

CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DELLE MARCHE

**BILANCIO SOCIALE**  
**2012**



## Sommario

Lettera agli stakeholder .....	3
Nota metodologica .....	5
<b>PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ .....</b>	<b>6</b>
1.1 L'AVM in sintesi .....	6
1.2 I Centri di Servizio per il Volontariato .....	6
1.3 La storia.....	7
1.4 La missione.....	9
1.5 I portatori di interesse.....	10
1.5.1 L'analisi degli stakeholder .....	10
1.5.2 I destinatari delle attività del CSV .....	11
1.5.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza .....	11
1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche.....	13
1.7 Il governo e la struttura .....	15
1.7.1 La compagine sociale .....	15
1.7.2 Le AVM provinciali ed il loro ruolo .....	15
1.7.3 Il sistema di governo .....	16
1.7.4 La struttura organizzativa .....	20
1.8 Le risorse umane.....	21
1.8.1 Il personale retribuito .....	21
1.8.2 I volontari .....	23
1.8.3 Formazione.....	23
1.8.4 Salute e sicurezza .....	24
1.8.5 Contenzioso.....	24
1.9 I principali processi di gestione .....	24
1.9.1 Come viene definito il programma di attività .....	24
1.9.2 A chi e come vengono erogati i servizi.....	25
1.9.3 Cosa facciamo per valutarci ed essere trasparenti .....	27
1.9.4 Come comunichiamo .....	28
1.9.5 Con chi collaboriamo .....	28
<b>SECONDA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE.....</b>	<b>30</b>
2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati.....	30
2.1.1 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo .....	35
2.1.2 La lettura dei dati e le evidenze di efficacia .....	36
2.1.3 La forza per innovare.....	44



<b>2.2 Gli utenti</b> .....	<b>46</b>
2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi .....	46
2.2.2 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo .....	47
<b>2.3 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv</b> .....	<b>49</b>
2.3.1 Consulenza .....	49
2.3.2 Percorsi di accompagnamento .....	54
2.3.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi .....	60
2.3.4 Le iniziative formative promosse dalle Odv .....	64
2.3.5 Documentazione .....	71
2.3.6 Informazioni .....	72
2.3.7 Comunicazione .....	73
2.3.8 Supporto logistico .....	77
2.3.9 Sostegno alla progettazione sociale .....	79
2.3.10 Animazione territoriale .....	83
2.3.11 La promozione del volontariato .....	87
2.3.12 Progetti ed azioni nel contesto Nazionale e dell'Unione Europea .....	95
<b>TERZA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE</b> .....	<b>100</b>
<b>3.1 I comportamenti</b> .....	<b>100</b>
<b>QUESTIONARIO PER I LETTORI</b> .....	<b>101</b>

**ALLEGATI** (disponibili sul sito internet [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)):

- Tavola per la verifica della completezza e della conformità del bilancio sociale rispetto al modello dell'Agenzia per le Onlus
- Tabelle di approfondimento citate nel testo

Il Centro di Servizio per il Volontariato trae sostentamento da un fondo costituito da una parte (1/15) dei proventi annuali delle fondazioni di origine bancaria ai sensi della legge nazionale sul volontariato (L.266/91). Le fondazioni che hanno contribuito al fondo sono:

- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi
- Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto
- Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona

## Lettera agli stakeholder

Siamo da sempre convinti della fondamentale importanza che la redazione del bilancio sociale ha nel fornire a tutti i potenziali interessati un quadro chiaro e completo delle strategie, delle azioni e dei risultati ottenuti dall'AVM nell'anno trascorso. In particolare gli obiettivi prioritari che ci siamo posti nel redigere questa decima edizione del bilancio sociale sono stati quelli di:

- garantire la massima trasparenza a tutti i "portatori di interesse" sulla gestione delle risorse, cercando di esprimere il senso dell'attività svolta e dei risultati ottenuti;
- creare un'occasione di riflessione, di analisi e di valutazione sull'azione dell'associazione, che consenta di migliorare la capacità di perseguire la propria missione e di comprendere il valore di ciò che si sta facendo.

Riteniamo altresì che il documento rappresenti un valido strumento di comunicazione istituzionale nel dialogo con i portatori di interesse significativi.

L'anno in esame, come già gli ultimi due, è stato caratterizzato da un lato dalla necessità di fronteggiare l'ulteriore contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del CSV, dall'altro da una profonda e perdurante incertezza in relazione alle prospettive future. Si è quindi continuato ad individuare misure e strumenti che hanno consentito di arginare il rischio di una drastica ed improvvisa riduzione dell'azione di sostegno in favore delle organizzazioni di volontariato.

L'attuale contesto sociale è caratterizzato da una crisi materiale, di coscienza, di valori e di responsabilità (la situazione del nostro paese è resa efficacemente nell'immagine offertaci dal CENSIS: *"un inconscio collettivo senza più legge né desiderio"*).


Il mondo del volontariato è parte integrante della comunità e come tale non è certo immune dai mutamenti in atto nel più ampio contesto sociale.

Nello scenario marchigiano, così come emerso nel percorso di confronto realizzato in vista della programmazione 2012-2013, il volontariato appare ancora frammentato, ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale "avvilimento" delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha pesanti ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato e sulle "energie" ad essi destinate. Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, stanno affidando al volontariato una serie di servizi anche complessi, che prima venivano affidati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti ripercussioni sulla qualità del servizio. Ciò avviene senza una minima attenzione per la missione ed il ruolo del volontariato, alimentando concreti rischi di sostituzione dell'ente pubblico da parte del volontariato, con le strumentalizzazioni che ne derivano.

In questo complesso e difficile quadro, mutante e poco prevedibile, si colloca il ruolo e la missione del Centro di Servizio per il Volontariato, il cui imperativo d'obbligo diventa quello di "dare e far ritrovare fiducia" alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le difficoltà presenti e guardare al futuro con rinnovato ottimismo.

In tale contesto riteniamo che l'azione del CSV dovrà prioritariamente riferirsi a creare le migliori condizioni affinché il volontariato sia capace di affrontare e vincere alcune sfide, quali passaggi chiave per lo sviluppo dell'azione volontaria:

1. Il volontariato deve essere capace di custodire i propri valori (gratuità, impegno, stile di vita, solidarietà, sussidiarietà), deve agire senza la presunzione di avere la verità in mano e deve essere consapevole dei propri limiti ma anche delle proprie potenzialità;
2. Il volontariato deve essere capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento nel rapporto con gli altri soggetti territoriali (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) al fine di ideare e realizzare iniziative comuni che abbiano un significativo impatto sulle comunità territoriali;
3. Il volontariato deve essere capace di fornire un contributo strategico nell'affrontare le problematiche emergenti, mettendo a disposizione persone, esperienze, capacità di mobilitare di risorse, ma anche, e forse soprattutto, riflessioni e idee per cercare di fornire risposte ad istanze provenienti dalla società civile, riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni;
4. Il volontariato deve essere capace di attivare virtuosi circuiti generatori di cittadinanza attiva e responsabile;
5. Il volontariato deve essere capace di costruire relazioni di fiducia e di promuovere una crescita sostenibile che conservi i valori anche al fine di ricreare un tessuto di solidarietà di base (intergenerazionale, interculturale, tra i membri di società attraversate dal rischio dell'atomizzazione e dell'individualismo).

- 
- 
6. Il volontariato deve essere capace di “lasciare spazio ai giovani” che significa coinvolgerli in cose concrete piuttosto che in dibattiti culturali, affidare loro compiti e responsabilità controllando da lontano “a fari spenti” che sappiano sempre mantenersi in carreggiata, accettare qualche “incidente di percorso” ed infine essere pronti a farsi da parte per far posto a chi sicuramente può avere una mentalità ed un modo di agire diverso da quello che l’associazione ha abitualmente adottato ma che altrettanto sicuramente garantisce un rinnovato entusiasmo ed un futuro a preziose esperienze di solidarietà.
  7. Il volontariato deve essere “scomodo, indigesto, antipatico”, sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Sempre fedeli poi al nostro motto che “ogni cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio” riteniamo che il presente documento è tuttora inserito in un processo di continuo miglioramento. In particolare riteniamo che un possibile ambito di sviluppo resti ancora quello di un’ulteriore qualificazione del dialogo con le parti interessate, finalizzato ad ottenere feed-back utili alla programmazione e al controllo di gestione.

Buona lettura.

---

## Nota metodologica

Con questa decima edizione del bilancio sociale l'Associazione Volontariato Marche (AVM) rende conto in modo ampio e articolato del suo operato e dei risultati ottenuti nel corso del 2012, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività dell'AVM Regionale, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche sia quelle di altra natura; non prende invece in esame l'operato delle AVM provinciali, la cui relazione con l'AVM Regionale è esplicitata nelle pagine che seguono. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione; rispetto al 2011 non ci sono stati infatti cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

Il documento è stato realizzato da un gruppo di lavoro costituito dal direttore del CSV, dai responsabili delle diverse aree di servizio e dal responsabile della funzione di rendicontazione.

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il "Modello per il Bilancio Sociale dei CSV - Guida operativa per la redazione" (2006) e le "Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato" (2008), entrambi proposti da CSV.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Si è altresì fatto riferimento alle **"Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit" elaborate dall'Agenzia per le Onlus** (2010). A tal proposito si è cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. Come è possibile desumere dalla tabella per la verifica della completezza e per il raccordo delle informazioni riportate nel bilancio sociale rispetto al modello dell'Agenzia per le Onlus - prevista dalle stesse Linee Guida e riportata in allegato - **sono presenti l'85% completamente ed il 9% in parte delle cosiddette 'informazioni essenziali' (che sono complessivamente 59)** ed il 52% completamente ed il 6% in parte delle cosiddette 'informazioni volontarie' (che sono complessivamente 59).

Viene stampato e reso disponibile sul sito del CSV delle Marche, unitamente al bilancio di esercizio.

Per informazioni:

Centro Servizi per il Volontariato delle Marche – A.V.M

Via della Montagnola 69/a, 60127 – Ancona

Telefono 071 899650 Fax 071 2809039

[segreteria@csv.marche.it](mailto:segreteria@csv.marche.it)

[www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)

## PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

### 1.1 L'AVM in sintesi

L'Associazione Volontariato Marche (AVM) è un'associazione di secondo livello<sup>1</sup>, la cui base sociale è costituita da 494 organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

I servizi erogati dal CSV sono rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato.

La sede regionale è ad Ancona. Per l'erogazione dei servizi alle associazioni l'AVM dispone inoltre di una rete di 19 sportelli territoriali presenti in tutte le province delle Marche.

Alcuni indicatori di particolare rilievo		
	2012	2011
N. dipendenti a tempo indeterminato	22 (19,7 equivalenti a tempo pieno)	22 (20 equivalenti tempo pieno)
Ricavi e proventi complessivi in euro	€ 1.632.565,08	€ 2.490.760
N. Associazioni di volontariato che hanno richiesto ed usufruito dei servizi del CSV	1.226 pari al 79% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV	1.185 pari all'83% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV
Soci AVM	494 pari al 39% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire	481 pari al 43% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire

### 1.2 I Centri di Servizio per il Volontariato

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) sono enti creati dalla Legge quadro nazionale per il Volontariato n. 266 del 1991, allo scopo di essere **“a disposizione delle organizzazioni di volontariato... con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”**.

I loro compiti sono stati precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, secondo cui i Centri di Servizio: “Erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali.

In particolare:

- approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale”.

La gestione di un CSV deve essere affidata, secondo il Decreto, ad un'organizzazione di volontariato o ad un'entità giuridica costituita da organizzazioni di volontariato o con presenza maggioritaria di esse (il cosiddetto **“ente gestore” del CSV**).

La stessa Legge 266 dispone le **modalità di finanziamento dei CSV**, prevedendo che “una quota non inferiore ad un quindicesimo degli utili annuali” delle fondazioni di origine bancaria venga destinata alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni” deputati appunto al finanziamento delle attività dei Centri di servizio.

Le stesse Fondazioni hanno poi garantito ulteriori risorse per il finanziamento delle attività dei CSV, rivenienti dagli impegni scaturiti dall'accordo, firmato nel 2006 e scaduto a giugno 2010, tra l'ACRI (Associazione delle Casse di Risparmio italiane che raggruppa tutte le fondazioni di origine bancaria finanziatrici dei CSV) da

<sup>1</sup> Fiscalmente l'AVM è un ente non commerciale



una parte e Forum del Terzo Settore, Coordinamento Nazionale dei CSV, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione, dall'altra.

Il 23 giugno 2010, a seguito della scadenza dell'accordo del 2006, è stato stipulato un nuovo accordo tra gli stessi soggetti interessati al "sistema CSV", con il quale sono state determinate le modalità e definite le entità delle somme a disposizione dei CSV. In particolare l'accordo:

- 1) aumenta la certezza dell'entità delle risorse a disposizione in ciascuna regione per il prossimo quinquennio, annullando di fatto la variabilità degli accantonamenti in favore dei CSV, causata dalle fluttuazioni degli utili delle fondazioni bancarie. Questo attraverso l'impegno assunto da parte delle stesse fondazioni bancarie nel garantire in ogni caso un livello minimo di contribuzione in favore dei CSV;
- 2) introduce un vincolo di destinazione delle risorse a disposizione dei CSV relativamente alla quota destinata alla progettazione sociale fissandone, in ogni regione, limiti quantitativi minimi.

Complessivamente l'attuazione del nuovo accordo ha determinato nelle Marche una diminuzione di circa il 40% delle risorse mediamente utilizzate negli ultimi anni.

Il Fondo speciale per il Volontariato è amministrato da un Comitato di Gestione, composto da 15 membri ed in particolare: 1 rappresentante della Regione competente, 4 rappresentanti delle organizzazioni di volontariato, 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, 7 membri nominati dalle Fondazioni di origine bancaria, 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI) e 1 rappresentante degli enti locali della Regione.

**Il Comitato di Gestione (Co.Ge.)** svolge anche altre importanti funzioni:

- è presente con un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartisce annualmente fra i vari CSV della Regione le somme disponibili nel Fondo Speciale dietro presentazione di puntuali programmi di attività;
- verifica la regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- provvede all'eventuale cancellazione di un Centro di Servizio dal registro dei CSV, qualora si accerti il venir meno dello svolgimento delle attività a favore delle organizzazioni di volontariato.

**Ad oggi in ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV.** In totale sono 78, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovraprovinciale o regionale.

**Nelle Marche il CSV opera a livello regionale.**

A livello nazionale è presente **CSVnet**, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, con lo scopo di rafforzare la collaborazione, lo scambio di esperienze, di competenze e di servizi fra i Centri e di supportarli nella realizzazione delle finalità istituzionali. Su specifici temi d'interesse generale, il Coordinamento favorisce la discussione, ricerca la condivisione e rappresenta le posizioni dei Centri di Servizio per il Volontariato presso enti, organizzazioni ed istituzioni di carattere nazionale e internazionale.

### 1.3 La storia

L'Associazione Volontariato Marche è un'associazione di secondo livello, la cui base sociale è rappresentata esclusivamente da organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, ed è costituita da una struttura regionale (AVM Regionale) e da cinque strutture provinciali (le AVM di Pesaro e Urbino, Ancona, Macerata, Fermo, Ascoli Piceno) dotate di piena autonomia giuridica e patrimoniale.

**L'AVM regionale si costituisce il 4 luglio 1997** per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato elette dalle assemblee provinciali delle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale.

Nel 1998 partecipa al bando per la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato a dimensione regionale, ottenendone la relativa assegnazione e divenendone quindi **l'ente gestore**.

Da un lato l'intenzione di riconoscere e promuovere la possibilità dei vari territori della nostra regione di partecipare all'elaborazione, realizzazione e valutazione dell'attività del CSV e dall'altro la volontà di costituire strumenti autonomi in grado di dialogare direttamente con i soggetti istituzionali e non presenti nel rispettivo territorio, ha stimolato, nel 2001, la scelta di costituire le AVM provinciali.

Relativamente a ruolo, compiti e funzioni dell'AVM regionale e delle cinque AVM provinciali ed al rapporto tra tali soggetti e la gestione dell'attività di Centro di Servizio si rimanda al paragrafo 2.1.3 per maggiori dettagli. Nel box di seguito riepiloghiamo invece alcune tappe fondamentali della vita dell'AVM e dell'attività del CSV.



**1997**

Il 4 luglio si costituisce l'AVM regionale per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato.

**1998 - 1999**

L'AVM si aggiudica la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, che diventa operativo nei primi mesi del 1999. Prendono forma e si animano la sede regionale e i 4 sportelli provinciali. Si realizza il numero 0 di Volontariato Marche, il nostro periodico cartaceo.

**2000**

E' il primo anno in cui il CSV propone un'offerta formativa per le associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative proposte dalle stesse associazioni di volontariato. Viene realizzata la prima versione del sito internet [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it). Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del CSV, rivolto alle scuole superiori. Apre lo sportello di Fermo, dove è istituita l'allora quinta delegazione territoriale dell'AVM. Inizia la collaborazione con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

**2001**

Si costituiscono le 5 AVM provinciali. Viene attivato il numero verde gratuito per chiamare gli sportelli. Si realizza la prima indagine-censimento sulla realtà del volontariato marchigiano. Si consolida il servizio di grafica e stampa, da subito tra i più richiesti dalle associazioni e nasce il servizio di accompagnamento contabile-amministrativo per le Odv. Si inaugura la felice tradizione delle Feste del Volontariato in piazza: le prime vanno in scena a Macerata, Porto S. Elpidio, S. Benedetto del Tronto, Ancona e Pesaro.

**2002**

Viene attivato in pianta stabile un ufficio stampa e comunicazione a servizio delle associazioni. Il Progetto scuola coinvolge anche le scuole elementari e medie. Esce il primo bando per il sostegno economico e la collaborazione ai progetti presentati dalle Odv.

**2003**

Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale delle associazioni. Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio (che sostituisce il Collegamento) e l'AVM partecipa alla sua costituzione.

**2004**

Viene lanciato "Arco", il software gestionale per la tenuta della contabilità, che il CSV mette gratuitamente a disposizione delle organizzazioni di volontariato. Viene promossa la prima grande campagna di promozione al volontariato.

**2005**

L'AVM si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate. Nasce il portale [www.volontariatomarche.it](http://www.volontariatomarche.it), nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Odv marchigiane. Si avvia la fondamentale attività di animazione territoriale finalizzata alla creazione di coordinamenti e rappresentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.

**2006**

Viene presentato il volume "Il volontariato nelle Marche uno sguardo d'insieme", contenente tre diversi contributi sulla realtà del volontariato marchigiano. È il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee rivolto a giovani tra i 16 e i 30 anni per interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.

**2007**

E' l'anno del bando per l'informatizzazione delle Odv. Prende forma l'idea del progetto "Volontariato ed Imprese", pensato per avviare percorsi di collaborazione tra organizzazioni di volontariato e realtà imprenditoriali.

**2008**

E' il decimo anno di attività del CSV, che si caratterizza per il consolidamento dei servizi e delle iniziative esistenti e per due importanti eventi pubblici che hanno voluto rappresentare un momento di riflessione su quanto realizzato in passato e un punto di partenza per qualificare e rendere sempre più incisiva l'azione futura del CSV: "Dire Fare meeting", pensato per far incontrare la cittadinanza, in particolare i più giovani, con il mondo del volontariato, e il convegno nazionale "Ha un futuro il volontariato?". Si realizza inoltre la nuova campagna di promozione del volontariato "Volontari non per caso" che vede nel ruolo di testimonial l'attore Neri Marcorè.

**2009**

Si realizza, dopo sette anni dalla prima edizione, un'indagine-censimento sulla presenza e le caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano e si porta a compimento un percorso di ricerca finalizzato a "misurare" il valore sociale ed economico garantito dal volontariato alla comunità marchigiana.

**2010**

E' l'anno della crisi finanziaria mondiale che ha avuto pesanti ripercussioni anche sull'attività del CSV, riducendo drasticamente le risorse a disposizione ed imponendo un ripensamento dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi e delle attività.

**2011**

E' l'anno in cui si materializza la consapevolezza che le risorse finanziarie a disposizione del CSV si attesteranno stabilmente per il presente e per gli anni a venire su livelli notevolmente inferiori al recente passato. Da qui la necessità e la volontà di ripensare l'identità dell'AVM quale impresa sociale che mette in campo ogni risorsa e strumento al fine di reperire i fondi necessari alla realizzazione delle proprie attività e progetti. In tale contesto si potenzia in particolare l'impegno nel settore della progettazione europea e si avviano due fondamentali percorsi: la vendita di servizi a pagamento ad altre organizzazioni non profit diverse dal volontariato ed un'azione sistemica di fund raising rivolta essenzialmente alle realtà imprenditoriali marchigiane.

## 1.4 La missione

L'**AVM** (Associazione Volontariato Marche) crede nei valori della pace, della legalità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale ed è fermamente convinta che il volontariato, quale tangibile pratica di responsabile cittadinanza, sia prezioso strumento per il superamento degli ostacoli che impediscono il pieno realizzarsi di tali valori.

L'**AVM** crede in un volontariato che mette al centro del suo agire le persone considerate nella loro dignità umana e nel contesto delle relazioni in cui vivono; un volontariato in grado di fornire una risposta concreta alle situazioni di disagio, ma che al contempo si impegna per rimuovere le cause delle disuguaglianze di ogni genere e concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni; un volontariato infine che agisce una consapevole funzione politica collaborando, in un rapporto di complementarità e sussidiarietà, **con le istituzioni pubbliche** cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

L'**AVM** opera quindi per lo sviluppo e la qualificazione delle **organizzazioni di volontariato marchigiane** e per la promozione **della cultura della solidarietà**.

L'**AVM** è convinta che sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.

L'**AVM** persegue i propri fini in particolare attraverso l'attività del **CSV** - Centro Servizi per il Volontariato. Creato come "braccio operativo" dell'**AVM**, il **CSV** realizza concrete azioni di sostegno ed accompagnamento e garantisce numerosi servizi gratuiti a supporto delle associazioni di volontariato marchigiane e delle loro preziose iniziative sul territorio.

L'azione del CSV non si realizza in via esclusiva attraverso la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma implica anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi. Ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un Centro di Servizio: **non limitarsi solo a realizzare quanto domandato dalle organizzazioni**, ma anche analizzare le opportunità e le condizioni che permettono al volontariato di crescere e operare in modo efficace, promuovendo e stimolando percorsi, talvolta anche

impegnativi, ma in grado di permettere alle organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo. L'AVM si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato che ha esplicitato, nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato e cioè: la dimensione attiva, che si esplica attraverso la gratuita presenza nel quotidiano, e la dimensione politica, quale soggetto che partecipa alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio ed esclusione sociale.

L'AVM opera, in particolare, secondo i seguenti principi:

- Il rispetto dell'identità e dell'autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;
- un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

## 1.5 I portatori di interesse

### 1.5.1 L'analisi degli stakeholder

Con il termine "portatori di interesse" (stakeholder) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un'organizzazione, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che in qualche modo, per dirla in altri termini, sono "influenzati" dall'azione dell'AVM.

I principali stakeholder dell'AVM sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie. Di seguito si presenta poi una sintetica descrizione di quelli più rilevanti.

#### ***I destinatari delle attività del CSV***

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

#### ***I finanziatori dell'attività del CSV***

- Le Fondazioni di origine bancaria

#### ***I soggetti che partecipano alla gestione ed al controllo delle attività del CSV***

- I soci dell'AVM
- Gli organi sociali dell'AVM
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

#### ***Le risorse umane coinvolte***

- I volontari
- Il personale dipendente
- I collaboratori
- I consulenti

#### ***I soggetti del sistema CSV***

- Gli altri CSV
- CSVnet (Coordinamento Nazionale dei CSV)

**I partner territoriali**

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie)
- Le organizzazioni del terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private
- I fornitori di beni e servizi

**1.5.2 I destinatari delle attività del CSV****Il mondo del volontariato locale**

Il sostegno e la qualificazione delle associazioni di volontariato costituiscono la ragion d'essere dell'AVM, che opera nei loro confronti ispirandosi ai principi esplicitati precedentemente. Il bilancio sociale è prioritariamente rivolto a questo stakeholder, per fornire un quadro completo dell'operato e dei risultati conseguiti, che consenta la formulazione di proposte ed osservazioni per il miglioramento degli stessi.

Nel successivo paragrafo si forniscono alcuni dati di dettaglio sulle associazioni di volontariato delle Marche.

**La comunità territoriale**

I cittadini sono soggetti interessati all'attività del CSV in quanto sia beneficiari finali dell'azione delle associazioni di volontariato sia destinatari delle campagne di promozione del volontariato e dei servizi di orientamento ed accompagnamento al volontariato realizzati.

**1.5.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza****Le fondazioni di origine bancaria**

Le fondazioni di origine bancaria, sulla base di quanto previsto dall'art. 15 della legge quadro sul volontariato 266/91, finanziano l'attività del CSV tramite una quota annuale dei propri utili. L'impegno del CSV è di utilizzare, in maniera efficace ed efficiente, le risorse ricevute e di rendicontare con trasparenza il loro impiego.

Le fondazioni hanno una legittima e spiccata aspettativa perché l'impiego delle risorse avvenga in attività che risultino 'visibili' e tangibili all'esterno; la cosa è purtroppo sovente in contrasto con la funzione, normativamente prevista per i CSV, di erogare servizi al volontariato.

Il CSV è solito incontrare le singole Fondazioni per presentare il bilancio economico e sociale dell'anno precedente ed il programma di attività dell'anno a venire.

**Gli organi sociali dell'AVM**

Sono eletti dall'assemblea ed hanno l'impegno di indirizzare, governare e verificare l'attività in maniera puntuale e consapevole. Per questo assume particolare rilevanza la realizzazione di momenti di conoscenza e formazione sui problemi generali del volontariato e sulle possibili strategie per qualificarlo.

**Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale**

Il Comitato di Gestione ripartisce ogni anno il "fondo speciale" riveniente dall'accantonamento di una quota dei proventi delle fondazioni bancarie. Esso ha prioritariamente una funzione di verifica e controllo delle attività svolte dal CSV. Nomina altresì un membro nel Consiglio Direttivo e nel Collegio dei Revisori dell'AVM. Con il CoGe il CSV intrattiene continui rapporti anche attraverso periodici incontri di confronto sulle diverse problematiche che emergono.

**Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, ambiti sociali, aziende sanitarie)**

La Regione Marche, le Province, i Comuni, gli ambiti sociali, le aziende sanitarie interagiscono con vari ruoli e misure di partnership con il CSV. Con tali realtà il CSV intende mantenere relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche presenti nei territori.

**Le organizzazioni del Terzo Settore**

Il mondo della cooperazione sociale, quello dell'associazionismo di promozione sociale e più in generale quello dell'associazionismo laico e religioso sono partner costanti in tutti gli interventi condotti dal volontariato nelle rispettive comunità territoriali. In tale contesto, obiettivo prioritario è quello di intensificare e qualificare tali rapporti, sfruttando pienamente le possibili sinergie derivanti.

***Le Istituzioni pubbliche e private***

Con tutte le altre istituzioni pubbliche e private (scuole, università, enti di formazione, associazioni di categoria, sindacati) il CSV è solito rapportarsi al fine di progettare e realizzare azioni comuni finalizzate allo sviluppo ed alla qualificazione del movimento volontario, nella risposta ai bisogni del territorio.

***I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia e CSVnet (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato)***

Il Coordinamento intende rappresentare uno strumento agile di collegamento per lo scambio e la valorizzazione delle esperienze maturate dai CSV e per interloquire in maniera efficace ed organizzata con enti, organizzazioni ed istituzioni nazionali e internazionali. Nostro obiettivo prioritario è di continuare a garantire collaborazione e sostegno alla programmazione e realizzazione delle iniziative previste nel programma d'attività di CSVnet.

***I fornitori di beni e servizi***

Il CSV realizza i suoi interventi e le sue attività anche grazie alla fornitura di beni e servizi da parte di numerosi soggetti economici esterni. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi possiede le competenze adeguate o offre prodotti di sicura qualità ad un equo corrispettivo economico, dimostrando altresì la necessaria affidabilità. Particolare attenzione viene altresì prestata all'adozione da parte dei fornitori di misure di responsabilità sociale: utilizzo di energie rinnovabili, integrazione soggetti svantaggiati, etc...

## 1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Attraverso i propri sportelli territoriali e per il tramite di indagini mirate, l'AVM ha da sempre provveduto ad una sistematica raccolta di informazioni qualitative e quantitative sul volontariato regionale.

Al 31 dicembre 2012, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.561 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2011 del 9%<sup>2</sup>.

La distribuzione territoriale delle Odv tra i diversi contesti provinciali non sembra subire, nel corso del tempo, significative modifiche:

- il territorio di Ancona rimane l'ambito che esprime la maggiore incidenza percentuale, con poco meno di un terzo del totale delle Odv;
- le province di Ascoli e Fermo appaiono sicuramente sottodimensionate rispetto al resto del territorio regionale, anche se tale dato deve essere ponderato con il più piccolo bacino territoriale di riferimento.

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, si evidenzia come, a fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 987 abitanti su base regionale, si distinguono le province di Pesaro e Fermo rispettivamente con il più alto ed il più basso rapporto tra numero delle associazioni e popolazione residente.

Tabella 1.1 - Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2012/2011	Cittadini per Odv
Ancona	489	31%	7%	969
Ascoli P.	229	15%	14%	945
Fermo	148	9%	5%	1.139
Macerata	305	20%	10%	1.047
Pesaro e Urbino	390	25%	9%	930
<b>Totale</b>	<b>1.561</b>	<b>100%</b>	<b>9%</b>	<b>987</b>

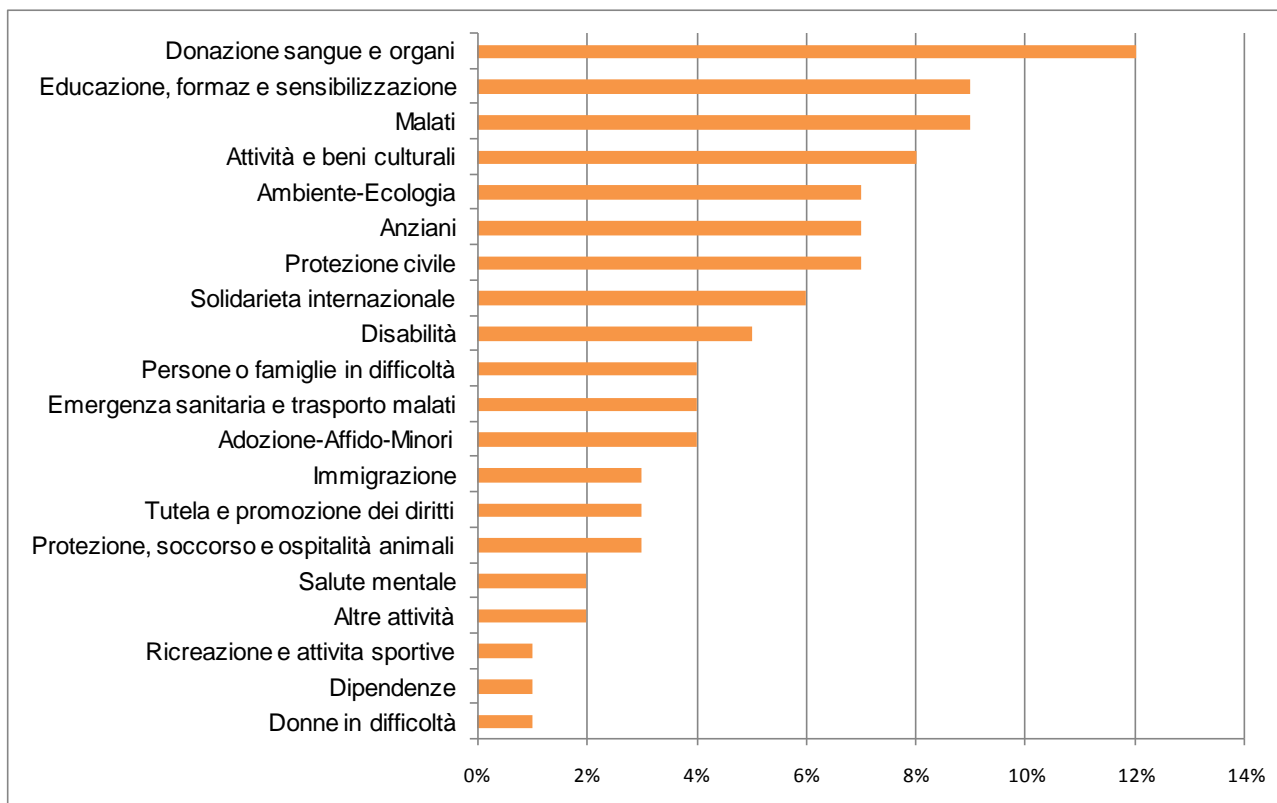
Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano l'81% del totale con un dato in aumento rispetto a quello del 2011 (78% nel 2011, 77% nel 2010, 70% nel 2009, 70% nel 2008, 68% nel 2007, 58% nel 2006). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale quanto a percentuale di associazioni iscritte al Registro; ciò è il frutto anche dell'azione da sempre condotta dal CSV e finalizzata a sensibilizzare le associazioni attorno all'opportunità di definire formalmente il proprio inquadramento giuridico, attraverso l'iscrizione a tale Registro.

Tabella 1.2 - Odv iscritte al Registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	75	414	85%
Ascoli P.	52	177	77%
Fermo	40	108	73%
Macerata	52	253	83%
Pesaro e Urbino	71	319	82%
<b>Totale</b>	<b>290</b>	<b>1.271</b>	<b>81%</b>

<sup>2</sup> Insistono inoltre nella nostra regione 120 sedi secondarie di associazioni

Grafico 1.1 – Odv per ambito di attività





## 1.7 Il governo e la struttura

### 1.7.1 La compagine sociale

L'adesione all'AVM è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). La quota associativa viene deliberata annualmente dall'assemblea dell'AVM regionale (nel 2012 non è stata prevista alcuna quota associativa). Per aderire è sufficiente fare apposita domanda all'AVM provinciale di riferimento individuata sulla base della sede legale dell'organizzazione richiedente.

**A dicembre 2012 erano socie dell'AVM 494 organizzazioni di volontariato, pari al 39% delle organizzazioni iscritte al RRV.**

Tabella 1.3 - Associazioni di volontariato socie dell'AVM (al 31 dicembre 2012)

Provincia	Odv socie AVM	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	121	24%	29%
Ascoli P.	95	19%	54%
Fermo	45	9%	42%
Macerata	85	17%	34%
Pesaro e Urbino	148	30%	46%
<b>Totale</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>39%</b>



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

*Grafico APP.1 - Ambito di attività prevalente dei soci AVM*

*Tabella APP.1 – Elenco dei soci dell'AVM*

### 1.7.2 Le AVM provinciali ed il loro ruolo

Obiettivo prioritario dell'AVM è sempre stato quello di sviluppare e qualificare la partecipazione del volontariato, in particolare delle associazioni socie, ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle iniziative realizzate dal CSV.

In questa prospettiva è stata promossa la costituzione delle AVM provinciali, organizzazioni dotate di autonomia patrimoniale e giuridica, impegnate a stimolare e promuovere tale partecipazione e che costituiscono altresì coordinamenti autonomi del volontariato in grado di dialogare direttamente con i soggetti istituzionali e non presenti nel territorio di riferimento.

Di seguito illustriamo sinteticamente ruolo, compiti e funzioni dell'AVM regionale e delle cinque AVM provinciali ed il rapporto tra tali soggetti e la gestione dell'attività del CSV.

L'AVM Regionale:

- è l'unica titolare della gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche e quindi assegnataria e responsabile dei fondi deliberati dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche;
- oltre a gestire il CSV, può fare altre attività, per la realizzazione delle quali reperisce risorse finanziarie diverse da quelle destinate alla gestione del CSV;
- sviluppa i rapporti con le organizzazioni sociali, politiche ed economiche di ambito regionale: ogni questione compresa infatti nelle finalità statutarie dell'AVM ed avente interesse regionale è di competenza dell'AVM regionale;
- verifica il rispetto e l'attuazione delle norme statutarie da parte delle AVM provinciali.

L'AVM provinciale partecipa alla gestione del CSV attraverso un contributo di idee e di proposte elaborate

nella fase di definizione del programma di attività e del bilancio preventivo dell'AVM regionale e attraverso la partecipazione di propri rappresentanti negli organi sociali dell'AVM regionale. In particolare le linee generali per la costruzione del programma di attività, elaborate dal Consiglio Direttivo dell'AVM regionale, sono oggetto di esame e discussione all'interno del Consiglio Direttivo delle cinque AVM provinciali.

Relativamente alle attività del CSV, l'AVM provinciale svolge le seguenti essenziali funzioni:

- raccoglie le istanze e valuta i bisogni espressi dalle associazioni del territorio e trasmette tali proposte ed esigenze all'AVM regionale che deve valutarle ed eventualmente farle proprie nella programmazione e realizzazione dei servizi erogati dal CSV;
- informa le associazioni sui servizi erogati dalle strutture operative del CSV e favorisce la partecipazione delle stesse alle iniziative in programma;
- valuta l'efficacia e la qualità dei servizi erogati e delle attività realizzate dal CSV e la loro rispondenza alle necessità esplicite od implicite manifestate dalle associazioni;

L'AVM provinciale inoltre:

- svolge un ruolo di collegamento tra le associazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo le relazioni e la collaborazione tra le stesse associazioni ed in particolare tra queste e le istituzioni pubbliche locali;
- sviluppa i rapporti nei confronti di enti locali, istituzioni, organizzazioni sociali, politiche ed economiche presenti nel proprio ambito territoriale;
- costituisce un luogo di sostegno e facilitazione per la creazione di rappresentanze delle associazioni di volontariato esistenti nel proprio ambito territoriale di riferimento.

L'AVM provinciale può integrare le proposte inserite nel programma di attività del CSV con iniziative programmate e realizzate autonomamente, provvedendo a reperire le necessarie risorse economiche delle quali è l'unica responsabile.

Gli operatori degli sportelli operativi del CSV collaborano nella gestione delle funzioni e dei compiti istituzionali dell'AVM provinciale e nella realizzazione delle iniziative programmate.

### 1.7.3 Il sistema di governo

L'organo dell'AVM preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è l'**Assemblea Regionale dei delegati**. I componenti sono eletti dalle assemblee provinciali proporzionalmente al numero dei soci delle AVM provinciali e durano in carica tre anni.

Per ogni 4 soci aderenti, ogni AVM provinciale ha infatti diritto ad avere un delegato all'assemblea dell'AVM regionale. Essendo i soci organizzazioni di volontariato i componenti dell'assemblea sono persone fisiche che rappresentano tali organizzazioni.

All'Assemblea, che rappresenta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione: il Consiglio Direttivo, il Collegio dei Sindaci Revisori ed il Collegio dei Garanti.

Nel 2012 sono state svolte 2 assemblee ordinarie:

- la prima per l'approvazione del bilancio consuntivo e della relazione sulle attività svolte.
- la seconda per l'approvazione del bilancio preventivo e del programma di attività 2013.

Tabella 1.4 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2012

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 11 aprile 2012	17 (di cui 7 per delega)	15%
Assemblea ordinaria del 10 novembre 2012	70 (di cui 33 per delega)	60%

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il **Consiglio Direttivo Regionale** che resta in carica per tre anni. In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 11, ai quali si aggiunge il componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, previsto dalla normativa. Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Il regolamento che norma l'elezione del Consiglio Direttivo salvaguarda il **principio della rappresentanza**

**territoriale** di tutte le province marchigiane ed a tal proposito prevede che vengano eletti due candidati delle province di Pesaro e Urbino, Macerata, Fermo ed Ascoli Piceno e tre della provincia di Ancona. In riferimento invece alla salvaguardia del **principio della rappresentanza settoriale** di tutti gli ambiti di intervento del volontariato il regolamento prevede che possono essere eletti al massimo due rappresentanti di associazioni che appartengono alla stessa federazione o coordinamento nazionale (quali ad esempio: Avis, Anpas, Auser, etc...).

Non esiste un numero massimo di mandati, oltre il quale un componente degli organi sociali non ha più diritto ad essere eletto.

Tabella 1.5 - Componenti del Consiglio Direttivo dell'AVM (aprile 2011 – 2014)

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Marcolini Enrico (Presidente)	5°	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata	
Quarchioni Luigino (Vice Presidente)	2°	Avvocato - Presidente Legambiente Marche	Legambiente Marche	Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche
Brugnoni Francesco (Tesoriere)	3°	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio	
Argentati Mario	2°	Funzionario di banca	Avis Jesi	
Bucchi Simone Giovanni	1°	Operatore Sociale	Ass. Insieme Pesaro	Presidente Ass. Reciproca
Cuccioloni Umberto	1°	Artigiano	Aer Picena Ascoli Piceno	Presidente Ass. AER Picena - Vice Presidente FIR Regionale
Falcetta Roberta	2°	Insegnante	I nuovi Amici Macerata	
Fiorini Roberto	4°	Consulente	Rappr. Co.ge	
Matacena Francesca	2°	Insegnante di conservatorio	Age Pesaro	
Pittori Paolo	1°	Pensionato	Auser Marche	
Sabbatini Ubaldo	4°	Pensionato	Avis Spinetoli	Presidente Gruppo Podistico Avis di Spinetoli-Pagliare
Tomassini Marco	3°	Vice prefetto	Federprociv Porto S. Elpidio	

Il Presidente Onorario dell'A.V.M., Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente.

Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV.

Tabella 1.6 – Partecipanti al Consiglio Direttivo dell'AVM e relative responsabilità

Nome	Ruolo	Area di responsabilità CSV	Settore del volont. di competenza
Alberto Astolfi	Presidente onorario	Collaborazione con il Presidente nei rapporti istituzionali	Anziani
Enrico Marcolini	Presidente AVM regionale	Compiti statutari Pres.te AVM reg.le Rapporti istituzionali, Rapporti con il personale e organizzazione interna, Animazione territoriale	Povertà ed emarginazione sociale
Luigino Quarchioni	Vice-presidente AVM regionale	Compiti statutari vice-presidente AVM reg.le Area Informazione e comunicazione	Ambiente
Francesco Brugnoli	Tesoriere-economista AVM reg., Presidente AVM Fermo	Presidente AVM FM Compiti statutari tesoriere economista AVM reg.le	Sanità
Mario Argentati	Presidente AVM Ancona	Presidente AVM AN Area Promozione del Volontariato	Sanità
Simone Bucchi	Presidente AVM Pesaro e Urbino	Presidente AVM PU Area Progettazione	Disabilità
Umberto Cuccioloni	Presidente AVM Ascoli Piceno	Presidente AVM AP Logistica (attrezzature, sedi, etc...) Organizzazione eventi e manifestazioni pubbliche	Protezione civile
Roberta Falcetta	Presidente AVM Macerata	Presidente AVM MC	Disabilità
Francesca Maticena	Consigliere		Famiglia
Paolo Pittori	Consigliere	Progetto Rendicontazione Sociale	Anziani
Ubaldo Sabbatini	Consigliere	Servizio Civile	Donazione sangue
Marco Tomassini	Consigliere	Area Formazione	Protezione civile
Roberto Fiorini	Rappresentante del Co.Ge.	Collaborazione area ricerca e valutazione	

### Nel 2012 il Consiglio Direttivo ha effettuato 7 sedute.

Gli organi di controllo interni all'associazione sono il **Collegio dei Sindaci Revisori e il Collegio dei Garanti**, entrambi nominati dall'assemblea dei delegati. Il primo vigila sulla corretta tenuta della contabilità e rispetto delle norme in materia di amministrazione e bilanci, mentre il secondo sul rispetto e l'osservanza delle norme statutarie dell'associazione.

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalla normativa. Nel 2012 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte ed ha effettuato verifiche sulla regolare tenuta della contabilità, sulla tenuta dei libri e registri associativi, sulla correttezza degli adempimenti di natura fiscale e sulla rispondenza del bilancio consuntivo 2011 alle registrazioni contabili, in particolare attraverso analisi e controlli a campione sulla seguente documentazione: fatture di acquisto, modelli dichiarativi (Mod. F24, modello IRAP, Mod. Unico, ecc...), registrazioni contabili, distinte di pagamento con bonifico bancario, libri verbali, ecc... senza rilevare alcuna eccezione.

Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti, così come scaturito dall'assemblea elettiva del 16 aprile 2011 e che rimarranno in carica fino al 2014.

Tabella 1.7 - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori dell'AVM (aprile 2011 – 2014)

Nome	Carica	Mandati	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Di Diego Sebastiano	Presidente del Collegio	Quarto	Dottore commercialista e revisore contabile.
Gentili Giorgio	Sindaco Revisore	Secondo	Dottore commercialista e revisore contabile.
Terenzi Bisetti Maria Luisa	Sindaco Revisore	Primo	
Baldini Michele	Sindaco Revisore (nominato dal Co.Ge.)	Secondo	Dottore commercialista e revisore contabile.

Tabella 1.8 - Composizione del Collegio dei Garanti dell'AVM (aprile 2011 – 2014)

Nome	Carica	Mandati
Montebelli Gilberto	Presidente del Collegio	Primo
Lauretani Berardino	Garante	Primo
Stopponi Laura	Garante	Primo

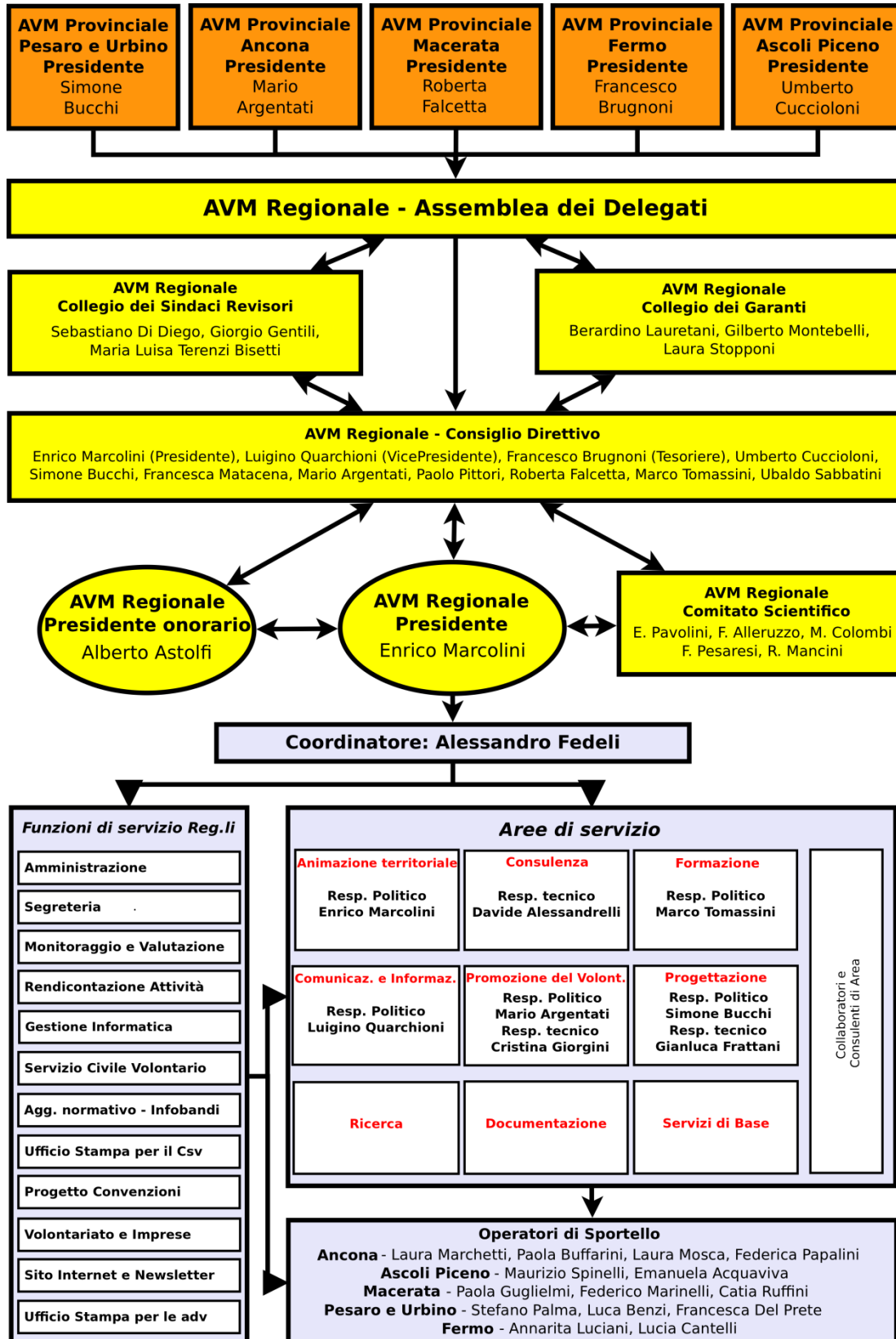
I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione prendendo in esame la graduatoria dei non eletti o ricorrendo alla cooptazione per quanto riguarda il Consiglio Direttivo e facendo subentrare uno dei supplenti per quanto riguarda il collegio dei Revisori dei Conti e dei Garanti.

**Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito**, salvo il diritto al rimborso delle spese documentate ed effettivamente sostenute nell'esercizio dell'incarico ricoperto. A tal proposito nel 2012 sono stati sostenuti oneri pari a complessivi 18.067,40 euro per tutti i membri degli organi sociali regionali. Nessun membro del Consiglio ha effettuato erogazioni liberali all'AVM.

### 1.7.4 La struttura organizzativa

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma dell'AVM al 31 dicembre 2012.

Grafico 1.2 - Organigramma dell'AVM



## 1.8 Le risorse umane

### 1.8.1 Il personale retribuito

La perdurante contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del CSV ha dettato la necessità di continuare ad individuare economie e margini di efficienza in tutti i settori di intervento del CSV, con l'obiettivo di arginare il rischio di una drastica ed improvvisa diminuzione dell'offerta di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato. In quest'ottica nell'erogazione dei servizi e nello svolgimento delle attività del 2012 c'è stato, come nel recente passato, un impiego determinante e prevalente delle professionalità presenti negli sportelli operativi del CSV. Ciò si è realizzato attraverso un processo che ha previsto da un lato una sempre più spinta internalizzazione delle attività prima gestite da risorse umane esterne, e dall'altro una sempre più marcata specializzazione funzionale degli operatori di sportello che ha permesso loro di gestire in autonomia, nel breve periodo, anche azioni dall'elevato contenuto tecnico professionale. Ciò ha richiesto la programmazione e realizzazione di un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si darà conto più sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

In una realtà come il CSV, dove il costo complessivo della struttura è prevalentemente legato alle risorse umane (si stima che nelle organizzazioni di servizio il costo del personale si avvicina all'85% dei costi complessivi contro il 15% delle imprese di produzione; nel CSV questo costo è di poco superiore al 42%), la possibilità di costruire nuove prospettive è in ogni caso necessariamente legata allo sviluppo del "capitale sociale". Quindi si tratta di averne cura attraverso la fiducia reciproca, la capacità di comprendersi, di lavorare insieme e di riuscire a costruire un senso sufficientemente condiviso.

Considerata la diminuzione delle risorse a disposizione registratasi dal 2010 in poi può apparire, ad una superficiale analisi, quantomeno incoerente non aver ridotto il personale dipendente in forza al CSV.

Innanzitutto si è optato per ridurre ulteriormente l'apporto di personale esterno e di internalizzare integralmente le funzioni da questi svolte. Questo ha comportato come effetto immediato il mantenimento dei carichi di lavoro in capo al personale dipendente: se infatti è innegabile che il taglio delle risorse e quindi di alcuni servizi ha comportato anche una diminuzione dell'impegno degli operatori è altrettanto vero che tale riduzione è stata più che compensata dal carico di lavoro internalizzato, a cui va poi aggiunto l'aumentato impegno profuso in alcune aree ritenute strategiche (area progettazione, area Europa, area animazione territoriale) ed infine l'aumentata complessità delle richieste avanzate dalle associazioni.

Il ricorso a collaboratori e consulenti esterni è ormai decisamente residuale e riferibile a poche questioni di particolare complessità alle quali gli operatori non sono in grado di rispondere. In tale contesto va altresì precisato come anche il personale dipendente impiegato presso la sede regionale è direttamente, sia pure parzialmente, impegnato nell'erogazione di prestazioni e servizi specifici.

D'altro canto però la scelta di puntare quasi totalmente sull'apporto del personale dipendente ha indubbiamente causato un irrigidimento dei costi del CSV. I costi del personale dipendente hanno infatti comunque la caratteristica di costi fissi, anche se destinati in larga prevalenza all'erogazione di servizi e non certo al coordinamento ed alla gestione della struttura.

A tal proposito va innanzitutto premesso che, in dottrina e nella pratica, la scelta di una qualsiasi organizzazione profit o non profit strutturata (tra cui ovviamente rientra anche il CSV) di acquisire prestazioni e servizi da collaboratori esterni piuttosto che da dipendenti interni è condizionata prima e soprattutto da una comparazione della qualità e dei costi delle due possibili alternative.

L'argomentazione secondo la quale, in particolare in periodi di crisi ed incertezza dei contesti in cui si opera, sia più conveniente riferirsi a prestazione erogate da collaboratori esterni perché più facilmente interrompibili è più che altro uno schermo utile ad alimentare forme di lavoro precario e non tutelato. Va infatti rimarcato che anche un'organizzazione che si avvale quasi esclusivamente di personale dipendente non ha particolari problemi, in periodi di crisi e di riduzione dell'attività, ad interrompere i rapporti di lavoro in essere (e di esempi a tal proposito se ne potrebbero, purtroppo, fare molti...). Anche in questo caso va comunque evidenziato che la riduzione del personale deve essere conseguenza diretta ed imprescindibile della riduzione di servizi ed attività e non si può certo pretendere, in presenza di saturazione dei carichi di lavoro, di ridurre il personale e mantenere gli stessi livelli di attività e servizio.



Premettendo che, se non altro per le ragioni etiche e valoriali che lo contraddistinguono, la scelta più confacente ad un CSV è indubbiamente quella di preferire forme di lavoro stabili e ben regolamentate, nel nostro caso va evidenziato in particolare come la scelta di avvalerci quasi esclusivamente delle prestazioni garantite da personale dipendente è stata esclusivamente dettata dalla volontà di valorizzare le relativamente più alte e meno costose competenze interne maturate, non dissipando quindi il prezioso patrimonio di know-how maturato, nella convinzione anche che dopo l'attuale "tempesta" possa tornare l'auspicato "sereno".

La struttura operativa del CSV è basata infatti principalmente su **22 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 17 a tempo pieno e 5 a tempo parziale**.

Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello.

Il costo orario annuo minimo dei dipendenti nel 2012 è stato pari ad euro 16,03, mentre il costo massimo orario è stato di euro 38,83. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di minimo 6 ore.

Le giornate di malattia complessivamente certificate da tutti i dipendenti nel 2012 sono state pari a 51 per una media di ore a dipendente di 30,85. Le ore complessivamente lavorate sono state 33.387,11 (di cui 65 ore di straordinario pari allo 0,2% del totale).

Nel 2012 non ci sono stati accordi formali stipulati con le organizzazioni sindacali.

Il CSV nel 2012 si è avvalso inoltre di **2 collaboratori a progetto** impegnati nelle attività di Informazione e Comunicazione.

Il CSV realizza le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato ed ha la ferma motivazione a sviluppare le proprie conoscenze, mettendole a disposizione di tutte le associazioni del territorio.

Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del CSV.

*Tabella 1.9 - Risorse umane retribuite nel 2012 – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)*

	Dipendenti	Collaboratori	Liberi professionisti
Oneri di Supporto Generale	3,5	0,0	0,0
Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi	12,5	0,0	0,0
Oneri per Servizi	Formazione	0,5	0,0
	Informazione e comunicazione	1,3	1,0
	Animazione territoriale	0,3	0,0
	Consulenza e assistenza	0,1	0,0
	Promozione	0,5	0,0
	Progettazione sociale	1,0	0,0
<b>Totale</b>	<b>19,7</b>	<b>1,0</b>	<b>10,0</b>

*Tabella 1.10 - Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere*

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Maschi	36 %	-	60%	<b>42%</b>
Femmine	64 %	100 %	40%	<b>58%</b>

## Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

L'AVM ha garantito la disponibilità per la programmazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati e stage formativi nelle proprie sedi operative. In particolare:

- nella sede di Ascoli Piceno da gennaio a giugno 2012 è stata realizzata una borsa lavoro a favore di una ragazza in difficoltà, sostenuta dal Comune di Maltignano, impiegata in affiancamento all'operatrice addetta al front-office;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale del locale Distretto Sanitario, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Centro Diurno del Comune di Fermo "M. Montessori", a favore di un ragazzo disabile che si occupa due volte alla settimana di piccole mansioni di segreteria;
- nella sede di Ancona è stato realizzato un progetto formativo e di orientamento a favore di un ragazzo in difficoltà avviato a dicembre 2011 ed ancora in corso, per 20 ore settimanali, promosso dal Centro Lavoro Guidato del Comune di Ancona, gestito dalla cooperativa sociale Zanzibar. Il progetto formativo si è trasformato a partire dal 15 dicembre 2012, in una Borsa lavoro di 20 ore finanziata all'interno di un progetto UNRRA promosso dalla Provincia di Ancona dal titolo "Il lavoro oltre l'ostacolo" volto a favorire l'inserimento lavorativo di giovani con disabilità psichica o fisica;
- nella sede di Ancona è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dalla Provincia di Ancona, tutt'ora in corso
- nella sede di Pesaro è stato realizzato un progetto formativo e di orientamento della durata di 4 mesi per 4 ore settimanali, promosso dal Job Pesaro (Centro per l'impiego l'orientamento e la formazione della Provincia di Pesaro e Urbino) a favore di una ragazza in difficoltà iscritta al Progetto Tutoraggio del "Centro Servizi Educativi Viale Trieste" promosso dal Comune di Pesaro.

### Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

*Tabella APP.2 - Risorse umane retribuite – Area Oneri di Supporto Generale*

*Tabella APP.3 - Risorse umane retribuite – Area Oneri di funzionamento sportelli operativi*

*Tabella APP.4 - Risorse umane retribuite – Area Informazione e Comunicazione*

*Tabella APP.5 - Risorse umane retribuite – Area Servizio Consulenza*

*Tabella APP.6 - Risorse umane retribuite – Area Progettazione*

*Tabella APP.7 - Risorse umane retribuite – Area Formazione*

*Tabella APP.8 - Risorse umane retribuite – Area Promozione del Volontariato*

*Tabella APP.9 - Risorse umane retribuite – Area Attività di Animazione Territoriale*



### 1.8.2 I volontari

I volontari che operano direttamente per l'AVM Regionale sono i componenti degli organi sociali di cui si è detto precedentemente. Nell'attività svolta dal CSV hanno poi un ruolo determinante e anche quantitativamente significativo i volontari delle Odv, in particolare per quanto riguarda l'animazione territoriale, l'organizzazione delle feste del volontariato e gli interventi nelle scuole.

### 1.8.3 Formazione

La formazione degli operatori si è realizzata attraverso una pluralità di strumenti:

- sistematici incontri curati da esperti su tematiche attinenti il ruolo e le funzioni degli operatori;
- riunioni di staff, che rappresentano momenti di valutazione e programmazione dell'attività e di confronto sui problemi, vincoli ed opportunità operative che emergono;
- azioni di affiancamento degli operatori, da parte di un esperto, per prestazioni di particolare importanza e difficoltà. Questa azione si configura come un intervento di accompagnamento abilitante, che non solo contribuisce a risolvere il problema, ma trasmette all'operatore le conoscenze, gli strumenti e le metodologie per gestirlo in maniera autonoma qualora si ripresenti.

Le tematiche specifiche oggetto di formazione nel 2012 sono state le seguenti:

Tabella 1.11 – iniziative formative del 2012

N.	Iniziativa formativa	Destinatari	Partecipanti	Durata
1	L'accompagnamento contabile e il software Arco	Op. sportello	5	8 ore
2	La progettazione sociale	Op. sportello	5	30 ore
3	La normativa sanitaria	Op. sportello	14	6 ore
4	La normativa sociale	Op. sportello	14	6 ore
5	Gli strumenti della rendicontazione sociale	Op. sportello	5	8 ore
6	Aggiornamento sulle principali problematiche amministrative fiscali e giuridiche	Op. sportello	7	8 ore
7	Il senso del ruolo politico del volontario	Op. sportello	14	8 ore
8	Il reclutamento e l'accoglienza dei giovani volontari	Op. sportello	5	8 ore
9	Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani	Tutti i dipendenti	22	24 ore

I primi sette momenti formativi erano rivolti agli operatori degli sportelli operativi individuati sulla base degli incarichi a ciascuno assegnati, mentre gli ultimi due percorsi sono stati rivolti a tutti i dipendenti del CSV. Tutti i destinatari previsti hanno partecipato a tutti gli incontri programmati.

In definitiva gli operatori degli sportelli operativi hanno partecipato in media nel 2012 a 67 ore di formazione mentre gli operatori della sede regionale a 24 ore.

I costi sostenuti nel 2012 per la formazione degli operatori sono stati pari a 7.641,00 euro in parte coperti dalle risorse rivenienti da un progetto finanziato da Fon.Coop (Fondo per la formazione continua dei lavoratori delle imprese cooperative) a cui l'AVM aderisce, versando una quota dei contributi previdenziali dei propri dipendenti.

### 1.8.4 Salute e sicurezza

Nel 2012 non ci sono stati infortuni sul lavoro. L'AVM ha da sempre seguito ed adottato tutte le indicazioni e prescrizioni previste dalla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e per la salvaguardia della salute dei lavoratori, avvalendosi della consulenza di società specializzate.

### 1.8.5 Contenzioso

Nel 2012 non ci sono stati contenziosi in essere con i lavoratori in forza all'associazione.

## 1.9 I principali processi di gestione

### 1.9.1 Come viene definito il programma di attività

Il processo di definizione del programma annuale di attività del CSV - sulla cui base il Comitato di Gestione assegna le risorse finanziarie provenienti dal Fondo Speciale - riveste un'importanza fondamentale sia per far sì che le attività svolte siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato, sia per la rigidità che lo stesso assume e che rende difficoltosa ogni modifica nel corso dell'anno.

**Il percorso di programmazione adottato nel 2012 per l'anno 2013** ha seguito le medesime logiche e processi adottati nel recente passato ed ha seguito le indicazioni delle linee guida sulla programmazione elaborate da CSVnet. In particolare il percorso è stato caratterizzato da un intenso processo **di confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2013) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al 2012-2013).

Il percorso è stato realizzato da luglio ad ottobre 2012 e si è articolato nelle fasi sotto riportate:

Luglio 2012	1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV, sulla scorta del modello di pianificazione già utilizzato
Settembre 2012	2. aggiornamento del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV
Ottobre 2012	3. revisione ed aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2012-2013 e stesura del piano operativo 2013 4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV 5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2013 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV 6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge

In particolare per il confronto con gli stakeholder si sono realizzati:

- un incontro con il Consiglio Direttivo e con la struttura operativa di AVM, per mettere a frutto le conoscenze acquisite nel quotidiano lavoro con le Odv in merito ai problemi, ai bisogni e alle aspettative di sviluppo del volontariato regionale;
- 5 focus group con le associazioni di volontariato. A tali incontri si sono poi aggiunti momenti di confronto e discussione realizzati con i Consigli Direttivi delle AVM provinciali. Complessivamente **hanno partecipato 71 Odv** locali, dato indubbiamente inferiore a quello del 2011, quando però sono stati realizzati 11 focus group. In tale ambito è stato anche elaborato un questionario da compilarsi on-line. Le Odv che hanno fornito una risposta al questionario sono state 57. Nel 2011 erano state 359 le Odv e la somministrazione ed elaborazione del questionario era stata affidata, a differenza del 2012 dove tutto è stato fatto in economia internamente, ad una società esterna specializzata in indagini e rilevazioni. Nell'evidenziare questa minore partecipazione del volontariato al processo di concertazione in questione va comunque precisato che una particolare cura ed attenzione a questa fase viene prestata in fase di elaborazione del piano di sviluppo strategico biennale, avvenuta appunto nel 2011, mentre per la revisione ed aggiornamento di detto piano, avvenuta nel 2012, la rilevanza di detta fase è relativamente minore;
- un focus group con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio sanitari, delle Università e del mondo della comunicazione delle Marche. A tale incontro hanno partecipato 8 soggetti su 18 invitati. Obiettivo di questo incontro è stato quello di confrontare le esigenze di sviluppo del volontariato con quelle dei portatori di interesse con cui esso intrattiene relazioni di collaborazione più continuative e sistematizzate.

### 1.9.2 A chi e come vengono erogati i servizi

I servizi erogati dal CSV sono **rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato.**

Le associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo dell'AVM regionale, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente.

I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una **rete di 19 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento. L'ubicazione degli sportelli secondari è stata individuata in base al numero delle associazioni di volontariato presenti e alla facilità di collegamenti, con particolare attenzione a tutelare quelle aree, in primis quelle montane, in cui gli spostamenti sono più difficili.

Gli sportelli secondari del CSV sono sempre **ospitati presso la sede di una o più associazioni di volontariato** che si occupano della gestione operativa dello sportello.

Le cinque sedi principali sono dotate di un numero verde per facilitare il contatto degli utenti e sono accessibili ai disabili.

Gli operatori sono altresì disponibili, ove opportuno, a spostarsi presso le sedi delle stesse associazioni o in altre sedi per l'erogazione dei servizi istituzionali.

Tutte le sedi principali e molte delle sedi secondarie sono dotate di sale riunioni e/o di spazi comuni per

permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo.

Negli sportelli secondari sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati su appuntamento dall'operatore.

Va da se comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...).

Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. In tutti gli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet. Negli sportelli principali sono inoltre disponibili i beni in comodato per le associazioni di volontariato.

Tabella 1.12 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2012

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Ancona Sede Regionale	Privato	Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00	Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
Ancona Sportello	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Senigallia	Consulta Com. delle ass. di volontariato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00
Jesi	Ass. Donne Sempre	Da martedì a venerdì dalle 16.30 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	P.A. Croce Azzurra	Il secondo e quarto sabato del mese dalle 16.00 alle 18.30	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Fano	Comune	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fossombrone	Comune	Lunedì dalle 9.30 alle 11.30 e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00. Su appuntamento in altri giorni	Solo su appuntamento il secondo mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Macerata	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Civitanova Marche	AVIS	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 9.00 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 previo contatto telefonico	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	C/o Comune di Tolentino	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 11.00	Solo su appuntamento il giovedì dalle 10.00 alle 13.00
Recanati	C/o Croce Gialla Piazzale Europa snc	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e il terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fermo	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Porto Sant'Elpidio	Casa del Volontariato	Martedì e giovedì dalle 16.00 alle 19.00 e sabato dalle 10.00 alle 12.00	Solo su appuntamento il terzo giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Ascoli Piceno	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
San Benedetto del Tronto	Comune	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30, mercoledì e giovedì dalle 21.00 alle 23.00, il primo giovedì del mese dalle 17.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30
Amandola	AVIS	Mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 e sabato dalle ore 16.00 alle 20.00	Solo su appuntamento il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00

### 1.9.3 Cosa facciamo per valutarci ed essere trasparenti

Il sistema di valutazione che si è messo in campo per l'annualità 2012 risponde ai seguenti obiettivi:

1. Verificare la legittimità della gestione del CSV, in modo da capire se e quanto è stato rispettato quel complesso di norme e regole che disciplinano l'azione dei CSV.
2. Valutare il processo, al fine di individuare in corso d'opera i punti di forza e di debolezza delle strategie implementate e le relative aree di miglioramento.
3. Valutare la performance ovvero la coerenza dei risultati raggiunti con gli obiettivi sia operativi che strategici definiti in fase di programmazione. Al centro dell'analisi ci sono quindi i risultati raggiunti nelle diverse aree di attività, anche rispetto ai risultati attesi individuati.
4. Valutare l'efficacia della programmazione realizzata rispetto alle priorità individuate nella fase di costruzione del programma, in cui l'obiettivo è principalmente quello di capire se una certa strategia adottata e i conseguenti interventi messi in campo hanno ottenuto gli effetti desiderati.

Date le caratteristiche del sistema CSV, che ha da una parte un sistema di programmazione operativa e rendicontazione annuale, e dall'altra una programmazione strategica pluriennale, il sistema valutativo è di volta in volta soggetto alle seguenti variabili temporali:

- valutazione ex ante: questa è utilizzata per capire se ed in che modo i bisogni prioritari del volontariato, individuati nella fase di concertazione, sono coerentemente tradotti in obiettivi strategici ed operativi e se le azioni programmate per conseguire tali obiettivi sono a ciò adeguate. L'oggetto della valutazione ex ante è prevalentemente il piano di programmazione operativo ed il sistema di budgeting. Il tempo di applicazione della valutazione ex ante è prevalentemente collocato alla fine dell'anno precedente a quello di riferimento.
- valutazione in itinere: questa è utilizzata prevalentemente per la valutazione della performance e dei processi per capire se si stanno rispettando le modalità, i tempi e le risorse prestabilite, quali sono i primi risultati raggiunti, quali gli scostamenti e quali le indicazioni che possono essere tratte per il miglioramento continuo degli obiettivi e delle attività, in una prospettiva di ricostruzione in corso d'opera del percorso svolto. I tempi di realizzazione della valutazione in itinere sono spalmati durante tutto l'arco temporale di realizzazione delle attività per quanto concerne la raccolta dati e periodicamente per la loro lettura;
- valutazione ex post: questa è utilizzata alla conclusione delle attività oggetto di valutazione; si applica prevalentemente alla valutazione dei risultati e dell'efficacia della programmazione realizzata ed è un appuntamento sostanziale alla fine dell'annualità considerata.

Per poter raggiungere gli obiettivi valutativi sopra descritti, si sono definiti gli oggetti della valutazione, come di seguito illustrati:

#### 1. *La coerenza del sistema di governance e delle azioni messe in campo dal CSV con la normativa di riferimento (valutazione della legittimità)*

Il relativo processo di valutazione si sostanzia nel rispondere ad interrogativi che riguardano non solo il rispetto della normativa di riferimento dei CSV ma anche aspetti concernenti la governance del CSV, intesa in una prospettiva allargata che coinvolge i principali portatori di interesse di riferimento.

#### 2. *Il Piano Operativo 2012 attraverso l'osservazione dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi (al fine di valutare la performance e l'efficacia della programmazione realizzata)*

Il programma del CSV, oggetto della valutazione, è stato strutturato in un sistema che parte dall'individuazione dei bisogni, su questi costruisce strategie e quindi implementa azioni. Per ciascuna strategia ed azione vengono definiti fin dall'inizio dei risultati attesi e degli indicatori con il relativo valore.

Nella programmazione e nella realizzazione del sistema valutativo si è consolidato il confronto con il Comitato di Gestione finalizzato alla costruzione di metodi e strumenti di valutazione condivisi, anche attraverso la definizione di obiettivi identificabili in benchmark quali-quantitativi e lo sviluppo di possibili processi finalizzati alla valutazione d'impatto dell'attività del CSV.

Nel capitolo 2.1 presentiamo gli esiti del sistema di valutazione relativi agli oggetti sopra definiti. La rendicontazione dettagliata di quanto realizzato nel 2012 è invece presentata dal capitolo 2.3 in poi per tipologia di azione (consulenza, formazione, ecc.).



### 1.9.4 Come comunichiamo

L'AVM da sempre ha ritenuto indispensabile comunicare efficacemente le attività svolte dal CSV sia alle associazioni di volontariato - in particolare per promuovere una sempre migliore conoscenza dei servizi disponibili - sia ad altri soggetti (fondazioni, istituzioni pubbliche, enti non-profit, scuole, sindacati, imprese), mezzi di comunicazione e cittadini in genere.

Gli strumenti utilizzati sono stati:

- un depliant istituzionale, diffuso in tutte le occasioni pubbliche e sempre disponibile on line e presso gli sportelli, che contiene le informazioni fondamentali sulla natura del CSV, le sue attività e su chi è titolato ad usufruire dei suoi servizi;
- numerosi prodotti cartacei o elettronici sui progetti specifici delle diverse aree, diffusi in occasioni pubbliche e resi disponibili on line e presso gli sportelli;
- un sito internet con relativa newsletter elettronica settimanale per comunicare tempestivamente con le associazioni di volontariato e con chiunque sia interessato, riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di informazioni in diversi ambiti;
- la presenza sui principali social network: una pagina del CSV su Facebook, un profilo su Flickr, con gallerie fotografiche dei suoi principali eventi ed un canale su You tube per la pubblicazione di video riferiti alle proprie attività;
- Una costante relazione con i mass media (tv, radio, stampa, internet) basata principalmente sull'attività dell'ufficio stampa che cura anche la redazione di diverse rubriche fisse su emittenti radio e tv e sulla stampa cartacea

Numerose sono poi state le occasioni pubbliche nelle quali il CSV è stato chiamato ad illustrare ruolo ed attività.

### 1.9.5 Con chi collaboriamo

**Enti pubblici:** proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali, afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici socio-sanitari. In particolare il CSV ha avviato e sviluppato relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche presenti nei territori. Per maggiori dettagli rimandiamo ai paragrafi dedicati alle aree progettazione sociale ed animazione territoriale. Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità e volontariato e Politiche sociali) è proseguita una costante collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al Registro regionale, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale. A tal proposito, abbiamo altresì rinnovato l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le seguenti attività:

1. collaborazione con la struttura regionale competente nell'attività di verifica della permanenza dei requisiti delle Organizzazioni di Volontariato iscritte nel Registro regionale;
2. raccolta e trasmissione dei dati riferiti alle Organizzazioni di volontariato iscritte e non al Registro regionale, gestiti dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali al fine delle previste rilevazioni periodiche di carattere statistico;
3. sostegno alle attività affidate all'Osservatorio Regionale del Volontariato di cui alla l.r. 48/95;
4. sostegno ai comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute previsti all'art. 24 della l.r. 13/03 relativamente alle competenze affidate agli stessi in ordine alla programmazione e alla pianificazione socio-sanitaria regionale, aziendale e territoriale; allo svolgimento di attività di verifica e di controllo sulla gestione dei servizi sanitari; al monitoraggio delle condizioni di accesso e di fruibilità dei servizi sanitari.

Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, che vuole favorire l'accesso alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi e progetti di grosse dimensioni ed alle discussioni sui tavoli di programmazione regionale di gestione dei futuri fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020.

A fine 2011 il CSV insieme al Forum regionale del Terzo Settore hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con la direzione regionale delle Marche dell'Agenzia delle Entrate che prevede azioni di reciproca informazione e collaborazione ed in particolare:



1. un impegno da parte dell'Agenzia delle Entrate ad una capillare informazione su tutte le novità fiscali interessanti il Terzo Settore e a mettere a disposizione propri funzionari per incontri formativi rivolti ai soggetti del Terzo Settore;
2. un impegno del CSV e del Forum a diffondere le informazioni rilevanti e ad organizzare dedicati momenti formativi rivolti alle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore sulle tematiche di ordine amministrativo e fiscale;
3. un impegno da parte dell'Agenzia delle Entrate a garantire assistenza alle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore su tutte le questioni tributarie;
4. un reciproco impegno ad adoperarsi per prevenire fenomeni di elusione ed abusi fiscali da parte delle organizzazioni di volontariato e del Terzo Settore.

**Reti regionali di volontariato e di terzo settore:** l'AVM ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa.

**Mondo delle imprese:** l'AVM ha promosso uno specifico progetto finalizzato a facilitare il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale per i cui dettagli rimandiamo ai contenuti illustrati nel paragrafo dedicato all'area Promozione del Volontariato.

**Università:** le principali collaborazioni si sono realizzate con gli atenei di Ancona e Macerata in relazione al progetto di orientamento al volontariato rivolto agli studenti universitari, per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo dedicato all'area Promozione del Volontariato. Con l'Università di Macerata è poi proseguita la collaborazione relativa al progetto di accompagnamento delle associazioni di volontariato alla redazione del Bilancio sociale, per i cui dettagli rimandiamo al paragrafo a ciò dedicato. A gennaio 2012 è stata stipulata una convenzione con l'Università di Macerata, per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV. Lo stage prevede la partecipazione alle attività dell'area comunicazione del CSV e l'elaborazione di campagne di promozione e comunicazione di eventi ed attività delle organizzazioni di volontariato e di campagne del CSV per il reperimento di volontari da destinare alle associazioni.

**Sistema CSV:** oltre a continui contatti e scambi di esperienze con altri Centri di Servizio per il Volontariato, il CSV delle Marche ha continuato a garantire il proprio apporto alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio sia negli organi politici che nei gruppi di lavoro da questo promossi.

## SECONDA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE

### 2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati

Il sistema di valutazione delle risposte fornite dal CSV ai bisogni del volontariato, descritto nelle pagine seguenti, è frutto di un percorso di condivisione tra il CSV delle Marche ed il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche. La struttura teorica applicata all'annualità 2012 ripercorre lo stesso paradigma interpretativo sperimentato nel 2010 e nel 2011 e utilizza il seguente schema logico: esistono dei problemi riconosciuti dai vari portatori di interesse; alcuni di essi sono riconosciuti quali prioritari; per cercare di rispondere positivamente a tali problemi vengono individuate quindi delle strategie che nella loro applicazione pratica necessitano di azioni specifiche; da tali azioni ci si aspettano dei risultati che, una volta raggiunti, dovrebbero aver implementato le strategie scelte e quindi inciso nella misura attesa sulle problematiche prioritarie individuate in fase iniziale.

Lo schema utilizzato analizza le seguenti questioni:

- I risultati attesi dalle azioni individuate nelle diverse strategie in che modo sono stati raggiunti?
- Ci sono delle strategie che nella loro implementazione sono state più o meno efficaci di altre?
- Ci sono, come conseguenza dei due punti precedenti, delle priorità che hanno avuto più o meno risposte di altre?

L'analisi delle risposte alle questioni sopra definite viene utilizzata in una logica di apprendimento per la definizione della successiva programmazione. Lo schema di seguito illustrato riepiloga in una logica causale priorità, strategie, azioni, risultati attesi e ottenuti. I risultati ottenuti sono misurabili attraverso la comparazione degli indicatori appositamente individuati e "pesati" sui risultati attesi. Ci si aspettava un risultato: questo è stato raggiunto in modo uguale a quello atteso, in modo maggiore o in modo minore? L'efficacia è il risultato del rapporto percentuale tra il punteggio massimo ottenibile e quello ottenuto. L'insieme delle valutazioni delle azioni produce l'analisi del livello di realizzazione delle strategie scelte e quindi della loro capacità di risposta alle priorità individuate<sup>3</sup>. Un ulteriore aspetto che intendiamo qui riprendere riguarda il significato che questo capitolo riveste per l'AVM. L'organizzazione CSV è un sistema classicamente basato *sull'offerta dei servizi* piuttosto che regolato dai meccanismi di erogazione su domanda. Per il suo mandato fondativo la struttura può e deve offrire determinati servizi e non altri. Tale meccanismo stride per alcuni versi con l'esigenza di raccordarsi con un territorio in evoluzione che vuole doverosamente partecipare ai percorsi che lo aiutano a crescere. Questi sono i motivi che hanno spinto l'AVM a far sì che la programmazione fosse partecipata e che le azioni/servizi da erogare rispondessero anche ad una mediazione tra i bisogni individuati dai portatori di interesse ed il modo di affrontarli. Per noi il *modo di affrontare i bisogni* sono le azioni programmate e realizzate. Se noi ci fermassimo però a valutare lo scarto tra quanto progettato e quanto realizzato in ogni singola azione, senza che queste (le azioni) vengano inserite nel percorso complessivo della programmazione, sarebbe come avere una pagella che valuta l'aumento delle conoscenze dell'alunno, ma non la sua capacità di utilizzarle. Con questo lavoro si vuole render conto, e rendersi conto, non solo se si sono prodotti dei servizi "buoni" ma soprattutto se si è stati capaci di utilizzare tali servizi per rispondere ai bisogni principali del territorio. E questa per noi è l'essenza più importante della nostra missione. Di seguito riportiamo lo schema generale delle priorità, strategie e azioni individuate dal CSV Marche nel 2012 e le relative valutazioni. Nella tabella successiva troverete invece l'elenco analitico delle azioni messe in campo dal CSV Marche comprensivo dei risultati attesi, di quelli ottenuti e delle singole valutazioni. I risultati attesi delle singole azioni sono la declinazione analitica dei più ampi risultati attesi delle singole priorità<sup>4</sup>. Nei paragrafi successivi invece sono stati tratteggiati alcuni

<sup>3</sup> Il sistema di conteggio prevede l'attribuzione del peso che un'azione deve avere all'interno della strategia e della priorità e del peso che le varie strategie hanno nel concorrere al perseguimento delle priorità individuate.

<sup>4</sup> **Priorità 1: Valorizzare e ribadire la missione e il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali - Risultati attesi:**

- Maggiore visibilità del ruolo sociale e della funzione proattiva del volontariato regionale
- Rapporti più frequenti e qualificati con le istituzioni locali
- Maggiore controllo delle organizzazioni al fine di individuare quelle che violano i valori e l'identità del volontariato

**Priorità 2: Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili- Risultati attesi:**

- Aumento della percentuale delle risorse a disposizione del CSV provenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91.
- Mantenimento del cofinanziamento garantito da soggetti terzi su iniziative promosse dal Csv

**Priorità 3: Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato- Risultati attesi:**

- Incremento relativo, rispetto alle risorse disponibili, di progetti ed attività significative (documenti congiunti; accordi scritti; manifestazioni organizzate...), realizzate da reti tra associazioni di volontariato e tra queste e gli attori pubblici e privati del territorio

spunti di interpretazione e valutazione dei risultati ottenuti.

Tabella 2.1 – Risultati per priorità e strategie

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità	
Valorizzare e ribadire la missione e il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali	a. Promuovere momenti di riflessione e confronto sul ruolo attuale del volontariato, sulle sue caratteristiche identitarie e sui rischi di eventuali derive	Reti e azione politica	⇒	17 su 20	71 su 100
		Bando progettazione	⇒		
		Sito internet, newsletter	⇒		
	b. Garantire visibilità e riconoscimento alle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	Progetto "Volontaria...mente"	⇒	24 su 40	
		Progetto "Mister cittadino"	⇒		
		Servizio di orientamento al volontariato	⇒		
		Volontariato ed imprese	⇒		
		Sito internet, newsletter	⇒		
	c. Rafforzare il dialogo ed il confronto con le istituzioni	Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche	⇒	16 su 20	
		Reti e azione politica	⇒		
		Bando progettazione	⇒		
	d. Vigilare sulla trasparenza e sull'identità del volontariato	Progettazione Extra CSV	⇒	15 su 20	
		Consulenza	⇒		
		Accompagnamento contabile	⇒		
		Software per la tenuta della contabilità	⇒		
			Accompagnamento alla rendicontazione sociale	⇒	

2. Riduzione del numero di associazioni neo costituite di piccola o piccolissima dimensione Sviluppare e qualificare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche territoriali.

3. Realizzazione di iniziative ed azioni promosse da reti costituite interamente o prevalentemente dal volontariato e finalizzate alla tutela dei beni comuni ed alla risposta ad istanze provenienti dalla società civile.

**Priorità 4: Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie- Risultati attesi della priorità:**

1. Aumento delle competenze e conoscenze delle associazioni in materia di reclutamento e gestione di nuovi volontari.

2. Aumento della % di giovani che dopo avere partecipato ad un'attività di promozione decidono di fare un'esperienza temporanea o continuativa nel volontariato

**Priorità 5: Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV, promuovendo percorsi di infrastrutturazione del volontariato - Risultati attesi della priorità:**

1. Aumento delle conoscenze e competenze gestionali dei dirigenti delle associazioni di volontariato marchigiane

2. Verifica della forma giuridica delle associazioni al fine di individuare lo status maggiormente aderente alle attività svolte ed all'organizzazione delle stesse ed eventuale accompagnamento nel percorso di migrazione

3. Realizzazione di azioni ed iniziative dedicate ai coordinamenti del volontariato marchigiano.

4. Aumento delle competenze e conoscenze dei volontari marchigiani nelle rispettive aree di intervento

5. Rispondere a tutti i bisogni di primo livello espressi dal volontariato marchigiano

6. Incremento delle richieste di consulenza ed accompagnamento delle associazioni in relazione ad attività di raccolta fondi

7. Maggiore visibilità dell'azione e dei valori del volontariato marchigiano

8. Incremento dell'utilizzo delle nuove tecnologie nell'implementazione delle azioni programmate

**Priorità 6: Rafforzare la presenza ed ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio Rafforzare la presenza ed ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio. - Risultati attesi della priorità:**

1. Partecipazione formale ed attiva del CSV alla stipula di accordi finalizzati a dare risposta a problematiche condivise con i soggetti pubblici e privati di riferimento

2. Aumento delle conoscenze e competenze dei dirigenti del CSV in relazione alla loro visione politica ed alle loro capacità relazionali

3. Aumento delle conoscenze e le competenze degli operatori del CSV in relazione alle mansioni loro assegnate

4. Mantenere la percentuale delle prestazioni rese dagli operatori interni al CSV rispetto al ricorso a consulenti e collaboratori esterni nell'area consulenza.

5. Aumento del numero dei soci dell'AVM in relazione alle associazioni aventi diritto

6. Incremento della partecipazione relativa dei soci ai momenti formali della vita dell'AVM

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili	a. Avviare attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni	Volontariato ed imprese	43 su 70	64 su 100
		Progettazione Extra CSV		
	b. Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV	Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	22 su 30	
		CSVnet / Forum Regionale del Terzo Settore		

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità	
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato	a. Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste, la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio al fine di realizzare progetti condivisi in risposta ai bisogni della comunità	Reti e azione politica	27 su 40	69 su 100	
		Bando progettazione			
		Progettazione Extra CSV			
	b. Disincentivare la proliferazione di piccole e piccolissime associazioni	Consulenza	5 su 5		
		c. Promuovere e supportare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi territoriali	Reti e azione politica		17 su 25
	d. Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni ed anche non direttamente afferenti alle attività proprie del volontariato		Reti e azione politica		10 su 15
			Bando progettazione		
	e. Favorire e consolidare percorsi finalizzati alla costruzione di "patti territoriali" che coinvolgono un ampio numero di soggetti territoriali e che siano finalizzati all'implementazione di virtuosi processi di sviluppo delle comunità di riferimento	Progettazione Extra CSV	10 su 15		
		Reti e azione politica			
		Bando progettazione			
		Progettazione Extra CSV			

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità	
Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie	a. Garantire percorsi di accompagnamento e formazione finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza ed il coinvolgimento dei nuovi volontari	Le attività formative prodotte direttamente dal Csv	⇒ ⇒ ⇒ ⇒	35 su 40	80 su 100
		⇒ Consulenza			
		Progetto "Volontaria...mente"			
		Progetto "Mister cittadino"			
	b. Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni	⇒ Consulenza	⇒	18 su 20	
		c. Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva e responsabile, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato ed i soggetti interessati tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate, prima di tutto, ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato	Progetto "Volontaria...mente"	⇒	
	Progetto "Mister cittadino"		⇒		
	⇒ Servizio di orientamento al volontariato		⇒		
	Sito internet, newsletter		⇒		
	Campagna di promozione del volontariato		⇒		
	Progettazione Extra CSV		⇒		

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità	
Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV, promuovendo percorsi di infrastrutturazione del volontariato	a. Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative, in particolare negli aspetti ritenuti più problematici	Le attività formative prodotte direttamente dal Csv	⇒	15 su 20	73 su 100
		Consulenza	⇒		
		⇒ Accompagnamento contabile	⇒		
		Software per la tenuta della contabilità	⇒		
		Accompagnamento alla rendicontazione sociale	⇒		
		Informazione e Documentazione	⇒		
	b. Sostenere le associazioni, qualora opportuno e/o necessario, nel processo di "migrazione" verso una forma giuridica diversa dal volontariato e più adeguata ai contenuti e alle modalità di svolgimento delle attività associative	⇒ Consulenza	⇒	5 su 5	
		⇒ Informazione e Documentazione	⇒		
	c. Structurare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti	Le attività formative prodotte direttamente dal Csv	⇒	4 su 5	
		Bando progettazione	⇒		
		Consulenza	⇒		
		⇒ Accompagnamento contabile	⇒		
		Software per la tenuta della contabilità	⇒		
		Accompagnamento alla rendicontazione sociale	⇒		
		Informazione e Documentazione	⇒		
	d. Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni	⇒ Bando progettazione	⇒	15 su 20	
		⇒ Informazione e Documentazione	⇒		
	e. Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento	Le attività formative prodotte direttamente dal Csv	⇒	9 su 10	
		⇒ Consulenza	⇒		
		Bando progettazione	⇒		
		Progettazione Extra CSV	⇒		
	f. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	⇒ Progetto "Volontaria...mente"	⇒	12 su 20	
		⇒ Progetto "Mister cittadino"	⇒		
		⇒ Servizio di orientamento al volontariato	⇒		
⇒ Sito internet, newsletter		⇒			
g. Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato (c.d. servizi di primo livello), con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature)	⇒ Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche	⇒	7 su 10		
	⇒ Volontariato ed imprese	⇒			
	⇒ Accompagnamento contabile	⇒			
	⇒ Software per la tenuta della contabilità	⇒			
	⇒ Consulenza	⇒			
	⇒ Servizi logistici	⇒			
h. Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse.	⇒ Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	⇒	8 su 10		
	⇒ Sito internet, newsletter	⇒			
	⇒ Le attività formative prodotte direttamente dal Csv	⇒			

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
Rafforzare la presenza ed ruolo il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio Rafforzare la presenza ed ruolo il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	Stipulare accordi con i diversi soggetti territoriali per gestire insieme problemi e tematiche comuni, condividendo le eccellenze di ognuno	⇒ Reti e azione politica	⇒ 20 su 30	76 su 100
	Sviluppare e qualificare la visione politica e le capacità relazionali dei dirigenti del CSV	⇒ Le attività formative prodotte direttamente dal Csvg ⇒ Reti e azione politica ⇒ Informazione e Documentazione	⇒ 23 su 30	
	Sviluppare e qualificare le competenze, capacità ed attitudini degli operatori del CSV, favorendo una marcata specializzazione delle relative mansioni e ruoli	⇒ Formazione operatori CSV	⇒ 20 su 20	
	Incrementare la base associativa dell'AVM e sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV	⇒ Attività dell'AVM Provinciale	⇒ 13 su 20	

### 2.1.1 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo

In questo capito si utilizzano, nella lettura dei dati, alcune convenzioni di significato, prima fra tutti il concetto di qualità: questo è stato declinato nella fase di programmazione annuale del sistema CSV dai soggetti partecipanti al percorso i quali hanno proposto e co-definito una percezione di qualità attesa delle singole azioni<sup>5</sup>.

Queste attese sono frutto di attribuzioni fatte sulla base di diversi fattori quali: le esperienze pregresse (cosa è successo negli anni passati); l'importanza percepita dell'azione in base alle risorse umane ed economiche investite; il ruolo che assume la persona che propone i risultati attesi nel processo di erogazione del servizio (ne è il responsabile?); la natura del problema che ha attivato tale servizio (quanto il servizio attivato può incidere sul problema); i valori e le credenze di riferimento.

Per dirla con altre parole si è definita la *teoria del programma*<sup>6</sup>, (metodo utilizzato anche nelle scorse annualità, che può essere definito come l'insieme delle assunzioni circa i risultati che un programma prevede di produrre e le strategie e le tattiche che il programma intende adottare per raggiungere i suoi obiettivi) all'interno di un contesto "aperto" in cui l'efficacia del programma non è rigidamente e scientificamente determinata a priori potendo essere sostenuta/ostacolata da proiezioni non del tutto esatte e dall'agire di nuovi fattori, imprevisti in fase di programmazione, che intervengono nel corso della sua realizzazione.

La scala massima utilizzata per attribuire il valore a ciascuna azione è stata da 0= *nessun risultato rispetto a quello atteso*, a 3= *si è avuto un risultato maggiore di quello che ci si aspettava*.

In altri casi il valore massimo attribuito all'indicatore considerato era Si=1 No=0 (è avvenuto oppure non è avvenuto).

Secondo una convenzione definita in fase di realizzazione del sistema di valutazione, se noi avremo un punteggio per priorità = > all' 85% del risultato atteso diciamo che si è andati al di là delle aspettative attese; se si ha un valore = o >al 75% del risultato atteso si è in linea con quanto auspicato, se si è al di sotto del 75% significa che non si è riusciti a rispondere come si voleva alla priorità individuata.

<sup>5</sup> Per il meccanismo specifico di valutazione si può far riferimento al paragrafo precedente.

<sup>6</sup> La *teoria del programma* è un approccio sistematico alla valutazione delle politiche pubbliche proposto da tre autori, Rossi, Freeman e Lipsey, e viene scomposta generalmente in due componenti: la prima è la teoria dell'impatto e si riferisce al cambiamento atteso in seguito al programma secondo una catena di eventi e nessi causali (per cui dall'azione A ci si aspetta un risultato B); la seconda è la teoria di processo che descrive i passaggi, le attività da compiere nell'organizzazione e nell'implementazione degli interventi.



Nel paragrafo che segue, nella prima sezione sono illustrati le principali evidenze della valutazione di legittimità finalizzata a capire se e quanto la gestione ha rispettato quel complesso di norme e regole che disciplinano l'azione dei CSV, e gli aspetti concernenti la governance, intesa in una prospettiva allargata che coinvolge i principali portatori di interesse del CSV.

Nella seconda sezione sono invece descritti i dati di sintesi delle azioni ed iniziative realizzate dal CSV, cercando di rispondere in particolare alla domanda "Come siamo riusciti a rispondere ai bisogni individuati?". Nella interpretazione dei dati in alcuni casi si farà riferimento ad alcuni indicatori interni alle singole azioni, rintracciabili sia nello schema generale proposto all'inizio di questo capitolo sia nelle tabelle di approfondimento in appendice.

Buona lettura.

## 2.1.2 La lettura dei dati e le evidenze di efficacia

### Area della legittimità e della governance del CSV<sup>8</sup>

#### **Conformità della natura giuridica del Centro**

L'AVM è una Associazione di secondo livello, cioè Associazione costituita da altre Associazioni, con personalità giuridica privata ai sensi del DPR 361/2000, come da Decreto n. 5 del 19/01/2004 del Dirigente Regionale del Servizio Enti Locali ed Enti Dipendenti dalla Regione, pubblicato sul BUR Marche n. 21 del 5 marzo 2004. La formale comunicazione è agli atti del Comitato di Gestione (16 luglio 2004). Lo Statuto vigente prevede che possano aderire in qualità di soci solo Associazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale. Nei documenti inviati è riportato l'elenco completo dei soci (*Tabella APP.1 – Elenco dei soci dell'AVM*). Per ogni associazione è stato indicato il relativo codice identificativo Orps (*Osservatorio Regionale Politiche Sociali*) della Regione Marche.

#### **Tutti i soci risultano iscritti al Registro Regionale.**

L'AVM stessa è iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato ai sensi dell'art. 3 c. 7 della LR 48/95, in attuazione dell'art. 6 della Legge 266/91, a seguito del DDS n. 00254/1998 (codice Orps n. 600397 – sezione "culturale").

#### **Non risultano inviati al Comitato di Gestione decreti di cancellazione.**

**La modifica di Statuto in corso di attuazione non modifica la natura giuridica di Associazione di secondo livello.**

#### **Conformità dello Statuto**

Lo Statuto in vigore è quello approvato dall'Assemblea dei soci del 27 gennaio 2001. Il Regolamento dell'AVM è stato approvato, ai sensi dell'art. 19 dello Statuto, dal Consiglio Direttivo in data 17 ottobre 2001. L'articolo 18 e l'articolo 26 dello Statuto vigente rinviano al Regolamento di Funzionamento per "eventuali limitazioni" della partecipazione dei rappresentanti nominati dal Comitato di Gestione negli organi del CSV. Tali limitazioni, qualunque esse siano, non sono legittime e pertanto si ravvisa la necessità di modificare appena possibile tale enunciazione. *L'articolo 31 dello Statuto ancora vigente propone termini per l'approvazione del bilancio preventivo (31 dicembre + eventuali ulteriori due mesi) che potrebbero essere dissonanti rispetto alla previsione del documento di indirizzo condiviso (31 ottobre).*

**E' in corso la procedura di revisione : il 10 novembre 2012 si è tenuta l'Assemblea Straordinaria che ha approvato il nuovo testo di Statuto, che, alla data del 31 dicembre 2012 si trova al vaglio del Comitato di Gestione.**

#### **Conformità al Bando istitutivo**

Il CSV è stato istituito con deliberazione del 16 febbraio 1998 pubblicata sul BUR Marche n. 31 del 9 aprile 1998; in sede di istituzione è stato approvato il progetto di gestione del CSV "in quanto ... rispondente ai requisiti indicati nel ... bando" e non sono state fornite indicazioni ulteriori rispetto a quanto già descritto nel Bando stesso per l'ente gestore.

#### **Conformità del Regolamento interno**

In data 17 febbraio 2003 il Consiglio Direttivo del CSV ha modificato il "Regolamento per la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato" inserendo nell'art. 3, a seguito della formale richiesta avanzata dal

<sup>7</sup> Per comodità espositiva non abbiamo riportato il complesso sistema di calcolo che ha portato a tali conclusioni.

<sup>8</sup> Tale prima sezione è stata curata dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

Comitato di Gestione in termini pregiudiziali rispetto all'assegnazione di risorse sul capitolo "Sostegno ai progetti promossi dalle Odv", la possibilità del CSV di "contribuire all'attuazione dei progetti promossi dalle Organizzazioni di Volontariato fornendo alle organizzazioni interessate prestazioni o servizi previsti dagli stessi progetti". L'articolo 8 del Regolamento AVM prevede la limitata partecipazione dei componenti nominati dal Comitato di Gestione negli organi del CSV, che non è legittima e va prontamente eliminata. Nel dicembre 2008 è stato approvato un documento di revisione organizzativa che interviene su alcune aree disciplinate anche dal Regolamento. *Si dovrebbe avviare un percorso di armonizzazione dei testi.*

**Al 31 dicembre 2012 non si è ancora concluso l'iter di revisione regolamentare, collegato a quello statutario al vaglio del Comitato di Gestione.**

### **Rinnovo cariche sociali**

Il rinnovo delle cariche è avvenuto nell'anno 2011. La durata è triennale.

Il Consiglio Direttivo, nominato in data 16 aprile, nella medesima giornata ha confermato la Presidenza; il 3 maggio ha nominato il VicePresidente ed il Tesoriere. Nella riunione del 13 luglio 2012 il Comitato di Gestione, insediandosi per il proprio 8° mandato, ha provveduto alla nomina dei componenti degli organi direttivo e di controllo di propria competenza.

### **Legittimità delle azioni previste nel programma**

#### **Conformità formale**

La documentazione è trasmessa al Comitato di Gestione a mezzo raccomandata entro il termine previsto nel Bando Istitutivo e nelle modalità descritte nelle "Linee Guida" approvate dal Comitato di Gestione medesimo.

#### **Conformità finanziaria - Delibere del Comitato di Gestione**

Il programma 2012 approvato dal Comitato di Gestione ammonta ad **euro 2.203.471,37**.

		% 2012	% 2011	% 2010
Spesa Corrente	1.577.427,00	71,59%	69,11%	70,30%
Sostegno alla Progettazione	616.044,37	27,96%	30,36%	28,05%
Oneri Pluriennali - Investimenti	10.000,00	0,45%	0,54%	1,66%

Le somme vengono correttamente esposte, nel totale e nella loro ripartizione per capitoli di spesa, nel documento redatto dal CSV denominato: "Rendiconto consuntivo dei Contributi Ricevuti per la gestione del CSV – Esercizio 2012".

Le deliberazioni del Comitato di Gestione sono state correttamente registrate.

#### **Conformità finanziaria - Approvazione del Conto Consuntivo**

Il documento di rendiconto inviato al Comitato di Gestione dal CSV è stato approvato dal Consiglio Direttivo riunitosi in data 26 marzo 2013 e sottoposto alla Assemblea dei soci di aprile 2013.

#### **Conformità finanziaria - Relazione organo amministrativo**

Le informazioni sono riportate nella "Nota Integrativa" al bilancio e nel "Bilancio Sociale 2012". Nella Nota Integrativa è stato inserito il Rendiconto Finanziario del Comitato di Gestione per l'anno 2012, con l'evidenza delle nuove risorse attinte dal Fondo Speciale.

#### **Conformità finanziaria - Relazione organo di controllo**

Il Collegio dei Revisori del CSV, in sede di esame del "bilancio consuntivo dell'anno 2012", si esprime in tal senso: "Durante l'esercizio il collegio ha effettuato le verifiche di sua competenza ed in sede di chiusura ha esaminato e verificato il rendiconto sottoposto dal Consiglio direttivo senza riscontrare alcuna eccezione.

Vi conferma, inoltre, di aver sempre riscontrato la piena collaborazione del Consiglio direttivo e del personale amministrativo, e di non aver riscontrato violazioni nella condotta amministrativa degne di nota. Si esprime pertanto parere favorevole all'approvazione del Bilancio predisposto dal Consiglio direttivo." (dalla relazione firmata e datata 27 marzo 2013).

### **Governance - La base associativa**

Nel Bilancio Sociale e nelle tavole allegare sono elencati soci, in numero di 494 (erano 481 nel 2011), pari al 39% delle Odv iscritte al Registro regionale.

La tabella seguente mostra l'**indice di attrazione (nuovi soci)** e l'**indice di rappresentanza**. Il primo è sempre positivo e ciò significa che la compagine sociale è crescente. Il secondo tende a stabilizzarsi dopo l'incremento del 2010.

Tabella 2.2 – Indice di attrazione e indice di rappresentanza

Indice di attrazione nuovi soci/totale soci		Indice di rappresentanza totale soci/totale Odv iscritte al registro	
2003	n.d.	2003	0,28
2004	0,18	2004	0,34
2005	0,11	2005	0,39
2006	0,04	2006	0,38
2007	0,15	2007	0,36
2008	0,03	2008	0,35
2009	0,01	2009	0,33
2010	0,13	2010	0,40
2011	0,03	2011	0,43
2012	0,03	2012	0,39

**Governance - Momenti di consultazione della base associativa**

Nel 2012 sono state svolte 2 assemblee ordinarie alle quali hanno partecipato 17 delegati alla prima (15% degli aventi diritto) e 70 alla seconda (60% degli aventi diritto) in rappresentanza (diretta o per delega) di altrettante organizzazioni di volontariato. I valori sono inferiori a quelli del 2011.

**Dal 2005 il numero delle assemblee è sempre stato pari al minimo statutario.**

**Governance - Funzionamento del Consiglio Direttivo**

Nel corso dell'anno si sono svolte 7 riunioni del Consiglio Direttivo, 8 erano state nel 2011 e 2010; 9 nel 2009, 2008 e nel 2007.

**Governance - Funzionamento del Collegio dei Revisori**

Nel corso dell'anno si sono svolte 4 riunioni del Collegio.

Nelle due tabelle seguenti riepiloghiamo gli indicatori delle aree "Governance" e "Legittimità".

*Area legittimità*

Indicatori		Punt. Max	Punt. ottenuto
		5	4
Conformità della natura giuridica del Centro	100% dei soci iscritti al RR = 1; % valori 100% = 0	1	1
Conformità di Statuto e Regolamento CSV	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	0
Conformità del funzionamento degli organi e della gestione complessiva alla normativa ed alle prescrizioni del Bando istitutivo	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1
Conformità della documentazione di programmazione e rendicontazione prodotta dal CSV, ivi comprese le procedure di approvazione	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1
Conformità finanziaria delle azioni sviluppate dal CSV rispetto alle somme disponibili ed attribuite	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1

## Area governance

Indicatori		Punt. Max	Punt. ottenuto
		3	1
Indice di rappresentanza	Soci CSV / Odv iscritte al RR Valore > anno precedente o comunque superiore all'80% "1"; Valore <= anno precedente o comunque inferiore al 40% "0"	1	0
Indice di attrazione	(Nuovi soci dell'anno - soci usciti) / soci al termine dell'esercizio Valore >0 "1"; Valore <=0 "0"	1	1
Partecipazione agli organi statuari (Assemblea, Consiglio Direttivo, Collegio dei Revisori e Collegio dei Garanti)	% medie sulla partecipazione degli aventi diritto Valore > anno precedente o comunque superiore all'70% "1"; Valore <= anno precedente o comunque inferiore al 30% "0"	1	0

## Area delle azioni del CSV

Ricordiamo che le domande alle quali si vuole rispondere sono le seguenti: in che modo si è riusciti a dare risposta ai bisogni prioritari? I valori raggiunti sono quelli che ci si aspettava? Ci sono delle strategie che nella loro implementazione sono state più o meno efficaci di altre? Ci sono, come conseguenza dei due punti precedenti, dei bisogni prioritari che hanno avuto più o meno risposte di altre?

## Partiamo dalle priorità

Proponiamo una prima serie di dati, attraverso una doppia visualizzazione in forma di grafico (grafico n. 2.1) ed in forma di tabella (tab n. 2.3) sui quali iniziare a fare una prima riflessione.

Grafico 2.1 - % di raggiungimento dei risultati delle priorità

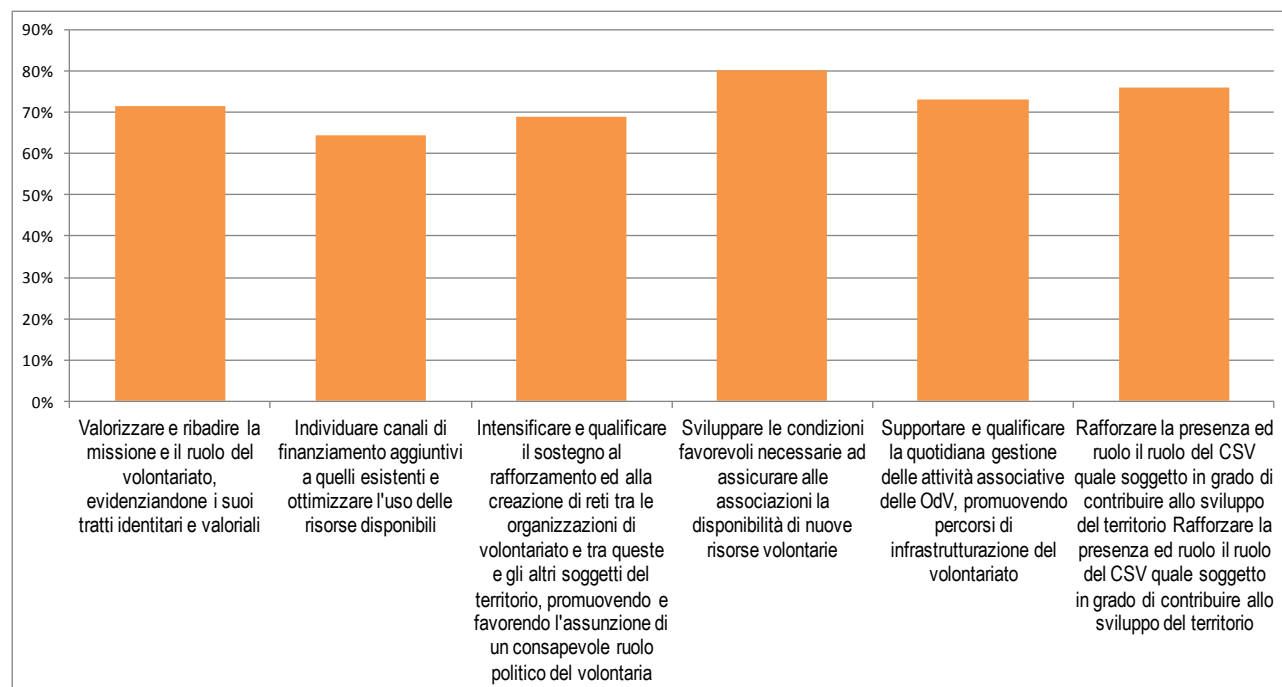


Tabella 2.3 – Risultati attesi per priorità

Priorità	% di raggiungimento
Valorizzare e ribadire la missione e il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali	71%
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili	64%
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato	69%
Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie	80%
Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV, promuovendo percorsi di infrastrutturazione del volontariato	73%
Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	76%

Su sei priorità individuate (ossia sui bisogni prioritari ai quali le azioni messe in campo dovevano dare risposta) possiamo dire che due hanno avuto una risposta più che positiva (Cfr tab. n. 2.3) e quattro hanno avuto degli esiti leggermente inferiori a quelli che ci si aspettava.

Quali sono le priorità sulle quali si è stati più efficaci? Per quale motivo? E al contrario perché su alcune priorità si è stati più in difficoltà?

#### I risultati positivi ed i risultati negativi

Le priorità individuate nella programmazione annuale del CSV possono essere lette come un quadro che rappresenta tre volti: il volto dell'emergenza da una parte (*Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili* ne è un emblema); il volto della strategia dall'altra (ad esempio *Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio*) ed in mezzo il volto della ritualità, ossia di quelle scelte che devono essere fatte per mandato istituzionale, perché le associazioni lo chiedono, perché la cultura attuale lo prevede (esempio *Favorire la disponibilità di nuove risorse volontarie e Rafforzare le reti tra organizzazioni di volontariato e tra queste ed il territorio*).

Come avremo modo di vedere nella lettura dei dati di seguito proposta si è saputo rispondere meno alle priorità "dell'emergenza" (negli spunti di riflessione finale questo dato sarà analizzato nell'ottica di rivedere la priorità); mediamente sulle priorità definite "rituali", meglio su quelle "strategiche".

Osservando la tabella n. 2.3 si osserva come i valori più positivi si siano raggiunti nello *Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie* (80%) e nel *Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio* (76%). Gli esiti con la più bassa percentuale di raggiungimento (anche se si parla di valori comunque abbastanza positivi) sono: *Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili* (64%) e *Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento e alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato, tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato* (69%).

Le strategie messe in campo dal CSV per rafforzare il proprio ruolo e per assicurare alle associazioni nuove risorse volontarie sono state efficaci. Il CSV e le associazioni hanno definitivamente accettato e lavorato per affermare il proprio ruolo politico, sono più attente a ciò che le circonda non solo dal punto di vista del bisogno particolaristico ma mobilitandosi verso un'azione di *advocacy* più evidente e convinta.

Non può dirsi un intervento innovativo per il CSV poiché da diversi anni sta investendo energie in tale senso, ma i frutti si stanno raccogliendo.

La *mission* identitaria sembra essere chiara e la capacità di attivare risorse per coinvolgere nuovi volontari è buona soprattutto per l'azione costante e qualificata di interventi nelle scuole, partner importante e collaborativo.

Sulla qualificazione delle competenze dei volontari e sulla loro capacità progettuale vale il discorso già fatto nella scorsa annualità: è alto il livello di raggiungimento degli esiti ma permangono alcune sacche di

miglioramento soprattutto sulla capacità/possibilità di coinvolgere un maggior numero di volontari, di associazioni e di altre organizzazioni partner. Si è infatti riusciti a garantire un'offerta formativa qualitativamente ottimale e con ampia soddisfazione dei partecipanti, una progettazione di buon livello ma il numero delle organizzazioni coinvolte è ancora non del tutto soddisfacente.

Persiste in questo caso un'ambiguità nella fase di programmazione e in quella successiva di attribuzione dei risultati attesi: esiste nella programmazione un'evidente tensione al cambiamento e alla qualificazione delle proposte che porta con sé offerte formative e progettuali innovative, e dall'altra una centralizzazione della logistica (solo in Ancona per alcuni corsi e solo nelle sedi provinciali per altri) che richiede ai volontari un investimento di tempo e di energie maggiore.

La qualificazione e lo sviluppo delle competenze dei volontari, la loro capacità progettuale riguarda l'universo delle Odv e non una parte di queste, ma le strategie scelte, per motivi economici e di qualità dell'offerta, vanno in controtendenza: delocalizzazione V/S centralizzazione; aumento della spesa economica V/S contrazione della spesa economica; efficacia V/S efficienza. Si pretende qualcosa come la quadratura del cerchio, che sappiamo essere impossibile da ottenere: la strategia non può comprendere allo stesso tempo misure contrastanti, in altre parole occorre decidere "se si è all'università o alla scuola elementare", con le dovute conseguenze soprattutto in termini di scelte strategiche da percorrere.

Si è abbassato notevolmente il livello di raggiungimento degli esiti alla priorità "*Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le Odv e tra queste e gli altri soggetti del territorio*" (% di raggiungimento dei risultati pari all' 85% nel 2011, pari invece al 69% nel 2012). Il lavoro con le reti e con il territorio è un concetto evocato dai più ma praticato dai meno per la fatica che comporta (di tempo, pazienza, competenze da mettere in gioco) e per le caratteristiche di processo e non di prodotto che lo connotano: è molto più facile incontrarsi per organizzare una festa (incontro che ha un inizio ed un fine-prodotto), che non incontrarsi con gli altri come *modus operandi*, i cui esiti sono di lungo periodo, poco tangibili e soprattutto centrati all'esterno della propria Odv.

Non aiuta a rafforzare la capacità di fare rete l'attuale contesto esterno dove sembrano infrangersi i sogni di un *mondo migliore*; ne sono esempio la messa in crisi degli ambiti territoriali come sistema di *governance* territoriale, la confusione organizzativa e la riduzione delle risorse del sistema sanitario regionale, il ritirarsi dell'azione pubblica nei sistemi di tutela dell'esclusione sociale, il rapporto tra impresa sociale ed enti locali che rischia di diventare un rapporto tra agenzia interinale e richiesta di manodopera a basso costo. In tale scenario si capisce bene come il bisogno di essere in rete sia strategico, ma il rischio che il CSV ha incontrato nell'implementare tali strategie è stato quello di essere un Don Chisciotte che combatte contro i mulini a vento.

Se tutto questo è vero e lo scenario è costante fin dal 2011, occorre capire quali possono essere i motivi di una flessione del 16% nella capacità di raggiungimento degli esiti, comprendere se le motivazioni sono interne o esterne, ed eventualmente riflettere sulle azioni messe in campo.

Nel Bilancio Sociale della scorsa annualità si scriveva: "I dati in nostro possesso quest'anno sembrerebbero parlarci di una maturità diversa del CSV e delle associazioni di volontariato, di una raggiunta capacità del CSV di intessere relazioni tra organizzazioni, di coinvolgere le associazioni di volontariato anche su servizi di alta soglia" Nell'annualità 2012 questo sembra essere venuto meno.

Tra i risultati negativi vi è l'efficacia della strategia "*Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili*", strategia la quale rispetto alla scorsa annualità ha avuto un notevole miglioramento.

Questa priorità, oltre che rispondere ad un bisogno concreto ed impellente (è stata definita precedentemente la strategia dell' emergenza), ha modificato la rappresentazione identitaria del CSV e ha messo in moto meccanismi organizzativi nuovi. Dai risultati delle informazioni raccolte possiamo dire che a tale bisogno si è risposto in modo ancora non del tutto soddisfacente ma molto positivo rispetto alla scorsa annualità. Rimangono di certo alcune caratteristiche e vincoli che nessuna strategia può modificare poiché strutturali all'organizzazione stessa.

Il CSV è infatti un'organizzazione di secondo livello che difficilmente attira le potenziali missioni filantropiche delle imprese, eventualmente sollecitate ad offrire supporto direttamente ai soggetti in difficoltà. E' da riconoscere inoltre che la profondità della crisi finanziaria ed economica attuale ha messo comunque a dura prova anche le imprese che faticano oggi maggiormente a "sposare" cause sociali (vedasi ad esempio l'azione *Volontariato ed imprese dove la percentuale di raggiungimento dei risultati è bassa, 56%*).

Come già evidenziato nel Bilancio Sociale del 2011, le spinte a fare di necessità virtù (la ricerca di canali di finanziamento aggiuntivi) interroga l'organizzazione sui propri modelli culturali e sul mettere insieme l'irruenza del nuovo assieme, alla storia delle esperienze e delle competenze acquisite. Parafrasando una



definizione di Lerner e Ford<sup>9</sup> sul cosa siano le competenze delle persone, potremmo dire che: *“un’organizzazione viene giudicata competente quando è in grado di mostrare comportamenti, pensieri ed emozioni appropriate. Ma per comportarsi in maniera appropriata in un mondo mutevole e/o complesso non è possibile fare sempre la stessa cosa. E’ necessario essere flessibili”*. In questa flessibilità rientrano le competenze delle singole persone ma anche i sistemi di comunicazione ed identitari: fino al 2010 il CSV non ha avuto bisogno di “mettersi sul mercato”, di essere appetibile per un progetto o un’immagine sulla quale investire (la partecipazione delle imprese, le partnership europee con organizzazioni lontane); anzi la centralità del proprio essere era essenzialmente legata alla qualità dei servizi erogati in risposta alle richieste delle Odv.

La ricerca di canali di finanziamento sposta ora il focus da tutt’altra parte, alla ricerca di ricette adatte che ad oggi non sembrano essere state ancora trovate. Le organizzazioni agiscono provando a ripensarsi, facendo i conti con la propria storia ed il proprio mandato, con ciò che al proprio interno può essere rivisto per favorire nuove aperture ed evoluzioni. Ma d’altra parte le organizzazioni si confrontano continuamente anche con le consuetudini legate ai propri riferimenti culturali, a decisioni che non scelgono, ma aggiungono a un riconoscimento esterno che perlopiù ostacola le possibilità di cambiamento e innovazione. Questi intralci organizzativi si traducono praticamente in spinte ad andare avanti e reticoli che trattengono, tra questi la difficoltà del CSV di essere riconosciuto dai partner esterni come soggetto da sostenere economicamente: è più facile condividere l’azione di assistenza ad un anziano.

Rispetto al 2011 il CSV ha maturato un nuovo atteggiamento culturale rispetto al proprio ruolo e alla propria visibilità, si è reso soggetto pubblico, polo di attrazione e condivisione. (vedasi il raggiungimento della priorità n. 6): rispetto alla “bocciatura” dello scorso anno oggi il CSV attesta una maturità diversa, ha fatto delle nuove scelte che sono state funzionali verso il raggiungimento degli obiettivi, con la consapevolezza comunque che il percorso è ancora lungo.

Al fine di rendere l’analisi il più possibile articolata, oltre alla valutazione del risultato complessivo per priorità, nella tabella 2.4 sotto riportata si illustrano i risultati attesi e ottenuti per azioni. Questo tipo di analisi ci permette di comprendere quali sono gli spazi di miglioramento sia in relazione agli atteggiamenti messi in campo dal CSV sia rispetto alle risposte attivate dalle associazioni di volontariato e dal contesto territoriale in generale.

La tabella 2.4 afferma una buona capacità di organizzazione interna del CSV: dove azioni messe in campo dipendono da una buona governance interna al CSV, il raggiungimento degli esiti attesi è totale (100%). Nelle azioni consolidate nel tempo (es. qualificazione, progettazione, consulenza) per le quali gli esiti dipendono dall’incontro con le associazioni in uno scambio reciproco di “convenienze”, il raggiungimento è buono. Le azioni più critiche sono quelle che vengono percepite funzionali al CSV e non ai partner (vedasi sito e volontariato ed imprese); quelle che solo in parte dipendono dall’azione del CSV (esempio progettazione extra CSV).

Tabella 2.4 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	3	3	100%
CSVnet / Forum Regionale del Terzo Settore	3	3	100%
Formazione operatori CSV	9	9	100%
Progetto “Volontaria...mente”	27	27	100%
Servizi logistici	3	3	100%
Informazione e Documentazione	6	6	100%
Consulenza	12	11	92%
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	21	18	86%
Accompagnamento alla rendicontazione sociale	9	7	78%
Bando progettazione	24	17	71%
Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche	15	10	67%

9 In Teoria dei Sistemi Evolutivi

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Reti e azione politica	18	12	67%
Software per la tenuta della contabilità	3	2	67%
Progettazione Extra CSV	3	2	67%
Campagna di promozione del volontariato	9	6	67%
Attività dell'AVM Provinciale	3	2	67%
Accompagnamento contabile	9	5	56%
Volontariato e imprese	18	10	56%
Progetto "Mister cittadino"	6	3	50%
Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	9	4	44%
Sito internet, newsletter	12	5	42%
Servizio di orientamento al volontariato	6	1	17%

Nella tabella 2.5 di seguito presentata si riportano quelle azioni sulle quali esiste, per alcune tipologie di indicatori, uno scarto maggiore tra i risultati attesi e risultati ottenuti. Indicatori che segnalano aree di debolezza che si utilizzeranno come una sorta di *alert* da monitorare nella prossima programmazione del CSV.

Tabella 2.5 – Risultati ottenuti per azione

Indicatore di azione		Esiti disattesi
Bando Progettazione	Composizione tipologica delle reti (progetti bando 2011)	Una presenza inferiore di quella attesa nei progetti di reti composte da soggetti del terzo settore e EELL
Bando Progettazione	Percentuale delle Odv che hanno avuto accesso al bando sul totale delle Odv attive	La percentuale è stata inferiore al 10%
Reti e azione politica	Numero incontri realizzati per reti e tipologia soggetti partecipanti	Una presenza inferiore di quella attesa negli incontri di animazione territoriale di enti non di volontariato
Progetto "Mister cittadino"	% delle classi coinvolte ove sono stati realizzati gli approfondimenti da parte delle odv;	Le classi dove sono stati realizzati gli approfondimenti sono stati inferiori al 25%
Servizio di orientamento al volontariato	Numero dei contatti presso gli infopoint attivati	I contatti nel 2012 sono diminuiti
Volontariato e imprese	Numero dei beni offerti alle Odv tramite il sito Beni Usati & Solidali	Il numero di beni offerti è stato inferiore di più del 50%
Sito internet, newsletter	Eventi segnalati sul sito	Gli eventi segnalati sul sito sono diminuiti rispetto al 2011
Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche	numero comunicati stampa e conferenze stampa prodotti	I servizi di comunicati e conferenze stampa sono diminuiti nel 2012
Accompagnamento contabile	Numero ore complessivamente erogate	Le ore sono state meno di 150



### 2.1.3 La forza per innovare

*“Vogliamo andare sulla Luna in questo decennio non perché sia una cosa facile, ma perché è difficile, perché quell’obiettivo servirà a mobilitare e misurare le nostre migliori energie e capacità, perché quella è una sfida che intendiamo accettare, che non vogliamo rimandare e che siamo decisi a vincere”,*

John F. Kennedy, 25 maggio 1961

I sistemi di valutazione dei programmi di intervento sono sfide ambiziose e assorbono molte risorse umane in termine di costanza nella rilevazione dei dati. E’ ben chiaro dunque che occorre essere consapevoli del loro utilizzo e agire con onestà nella lettura delle evidenze.

Dal punto di vista generale l’intera esperienza del Bilancio Sociale è per il CSV un prototipo di una governance innovativa nel panorama di evoluzione del sistema dei Centri di Servizio per il Volontariato e del volontariato *tout court*.

L’esperienza delle pratiche valutative mostra che niente può essere considerato buono o cattivo in blocco, che in ogni programma alcune parti funzionano meglio di altre, che un programma è applicato in un determinato tempo, in un luogo e da attori specifici e che viene modificato nella sua implementazione dai portatori di interesse coinvolti.

Ad oggi il programma applicato, le priorità individuate e le strategie messe in campo hanno dimostrato essere un’esperienza nel complesso di relativo successo sotto diversi aspetti. Pertanto è difficile dire cosa deve essere modificato nella programmazione successiva e cosa invece può essere riproposto, mentre si possono dare indicazioni scomponendo i programmi nelle singole parti, dando suggerimenti specifici su come migliorare le componenti in cui esistono buone premesse e correggere altre nelle quali individuiamo errori. E questo deve essere fatto con un’attenzione speciale al futuro: programmare guardando avanti.

Gli spunti di riflessione di seguito proposti sono quindi delle domande aperte, stimolate dal presente report e da ciò che sta succedendo all’interno del mondo del volontariato e nella società in generale.

Molte delle affermazioni che saranno proposte nei passaggi seguenti sono questioni generate dalle mancanze di questo sistema di valutazione piuttosto che dalle evidenze. La costante e reiterata richiesta di pianificare, implementare, rendicontare e giustificare rischia di tarpare un sistema che necessita, oggi più che mai, di prospettiva. Programmare nel mondo del volontariato sembra sempre più vicino al mestiere di un allenatore di una nazionale giovanile di qualsiasi sport, il quale non ha il compito di gestire i campioni, piuttosto di saper guardare in prospettiva, riconoscere le potenzialità e saperle coltivare: fare puntando lo sguardo avanti.

Le riflessioni di seguito poste partono dalla struttura odierna del CSV e cercano di guardare il futuro.

*Può la crisi aiutarci a immaginare ipotesi nuove per organizzare il lavoro del CSV nell’ottica di un volontariato parte attiva nella risoluzione dei problemi e nello sviluppo della comunità, come base di politiche sociali più sostenibili, giuste ed efficaci?*

Se le risorse continueranno a diminuire e la mentalità continuerà a rimanere invariata accadrà la cosa peggiore che possiamo auspicarci: si faticerà molto ma si raggiungerà poco. Lo scenario che si deve in tutti i modi scongiurare è il mantenimento degli stessi strumenti, degli stessi meccanismi, della stessa cultura del servizio a fronte di una drastica riduzione delle possibilità economiche. Questo si tradurrebbe in un drammatico elenco selettivo di chi/cosa potrà stare dentro e chi/cosa potrà/dovrà stare fuori. Si devono invece spendere parole sulla “creatività” nella programmazione delle attività del CSV. La creatività, insieme a una buona dose di spinta ideale, lucidità e senso critico, dovrebbe costituire una costante del lavoro sociale ed una buona carta per combattere la crisi e pensare a nuove strategie, a patto che si possa sperimentare, ci si possa permettere di sbagliare per riprovare, senza la necessità di essere perfetti al primo colpo. Thomas Edison diceva: *“ Non ho mai fallito. Ho soltanto trovato diecimila approcci che non hanno funzionato”*.

Ci si auspica dunque che proprio in questo momento di contrazione dei fondi non si perda la fiducia in un sistema ma anzi la si aumenti al fine di limitare le risorse utilizzate per rendicontare per investirle nello sperimentare.

*E’ necessario sconfiggere il pericolo del vivere con l’idea dell’emergenza e dell’eccezionalità del momento.*

Uno degli effetti più negativi che il lavoro sociale ha più o meno consapevolmente alimentato negli ultimi anni è la percezione diffusa di vivere in una situazione di pericolo. In questo momento dove le mutazioni esterne sono tangibili il lavoro sociale sarà costretto, di fronte alla crisi, a imboccare una strada o l’altra: o dare un giro di vite e subordinare più di quanto non abbia fatto sinora le sue azioni all’ansia nevrotica di controllo e

contrazione delle azioni, o al contrario alimentare, fertilizzare, far incontrare le possibilità che offre l'ordinario, smarcandosi dal ruolo che si è lasciato lentamente cucire addosso di "supporto ed erogazione" di servizi. Abbiamo assistito in questi anni in Italia a un lento e iperbolico ampliarsi di ciò che consideriamo "eccezionale" a scapito di un restringimento anoressico di ciò che dovremmo considerare "normale". Ora dobbiamo mentalmente capovolgere il nostro pensiero: ci troviamo a programmare su sabbie mobili e non possiamo programmare pensando che sia terra arida e solida.

*Due parole sulle risorse umane: competenze e passioni.* Sono questi i due tratti che devono caratterizzare la formazione e lo spirito degli operatori. Afflitti di esecutività e solidarietà verso il volontariato non sono motivazioni sufficienti per svolgere il ruolo a cui oggi è chiamato l'operatore. La fragilità di queste motivazioni è stata una delle cause antropologiche in alcuni casi di parabole discendenti dell'associazionismo e del volontariato. Si è efficaci principalmente se si ha qualcosa da trasmettere. E si ha qualcosa da trasmettere solo se si possiedono passioni autentiche e le competenze necessarie per farlo. I programmi di formazione degli operatori debbono contenere dunque all'interno stimoli di creatività più che di esecutività, di cambiamento piuttosto che di procedure. Si deve premiare l'estro piuttosto che l'obbedienza.

In una realtà come il CSV, dove il costo complessivo della struttura è prevalentemente legato alle risorse umane (si stima che nelle organizzazioni di servizio il costo del personale si avvicina all'85% dei costi complessivi contro il 15% delle imprese di produzione; nel CSV questo costo è di poco superiore al 42%), la possibilità di costruire nuove prospettive è in ogni caso necessariamente legata allo sviluppo del "capitale sociale". Quindi si tratta di averne cura attraverso la fiducia reciproca, la capacità di comprendersi, di lavorare insieme e di riuscire a costruire un senso sufficientemente condiviso.

#### *Lassù dove volano le aquile*

Va da sé che non funziona più, definitivamente, *il modello backward-looking*<sup>10</sup> Nella fase di programmazione, si deve sempre meno utilizzare tale modello, dove le scelte derivano dalla valutazione razionale delle conseguenze delle strategie pregresse, riproducendo i comportamenti che hanno generato conseguenze positive e modificando quelli che hanno avuto esiti negativi. In tale prospettiva appare chiaro che le strategie che si sceglieranno per implementare la programmazione sono per lo più legate al passato e meno al futuro, con il rischio di utilizzare quasi sempre le stesse pedine spostandole di casella. Per questo motivo, pur se rimane un contributo sempre importante, occorre prestare attenzione a come si trasferiscono nel tempo le buone prassi, al fine di evitare le trappole del "taglia ed incolla" ed osare di più. Sfortunatamente molte organizzazioni e molti singoli che hanno osato sono stati così fortemente criticati per aver commesso dei piccoli errori, da aver sviluppato il timore di sbagliare e quindi una correlativa propensione all'immobilismo. E' questo un atteggiamento improduttivo perché rende più probabile l'errore e frena la sperimentazione: non esistono azioni e organizzazioni perfette, esistono cose che funzionano e altre non funzionano, con entrambe si apprende.

<sup>10</sup> Macy Michael è professore di Sociologia presso l'Università di Cornell. Studia la fiducia e la cooperazione in dilemmi sociali- qui si fa riferimento in particolare ad un suo contributo del 1993 dal titolo *Backward-looking Social Control* uscito su "American Sociological Review" 58, n. 6 pp.819-836

## 2.2 Gli utenti

### 2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi

Come già detto, i servizi erogati dal CSV sono rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro regionale del Volontariato (RRV), nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato.

**Nel 2012 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.226 associazioni, pari al 79% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV.** Tale dato è in lieve aumento in valore assoluto (+41) e in lieve diminuzione in valore percentuale (nel 2011 era l'83%).

Il risultato è indubbiamente significativo se si considera anche che esiste un gruppo di organizzazioni che non fanno ricorso alle prestazioni offerte dal CSV in quanto sostanzialmente inattive.

La positività di tali evidenze non deve però esimerci dal continuare a lavorare nella direzione di consolidare i rapporti con quelle associazioni con le quali siamo entrati in contatto e contemporaneamente ampliare il numero dei destinatari dei nostri servizi contattando quelle realtà attualmente "lontane" dal CSV per meglio comprenderne i relativi bisogni ed approntare, ove praticabile, risposte adeguate.

Tabella 2.6 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali	Variazione rispetto al 2011
Odv iscritte RRV	1.041	82%	76
Odv non iscritte RRV	185	64%	-35
Utenti diversi dalle Odv	845	Non calcolabile	-233

**Oltre alle Odv, nel 2012 hanno usufruito dei servizi del CSV 845 soggetti di varia natura** (con una diminuzione pari a 233 soggetti rispetto al 2011): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che si rivolgono ai nostri sportelli per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc....) o al servizio di consulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione, anche in relazione alla scelta della più adeguata forma giuridica da adottare. L'attuale sistema di rilevazione dei dati non consente di ripartire in categorie omogenee tali soggetti.

Tabella 2.7 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

Provincia	N.	%	% Odv utenti su Odv del territorio (2012)	% Odv utenti su Odv del territorio (2011)	% Adv utenti su Adv del territorio (2010)
Ancona	367	30%	75%	81%	82%
Ascoli P.	184	15%	80%	89%	89%
Fermo	126	10%	85%	83%	83%
Macerata	249	20%	82%	79%	82%
Pesaro e Urbino	300	24%	77%	83%	83%
<b>Totale</b>	<b>1.226</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>

Analizzando i dati per province risulta un trend temporale positivo, in relazione alla percentuale di associazioni contattate sull'universo esistente, per le province di Fermo e Macerata che diventa negativo per le altre province. La quota più elevata di associazioni che hanno usufruito dei servizi del CSV si ha a Fermo che ha intercettato l'85% delle associazioni potenzialmente raggiungibili.

## 2.2.2 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo

In relazione alla valutazione del livello di conoscenza dei servizi da parte delle associazioni e del relativo grado di soddisfazione rispetto al loro utilizzo, in continuità con quanto fatto in passato, abbiamo ritenuto opportuno rivolgerci ad una società specializzata in indagini statistiche attraverso interviste telefoniche e via web, che è stata individuata in Demetra S.r.l. di Padova.

Il questionario, somministrato principalmente via mail/web, ha indagato il grado di conoscenza e di soddisfazione delle associazioni ed è stato proposto alle associazioni utenti dei servizi del CSV (1.226).

La rilevazione si prefiggeva, nei tempi dati, di ottenere almeno 350 risposte. In totale sono stati compilati 439 questionari, campione indubbiamente significativo dal punto di vista quantitativo.

Di seguito riportiamo la sintesi dei risultati emersi nella rilevazione.

Tabella 2.8 - Associazioni rispondenti per Provincia di appartenenza

Provincia	Num	%
Ancona	141	32%
Ascoli P.	51	12%
Fermo	42	10%
Macerata	98	22%
Pesaro e Urbino	107	24%
<b>Totale</b>	<b>439</b>	<b>100%</b>

Tabella 2.9 - Conoscenza dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti)

Servizio	Si - %
Servizi Logistici	95%
Consulenze	96%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	94%
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	92%
Sito internet	98%
Newsletter elettronica	91%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	90%
Ufficio Stampa	75%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	96%
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	90%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	85%
Campagna di promozione del volontariato	76%
Corsi di formazione organizzati dal CSV per i volontari delle associazioni	93%
Animazione territoriale	84%

**Tabella 2.10 - Utilizzo dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti che conoscono il servizio)**

Servizio	Si - %
Servizi Logistici	70%
Consulenze	76%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	29%
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	25%
Sito internet	92%
Newsletter elettronica	98%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	79%
Ufficio Stampa	60%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	54%
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	34%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	48%
Corsi di formazione organizzati dal CSV per i volontari delle associazioni	51%
Animazione territoriale	42%

**Tabella 2.11 - Gradimento dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti che utilizzano il servizio – la media è calcolata con Molto=4, Abbastanza=3, Poco=2, Per nulla=1)**

Servizio	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Media
Servizi Logistici	63%	36%	1%	0%	3,6
Qualità delle Consulenze	54%	44%	2%	0%	3,5
Velocità delle Consulenze	48%	49%	3%	0%	3,5
Accompagnamento tenuta della contabilità e fornitura del software	43%	48%	8%	1%	3,3
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	48%	49%	3%	0%	3,5
Sito internet	42%	55%	3%	0%	3,4
Newsletter elettronica	56%	43%	1%	0%	3,5
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	64%	32%	4%	0%	3,6
Ufficio Stampa	55%	41%	4%	1%	3,5
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	39%	47%	11%	3%	3,2
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	46%	44%	7%	2%	3,3
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	33%	51%	15%	1%	3,2
Campagna di promozione del volontariato	14%	62%	22%	2%	2,9
Animazione territoriale	21%	57%	21%	1%	3,0

## 2.3 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv

### 2.3.1 Consulenza

Oneri sostenuti nel 2012: 14.202,26 euro

#### **Obiettivi e caratteristiche**

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le organizzazioni di volontariato a trovare soluzioni mirate e qualificate alle molteplici difficoltà che l'attività di volontariato implica nelle diverse aree gestionali ed alle quali non sempre esse riescono a dare adeguata risposta in completa autonomia.

Tabella 2.12 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2012

Area tematica	Oggetto
Amministrativa fiscale	Problematiche legate all'impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, etc...
Assicurativa	Problematiche relative alla stipula delle assicurazioni obbligatorie e dei relativi adempimenti amministrativi
Comunicazione	Forme di comunicazione interna ed esterna delle associazioni
Disciplina del lavoro	Problematiche legate all'acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale
Promozione	Progettazione di campagne di promozione del volontariato e people raising, gestione dell'immagine e della presentazione dell'associazione verso i giovani e la comunità esterna, gestione dell'accoglienza di nuovi volontari
Informatica	Problematiche legate alla progettazione e alla realizzazione di archivi e applicazioni informatiche personalizzate
Legale	Problematiche legate alla costituzione di nuove organizzazioni di volontariato ed alla redazione e modifica degli statuti, alla redazione di regolamenti interni e alla contrattualistica esterna, ai rapporti giuridici instaurati con soggetti terzi, ecc.;
Organizzativa	Gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di logistica e risorse umane (modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc..)
Progettuale	Problematiche legate all'ideazione, alla stesura e alla realizzazione di progetti specifici anche attraverso la ricerca dei canali di finanziamento e dei bandi, a livello europeo, nazionale, regionale e locale
Raccolta fondi	Problematiche legate alla gestione delle relazioni delle associazioni con la comunità territoriale ed al reperimento di risorse finanziarie
Servizio Civile	Problematiche relative alla gestione di volontari in servizio civile ed all'ideazione e presentazione di progetti di impiego di volontari in servizio civile
Servizio Volontario Europeo	Problematiche connesse alla presentazione da parte delle associazioni di progetti di accoglienza di giovani volontari europei

Il servizio viene garantito dagli operatori del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio e dai responsabili di area presenti nella sede regionale. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra

associazione richiedente e l'operatore o consulente.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone semplicemente l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma cerca di trasmettere le competenze, capacità e strumenti necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

## Cosa abbiamo fatto

**Complessivamente nel 2012 sono state realizzate 2.105 consulenze.**

Tabella 2.13 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2011	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	764	36%	+2%	181	172	37%
Ascoli P.	216	10%	-17%	67	57	29%
Fermo	149	7%	-1%	43	39	29%
Macerata	583	28%	+119%	116	147	38%
Pesaro	393	19%	+31%	123	74	32%
<b>Totale</b>	<b>2.105</b>	<b>100%</b>	<b>+22%</b>	<b>530</b>	<b>489</b>	<b>34%</b>

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un importante incremento, pari al 22%, rispetto al 2011.

La percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio di consulenza si attesta al 34% migliorando leggermente il dato dello scorso anno (32%) e confermando che circa un terzo delle organizzazioni di volontariato delle Marche usufruiscono di questo servizio.

La distribuzione nelle cinque province della capacità del servizio di intercettare le associazioni di volontariato risulta essere piuttosto uniforme ed oscilla tra il 29% di Ascoli Piceno e Fermo ed il 38% di Macerata

Rispetto invece alla distribuzione del numero di consulenze complessivamente erogate nelle cinque province le maggiori variazioni si registrano a Macerata, dove sono state erogate più del doppio delle consulenze rispetto allo scorso anno e a Pesaro (+26%). Ascoli Piceno registra invece una flessione pari al 17% rispetto al 2011, mentre praticamente invariati sono i dati di Ancona e Fermo.

Tabella 2.14 – Riepilogo delle consulenze per area tematica

Area tematica	N. consulenze	%	Variazione rispetto al 2011
Amministrativa Fiscale	789	37%	+54%
Assicurativa	156	7%	+73%
Comunicazione	68	3%	-24%
Disciplina del Lavoro	52	2%	+100%
Informatica	19	1%	-39%
Legale	741	35%	+10%
Organizzativa	82	4%	+91%
Progettuale	117	6%	+26%
Promozione	10	0%	-60%
Raccolta Fondi	31	1%	+63%
Servizio civile	32	2%	-72%
Servizio Volontario Europeo	8	0%	+100%
<b>Totale</b>	<b>2.105</b>	<b>100%</b>	<b>+22%</b>



La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia, anche quest'anno, come quello amministrativo/fiscale e giuridico/legale, siano ancora gli ambiti consulenziali sui quali si concentra maggiormente la domanda delle associazioni (insieme rappresentano infatti circa il 75% del totale delle consulenze erogate, valore in crescita rispetto agli anni precedenti sia in percentuale che in valore assoluto). In particolare l'area amministrativa/fiscale nel 2012 diventa l'area tematica nella quale si è concentrato il numero più cospicuo di richieste consulenziali, superando l'area giuridico/legale, pur in assenza di novità legislative specifiche.

Il terzo ambito consulenziale maggiormente richiesto dalle associazioni è quello assicurativo dove evidentemente è ancora avvertita con forza l'esigenza di ricevere informazioni, chiarimenti e suggerimenti qualificati in merito alle modalità di copertura dei rischi legati allo svolgimento dell'attività solidaristica. Le consulenze assicurative registrano infatti un aumento del 73% rispetto allo scorso anno.

Da segnalare inoltre l'aumento delle consulenze erogate su base regionale sui temi della disciplina dei rapporti di lavoro dove le richieste da parte delle associazioni sono raddoppiate rispetto al 2011. Questo presumibilmente in seguito all'introduzione della riforma del lavoro intervenuta nel corso del 2012 che ha da un lato determinato in capo alle Odv la necessità di verificare la correttezza dei rapporti contrattuali già in essere e, dall'altro la possibilità di procedere al reclutamento di figure professionali retribuite sulla base delle novità introdotte. Il ridotto valore assoluto di tali consulenze va indubbiamente ascritto all'esiguo numero di associazioni che sono interessate da tali problematiche.

Interessante infine l'aumento del numero di richieste consulenziali pervenute al CSV sulle aree tematiche legate alla gestione organizzativa e alla raccolta fondi. Il perdurare delle difficoltà legate alla situazione economica ha evidentemente dettato in capo alle Odv la necessità di attuare meccanismi in grado di dare risposte sia sul fronte della riduzione dei costi della propria organizzazione che su quello della capacità di attrarre risorse finanziarie attraverso canali alternativi a quelli derivanti da fonte pubblica. Per quanto riguarda le consulenze sul Fund raising va in ogni caso precisato come, a fronte di un aumento di circa il 30% rispetto allo scorso anno, il valore assoluto risulta essere ancora molto basso se confrontato con quello degli altri ambiti tematici.

Le consulenze progettuali sono tornate a crescere nel 2012, come era accaduto nel 2010, anni in cui il CSV non ha emanato bandi per il finanziamento di progetti. L'aumento è stato del 26% rispetto al 2011 e sono state erogate quasi esclusivamente con professionalità interne. Esse possono essere distinte in due tipologie: consulenze di ricerca bandi con presentazione di nuovi progetti e accompagnamento alla realizzazione e rendicontazione di progetti ideati e finanziati negli anni precedenti ed ora in fase di realizzazione da parte delle Odv marchigiane. Nel dettaglio a fronte di 117 consulenze totali, 28 hanno riguardato accompagnamenti alla gestione/rendicontazione di progetti già approvati, 89 invece hanno avuto ad oggetto la ricerca di bandi e l'elaborazione e presentazione di nuovi progetti. Di queste 32 hanno portato alla presentazione di proposte, 12 sono state finanziate, mentre le restanti 20 sono in attesa di conoscere l'esito del percorso di valutazione.

La diminuzione delle consulenze sulla tematica del servizio civile discende dal ridotto impegno del CSV sul tale versante ed in particolare dall'aver esternalizzato quasi interamente il servizio in parola.

La riduzione invece delle consulenze nell'area comunicazione e nell'area promozione del volontariato deriva in particolare dal fatto che in tale aree il CSV ha attivato servizi e percorsi di accompagnamento che soddisfano anche gli eventuali bisogni consulenziali manifestati dalle associazioni.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste. Ciò non solo conferma la capacità di rispondere alle richieste pervenute facendo ricorso prevalentemente a risorse interne e la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del CSV, ma anche un ulteriore progressivo miglioramento dell'autonomia rispetto al 2011. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate esternamente, che difficilmente potrà essere soggetta in futuro ad ulteriori margini di miglioramento, è riconducibile al ricorso a professionalità esterne specializzate su questioni di particolare complessità, che risulta essere fisiologico vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

Tabella 2.15 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %
Amministrativa Fiscale	7	782	789	1%
Assicurativa	0	156	156	0%
Comunicazione	0	68	68	0%
Disciplina del Lavoro	3	49	52	6%
Informatica	0	19	19	0%
Legale	6	735	741	1%
Organizzativa	0	82	82	0%
Progettuale	2	115	117	2%
Promozione	0	10	10	0%
Raccolta Fondi	0	31	31	0%
Servizio civile	0	32	32	0%
Servizio Vol. Europeo	0	8	8	0%
<b>Totale Risultato</b>	<b>18</b>	<b>2.087</b>	<b>2.105</b>	<b>1%</b>

### Il servizio di trasmissione telematica del modello EAS e della domanda del 5 per mille

Nell'ambito del servizio di consulenza, il CSV anche nel 2012 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. A differenza di quanto accaduto negli anni precedenti nel 2012 il servizio di trasmissione telematica della domanda del 5 per mille è stato offerto alle organizzazioni di volontariato dietro richiesta di un contributo a parziale copertura degli oneri sostenuti.

Tabella 2.16 – Invio Modello EAS

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2011
Ancona	2	20%	-71%
Ascoli P.	4	40%	-80%
Fermo	1	10%	nd
Macerata	1	10%	-90%
Pesaro e Urbino	2	20%	nd
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>	<b>-73%</b>

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2012 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV<sup>11</sup> e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello al fine di comunicare le variazioni intervenute rispetto al modello presentato nell'anno (o negli anni precedenti).

Tabella 2.17 – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2011	Odv utenti sulle Odv sul territorio	Costi 2012
Ancona	150	38%	-7%	31%	€ 2.178,00
Ascoli P.	53	13%	8%	23%	€ 769,56
Fermo	31	8%	-9%	21%	€ 508,20
Macerata	73	19%	-3%	24%	€ 1.059,96
Pesaro e Urbino	86	22%	-4%	22%	€ 1.190,64
<b>Totale</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>	<b>-4%</b>	<b>25%</b>	<b>€ 5.706,36</b>

<sup>11</sup> Associazioni per le quali è scattato l'obbligo di presentazione telematica, in quanto hanno rinunciato ad iscriversi nel Registro regionale del Volontariato o non hanno ottenuto l'iscrizione entro i termini previsti dall'art. 30

Nel 2012 sono state 393 le Odv che hanno usufruito del servizio, il 4% in meno rispetto al 2011. Diminuzione al di sotto delle aspettative se si considera che dal 2012, come sopra riportato, tale servizio è stato erogato dietro parziale rimborso delle spese sostenute dal CSV. Si segnala inoltre che l'attività di informazione garantita dal CSV sulla scadenza e sulle modalità di invio della domanda telematica - e relativo perfezionamento della pratica attraverso l'invio di lettera raccomandata all'Agenzia delle Entrate - ha ridotto al minimo il ricorso da parte delle associazioni allo strumento del ravvedimento operoso (introdotto nel 2012). Il numero di tali domande (compreso nella tabella sopra riportata) è circoscritto infatti a poche unità.

### 2.3.2 Percorsi di accompagnamento

Oneri sostenuti nel 2012: 17.334,35 euro

#### SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

##### Obiettivi e caratteristiche

Il Servizio Civile Nazionale rappresenta una preziosa opportunità per le OdV, che possono avvalersi di giovani in grado di assicurare un servizio continuativo, che consente di ampliare e diversificare le proprie attività ed iniziative.

Il Servizio Civile Nazionale è poi occasione di crescita personale per i giovani coinvolti, che hanno la possibilità di vivere un'esperienza qualificante nel campo della solidarietà sociale e/o della promozione culturale ed ambientale del proprio territorio, e maturare quindi stili e scelte di vita critiche, responsabili e solidali.

La scelta maturata nel 2005 dall'AVM di porsi come **referente per le OdV marchigiane verso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per la gestione globale del servizio**, in modo da permettere alle OdV convenzionate di fruire di tale occasione senza doversi accollare i gravosi oneri previsti (selezione, formazione, gestione operativa quotidiana, rapporti con l'UNSC .....), è stata in parte rivista a causa degli effetti negativi della perdurante crisi economica.

In un primo momento, relativamente al Bando progettazione 2011 (che prevedeva per i ragazzi l'avvio al servizio nei primi mesi del 2012) l'AVM aveva deciso di non ripresentare progetti.

Successivamente, per venire incontro alle esigenze di alcune associazioni che da anni si rivolgevano a questo servizio e per evitare loro le gravi conseguenze che una scelta così drastica avrebbe portato nel regolare espletamento dei servizi, l'AVM ha proposto loro una forma di compartecipazione economica che prevede il mantenimento in capo all'AVM dell'intero costo relativo alla Formazione Generale e un contributo a carico delle associazioni per i restanti costi (oneri di progettazione e di ordinaria gestione). Il servizio di progettazione e gestione è stato affidato alla cooperativa sociale Nuova Ricerca Agenzia Res.

##### **Associazioni accreditate**

Dopo l'ultimo accreditamento del 2009 (procedura tramite la quale possono accedere al Servizio nuovi enti e nuove sedi progetto per Enti già accreditati) le Adv aderenti al sistema Servizio Civile Nazionale dell'AVM sono risultate essere 68. A seguito del passaggio di alcuni comuni della Valmarecchia sotto la provincia di Rimini ed alla chiusura di alcune sedi, il numero si è ridotto a 65.

Tabella 2.18 – Associazioni accreditate per provincia

Provincia	Associazioni accreditate v.a.	Associazioni accreditate %
Ancona	12	18%
Ascoli P.	13	20%
Fermo	10	15%
Macerata	13	20%
Pesaro e Urbino	17	26%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

##### **Gestione**

A causa delle eccezionali misure adottate dal Governo Monti per far fronte alla congiuntura economica, le partenze dei ragazzi che avevano superato le selezioni nel novembre del 2011 (Bando 2011) sono state posticipate da gennaio 2012 a luglio 2012.

Tra rinunce e subentri, nel mese di luglio sono stati coperti 10 dei 12 posti finanziati.

Gli altri due posti finanziati, relativi al progetto FATTI NON FOSTE 6 della provincia di Ancona, sono stati successivamente rimessi a bando a luglio. La procedura si è regolarmente conclusa e i due candidati selezionati hanno preso servizio a settembre.

## Schema di sintesi: progetti finanziati - sedi – ragazzi in servizio civile – Bando 2011

PROVINCIA	TITOLO PROGETTO	AMBITO	ASSOCIAZIONE	VOLONTARI RICHIESTI	VOLONTARI AVVIATI
Ancona	UNO PER TUTTI 6 AN	A08 - Assist. Patologie	ASS. MARCHIGIANA BAMBINO CARDIOPATICO	2	2
	UNO DONO PER LA VITA 6 AN	A15 - Salute	AVIS JESI	2	2
	FATTI NON FOSTE 6 AN	E10 - Animazione	LABORATORIO CULTURALE	1	1
ASS. ORGANISTICA VALLESINA			1	1	
Ascoli P.	UNO PER TUTTI 6 AP	A08 - Ass. Patologie	IOM ASCOLI PICENO	2	2
	UNO DONO PER LA VITA 6 AP	A15 - Salute	AVIS SPINETOLI-PAGLIARE	2	2
			AVIS COMUNALE ASCOLI PICENO	1	1
			AVIS MONTEFIORE DELL'ASO	1	1

Per i 10 ragazzi che hanno iniziato il servizio il 2 luglio, ed i 2 che hanno iniziato a settembre, l'AVM, per il tramite della cooperativa sociale Nuova Ricerca Agenzia Res, ha garantito l'espletamento delle pratiche e delle procedure necessarie per avviarli correttamente al servizio ed ha dato l'avvio alla fase di gestione amministrativa del servizio, interfacciandosi sia con i volontari che con le Associazioni per la risoluzione di ogni problematica e per rispondere alle numerose domande che accompagnano la fase di inizio servizio (permessi retribuiti, dimissioni, malattie di lunga degenza, infortuni, ecc.). Richieste di informazioni sono arrivate anche da parte di privati in cerca di delucidazioni sulla struttura e sul funzionamento del Servizio Civile in generale.

Per i ragazzi del Bando 2010 che hanno terminato invece il servizio il 9 gennaio 2012, nei primissimi mesi dell'anno si è reso necessario emettere tutti i documenti legati alla fine del servizio stesso e si è proceduto ad espletare gli adempimenti necessari per la loro successiva dichiarazione dei redditi.

Nel mese di gennaio 2013 si sono tenute le selezioni per i 4 posti disponibili nei progetti finanziati dal bando del Servizio Civile Regionale, di cui si darà conto più sotto. Per tali selezioni sono arrivate 21 domande.

I ragazzi selezionati prenderanno servizio a partire dal mese di giugno 2013.

L'AVM si è fatta altresì carico di curare il monitoraggio e la valutazione - in itinere ed ex post – dei progetti finanziati attraverso un processo costante di accompagnamento nelle diverse fasi di implementazione degli stessi ed un rapporto continuativo con la cooperativa che gestisce il servizio.

Oltre ad incontri periodici con la cooperativa, si sono periodicamente incontrate e contattate le Odv che hanno ospitato i ragazzi in servizio civile con il fine di verificare ed eventualmente riprogettare l'intervento. Si sono create occasioni di incontro con gli stessi ragazzi al fine di far emergere eventuali criticità.

Dagli incontri effettuati è emerso che i "nodi" avvertiti come particolarmente nevralgici sono l'inadeguatezza del rimborso rispetto al monte ore di impiego previsto e lo svolgimento di alcune mansioni che talvolta esulano dal progetto. I rapporti tra i giovani e le Odv, salvo alcune eccezioni, sono stati più che soddisfacenti.

Tabella 2.19 – Informazioni sulle tematiche del Servizio Civile

Provincia	Totale v.a.	Totale %
Ancona	34	72%
Ascoli P.	11	23%
Fermo	1	2%
Macerata	1	2%
Pesaro e Urbino	0	0%
<b>Totale</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

**Formazione dei giovani in servizio civile**

L'AVM ha approntato un programma formativo mirato a:

- promuovere l'acquisizione di conoscenze e competenze che il giovane può utilizzare nell'arco dell'anno di servizio civile, ma che soprattutto rappresentano uno stimolo e un'occasione di riflessione per le future scelte di vita;
- favorire una coscienza critica e responsabile, capace di tradursi in gesti di cittadinanza attiva e solidarietà per lo sviluppo della comunità territoriale in cui il giovane è inserito.

Il corso di formazione generale è stato strutturato in 6 moduli formativi, per un totale di 42 ore, e si è svolto nel mese di novembre 2012. La partecipazione al corso è stata pari al 100%.

Tabella 2.20 – Partecipanti per provincia di appartenenza

Provincia	Partecipanti
Ancona	6
Ascoli P.	6

**Progettazione**

Al nuovo bando progettazione per il Servizio Civile Nazionale, uscito a settembre 2012, hanno partecipato 10 associazioni che hanno richiesto 14 ragazzi, suddivisi in 5 differenti progetti.

Una novità sostanziale è stata la creazione ex-novo di un Servizio Civile Regionale, parallelo e totalmente autonomo da quello Nazionale.

Il bando progettazione per il Servizio Civile Regionale, che per come è strutturato risulta essere molto più oneroso per le associazioni è uscito a giugno 2012. Sono state 3 le associazioni che hanno presentato progetti su tale bando ed hanno richiesto 4 ragazzi.

Tabella 2.21 – SCN - Distribuzione progetti e ragazzi per provincia

Provincia	Progetti presentati	Volontari in Scn richiesti
Ancona	3	7
Ascoli P.	2	7
Fermo	0	0
Macerata	0	0
Pesaro e Urbino	0	0
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>14</b>

**ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ****Obiettivi e caratteristiche**

Il servizio garantisce alle associazioni un accompagnamento personalizzato e costante per la tenuta della contabilità e lo svolgimento dei relativi adempimenti amministrativo-fiscali.

Il servizio mira principalmente a correggere eventuali comportamenti erranei dell'associazione che contrastino con la normativa vigente, fornendo le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale e forma il personale addetto alla tenuta della contabilità, anche attraverso la soluzione di problematiche specifiche da questi avanzate. Il servizio è prestato presso le sedi provinciali del CSV dai nostri consulenti e dagli operatori di sportello, nel corso di incontri periodici programmati.

Il CSV da anni ha altresì realizzato un software (ARCO) per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato. Tale software è messo a disposizione gratuitamente delle associazioni richiedenti. L'utilizzo del software può essere richiesto anche dalle associazioni che non usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile.

## Cosa abbiamo fatto

Nel 2012 hanno usufruito del servizio di accompagnamento contabile 62 associazioni (23 in meno rispetto al 2011). Gli interventi consulenziali realizzati sono stati 104 (-38%) per un totale di 148,5 ore di consulenza.

Tabella 2.22 – Accompagnamento contabile

Provincia	N. interventi 2012	Variazione rispetto al 2011	%	N. utenti Odv	%	Variazione rispetto al 2011	% Odv utenti sulle Odv del territorio
Ancona	43	-37%	41%	23	37%	-30%	5%
Ascoli P.	1	-92%	1%	1	2%	-86%	0%
Fermo	5	-75%	5%	5	8%	-50%	3%
Macerata	24	-44%	23%	13	21%	-38%	4%
Pesaro e Urbino	31	29%	30%	20	32%	67%	5%
<b>Totale</b>	<b>104</b>	<b>-38%</b>	<b>100%</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>	<b>-25%</b>	<b>4%</b>

Il servizio ha registrato nel suo complesso una sensibile riduzione del numero di interventi consulenziali rispetto all'anno precedente con evidenze particolari nelle provincie di Ascoli Piceno e Fermo. In particolare il servizio è stato utilizzato solo dal 4% delle associazioni marchigiane.

L'introduzione di meccanismi formali di interruzione del servizio attuati nei confronti delle associazioni che hanno usufruito dello stesso per un periodo superiore a tre anni, intervenuta già lo scorso anno e confermata nel corso del 2012, ha sicuramente inciso sui risultati complessivi annuali.

E' da notare infatti che a fronte dell'impossibilità da parte di molte Odv di continuare ad usufruire del servizio per i limiti temporali di cui sopra il numero di consulenze amministrative e fiscali erogate presso gli sportelli operativi è notevolmente cresciuto (+38%) a dimostrazione che la domanda da parte delle associazioni sui temi trattati nel percorso di accompagnamento non sia complessivamente scemata ma, più probabilmente, abbia trovato risposta su altri canali di servizio messi a disposizione dal CSV.

L'unica provincia in cui il numero di interventi consulenziali erogati nell'ambito del servizio di accompagnamento è cresciuto rispetto al 2011 è quella di Pesaro.

Come avvenuto negli anni scorsi ci si è posti l'obiettivo di lavorare con più intensità con le associazioni che hanno aderito alla fine del 2011 e nel corso del 2012, attraverso l'impostazione di corrette procedure e prassi contabili e l'adeguata formazione ai volontari preposti alla gestione amministrativa dell'associazione. Complessivamente, nel 2012 a queste associazioni sono state erogate un numero di ore di consulenza pari a circa il 63% del totale (54% nel 2011).

Da evidenziare che durante il 2012 hanno avuto complessivamente accesso al servizio 31 nuove associazioni (erano 32 nel 2011) pari al 50% del totale (lo scorso anno la percentuale si attestava al 38%) a dimostrazione di un buon ricambio associativo a livello regionale (seppur con differenze provinciali) e del fatto che i temi affrontati nell'ambito del servizio di accompagnamento contabile continuano ad incontrare i bisogni delle Odv.

Sono state 28 le installazioni del software ARCO (versione 2.2.1) nei confronti di nuove associazioni che, sommate alle 287 già effettuate negli scorsi anni, portano ad un totale di 315 installazioni. Si segnala inoltre che nel corso del 2011 il software Arco è stato concesso in uso al CSV di Napoli il quale l'ha dato in concessione ad uso gratuito a 60 associazioni della provincia. Negli anni precedenti il software è stato concesso in uso anche ai CSV di Imperia e della Valle D'Aosta. Con questi, come con il CSV di Napoli, è stata stipulata una convenzione che prevede la compartecipazione agli oneri di sviluppo ed aggiornamento del software.

L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici. Complessivamente nel corso del 2012 sono stati effettuati 82 servizi di assistenza sul software ARCO tutti direttamente curati dal personale interno al CSV.

Nel corso del 2013 è prevista la distribuzione della versione 3 del programma, ultima frontiera di sviluppo dello stesso.



## ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

### Obiettivi e caratteristiche

Il percorso si connota come un servizio consulenziale complesso e strutturato finalizzato a promuovere ed accompagnare le associazioni interessate all'elaborazione di documenti di rendicontazione sociale (bilancio sociale, bilancio di missione, dichiarazione di identità e missione, relazione sulle attività svolte, indagini conoscitive interne ed esterne).

Il servizio si colloca tra quelli maggiormente qualificanti dell'area consulenza e, pur essendo offerto alla totalità delle associazioni, è – per sua connotazione - principalmente rivolto alle associazioni di volontariato maggiormente strutturate o che comunque hanno la possibilità di mettere in campo risorse umane e competenze adeguate alla realizzazione di strumenti di rendicontazione sociale talvolta complessi.

### Cosa abbiamo fatto

Obiettivo del servizio è stato quello di spingere le associazioni di volontariato (soprattutto quelle meno strutturate) ad avvicinarsi alla rendicontazione sociale in maniera graduale iniziando dai documenti di rendicontazione meno complessi per poi arrivare, dopo un periodo di maturazione, alla redazione del bilancio sociale.

Nel corso del 2012 il processo di internalizzazione avviato negli anni precedenti del servizio si è concluso ed ha visto l'impiego esclusivo degli operatori di sportello nell'attività di consulenza e accompagnamento alle associazioni impegnate nella realizzazione di uno o più documenti di rendicontazione sociale.

Sia nel caso di documenti intermedi che di veri e propri bilanci sociali gli operatori si sono dimostrati in grado di accompagnare le associazioni richiedenti al raggiungimento dell'obiettivo prefissato. La formazione loro garantita nel corso degli anni precedenti (proseguita in maniera graduale nel 2012), l'assistenza fornita dal consulente esterno ed una metodologia di lavoro che ha previsto specifici momenti di confronto interno, hanno permesso di concludere i percorsi consulenziali avviati con le associazioni.

Come avvenuto nel 2012 anche nel 2011 stati individuati quali documenti intermedi i seguenti:

1. la *dichiarazione di identità e missione*;
2. la *relazione sulle attività svolte nel periodo di riferimento*;
3. le *indagini conoscitive interne ed esterne*.

Il servizio di accompagnamento è stato realizzato, come negli anni precedenti, seguendo principi e linee guida riconosciuti a livello nazionale (GBS – 2001,2009, CSVnet - 2008, Agenzia per le Onlus - 2010), e internazionale (GRI – 2000-2006, AA1000 2005,2008). I documenti realizzati dalle associazioni sono stati raccolti dal CSV e pubblicati nel proprio sito internet.

Tabella 2.23 - Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Dichiarazione di identità e Missione	Indagine conoscitiva	Totale
Ancona	5	2	0	0	7
Ascoli P.	1	2	4	0	7
Fermo	0	1	0	0	1
Macerata	0	1	0	0	1
Pesaro e Urbino	0	4	1	0	5
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>21</b>

Le associazioni che si sono dimostrate interessate al percorso di accompagnamento sono state complessivamente 50 e molte di loro, pur non realizzando documenti di rendicontazione sociale nel corso del 2012, hanno gettato le basi per la costruzione di almeno un documento per l'anno successivo.

Particolarmente intenso è stato il lavoro degli operatori di sportello che hanno effettuato complessivamente 202 incontri con le associazioni che hanno seguito il percorso.

Particolare attenzione e stimolo sono stati posti alla redazione della relazione sull'attività svolta, che ha visto nel 2012 un numero di documenti completati doppio rispetto all'anno precedente. Più in generale sono stati realizzati 15 documenti di rendicontazione sociale intermedia contro gli 11 realizzati lo scorso anno

centrando l'obiettivo di produrre un numero superiore di documenti intermedi al fine di sensibilizzare le associazioni, anche di più piccole dimensioni, alle tematiche della rendicontazione sociale.

Dei 6 bilanci sociali (che si riferiscono tutti all'annualità 2011) 5 si riferiscono alla loro seconda edizione, mentre uno è stato redatto alla sua prima edizione.

Alle associazioni al secondo anno di accompagnamento è stato garantito un servizio di accompagnamento più leggero in quanto gran parte del lavoro era già stato svolto l'anno precedente.

Rispetto ai dati complessivi del servizio di accompagnamento dal 2003 (anno della sua introduzione) ad oggi il numero di bilanci sociali realizzati dalle associazioni di volontariato con il supporto del CSV è pari a 75, ai quali si aggiungono i 29 documenti intermedi. L'analisi evidenzia inoltre che la maggior parte delle associazioni che hanno usufruito del servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale per due esercizi, hanno poi continuato a redigerlo in completa autonomia (più del 75%).

Va evidenziato come le associazioni di volontariato che si sono approximate al percorso della rendicontazione sociale sono ancora una piccola minoranza, tuttavia vanno comunque evidenziati i seguenti aspetti:

- l'approccio alla rendicontazione sociale di elevato spessore, di cui il bilancio sociale rappresenta la massima espressione, comporta un impegno concreto e rilevante al quale non tutte le associazioni sono in grado di far fronte;
- se confrontati con le esperienze nazionali, i risultati raggiunti dal CSV delle Marche ricoprono un ruolo di tutto rilievo;
- le associazioni che aderiscono al servizio riescono in media dopo due anni di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti;
- un numero sempre maggiore di associazioni si sta avvicinando ai documenti di rendicontazione sociale "intermedi" anche grazie allo stimolo del CSV.

In conclusione quindi, il servizio continua a mantenere una connotazione "di nicchia", ma porta con sé i presupposti per una maggiore diffusione se orientato, come avvenuto negli ultimi anni, ad un approccio graduale che parte dalla costruzione di documenti di semplice realizzazione ma comunque di qualità adeguata per poi arrivare nel giro di qualche anno al completamento del percorso attraverso la redazione del più impegnativo e complesso bilancio sociale.

### 2.3.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

Oneri sostenuti nel 2012: 41.836,02 euro

#### **Obiettivi e caratteristiche**

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione del volontariato relativamente a **tematiche comuni a tutte le associazioni a prescindere dal loro specifico ambito di attività.**

Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi aperti a tutti i volontari delle organizzazioni operanti sul territorio marchigiano, tenuti da esperti selezionati dal CSV.

I corsi e i cicli di seminari sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori retribuiti delle organizzazioni di volontariato.

Possono altresì partecipare persone non appartenenti ad organizzazioni di volontariato dietro pagamento di una quota di iscrizione variabile sulla base dei contenuti e della durata del corso

I percorsi formativi vengono resi noti alle organizzazioni di volontariato attraverso i canali di comunicazione del CSV quali la pubblicazione di materiali informativi, la pubblicazione sul sito internet e le informazioni fornite dallo sportello.

Ciascuna organizzazione di volontariato può partecipare a ciascun corso proposto dal CSV con un numero massimo di volontari fissato di volta in volta in relazione ai contenuti trattati.

Per ciascun corso viene inoltre fissato il numero massimo di partecipanti complessivo oltre il quale si provvede ad attivare un'ulteriore edizione.

Tutti i percorsi formativi sono stati caratterizzati da moduli di base e approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. Al termine dell'iter formativo, è garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

#### **Cosa abbiamo fatto**

**Nel 2012 sono stati realizzati 17 corsi di formazione (10 nel 2011) per un totale di 276,5 ore (154 nel 2011). Ad essi hanno partecipato 383 allievi (266 nel 2011).** Di questi 25 sono stati partecipanti che non appartenevano ad organizzazioni di volontariato e che hanno avuto accesso al corso dietro pagamento di una quota di iscrizione (per un totale di 1.750,00 euro).

L'evidente incremento del numero dei corsi realizzati e quindi delle ore di formazione erogate e dei volontari partecipanti rispetto al 2011 è in linea con la programmazione definita che prevedeva un corso in più rispetto all'anno passato e soprattutto contenuti indubbiamente più vicini alla generalità dei bisogni formativi manifestati dal volontariato.

E' stato ulteriormente sviluppato l'utilizzo della FAD (Formazione a Distanza) per permettere una più agevole frequentazione dei corsi per coloro che hanno problemi di spostamento o di tempo a disposizione e comunque per favorire un approfondimento ed un confronto sulle tematiche affrontate in aula.

Complessivamente l'11% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV (nel 2011 era il 6%).

Tabella 2.24 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi per territorio
Regionale	7	194	28	221	164	23
Ancona	2	16,5	8	68	60	30
Ascoli P.	2	16,5	8	37	32	16
Fermo	2	16,5	8	46	41	21
Macerata	2	16,5	8	48	39	20
Pesaro e Urbino	2	16,5	8	58	47	24
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>276,5</b>	<b>16</b>	<b>478</b>	<b>383</b>	<b>23</b>

Tabella 2.25 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Numero corsi	Numero ore	Numero ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi a corso
Amministrazione e Fisco	5	37,5	8	140	119	24
Parlare in pubblico	5	45	9	117	100	20
Progettare nel sociale	1	80	80	71	51	51
Web 2.0 e social network	4	44	11	92	65	16
Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello	1	40	40	34	26	26
Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello	1	30	30	24	22	22
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>276,5</b>	<b>16</b>	<b>478</b>	<b>383</b>	<b>23</b>

Tabella 2.26 Confronto con il 2011 dei Corsi di Formazione promossi dal CSV per territorio

Territorio	Numero Corsi	Ore di formazione	Partecipanti
Regionale	+133%	+143%	+74%
Ancona	0%	-41%	+94%
Ascoli P.	+100%	+175%	0%
Fermo	+100%	+175%	+141%
Macerata	+100%	+175%	+56%
Pesaro e Urbino	0%	-41%	-30%
<b>Totale</b>	<b>+70%</b>	<b>+80%</b>	<b>+44%</b>

Sulla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un *range* di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti pari o superiori a 4,0, mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio pari o superiore a 4,2.

La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo su tutte le tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali. La valutazione del Master regionale riporta gli stessi soddisfacenti giudizi, ma essendo stata realizzata attraverso format messi a disposizione sulla piattaforma FAD che hanno anche delle informazioni ulteriori a quelle presentate nelle tabelle successive, abbiamo preferito riportarla integralmente nelle tabelle di approfondimento, alle quali vi rimandiamo per maggiori dettagli.

Tabella 2.27 Riepilogo regionale valutazione allievi sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiali	Segreteria	Soddisfazione	Organizzazione
Amministrazione e Fisco	4,3	4,3	4,2	4,1	3,7	4,0	4,5	3,7	3,9
Parlare in pubblico	4,4	4,3	4,6	4,2	4,5	4,0	4,4	4,2	4,6
Progettare nel sociale	4,8	4,4	4,6	4,3	4,0	4,4	4,5	4,3	4,1
Web 2.0 e social network	4,8	4,2	4,1	4,0	4,2	4,4	4,4	4,1	4,1
<b>Media</b>	<b>4,5</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>

Tabella 2.28 - Riepilogo regionale valutazione allievi sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Amministrazione e Fisco	4,4	4,2	4,3	4,3
Parlare in pubblico	4,7	4,5	4,7	4,8
Progettare nel sociale	4,7	4,5	4,5	4,6
Web 2.0 e social network	4,6	4,5	4,6	4,6
<b>Media</b>	<b>4,6</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>

Rimanendo in tema di valutazione dei percorsi formativi va rimarcato come per la prima volta nella storia del CSV si è proceduto a realizzare una valutazione sugli esiti di un percorso formativo a distanza di circa 6 mesi dal suo completamento. La valutazione in parola ha riguardato il corso regionale sulla progettazione sociale tenutosi nella primavera dello scorso anno. Nelle tavole di approfondimento si da conto di tale processo valutativo.

**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

- Tabella APP.10 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “Amministrazione e Fisco”  
 Tabella APP.11 - Corso “Amministrazione e Fisco” – Valutazione degli allievi sui corsi  
 Tabella APP.12 - Corso “Amministrazione e Fisco” – Valutazione degli allievi sui docenti  
 Relazione Finale del coordinatore del corso “Amministrazione e Fisco”  
 Tabella APP.13 – Formazione CSV - Dati caratteristici del corso “Parlare in pubblico”  
 Tabella APP.14 -Corso “Parlare in pubblico” – Valutazione degli allievi sul corso  
 Tabella APP.15 - Corso “Parlare in pubblico” – Valutazione degli allievi sui docenti  
 Relazione Finale del coordinatore del corso “Parlare in pubblico”  
 Tabella APP.16 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “Progettare nel sociale”  
 Tabella APP.17 -Corso “Progettare nel sociale” – Valutazione degli allievi  
 Tabella APP.18 -Corso “Progettare nel sociale” – Valutazione degli allievi sui docenti  
 Relazione Finale del coordinatore del Corso “Progettare nel sociale” e “La valutazione del follow up del corso Progettare nel Sociale”  
 Tabella APP.19 – Formazione CSV - Dati caratteristici del corso “Web 2.0 e social network”  
 Tabella APP.20 - Corso “Web 2.0 e social network” – Valutazione degli allievi sui corsi  
 Tabella APP.21 - Corso “Web 2.0 e social network” – Valutazione degli allievi sui docenti  
 Relazione Finale del coordinatore del corso “Web 2.0 e social network”  
 Tabella APP.22 – Formazione CSV - Dati caratteristici del corso “Master regionale di 1° livello per dirigenti di organizzazioni di volontariato”  
 Tabella APP.23 – Valutazioni generali degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello”  
 Tabella APP.24 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello” sul 1° Modulo “Stili di governance”  
 Tabella APP.25 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello” sul 2° Modulo “Pensare al futuro per programmare la contemporaneità”  
 Tabella APP.26 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello” sul 3° Modulo “Gestire e valorizzare le risorse umane”  
 Tabella APP.27 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello” sul 4° Modulo – Prima parte  
 Tabella APP.28 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello” sul 4° Modulo – Seconda parte  
 Tabella APP.29 – Valutazioni generali degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello” - Apprendere Online  
 Tabella APP.30 – In quali di questi aspetti il lavoro online è stato utile?  
 Tabella APP.31 – Come ti sei trovato con la piattaforma FAD?  
 Tabella APP.32 – Dove hai avuto le maggiori difficoltà ?  
 Tabella APP.33 – Lo strumento che ti è piaciuto meno ?  
 Tabella APP.34 – Pensi che sarebbe stato meglio fare il corso attraverso le classiche modalità di aula?  
 Relazione finale del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di primo livello”  
 Tabella APP.35 – Dati caratteristici del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello”  
 Tabella APP.36 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello”  
 Tabella APP.37 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo



*livello” sul 1° Modulo*

*Tabella APP.38 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello” sul 2° Modulo*

*Tabella APP.39 – Valutazioni degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello” sul 3° Modulo*

*Tabella APP.40 – Valutazioni generali degli allievi del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello” - Apprendere Online*

*Tabella APP.41 – In quali di questi aspetti il lavoro online è stato utile?*

*Tabella APP.42 – Come ti sei trovato con la piattaforma FAD?*

*Tabella APP.43 – Dove hai avuto le maggiori difficoltà?*

*Tabella APP.44 – Lo strumento che ti è piaciuto meno?*

*Tabella APP.45 – Pensi che sarebbe stato meglio fare il corso attraverso le classiche modalità di aula?*

*Relazione finale del corso “Master 2012 per dirigenti del volontariato di secondo livello”*

### 2.3.4 Le iniziative formative promosse dalle Odv

Oneri sostenuti nel 2012: 31.757,40 euro
--

#### **Obiettivi e caratteristiche**

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento del volontariato rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse organizzazioni di volontariato.

**Negli ambiti tematici connessi specificamente ai diversi settori di intervento, quindi, il CSV sostiene le iniziative formative (seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni** sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposita guida "Bando Convegni e Seminari biennio 2012 – 2013"

La collaborazione del Centro Servizi nella realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:

l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo

- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa.

E' altresì garantito un accompagnamento costante durante tutta la realizzazione del percorso formativo finalizzato a risolvere i problemi che dovessero verificarsi e quindi ad assicurare un corretto ed efficace svolgimento della proposta formativa.

Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo, il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta.

Le idee formative proposte dalle Odv sono state oggetto di valutazione di un'apposita commissione, che ha selezionato quelle per le quali si rendeva possibile l'intervento del CSV. Entità e contenuti dell'intervento sono oggetto di specifica delibera adottata dal Consiglio Direttivo del CSV.

#### **Cosa abbiamo fatto**

**Nel 2012 sono state erogate 152 ore di formazione, attraverso convegni e seminari.**

*A tali percorsi hanno partecipato 974 cittadini.*

In tutta la regione 32 sono stati i convegni ed i seminari presentati nella sessione di novembre 2011 (nel 2011 14 sono stati quelli presentati nella sessione di novembre 2010 e 23 in quella di giugno 2011). Dei 32 presentati, 28 sono stati quelli ammessi a valutazione, 23 quelli valutati sufficienti e 17 quelli finanziati fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Complessivamente sono state coinvolte nella presentazione di proposte formative 99 associazioni di volontariato delle Marche pari al 6% del totale delle Odv presenti.

Nel 2012 sono anche stati messi a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di un momento formativo singolo e occasionale. A tal proposito gli oneri relativi a questi interventi formativi sono stati euro € 7.934,04 per un totale di 24 interventi rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati relativi alla sessione di novembre 2011 (seminari e convegni), che è l'unica che si è tenuta nel 2012.



Tabella 2.29 - Bando Convegni e Seminari - Novembre 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approvazione	Ore complessive di formazione previste	N. ore medie a corso	Costo complessivo previsto	Costo medio a corso	Costo orario
Ancona	10	1	9	2	2	5	50%	41	8	€ 8.473,60	€ 1.694,72	€ 206,67
Ascoli P.	8	1	7	1	2	4	50%	45	11	€ 5.161,00	€ 1.290,25	€ 114,69
Fermo	4	1	3	1	0	2	50%	12	6	€ 3.900,00	€ 1.950,00	€ 325,00
Macerata	5	1	4	0	1	3	60%	33,5	11	€ 5.866,20	€ 1.955,40	€ 175,11
Pesaro	5	0	5	1	1	3	60%	38,5	13	€ 5.991,70	€ 1.997,23	€ 155,65
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>53%</b>	<b>170</b>	<b>10</b>	<b>€ 29.392,50</b>	<b>€ 1.728,97</b>	<b>€ 172,90</b>

Tabella 2.30 - Seminari – sessione di novembre 2011 – differenza tra preventivo e consuntivo

Provincia	Costo previsto	Costo a consuntivo	Differenza	% di consuntivo su preventivo
Ancona	€ 8.473,60	€ 6.804,18	€ 1.669,42	80%
Ascoli P.	€ 5.161,00	€ 4.061,78	€ 1.099,22	79%
Fermo	€ 3.900,00	€ 3.573,90	€ 326,10	92%
Macerata	€ 5.866,20	€ 4.867,36	€ 998,84	83%
Pesaro e Urbino	€ 5.991,70	€ 4.159,75	€ 1.831,95	69%
<b>Totale</b>	<b>€ 29.392,50</b>	<b>€ 23.466,97</b>	<b>€ 6.025,53</b>	<b>80%</b>

Lo scarto tra consuntivo e preventivo è in linea con quello delle sessioni di novembre 2010 e di giugno 2011 del medesimo bando, che si attestavano rispettivamente all'81% ed all'86%.

## Valutazione ex post di Convegni e Seminari

### Letture delle interviste alle associazioni proponenti

Il CSV sostiene e promuove attraverso un bando specifico, iniziative per la realizzazione di Convegni e Seminari proposti direttamente dalle associazioni che, per gli argomenti e le tematiche trattati, mirano a promuovere il protagonismo del volontariato marchigiano. Si intendono per convegni e seminari tutte quelle attività realizzate allo scopo di sensibilizzare, promuovere, diffondere i valori fondamentali, il senso ed il ruolo del volontariato oppure al fine di informare, aggiornare e permettere un confronto sulle tematiche e sulle metodologie specifiche dell'attività dell'organizzazione o delle organizzazioni di volontariato proponenti l'iniziativa.

Nell'analizzare le attività formative proposte direttamente dalle associazioni di volontariato e supportate dal CSV nelle sessioni novembre 2011 (complessive 17 iniziative) è stato utilizzato uno strumento di monitoraggio e valutazione che potesse dar conto di considerazioni di ampio raggio. Al termine dell'iniziativa formativa, gli operatori del Centro Servizi si sono fatti carico di organizzare un incontro con la o le associazioni proponenti quale momento di valutazione partecipata finale nel quale si sono esaminati gli aspetti essenziali, quantitativi e qualitativi, che hanno caratterizzato le attività realizzate, individuando le possibili aree di criticità e di miglioramento.

Le domande poste ai volontari referenti sono state le seguenti:

1. Qual è il vostro giudizio complessivo sui vari aspetti dell'iniziativa formativa, ponderando anche i ritorni formali ed informali ricevuti dai partecipanti, (interesse, adeguatezza, utilità, soddisfazione...) La partecipazione negli incontri è stata quella che vi aspettavate? Il seminario/convegno ha permesso di raggiungere gli obiettivi auspicati?

2. Avete incontrato difficoltà nella realizzazione dell'iniziativa? Si sono effettuati cambiamenti e quali sono le motivazioni che hanno spinto a questi cambiamenti?
3. Sulla base dell'esperienza acquisita, quali indicazioni/suggerimenti (in merito ai contenuti, all'organizzazione, alla promozione dell'iniziativa, ecc...) sareste in grado dare ad un'associazione che volesse realizzare un'analogha iniziativa? Perché?

Nella lettura delle interviste realizzate si presentano i dati di contesto e quindi si utilizza prevalentemente l'analisi dei dati qualitativi raccolti tramite l'intervista e trattati attraverso la classificazione delle evidenze ricorrenti. In particolar modo si sono classificate le risposte date all'interno di un'ampia gamma di scelte e quindi si è proceduto all'accorpamento delle classi attraverso la logica delle scelte ricorrenti.

*Nota metodologica per la composizione e lettura delle tabelle:* lo strumento utilizzato come valutazione ex post dal Centro Servizio è un'intervista semi-strutturata nella quale si chiede agli intervistati di esprimere liberamente delle opinioni. Nella lettura delle interviste in alcuni casi si è potuto attribuire alla risposta data un valore classificabile in alcune categorie chiare, in altre no poiché le risposte sono di natura più ampia e articolata difficilmente classificabile. In queste evenienze le risposte sono state prese in considerazione nella lettura generale degli esiti. Per tale motivo inoltre avremo, in alcune delle tabelle sottostanti, dei valori assoluti sempre differenti tra di loro nei totali, perché non si fa riferimento alla totalità delle iniziative formative prese in esame (il 100% delle interviste realizzate) ma alla totalità delle risposte che sono rientrate nella classificazione effettuata.

### Le classificazioni adottate

Sulla base dei risultati delle interviste si sono adottate le seguenti classificazioni di risposta:

- La soddisfazione rispetto al processo e agli esiti dell'iniziativa formativa percepita dai promotori
- La partecipazione all'iniziativa formativa: molte persone tra gli intervistati hanno espresso soddisfazione o insoddisfazione rispetto al valore della partecipazione all'iniziativa formativa, suddividendola inoltre per tipologia di soggetti partecipanti.
- Gli esiti: in diversi casi le persone hanno espresso soddisfazione rispetto a ciò che l'iniziativa formativa ha generato nel mentre si realizzava e/o in seguito alla sua realizzazione
- Le difficoltà incontrate e i cambiamenti effettuati in corso d'opera. Questa dimensione di analisi ci è molto cara perché in una logica rendicontativa le organizzazioni normalmente celano eventuali difficoltà incontrate per paura della "sanzione"; pur se questa non è mai stata l'intenzione del CSV, tale dinamica ha di fatto impedito che potesse affinarsi l'azione di accompagnamento del CSV tesa al raggiungimento della piena efficacia dell'azione formativa. Capire per orientare e affiancare le odv: questo è lo spirito con il quale si è posta la domanda relativa ai possibili *gap* dell'iniziativa.
- Suggerimenti e proposte: in un'ottica di *peer education* abbiamo chiesto alle associazioni di dare consigli ad altre associazioni, che volessero realizzare iniziative similari, su quali strategie mettere in campo per migliorare l'intervento.

### **I dati**

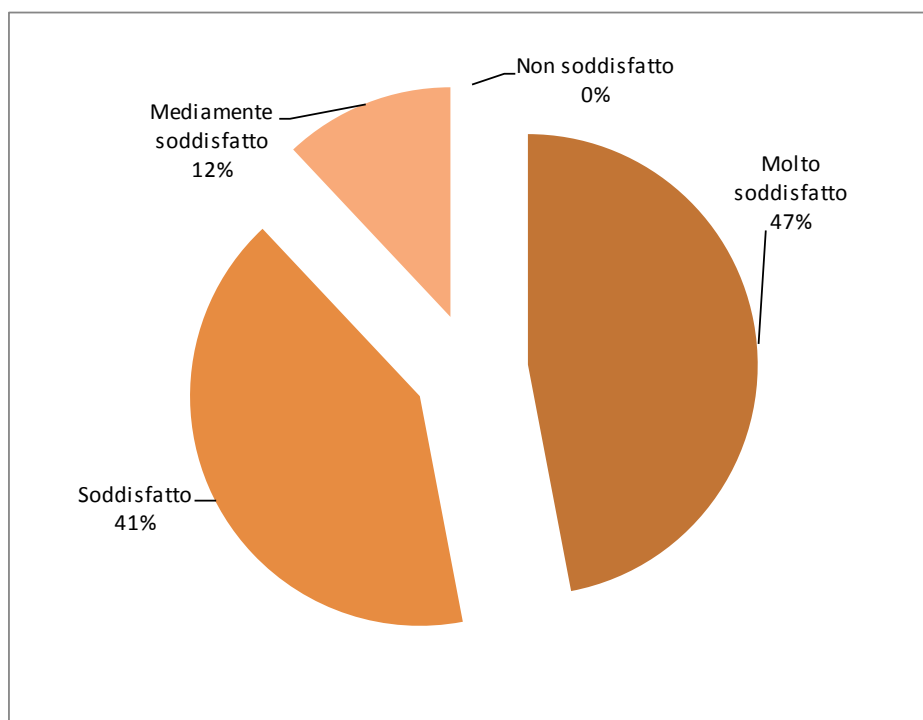
Nella sessione del novembre 2011 sono state presentate complessivamente 34 proposte di cui 17 finanziate e concluse (cfr. tabella 2.26).

*Tabella 2.31 – I seminari e convegni presentati, quelli finanziati e conclusi e la loro distribuzione nel territorio marchigiano.*

Provincia	Tot seminari/convegni presentati	Seminari/convegni finanziati	Seminari/convegni conclusi
Ancona	10	5	5
Ascoli P.	8	4	4
Fermo	4	2	2
Macerata	5	3	3
Pesaro e Urbino	7	3	3
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>17</b>

Di seguito riportiamo i dati delle evidenze a cui segue una lettura dei dati orientata a valutare i risultati complessivi.

Grafico 2.2 – Livello di soddisfazione generale



La quasi totalità del campione intervistato ha risposto che è soddisfatto di come sono andate le cose (47% molto soddisfatto, il 41% soddisfatto (Gr. n. 2.2).

Si è soddisfatti prevalentemente perché la realizzazione dell'iniziativa ha permesso di raggiungere gli obiettivi previsti inizialmente (il 42%) e per la qualità dei contenuti e delle modalità di realizzazione dell'iniziativa (37%) –vedi Gr. n 2.3

Grafico 2.3 – Motivi della soddisfazione

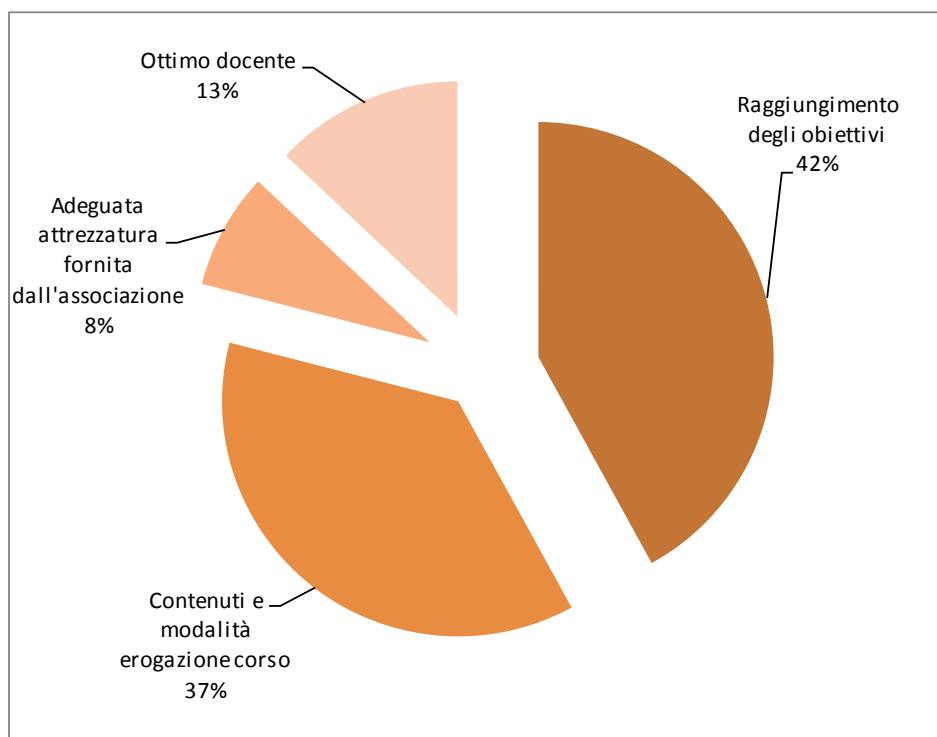
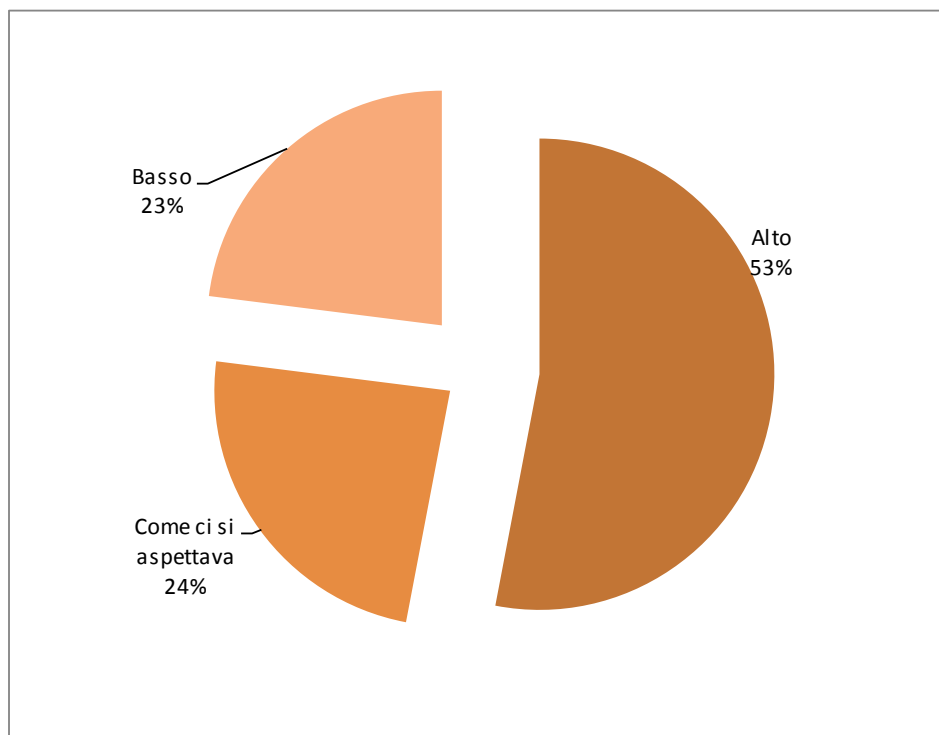
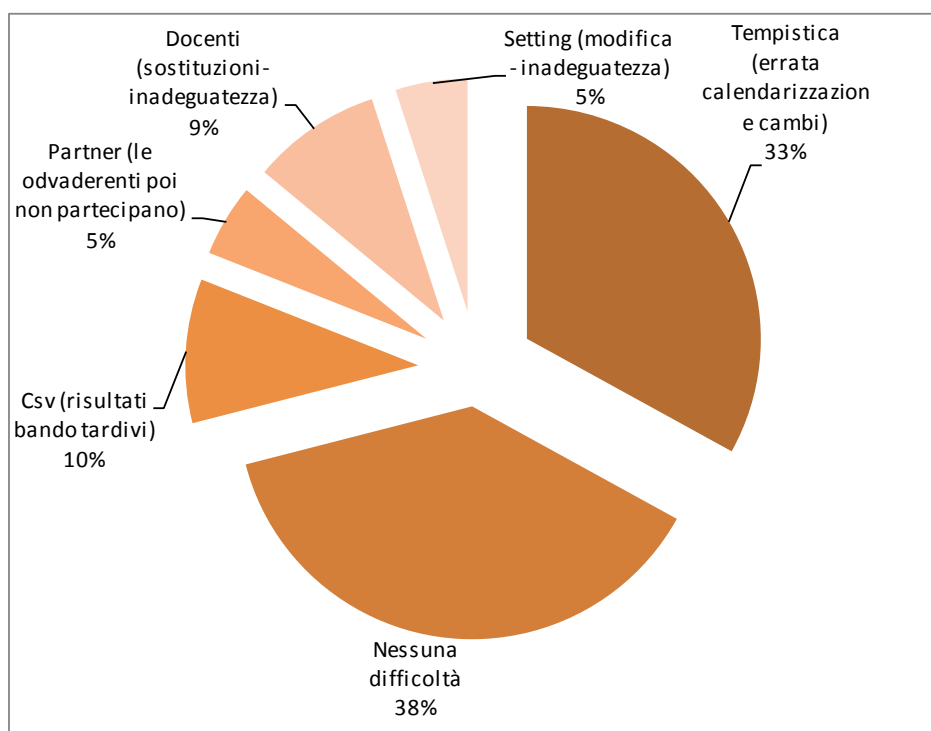


Grafico 2.4 – Livello della partecipazione all’iniziativa



Il livello di partecipazione alle iniziative proposte è stato abbastanza alto, a prova dell'utilità percepita dell'evento. Nella gran parte dei casi, a livello organizzativo, non ci sono stati problemi per la realizzazione dei convegni o seminari, anche se si sono verificati disguidi prevalentemente per il cambio delle date proposte (il 33% degli intervistati ha evidenziato tale dato). Pochissime le difficoltà legate alla poca adeguatezza della sede (5%). Problematica nuova, anche se indicata da una minoranza delle associazioni, ma sulla quale è giusto riflettere, è legata al poco tempo intercorso tra l'approvazione e la realizzazione dell'iniziativa: tale problematica è stata rilevata dal 10 % dei casi esaminati. Nel 38% dei casi non si è riscontrata nessuna problematicità.

Grafico 2.5 – le cose negative



Le indicazioni che i promotori danno ad altre odv che si apprestano a realizzare iniziative analoghe si riferiscono a diversi parti del processo formativo, in particolare alla rete che deve essere attivata ma della quale ci si deve anche prendere cura; alla promozione tramite strumentazioni varie, alla metodologia dove è da preferire approcci pratici piuttosto che teorici degli interventi; alla gestione dell'aula didattica.

Tabella 2.32– *Suggerimenti ad altre Odv*

Curare bene la rete dei partner	15
Maggiore cura nella promozione dell'iniziativa	6
Prestare attenzione alla calendarizzazione dell'evento	4
Scegliere con cura i docenti	3
Favorire più un carattere pratico e non teorico degli interventi	2
Produrre un lavoro finale per avere dei feed back sull'iniziativa realizzata	2
Scegliere un setting adeguato	1
Fare una conferenza stampa per promuovere l'iniziativa (o pre-incontri)	1
Attivare servizio e- mail e sms per promemoria	1
Attivare azioni che possano aggregare le persone durante l'evento	1

### **Riflessioni conclusive: esiti e buone prassi da evidenziare e da consolidare**

#### Gli esiti

Le azioni producono azioni a loro volta, cambiamenti: sono quelli che noi chiamiamo esiti. Tra questi i volontari hanno sottolineato l'adesione di nuovi volontari all'associazione e la richiesta di produrre materiali e approfondimenti sui temi affrontati dalle associazioni:

*"... tramite questa iniziativa è stata ampliata la base associativa in quanto gran parte dei partecipanti hanno poi deciso di aderire all'associazione"*

*"Dato il notevole livello ottenuto si sta valutando la possibilità di dare seguito al secondo evento con una pubblicazione degli atti".*

#### La promozione

La promozione è considerata da tutti fattore fondamentale per la buona riuscita dell'iniziativa. Gli strumenti utilizzati dagli intervistati variano dalle più tradizionali conferenze stampa e manifesti, ai moderni internet, sms, e-mail, social network

La promozione, per essere capillare e funzionale, deve coinvolgere le reti all'interno delle quali operano le Odv.

#### L'organizzazione

Le associazioni hanno quasi tutte ormai ben chiaro quanto sia cruciale organizzare bene un'iniziativa formativa tenendo conto dei seguenti passaggi:

- Chiara definizione degli obiettivi formativi
- Adeguatazza del calendario proposto
- Adeguatazza della logistica
- Oculata scelta dei docenti
- Promozione efficace

Indipendentemente dall'area di intervento, invece, in molti hanno ravvisato la necessità di coinvolgere non solo altre Odv, ma soprattutto le scuole e le istituzioni pubbliche.

#### La metodologia e il docente

Alta è l'attenzione alla metodologia formativa che deve essere pratica e coinvolgente con i presenti.

In quasi tutte le interviste è stato attribuito un valore molto alto alla qualità del docente per il buon esito dell'iniziativa formativa.



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

*Tabella APP.46 - Dettaglio iniziative formative delle Odv sostenute nel 2012*

## Sostegno alle attività formative delle Odv

### Oneri sostenuti nel 2012:

Personale interno

### Obiettivi e caratteristiche

Il servizio di sostegno alle attività formative mira a sviluppare le competenze formative delle associazioni affinché siano in grado di elaborare e realizzare iniziative formative rispondenti ai bisogni di qualificazione delle conoscenze e capacità dei volontari. Tale servizio si riferisce alle iniziative formative (seminari e convegni) presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando.

Il servizio si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale.

Tale servizio è disponibile presso tutti gli sportelli. E' l'operatore che, di volta in volta, valuta l'esigenza dell'associazione e verifica l'opportuna modalità di gestione della richiesta.

### Cosa abbiamo fatto

Nel 2012 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 206 (- 60% rispetto al 2011) con una flessione percentuale meno che proporzionale alla diminuzione delle iniziative presentate (pari al -64%) e sostenute dal CSV (pari a -80%).

Tabella 2.33 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2011	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	10	62	72	35%	-61%	23	5%
Ascoli P.	3	14	17	8%	-67%	7	3%
Fermo	3	10	13	6%	-58%	8	5%
Macerata	14	39	53	26%	-54%	21	7%
Pesaro e Urbino	12	39	51	25%	-60%	25	6%
<b>Totale</b>	<b>42</b>	<b>164</b>	<b>206</b>	<b>100%</b>	<b>-60%</b>	<b>84</b>	<b>5%</b>

### 2.3.5 Documentazione

Oneri sostenuti nel 2012: 2.041,07 euro

#### **Obiettivi e caratteristiche**

Il servizio mette a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali eterogenee utili a favorire processi di approfondimento su tematiche di particolare rilevanza per la loro identità ed attività.

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa a libri, periodici, documenti, normative, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Su richiesta, si possono eseguire ricerche bibliografiche "ad hoc", commentate o meno, per raccogliere documenti più specifici (approfondimenti, individuazione testi, materiale per corsi di formazione e tesi di laurea).

Il materiale documentale è presente presso le sedi del CSV e qualora non disponibile è reperito presso centri documentazione specializzati e recapitato alle associazioni richiedenti.

#### **Cosa abbiamo fatto**

**Nel 2012 sono state effettuate 105 prestazioni** che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un aumento rispetto al 2011 del 62%.

Tabella 2.34 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2011	N. utenti Odv	N. utenti non Odv
Ancona	41	39%	-13%	31	8
Ascoli P.	2	2%	+100%	1	1
Fermo	0	0%	ND	0	0
Macerata	50	48%	+317%	12	34
Pesaro e Urbino	12	11%	+200%	8	1
<b>Totale</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>+62%</b>	<b>52</b>	<b>44</b>



### 2.3.6 Informazioni

#### Oneri sostenuti nel 2012:

Personale interno

#### Obiettivi e caratteristiche

Il servizio fornisce alle associazioni un primo livello di sostegno diretto informativo, rispondendo a quesiti che riguardano singole questioni, poco complesse, di conoscenza diretta dell'operatore e che non prevedono nessun tipo di elaborazione dei contenuti. Il servizio "informazioni" è disponibile presso tutti gli sportelli.

#### Cosa abbiamo fatto

Nel 2012 è stata data risposta a 1.031 richieste informative, il 14% in più rispetto al 2011.

Tabella 2.35 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2011	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	452	44%	-5%	187	45	38%
Ascoli P.	129	13%	+231%	69	27	30%
Fermo	50	5%	+233%	31	6	21%
Macerata	181	18%	+45%	98	9	32%
Pesaro e Urbino	219	21%	-11%	60	35	15%
<b>Totale</b>	<b>1.031</b>	<b>100%</b>	<b>+14%</b>	<b>445</b>	<b>122</b>	<b>29%</b>

### 2.3.7 Comunicazione

Oneri sostenuti nel 2012: 192.745,17 euro

#### Obiettivi

L'attività di comunicazione e promozione viene spesso trascurata dalle associazioni in favore delle attività istituzionali più proprie; ciò non consente di far percepire adeguatamente all'esterno l'importanza del lavoro svolto e ridimensiona notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze.

In tale contesto il servizio ha la finalità di aumentare la comunicazione delle Odv per far sì che l'azione delle stesse sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio.

#### Caratteristiche del servizio e attività svolte

##### **PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO "V DOSSIER"**

E' il nuovo periodico che sostituisce Volontariato Marche e che nasce dalla collaborazione con i CSV di Messina e Milano. Trattasi di un quadrimestrale, distribuito gratuitamente nelle Marche ad oltre 2500 indirizzi fra organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni.

Vdossier è una rivista di approfondimento sui temi del volontariato che promuove la cultura della solidarietà, fornendo alle associazioni un punto di riferimento. Una rivista nella quale le associazioni si trovano rappresentate, perché i suoi articoli toccano problemi, temi e argomenti che stanno loro più a cuore. Da qui la struttura del periodico prevede una sezione di inquadramento, una di sviluppo, e una di risposte al tema-quesito prescelto. Il tutto raccontato da una molteplicità di voci, e ancora corredato da esperienze tangibili che contestualizzano e danno senso di concretezza alle riflessioni riportate nel testo.

Nel 2012 è stato realizzato il primo numero di tale periodico che ha trattato il tema del rapporto tra giovani e volontariato.

##### **SITO INTERNET**

L'obiettivo principale del sito del CSV ([www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)) è quello di aumentare la comunicazione con le Odv tramite il web per sviluppare servizi più economici, veloci e aggiornati in tempo reale. Il sito è realizzato attraverso l'interazione tra una vasta gamma di fonti informative interne ed esterne. Infatti, proprio per la natura del web, il sito si presta a integrare diversi tipi di informazione in un unico "spazio virtuale". Il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è svolto internamente.

**Le visite nel 2012 sono state 87.640 (+ 11% sul 2011) con 281.900 pagine visitate (+ 10% sul 2011).** Nel sito sono state inserite **757 notizie nel corso del 2012 (+4%)**. Di queste, 424 sono riconducibili ai comunicati stampa realizzati dal CSV per conto delle associazioni di volontariato. Sono stati inoltre inseriti **543 eventi o appuntamenti** di Odv marchigiane (-16%). Infine sono stati **promossi 142 bandi e opportunità di finanziamento** per le Odv (+46%).

Dopo il notevole aumento registrato tra il 2011 ed il 2010, i dati quantitativi sopra esposti sembrano stabilizzarsi attorno ad un modesto incremento. Ciò anche in virtù del fatto che è preciso obiettivo del CSV quello di sviluppare la comunicazione verso le associazioni e più in generale verso tutti i portatori di interesse attraverso la rete, il che ci stimola a profondere nuove energie per incrementare l'utilizzo della nostra vetrina virtuale.

##### **AREA RISERVATA**

Dal 2011 è attiva l'area riservata del sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e l'uso del fax e velocizzando le procedure. In particolare attraverso l'area riservata le associazioni possono:

- consultare il proprio profilo anagrafico
- iscriversi ai corsi di formazione promossi dal CSV
- accedere ai bandi progettazione del CSV
- iscriversi ai progetti di promozione del volontariato.

**Gli utenti creati e accreditati all'area riservata nel corso del 2012 sono stati 135. Il totale degli utenti accreditati è di 684 unità.**

##### **NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE NEWS"**

Una selezione delle notizie presenti sul sito internet sono sintetizzate in una newsletter elettronica che riporta un breve abstract della notizia e il rimando alla fonte.

La newsletter elettronica viene inviata settimanalmente a tutte le associazioni di volontariato di cui si dispone di un valido indirizzo di posta elettronica e a tutti coloro che ne fanno richiesta attraverso uno spazio dedicato sul nostro sito internet.

La newsletter nel 2012 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 46 numeri).

Al 31 dicembre 2012 gli iscritti alla newsletter erano 3.616 di cui 2.176 Odv e 1.440 singole persone che ne hanno fatto richiesta.

Lo strumento ha sicuramente assolto alla funzione assegnatagli ed è diventata una forma di comunicazione piuttosto apprezzata, visto l'incremento dei destinatari singoli che, rispetto al 2011, sono aumentati di **224** unità (nel 2011 l'aumento era stato di 166 unità). Anche gli indirizzi associati alle associazioni sono aumentati di **107** unità, per cui, fatta eccezione per le realtà neo-costituite, l'incremento denota che all'interno delle stesse organizzazioni più referenti (dirigenti, volontari ecc.) la ricevono, il che contribuisce a una maggiore capillarità dell'informazione veicolata.

## IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

CSV Marche a partire dall'anno in corso ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network. Ciò al fine di cogliere le opportunità che tali mezzi offrono sia per meglio promuovere le proprie attività e servizi verso le associazioni ma soprattutto per sviluppare la promozione dei valori del volontariato e della solidarietà verso la comunità.

In particolare è stata creata una pagina Facebook ufficiale ([www.facebook.com/csvmarche](http://www.facebook.com/csvmarche)). Lo scopo principale che ha motivato la scelta di costruire una presenza *social* per il CSV Marche, è la possibilità che tale canale offre di entrare in contatto con un'utenza di massa, trasversale e differenziata per sesso, estrazione ed età. Sono infatti milioni le persone che ogni giorno interagiscono su Facebook, ed il mondo *non profit* utilizza tale canale proficuamente per condividere e promuovere le proprie attività, ma anche per allargare l'orizzonte di contatti, costruire un dialogo con i propri portatori di interesse e potenziare l'impatto delle proprie organizzazioni.

A fronte di una produzione di contenuti costantemente postata sulla pagina del CSV Marche, la fase di start-up è stata segnata da una relativa lentezza in termini di adesione dei *fan* e della portata complessiva dei visitatori. Le motivazioni possono dirsi esogene se si tengono in considerazione i maggiori limiti all'interazione posti per i profili pagina, in relazione ai profili persona. Altre motivazioni di tipo endogeno possono ricondursi ad una prima fase di sperimentazione e conoscenza del mezzo.

La fase di start-up si è conclusa quando i *social button* "Mi piace" sono stati inseriti in tutti gli strumenti di comunicazione istituzionale del CSV e nei relativi materiali promozionali delle attività e dei servizi erogati.

A partire da tale momento i ritmi di incremento dei "seguaci" e della portata media della Pagina sono aumentati costantemente fino a raggiungere, alla chiusura dell'anno, risultati più che soddisfacenti (giudizio che deriva dal confronto con l'attività su Facebook di altri CSV italiani).

Rispetto al numero di "mi piace", l'anno si è chiuso con 514 fan, a seguito di un incremento piuttosto costante nell'arco dei mesi, ed una portata media di 1.000 utenti settimanali. Interessante anche il dato relativo alla portata virale, che nell'ultimo trimestre si attesta attorno a 1.000, con una media di circa 30 "persone che parlano di questo argomento".

CSV Marche ha altresì attivato la propria presenza su altri due social network: un profilo su Flickr per quanto riguarda le immagini fotografiche ed un canale su Youtube per quanto riguarda materiale video.

La scelta di aumentare visibilità e presenza sui social network è corroborata anche dalle risposte alle domande specifiche sul tema che sono state inserite nella rilevazione sulla valutazione dei servizi del Csv (vedi capitolo 2.2.2). Dalle risposte è emerso che il 64% delle associazioni di volontariato utenti del Csv utilizza i social network. In particolare l'85% delle associazioni che usano i social network utilizzano principalmente Facebook, l'11% Youtube ed il 3% Twitter.

## UFFICIO STAMPA

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i mezzi di comunicazione.

Gli addetti al servizio di ufficio stampa, esperti di giornalismo e rapporti con i media, si occupano di predisporre e divulgare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione, radio e testate internet, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti delle diverse testate.

Inoltre il CSV fornisce alle associazioni interessate gli strumenti per svolgere in proprio il delicato compito di ufficio stampa e, più in generale, per sviluppare competenze sulle forme di comunicazione interna ed esterna.

Nel 2012 sono stati prodotti **396** comunicati stampa e convocate **28** conferenze stampa, per un totale di **424** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **225**.

Tabella 2.36 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati delle AdV inoltrati dal CSV	N. totale	%	Variazione rispetto al 2011	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	124	9	11	144	31%	1%	80	16%
Ascoli P.	48	6	17	71	15%	-32%	27	12%
Fermo	59	3	3	65	14%	-11%	31	21%
Macerata	81	0	4	85	18%	13%	45	15%
Pesaro e Urbino	84	10	12	106	23%	-11%	42	11%
<b>Totale</b>	<b>396</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>471</b>	<b>100%</b>	<b>-8%</b>	<b>225</b>	<b>14%</b>

In qualche caso (come riportato nella colonna “inoltri” della tabella sopra) sono le stesse associazioni che ci forniscono il comunicato stampa da inviare.

Il CSV ha portato poi avanti un'attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati - o avviare ex novo, la gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche, a titolo gratuito, nei principali mezzi di comunicazione regionali (radio, quotidiani e periodici), dove promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

Sono stati complessivamente prodotti 126 servizi, per 146 associazioni interessate, con un marcato incremento rispetto all'anno passato (nel 2011 107 erano stati i servizi prodotti e 109 le associazioni interessate).

Su Radio Ascoli è attivo uno spazio, con frequenza bisettimanale: gli spazi andati in onda sono stati 23.

Da Marzo 2012 è attiva una rubrica dedicata al volontariato e curata dal CSV Marche sul periodico diocesano della provincia di Pesaro e Urbino “Il Nuovo Amico”: ci sono stati 12 spazi dedicati alle tematiche di 13 Odv.

Da marzo 2012 è attiva una collaborazione con il bimestrale “Perchè” per un'intera pagina dedicata al volontariato a cura del CSV Marche. Nel 2012 ci sono state 5 uscite che hanno coinvolto 40 associazioni di volontariato.

E' continuata la collaborazione con il gruppo radio-televisivo Radio Center Music - èTV Marche nel 2012: sono state complessivamente 31 le trasmissioni che hanno coinvolto 30 Odv della provincia di Ancona.

Sul periodico della Diocesi di Ancona “Presenza” ci sono stati 17 spazi dedicati alle tematiche di 39 Odv.

Su Radio Nuova Macerata è attivo uno spazio quindicinale: i programmi andati in onda sono stati 18 usufruiti da 16 Odv.

Su “Emmaus” (periodico della Diocesi di Macerata) è attivo uno spazio, con frequenza orientativamente quindicinale: gli spazi sono stati 20 usufruiti da 17 Odv.

In tale contesto va comunque sottolineato come la gestione degli spazi radiofonici si scontra talvolta con la mancanza di associazioni disponibili a partecipare negli orari e giorni programmati.

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è lievemente diminuito rispetto al 2011 (-8%) mentre praticamente invariato è il numero delle associazioni che hanno usufruito del servizio (una in più del 2011 in valore assoluto ed un punto in meno in termini percentuali sul totale delle Odv che potevano aver accesso al servizio).

Sciogliendo il dato regionale nelle singole province si evince un marcato calo della domanda del servizio nella provincia di Ascoli, un dato pressoché invariato ad Ancona, un lieve aumento in provincia di Macerata ed una contenuta diminuzione a Fermo e Pesaro. Aumenta in valore assoluto il numero delle associazioni fruitrici del servizio ad Ancona, Macerata e Fermo (rimane praticamente invariato il dato percentuale), cala invece lievemente a Pesaro e più marcatamente ad Ascoli (sia in valore assoluto che in termini percentuali).

Nel confermare da un lato quanto si diceva lo scorso anno in relazione al fatto che il bacino di interesse del servizio è quello forse realmente rispondente ai bisogni delle associazioni, dall'altro lato non si può rinunciare ad intraprendere percorsi finalizzati ad ampliare il numero delle associazioni che accedono al servizio al fine di rendere sempre più visibile il messaggio del volontariato nei mezzi di comunicazione sia in quelli tradizionali che in quelli innovativi.

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa nei confronti dei quotidiani (Corriere Adriatico, Il Messaggero, Il Resto del Carlino) e delle testate web regionali, il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa.

Il 98% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 2,7 uscite (senza contare servizi tv, interviste radio e spazi sulle rubriche). Risultati decisamente positivi in assoluto e migliori di quelli dell'anno precedente. Ciò denota da un lato l'efficacia del servizio, dall'altro l'accreditamento della “fonte uffici stampa” del CSV presso le testate giornalistiche.

Tabella 2.37 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Comunicati Stampa Prodotti	Conferenza Stampa realizzate	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	124	9	98%	408	3,3
Ascoli P.	48	6	98%	146	3,0
Fermo	59	3	98%	177	3,0
Macerata	81	0	100%	128	1,6
Pesaro e Urbino	84	10	96%	222	2,6
<b>Totale</b>	<b>396</b>	<b>28</b>	<b>98%</b>	<b>1.081</b>	<b>2,7</b>

### SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano necessari per raggiungere l'obiettivo di comunicare efficacemente all'esterno le attività ed iniziative in programma.

Nel 2012 i servizi erogati sono stati **627**, a favore di **391** organizzazioni.

Tabella 2.38 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Solo stampa esterna	Grafica e stampa esterna	Grafica interna e stampa esterna	Solo grafica esterna	Solo grafica interna	Totale	Totale %	Variazione rispetto al 2011	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	66	2	58	0	42	168	27%	-7%	125	26%
Ascoli P.	0	0	59	3	37	99	16%	-15%	63	28%
Fermo	33	2	4	0	5	44	7%	-20%	30	20%
Macerata	35	9	43	1	96	184	29%	-3%	95	31%
Pesaro e Urbino	48	3	29	2	50	132	21%	-5%	78	20%
<b>Totale</b>	<b>182</b>	<b>16</b>	<b>193</b>	<b>6</b>	<b>230</b>	<b>627</b>	<b>100%</b>	<b>-8%</b>	<b>391</b>	<b>25%</b>

Analizzando i dati sopra descritti si evidenzia un modesto decremento della domanda complessiva di tale servizio rispetto al 2011 (-8%) ed una ancor più lieve diminuzione del numero delle associazioni che hanno richiesto il servizio (6 in meno in valore assoluto pari all'1,5% e tre punti in meno in termini percentuali rapportando le associazioni fruitrici del servizio al totale di quelle che potevano avere accesso allo stesso).

Sciogliendo il dato nelle varie province si evince come la diminuzione dei servizi sia stata più marcata ad Ascoli e Fermo, mentre per quanto riguarda le associazioni fruitrici le province di Ancona, Macerata ed Ascoli registrano un aumento in valore assoluto ed una invarianza in termini percentuali, mentre quelle di Fermo e Pesaro presentano entrambi i dati negativi.

Va comunque rimarcato come il confronto temporale andrebbe interpretato anche alla luce dell'entità economica media del servizio richiesto, dato che, a parità di risorse a disposizione, influenza notevolmente la quantità dei servizi erogati. Purtroppo non abbiamo a disposizione tale dato, che in ogni caso è una variabile indipendente per il CSV, in quanto origina dalle richieste delle associazioni in relazione alla portata delle iniziative da promuovere.

Un'ultima considerazione che accomuna il calo, sia pur leggero, della domanda del servizio di ufficio stampa e di quella del servizio di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale riguarda il fatto che ciò non è tanto ascrivibile alla scelta delle associazioni di svolgere tale attività in autonomia, rinunciando al sostegno del CSV ma piuttosto dal nostro osservatorio abbiamo potuto rilevare un'oggettiva riduzione delle iniziative di ogni genere programmate e realizzate dalle associazioni e quindi della conseguente domanda di sostegno della promozione delle stesse.

### 2.3.8 Supporto logistico

Oneri sostenuti nel 2012: 40.762,47 euro

#### Obiettivi e caratteristiche

L'obiettivo dei servizi logistici è di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione.

Tutti gli sportelli del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- telefono
- fax
- computer con relativa connessione ad internet
- fotocopiatrice/stampante a colori
- sale riunioni.

E' inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo dei beni di proprietà del CSV (computer, lavagna luminosa, proiettore, TV, videoregistratore, videoproiettore, ecc...) utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali delle associazioni. Per i beni che non sono nella disponibilità del Centro si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

#### Cosa abbiamo fatto

Da gennaio 2012 è stato adottato un regolamento di accesso per quanto riguarda l'uso di stampanti e fotocopiatrici che in particolare prevede un codice per l'utilizzo delle macchine da parte delle associazioni che deve essere richiesto allo sportello e dei limiti all'utilizzo gratuito delle macchine. Superati tali limiti il servizio viene erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Ogni associazione ha a disposizione gratuitamente le seguenti quantità di copie/stampe:

- 2.500 fotocopie (passaggi ) in bianco e nero
- 50 fotocopie (passaggi) a colori
- 500 stampe (passaggi) in bianco e nero
- 300 stampe (passaggi) a colori

In occasione di questa modifica della gestione del servizio di stampe e fotocopie è cambiata anche la modalità di rilevazione dei dati per cui, dal 2012, non sono più rilevati il numero dei servizi delle associazioni, ma solo il numero di copie e stampe effettuate.

Ciò ci impedisce di fare confronti temporali con gli anni precedenti.

Nel 2012 le prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi relativi a fotocopie e stampe sono state 2735 facendo quindi registrare una diminuzione rispetto al 2011 del 20% (nel 2011 tali prestazioni ammontavano a 3438).

Tabella 2.39 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Telefono/Fax	Uso sala riunioni	Altro	Totale	%
Ancona	29	310	34	86	2	<b>461</b>	17%
Ascoli P.	60	324	97	39	5	<b>525</b>	19%
Fermo	0	67	1	8	0	<b>76</b>	3%
Macerata	499	117	358	53	43	<b>1.070</b>	38%
Pesaro e Urbino	224	217	148	64	0	<b>653</b>	23%
<b>Totale</b>	<b>812</b>	<b>1.035</b>	<b>638</b>	<b>250</b>	<b>50</b>	<b>2.785</b>	<b>100%</b>

Tabella 2.40 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%
Ancona	40.892	100.926	141.818	27%
Ascoli P.	17.692	20.675	38.367	7%
Fermo	20.673	59.725	80.398	15%
Macerata	50.773	102.263	153.036	29%
Pesaro e Urbino	56.339	64.761	121.100	23%
<b>Totale</b>	<b>186.369</b>	<b>348.350</b>	<b>534.719</b>	<b>100%</b>

34.000 copie in bianco nero e 26.720 copie a colori sono state realizzate dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV, in quanto le associazioni richiedenti avevano superati i limiti previsti per le copie gratuite a loro disposizione. Ciò ha generato entrate pari rispettivamente a 608,00 euro per le copie in bianco e nero e 2.802,00 euro copie per quelle a colori.

I servizi di base rappresentano non solo prestazioni utili alla quotidiana operatività delle Odv, ma anche uno strumento che consente di agevolare l'incontro con il CSV. In questa prospettiva, risulta significativo che il 43% delle associazioni marchigiane (nel 2011 era il 47%) abbiano usufruito di tali servizi.



### 2.3.9 Sostegno alla progettazione sociale

Oneri sostenuti nel 2012: 177.388,77 euro

#### Caratteristiche ed Obiettivi

Il CSV delle Marche sostiene la progettazione sociale del volontariato marchigiano attraverso una strategia che si indirizza in una duplice direzione:

1. i bandi di sostegno alla progettazione sociale
2. un'azione di informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale, la sua elaborazione e presentazione relativamente a linee di finanziamento e bandi dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, provinciali e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...). In relazione a tale attività si rimanda al capitolo dedicato alle consulenze

In relazione al punto 1, l'offerta del CSV si è articolata per il biennio 2012/2013, su due bandi (con 3 complessive sessioni nell'arco del biennio di cui una realizzata a novembre 2012 di cui si darà conto in documenti successivi), diversi tra loro per obiettivi ed azioni specifiche, ma che perseguono entrambi il fine di sostenere e favorire il protagonismo del volontariato marchigiano nei settori e nei territori ove esso opera.

I bandi pubblicati dal CSV delle Marche per il biennio 2012/2013, sono stati predisposti nel rispetto dello schema operativo riguardante l'attuazione del punto 2 dell'accordo del 22 ottobre 2008 in merito all'utilizzo delle somme per la progettazione sociale relative sia agli accantonamenti art. 15 Legge 266/91 che all'extra-accantonamento ex Protocollo d'intesa 5 ottobre 2005 come ridefinito dall'accordo del 23 giugno 2010, tra le rappresentanze nazionali di : *Acri – Associazione di Fondazioni e Casse di risparmio Spa, Forum Terzo Settore, Consulta Nazionale del Volontariato presso il Forum Terzo Settore, ConVol – Conferenza Permanente Presidenti Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato, Consulta Nazionale dei Comitati di gestione, CSVnet.*

*Quale esperienza senza precedenti nel panorama italiano va rimarcata la partecipazione della Regione Marche alla predisposizione del bando ed il conferimento da parte della stessa Regione di risorse finanziarie che hanno integrato quelle a disposizione secondo quanto suriportato.*

I bandi hanno tenuto conto degli indirizzi generali e delle procedure concordemente individuate a livello nazionale dai medesimi firmatari, così come declinati dalla **"Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale per le Marche"**, pariteticamente costituita dal Comitato di gestione del Fondo speciale per il volontariato, dal CSV, dalle Fondazioni bancarie conferenti, dalle rappresentanze del Volontariato marchigiano e dalla Regione Marche.

I bandi emanati sono stati:

- **Bando "Aperto"**: questa tipologia di Bando, che prevede due sessioni di finanziamento nel corso del biennio 2012 – 2013, con una sessione nel 2012 ed una nel 2013, si prefigge di stimolare e favorire la qualificazione e lo sviluppo dell'azione volontaria, finalizzandola alla realizzazione di interventi ed azioni che consentano di promuovere il benessere della comunità anche attraverso la messa a sistema di buone prassi progettate e realizzate da una o più organizzazioni su base territoriale o di settore d'intervento. Questa tipologia di bando è caratterizzata dal sostegno di progetti di piccola dimensione economica che mirano a favorire la partecipazione anche di Organizzazioni di Volontariato di piccole e piccolissime dimensioni. Il bando Aperto prevede due categorie di progetti: i **Progetti "Minori"** ed i **Progetti "di Rete"**.
- **Bando a "Co - progettazione"**: questa tipologia di bando, che è stato redatto e pubblicato nel 2012, vedrà il termine per la presentazione delle proposte nel corso del 2013. Esso prevede una sola sessione di finanziamento e si prefigge di promuovere il protagonismo e la capacità di lettura delle problematiche e dei bisogni del contesto socio - sanitario, ambientale e culturale da parte del mondo del volontariato marchigiano, con lo scopo di stimolare le realtà di volontariato più organizzate e strutturate ad ideare proposte che costituiscano anche "laboratori reali" nel processo di crescita ed autonomia delle Odv, non solo dal punto di vista della presentazione del progetto, ma soprattutto dal punto di vista della realizzazione delle azioni progettuali. Questo bando prevede due categorie di progetti: i **Progetti "Ordinari Minori"** ed i **Progetti "Ordinari di Rete"**.

Per il Bando Aperto, il CSV garantisce un partenariato alle associazioni proponenti che si sostanzia nell'assunzione da parte dello stesso di una o più delle attività previste all'interno del progetto ed i cui oneri economici sono sostenuti direttamente dal CSV Marche, che detiene la titolarità giuridica ed amministrativa dei relativi rapporti contrattuali. Per i progetti del Bando a Co - progettazione, il CSV Marche funge da soggetto erogatore di fondi dove i titolari, dal punto di vista giuridico ed amministrativo dei relativi rapporti contrattuali, sono le Odv capofila dei progetti.

Le fasi di lavoro dei bandi sopra riportati sono le seguenti:

Azione di informazione e di animazione territoriale	Al fine di assicurare l'emersione di proposte progettuali significative, il CSV opera seguendo due distinte direttrici di azione: attraverso la rilevazione delle idee ed iniziative in fase di incubazione nel mondo del volontariato, ma che non hanno ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete; mediante una funzione di stimolo finalizzata ad accompagnare le Odv verso la razionalizzazione di interventi innovativi, in grado di rispondere ai bisogni emergenti e complessivi del territorio.
Consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti	Gli operatori del CSV garantiscono l'affiancamento e il tutoraggio alle associazioni proponenti. Nel contesto di tale attività è estremamente qualificante l'attivazione di tavoli di lavoro territoriali, nell'ambito dei quali individuare le locali priorità di intervento e definire e condividere gli obiettivi e le azioni delle possibili iniziative da realizzare.
Raccolta e valutazione dei progetti presentati	In applicazione delle linee guida nazionali e delle direttive della Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale nelle Marche, un'apposita commissione per ogni tipologia di bando, composta da 5 membri nominati dai diversi soggetti coinvolti nel processo di definizione dei bandi, effettua la valutazione dei progetti. Dopo la valutazione di merito da parte delle commissioni e l'approvazione delle valutazioni, da parte del Consiglio Direttivo del CSV Marche, con la pubblicazione delle graduatorie i progetti sono avviati alla realizzazione.
Realizzazione dell'intervento progettato	Gli operatori del CSV Marche svolgono un'azione di costante affiancamento a tutte le associazioni coinvolte, finalizzata ad un'efficace e puntuale programmazione ed implementazione delle attività previste ed al coinvolgimento di tutti i soggetti partner dell'iniziativa e di quelli potenzialmente interessati.
Valutazione dei singoli progetti	Questa azione risponde all'esigenza di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte. Tale funzione richiede un monitoraggio sistematico delle singole iniziative progettuali che viene condotto anche attraverso sistematici incontri con i responsabili delle associazioni proponenti (e con le altre organizzazioni pubbliche e private della rete), visite in loco ed ogni altro strumento ritenuto utile al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative.

Il CSV Marche si fa altresì carico di curare la pubblicizzazione di tutte le iniziative promosse, tramite i propri strumenti di comunicazione.

### **Cosa abbiamo fatto**

Il 2012 si è aperto con la **valutazione finale dei progetti delle annualità 2009** le cui attività si sono concluse entro lo scorso 31 dicembre 2011.

Tale attività di valutazione finale si è sostanziata nella realizzazione di Focus Group con la rete dei soggetti che sono stati coinvolti nelle azioni progettuali.

Nell'arco di tutto il 2012 si sono implementate le attività di assistenza, monitoraggio ed accompagnamento dei progetti **dell'annualità 2011**, che come previsto si sono avviati tra la fine del 2011 e l'inizio del 2012 e proseguiranno fino alla fine del 2013.

Dal 2009 il CSV ha avviato l'utilizzo di una piattaforma FAD per la gestione ed il monitoraggio on-line delle principali attività progettuali, integrando l'accompagnamento "virtuale" con momenti di confronto e monitoraggio svolti presso le sedi di realizzazione dei progetti sostenuti.

Un discorso a parte merita sicuramente il percorso di sviluppo e realizzazione delle idee sostenute con l'innovativa sezione del bando 2011 denominata appunto: "Bando di Idee".

Le 8 idee progettuali poste a finanziamento, hanno visto nel corso del 2012 svilupparsi le azioni previste. Il CSV ha garantito un supporto diretto alle Odv capofila e partner delle idee con la messa a disposizione degli operatori di sportello per la progettazione esecutiva delle azioni progettuali. Essi si sono affiancati ai volontari, per sperimentare, un percorso così detto "non formale" di progettazione partecipata e affiancamento sul campo al fine di permettere alle Odv di consolidare le competenze acquisite e rafforzare il know-how con l'obiettivo di sperimentare in futuro la presentazione, e speriamo la realizzazione, di proposte progettuali in modo autonomo.

Il 2012 ha visto anche il consolidamento dell'utilizzo della piattaforma informatica per l'invio delle proposte

progettuali eliminando completamente l'invio di materiale cartaceo al CSV. La novità della nuova tipologia di compilazione ed invio on-line delle proposte progettuali, al secondo anno di utilizzo ha confermato la bontà della scelta e l'ottimizzazione della raccolta dei dati e dell'invio delle comunicazioni sia nella fase di presentazione, che in quelle successive di valutazione, comunicazione esito e gestione dei dati dei progetti realizzati.

Nelle tabelle che seguono si dà conto delle proposte progettuali presentate nella sessione di novembre 2011 del bando aperto 2011 (progetti di rete e minori) che sono state valutate e si sono avviate nel 2012.

Le proposte progettuali presentate invece nella sessione di novembre 2012 del bando aperto 2012 sono state rispettivamente 27 nella categoria "minori" e 17 nella categoria "di rete". Tali proposte saranno valutate e si avvieranno nel 2013 e ne daremo conto in documenti successivi. Complessivamente sono state 204 (pari al 13% del totale) le associazioni di volontariato delle Marche che hanno presentato proposte progettuali nelle sessioni di novembre 2011 e novembre 2012.

Tabella 2.41 – Bando Aperto - Progetti di rete - Novembre 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coin-volte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	5	0	5	0	0	6	€ 20.540,50	21	5	5	3
Ascoli P.	6	1	5	2	0	3	€ 5.625,00	18	1	3	6
Fermo	1	0	1	0	0	1	€ 4.000,00	4			
Macerata	3	0	3	0	0	2	€ 6.722,60	15	1	2	1
Pesaro e Urbino	7	0	7	2	0	5	€ 19.108,30	25	3	5	3
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>€ 55.996,40</b>	<b>83</b>	<b>10</b>	<b>15</b>	<b>13</b>

Alle 22 proposte giunte attraverso la validazione in area riservata va annotato che è stata protocollata dal Csv Marche una ulteriore proposta progettuale non inviata per via telematica e quindi non classificabile ai fini del bando.

Tabella 2.42 – Bando Aperto - Progetti minori - Novembre 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coin-volte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	13	0	13	0	0	13	€ 17.223,72	16	5	2	1
Ascoli P.	4	2	2	0	0	2	€ 2.470,00	6	1	1	
Fermo	4	2	2	1	0	1	€ 804,00	4	1	1	1
Macerata	8	0	8	4	0	4	€ 5.568,40	8	3	3	1
Pesaro e Urbino	14	0	14	2	0	12	€ 16.766,07	19	3	3	3
<b>Totale</b>	<b>43</b>	<b>4</b>	<b>39</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>€ 42.832,19</b>	<b>53</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>6</b>

Alle 43 proposte giunte attraverso la validazione in area riservata va annotato che è stata protocollata dal Csv Marche una ulteriore proposta progettuale non inviata per via telematica e quindi non classificabile ai fini del bando.

Tabella 2.43 – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi.

Sessione	Budget	Consuntivo	Capacità di spesa (Consuntivo/Budget)
Giugno 2002	€ 527.923,20	€ 455.310,66	86%
Settembre 2003	€ 516.864,34	€ 452.441,50	88%
Luglio 2004	€ 716.823,00	€ 638.361,99	89%
Luglio 2005	€ 500.486,00	€ 430.688,94	86%
Luglio 2006	€ 645.011,80	€ 600.502,03	93%
Luglio 2007	€ 600.642,48	€ 522.196,20	87%
Giugno 2008	€ 560.056,00	€ 511.833,68	91%
Giugno 2009	€ 471.286,54	€ 428.383,83	91%
<b>Totale</b>	<b>€ 4.539.093,36</b>	<b>€ 4.039.718,83</b>	<b>89%</b>

Rispetto ai progetti dell'annualità 2009, conclusi al 31 dicembre 2011, possiamo rilevare, in continuità con i bandi degli anni precedenti, una soddisfacente capacità di gestione dei singoli interventi progettuali, misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto, che si attesta al 91%, in linea con la percentuale media pari a circa l'89%.

Tabella 2.44 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	Elaborazio- ne Proposta	Accompa- gnamento Monitorag- gio e valutaz	Totale v.a.	Totale %	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	29	186	<b>215</b>	31%	48	13%
Ascoli P.	19	76	<b>95</b>	14%	27	15%
Fermo	7	20	<b>27</b>	4%	16	13%
Macerata	19	189	<b>208</b>	30%	30	12%
Pesaro e Urbino	15	128	<b>143</b>	21%	40	13%
<b>Totale</b>	<b>89</b>	<b>599</b>	<b>688</b>	<b>100%</b>	<b>161</b>	<b>13%</b>

Relativamente al servizio di accompagnamento consulenziale, **nel 2012 sono state erogate 599 prestazioni, con un aumento del 41 % rispetto al 2011.**

Tale aumento è dovuto essenzialmente al maggior numero di proposte da accompagnare rispetto al 2011 derivanti dai progetti finanziati con il bando 2011.

In tale contesto va altresì sottolineato come anche per quest'anno valutiamo positivamente l'uso da parte delle Odv del supporto della FAD per l'affiancamento nella gestione dei progetti, strumento che permette un più facile e veloce scambio di informazioni e contenuti attraverso il web.



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

*Tabella APP.47 – Graduatorie del Bando Aperto, categoria Minori, sessione novembre 2011*

*Tabella APP.48 – Graduatorie del Bando Aperto, categoria Rete, sessione novembre 2011*

### 2.3.10 Animazione territoriale

Oneri sostenuti nel 2012: 44.557,24 euro
--

#### **Obiettivi e caratteristiche**

La finalità generale dell'attività di animazione territoriale del CSV Marche è di sostenere le Odv marchigiane affinché siano in grado di **esercitare al meglio il proprio ruolo politico**, componente prioritaria della loro missione e strumento imprescindibile per un'azione incisiva e trasformativa sulle comunità territoriali di riferimento.

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale;
- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;
- coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile finalizzate alla tutela dei beni comuni

La prioritaria azione individuata per il perseguimento degli obiettivi indicati è la **creazione di coordinamenti e rappresentanze di associazioni di volontariato** per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza, in grado di interpretare le istanze del volontariato.

Concretamente il CSV si fa carico di sviluppare e qualificare il lavoro di quelle reti e coordinamenti che intendono avviare o hanno già avviato azioni e percorsi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi sopra individuati.

Se in una prima fase detti coordinamenti e rappresentanze sono costituiti esclusivamente da associazioni di volontariato, in seguito possono essere allargati, ove il percorso di lavoro lo rende opportuno, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori delle politiche territoriali (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, etc..).

Ogni rete definisce ad inizio anno, sulla base dei bisogni del contesto territoriale ove opera e delle aspettative delle organizzazioni partecipanti, un programma di lavoro che implementa in corso d'anno.

Va sottolineato come il raggiungimento degli obiettivi definiti richiede indubbiamente un percorso lungo e tortuoso, fatto di passaggi intermedi, soste e ripartenze che si snoda obbligatoriamente in una prospettiva pluriennale. Gli operatori dei vari sportelli del CSV hanno un ruolo essenzialmente tecnico-organizzativo, spronando nel contempo i soggetti partecipanti a raggiungere un sufficiente grado di coesione ed intesa, tali da renderli autonomi nella gestione della rete. Reti e coordinamenti sono guidati da un facilitatore, individuato e condiviso tra le associazioni appartenenti al gruppo.

Sono poi organizzati idonei percorsi di formazione in merito a temi e questioni di interesse per le singole reti, incontri di confronto e scambio di buone prassi tra le diverse reti attive ed è altresì garantito un accompagnamento costante per coloro che assumono l'incarico di facilitatore/referente delle singole reti, utile per qualificare le competenze necessarie ad assolvere tale ruolo.

#### **Cosa abbiamo fatto**

Nei territori dei cinque sportelli del CSV nel 2012 sono stati realizzati complessivamente 140 incontri (-39% rispetto al 2011) che hanno coinvolto 4 nuovi coordinamenti promossi nel 2012 e 35 reti nate negli anni precedenti, in relazione alle quali si è implementata un'azione di consolidamento. Mediamente tali reti si sono incontrate più di tre volte nell'anno (nel 2011 la media degli incontri era stata di 4).

Delle reti esistenti a fine 2011 (51), 35, pari al 69%, sono state oggetto di consolidamento e sviluppo, mentre appunto le reti nuove sono state 4, contro le 2 del 2011.

Il dato che 16 reti esistenti a fine 2011 siano state "abbandonate" nel 2012 è ascrivibile al fatto che dopo la prima attivazione di detti coordinamenti si è reputato opportuno (in relazione alle presenze registrate e/o ai contenuti affrontati) in alcuni casi accorparne alcune mentre in altri si è convenuto sul fatto che le reti non avevano, almeno in quel momento, le condizioni necessarie e sufficienti per essere mantenute attive. Va infatti rilevato come in un'ottica di efficacia ed efficienza di una rete e quindi di qualità del lavoro svolto, mettendo cioè da parte l'effimero obiettivo di puntare alla quantità delle reti attive, sia sicuramente preferibile accorpare, ove possibile, i piccoli coordinamenti o addirittura porne alcuni in una condizione di stand-by qualora non ci siano interessanti prospettive di intervento.

9 reti "abbandonate" nel 2011 e 16 nel 2012 sono in definitiva il frutto di una precisa strategia finalizzata a concentrare gli sforzi e non disperdere preziose energie e soprattutto a puntare su quelle reti in grado di produrre un impatto concreto ed efficace nel territorio di riferimento, rendendosi in ogni caso pronti e dispo-

nibili a cogliere ed alimentare eventuali segnali di “risveglio” che dovessero manifestarsi in quei contesti attualmente poco vivaci.

Tabella 2.45 - Numero incontri realizzati per territorio

Provincia	N. incontri	N. reti promosse	Media di incontri per rete
Ancona	31	10	3
Ascoli P.	11	5	2
Fermo	16	3	5
Macerata	23	10	2
Pesaro e Urbino	59	11	5
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>39</b>	<b>3</b>

Analizzando la tipologia dei soggetti che hanno partecipato agli incontri emerge l'evidente predominanza, per certi versi scontata, delle associazioni di volontariato (80%), a cui fa seguito il terzo settore (10%) e gli enti pubblici insieme agli ambiti sociali (7%).

Analizzando tali dati rispetto al 2011 emerge come il peso del volontariato sia aumentato (nel 2011 era il 75%), quello degli enti pubblici è rimasto pressoché invariato (nel 2011 era l'8%), mentre la presenza delle organizzazioni del terzo settore è lievemente diminuita (nel 2010 era il 13%).

Sempre a proposito della tipologia dei soggetti che partecipano alle varie reti va evidenziato come gli incontri a cui hanno partecipato tutte e tre le principali categorie di soggetti (associazioni, enti locali e Terzo Settore) sono stati il 22% (nel 2011 era il 19%) del totale, quelli cui hanno partecipato almeno due di questi soggetti (associazioni e enti locali o Terzo Settore) sono stati il 36% ed infine gli incontri a cui hanno partecipato solo associazioni sono stati il 42%.

Va poi infine sottolineato come nel 2012 il 17% delle associazioni attive nelle Marche ha partecipato, almeno una volta, alle azioni di animazione territoriale.

Tale dato se da un lato è indubbiamente positivo in termini assoluti, anche in considerazione della complessità insita in certi percorsi e soprattutto della maturità e consapevolezza richiesta alle associazioni che intendono intraprendere tali percorsi, dall'altro fa registrare un deciso passo indietro rispetto al 2011 quando tale percentuale era pari al 27% (122 associazioni in meno in valore assoluto).

Tale diminuzione va indubbiamente ascritta al calo del numero delle reti complessivamente attive nel 2011 rispetto all'anno precedente ma anche ad una diminuita partecipazione delle associazioni a tali percorsi generata, per quella che è la percezione rilevabile dal nostro osservatorio privilegiato, dal fatto che il volontariato marchigiano in questa fase storica di crisi economica e sociale appare ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale “avvilimento” delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha pesanti ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato e sulle “energie” ad essi destinate.

A ciò va poi aggiunto il difficile momento che il welfare marchigiano sta attraversando sia per la riduzione delle risorse a disposizione sia per la necessaria riorganizzazione dei servizi sociali e sanitari e dei soggetti coinvolti, che sta generando inevitabilmente incertezze e confusione, limitando di fatto l'azione ed il contributo che il volontariato marchigiano potrebbe garantire.

Tabella 2.46 – Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti	Num Odv senza ripetiz.	N. partecipazioni									Totale
				Odv	Soggetti del Terzo Settore	E.L./Aim. P.ub-lica	Ambiti	Enti Ec-clesiastici	Sindacati	Altro	Altre isti-tuzioni private	Scuo-le/Univer-sità	
Ancona	31	10	76	254	33	6	14	3	1	0	0	0	<b>311</b>
Ascoli P.	11	5	27	85	0	4	1	0	0	10	2	1	<b>103</b>
Fermo	16	3	23	70	1	0	0	0	0	2	0	0	<b>73</b>
Macerata	23	10	56	137	23	9	0	0	0	5	0	0	<b>174</b>
Pesaro e Urbino	59	11	85	503	74	50	9	3	0	5	0	0	<b>644</b>
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>39</b>	<b>267</b>	<b>1.049</b>	<b>131</b>	<b>69</b>	<b>24</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1.305</b>
				80%	10%	5%	2%	0%	0%	2%	0%	0%	100%



Analizzando i contenuti degli incontri realizzati emerge in maniera evidente come prevalgano l'azione di analisi dei bisogni del territorio, l'organizzazione dell'attività della rete, l'elaborazione di un progetto e l'incontro con i referenti istituzionali.

Osservando tali dati temporalmente, emerge come rispetto al 2011 si sia notevolmente ridotto il peso dell'analisi e valutazione delle politiche e servizi delle istituzioni, sia invece sensibilmente aumentato il peso dell'incontro con i referenti istituzionali e quello dell'organizzazione dell'attività della rete ed è rimasto costante il peso dell'elaborazione di un progetto.

Una possibile interpretazione di tali dati può essere ascritta a quanto detto sopra a proposito dell'immobilismo e della confusione che regna nel sistema del welfare sociale e sanitario delle Marche che ha costretto le associazioni a rinunciare all'azione di analisi delle politiche pubbliche ed a concentrarsi sull'incontro con i referenti istituzionali per comprendere innanzitutto cosa sta accadendo ma anche per confrontarsi sui programmi futuri e poi a dedicare tempo ed energie all'organizzazione delle attività della rete per essere in grado di condurre azioni efficaci ed impattanti sul territorio.

Costante è invece rimasta l'attenzione per la parte più operativa e di azione del volontariato riconducibile all'elaborazione e realizzazione di progetti di intervento territoriali.

Tabella 2.47 - Numero incontri realizzati per contenuti

Contenuti	N.	%
Analisi e valutazione politiche e servizi delle istituzioni	14	6%
Analisi e valutazione normativa di settore	9	4%
Analisi dei bisogni delle associazioni	14	6%
Analisi dei bisogni del territorio	40	17%
Organizzazione evento pubblico promosso dalla rete	6	3%
Co-organizzazione di evento pubblico con altri soggetti non di volontariato	20	8%
Conoscenza reciproca e scambio buone prassi	15	6%
Costituzione rete/coordinationamento	11	5%
Elaborazione progetto	25	11%
Elaborazione iniziativa formativa e convegnistica	4	2%
Elaborazione accordo formale di partenariato	1	0%
Elaborazione documento condiviso	13	6%
Incontro con referenti istituzionali	25	11%
Informazione e formazione su tematiche di interesse	7	3%
Organizzazione attività della rete/coordinationamento (obiettivi e metodi)	32	14%
<b>Totale</b>	<b>236</b>	<b>100%</b>

Guardando ai risultati delle azioni implementate si sottolinea come l'82% (nel 2011 era stato l'80%) delle reti abbia prodotto un qualche risultato concreto.

Per dare un esempio, anche se non esaustivo, di quanto realizzato, diamo conto dei principali documenti ed azioni emersi dal lavoro dei tavoli:

- progetti di intervento sul territorio;
- iniziative formative e convegnistiche;
- eventi pubblici promozionali;
- azioni di pressione per promuovere occasioni di dialogo e confronto con i rispettivi referenti istituzionali;
- azioni di stimolo per l'avvio di percorsi di partecipazione;
- accordi di partenariato e protocolli per l'istituzione di tavoli permanenti di confronto e monitoraggio;
- documenti di analisi, proposta e denuncia su cui aprire il confronto con gli interlocutori pubblici di riferimento;
- documenti ed azioni di sensibilizzazione verso i referenti istituzionali su alcune tematiche di attualità.



Nell'ambito di tale area è stato realizzato un percorso formativo curato dalla Fondazione per la Cittadinanza Attiva, diretta dal prof. Giovanni Moro, che si è sviluppato in due edizioni (una per il nord ed una per il sud della regione) di 3 incontri ciascuna della durata di 12 ore complessive. Tale percorso a cui hanno partecipato mediamente 13 rappresentanti di altrettante organizzazioni di volontariato, oltre agli operatori del CSV, era rivolto ai referenti delle diverse reti attive nel territorio regionale.

Gli obiettivi del percorso sono stati:

- approfondire le caratteristiche del fenomeno dell'attivismo civico, le sue strategie di azione e le relazioni con i propri stakeholder;
- il volontariato come principale forma di esercizio della cittadinanza attiva, il ruolo politico del volontario;
- gli strumenti cognitivi ed operativi per elaborare un programma di azione.

Un rilevante risultato concreto del percorso formativo è stata l'elaborazione condivisa di 15 progetti di azione politica e di cittadinanza attiva che il volontariato potrebbe realizzare per una presenza sempre più pregnante ed incisiva nel territorio.

Nell'autunno scorso si è avviata una sperimentazione che ha visto otto delle reti attive, in particolare quelle più strutturate e vivaci, individuare uno dei percorsi generali di cui sopra e condividere la programmazione strategica ed operativa degli stessi sulla base delle diverse caratteristiche dei contesti territoriali ove le reti operano. Trattasi di percorsi dall'elevata valenza in termini di impatto sociale che possono avere sulle comunità territoriali ove saranno realizzati e che si avvieranno operativamente nei primi mesi del 2013.

La Fondazione garantisce altresì un costante accompagnamento alla realizzazione dei programmi di azione da parte delle reti.

Volendo dare una valutazione qualitativa complessiva delle azioni svolte riteniamo di non riuscire a formulare un giudizio completo sull'impatto delle azioni intraprese, di certo però analizzandone i contenuti ed anche l'impatto provvisorio siamo sicuramente davanti ad un virtuoso percorso di qualificazione dell'azione volontaria in grado di assicurare al mondo del volontariato marchigiano una presenza sociale sempre più pregnante. Resta indubbiamente da affrontare e sciogliere il nodo della diminuita partecipazione e affezione del volontariato marchigiano a tali percorsi, dovuto certamente al clima di sfiducia e depressione che aleggia nelle nostre comunità ad ogni livello e latitudine ma che al contempo ci pone un imperativo d'obbligo che è quello di esser capaci di "dare e far ritrovare fiducia" alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le difficoltà presenti e guardare al futuro con rinnovato ottimismo. Ciò affinché il volontariato sia capace di affrontare e vincere alcune prioritarie sfide ed in particolare quella che lo chiama ad essere "scomodo, indigesto, antipatico", sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Vanno poi segnalati, in quei territori ove si sono tenute le elezioni amministrative, gli incontri di confronto organizzati tra le organizzazioni di volontariato del territorio ed i candidati alla carica di sindaco o presidente della provincia.

E' stata infine condotta una capillare azione di sviluppo e consolidamento di relazioni e collaborazioni con i principali soggetti pubblici e privati di livello provinciale e regionale con i quali il CSV è chiamato a rapportarsi.

### 2.3.11 La promozione del volontariato

**Oneri sostenuti nel 2012: 107.838,32 euro**

Nell'ambito della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività volte ad **avvicinare la cittadinanza, e in particolar modo i giovani, al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori.**

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

Il servizio ha l'obiettivo di fornire informazioni a quei cittadini che manifestano il desiderio di coinvolgersi in attività di volontariato, permettendo loro di mettersi in contatto con associazioni che rispondono alle proprie esigenze ed aspettative.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- presso lo sportello di orientamento al volontariato nelle università marchigiane o all'interno di manifestazioni pubbliche di richiamo organizzate dal CSV o da altri enti.

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO PRESSO GLI SPORTELLI CSV

I cittadini che intendono prestare attività di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del Centro Servizi ove ricevono tutte le informazioni necessarie e le indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori del CSV garantiscono poi un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

**Nel 2012 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 106**, circa il 29% in meno dell'anno precedente.

Tabella 2.48 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2010
Ancona	29	27%	-24%
Ascoli P.	25	24%	-26%
Fermo	13	12%	86%
Macerata	12	11%	-71%
Pesaro e Urbino	27	25%	-10%
<b>Totale</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>-29%</b>

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO NELLE UNIVERSITÀ ED IN ALTRE MANIFESTAZIONI PUBBLICHE

Il CSV ha preso parte, in collaborazione con ad altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e finalizzati alla la promozione del volontariato. Si tratta in particolare di convegni e manifestazioni pubbliche, ove i cittadini interessati possono usufruire di un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di fare volontariato presenti nel territorio ove risiedono.

Di seguito riportiamo il dettaglio delle attività svolte.

Ad aprile 2012 il Csv ha partecipato al seminario "Muoversi in Europa: studiare formarsi, lavorare nei paesi dell'UE", organizzato dall'Università di Urbino Carlo Bo con il Centro Europe Direct Marche e l'ufficio Erasmus dell'Ateneo, in collaborazione con il servizio Eures della Provincia. L'intervento del CSV ha riguardato le opportunità offerte dal programma comunitario Gioventù in azione, per avviare azioni transnazionali legate al tempo libero e al volontariato all'estero e favorire la mobilità, lo spirito di iniziativa e la solidarietà tra i giovani in tutta Europa e nel mondo. All'evento hanno partecipato circa **100 persone**.

Si è svolto ad ottobre ad Ancona il seminario "Work in Europe", organizzato dall'Università Politecnica delle Marche, in collaborazione con il CSV, l'Eures e il C.a.s.e (Centro alti studi europei). Il seminario ha visto il coinvolgimento del CSV sia tra gli interventi di presentazione delle opportunità date dal programma comunitario Gioventù in azione, sia nella gestione di uno spazio informativo per gli studenti: all'evento hanno partecipato **oltre 100 giovani** e presso lo stand del CSV sono stati svolti **10 colloqui di orientamento**.

Il CSV ha organizzato insieme agli Informagiovani di Fermo e Porto San Giorgio un incontro, dal titolo "Europa: istruzioni per l'uso", per la presentazione ai giovani dei programmi europei per la mobilità. Il convegno, che ha visto l'intervento degli enti promotori (con la testimonianza del CSV rispetto ad esperienze in programmi europei) e di Eurocultura di Verona, si è svolto a novembre presso la sede staccata di Fermo della Facoltà di Beni culturali dell'Università di Macerata. Nel corso dell'iniziativa sono stati effettuati **4 colloqui informativi e 2 di orientamento al volontariato**.

Ad Ascoli Piceno l'Infopoint al volontariato è stato presente per due giornate presso la manifestazione Tam Tam a Grottammare. Sono **sei** i giovani che hanno usufruito di colloqui di orientamento.

A Macerata, infine, gli operatori hanno partecipato con l'allestimento di uno spazio informativo, alla manifestazione "Career Day" organizzata dall'Università di Macerata. I giovani contattati nell'occasione sono stati circa **30** e sono stati realizzati **2 colloqui di orientamento** al volontariato.

I dati quantitativi sopra riportati sono indubbiamente inferiori a quelli dello scorso anno ma comunque in linea con quanto programmato che prevedeva appunto l'intervento del CSV a poche selezionate manifestazioni che avessero un impatto sul mondo giovanile e che dessero la possibilità di far conoscere il CSV come strumento per avere informazioni e orientamento rispetto al volontariato ed alle opportunità di scambio offerte dei programmi europei.

### CAMPAGNA DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Il CSV Marche ha realizzato nel 2012 la campagna promozionale "Dai una mano anche tu – Fai volontariato", per promuovere il volontariato e stimolare la partecipazione dei cittadini alle attività delle associazioni marchigiane.

L'iniziativa, lanciata dal 1° ottobre in tutta la regione, è stata promossa dal CSV con il cofinanziamento dell'Unione europea nell'ambito del progetto COMUNIC-EAD, in collaborazione con il Gruppo Fotografico Manifattura Tabacchi onlus. Gli obiettivi riguardavano la sensibilizzazione dei cittadini all'impegno solidale e la promozione e valorizzazione della cultura del volontariato, nonché il rafforzamento della visibilità del CSV Marche.

La campagna promozionale ha visto protagonista il volontariato, attraverso l'immagine di 10 volontari provenienti da altrettante associazioni operanti in diversi settori di intervento. È stata articolata attorno al concetto-simbolo della mano e all'universo semantico ad essa collegato, in particolare rispetto ai significati del "darsi una mano" e del "sporcarsi le mani", due concetti di riferimento per il mondo del volontariato, scelti perché evocativi della missione solidale del volontariato nell'aiuto a chi è in difficoltà e nel partecipare attivamente alla tutela di beni comuni.

L'iniziativa ha visto una massiccia diffusione multimediale: 610 manifesti formato 100x140 cm e 29 poster giganti 6x3 mt affissi nei maggiori comuni delle Marche (Ancona, Chiaravalle, Fabriano, Falconara M.ma, Jesi, Osimo, Senigallia, Pesaro, Fano, Urbino, Civitanova Marche, Corridonia, Macerata, Recanati, Tolentino, Fermo, Porto San Giorgio, Porto Sant'Elpidio, Ascoli Piceno, Grottammare e San Benedetto del Tronto), due spot da 20 e 10 secondi in onda su 7 diverse emittenti radiofoniche tra regionali e locali, una promozione su una popolare trasmissione radiofonica regionale, manifesti, pieghevoli e shopper distribuiti presso le sedi CSV e naturalmente il web, con la pagina Facebook del CSV, oltre a e newsletter sito (implementato con uno spazio dedicato agli aspiranti volontari che potevano effettuare una ricerca delle associazioni per settore d'intervento e territorio).

All'iniziativa hanno aderito **131 associazioni** che hanno espresso la necessità di avere nuovi volontari da impiegare.

Le persone che hanno contattato direttamente gli sportelli territoriali per informazioni sulle associazioni del territorio o per un colloquio di orientamento sono state **53**, così ripartite: n. 15 ad Ascoli P., n. 6 a Fermo, n. 12 Pesaro-Urbino, n. 10 ad Ancona e n. 10 a Macerata.

La pagina del sito dedicata alla campagna per favorire l'incontro tra cittadini interessati e le organizzazioni aderenti, ha registrato **1.817 visualizzazioni** (con 585 visualizzazioni singole).

Un ottimo riscontro in termini di visibilità si è avuto anche rispetto alla pagina **Facebook** del CSV Marche, veicolo preziosissimo delle immagini e del messaggio della campagna. Nella settimana del lancio, si è verificato un aumento significativo dei visitatori e delle condivisioni dei post relativi alla campagna: in generale, l'iniziativa è stata occasione per implementare il numero dei contatti, anche attraverso l'ausilio delle associazioni e dei volontari coinvolti che hanno dato diffusione attraverso i loro profili.

### FESTE DEL VOLONTARIATO

Le feste del volontariato hanno l'obiettivo di:

- dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori;
- promuovere occasioni di incontro, confronto e riflessione tra i volontari.

Le feste prevedono un programma, definito con il contributo delle associazioni, che consente di valorizzare

le specifiche risorse ed esigenze dei territori ove sono organizzate. Nelle giornate che caratterizzano le feste, ogni associazione ha a disposizione uno spazio per la promozione delle proprie attività.

Le associazioni che hanno manifestato l'intenzione di organizzare autonomamente feste del volontariato si sono rivolte agli sportelli del CSV per definire forme e condizioni del supporto organizzativo, logistico e promozionale che il CSV era in grado di garantire.

Nel 2012 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Jesi, Fossombrone, Fabriano, Sassoferrato e Urbino.

### PROGETTO “VOLONTARIA...MENTE”

Il progetto persegue la finalità della promozione della cultura della solidarietà e del volontariato ed è rivolto agli istituti secondari di secondo grado della regione Marche.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità dell'azione volontaria; ruolo sociale e politico del volontariato; fisionomia del volontariato locale; presentazione delle associazioni di volontariato del territorio a cura dei volontari delle stesse). A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settore di intervento, tra le quali un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. È prevista la valutazione finale in classe come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti. Per le fasi del progetto svolte in classe è utilizzata una metodologia interattiva e partecipativa che prevede tecniche di brainstorming, lavori di gruppo, dialoghi aperti, giochi di ruolo, questionari, animazioni, ecc.

Il progetto prevede altresì un percorso formativo dedicato agli operatori coinvolti nelle azioni progettuali, che ha come obiettivo il confronto e l'aggiornamento circa obiettivi, attività e strumenti operativi da utilizzare negli interventi nelle scuole.

**Nell'anno scolastico 2011/2012 hanno aderito al progetto 65 istituti superiori (-7 rispetto all'a.s. 2010/2011), con il coinvolgimento di 318 classi (+1) e 194 associazioni (-60). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 1.014 (-184).**

Tabella 2.49 – Progetto “Volontaria...Mente” 2011/2012 – Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti coinvolti per l'a.s. 2011/12	Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2010/11	Numero classi (test/stage e miniprogetti)	Di cui Miniprogetti	N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	Adv
Ancona	17	16	88	18	0	88	52
Ascoli P.	11	9	61	14	7	57	37
Fermo	7	5	26	3	1	20	33
Macerata	16	15	61	3	1	46	41
Pesaro e Urbino	14	14	85	0	0	85	31
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>59</b>	<b>318</b>	<b>38</b>	<b>9</b>	<b>296</b>	<b>194</b>

Tabella 2.50 – Progetto “Volontaria...Mente” 2011/2012 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage terminati		Studenti inseriti nelle Odv			Studenti disponibili all'inserimento in Odv
		N.	% su contattati	N.	% su Stagisti	N.	% su stage terminati	% su studenti da inserire	
Ancona	1.760	582	33%	300	51%	37	12%	30%	124
Ascoli P.	1.220	249	20%	120	48%	48	40%	69%	70
Fermo	520	62	12%	15	24%	4	27%	80%	5
Macerata	1.220	362	30%	257	71%	31	12%	41%	76
Pesaro e Urbino	1.700	723	43%	322	45%	30	9%	43%	70
<b>Totale</b>	<b>6.420</b>	<b>1978</b>	<b>31%</b>	<b>1.014</b>	<b>51%</b>	<b>150</b>	<b>15%</b>	<b>43%</b>	<b>345</b>

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2011/12 a livello regionale, si rileva una riduzione del numero delle scuole aderenti al progetto, con il mantenimento del numero delle classi coinvolte e della percentuale degli iscritti agli stage. In calo è il numero dei ragazzi che hanno portato a termine l'esperienza di stage, mentre si mantiene costante la percentuale di coloro che si sono inseriti all'interno delle associazioni al termine del progetto.

Nel territorio regionale il numero di classi nelle quali Volontaria...Mente è stato inserito nel POF è pari a circa il 94% delle aderenti (contro l'86% dello scorso anno). Ed ancora il miniprogetto Cittadini d'Europa realizzato a Fermo ha avuto il partenariato della Provincia.

Nell'a.s. 2011/12 la gestione del progetto è stata caratterizzata da una maggiore stabilità rispetto all'anno precedente, quando era stata realizzata l'internalizzazione del coordinamento. Ciò ha avuto senza dubbio un riscontro positivo, legato ad una migliore conoscenza delle scuole del territorio da parte dei rispettivi referenti. Si rileva come il passaggio alla gestione interna abbia evidenziato una maggiore attenzione alle associazioni e alla loro crescita nella capacità di intervenire sul progetto. Rimane tuttavia il nodo critico riscontrato rispetto all'integrazione dei tempi del progetto con quelli del lavoro negli sportelli, che ha come conseguenza di non riuscire a seguire specifici aspetti. Il riferimento in particolare è alla gestione di periodi particolarmente intensi legati ad esempio a fasi delicate come il sostegno alle adv nella implementazione dei miniprogetti o gli inserimenti dei ragazzi all'interno delle adv al termine del progetto.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, con la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio. I miniprogetti attivati hanno riscosso molto successo da parte dei ragazzi, in quanto hanno permesso loro di approfondire delle tematiche collegate al volontariato, ma tarate più sull'indirizzo del loro percorso scolastico. Gli studenti hanno apprezzato gli incontri in classe con le singole associazioni e la possibilità di dibattere subito degli argomenti, senza dover interrompere i discorsi a causa del poco tempo a disposizione. La fase dello stage è sicuramente la più delicata: la maggior parte degli studenti esprime apprezzamento per l'esperienza vissuta sia rispetto alla conoscenza dell'organizzazione scelta, sia rispetto alle attività effettuate durante lo stage, soprattutto evidenziando la positività della concretezza della proposta (dunque il contatto con le attività svolte dalle associazioni nonché con l'utenza). Di contro, tale fase è carica di aspettative elevate da parte degli studenti che, in alcuni casi sono disilluse a causa della disorganizzazione delle associazioni e dello slittamento dei tempi di avvio. Ad Ancona in particolare emerge un dato significativo, relativo al fatto che gli stage giudicati più efficaci sono quelli gestiti dalle organizzazioni più strutturate nelle quali gli aspiranti volontari sono seguiti da un tutor, le attività proposte sono pratiche, di immediata utilità e caratterizzate dal contatto con l'utenza dell'associazione.

Fondamentale anche il momento in cui si raccolgono le disponibilità di quegli studenti che non hanno partecipato allo stage ma che si rendono appunto disponibili nei mesi a venire a fare un'esperienza pratica presso un'associazione da loro prescelta. Solitamente tale momento coincide con il terzo ed ultimo incontro che si tiene in classe ove si procede ad una valutazione di tutto il percorso svolto. Di solito gli studenti che danno tale disponibilità sono portati a scegliere associazioni in cui i loro compagni hanno già svolto uno stage interessante e coinvolgente. Diventa invece difficile riprendere gli inserimenti dei giovani che chiedono



di essere ricontattati nel nuovo anno scolastico, perché in quinto gli impegni di studio aumentano e diminuisce l'entusiasmo. Si rileva inoltre che non tutte le associazioni sono disponibili ad accogliere ragazzi da inserire, per mancanza di tempo e risorse.

In tale contesto diventa fondamentale l'azione del CSV, in sinergia con le associazioni, al fine di non vanificare queste preziose disponibilità, accompagnandole e sostenendole in questa delicata e cruciale fase del primo inserimento.

Ad Ascoli, prosegue in continuità con gli anni precedenti il contatto dei giovani tramite la pagina Facebook "Volontariamenteascoli" dedicata al progetto che conta 1.136 "amici" (circa 400 in più rispetto allo scorso anno), con l'adesione da parte di molti studenti coinvolti nel progetto e la possibilità tramite il social network di ricevere informazioni utili per il monitoraggio del progetto direttamente dai "protagonisti", diffondere attività ed iniziative delle associazioni e dare continuità al legame.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione decisamente positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato, sia per la partecipazione degli studenti agli stage. Riconoscono in particolare la competenza di operatori e volontari ed apprezzano la possibilità di stabilire percorsi pluriennali di approfondimento. Per quanto riguarda il coinvolgimento dei referenti scolastici è opportuno sottolineare una distinzione: la maggior parte dei professori rappresentano un aiuto prezioso per le attività del progetto, collaborando nell'organizzazione degli incontri e nella gestione degli stage, altri invece hanno dimostrato una scarsa attenzione. In generale, gli insegnanti hanno lamentato, così come i ragazzi, l'inizio tardivo del progetto e la conseguente dilatazione degli stage. Ad Ancona emerge in particolare la richiesta arrivata dai dirigenti degli istituti ad indirizzo pedagogico di ampliare la durata degli stage fino a 20 ore e di promuovere convenzioni rispetto ai progetti di alternanza scuola-lavoro. Si sottolinea poi che ad Ascoli che la scelta dei miniprogetti segue una logica di continuità didattica con le materie curriculari (tanto che gli insegnanti si impegnano a portare avanti le tematiche proposte con il progetto durante tutto l'anno): in alcuni casi infatti non è stato possibile dare spazio alle proposte di alcune associazioni, perché non in linea con i piani di studio.

Dalla valutazione fornita dai referenti delle associazioni, negli anni è maturata la consapevolezza del valore del progetto in termini di sensibilizzazione dei ragazzi. Il calo del numero delle organizzazioni di volontariato aderenti è legato ad un tentativo di "puntare" sulle associazioni effettivamente interessate al progetto e disponibili a crescere per migliorare la qualità del servizio (sia per le adv stesse sia per gli studenti). In generale infatti la capacità dell'adv di accogliere in maniera adeguata i giovani si associa ad una maggiore possibilità di inserimento stabile degli studenti successivamente. L'accompagnamento delle associazioni per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi centrali per l'andamento del progetto dal punto di vista qualitativo. In particolare, la difficoltà maggiormente riscontrata è quella di entrare in sintonia con i giovani (con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti, propensione al nuovo, ecc.), oltretutto la fase delicata di gestione degli stage. Relativamente ai bisogni, le associazioni sottolineano la necessità di una maggiore disponibilità di tempo per gli approfondimenti e i miniprogetti. Il progetto ha visto nell'a.s. 2011/12 un'importante novità legata all'iscrizione delle adv on line tramite area riservata. Ciò ha portato ad un ritardo nelle adesioni, in particolare per le organizzazioni con meno competenze informatiche. Le associazioni evidenziano poi come nota di negatività lo scarso interesse riscontrato negli insegnanti delle scuole aderenti ed infine, quelle adv che hanno partecipato ai miniprogetti hanno valutato positivamente il fatto di avere più tempo per presentare le attività e la possibilità di coinvolgere l'intero gruppo classe. Nei territori di Macerata, Ascoli Piceno e Fermo alcuni miniprogetti sono stati gestiti autonomamente dalle associazioni.

Nel 2012 ha preso il via il progetto "**I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata**", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con il coinvolgimento della Provincia di Roma (ente capofila) e delle Province di Ancona, Reggio Calabria e Trieste come enti coattuatori. Il CSV è ente nominato dalla Provincia di Ancona per la realizzazione delle attività previste.

L'iniziativa intende promuovere nei giovani la cittadinanza attiva e la coscienza critica e rafforzare il ruolo della scuola e della società civile, per la sensibilizzazione, la formazione e l'educazione delle giovani generazioni. I risultati attesi dal progetto riguardano l'attivazione di percorsi di educazione alla solidarietà e alla legalità fondati sulla testimonianza del volontariato, come strumento di impegno sociale per il bene comune, e sul protagonismo dei giovani.

Il progetto è stato avviato presso l'Istituto di Istruzione Superiore "Podesti - Calzecchi Onesti" di Ancona e l'Istituto "Merloni - Miliani" di Fabriano.

Da febbraio a settembre 2012 sono iniziati gli incontri con scuole ed associazioni per il coinvolgimento degli enti del territorio. Nello stesso periodo si sono svolti tre incontri di formazione: uno a Roma, con i responsabili degli enti e dei CSV coinvolti nel progetto, e due ad Ancona, condotti dai referenti del Ministero e destinati agli operatori del CSV, ai volontari delle associazioni aderenti e agli insegnanti, per l'illustrazione del progetto e dei materiali disponibili. A giugno il progetto ha preso il via nelle scuole con la

somministrazione dei questionari conoscitivi del target e a settembre con le attività laboratoriali previste su cittadinanza e volontariato, conoscenza del territorio e delle associazioni, progettazione sociale, ecc. Il progetto continuerà nel 2013.

### PROGETTO “MISTER CITTADINO”

Il progetto Mr. Cittadino prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva e alla promozione della cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori. È prevista una fase di sensibilizzazione dedicata ai docenti nell'ambito delle metodologie partecipative e dei saperi relazionali ed un momento formativo rivolto agli alunni in classe, al fine di sollecitare un processo di apprendimento sui valori e sullo stile di vita del volontario e sulla cultura del volontariato. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli alunni.

La metodologia adottata nelle attività formative utilizza mediatori attivi accanto a quelli tradizionali: attraverso immagini, giochi, racconti vengono presentate situazioni critiche e problematiche da cui emergono discussioni, riflessioni ed attività di gruppo sul volontariato e sulla partecipazione attiva alla vita sociale, con laboratori, progetti e pratiche da realizzare insieme nel territorio.

**Nell'anno scolastico 2011/2012 hanno aderito al progetto 37 istituti (-4 rispetto al 2011) tra scuole elementari e medie inferiori, con il coinvolgimento di 172 classi (+31) e 111 associazioni di volontariato (-28).**

Tabella 2.51 – Progetto “Mister Cittadino” – 2011/2012

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv
Ancona	11	37	925	13
Ascoli P.	9	46	1.150	37
Fermo	5	33	825	28
Macerata	9	28	625	28
Pesaro e Urbino	3	28	700	5
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>172</b>	<b>4.225</b>	<b>111</b>

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2011/12 a livello regionale risulta una diminuzione del numero degli istituti aderenti e un sensibile aumento del numero delle classi coinvolte nel progetto rispetto all'anno scolastico precedente.

Le organizzazioni di volontariato hanno partecipato in maniera non omogenea nelle diverse province. In generale, hanno espresso una maggiore fatica rispetto a Volontaria...Mente nel rapportarsi con studenti di minore età e chiesto maggiore supporto da parte del CSV nell'elaborazione degli interventi in classe. Nel caso di Ancona, le associazioni spesso sono state contattate ad hoc, in seguito alla richiesta da parte delle scuole di approfondimenti specifici e, in generale, al termine del progetto il feedback è stato positivo, soprattutto rispetto all'importanza che riconoscono al coltivare i valori del volontariato anche tra i più piccoli. Nei territori pesarese e anconetano, le associazioni che, pur sollecitate, hanno deciso di non investire risorse nel progetto, hanno addotto come motivazioni la poca disponibilità dei volontari e il fatto che da Mr. Cittadino non traggono alcun vantaggio, neppure nuovi volontari per il periodo limitato dello stage. Buono invece il feedback a Macerata e Fermo. Nella provincia di Ascoli Piceno, le organizzazioni di volontariato considerano Mr. Cittadino un progetto indispensabile per la formazione dei futuri cittadini ed uno strumento efficace per “arrivare” ai genitori di questi ragazzi.

Gli approfondimenti rispetto alla formula classica dei due incontri in classe sui temi generali del volontariato e la presentazione delle organizzazioni del territorio sono stati avviati ad Ancona e Pesaro-Urbino: in entrambe le province gli incontri sono stati gestiti dall'operatore CSV con la collaborazione delle associazioni referenti. Ad Ascoli P. e Fermo, sono stati attivati miniprogetti di approfondimento gestiti direttamente dalle associazioni del territorio, con il supporto del coordinatore provinciale ma senza la presenza dell'operatore in classe.

In generale, la grande maggioranza delle scuole ha inserito Mr. Cittadino nel POF e la valutazione del personale scolastico è molto positiva: maestri e professori hanno partecipato in maniera efficiente e motivata alle attività previste dal progetto. I dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto ed in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati e



dando spazio ai bambini e ai ragazzi per gli elaborati finali e le attività laboratoriali. Nella provincia di Ascoli, per far fronte alla impossibilità di organizzare al termine del progetto momenti di visibilità degli elaborati, i lavori (filmati, interviste, disegni, testi, cartelloni, plastici) sono stati inseriti nella pagina Facebook "Volontariamenteascoli" affinché ci fosse almeno un momento di condivisione ed incontro "virtuale" tra gli studenti, anche di scuole diverse.

### PROGETTO "VOLONTARIATO E IMPRESE"

L'obiettivo di tale progetto è di **costruire partnership e collaborazioni stabili tra CSV, associazioni di categoria ed imprese**, attraverso percorsi condivisi che consentano di sviluppare il coinvolgimento delle realtà imprenditoriali nel sostegno alle attività del volontariato.

Le ipotesi di lavoro sulle quali confrontarsi con il mondo imprenditoriale marchigiano sono:

- disponibilità delle aziende a integrare le risorse che il CSV destina ai servizi per le associazioni o che mette a disposizione della progettazione sociale;
- messa a disposizione gratuita a favore delle associazioni di volontariato del know-how tecnico e delle competenze manageriali delle proprie risorse umane per consulenze, corsi di formazione, etc. ("Competenze e risorse aziendali");
- possibilità per i dipendenti delle imprese, un giorno all'anno o il tempo che si riterrà opportuno, di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato in associazioni ("Volontariato aziendale");
- disponibilità delle aziende a garantire contributi economici per il sostegno di iniziative ed attività delle associazioni ("Adozione di un'associazione");
- donazione alle associazioni di volontariato dei beni usati ma ancora utilizzabili o comunque non più commercializzabili, dismessi dalle imprese ("Beni usati & solidali").

Nel 2012, in continuità con gli anni precedenti, sono stati avviati e mantenuti i contatti con le associazioni di categoria e le aziende marchigiane per illustrare le proposte ed addivenire alla condivisione di passi concreti. È stato implementato il database dei contatti da esplorare e sono stati avviati nuovi contatti con il mondo imprenditoriale.

Rispetto alla collaborazione con le associazioni di categoria, è proseguita nel 2012 la partecipazione di Confindustria Marche come partner del Premio "Volontariato & Imprese", con la diffusione del concorso tra le delegazioni provinciali e le aziende socie. Un rappresentante ha inoltre preso parte ai lavori della commissione di valutazione dei progetti presentati.

Per quel che riguarda le aziende, di seguito sono elencate le iniziative di collaborazione attivate nel corso dell'anno.

- Il **Consorzio Consav** di Ascoli Piceno, che raccoglie quarantacinque meccanici della Vallata del Tronto, ha confermato la collaborazione con l'AVM provinciale rispetto al progetto "Revisione solidale", avviato nel 2007, che prevede la donazione da parte del Consorzio di un euro per ogni revisione dei veicoli effettuata nel corso dell'anno. La cifra raccolta è devoluta per la realizzazione di progetti di associazioni del territorio, scelti tramite un bando di selezione al quale hanno accesso le associazioni volontariato operanti nel territorio della provincia di Ascoli Piceno. Nel 2012 hanno preso il via i 3 progetti approvati alla chiusura del bando a dicembre 2011. A dicembre 2012 si è chiusa la seconda edizione del bando, che ha visto il finanziamento di 4 progettualità che saranno avviate nel corso del 2013.
- La stipula dell'accordo con **Aethra.net Srl**: l'azienda anconetana, che si occupa di sistemi di telecomunicazione, che ha messo a disposizione gratuitamente del CSV Marche il servizio di webconferencing per le 6 sedi dell'ente, per un anno. Il supporto offerto contribuisce a migliorare l'efficienza del sistema di comunicazione interno al Csv, con conseguenti benefici anche sull'attività che il CSV porta avanti in favore del volontariato marchigiano. Il servizio permette infatti di svolgere via web riunioni interprovinciali, con conseguente risparmio di costi e risorse.
- La collaborazione tra il CSV Marche e il **Nabilla Beach** di Pesaro con il progetto "Nabilla Social Party": ogni giovedì nei mesi di luglio e agosto, il locale ha ospitato un'associazione pesarese, devolvendole una parte degli incassi della serata.
- La realizzazione del progetto di raccolta dei beni usati da donare al volontariato da parte dei dipendenti della **Marche Multiservizi** di Pesaro. La raccolta ha avuto come tema quello dei prodotti per l'infanzia (il maggior numero di prodotti raccolti ha riguardato infatti giocattoli e abiti per bambini, oltre a indumenti e scarpe per adulti): i beni raccolti presso l'azienda sono stati donati a 3 associazioni della provincia di Pesaro-Urbino che avevano aderito all'iniziativa, su segnalazione del CSV.

Nel 2012 il CSV ha promosso la terza edizione del **Premio "Volontariato & Imprese"**, con il patrocinio di

Confindustria Marche. L'iniziativa ha visto la collaborazione del Liceo artistico "Mannucci" di Ancona che ha stipulato con il CSV una convenzione per la donazione dell'oggetto artistico scelto quale premio per l'azienda vincitrice.

Al concorso hanno partecipato n. 7 progetti di associazioni e aziende marchigiane operanti nelle province di Ancona, Ascoli Piceno, Fermo e Macerata. Il progetto vincitore è stato presentato da Fa.np.i.a. onlus in collaborazione con l'Azienda Agricola Benadducci Cecilia e Tagliarini Rodolfo di Ancona e riguarda il coinvolgimento e la partecipazione dei bambini e dei ragazzi utenti dell'associazione alle attività proposte dall'azienda, come l'apicoltura, la cura dell'orto, l'allevamento di animali da cortile, ecc. La Fa.np.i.a. si impegna ad offrire ai propri soci e sostenitori i prodotti dell'impresa e ad organizzare gite didattiche in fattoria. L'azienda fornisce i prodotti utilizzati per le iniziative di raccolta fondi dell'associazione e gratuitamente mette a disposizione il proprio personale per l'accompagnamento dei gruppi in visita e la gestione delle attività didattiche.

Il CSV ha provveduto inoltre a gestire l'amministrazione del sito **Beni Usati & Solidali** e il **Registro della Solidarietà**.

Attraverso l'attività di informazione e sensibilizzazione alle aziende relativa al progetto "Volontariato & Imprese", è stato ulteriormente diffuso il materiale promozionale del progetto "Beni Usati & Solidali".

Oltre alla già citata donazione da parte di Marche Multiservizi di Pesaro, nell'anno 2012 sono stati assegnati beni derivanti, in parte, dall'ordinaria attività del servizio tramite il sito internet dedicato e, in parte, da donazioni "speciali" (quali le dismissioni di beni da parte del CSV e dell'IKEA di Roma Anagnina o gli arredi d'ufficio da parte di un professionista di Senigallia), per le quali sono stati attivati contatti con associazioni del territorio d'interesse. Si contano 39 fornitori, pubblici e privati, che sono iscritti al servizio. Nel 2012 sono state 16 le associazioni della regione che si sono aggiudicate i 22 beni a disposizione.

Complessivamente sono 335 le associazioni utenti del sito.

Relativamente al "Registro di solidarietà" è stata offerta una prestazione da parte di un professionista marchigiano e 4 sono le associazioni iscritte al progetto che ne hanno fatto richiesta.

In generale, pur evidenziando un primo movimento del mondo delle imprese verso il volontariato, i dati si mantengono stabili rispetto al 2011: si rileva la necessità di un impegno più continuativo ed incisivo nella diffusione delle proposte che il CSV avanza al mondo imprenditoriale, anche nell'ottica dello sviluppo di una reale politica di responsabilità sociale d'impresa.

Rimane stabile l'adesione di associazioni e modo imprenditoriale rispetto all'iniziativa del Premio "Volontariato & Imprese".

Rispetto a Beni Usati & Solidali, si rileva una diminuzione rispetto ai risultati raggiunti lo scorso anno. Da ciò deriva che, al fine di sviluppare il progetto, è essenziale puntare su una promozione continuativa ed incisiva dello stesso presso Enti pubblici e organismi privati.

Nel contesto dei rapporti con il mondo profit il CSV in collaborazione con Legambiente Marche ha avviato un progetto per facilitare ed incoraggiare le imprese ad adottare su base volontaria buone pratiche e comportamenti responsabili che contribuiscano al benessere ed alla coesione della comunità. L'obiettivo prioritario del progetto è quello di orientare ed accompagnare le imprese all'adozione di comportamenti di responsabilità sociale, anche coinvolgendo le organizzazioni di volontariato nell'implementazione di progetti a ciò finalizzati. A tal proposito sono state avviate importanti interlocuzioni con quei soggetti istituzionali, in particolare Camera di Commercio di Ancona e Regione Marche, che vantano interessanti esperienze su tali temi. L'obiettivo condiviso con tali soggetti è quello di definire, anche sulla scorta delle linee guida emanate a livello europeo e nazionale, un sistema di comportamenti e pratiche che, se correttamente implementate dalle aziende marchigiane sulla base di un oggettivo processo di valutazione, possa conferire loro un "marchio" di impresa responsabile che consenta loro di accedere ad un insieme di premi e benefici.

Tra tali pratiche e comportamenti saranno previste relazioni e collaborazione con il mondo del volontariato e del più vasto terzo settore.



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

*Tabella APP.49 - Volontaria...Mente - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte*

*Tabella APP.50 - Mr. Cittadino - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte*

*Mr. Cittadino - Relazioni di fine anno scolastico 2010/2011*

*Volontaria...Mente - Relazioni di fine anno scolastico 2010/2011*

### 2.3.12 Progetti ed azioni nel contesto Nazionale e dell'Unione Europea

#### Oneri sostenuti nel 2012:

Personale interno

Obiettivo prioritario del servizio è quello di favorire la conoscenza presso le associazioni di volontariato delle opportunità offerte dalle istituzioni italiane e da quelle europee e delle relative politiche di intervento, agevolando la partecipazione delle stesse alle diverse opportunità di progettazione.

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

- percorsi formativi rivolti agli operatori di sportello del CSV ed alle associazioni interessate;
- informazione e consulenza in relazione alla definizione di un'idea progettuale ed alla correlativa elaborazione e presentazione della proposta sulle diverse linee di finanziamento italiane e dell'Unione Europea;
- creazione di reti e partnership che permettano attività di scambio e conoscenza con altre realtà del volontariato italiano ed europeo e la presentazione di progettualità congiunte.

#### Cosa abbiamo fatto

Nelle tabelle seguenti presentiamo la sintesi dei progetti presentati e in corso di realizzazione su linee di finanziamento della Comunità Europea:

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	EUROPAID (fondi per educazione allo sviluppo)
<b>Titolo progetto</b>	COMUNIC- AID - La Communication para el desarrollo: hacia un sistema regional de information para el desarrollo
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete delle Odv delle Marche che svolgono attività di solidarietà internazionale o educazione allo sviluppo. Attività di comunicazione e promozione. Formazione dei volontari delle Odv sui temi di gestione di ufficio stampa e servizi Web 2.0
<b>Totale economico progetto</b>	€ 800.000,00 di cui € 600.000,00 di finanziamento comunitario
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 30.000,00 tra personale, webmaster e altre attività di comunicazione, a cui si sono aggiunti € 7.000,00 per integrare attività di comunicazione svolte nel corso del 2012
<b>Data presentazione</b>	2009
<b>Data ed esito valutazione</b>	In corso, termina nel primo trimestre 2013

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	GO TO GOAL
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Possibilità di mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di istituzioni locali o Odv o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione
<b>Totale economico progetto</b>	250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV ci saranno non direttamente risorse economiche, ma la possibilità di poter attivare la mobilità di circa 25 persone marchigiane
<b>Data presentazione</b>	6 febbraio 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Approvato ed in fase di realizzazione, terminerà nel primo semestre del 2013.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	UP & GO 3
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Possibilità di mobilità di due settimane all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV ci saranno non direttamente risorse economiche, ma la possibilità di poter attivare la mobilità di 24 ragazzi tra i 18 e i 35 anni con situazioni di disagio e 8 operatori marchigiani in Lituania, Portogallo e Spagna
<b>Data presentazione</b>	6 febbraio 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Approvato ed in fase di realizzazione, terminerà nel primo semestre del 2013

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	IPA / Fondi per favorire la messa in rete con i paesi dei Balcani in prospettiva di preadesione alla UE
<b>Titolo progetto</b>	NET- AGE
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete del mondo del volontariato con le istituzioni e con i pari soggetti del no profit dei paesi coinvolti nel progetto: Serbia, Slovenia, Croazia, Albania, Montenegro e Italia rispetto ai servizi ed alle politiche di sostegno agli anziani sia dal punto di vista dell'erogazione dei servizi, che dell'affidamento degli stessi da parte delle istituzioni pubbliche con procedure innovative e diverse dalle gare di appalto.
<b>Totale economico progetto</b>	€ 1.880.437,49 totale progetto
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 154.895,00 per personale e mobilità per le visite/scambio con i partner
<b>Data presentazione</b>	2 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	E' stato approvato in data 31 Luglio 2012. Le attività hanno avuto avvio nell'ottobre 2012. Terminerà nel primo semestre 2015.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	LLP/Visite e Scambi
<b>Titolo progetto</b>	Scambio e lavoro di rete con il CEV
<b>Ruolo CSV</b>	Capofila
<b>Tipologia di attività previste</b>	Stage di una settimana per due operatori del CSV a Bruxelles
<b>Totale economico progetto</b>	3000
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	3000
<b>Data presentazione</b>	30 aprile 2012
<b>Data ed esito valutazione</b>	27 giugno 2012 esito positivo valutazione. Stage realizzati nel mese di ottobre 2012.

Nelle tabelle seguenti presentiamo la sintesi dei progetti presentati e in corso di realizzazione su linee di finanziamento nazionali.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Finanziamento diretto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
<b>Titolo progetto</b>	I LABORATORI DELLA CITTADINANZA PARTECIPATA E CONDIVISA - anno terzo
<b>Ruolo CSV</b>	SOGGETTO ATTUATORE (IL PARTNER LOCALE E' LA PROV DI ANCONA E LA CAPOFILA E' LA PROVINCIA DI ROMA)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Attività di promozione della cittadinanza attiva e del volontariato nelle scuole della provincia di Ancona. In particolare, attività in una scuola di Ancona ed in una di Fabriano con particolari problematiche di integrazione dei giovani che frequentano le classi.
<b>Totale economico progetto</b>	Totale progetto: € 190.526,79 per le attività nelle provincie di Roma, Trieste, Ancona e Reggio Calabria
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 37.500 x attuazione attività nel corso del 2012
<b>Data presentazione</b>	dicembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Avviato formalmente con un primo incontro di conoscenza tra i partner di tutte le province coinvolte il 28 Febbraio 2012 a Roma Le attività sono in corso di realizzazione e termineranno nel 2013.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Fondo UNRRA Fondo nazioni unite, gestito dal Ministero dell'Interno per favorire il sostegno alla disabilità
<b>Titolo progetto</b>	IL LAVORO OLTRE L'OSTACOLO
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA PROVINCIA DI ANCONA )
<b>Tipologia di attività previste</b>	Il CSV svolgerà attività di ricerca e promozione verso le Odv della provincia di Macerata sul tema delle borse lavoro e dei percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	€ 106.452,50 totale progetto compreso cofinanziamento della provincia di € 33.500,00 e del fondo UNRA per € 49.952,50
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 10.080,00 per personale che si occupa di ricerca sociologica
<b>Data presentazione</b>	15 settembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Avviato nel corso del 2012, terminerà nel primo semestre 2013.

Nel corso del 2012 CSV Marche ha presentato anche altre proposte progettuali a valere su bandi emanati da autorità nazionali e comunitarie. Riepiloghiamo di seguito le proposte presentate che sono in attesa di ricevere la comunicazione dell'esito della valutazione o che hanno ricevuto la valutazione di non sostenibilità.

### **Progetti in collaborazione con il Parlamento Europeo e con la rappresentanza in Italia della Commissione Europea**

Il parlamento Europeo nel mese di maggio ha emanato un bando per invitare soggetti del territorio ad accreditarsi per la presentazione, nel prossimo triennio, di progetti di comunicazione ed informazione sul funzionamento delle istituzioni europee, in particolare del parlamento e sulle procedure con cui cittadini e quindi le OdV possono far valere i propri diritti e le proprie prerogative, nell'ambito delle competenze e delle opportunità offerte dall'Unione.

Il CSV delle Marche ha quindi presentato il progetto per accreditarsi per gli anni 2012/2013/2014 nei settori eventi e Web, ottenendo il relativo accreditamento.

A seguire il 22 giugno ha poi presentato in collaborazione con il CSV di Milano e con il CSV di Messina un progetto per la promozione di eventi su tutto il territorio nazionale relativi al PAVE (Programma Europeo di promozione del Volontariato e della sua strutturazione legislativa e sociale nei 27 paesi dell'unione). Nel mese di settembre 2012 abbiamo ricevuto la comunicazione dell'esito positivo della valutazione ma con un punteggio non sufficiente per avere la proposta finanziata. Abbiamo quindi ripresentato nuove proposte nella



nuova sessione di presentazione che si è chiusa al 30 novembre 2012. Il CSV Marche ha presentato due proposte quale soggetto capofila, una nel settore "Eventi" e l'altra in quello "Web". Entrambe le proposte prevedono attività che coinvolgono i giovani e le OdV in attività di promozione della cittadinanza attiva e di partecipazione alle future iniziative per il rinnovo del parlamento europeo. La valutazione di tali proposte è attesa per marzo 2013.

Il CSV Marche è anche partner di una proposta analoga presentata sullo stesso bando dalla Regione Marche, al cui valutazione è appunto attesa per marzo 2013.

Sempre nel mese di settembre CSV Marche ha presentato una proposta progettuale finalizzata alla gestione per il prossimo settennato di programmi comunitari del punto informativo Europe Direct della Commissione Europea con lo scopo di promuovere i programmi di finanziamento e le opportunità offerte dall'Unione Europea. La valutazione di tale proposta è attesa per i primi mesi del 2013.

### **Progetti BANDO FEI 2012**

Nel corso del 2012 sono cadute due scadenze dei Bandi FEI, quella 2011 posticipata a febbraio 2012 e quella effettivamente di competenza dell'anno con scadenza al 10 dicembre 2012.

Rispetto a quella di febbraio, per la prima volta il CSV Marche ha partecipato ad un bando FEI, con l'obiettivo di favorire l'accesso delle OdV del territorio a fondi per azioni di integrazione degli immigrati.

Il CSV ha partecipato come partner in una rete composta da istituzioni quali la provincia di Pesaro – Urbino ed il comune di Fano ed altri soggetti del terzo settore marchigiano quali la cooperativa sociale COOS Marche.

I progetti miravano a mettere in rete le OdV che lavorano con gli immigrati delle provincie di Pesaro ed Ancona, favorendo esperienze di inserimento in associazione come percorso innovativo di apprendimento della lingua e della cultura italiana e di integrazione sociale. Le valutazioni giunte nel mese di giugno 2012 non hanno avuto esito positivo.

Nella seconda metà dell'anno si è quindi lavorato per la ri-presentazione di nuove proposte. Sono state presentate in questo caso due proposte i cui soggetti capofila sono il comune di Fano e la Provincia di Ancona. L'esito delle valutazioni è atteso per il primo semestre del 2013.

### **Progetti in ambito regionale e nazionale**

Nel mese di Settembre abbiamo presentato una proposta progettuale nell'ambito del Bando emanato dal ministero della Famiglia sui temi dell'invecchiamento attivo. La proposta prevede un'intensa attività di animazione su tutto il territorio della Regione Marche, per la promozione e lo sviluppo di reti di lavoro tra OdV e campagne di promozione per favorire l'impegno di nuovi volontari senior. L'esito della valutazione è atteso per i primi mesi del 2013.

Nel mese di Novembre abbiamo presentato due proposte progettuali, una come capofila ed una come partner nell'ambito del Bando "I giovani C'entrano" emanato dalla Regione Marche. Le attività previste sono di educazione e promozione della cittadinanza attiva e della legalità in scuole ed istituti della Regione Marche. L'esito della valutazione è atteso per i primi mesi del 2013.

### **Progetti presentati a valere sui canali di finanziamento LLP/Grundtvig e Europe for Citizens nel mese di febbraio 2012**

Il CSV delle Marche in partnership con altri centri di supporto al volontariato di altri 5 paesi europei ha presentato candidature per tre diversi progetti che mirano allo sviluppo della conoscenza e dello scambio di buone prassi tra le realtà del volontariato di : Italia, Malta, Croazia, Polonia, Francia e Gran Bretagna.

In particolare sul programma LLP il progetto propone lo scambio di conoscenze e procedure per il riconoscimento delle competenze acquisite dai volontari sia durante la formazione, che durante le attività di volontariato in associazione.

Sul programma Europe for Citizens invece il progetto in cui il CSV è capofila prevede lo scambio di esperienze e la realizzazione di prodotti multimediali per la promozione di esperienze di collaborazione tra il mondo del volontariato e quelle delle imprese.

Nel terzo progetto in cui il CSV è partner del centro di supporto al volontariato di Malta invece si propongono seminari e convegni a supporto della diffusione e conoscenza del programma di sviluppo dell'infrastrutturazione legislativa e sociale del volontariato nei 27 paesi dell'unione, alla luce dei lavori realizzati durante il 2011 Anno. La valutazione di tali proposte non ha avuto esito positivo.

### **Progetti presentati nell'ambito del canale di finanziamento LLP/Leonardo nel mese di febbraio 2012**

Sulla scia del successo di progetti presentati in collaborazione con il CSV di Rimini e con i CSV della Regione Emilia – Romagna nel mese di febbraio abbiamo presentato due proposte dal titolo Up& Go 4 e Go to Goal 2 che sono la prosecuzione dei progetti in fase di realizzazione Up &Go 3 e Go to Goal. Con gli

stessi obiettivi e le stesse attività. Nel mese di Giugno 2012 abbiamo ricevuto l'esito delle valutazioni ed i progetti non sono stati finanziati in prima battuta, ma inseriti nella lista dei progetti a riserva che potrebbero essere finanziati in caso si rendessero disponibili nuove risorse derivanti dai risparmi dei progetti già conclusi.

### **Altre attività**

#### *Organizzazione di "infoday" su programmi comunitari*

Nell'ottica di promuovere sempre di più la conoscenza dei programmi di finanziamento europeo e l'accesso da parte delle OdV delle Marche ad essi, nel mese di Gennaio il CSV Marche ha organizzato, in collaborazione con le agenzie italiane dei programmi LLP di Firenze e Europe for Citizens del Ministero dei Beni Artistici, due giornate informative, rispettivamente il 16 Gennaio sul programma "Europa per i cittadini" ed il 27 gennaio sulle diverse opportunità del sotto programma "Grundtvig". Entrambi gli eventi sono stati molto partecipati con la presenza agli incontri di circa 50 persone e con interessanti scambi di idee e proposte di collaborazione tra organizzazioni del territorio.

#### *Creazione di reti e partnership*

Per mantenere e sviluppare le reti ed i rapporti avviati negli anni passati con realtà e soggetti che svolgono attività di supporto e formazione al volontariato nei 27 paesi della Comunità Europea e in quelli dei Balcani, il CSV ha partecipato ad altri eventi organizzati a livello europeo. In particolare:

- Assemblea del CEV (Centro Europeo Volontariato) dall'8 all'11 maggio 2012 a Copenhagen. Il CEV, di cui il CSV delle Marche è socio, è un'organizzazione di terzo livello i cui soci sono strutture di supporto al volontariato provenienti dai 27 paesi dell'UE e da altre regioni europee ed extra europee. Nel corso dei lavori si è approfondito e dibattuto il tema della promozione del volontariato nella comunità, in particolare di come entrare a contatto con le giovani generazioni e come comunicare in modo efficace con esse e come poi accogliere nelle organizzazioni coloro che rispondono alle campagne di sensibilizzazione. Si è anche dibattuto sulle priorità che il CEV dovrà affrontare a livello di comunità Europea, per fare in modo che dopo il 2011 Anno Europeo del Volontariato non vengano persi i dati e le riflessioni che sono scaturite dai vari momenti di confronto e studio, con l'obiettivo condiviso di giungere all'emanazione di una direttiva o comunque di provvedimenti che facilitino il riconoscimento delle organizzazioni di volontariato e dei volontari in tutti i paesi dell'Unione, in una "cornice minima" condivisa. In particolare si è convenuto sull'importanza di dare visibilità e applicazione alle raccomandazioni contenute nel documento denominato PAVE, approvato da tutti i soggetti aderenti all'Alleanza per il 2011.
- Assemblea del CEV dal 18 al 21 ottobre 2012 a Cascais (Lisbona). Durante i lavori si è fatto un primo bilancio del 2012 Anno Europeo dell'invecchiamento attivo e della solidarietà tra generazioni, approvando un documento condiviso, che sarà presentato alla commissione ed al parlamento Europeo per promuovere l'adozione di politiche di sostegno e sviluppo del volontariato svolto dalla terza età attiva in Europa. L'assemblea è stata anche l'occasione per segnare simbolicamente il passaggio tra l'anno europeo dell'invecchiamento attivo e l'anno europeo dei diritti dei cittadini proclamato per il 2013.
- Incontri della costituenda Alleanza Italiana per il 2013, anno europeo dei diritti dei cittadini in vista delle attività che saranno organizzate nel corso del 2013 nel territorio italiano.



## TERZA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE

### 3.1 I comportamenti

L'AVM è consapevole della necessità di assumere le proprie responsabilità e di modificare i comportamenti ad ogni livello per diminuire l'impatto ambientale e realizzare uno sviluppo sostenibile.

L'impatto ambientale determinato in via diretta dall'attività di AVM è principalmente connesso al consumo di energia per l'operatività delle proprie sedi e di carta per l'attività di ufficio e per le pubblicazioni.

Per quanto riguarda l'energia, gli interventi realizzabili dall'AVM per diminuire l'impatto sono molto limitati essendo tutte le proprie sedi in affitto.

Per quanto riguarda la **carta**, vengono adottati comportamenti volti a contenerne i consumi, attraverso:

- il riutilizzo di carta già usata;
- il lavoro "a video", anziché su documenti stampati;
- la drastica diminuzione della stampa dei messaggi di posta elettronica;
- l'utilizzo di una fotocopiatrice in grado di fare in modo automatico le fotocopie fronte-retro e dotata di altri dispositivi utili per il risparmio della carta, quali la possibilità di stampare due pagine su un'unica pagina;

Ulteriori misure sono state adottate relativamente ai **rifiuti**. Nello specifico:

- il riciclo delle cartucce di inchiostro e dei toner delle stampanti e delle fotocopiatrici;
- la raccolta differenziata dei rifiuti in quei territori ove ciò è reso possibile dalle misure adottate dalle amministrazioni locali.

## QUESTIONARIO PER I LETTORI

Vi invitiamo a presentare osservazioni, suggerimenti, chiarimenti ed informazioni su quanto riportato nel presente documento. Saranno per noi preziosi e ve ne ringraziamo fin d'ora.

### 1) A quale di queste categorie di interlocutori Lei appartiene?

- Direttivo AVM
- Socio AVM
- Personale retribuito CSV
- Odv
- Co.Ge.
- Ente Pubblico
- Org. Terzo settore
- Fondazione
- Mezzi di comunicazione
- Altro (specificare) .....

### 2) Attraverso quale modalità ha ricevuto copia del Bilancio Sociale?

.....

### 3) Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale?

- una lettura approfondita e attenta
- una lettura rapida, ma completa
- una scorsa veloce

### 4) Attraverso la lettura del Bilancio Sociale, come le appare il CSV?

- una grande organizzazione di volontariato
- un'impresa sociale
- un ente pubblico
- un carrozzone burocratico
- altro (specificare) .....

### 5) Sulla leggibilità del testo

- ottima
- buona
- discreta
- scarsa
- pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

.....

### 6) Sulla veste grafica

- ottima
- buona
- discreta
- scarsa
- pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

.....

**7) Sui contenuti: quanto rendono l'idea dell'azione del CSV?**

- molto
- abbastanza
- sufficientemente
- poco
- per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

.....

**8) Sulla completezza: ha cercato qualche informazione senza trovarla?**

- Sì
- No

Se sì, che cosa? .....

**9) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione inutile?**

- Sì
- No

Se sì, che cosa? .....