



# Bilancio Sociale 2012

Sintesi

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*



## Sommario

<b>PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ</b>	<b>6</b>
1.1 La missione	6
1.2 Il governo e la struttura	7
1.3 I Centri di Servizio per il Volontariato	11
1.4 Le risorse umane del CSV	12
1.4.1 Il personale retribuito	12
1.4.2 I volontari	14
1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV	14
1.5.1 La definizione del programma di attività	14
1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi	15
1.5.3 Con chi collaboriamo	17
1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche	18
<b>SECONDA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE</b>	<b>20</b>
2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati	20
2.2 Gli utenti	25
2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi	25
2.2.2 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo	25
2.3 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv	28
2.3.1 CONSULENZA	28
2.3.2 PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO	32
2.3.3 ATTIVITÀ FORMATIVE REALIZZATE DIRETTAMENTE DAL CENTRO SERVIZI	37
2.3.4 LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ODV	39
2.3.5 DOCUMENTAZIONE	41
2.3.6 INFORMAZIONI	42
2.3.7 COMUNICAZIONE	43
2.3.8 SUPPORTO LOGISTICO	46
2.3.9 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE	48
2.3.10 ANIMAZIONE TERRITORIALE	52
2.3.11 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	56
2.3.12 PROGETTI ED AZIONI NEL CONTESTO DELL'UNIONE EUROPEA	62
<b>TERZA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE</b>	<b>66</b>
3.1 I comportamenti	66

# PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

## 1.1 La missione

L'Associazione Volontariato Marche (AVM) è un'associazione di secondo livello<sup>1</sup> che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

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;

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

- 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...).

## 1.2 Il governo e la struttura

L'adesione all'AVM è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2012 erano socie dell'AVM 494 organizzazioni di volontariato, pari al 39% delle organizzazioni iscritte al RRV.**

Tabella 1.1 - 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>

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.

Tabella 1.2 - 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 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 1.3 – Partecipanti al Consiglio Direttivo dell'AVM e relative responsabilità

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	
Piftori 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	

### 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.

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 1.4 - 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 1.5 - 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

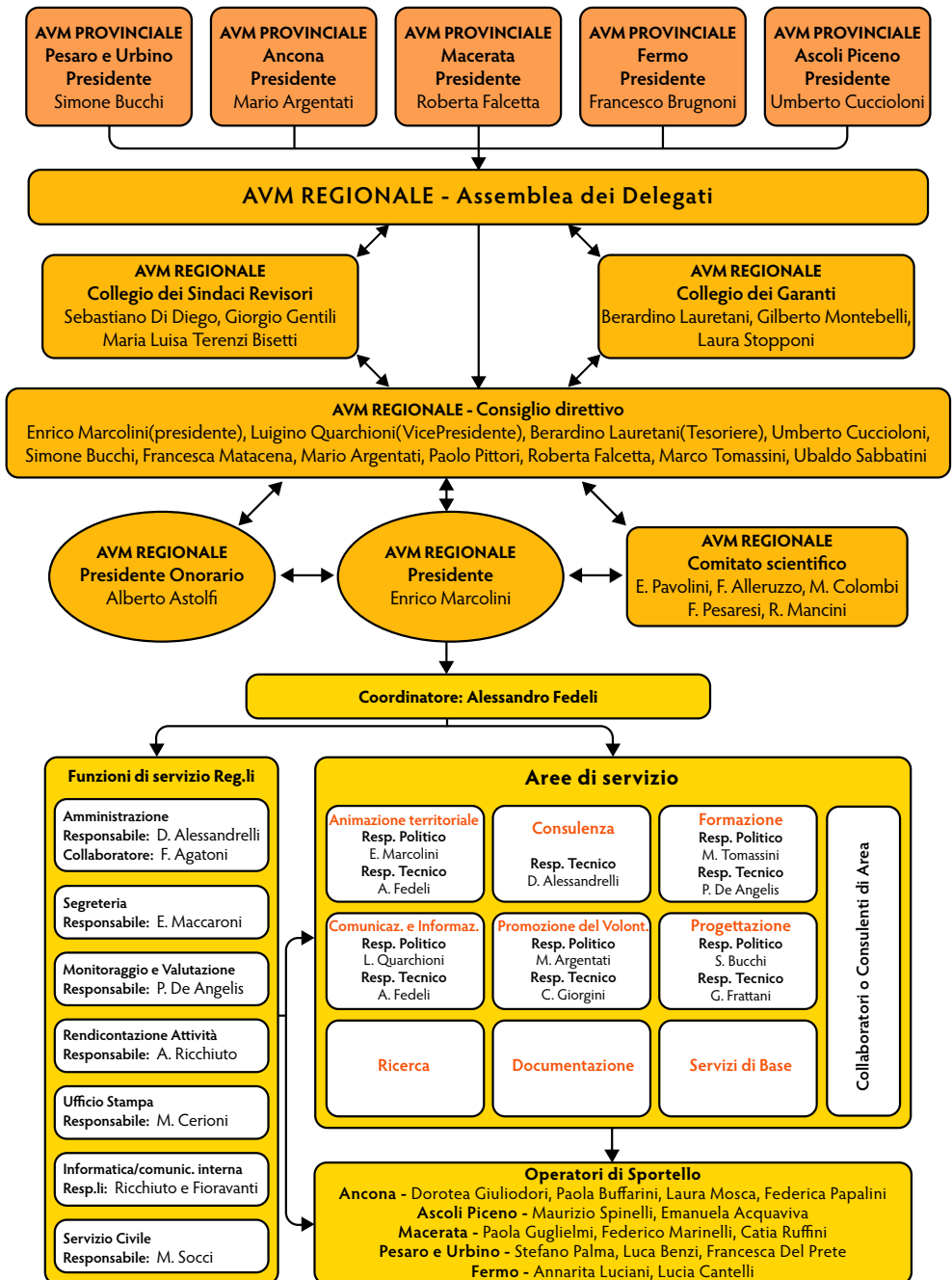
I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione 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.



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

Grafico 1.1 - Organigramma dell'AVM



### 1.3 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:

- a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- b) offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- d) 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 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, sovra-provinciale 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.

## 1.4 Le risorse umane del CSV

### 1.4.1 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.

La struttura operativa del CSV è basata 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. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di minimo 6 ore.

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.

Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del CSV e la sintesi del percorso formativo seguito dalle stesse.

Tabella 1.6 - 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	0,0
	Informazione e comunicazione	1,3	1,0	2,0
	Animazione territoriale	0,3	0,0	0,0
	Consulenza e assistenza	0,1	0,0	7,0
	Promozione	0,5	0,0	1,0
	Progettazione sociale	1,0	0,0	0,0
<b>Totale</b>		<b>19,7</b>	<b>1,0</b>	<b>10,0</b>

Tabella 1.7 - 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>

Tabella 1.8 – 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. 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.

## 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.*

### 1.4.2 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.

## 1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV

### 1.5.1 La definizione del programma di attività

Il processo di definizione del programma annuale di attività del CSV riveste un'importanza fondamentale per far sì che le attività svolte siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato.

**Il percorso di programmazione** 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 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 Coges

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. 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.

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

I servizi erogati dal CSV sono **rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro Regionale del Volontariato (RRV), 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.

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

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 1.9 – 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 anc	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

### 1.5.3 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 rap-



porto 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 all'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.

## 1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

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 1.10 - 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>

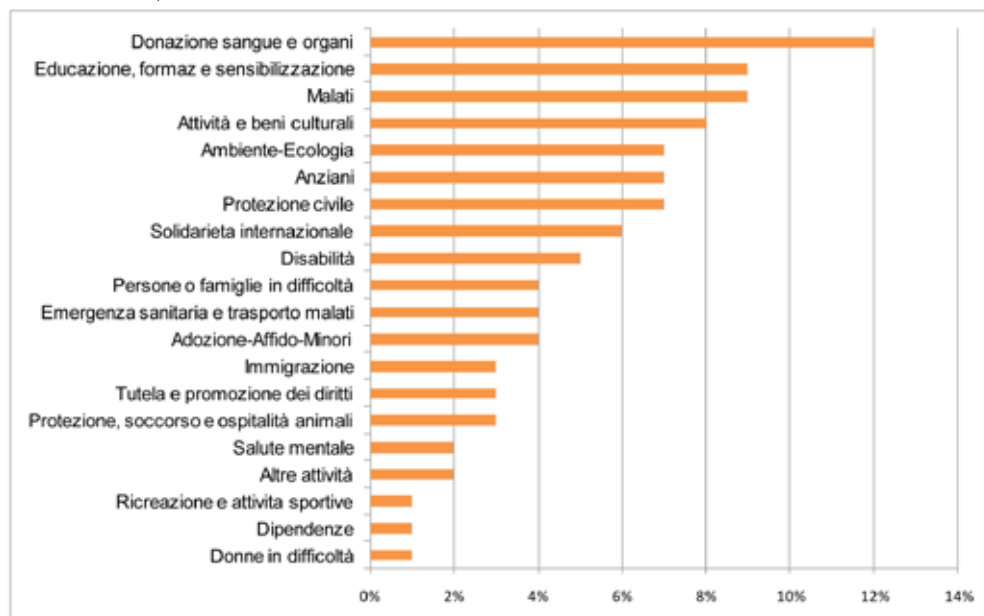
2 - Insistono inoltre nella nostra regione 120 sedi secondarie di associazioni

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 1.11 - 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>

Grafico 1.2 – Odv per ambito di attività



## 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 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 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:

- a. I risultati attesi dalle azioni individuate nelle diverse strategie in che modo sono stati raggiunti?
- b. Ci sono delle strategie che nella loro implementazione sono state più o meno efficaci di altre?
- c. 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 si intende sottolineare riguarda il significato che questo sistema riveste per il CSV. 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.

Nelle tabelle che seguono presentiamo uno schema sintetico delle priorità, strategie e azioni individuate dal CSV Marche nel 2012 ed una tabella riepilogativa dei risultati attesi e di quelli ottenuti per le azioni ed attività realizzate.

Rimandiamo invece al bilancio sociale integrale presente nel nostro sito internet per l'analisi dettagliata dei contenuti sotto riportati e delle valutazioni ed interpretazioni conseguenti.

3 - 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.

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	⇔		
		Progetto "Volontaria...mente"	⇔		
	b. Garantire visibilità e riconoscimento alle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	Progetto "Mister cittadino"	⇔	24 su 40	
		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	⇔	

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	↔	
	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	↔	
		↔ Bando progettazione	↔		
		Progettazione Extra CSV	↔		
	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	Reti e azione politica	↔	10 su 15	
		↔ 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 condise 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 CoV, 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	↔		
	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. Strutturare 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	↔		
	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	Accompagnamento alla rendicontazione sociale	↔	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	↔		
		Progetto "Volontaria...mente"	↔		
	f. Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	Progetto "Mister cittadino"	↔	12 su 20	
		Servizio di orientamento al volontariato	↔		
		Sito internet, newsletter	↔		
		Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche	↔		
	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)	Volontariato ed imprese	↔	7 su 10	
		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 Csv ↔ 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	

Tabella 2.2 – 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%
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%

## 2.2 Gli utenti

### 2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi

**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 2.3 - 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.

Tabella 2.4 - 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>

### 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 2.5 - 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 2.6 - 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 2.7 - 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

#### 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 2.8 - 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 2.9 – 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%).

*Tabella 2.10 – 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).

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 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 2.11 – 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 2.12 – 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>4</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 2.13 – 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>

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.

4 - 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

## 2.3.2 PERCORSI DI ACCOMPAGNAMENTO

### 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.

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 della riduzione delle risorse a disposizione.

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**

Al 31 dicembre 2012 erano 65 le Odv marchigiane che avevano sottoscritto un Accordo di Partenariato con l'AVM, distribuite secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Tabella 2.14 – 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**

I 12 ragazzi che avevano superato le selezioni a novembre del 2011 ed a luglio del 2012 (Bando 2011) hanno avviato il servizio tra luglio e settembre 2012.

Tabella 2.15 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 ASS. ORGANISTICA VALLESINA	1 1	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. 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 delle associazioni e dei ragazzi nelle diverse fasi di implementazione degli stessi ed un rapporto continuativo con la cooperativa che gestisce il servizio. 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 2.16 - 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 solidale 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.

Tabella 2.17 – 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 2.18 – 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 fornisce 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.

### **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 2.19 – 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. In particolare il servizio è stato utilizzato solo dal 4% delle associazioni marchigiane. L'introduzione di meccanismi formali di interruzione del servizio attuati ha sicuramente inciso sui risultati complessivi annuali.

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: complessivamente 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%).

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 il software Arco è stato concesso in uso al CSV di Napoli ed ai CSV di Imperia e della Valle D'Aosta. Con questi CSV è stata stipulata una convenzione che prevede la compartecipazione agli oneri di sviluppo ed aggiornamento del software.

Nel corso del 2012 sono stati altresì effettuati 82 servizi di assistenza sul software ARCO tutti direttamente curati dal personale interno al CSV.

## 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 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).

### **Cosa abbiamo fatto**

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.

Di seguito presentiamo il dettaglio dei documenti di rendicontazione sociale prodotti.

Tabella 2.20 - Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

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

Gli operatori di sportello 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. Per quanto riguarda invece il bilancio sociale sono state 6 le associazioni che hanno completato il percorso nel 2012 contro le 14 dell'anno precedente (5 alla seconda edizione e 1 alla prima). Va evidenziato come le associazioni di volontariato che si sono approcciate 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", quale prima tappa di un graduale percorso di avvicinamento alla redazione del più impegnativo e complesso bilancio sociale.

## 2.3.3 ATTIVITÀ FORMATIVE REALIZZATE DIRETTAMENTE DAL CENTRO SERVIZI

### 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. 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. 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. È 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 2.21 - 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 2.22 - 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>

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 rispetto a quelle presentate nelle tabelle successive, abbiamo preferito riportarla integralmente nelle tabelle di approfondimento, pubblicate nel nostro sito internet ed alle quali vi rimandiamo per maggiori dettagli.

Tabella 2.23 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 2.24 - 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 dà conto di tale processo valutativo.

## 2.3.4 LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ODV

### 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 la realizzazione delle iniziative formative (seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni attraverso varie modalità quali:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla elaborazione, 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.

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.

### 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 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 27 momenti formativi singoli ed occasionali.

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 2.25 - Bando Convegni e Seminari - Novembre 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziati	Ammesse, sufficienti e finanziati	% di approvazione	Ore complessive di formazione prelevate	N. ore medie a corso	Costo complessivo preventivo	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>

## Valutazione ex post di Convegni e Seminari

Nell'analizzare le attività formative proposte direttamente dalle associazioni di volontariato e supportate dal CSV 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 il percorso formativo realizzato, individuando le possibili aree di criticità e di miglioramento. Per i dettagli degli esiti emersi si rimanda al bilancio sociale integrale presente nel nostro sito internet.

## Sostegno alle attività formative del CSV

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

Tabella 2.26 - 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

### 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 2.27 – 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

### 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.

### Cosa abbiamo fatto

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

Tabella 2.28 – 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>



## 2.3.6 INFORMAZIONI

### 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.

### Cosa abbiamo fatto

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

Tabella 2.28 – 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

### 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"

È 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 culturale. La struttura del periodico infatti 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. **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%).

#### 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 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 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 (+ 107 rispetto al 2011) e 1.440 (+ 224 rispetto al 2011) singole persone che ne hanno fatto richiesta.

## 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)). Dopo una prima fase di start-up, segnata da una relativa lentezza in termini di adesione dei fan e della portata complessiva dei visitatori 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 (visti in relazione 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. Abbiamo altresì attivato la nostra 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.

## 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.

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 2.29 – 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. 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). 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. 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). La collaborazione ha riguardato: E' TV - Radio Center Music di Ancona, Radio Ascoli, Radio Nuova Macerata. I periodici diocesani Il Nuovo Amico, Presenza ed Emmaus ed il bimestrale Perchèno.

### 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 2.30 – 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). Va comunque rimarcato come il confronto temporale andrebbe interpretato anche alla luce dell'entità economica media del servizio richiesto, dato che non abbiamo a disposizione ma che, a parità di risorse a disposizione, influenza notevolmente la quantità dei servizi erogati. 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

### 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%.

Tabella 2.31 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Telefonofax	Uso sala riunioni	Altro	Totale	%
Ancona	29	310	34	86	2	461	17%
Ascoli P.	60	324	97	39	5	525	19%
Fermo	0	67	1	8	0	76	3%
Macerata	499	117	358	53	43	1.070	38%
Pesaro e Ubino	224	217	148	64	0	653	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 2.32 - 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.

Il 43% delle associazioni marchigiane (nel 2011 era il 47%) ha usufruito di tali servizi.

## 2.3.9 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE

### 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 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 hanno tenuto conto degli indirizzi generali e delle procedure concordemente individuate a livello nazionale dalle 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, così come declinati dalla "Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale per le Marche", costituita dalle rappresentanze regionali degli stessi soggetti.

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. Il bando è caratterizzato 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 la capacità di lettura da parte del volontariato marchigiano delle problematiche e dei bisogni del contesto socio - sanitario, ambientale e culturale, 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 sostegno alle associazioni proponenti che si concretizza nell'assunzione da parte 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 e quindi 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. Alla valutazione di merito da parte delle commissioni, fa seguito l'approvazione delle valutazioni, da parte del Consiglio Direttivo del CSV Marche, la pubblicazione delle graduatorie e quindi l'avvio dei progetti.
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 viene realizzata con l'utilizzo di una piattaforma FAD per la gestione ed il monitoraggio on-line delle principali attività progettuali, integrando poi l'accompagnamento "virtuale" con momenti di confronto e monitoraggio svolti presso le sedi di realizzazione dei progetti sostenuti e con ogni altro strumento ritenuto utile al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative.

### **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.

In particolare per le 8 idee progettuali sostenute con l'innovativa sezione del bando 2011 denominata appunto "Bando di Idee" 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.

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.



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 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 2.33 – 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 coinvolte	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>

Tabella 2.34 – 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 coinvolte	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>

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 2.35 – 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>

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.

Tabella 2.36 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

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

## 2.3.10 ANIMAZIONE TERRITORIALE

### 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. 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.

Tabella 2.37 - 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, 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 2011 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 di volontariato 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 2012 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.

Tabella 2.38 – Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti	Num Ody senza ripetiz.	N. partecipazioni									Totale
				Ody	Soggetti del Terzo Settore	E.E.L.L./A min. Pubblica	Ambiti	Enti Ecclesiastici	Sindacati	Altro	Altre istituzioni private	Scuole/Università	
Ancona	31	10	76	254	33	6	14	3	1	0	0	0	311
Ascoli P.	11	5	27	85	0	4	1	0	0	10	2	1	103
Fermo	16	3	23	70	1	0	0	0	0	2	0	0	73
Macerata	23	10	56	137	23	9	0	0	0	5	0	0	174
Pesaro e Urbino	59	11	85	503	74	50	9	3	0	5	0	0	644
<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.

Tabella 2.39 - 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/coordinamento	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/coordinamento (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 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.

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.

## 2.3.11 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

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 2.40 – 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 altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e finalizzati alla promozione del volontariato. Si tratta di occasioni, ove i giovani interessati possono usufruire di un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di fare volontariato presenti nel territorio ove risiedono.

In particolare 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. All'evento hanno partecipato circa 100 persone.
- Al seminario "Work in Europe", organizzato dall'Università Politecnica delle Marche, in collaborazione con 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.

- All'incontro organizzato insieme agli Informagiovani di Fermo e Porto San Giorgio, dal titolo "Europa: istruzioni per l'uso", per la presentazione ai giovani dei programmi europei per la mobilità. Nel corso dell'iniziativa sono stati effettuati 4 colloqui informativi e 2 di orientamento al volontariato.
- Alla manifestazione Tam Tam a Grottammare dove sei giovani hanno usufruito di colloqui di orientamento.
- Alla manifestazione "Career Day" organizzata dall'Università di Macerata dove i giovani contattati sono stati 30 e sono stati realizzati 2 colloqui di orientamento al volontariato.

### **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.

La campagna promozionale ha visto protagonista il volontariato, attraverso l'immagine di 10 volontari provenienti da altrettante associazioni operanti in diversi settori di intervento.

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, spot andati in onda su 7 diverse emittenti radiofoniche, pieghevoli e shopper distribuiti presso le sedi CSV e naturalmente il web, con la pagina Facebook del CSV, oltre al sito ove è stato implementato uno spazio dedicato agli aspiranti volontari che potevano effettuare una ricerca delle associazioni per settore d'intervento e territorio (**1.817 visualizzazioni** con 585 visualizzazioni singole).

All'iniziativa hanno aderito **131 associazioni**. Le persone che hanno contattato direttamente gli sportelli territoriali per informazioni sulle associazioni del territorio e 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.

### **Feste del volontariato**

Le feste del volontariato hanno l'obiettivo di dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori e promuovere occasioni di incontro, confronto e riflessione tra i volontari. 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.

**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 2.41 – 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 odv	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 2.42 – 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 Stageisti	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).

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. La fase dello stage è sicuramente quella 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. 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.

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.

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.

Dalla valutazione fornita dai referenti delle associazioni, emerge come negli anni sia maturata la consapevolezza del valore del progetto. 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.

Le associazioni evidenziano poi come nota di negatività il talvolta scarso interesse riscontrato negli insegnanti delle scuole aderenti.

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 individuato 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. Il progetto è stato avviato a settembre presso l'Istituto di Istruzione Superiore "Podesti - Calzecchi Onesti" di Ancona e l'Istituto "Merloni - Miliani" di Fabriano e con le attività laboratoriali previste su cittadinanza e volontariato, conoscenza del territorio e delle associazioni, progettazione sociale, ecc.

#### 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.

**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 2.43 – 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 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. Molte associazioni hanno sottolineato l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini, altre hanno però evidenziato come purtroppo il target del progetto rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

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.

### 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.;
- possibilità per i dipendenti delle imprese, un giorno all'anno o il tempo che si ritiene opportuno, di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato in associazioni;
- disponibilità delle aziende a garantire contributi economici per il sostegno di iniziative ed attività delle associazioni;
- donazione alle associazioni di volontariato dei beni usati ma ancora utilizzabili o comunque non più commercializzabili, dismessi dalle imprese.

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 riportiamo 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 gratuita del CSV Marche il servizio di webcon-

ferencing per le 6 sedi dell'ente, per un anno. Il servizio permette 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 che sono stati donati a 3 associazioni della provincia di Pesaro-Urbino.

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 "Manuccini" di Ancona che ha donato l'oggetto artistico scelto quale premio per l'azienda vincitrice. Al concorso hanno partecipato n. 7 progetti di associazioni e aziende marchigiane. Il progetto vincitore è stato presentato da Fa.np.i.a. onlus in collaborazione con l'Azienda Agricola Benaducci Cecilia e Tagliarini Rodolfo di Ancona. 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.

Oltre alla già citata donazione da parte di Marche Multiservizi di Pesaro nel 2012 sono state 16 le associazioni della regione che si sono aggiudicate i 22 beni a disposizione. Sono 39 i fornitori, pubblici e privati, che sono iscritti al servizio. In tale contesto si registra 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.

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.

## 2.3.12 PROGETTI ED AZIONI NEL CONTESTO DELL'UNIONE EUROPEA

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 tabella seguente riepiloghiamo i dati essenziali dei progetti presentati e in corso di realizzazione su linee di finanziamento della Comunità Europea e nazionali:

<b>Tipologia bando</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</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</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</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</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.

<b>Tipologia bando</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</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 regionali, nazionali e comunitarie che sono in attesa di ricevere la comunicazione dell'esito della valutazione o che hanno ricevuto la valutazione di non sostenibilità. In particolare a livello europeo sono stati presentati:

- tre progetti che hanno avuto una valutazione positiva ma non sono stati finanziati per esaurimento di risorse disponibili;
- tre progetti che non hanno avuto una valutazione positiva;
- tre progetti di cui siamo in attesa di conoscere la valutazione;

A livello nazionale e regionale sono invece stati presentati 6 progetti di cui uno ha avuto valutazione negativa e per gli altri 5 siamo in attesa di conoscere la valutazione.

## **Altre attività**

### **Organizzazione di "infoday" su programmi comunitari**

Nell'ottica di promuovere sempre di più la conoscenza dei programmi di finanziamento euro-

peo 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, sul programma "Europa per i cittadini " e sul sotto programma "Grundtvig". Entrambi gli eventi sono stati molto partecipati con la presenza agli incontri di circa 50 persone.

### ***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:

- Assemblee del CEV (Centro Europeo Volontariato) a Copenhagen e Cascais. 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 della prima assemblea si è approfondito e dibattuto il tema della promozione del volontariato nel mondo giovanile. Nella seconda 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.
- 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.



### **Sportello di Ancona**

Via Della Montagnola 69/a, 60127 Ancona  
tel 071 894266 fax 071 2814991  
ancona@csv.marche.it

Lun, mer e ven dalle 15.30 alle 19.30  
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Ascoli Piceno**

C.so di Sotto 16, 63100 Ascoli Piceno  
tel 0736 344807 fax 0736 346265  
ascoli@csv.marche.it

Lun, mer e ven dalle 15.30 alle 19.30  
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Fermo**

via Alfredo Beni 54, 63900 Fermo  
tel 0734 620503 fax 0734 603612  
fermo@csv.marche.it

Lun, mer e ven dalle 15.30 alle 19.30  
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Macerata**

Via Velluti 7, località Piediripa, 62100 Macerata  
tel 0733 280020 fax 0733 292559  
macerata@csv.marche.it

Lun, mer e ven dalle 15.30 alle 19.30  
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Pesaro**

Via Alfredo Faggi 62, 61122 Pesaro  
tel 0721 415180 fax 0721 418113  
pesaro@csv.marche.it

Lun, mer e ven dalle 15.30 alle 19.30  
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30



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