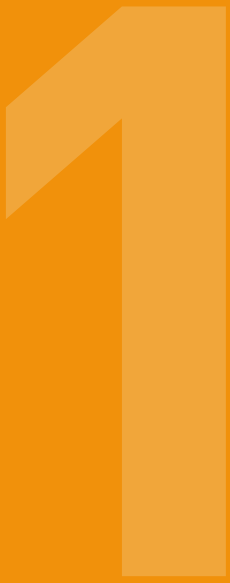




BILANCIO SOCIALE 2022

1	Introduzione del Presidente	6
2	Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale	10
3	Informazioni generali	14
3.1	L'identità dell'organizzazione	14
3.2	La storia	15
3.3	La missione: valori e finalità perseguite	16
3.4	Le attività statutarie	16
3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	18
3.6	Contesto di riferimento	19
4	Struttura, governo e amministrazione	22
4.1	La compagine sociale	22
4.2	Il sistema di governo e controllo	23
4.2.1	L'assemblea degli associati	23
4.2.2	L'organo di amministrazione	23
4.3	Il Presidente	24
4.4	L'Organo di controllo e Collegio dei Garanti	25
4.5	I portatori di interesse	26
5	Persone che operano nel CSV	30
5.1	L'articolazione organizzativa	30
5.2	Le risorse umane	31
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite	31
5.2.2	Formazione delle risorse umane retribuite	31
6	Obiettivi e attività del CSV	34
6.1	Gli obiettivi	34
6.1.1	Le aree di bisogno	34
6.1.2	Gli obiettivi di gestione individuati	35
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi	37
6.3	I destinatari dei servizi del CSV	38
6.3.1	Le organizzazioni censite	38
6.3.2	Gli utenti di CSV Marche ETS	39
6.4	Le attività	39
6.4.1	Il quadro generale delle attività	39
6.4.2	La comunicazione istituzionale	40
6.5	Promozione, Orientamento e animazione	42
6.5.1	Animazione territoriale	42
6.5.2	Orientamento al volontariato	46

6.5.3	Progetti di promozione del volontariato nelle scuole	48
6.5.4	Progetto YO your opportunity	51
6.5.5	Progetto DYVO - Digital technologies for validating young volunteers competences	54
6.5.6	Progetto Marche_Active@Net al tempo del sisma	56
6.5.7	Progetto KA1 accreditamento INAPP - Mobilità staff & learners	58
6.5.8	Attività per le aree interne e cratere sisma	59
6.5.9	"Progetto Ci Sto Affare Fatica - Facciamo il Bene Comune"	60
6.6	Consulenza, assistenza e accompagnamento	61
6.6.1	Consulenze sugli aspetti tecnico gestionali degli ETS	61
6.6.2	I servizi complementari alla consulenza	66
6.6.3	Infobandi e Consulenza progettuale	67
6.6.4	Assistenza e supporto progetti di rete Bando Art. 72	67
6.7	Formazione	68
6.7.1	L'offerta formativa del CSV	68
6.7.2	Formazione Partecipata	69
6.8	Informazione e Comunicazione	70
6.8.1	Informazione, aggiornamento, comunicazione di servizio	70
6.8.2	Servizi per comunicare il volontariato	77
6.8.3	Vdossier	79
6.9	Ricerca e documentazione	80
6.9.1	Gestionale CSV	80
6.9.2	Ricerca sul Terzo Settore marchigiano	80
6.9.3	Ricerca Percorsi del Dono	81
6.10	Supporto tecnico-logistico	82
6.10.1	Servizi di Prima accoglienza	82
6.10.2	Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche	83
6.10.3	Gestionale ETS – VERIF!CO	84
6.10.4	Volontariato di comunità	85
6.10.5	Video editing per gli ETS	86
7	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	88
7.1	Gradimento della formazione realizzata	88
7.2	Gradimento ed utilità del servizio consulenza	90
7.3	Gli obiettivi di miglioramento	93
8	Situazione economico finanziaria	96
9	Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo	100
10	Questionario di gradimento del bilancio sociale	102



Introduzione del presidente

1. Introduzione del presidente

Ed eccoci alla presentazione di un nuovo Bilancio sociale di CSV Marche Ets, quello riferito all'anno 2022, anch'esso elaborato secondo le Linee guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e quelle di CSVnet per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di terzo settore accreditati come Csv.

Al di là di obblighi e schemi, è per noi prioritario rispondere alle esigenze informative di tutti i nostri stakeholder, interni ed esterni, all'insegna di quel rapporto di fiducia che siamo chiamati a costruire, e mantenere, anche attraverso l'elaborazione di documenti di rendicontazione sociale come questo.

Con questo strumento dunque intendiamo offrire un'immagine trasparente del nostro ente (l'identità, la governance, le risorse umane) e una rendicontazione precisa di cosa è stato fatto e dei risultati raggiunti nelle diverse aree di intervento (promozione, orientamento e animazione, consulenza, formazione, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto tecnico logistico) tenendo insieme le dimensioni descrittive, di gestione, dei dati numerici, relazionale e, in ultimo, anche della rendicontazione economica.

In un contesto generale segnato dalla fine dello stato di emergenza per l'epidemia da Covid-19, e da un graduale ritorno alla normalità, ma anche dalle conseguenze sociali ed economiche della pandemia, lo scoppio della guerra in Ucraina, la crisi energetica e il caro-bollette, il 2022 del CSV Marche è stato anche la prima annualità di attività programmate sulla base degli indirizzi strategici triennali dell'ONC, alla luce dei quali sono state ragionate ed introdotte alcune novità importanti, di cui si dà conto nel bilancio sociale.

Una di queste è stato l'allargamento dei destinatari delle attività a tutti gli Ets marchigiani con volontari (esclusi quelli costituiti in una delle forme del titolo V del Codice Civile): nel 2022 le organizzazioni censite sono salite a 3.295 (di cui 1.772 Odv, 1.197 Aps, 266 altri Ets e 60 onlus), ma resta ancora un obiettivo da migliorare il dato degli Ets utenti – 1424 – che si sono rivolti al CSV Marche (pari al 43% del bacino utenti). Altra novità rilevante è stato l'avvio della cosiddetta "Formazione partecipata", un percorso orientato alla raccolta dei bisogni formativi di organizzazioni ed alla co-progettazione di percorsi di rete rivolti a un territorio di riferimento: una nuova modalità di sostegno alla formazione degli Ets, che ha promosso 118 attività formative e coinvolto 61 Ets.

Il 2022 è stato il primo anno pieno di operatività del Runts con di tutte le procedure collegate (trasmigrazioni, nuove iscrizioni e adempimenti) e di pari passo, come confermano i numeri, per CSV Marche è rimasta prioritaria l'attività di consulenza e accompagnamento degli Ets su questo fronte: quest'area da sola ha intercettato 1253 Ets, e 5147 sono state le consulenze di approfondimento, tra cui spiccano quelle su "temi giuridici, legali o notarili" e "amministratio-

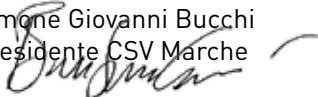
ne, contabilità o rendicontazione economica” trainate proprio da queste novità normative. In coerenza con alcuni degli obiettivi strategici della programmazione 2022, particolarmente significative sono state le attività di orientamento e promozione del volontariato, attraverso i progetti del CSV Marche per le scuole primarie e secondarie di I grado – 2725 alunni raggiunti e 70 Ets coinvolti – e per le scuole secondarie di II grado – 4700 studenti raggiunti e 82 Ets aderenti – e attraverso una campagna regionale di promozione del volontariato, con una copertura complessiva sui social media di 205.273.

Naturalmente, questi sono solo alcuni dei dati presenti in questo Bilancio sociale che rende conto, in maniera puntuale e analitica, anche dei percorsi e progetti che hanno coinvolto il CSV sul piano locale, regionale e anche europeo, dei nostri corsi di formazione per i volontari degli Ets, delle attività e i servizi di informazione e comunicazione, di supporto tecnico e logistico, di ricerca e documentazione.

Un documento piuttosto articolato, in cui emergono punti di forza, ma non si nascondono anche punti di debolezza e margini di migliorabilità.

Buona lettura!

Simone Giovanni Bucchi
Presidente CSV Marche





2

**Metodologia adottata
per la redazione
del bilancio sociale**

2. Metodologia adottata per la redazione del bilancio sociale

Il Bilancio Sociale ha come oggetto l'attività realizzata dal CSV nell'annualità 2022. In un contesto in continua evoluzione sia dal punto di vista fenomenologico che legislativo (la riforma del Terzo Settore e l'istituzione del RUNTS), il documento cerca di rappresentare sia il consolidamento delle attività "classiche" che la capacità di adattamento messa in campo dalle donne e dagli uomini che vi lavorano. Il BS rappresenta la chiusura di un ciclo di partecipazione che inizia con la programmazione partecipata e si conclude con il Bilancio Sociale in un rapporto consapevole con gli stakeholder al fine di rafforzare la fiducia e la responsabilità tra le organizzazioni che vivono la comunità locale e regionale nel suo insieme. Nella redazione delle varie parti del Bilancio Sociale vi sarà dunque attenzione a comunicare quanto fatto ma anche a rappresentare i cambiamenti che hanno influenzato la realizzazione delle attività programmate per riadattarle al contesto.

Il Bilancio Sociale rappresenta lo strumento di controllo e valutazione della gestione in termini di efficacia e di efficienza, soddisfa le esigenze informative essenziali dei soggetti esterni interessati all'attività del CSV, supporta e orienta le decisioni e i comportamenti futuri di tutti coloro che a vario titolo intrattengono rapporti con l'organizzazione.

Il processo

Il percorso di redazione del bilancio sociale è iniziato a partire dall'approvazione del programma delle attività 2022 e la definizione della struttura di raccolta dei dati, condivisa con gli operatori che effettivamente agiscono le azioni e con i referenti delle varie aree.

Per la redazione del Bilancio Sociale una funzione rilevante viene svolta dalla piattaforma informatica che è utilizzata per accompagnare tutte le fasi garantendo:

- Percorsi di accesso differenziati per i vari tipi di utenti,
- la registrazione dei servizi con l'assegnazione alle organizzazioni richiedenti,
- il monitoraggio a livello territoriale e regionale dell'andamento dei servizi.

La piattaforma ha una funzione strategica soprattutto in funzione della riforma del Terzo Settore e della necessità di dotarsi di strumenti che consentano alle Organizzazioni di dare conto di quello che fanno, coniugando gli obblighi di trasparenza e rendicontazione sociale con quelli di gestione delle attività e dei progetti.

Responsabili dell'inserimento dati nel gestionale sono le lavoratrici ed i lavoratori, ciascuno per la propria area di competenza; responsabile dell'elaborazione dati è il referente del gestionale.

La supervisione alla redazione del BS è curata dalla referente dell'area programmazione e valutazione.

Il documento redatto è inviato e illustrato in prima istanza al Direttivo del CSV e quindi dall'Assemblea degli associati, organo al quale il Bilancio Sociale viene sottoposto per la sua approvazione, che è avviene congiuntamente al bilancio di esercizio.

Il bilancio sociale una volta approvato dall'assemblea degli associati sarà pubblicato, come tutte le versioni precedenti, sul nostro sito internet nella sezione "Programmi e Bilanci".

Il bilancio sociale è stato redatto in conformità al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, pubblicato nella GU n.186 del 9-8-2019) e alle Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli enti accreditati come CSV, elaborate da CSVnet.



3

**Informazioni
generali**

3. Informazioni generali

3.1 L'identità dell'organizzazione

CSV Marche ETS è un'associazione iscritta al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore nella sezione "Altri enti del terzo settore", di cui all'art. 45 del Codice del Terzo Settore, con il decreto n. 85 del 24 maggio 2022 del Dirigente dell'ufficio regionale delle Marche del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore. Il CSV Marche ETS è inoltre accreditato dall'Organismo Nazionale di Controllo nell'elenco dei CSV di cui all'art. 64 del D.Lgs. n. 117/2017

Il CSV Marche ETS gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

L'articolazione territoriale prevede una sede regionale e cinque sportelli provinciali.



3.2 La storia

Di seguito si prova a rappresentare le principali tappe nella storia del CSV, dalla sua istituzione ad oggi.

I primi 10 anni: le scelte, l'avvio e la crescita - Nel 1997 18 OdV costituiscono l'Associazione volontariato Marche (da ora in poi AVM), nel 1998 l'AVM acquisisce la qualifica di CSV (ex L. 266/91) con le seguenti caratteristiche:

- Struttura Politica: governance regionale con 5 delegazioni territoriali (poi AVM Provinciali)
- Struttura Tecnica: 1 sede regionale e 5 sportelli territoriali

È un CSV rivolto esclusivamente alle organizzazioni di volontariato (prevalentemente a quelle di piccole dimensioni) con l'erogazione di servizi di base, consulenze, formazione e finanziamento progetti delle associazioni. Prossimità territoriale fortissima e radicamento sul territorio.

La seconda fase: verso la riforma del Terzo Settore – le caratteristiche che contraddistinguono gli anni precedenti la Riforma (dal 2010 al 2018) vedono una riduzione delle risorse economiche (2010) con conseguente contrazione di ore del personale che produce, in un percorso lungo diversi anni, un accordo di solidarietà (2016).

In questa seconda fase l'assetto organizzativo politico/tecnico sostanzialmente invariato con riduzione della forza lavoro del CSV e lo sforzo è sul mantenimento del livello quali/quantitativo dei servizi. Il CSV interrompe gradualmente il sostegno economico ai progetti, si sviluppa e si consolida l'area progettazione (risorse extra FUN) e l'attività di animazione territoriale.

La terza fase, dal 2018 al 2022: il CSV accompagna gli enti nella Riforma e diventa ETS iscritto al RUNTS-Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Nel 2018 si modifica lo statuto del CSV Marche ETS e le APS fanno il loro ingresso nella compagine sociale. Nello stesso anno vi è un importante cambio dell'organigramma del CSV per rispondere alle nuove funzioni attribuite al CSV dalla riforma. Nel corso di questi anni vi sono cambiamenti sostanziali a livello di destinatari con l'apertura dei servizi agli ETS non OdV; lo spostamento del posizionamento del CSV verso interlocutori regionali e nazionali (Regione Marche, Forum, Fob, Reti associative, CSVnet...) ed una politica di bilancio orientata alla sostenibilità di medio periodo. Sono anni contraddistinti da una forte azione consulenziale di accompagnamento delle organizzazioni verso l'accreditamento al RUNTS; dalla nascita della formazione partecipata come evoluzione della formazione a bando, dalla eliminazione del servizio stampa verso una comunicazione e promozione più digitale e sostenibile.

Nel maggio 2022 CSV Marche ETS viene iscritto al Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS) nella sezione "Altri enti del terzo settore".

3.3 La missione: valori e finalità perseguite

CSV Marche ETS crede nei valori della pace, la legalità, l'accoglienza, la solidarietà e giustizia sociale ed è convinto che il volontariato, come pratica tangibile di cittadinanza responsabile, è strumento prezioso per il superamento degli ostacoli che ne impediscono il pieno realizzarsi.

CSV Marche ETS crede in un volontariato che:

- mette al centro del suo agire le persone
- fornisce una risposta concreta alle situazioni di disagio, ma allo stesso tempo si impegna per rimuoverne le cause
- concorre alla tutela e fruizione dei beni comuni
- agisce una consapevole funzione politica collaborando, in un rapporto di sussidiarietà, con le istituzioni pubbliche, cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

CSV Marche ETS, attraverso la gestione dell'ente omonimo, opera per lo sviluppo e la qualificazione del volontariato marchigiano e per la promozione della cultura della solidarietà, perché sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.

CSV Marche ETS si riconosce appieno nella Carta dei Valori del Volontariato che ha esplicitato, nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato: la dimensione attiva, attraverso la gratuita presenza nel quotidiano, e la dimensione politica, partecipando alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio ed esclusione sociale.

Nell'organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del terzo settore, con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato, il CSV Marche ETS si ispira ai principi di qualità, economicità, territorialità, universalità, integrazione, pubblicità e trasparenza

3.4 Le attività statutarie

CSV Marche ETS svolge le seguenti Attività Di Interesse Generale (di cui all'art. 5 del D.gls 3 luglio 2017, n.117):

- m) servizi strumentali ad enti del Terzo settore resi da enti composti in misura non inferiore al settanta per cento da enti del Terzo settore;
- d) educazione, istruzione e formazione professionale, ai sensi della legge 28 marzo 2003, n. 53, e successive modificazioni, nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
- h) ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- i) organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse gene-

rale di cui al presente articolo;

v) promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della non-violenza e della difesa non armata;

w) promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori e degli utenti delle attività di interesse generale di cui al presente articolo, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi di cui all'articolo 27 della legge 8 marzo 2000, n. 53, e i gruppi di acquisto solidale di cui all'articolo 1, comma 266, della legge 24 dicembre 2007, n. 244;

z) riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

f) interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio, ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, e successive modificazioni;

g) formazione universitaria e post-universitaria;

j) radiodiffusione sonora a carattere comunitario, ai sensi dell'articolo 16, comma 5, della legge 6 agosto 1990, n. 223, e successive modificazioni;

l) formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;

n) cooperazione allo sviluppo, ai sensi della legge 11 agosto 2014, n. 125, e successive modificazioni;

CSV Marche ETS si propone di svolgere attività di supporto tecnico, formativo ed informativo al fine di promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore. Per la realizzazione di queste attività, dal momento dell'accreditamento da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), CSV Marche ETS esercita la funzione di Centro di Servizio per il Volontariato ed organizza, gestisce ed eroga servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle Organizzazioni di Volontariato nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall'ONC.

A tal fine, svolge attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

a. servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;

-
- b. servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
 - c. servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
 - d. servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
 - e. servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
 - f. servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

CSV Marche ETS collabora con una pluralità di enti e reti nell'ottica di percorsi partecipati e di relazioni attive sul territorio e nella società.

In particolare, CSV Marche ETS è socio di CSVnet (il coordinamento Nazionale dei CSV italiani), del Forum del Terzo Settore delle Marche e dell'Università della Pace delle Marche.

Inoltre, CSV Marche ETS aderisce dal 2008 al CEV, Centro Europeo del Volontariato, rete composta da oltre 80 reti ed organizzazioni di secondo livello in rappresentanza di realtà del Volontariato di tutti i paesi dell'unione e di molti dei paesi dei Balcani e dell'Est Europa.

CSV Marche ETS collabora attivamente con le Università Marchigiane, in particolare con L'Università di Urbino per quanto riguarda percorsi di ricerca e analisi. Proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali. In particolare, per le attività di supporto nell'ambito dell'associazionismo e della solidarietà si è attivata una convenzione triennale (2020-2022) tra il CSV e la Regione Marche - Servizio Politiche Sociali e Sport P.F. Contrasto alla violenza di genere e Terzo settore sia per l'operatività del RUNTS

Sia per i bandi, le cui attività in convenzione hanno riguardato soprattutto il bando della Regione Marche (D.M. 166 del 12 /11/2019) con cui sono state stanziato risorse, per far fronte alle difficoltà dell'emergenza covid, per la realizzazione del programma di interventi diretti a sostenere lo svolgimento a livello locale delle attività di interesse generale da parte delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e delle Associazioni di Promozione Sociale (APS). Con la Consulta Regionale Fondazioni – Fondo Rotativo, è stato sottoscritto un protocollo di intesa per le garanzie fideiussione degli Ets soci.

CSV Marche ETS è socia del Forum regionale del Terzo Settore.

3.6 Contesto di riferimento

Nelle Marche vivono 1.483.070 persone, è una regione che vede progressivamente diminuire il livello di benessere socioeconomico. Da un recente report presentato nell'ottobre 2022 dall'Osservatorio sulle Vulnerabilità delle Marche, istituito dall'Alleanza contro la povertà nelle Marche, si hanno dati non confortanti. Crescono i senza fissa dimora: +13,6% dal 2019 al 2021, e sono in aumento anche i nuclei che richiedono "almeno una mensilità del reddito di cittadinanza: secondo dati Inps e Istat da 14.189 del 2019 a 19.005 del 2020, fino a 20.045 del 2021, +5.865 dal 2019 al 2021.

È in "lieve calo" l'incidenza di coloro che vivono in famiglie in povertà relativa, in media nel triennio rappresentano il 13% (-1,8%). Nel complesso i dati demografici e quelli sui redditi "attestano un progressivo invecchiamento della popolazione ed un impoverimento sia per la popolazione attiva che anziana, con effetti significativi che comportano rinuncia ad un'adeguata alimentazione, in quanto in media solo il 20,2% della popolazione dai sei anni in su fa pasti completi con frutta e verdura, ed una progressiva rinuncia alle prestazioni sanitarie passando dal 6,9% del 2019 all'11,3% del 2021 (variazione tra il 2021-2019 del 4,4%)". Nel triennio 2019-2021 gli occupati nelle Marche "sono diminuiti, -15.930 unità, in prevalenza donne con -11.183. Dal lato della qualità del lavoro, emerge che la tipologia maggiormente presente nelle assunzioni è il contratto a termine, che nel triennio rappresenta sempre una quota superiore al 38% (dati Istat e Inps)". Allo stesso tempo "le ore di Cassa Integrazione Guadagni autorizzate nel corso del triennio presentano dati molto altalenanti: 14.396.619 ore nel 2019, 102.206.439 ore nel 2020 con l'effetto della pandemia, rispetto al 2021 con 59.818.216 ore". Nella nuova programmazione dei fondi europei, le Marche entreranno dunque a pieno titolo nel gruppo delle regioni in transizione. Una retrocessione dalla fascia delle più sviluppate che influenzerà il livello di erogazione delle risorse, superiori rispetto al settennio 2014/20 proprio in virtù del peggioramento della condizione economica. Le risorse provengono dai fondi strutturali per il periodo 2021/2027 e da un incremento del tasso di cofinanziamento nazionale che si accompagna alle risorse europee.





**Struttura,
governo
e amministrazione**

4. Struttura, governo e amministrazione

4.1 La compagine sociale

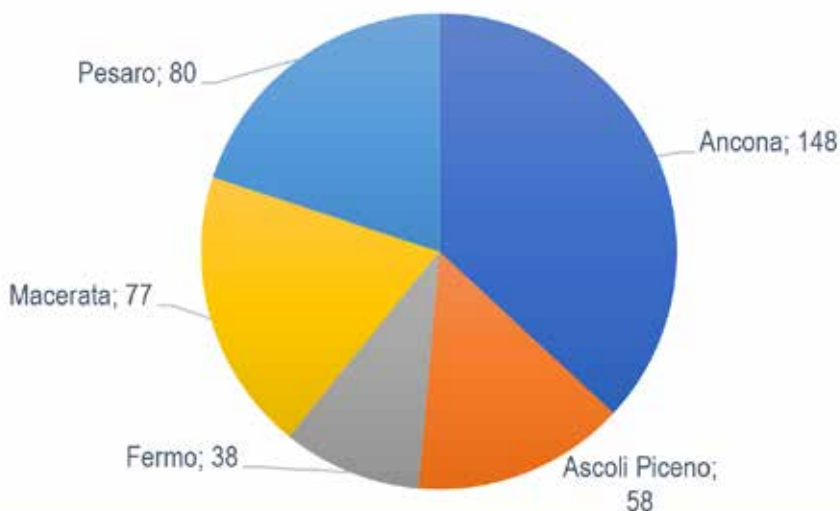
L'adesione a CSV Marche ETS è **aperta a tutti gli ETS iscritti al RUNTS che si avvalgono di volontari e che sono costituiti in forma associativa** (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice civile). Le organizzazioni associate devono avere almeno una sede operativa nelle Marche e accettare lo statuto di CSV Marche ETS.

A dicembre 2022 erano associate di CSV Marche ETS 401 organizzazioni, di queste 371 (93%) sono organizzazioni di volontariato, 27 (7%) Associazioni di Promozione Sociale, 3 altri enti del terzo settore. Ricordiamo che la possibilità di aderire a CSV Marche ETS da parte delle Associazioni di Promozione Sociale è di recente istituzione (dicembre 2018).

In generale il rapporto tra organizzazione associate e popolazione è di 1 organizzazione ogni 3.719 abitanti residenti nelle Marche.

Il numero delle organizzazioni associate per provincia vede la seguente rappresentazione:

Associati ETS Marche anno 2022



4.2 Il sistema di governo e controllo

4.2.1 L'assemblea degli associati

L'organo di CSV Marche ETS preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è l'Assemblea degli associati.

All'Assemblea, che rappresenta l'organo sovrano dell'associazione, vengono demandati, tra gli altri, il compito di approvare il programma annuale e relativo bilancio preventivo, approvare il bilancio consuntivo, deliberare su eventuali modifiche statutarie e nominare i componenti degli organi dell'associazione che sono: il Consiglio Direttivo, l'Organo di Controllo ed il Collegio dei Garanti. L'organizzazione CSV Marche ETS oltre all'Assemblea regionale dei soci prevede azioni di partecipazione provinciale attivate dalle delegazioni. Di seguito gli appuntamenti realizzati.

Tabella 4.1 Momenti di incontri istituzionali

Tipologia	Data
Assemblea regionale	12 Aprile 2022
Assemblea regionale	7 Dicembre 2022
Assemblea delegazione provincia di Ancona	30 Novembre 2022
Riunione delegazione di Ancona	12 Dicembre 2022
Riunione delegazione di Fermo	28 Gennaio 2022
Assemblea delegazione provincia di Fermo	4 Febbraio 2022
Assemblea delegazione provincia di Fermo	25 Novembre 2022
Assemblea delegazione provincia di Pesaro	24 Novembre 2022
Riunione delegazione di Pesaro	24 Novembre 2022
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	28 Marzo 2022
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	23 Novembre 2022
Riunione delegazione di Ascoli Piceno	12 Dicembre 2022
Assemblea delegazione provincia di Ascoli Piceno	23 novembre 2022
Riunione delegazione di Macerata	1 Dicembre 2022
Assemblea delegazione provincia di Macerata	1 Dicembre 2022

4.2.2 L'organo di amministrazione

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il Consiglio Direttivo che resta in carica per quattro anni.

Nel 2022 il Consiglio Direttivo si è riunito 13 volte.

Nel corso del 2022 si è proceduto al rinnovo degli organi sociali; per completezza di seguito si riportano le composizioni sia del Consiglio Direttivo uscente che di quello eletto a dicembre 2022.

Tabella 4.2 - Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche ETS fino al 7 dicembre 2022

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	3°	Ass. Insieme Pesaro
Simone Corradini (Vicepresidente)	1°	Insieme con voi
Mario Argentati (Tesoriere)	3°	Avis Jesi
Raffaella Lugli	3°	Anffas Marche
Daniele Antonozzi	2°	Fanula e Guardia Macerata
Lorenzo Alessandrini	1°	Auser Fossombrone
Fabio Corradini	1°	Acli Marche
Paolo Gobbi	1°	Avis Macerata
Sergio Gradara	1°	Auser Prov. Ancona
Rosanna Marconi	1°	Auser Pesaro Centro
Daniela Marilungo	1°	CDS Marche Sud
Daniele Tassi	1°	CSI Marche
Milena Trucchia	1°	Avis San Marcello
Simonetta Sgariglia	1°	Kairos

Tabella 4.3 - Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche ETS (dicembre 2022 - 2026)

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	4°	Reciproca Odv – Pu
Paolo Gobbi (Vicepresidente vicario)	2°	Avis Macerata Odv
Micaela Gasparrini (Vicepresidente)	1°	I girasoli Odv - Ap
Mario Argentati (Tesoriere)	4°	Avis Jesi Odv - An
Luigi Biagetti	1°	Acli Marche Aps
Sonia Brunetti	1°	Anpas PA Montemarciano Odv - An
Michele Cantarini	1°	Arci Marche Aps
Marco Ciarulli	1°	Legambiente il Ragusello Odv - Pu
Anna Maria Fermani	1°	Psiche 2000 Odv - Fm
Sergio Gradara	2°	Auser provinciale Ancona Odv
Massimo Lauri	1°	Avis Montefiore dell'Aso Odv - Ap
Antonio Marcucci	1°	Auser Macerata Odv
Maria Mencarini	1°	Uici - Sez. Pesaro Urbino Aps
Simona Meschini	1°	Centro Culturale Tarkovskij Odv - Mc
Tomas Nobili	1°	Il Mantello Odv - Pu

Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

4.3 Il Presidente

Il Presidente rappresenta ed esprime l'unità dell'Associazione e ne esercita il coordinamento politico ed organizzativo. Egli rappresenta, agli effetti di legge, di fronte a terzi ed in giudizio, l'Associazione stessa; previa autorizzazione del Consiglio Direttivo, agisce e resiste avanti a qualsiasi autorità giudiziaria.

Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento degli affari sociali; a Lui spetta la firma degli atti sociali che impegnano

il CSV Marche ETS sia nei riguardi degli associati che dei terzi.

Il Consiglio Direttivo del 15 dicembre 2018 ha eletto Simone Giovanni Bucchi Presidente di CSV Marche ETS per il suo secondo mandato.

4.4 L'Organo di controllo e Collegio dei Garanti

L'Organo di controllo è formato da tre componenti. Nel corso del 2020 è stato nominato dall'Organismo Territoriale di Controllo Marche-Umbria il componente Michele Baldini, che ha assunto la Presidenza dell'Organo di Controllo. La sua nomina è stata poi confermata nel 2022.

Inoltre, dal 2020 all'Organo di Controllo sono state attribuite le funzioni relative alla revisione legale conformemente a quanto previsto dallo Statuto di CSV Marche ETS essendo tutti i componenti dell'Organo

in possesso dei requisiti previsti dalla legge per svolgere tale funzione. CSV Marche ETS, infatti, ha

superato per due anni consecutivi i limiti previsti dall'art. 31 del Codice del Terzo Settore (numero di dipendenti superiore a 12 ed attivo patrimoniale superiore a 1.100.000).

I componenti dell'Organo di Controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo. La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Nel 2022 l'Organo di Controllo si è riunito 4 volte. Tutti i componenti dell'organo di controllo sono Dottori Commercialisti iscritti all'albo dei revisori contabili. Nel corso del 2022 si è proceduto al rinnovo degli organi sociali; per completezza di seguito si riportano le composizioni sia dell'Organo di Controllo uscente che di quello eletto a dicembre 2022.

Tabella 4.4 - Componenti dell'Organo di Controllo di CSV Marche ETS (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica
Michele Baldini	Presidente
Fabio Sargo	Componente
Giorgio Gentili	Componente

Tabella 4.5 - Componenti dell'Organo di Controllo di CSV Marche ETS (dicembre 2022 – 2026)

Nome	Carica
Michele Baldini	Presidente
Fabio Sargo	Componente
Giorgio Gentili	Componente

Il Collegio dei Garanti è l'organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna e viene eletto dall'Assemblea tra gli associati. Esso ha il compito di:

- interpretare le norme statutarie e regolamentari e fornire pareri agli organismi dirigenti sulla loro corretta applicazione;
- emettere se richiesti pareri di legittimità su atti, documenti e delibere degli organismi dirigenti;
- dirimere le controversie insorte tra associati, tra questi e gli organismi dirigenti e fra organismi dirigenti, proponendo al Consiglio Direttivo eventuali sanzioni disciplinari da irrogare.

Le decisioni del Collegio dovranno esser prese con il rispetto del diritto al contraddittorio e sono da intendersi quali inappellabili. Delle proprie riunioni i Garanti redigono apposito verbale.

Il Collegio è composto da tre membri. Nel 2022 si è riunito 7 volte.

Nel corso del 2022 si è proceduto al rinnovo degli organi sociali; per completezza di seguito si riportano le composizioni sia del Collegio dei Garanti uscente che di quello eletto a dicembre 2022.

Tabella 4.6 - Componenti del Collegio dei Garanti di CSV Marche ETS (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica
Enrico Marcolini	Presidente
Giuliano Ciotti	Consigliere
Francesco Brugnoli	Consigliere

Tabella 4.6 - Componenti del Collegio dei Garanti di CSV Marche ETS (dicembre 2012 - 2026)

Nome	Carica
Sgariglia Simonetta	Presidente
Ciabocchi Massimo	Consigliere
De Mattia Giorgio	Consigliere

4.5 I portatori di interesse

Il lavoro con i portatori di interesse esterni ed interni al CSV è uno spazio aperto di partecipazione nella fase della programmazione, per elaborare azioni effettivamente aderenti ai fabbisogni e alle istanze delle comunità locali e per costruire un patto di fiducia e trasparenza capace di portare visione ed innovazione; nelle fasi di condivisione di strategie comuni da implementare nel territorio

marchigiano; nelle fasi di attuazione delle attività. Nell'immagine sottostante è possibile osservare gli elementi che anche nel 2022, come negli anni precedenti, hanno caratterizzato il percorso di incontro con gli stakeholder.



Tabella 4.5 – I portatori di interesse di CSV Marche ETS

Stakeholder	Modalità di informazione e coinvolgimento
Stakeholder interni (assemblea soci, Direttivo, staff)	Assemblee, riunioni del Consiglio Direttivo, gruppi di lavoro, seminari, corsi di formazione, comunicazioni, newsletter, social media
Soggetti istituzionali (Regione, Ambiti sociali...)	Consultazione, co-progettazione, convenzioni, comunicazione, newsletter
Soggetti finanziatori (Fondazioni)	Comunicazioni, incontri e riunioni, newsletter, protocolli
Università, scuole	Consultazione- progettazione; convenzioni, partecipazione
Media	Comunicati stampa, newsletter, social media,
Fornitori	Convenzioni e partnership, comunicazioni, incontri, Newsletter, social media
Destinatari (volontari, Ets, comunità locali)	Comunicazioni, sondaggi, incontri e riunioni, eventi, newsletter
Reti di appartenenza: Forum del terzo Settore, CSVnet, CEV	Comunicazioni, newsletter, incontri e riunioni, documenti prodotti unitariamente, eventi



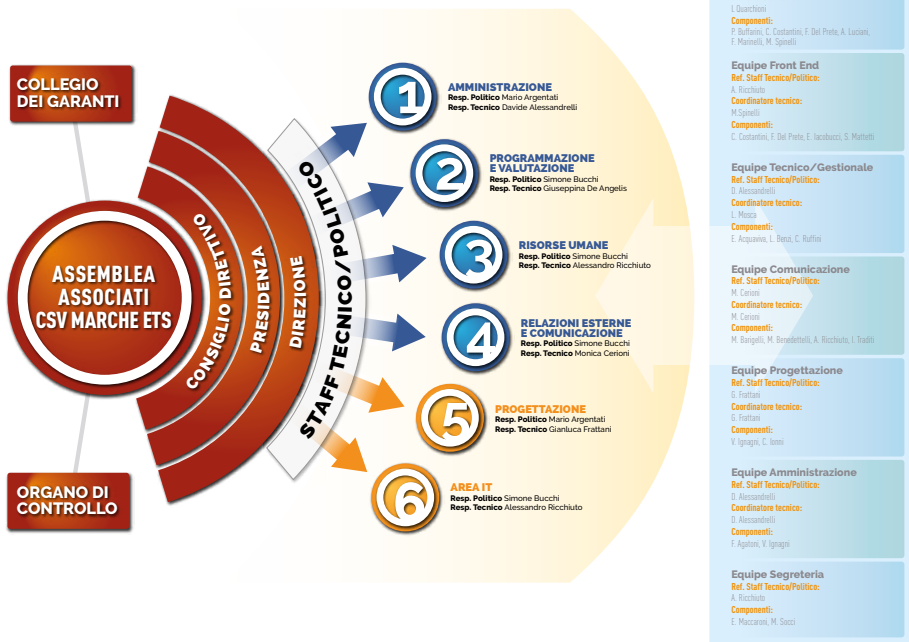
5

**Persone
che operano
nel CSV**

5. Persone che operano nel CSV

5.1 L'articolazione organizzativa

A livello di organizzazione interna viene confermato l'organigramma a matrice già impostato nel 2018 e sperimentato nel corso del 2019 e 2020 con l'aggiunta dell'Area IT creata a giugno 2020 per mettere a sistema il percorso di informatizzazione e digitalizzazione già avviato nel 2018.



L'organigramma di CSV Marche ETS è sviluppato su una struttura decentrata e orizzontale che, superando a livello operativo la visione astrattamente gerarchica, delinea un sistema di scelte collegiali salvaguardando ovviamente i necessari passaggi di indirizzo, controllo e gestione strategica del Consiglio Direttivo e di coordinamento dello staff tecnico-politico.

L'organigramma supera la visione strettamente territoriale dell'erogazione dei servizi creando équipe trasversali che garantiscono flessibilità e specializzazione salvaguardando però il fondamentale contatto con i territori attraverso

le équipe Front End e Relazionale. Nell'ottica di coordinare complessivamente le attività del CSV in ogni équipe è presente un referente che partecipa ai lavori dello staff tecnico-politico di cui fanno parte anche il Presidente, il Tesoriere, la Coordinatrice e i responsabili delle aree funzionali.

Inoltre, l'orientamento per équipe permette a CSV Marche ETS di rendere più efficace e razionale il lavoro e massimizzare la tempestività nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti, orientando l'organizzazione del lavoro ad un approccio per processi piuttosto che per funzioni.

L'organigramma e, più in generale le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi, prevedono ovviamente un attento e costante monitoraggio delle dinamiche, dell'efficacia delle strategie e delle azioni messe in campo evidenziando anche l'esigenza di una continua azione di verifica dei carichi di lavoro, dei colli di bottiglia, dei flussi e dei processi per poter, se necessario, intervenire prontamente. Poiché l'articolazione delle équipe previste nell'organigramma CSV Marche ETS non coincide con le sei aree di attività di cui all'articolo 63 Dlgs 117/2017, si riporta di seguito uno schema riepilogativo in cui sono riportate le aree di attività in cui le varie équipe dedicate prioritariamente all'erogazione di servizi sono coinvolte in via prioritaria

5.2 Le risorse umane

5.2.1 Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite

La struttura operativa del CSV al 31/12/2022 è basata principalmente su 20 dipendenti a tempo indeterminato. Il CSV nel 2022 si è avvalso inoltre di 1 collaboratore e 3 liberi professionisti per le attività strutturate e continuative.

Il CSV realizza inoltre 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.

Sulla scorta del nuovo organigramma presentato nel capitolo precedente di seguito riportiamo l'aggregazione delle risorse umane sulla base delle équipe sopra delineate. Le indicazioni e le suddivisioni qui contenute sono collegate alle funzioni generali delle risorse umane e non dunque a timesheet specifici. Inoltre, al di fuori delle équipe sopra delineate e coinvolti in altre aree funzionali, troviamo un libero professionista.

5.2.2 Formazione delle risorse umane retribuite

Anche nel 2022 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare. In particolare, le ore di formazione di cui hanno usufruito nel 2022 le risorse umane retribuite

sono complessivamente 197 e ha visto il coinvolgimento di 16 persone.
Nella tabella sottostante il dettaglio per attività.

Tabella 5.1 - Formazione delle risorse umane retribuite

Tematica affrontata	Destinatari	Ore complessive di formazione
Le opportunità e progetti per i giovani	Équipe Relazionale	15 ore complessive che hanno coinvolto 6 operatori
"Le forme e gli strumenti di partenariato pubblico-privato nella Riforma del Terzo settore" (MLPS)	Équipe Relazionale	40 ore complessive che hanno coinvolto 2 operatori
Montaggio video, con realizzazione concreta di video divulgativi degli ETS	Équipe Front End	60 ore complessive che hanno coinvolto 5 partecipanti
Aggiornamento su RUNTS e Riforma terzo settore	Équipe tecnico gestionale	26 ore complessive che hanno coinvolto 4 operatori
Gli aspetti contabili e nuovi schemi di bilancio	Équipe amministrativa	48 ore complessive che hanno coinvolto due operatrici
La normativa del lavoro	Equipe amministrativa	8 ore complessive che ha coinvolto 2 operatrici



Obiettivi e attività del CSV

6. Obiettivi e attività del CSV

6.1 Gli obiettivi

Gli obiettivi del CSV della programmazione CSV 2022 sono stati individuati attraverso un processo di partecipato che ha visto il coinvolgimento dei principali stakeholder a partire dall'analisi dei bisogni fino ad individuare le priorità sulle quali insistere.

6.1.1 Le aree di bisogno

Attraverso un'indagine ad hoc sono state individuate le principali aree di bisogno degli ETS marchigiani. I dati sono stati trattati attraverso un'azione di evidenza delle ricorrenze e di accorpamento tematico.

I bisogni:

- Avere competenze assieme agli operatori e ai referenti delle amministrazioni pubbliche sui processi di collaborazione, co-progettazione e co-programmazione, con particolare attenzione ai piccoli comuni.
- Formazione organizzata per aree tematiche, trasversali a tutta le realtà del territorio marchigiano.
- Avere un sistema-scheda che riesca a raccogliere le esperienze del volontariato per saperlo narrare all'esterno; essere in grado di rendicontare gli effetti sociali dell'attività svolta.
- Rafforzare la partecipazione del volontariato sia a livello di contesti locali, che regionali, rafforzando anche il senso di appartenenza al CSV.
- Capire come è cambiato il volontariato del dopo pandemia, cercando di comprendere come stanno reagendo le associazioni nel tutelare i diritti civili delle persone.
- Essere supportate nel fare delle scelte sostenibili dal punto di vista dell'ambiente e dei beni comuni.
- Avere nuovi volontari, soprattutto giovani, anche per rispondere alla perdita di volontari come effetto della pandemia.
- Saper lavorare in rete.
- Avere un supporto tecnico sulla gestione delle organizzazioni dal punto di vista normativo e amministrativo-finanziario.
- Avere competenze per leggere bandi pubblici e comprendere come accedervi.
- Essere supportati nel rapporto con le scuole.
- Portare particolare attenzione alle associazioni delle aree interne che hanno patito particolarmente l'isolamento sociale.
- Essere aiutati ad attivare processi di innovazione organizzativa, di processo e di contenuti soprattutto nell'ambito della coesione sociale.
- Essere supportati nel processo di digitalizzazione.

-
- Acquisire le competenze utili per l'elaborazione di idee progettuali.
 - Avere competenze per la gestione dei gruppi e per l'accoglienza di nuovi volontari.
 - Poter accedere al volontariato internazionale rivolto ai bisogni umanitari dei Paesi in via di sviluppo.
 - Essere supportati nello sviluppo delle capacità comunicative e avere spazi promozionali.

6.1.2 Gli obiettivi di gestione individuati

Nel quadro del percorso di ascolto i temi che ricorrono sono legati ad alcune direttrici:

- Un volontariato che non può essere incisivo da solo, ma può farlo collaborando con altri soggetti presenti nella comunità locale attraverso dei processi collaborativi.
- Non esiste un bene se non comune, che significa trasversale alle diverse tematiche, universale, equo, sostenibile.
- La chiave di forza per portare avanti i processi è la messa a sistema delle risorse di tutti gli attori, partendo da un necessario investimento sulle competenze degli ETS e degli enti pubblici. Dunque, una formazione laboratoriale, partecipata da attori differenti. Una formazione come attitudine e come processo, non solo come momento teorico distaccato dalla pratica.
- In un territorio così disomogeneo per economia, densità di popolazione, accesso ai servizi, occorre avere un sistema adattivo per l'erogazione dei servizi, che riproduca la prossimità ma viaggi ancora fortemente attraverso piattaforme digitali.
- Promuovere, sensibilizzare, accogliere, dare valore al volontariato e ai volontari nei diversi setting: nelle scuole; nelle organizzazioni lavorative, nei gruppi di attivismo presenti sui territori.
- Come l'organizzazione si adatta e cambia per supportare con nuove modalità di generazione del valore dell'azione volontaria.

A fronte di tali traiettorie si individuano i seguenti **obiettivi strategici**:

- 1. Collaborare attraverso gli strumenti della co-progettazione e co-programmazione** con comuni e ambiti territoriali attraverso processi che, oltre ad essere elaborativi di progetti integrati, divengano occasione permanente di confronto e scambio, garantendo rapporti continuativi sinergici e qualificanti tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio (pubbliche amministrazioni locali, enti del terzo settore, fondazioni, sindacati, imprese, scuole, asl).
- 2. Creare dei laboratori locali per generare competenze, metodologie e strumenti innovativi utili a produrre un effettivo impatto sulla comunità**

territoriale e siano finalizzati a rispondere, in modo sempre più adeguato, ai bisogni dei cittadini, in particolare a quelli delle fasce più deboli, alla salvaguardia dell'ambiente in cui viviamo ed alla tutela dei beni comuni.

3. Attivare delle “call for action” per aree tematiche (sanità, ambiente, inclusione sociale, povertà...) che, in una logica partecipata e integrata, permettano di raccogliere i bisogni specifici e di rilanciare in un'ottica di advocacy e di partecipazione alle politiche regionali le aree di interesse prevalenti.

4. Promuovere il volontariato: sostenere le associazioni con la ricerca dei volontari, valorizzare la società civile e favorire la partecipazione attiva dei cittadini, diffondere la cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva nella comunità, in particolare tra i giovani. Rafforzare il rapporto strategico con le scuole anche grazie agli strumenti dei Patti Collaborativi e all'educazione Civica.

5. Investire sulla formazione in modo diffuso e integrato con altri soggetti del territorio per rispondere in modo strategico ai bisogni delle organizzazioni di volontariato marchigiane e quindi al territorio. In particolare, la finalità generale dell'area formazione è quella di sostenere gli Enti del Terzo Settore attraverso laboratori permanenti che permettano loro un confronto continuo, di qualità che sostengano i processi di collaborazione, di integrazione, di efficacia degli interventi messi in campo. Aggiornare e valorizzare le competenze delle risorse umane interne, con la consapevolezza che le competenze trasversali degli operatori possono essere la base sulla quale innestare le conoscenze professionali necessarie per svolgere i diversi ruoli.

6. Creare, utilizzare, accompagnare i volontari agli strumenti digitali (piattaforme, app,...) in tutte quelle pratiche per cui il digitale diventa una risorsa efficiente, avanzata e sostenibile (formazione, progettazione, collaborazione, consulenza, comunicazione rendicontazione, accesso ai servizi).

7. Comunicare all'esterno le iniziative ed il messaggio del volontariato attraverso strumenti differenti; garantire alle organizzazioni informazioni chiare e sintetiche su tutti i settori di intervento, sulle politiche in atto a livello regionale e nazionale e su tutti gli aspetti della loro attività quotidiana, utili allo sviluppo ed all'aggiornamento delle stesse.

8. Garantire competenze e sostegno alle organizzazioni in diverse aree di operatività di carattere amministrativo e finanziario anche attraverso un'organizzazione del servizio che permetta loro di acquisire competenze, capacità e strumenti tali da gestire con rigore e autonomia le proprie istanze.

9. Avviare una mappatura conoscitiva del mondo del volontariato alla luce della pandemia e della Riforma del Terzo Settore, impostando un disegno della ricerca che possa connettersi con un eventuale scenario nazionale ad opera di CSVnet.

10. Attivare collaborazioni, progettazioni e altre tipologie di azioni che permettano di promuovere anche attività integrative extra-FUN per il mondo del volontariato. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore, Forum del Terzo Settore, Forum dello Sviluppo Sostenibile, Anci, Associazioni di categoria, altri soggetti pubblici e privati del territorio, finalizzati da una parte a costruire insieme le policy e dall'altra a sostenere concretamente l'azione volontaria (attività per il volontariato internazionale, certificazioni di competenze ...).

6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

I canali di accesso ai servizi di CSV Marche ETS sono i seguenti:

- Area Riservata del sito www.csvmarche.it – Attraverso l'Area riservata il CSV fornisce ai propri destinatari (enti e persone) la possibilità di gestire i propri dati anagrafici e di contatto e di accedere ad alcuni dei servizi di CSV Marche ETS. L'Area riservata è gratuita e accessibile previa registrazione. È rivolta principalmente agli ETS e ai loro volontari ma possono accedere, con diversi profili di funzionalità, cittadini ed enti di ogni tipo.
- Sito internet di CSV Marche ETS www.csvmarche.it – per rimanere informati sui servizi di CSV Marche ETS e aggiornati sulle notizie di interesse regionali e nazionali del Terzo Settore
- Le sedi territoriali – CSV Marche ETS ha una rete di cinque sportelli principali nei capoluoghi di provincia. Gli sportelli possono essere raggiunti telefonicamente attraverso un numero verde (800 651212), via mail o di persona. L'erogazione dei servizi può avvenire anche fuori dall'orario di apertura, concordando un appuntamento. Gli sportelli sub-territoriali in questa fase sono chiusi e non presidiati dagli operatori del CSV.

Tabella 6.1 – Gli sportelli del CSV Marche ETS

Sede	Indirizzo	Telefono	Mail	Orario
Ancona	Via Della Montagnola 69/a, 60127 Ancona	tel 071 894266	ancona@csv.marche.it	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Ascoli Piceno	C/o Bottega del Terzo settore, Corso Trento e Trieste n. 18, 63100 Ascoli Piceno.	tel 0736 248732 e 0736 248729	ascoli@csv.marche.it	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Fermo	Via del Bastione 3 63900 Fermo	tel 0734 620503	fermo@csv.marche.it	lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Macerata	Via Don Bosco 53, 62100 Macerata	tel 0733 280020	macerata@csv.marche.it	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30
Pesaro	Via Milazzo s.n. (ex asilo Mezzocielo), 61122 Pesaro	tel 0721 415180	pesaro@csv.marche.it	dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00. Il martedì e giovedì anche dalle 9.30 alle 13.30

La maggior parte dei servizi erogati da CSV Marche ETS sono su domanda: la complessità e il grado di approfondimento necessario non ci permettono di precisare una tempistica standard per la conclusione dell'erogazione dei servizi. CSV Marche ETS si impegna a comunicare la presa in carico dei servizi entro tre giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta. Alcuni specifici servizi hanno, per loro natura, criteri di accesso rigidi dal punto di vista dei tempi (es. ufficio stampa). Nelle schede dei singoli servizi sono riportate maggiori informazioni

6.3 I destinatari dei servizi del CSV

Tutti i servizi del CSV, svolti nell'esercizio delle funzioni ex art. 63, sono ideati, programmati e gestiti individuando quali beneficiari finali i volontari che operano negli enti del Terzo settore, o che aspirino a diventare volontari, allo scopo di promuovere e rafforzare la loro presenza e il loro ruolo nell'ambito associativo (ai sensi dell'art. 63, c. 1, CTS).

I destinatari immediati dei servizi sono nella maggior parte dei servizi e delle attività i volontari stessi delle organizzazioni e gli ETS.

Per determinate tipologie di servizi potranno però essere coinvolti come destinatari anche cittadini, studenti, Enti Locali, Pubblica Amministrazione, altre organizzazioni non profit, Università.

CSV Marche ETS, nella progettazione ed erogazione dei servizi si può avvalere anche della collaborazione di enti pubblici, scuole, università, enti ed istituti di ricerca, soggetti profit, enti erogativi e professionisti, nonché le loro reti di rappresentanza, i loro soci, altri Enti del Terzo Settore, che possono entrare in partenariato con il CSV sull'organizzazione di eventi, per iniziative specifiche, per il lavoro di rete a favore del territorio o per la partecipazione e il finanziamento di progetti specifici.

In generale i servizi rivolti ai singoli volontari degli ETS sono erogati gratuitamente e sono rivolti a tutti i volontari di tutte le tipologie di ETS.

I servizi che hanno come destinatari le organizzazioni sono indirizzati verso tutti gli ETS che si avvalgono di volontari e che sono costituiti in forma associativa (esclusi quelli costituiti in una delle forme del libro V del Codice civile) e sono in generale erogati in maniera gratuita.

Si rinvia per i dettagli sul collegamento tra destinatari e i servizi alle singole Schede Attività

6.3.1 Le organizzazioni censite

Nel 2022 le organizzazioni censite sono 3.295, nella tabella seguente si può osservare la distribuzione per territorio e tipologia organizzativa

Tabella 6.2 - Le organizzazioni censite

Provincia	Altri enti del terzo settore	Associazioni di promozione sociale	Onlus iscritta all'anagrafe delle onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale	Totale %
Ancona	65	415	32	527	1.039	32%
Ascoli Piceno	48	192	1	235	476	14%
Fermo	43	114	5	198	360	11%
Macerata	63	242	14	372	691	21%
Pesaro	47	234	8	440	729	22%
Totale	266	1.197	60	1.772	3.295	
Totale %	8%	36%	2%	54%		

6.3.2 Gli utenti di CSV Marche ETS

Di seguito riportiamo il dato degli ETS che nel corso del 2022 hanno usufruito dei servizi del CSV e, nella tabella successiva, la percentuale degli utenti sul bacino totale.

Tabella 6.3 – ETS utenti del CSV Marche ETS nel 2022

Provincia	Altri enti del terzo settore	Associazioni di promozione sociale	Onlus iscritta all'anagrafe delle onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale	Totale %
Ancona	7	84	9	425	525	37%
Ascoli Piceno		42	1	148	191	13%
Fermo		12	1	104	117	8%
Macerata	1	43	6	242	292	20%
Pesaro		48	4	247	299	21%
Totale	8	229	21	1.166	1.424	
Totale %	1%	16%	1%	82%		

Tabella 6.4 – ETS utenti del CSV Marche ETS nel 2022 in percentuale sul bacino

Provincia	Altri enti del terzo settore	Associazioni di promozione sociale	Onlus iscritta all'anagrafe delle onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	11%	20%	28%	81%	51%
Ascoli Piceno	0%	22%	100%	63%	40%
Fermo	0%	11%	20%	53%	33%
Macerata	2%	18%	43%	65%	42%
Pesaro	0%	21%	50%	56%	41%
Totale	3%	19%	35%	66%	43%

È evidente che la capacità di intercettazione degli utenti da parte del CSV è maggiore per le Organizzazioni di volontariato (66%) rispetto agli iscritti all'anagrafe delle Onlus e alle Associazioni di promozione sociale.

L'aumento della percentuale degli utenti intercettati rispetto al bacino possibile è uno degli obiettivi di miglioramento sul quale il Csv intende lavorare.

6.4 Le attività

6.4.1 Il quadro generale delle attività

Le azioni sono costituite da un insieme di attività, progetti e servizi finalizzati ad implementare concretamente le strategie scelte e gli obiettivi individuati. In al-

tre parole, le azioni descrivono nel dettaglio cosa si intende fare e come si vuole procedere per attuare e mettere in pratica le strategie definite.

Nell'individuazione delle stesse il filo conduttore che ha guidato il CSV è stato quello di programmare interventi ed azioni che fossero in grado di rispondere compiutamente a tutto il variegato sistema di bisogni ed aspettative del volontariato marchigiano, spaziando quindi da servizi cosiddetti "essenziali" in grado di soddisfare le esigenze di piccole realtà associative "giovani" e/o poco strutturate, a proposte più qualificanti, confacenti alle organizzazioni più strutturate e consolidate. Tutto ciò inserito in una cornice irrinunciabile che è quella di realizzare attività e offrire servizi, comunque caratterizzati da un elevato livello qualitativo. Questo può significare talvolta rinunciare al raggiungimento di elevati standard quantitativi ma d'altro canto consente di rispondere più efficacemente ai bisogni di qualificazione del volontariato ed alla creazione delle condizioni più favorevoli al suo sviluppo.

Un altro tratto distintivo trasversale alle azioni è quello delle nuove tecnologie su cui CSV Marche ETS ormai da diversi anni ha deciso di investire.

Ovviamente anche nel corso del 2021 la pandemia ha impattato pesantemente sull'offerta di servizi da parte di CSV Marche ETS sia dal punto di vista delle modalità di erogazione dei servizi sia dal punto di vista dell'adeguamento di servizi esistenti che dell'implementazione di nuovi servizi.

Nelle sezioni successive, per ciascun servizio presentato, si andranno a descrivere le caratteristiche dei servizi offerti.

6.4.2 La comunicazione istituzionale

Con l'attività di comunicazione istituzionale e pubbliche relazioni il CSV Marche informa su chi è, qual è la sua mission, a chi eroga i propri servizi e come, quali progetti ed attività ha in corso, in programma o ha svolto, ma anche su qual è la sua identità e la sua governance, il ruolo che intende rivestire e la sua vision. La comunicazione propriamente istituzionale ha coinvolto principalmente il presidente e le delegazioni provinciali del CSV, ed è stata trasversale a diversi canali comunicativi: principalmente attraverso l'ufficio stampa, il sito web, i canali social, l'organizzazione e partecipazione ad eventi pubblici, la produzione di materiali divulgativi, documenti e pubblicazioni, la partecipazione a reti e organismi di rappresentanza (CSVnet, Cev, Forum Terzo settore Marche, Alleanza contro la povertà nelle Marche, Università per la pace, Marche solidali).

La comunicazione istituzionale del CSV Marche nel 2022 ha seguito molteplici traiettorie:

- consolidare e accrescere il ruolo dell'ente, come punto di riferimento, accreditato e autorevole, per gli Ets marchigiani, e sul piano delle relazioni istituzionali con gli stakeholder a vari livelli, dal locale al nazionale all'europeo,

con particolare riferimento a Regione Marche – Direzione Politiche sociali e Ufficio Runts, con cui è continuato un percorso di confronto e collaborazione costante, nella cornice dei temi della co-progettazione e co-programmazione e dell'entrata a regime del Runts (box aggiornamento logo con Ets)

- promuovere la visibilità e presenza sui media del CSV Marche, al fine di accrescere la conoscenza della sua identità e funzione, da parte di Ets, volontari, Pa, altre istituzioni, cittadinanza*
- garantire pubblicità e trasparenza (sono stati redatti e pubblicati una nuova edizione di Bilancio sociale e Carta servizi)
- favorire la conoscenza dei componenti e dell'impegno della nuova Governance CSV Marche, dopo il rinnovo degli organi sociali, a livello provinciale e regionale
- posizionare il proprio ruolo in rapporto a vari temi:
 - sviluppo sostenibile e obiettivi Agenda Onu 2030 (attività del Forum regionale di sviluppo sostenibile e progetto Sistema)
 - invecchiamento attivo e solidarietà intergenerazionale (progetto Marche_active@net e campagna di comunicazione Non ho l'età)
 - protagonismo giovanile, competenze del volontariato e cura dei beni comuni (progetto "Ci sto? Affare fatica!", progetto Dyvo, blog Giovo, partecipazione a evento nazionale "Io dono così")
 - futuro delle aree interne colpite dal sisma e volontariato (progetto C'entro. Insieme per le terre del sisma).
 - co-progettazione e co-programmazione Terzo settore ed enti pubblici (attività di facilitazione alla creazione di partnership inter-associative nei progetti regionali Facciamo rete e Viridee)
 - contrasto alle discriminazioni e il linguaggio d'odio (progetto Champs)
 - pace

In riferimento a quanto sopra, nel 2022 i canali e gli strumenti della comunicazione istituzionale sono stati:

- l'ufficio stampa: 28 servizi di ufficio stampa per il CSV, con 58 uscite complessive sulla stampa locale (tra quotidiani, servizi tv, radio e testate on line). Più la nutrita rassegna stampa locale del progetto "Ci sto? A(f)fare fatica!", con oltre 100 uscite totali e 5 servizi televisivi.
- i canali web e social (sito internet CSV, newsletter e social network, per i cui dati specifici si veda più avanti il paragrafo 6.8.1).
- il seminario pubblico formativo "Co-progettare e co-programmare tra enti pubblici e terzo settore"; la conferenza conclusiva del progetto Marche_active@net – Al tempo del sisma; il convegno "Volontariato e giovani"

In occasione dell'iscrizione al Runts di CSV Marche, nel mese di maggio, è stata modificata la denominazione dell'ente e a seguire è stato aggiornato anche il logo, con l'aggiunta dell'acronimo Ets, nell'ottica di rispondere a un'indicazione contenuta nella normativa, ma allo stesso tempo di restare il più possibile fedeli all'identità visiva complessiva del logotipo ormai "storico" del CSV Marche.



6.5 Promozione, Orientamento e animazione

Le attività che afferiscono alla Promozione, Orientamento e Animazione sono arricchite da risorse extra FUN (progetti finanziati da fondi UE e da Ministeri) che hanno lo scopo di valorizzare e rafforzare aree di intervento particolarmente rilevanti per il CSV, in particolare l'area dei giovani anche come politica per l'invecchiamento attivo (solidarietà intergenerazionale).

Gli strumenti che vengono utilizzati dai progetti finanziati sono in linea con il mandato e le competenze del CSV: la co-progettazione, la formazione-capacitazione; la digitalizzazione. Il filo rosso che unisce i diversi progetti è quello che passa dalle competenze dei giovani (rafforzamento di soft e smart skills) alla co-progettazione (imparare e mettere in campo la partecipazione e l'impegno civico) e quindi alla validazione delle competenze sviluppate all'interno del loro impegno volontario. I progetti connessi sono YO your opportunity; Progetto DYVO - Digital technologies for validating young volunteers competences - Progetto ERASMUS KA2; Progetto KA1 ACCREDITAMENTO INAPP - MOBILITA' STAFF & LEARNERS; Progetto Marche_Active@Net al tempo del sisma.

Nelle schede successive si troverà dunque il rendiconto delle attività realizzate ivi comprese le attività extra-FUN.

6.5.1 Animazione territoriale

Nel 2022, le normative di contenimento della diffusione del Covid 19 hanno permesso in maniera graduale di tornare a organizzare incontri e riunioni in presenza e in spazi chiusi, sono riprese attività progettuali e di animazione del territorio che erano state rallentate se non addirittura interrotte nel periodo negli ultimi due anni. Non si è comunque rinunciato a utilizzare le modalità di incontro online nelle occasioni dove queste fossero dal punto di vista logistico e pratico più efficienti ed efficaci.

Sono stati realizzati 78 incontri di rete nell'ambito di tavoli e coordinamenti, di questi 59 sono tavoli a cui abbiamo partecipato su invito di soggetti proponenti, 19 sono quelli organizzati dal CSV stesso. Ben 20 incontri sono stati legati ai lavori dei comitati di partecipazione e alle assemblee delle associazioni di volontariato e di Tutela (ex art. 6 Regolamento Regionale 15 settembre 2014, DGR 1016/2014. La partecipazione agli incontri è stata molto sentita, in totale hanno partecipato 250 soggetti tra ETS ed enti locali, per un totale di 564 presenze in tutti gli incontri. Oltre agli incontri sul territorio, si sono portate avanti continue collaborazioni e relazioni con i diversi enti locali, come la Regione, gli ambiti territoriali, i singoli assessori comunali, le aree vaste e le aziende sanitarie, e con tutti gli interlocutori del welfare territoriale. Le attività di pubbliche relazioni sono state funzionali alla gestione di attività di coprogettazione e coprogrammazione territoriale.

Tabella 6.5 – Attività di Animazione Territoriale

Provincia	Animazione territoriale	Animazione territoriale - pubbliche relazioni
Ancona	27	60
Ascoli Piceno	32	
Fermo	4	5
Macerata	3	28
Pesaro	12	12
Totale	78	105

Tabella 6.6 – ETS utenti delle attività di Animazione territoriale

Provincia	Altri Enti del Terzo Settore	Associazioni di promozione sociale	Iscritta all'Anagrafe delle Onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	1	14	1	139	155
Ascoli Piceno		8		22	30
Fermo		1		8	9
Macerata		1		17	18
Pesaro		5		33	38
Totale	1	29	1	219	250

Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile: società civile

Nel 2022 è proseguita la collaborazione con la Regione Marche nella gestione del Forum regionale per lo sviluppo sostenibile, con l'obiettivo di non interrompere il proficuo percorso di ascolto e partecipazione della cittadinanza attiva, avviato nel 2020. Per il 2022 il ciclo di incontri è stato rivolto alla raccolta di contributi per arrivare al Piano di Adattamento climatico per la Regione Marche. A dicembre 2021 la Regione Marche ha approvato la sua SRSvS (Strategia Regionale di Sviluppo Sostenibile) per la cui definizione è stato condotto un lungo percorso informativo e partecipato, anche attraverso l'attuazione del "Forum

regionale per lo sviluppo sostenibile” (FRSvS), gestito dal CSV Marche ETS per il coinvolgimento e l’ascolto della società civile, il volontariato e il terzo settore. “Affrontare i cambiamenti climatici e le dissimmetrie sociali ed economiche correlate” è una delle priorità individuate dalla SRSvS, e prevede la definizione di un “Piano regionale di adattamento ai cambiamenti climatici” che indicherà le scelte da intraprendere per avere città, imprese e territori più pronti ad adattarsi. L’adattamento climatico necessita di strategie consapevoli, condivise e basate sui dati. Il Piano sarà sviluppato sotto la guida di una cabina di regia trasversale ai Dipartimenti della Regione Marche, avvalendosi di un team di ricercatori e in dialogo con i settori economici e con la cittadinanza. Il Forum ha avuto lo scopo di garantire il coinvolgimento e raccogliere il contributo della società civile. Proprio per coinvolgere nella discussione la cittadinanza, si sono svolti n. 6 incontri di consultazioni pubbliche, in orario serale con inizio dalle ore 18.00 fino alle ore 20.00. Gli incontri hanno avuto come centro della discussione argomenti specifici del “Piano di adattamento ai cambiamenti climatici” e sono stati suddivisi in due zone (entroterra e costa). I partecipanti si sono iscritti al percorso liberamente sulla base della propria area di interesse ed operatività, tramite l’area riservata del CSV Marche ETS. In totale hanno partecipato ad entrambi i percorsi n. 80 cittadini/e.

Tabella 6.7 – Attività legate al Forum per lo Sviluppo Sostenibile

Provincia	Forum dello Sviluppo Sostenibile
Totale	86

Il Forum regionale per lo sviluppo sostenibile: scuola

Uno degli obiettivi più rilevanti delle attività del Forum per gli anni 2021/2022 è stato quello di coinvolgere ragazze e ragazzi più giovani e provare a ragionare con loro sulle azioni più importanti per ridurre la propria impronta sul pianeta e raggiungere gli obiettivi dell’Agenda Onu 2030. Da qui l’idea di promuovere un’azione specifica denominata Forum scuola sostenibile.

Il coinvolgimento dei più giovani vuole favorirne l’attivismo nella vita sociale e politica delle loro comunità, attraverso un’esperienza di partecipazione pubblica a percorsi di programmazione di politiche locali, come quelli riferiti alla Strategia regionale di sviluppo sostenibile.

Con l’obiettivo di stimolare il coinvolgimento diretto dei più giovani la proposta del Forum scuola sostenibile si è rivolta alle classi seconde delle scuole secondarie di primo grado. Gli studenti sono stati chiamati a presentare delle proposte concrete per la lotta ai cambiamenti climatici, a partire proprio dalla sostenibilità dell’ambiente scolastico, dopo averne discusso in classe, con gli operatori del CSV Marche ETS, le associazioni del territorio e gli insegnanti.

Gli incontri nelle scuole sono stati 10 della durata di 2 ore ciascuno e si sono svolti in presenza nei mesi di aprile e maggio 2022 in base alle disponibilità delle singole classi aderenti.

Durante gli incontri è stato approfondito il Goal n. 13 dell'Agenda Onu 2030: "lotta contro i cambiamenti climatici", con specifici riferimenti alla situazione del proprio territorio e della regione Marche in termini di azioni di adattamento ai cambiamenti climatici. In particolare, agli studenti è stato chiesto di ragionare sulle possibili azioni da intraprendere per rendere la loro scuola più sostenibile e sui possibili comportamenti da attuare nella vita di ogni giorno per far fronte ai cambiamenti climatici e al global warming.

Dai contributi realizzati è emersa la grande sensibilità dei giovani nei confronti di questi argomenti e la capacità di guardare oltre la propria individualità.

Le proposte fatte hanno riguardato sia cambiamenti strutturali da effettuare agli edifici scolastici (es. installazione di pannelli fotovoltaici, illuminazione a led nelle aule, costruzione di piste ciclabili), sia le modalità di gestione interne dei singoli istituti (es. orti scolastici per l'approvvigionamento delle mense) sia i comportamenti di ogni singolo studente (es. utilizzo di ebook, dispenser plastic free di acqua e merende, materiale didattico riciclabile).

Gli incontri in aula si sono svolti in modalità laboratoriale e sono stati condotti da un'operatrice di CSV Marche ETS con la collaborazione di uno o più volontari dell'ente del terzo settore individuato sul territorio, ciascuno per la propria provincia di appartenenza:

- Lupus in fabula (Fano)
- WWF – oasi di Ripa Bianca (Jesi)
- Club per l'Unesco (Tolentino)
- Legambiente (Fermo)
- Amici della Sentina (San Benedetto del Tronto)

Qui di seguito gli Istituti comprensivi Marchigiani che hanno aderito.

Tabella 6.8 – Specifica degli Istituti aderenti

Provincia	Istituto comprensivo	Comune	Classi coinvolte
Pesaro	IC Statale A. Olivieri	Pesaro	3°A e 3°B
	ICS Pirandello	Pesaro	2°A, 2°C e 2°D
Ancona	IC Italo Carloni	Cerreto D'Esi	2° A e 2° B
Macerata	IC Via Regina Elena - Scuola Secondaria Primo grado Pirandello	Civitanova Marche	2° A e 2° D
Fermo	ISC Sant'Elpidio a Mare - Plesso Casette d'Ete	Casette d'Ete	2°A e 2° B
Ascoli Piceno	ISC Nord - Scuola Secondaria - Plessi Sacconi-Manzoni	Porto D'Ascoli- San Benedetto	1°C e 1°E

Il percorso con le scuole si è concluso il 27 maggio 2022 con un evento finale organizzato da CSV Marche ETS presso la Mole Vanvitelliana di Ancona, durante il quale i giovani studenti, 2 per ogni classe in qualità di portavoce, accompagnati dai relativi insegnanti referenti, hanno avuto modo di incontrare i funzionari regionali, il dirigente e l'Assessore competente. L'obiettivo ultimo di questo incontro è stato quello di avviare ad un confronto i ragazzi coinvolti nel percorso, nell'ottica di avvicinarli a pratiche di partecipazione alla vita sociale e politica, fornendo loro l'opportunità di interagire per la definizione del "Piano regionale di adattamento ai cambiamenti climatici". Per ringraziare studenti e insegnanti per l'impegno e la partecipazione, a ciascuna classe sono stati regalati due alberi in vaso con l'invito, laddove possibile, a piantarli nei giardini dei rispettivi istituti.

6.5.2 Orientamento al volontariato

Il CSV Marche ETS offre ai privati cittadini che esprimono la volontà di fare volontariato, il servizio di orientamento. Attraverso degli incontri dedicati, gli aspiranti volontari hanno modo di raccontare le proprie disponibilità, competenze e inclinazioni rispetto al volontariato. In questo modo gli operatori CSV possono fornire tutte le informazioni utili rispetto agli enti del terzo settore operanti nelle varie province marchigiane ed aiutare i cittadini ad orientarsi nella scelta dell'ente al quale prestare la loro disponibilità.

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- all'interno di manifestazioni pubbliche organizzate dal CSV o da altri enti.

Nel corso del 2022, 72 persone hanno chiesto, attraverso i vari canali di accesso al servizio, di poter usufruire di un incontro di orientamento. Sebbene siano state tutte ricontattate, gli operatori CSV hanno finalizzato solamente 53 colloqui di orientamento in tutta la regione

Tabella 6.9 - Erogazioni di orientamento al volontariato

Provincia	Accessi al servizio	Orientamenti svolti
Ancona	39	23
Ascoli Piceno	11	10
Fermo	2	1
Macerata	7	6
Pesaro	13	13
Totale	72	53

Il CSV Marche ETS ha inoltre preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e ai cittadini in generale, e finalizzati alla promozione del volontariato.

Si è trattato di occasioni nelle quali gli interessati hanno potuto:

- conoscere il mondo del volontariato nelle sue varie sfaccettature;
- accedere ad un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio in cui risiedono;
- avvalersi della collaborazione degli operatori del CSV Marche ETS come esponenti esperti del mondo del volontariato.

Il 2 e 3 dicembre 2022, il CSV Marche ETS ha partecipato, su invito degli organizzatori, alla Festa del Volontariato promossa da ALFA – Assemblea delle Libere Forme associative del comune di Macerata. In occasione della due giorni, il CSV è stato presente con un banchetto informativo e ha realizzato 2 brevi seminari sulle novità legate al RUNTS.

Infine, il CSV Marche ETS ha deciso di aderire all'iniziativa "Io dono così - Giovani che cambiano il mondo" organizzata dal CSV Bergamo nell'ambito degli eventi realizzati per Bergamo capitale italiana del Volontariato 2022. L'evento era rivolto ai giovani dai 18 ai 30 anni già impegnati e attivi nell'ambito associativo ed era suddiviso in 4 incontri on line di approfondimento e confronto (settembre 2022) e un evento finale di due giorni (8 e 9 ottobre 2022) in presenza a Bergamo durante i quali i giovani hanno potuto confrontarsi all'interno di laboratori dedicati e ascoltare le testimonianze dei vari ospiti intervenuti. È stata una grande occasione di ingaggio, ascolto e confronto che ha coinvolto in prima persona circa 500 giovani volontari provenienti da tutta Italia. Dal loro lavoro collettivo e attraverso un processo partecipativo si è arrivati alla realizzazione di:

- un catalogo delle esperienze del donare, fatto dalla raccolta di selfie-video delle varie esperienze di impegno e volontariato;
- la stesura di 10 lettere all'Europa, nelle quali i giovani hanno avuto l'opportunità di raccontare come stanno cambiando il mondo in cui vivono e come stanno costruendo il loro futuro e quello delle loro comunità di appartenenza. Le lettere sono state poi consegnate, in step successivi, all'amministrazione comunale di Bergamo, al Parlamento Italiano e al Parlamento Europeo.

Il CSV Marche ETS ha partecipato con una delegazione composta da 8 giovani volontari/e marchigiani/e provenienti dai seguenti ETS:

- Legambiente Ancona
- JesiClean
- Avis Civitanova Marche ed ADMO Marche
- Auser Pesaro
- Legambiente Fano

6.5.3 Progetti di promozione del volontariato nelle scuole

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche ETS e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti d'istruzione superiore della regione Marche.

Il progetto "Volontaria...Mente" è dedicato ai giovani delle classi III e IV delle scuole secondarie di secondo grado. Si compone di due momenti:

- Il primo di formazione in classe con gli operatori CSV, i quali, attraverso momenti di analisi, confronto e discussione, affrontano i temi legati al mondo del volontariato (che cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale). Si tratta di un'occasione per sensibilizzare le giovani generazioni alla solidarietà e per educarle all'impegno attivo per il bene della comunità.
- Il secondo di testimonianza con i volontari degli ETS marchigiani che ogni anno scelgono di partecipare al progetto. Attraverso l'incontro diretto è possibile per i giovani conoscere le molteplici realtà che ogni giorno operano nel territorio della regione Marche, conoscerne le attività e le finalità, scoprire quali azioni sono realizzate all'interno delle comunità cittadine e quale impatto queste abbiano sul welfare locale. Al termine degli incontri, gli studenti possono scegliere di partecipare in orario extra scolastico e presso le sedi degli ETS, ad uno stage operativo dove possono sperimentare direttamente ciò che si è conosciuto in classe. Lo stage, della durata di almeno 6 ore, è curato dai volontari stessi e permette agli studenti di conoscere da vicino le associazioni e le attività da esse svolte, partecipando attivamente.

Nell'anno scolastico 2021/2022 hanno aderito al progetto 26 istituti d'istruzione superiore, con il coinvolgimento di 205 classi e 82 ETS.

Tabella 6.10 - Progetti di promozione del volontariato nelle scuole secondarie di secondo grado

Provincia	IIS Aderenti	Numero classi Volontaria...Mente	Numero Classi Citt. e Cost.	Numero classi prog.YO*	Studenti coinvolti	ETS che hanno aderito al progetto	Istituti in cui il progetto è inserito nel PTOF
Ancona	9	48	23	4	1.500	35	6
Ascoli Piceno	8	59	17	\	1.520	10	8
Fermo	1	10	5	\	300	3	1
Macerata	6	44	\	\	880	17	5
Pesaro Urbino	2	25	\	\	500	17	2
Totale	26	186	45	4	4.700	82	22

*si rimanda al capitolo relativo al Progetto YO – Your Opportunity

L'anno scolastico 2021/2022 è iniziato vedendo il ritorno in presenza degli studenti e degli insegnanti, sebbene il perdurare dell'emergenza pandemica e le conseguenti misure contenitive in vigore, abbiano portato con sé ancora delle restrizioni (ad es. obbligo della mascherina in aula, controllo del Green Pass all'ingresso anche per i collaboratori esterni alla scuola...).

Nonostante questo, 26 Istituti di Istruzione Superiore marchigiani hanno rinnovato la fiducia al CSV Marche ETS aderendo al progetto "Volontaria...mente". Quasi tutti lo hanno inserito all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa), il che dimostra quanto la nostra proposta sia di supporto all'offerta didattica e ben inserita nella programmazione annuale.

Le attività hanno coinvolto 220 classi (tra progetto standard e approfondimenti) e tutte sono state valorizzate dagli insegnanti all'interno del percorso di insegnamento dell'educazione civica.

Il ritorno in aula dei volontari si è confermata la carta vincente del progetto. Ascoltare le testimonianze direttamente da chi le esperienze di volontariato le vive quotidianamente, ha sicuramente arricchito la proposta progettuale e riscontrato grande apprezzamento tra studenti ed insegnanti. L'interesse suscitato tra i giovani ha portato all'attivazione e alla realizzazione di 200 stage in orario extra scolastico presso le sedi degli ETS aderenti.

Positivo il riscontro anche dei volontari, coinvolti per gli incontri in classe e impegnati con grande disponibilità per seguire i giovani durante gli stage, che reputano il progetto un'occasione preziosa per farsi conoscere e per sensibilizzare i giovani all'importanza del volontariato e al valore del dono.

Da sottolineare le seguenti iniziative organizzate dai singoli ETS con e per gli studenti marchigiani:

- 9 e 12 marzo 2022, presso l'IIS "Matteo Ricci" di Macerata realizzazione del mini-progetto di approfondimento "DONARE: un bene per sé e per gli altri" realizzato da AVIS, AIDO e ADMO. L'idea alla base della proposta è stata quella di portare in aula le testimonianze dei volontari sull'esperienza della donazione, del senso di gratuità, del volontariato per sé e per la comunità, valorizzando competenze e capacità insite nella persona, che possono essere spese per migliorare la vita quotidiana.
- 21 aprile 2022, presso l'IPSEOA "Girolamo Varnelli" di Cingoli, convegno "Dall'UNESCO alla Riserva MaB dei Sibillini e delle Terre Appenniniche" organizzato dal Club per l'Unesco di Tolentino delle Terre Maceratesi.
- 27 maggio 2022, partecipazione alla Cerimonia di consegna degli attestati agli "Alfieri Azzurri per l'UNESCO" presso Biblioteca Comunale Mozzi Borgetti di Macerata. Il Club per l'UNESCO di Tolentino e delle Terre Maceratesi, nell'ambito dello svolgimento delle attività statutarie, in collaborazione con il Liceo Scientifico "Galileo Galilei" di Macerata ha promosso un percorso di formazione sulla candidatura dei Sibillini e Terre Appenniniche al programma MaB UNESCO per il riconoscimento di Riserva della Biosfera, segnata-mente sul concetto di Patrimonio culturale.

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche ETS e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti scolastici comprensivi della regione Marche.

Il progetto “Mr. Cittadino” è dedicato ai più piccoli delle classi V della scuola primaria e delle classi I, II e III delle scuole secondarie di primo grado. Si compone di due momenti:

- Il primo di formazione in classe con gli operatori CSV, i quali, attraverso attività laboratoriali tarate sull’età delle classi aderenti, affrontano i temi legati al mondo del volontariato (che cos’è, come nasce, motivazioni e finalità; ruolo sociale e politico; fisionomia del volontariato locale, ambiti di intervento) al fine di sensibilizzare i giovani studenti alla cultura del dono e della solidarietà. A questo primo momento segue una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input offerti.
- Il secondo di testimonianza con i volontari degli ETS marchigiani che ogni anno scelgono di partecipare al progetto. Attraverso l’incontro diretto è possibile conoscere le molteplici realtà che ogni giorno operano nel territorio della nostra regione, conoscerne le attività e le finalità, scoprire quali azioni sono realizzate all’interno delle comunità cittadine e quale impatto queste abbiano sul welfare locale.

Nell’anno scolastico 2021/2022 hanno aderito al progetto 13 Istituti Comprensivi con il coinvolgimento di 100 classi e 70 ETS.

Tabella 6.11 - Progetti di promozione del volontariato nelle scuole primarie e secondarie di primo grado

Provincia	Istituti Comprensivi aderenti	Numero Classi Mr Citt.	Numero classi Citt. e Cost.	Numero di classi FRSvS*	Studenti coinvolti	ETS che hanno aderito al progetto	Istituti in cui il progetto è inserito nel PTOF
Ancona	5	20	8	2	550	28	1
Ascoli Piceno	1	10	4	2	350	10	1
Fermo	2	13	6	2	475	3	2
Macerata	5	40	\	2	1000	18	4
Pesaro Urbino	2	5	4	5	350	11	1
Totale	15	88	22	13	2725	70	9

*si rimanda al capitolo relativo al Forum Regionale dello Sviluppo Sostenibile

L’anno scolastico 2021/2022 è iniziato vedendo il ritorno in presenza degli studenti e degli insegnanti, sebbene il perdurare dell’emergenza pandemica e le conseguenti misure contenitive in vigore, abbiano portato con sé ancora delle restrizioni (ad es. obbligo della mascherina in aula, controllo del Green Pass all’ingresso anche per i collaboratori esterni alla scuola...).

Nonostante questo, 15 Istituti scolastici Comprensivi marchigiani hanno rinno-

vato la fiducia al CSV Marche ETS aderendo al progetto “Mr Cittadino”. Buona parte degli IC lo hanno inserito all’interno del PTOF (Piano Triennale dell’Offerta Formativa), riconoscendo così il progetto uno strumento di valido supporto all’offerta didattica all’interno della programmazione annuale.

Le attività hanno coinvolto 100 classi (tra progetto standard e approfondimenti) e tutte sono state valorizzate dagli insegnanti all’interno del percorso di insegnamento dell’educazione civica.

Positivo il riscontro degli insegnanti che hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto ed in particolare nell’aspetto didattico, con l’approfondimento dei temi affrontati anche a progetto ultimato e dando ampio spazio ai bambini per gli elaborati finali e le attività laboratoriali.

Positiva anche la risposta dei volontari degli ETS che, sebbene consapevoli che il target del progetto rende impossibile l’avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni, non hanno esitato ad aderire, cogliendo questa opportunità come un’ottima occasione per diffondere i valori del volontariato anche tra i più piccoli e contribuire così alla formazione di futuri cittadini attivi e solidali.

6.5.4 Progetto YO your opportunity

Il Progetto YO è nato nell’ambito di una vasta collaborazione con Assessorato Politiche Giovanili del comune di Ancona ed altri soggetti del Terzo Settore operanti nel territorio della città e della provincia di Ancona, per sperimentare approcci innovativi nel coinvolgimento dei giovani in percorsi di orientamento, formazione, volontariato, volti ad accrescere le competenze e la partecipazione alla vita sociale e culturale dei contesti in cui vivono, studiano si formano. Dal Punto di vista della mission e delle priorità del CSV Marche ETS in esso sono a perseguiti in particolare gli obiettivi di sensibilizzazione dei giovani verso i temi della cittadinanza attiva, della sostenibilità ambientale, utilizzando strumenti innovativi sotto il profilo tecnologico e formativo.

Il CSV Marche ETS all’interno del progetto Yo - Opportunity ha realizzato un percorso sperimentale di sviluppo

di Imprese Sociali attraverso una piattaforma virtuale, all’interno di istituti Istruzione Superiore della provincia di Ancona. In particolare, il CSV Marche ETS ha curato la parte di contatto con IIS, realizzando il primo contatto con gli insegnanti e i primi incontri con gli studenti introducendo i giovani al “mondo” della cittadinanza attiva, del volontariato, della giustizia sociale e della sostenibilità ambientale. Va ricordato che l’avvio delle attività del progetto nel corso del 2020 ha coinciso con lo scoppio della pandemia e con le misure di lock down che hanno ritardato il calendario delle attività, ma anche profondamente cambiato

le modalità di organizzazione delle azioni di progetto. Il primo cambiamento da affrontare è stato quello della minore disponibilità di IIS a partecipare al progetto, per cui alla fine si è deciso di lavorare con due IIS: il Panzini ed il Corinaldesi di Senigallia nel primo anno ed con Panzini e Cambi – Serrani di Falconara Marittima nel secondo anno di sperimentazione. Il secondo problema affrontato è stato quello di dover trasformare la totalità degli incontri con gli studenti del primo anno di sperimentazione (anno scolastico 2020 – 2021) on line.

Nelle difficoltà che il contesto pandemico ha posto, un elemento di forza per il CSV Marche ETS e per il progetto è sicuramente stato l'aver fin dall'inizio della progettazione, aver individuato come fornitore di servizi tecnici la start – up Tech4care srl, che con il suo elevato know – how tecnologico ha permesso di riprogettare l'intero percorso progettuale del primo anno in modalità completamente on line, da remoto e per quel primo anno, andando ad utilizzare piattaforme di lavoro (oggi divenute di uso comune) per quel periodo di assoluta innovazione per studenti e volontari coinvolti.

Solo nel corso dell'anno scolastico 2021 – 2022, nel momento che si sono avuti allentamenti nelle procedure di partecipazione in presenza nelle scuole, il percorso ha potuto alternare momenti di realizzazione delle attività on line a incontri e momenti di formazione in presenza organizzati sia presso IIS Panzini di Senigallia, che IIS Cambi Serrani di Falconara, da personale di Tech4care e del CSV Marche ETS.

Il percorso ha visto il coinvolgimento di 5 classi, con oltre 100 studenti partecipanti, che ci sono sperimentati nell'intero percorso di progetto, fino alla progettazione e presentazione ad una commissione esaminatrice finale delle loro "creazioni virtuali" di Imprese Sociali.

Il percorso di formazione, ideazione e valutazione ha avuto il culmine gli ultimi giorni dell'anno scolastico con le valutazioni finali realizzate presso IIS Panzini Senigallia in data 26 maggio 2022 e presso IIS Cambi Serrani Falconara in data 03 giugno 2022.

Sono state premiate le migliori proposte presentate dagli studenti, nello specifico la migliore idea di Impresa Sociale presentata dagli studenti del Panzini e le due migliori idee di Impresa Sociale presentate dagli studenti del Cambi Serrani.

In tutto gli studenti coinvolti nei gruppi "aziende" virtuali, vincitori delle mobilità internazionali sono stati 12.

I risultati sono stati pubblicati nel mese di giugno 2022, tuttavia, per il prorogarsi dei limiti ai viaggi internazionali, e l'incertezza sulla situazione pandemica, solo nel mese di dicembre 2022 si è riusciti ad organizzare la mobilità internazionale premio, prevista dal progetto.

I ragazzi vincitori della mobilità, in accordo con gli insegnanti di riferimento e con le loro famiglie, sono stati formati alla mobilità nel corso del mese di

novembre attraverso incontri on line e condivisione di materiali formativi su piattaforme di condivisione come “Drive di Gmail”.

Il viaggio premio per gli studenti vincitori della Innovation League si è quindi svolto a Granada (ES) dal 12 al 19 dicembre 2022.

Il gruppo era composta da 11 giovani (dei 12 inizialmente previsti, causa il mancato consenso al viaggio di una delle famiglie dei minori) dai 17 ai 18 anni di età, provenienti dai due Istituti di istruzione Superiore coinvolti: l’IIS Cambi Serrani di Falconara Marittima (8 studenti) e l’IIS Panzini di Senigallia (3 studenti) ed accompagnati e da due educatori del CSV Marche ETS.

Il gruppo è stato seguito a Granada dal partner di CSV Marche ETS MEP Euro-projects Granada SL, specializzato nell’organizzare percorsi di studio e formazione professionale per studenti.

Durante il soggiorno i giovani studenti hanno avuto modo di conoscere e visitare aziende che si sono distinte per le loro capacità innovative in ambito tecnologico ed ambientale, come la visita a “La Huerta de Gui”, un’azienda di innovazione ambientale dedicata all’agricoltura biologica, sostenibile che riutilizza tutti i rifiuti che produce, utilizzando ad esempio veicoli senza emissioni per distribuire i propri prodotti, e che vende i propri prodotti tramite un’ App Open Source dedicata o come la “Biomimcry Granada”: Un’azienda composta da un’équipe multidisciplinare che utilizza la “biomimesi” per studiare la natura come fonte di ispirazione innovativa per risolvere quei problemi umani che la natura stessa ha già risolto, attraverso modelli di sistemi, processi o elementi basati su di essa. Alle visite studio in aziende, con l’obiettivo di promuovere anche la riscoperta della vita sociale ed in gruppo, dopo gli anni della pandemia, sono state realizzate anche escursioni volte a conoscere la città granadina.

Gli studenti hanno avuto la possibilità di visitare l’antico quartiere arabo dell’Albayzin con il suo mercato, il complesso palaziale dell’Alhambra dichiarato dall’UNESCO Patrimonio Culturale dell’Umanità, il Parco della scienza con il suo museo interattivo e il “Biodomo” che ricrea il clima della frangia tropicale e ospita più di 250 specie tra animali e piante. Possiamo affermare che la realizzazione delle mobilità, la prima dopo anni di chiusura per Covid, anche se molto impegnativa, in particolare sotto il profilo organizzativo e preparatorio, anche a livello “emozionale” per i ragazzi, sia stato un vero successo, lasciando ai giovani un’esperienza significativa nel loro percorso di formazione.

Ci sembra importante dopo aver riassunto quello che è stato il percorso realizzativo realizzato con i ragazzi e con il CSV, ribadire l’importanza dello “strumento” tecnico utilizzato per realizzare il percorso educativo con gli studenti, e cioè lo sviluppo dell’APP di progetto, da parte di Tech4care srl, che rappresenta il cuore tecnologico del percorso e che potrà divenire uno strumento a disposizione del CSV Marche ETS anche per gli anni futuri.

L'auspicio è che APP così come sviluppata e sperimentata nel corso del progetto Yo, possa divenire uno dei prodotti del progetto, che può essere messa a disposizione delle giovani generazioni per sperimentare percorsi virtuali, precursori di successivi percorsi reali, professionali e/o volontari, che possano contribuire alla realizzazione personale dei singoli giovani ed al miglioramento delle risposte della comunità nel suo complesso, alle sfide che i nostri tempi ci pongono di fronte.

Nella fase di disseminazione dei risultati progetto, l'obiettivo è riuscire a creare una serie di video tutorial sulle tematiche affrontate nel corso delle lezioni, in modo da rendere il modello più facilmente replicabile in un numero maggiore di scuole, facendo in modo che sia le lezioni formative, sia la piattaforma di gioco siano fruibili senza il coinvolgimento di un referente di progetto ma, magari, su iniziativa spontanea di docenti delle scuole o di volontari di ETS che svolgono progetti ed attività nelle scuole e negli IIS.

6.5.5 Progetto DYVO - Digital technologies for validating young volunteers competences

L'obiettivo principale del progetto DYVO è stato quello di facilitare e innovare il riconoscimento e la validazione delle competenze acquisite attraverso l'apprendimento non formale e informale nel campo del volontariato giovanile, con lo scopo di migliorare l'occupabilità e la partecipazione sociale dei giovani e la qualità del lavoro delle organizzazioni di volontariato.

Il progetto ha perseguito l'obiettivo di contribuire a superare alcuni degli ostacoli che ancora frenano la diffusione delle pratiche di validazione nel settore del volontariato:

- la mancanza di strumenti flessibili e facili da usare e la mancanza di consapevolezza sulla rilevanza delle competenze trasversali e sul volontariato come esperienza di sviluppo di tali competenze.
- La mancanza di competenze specifiche negli operatori giovanili per guidare i processi di validazione dei giovani volontari.
- La mancanza di un quadro chiaro dei risultati dell'apprendimento informale attraverso il Volontariato e delle relative competenze che possono essere acquisite.

Grazie alle competenze congiunte di un partenariato molto forte composto da Organizzazioni di Volontariato e enti di formazione di diversi paesi EU è stato possibile raggiungere i seguenti obiettivi:

- sviluppare un nuovo strumento digitale di facile utilizzo per supportare il riconoscimento e la validazione delle competenze nel Volontariato giovanile: la web-app DYVO.
- elaborare uno standard, un chiaro sistema di riferimento delle compe-

tenze trasversali da sviluppare nel settore del volontariato, con i relativi risultati di apprendimento e gli indicatori di valutazione Il DYVO Competency Framework, che può essere utilizzato come riferimento dalle organizzazioni operanti in diversi settori che intendono valorizzare e validare le competenze acquisite dai propri volontari.

- responsabilizzare, attraverso un programma di formazione dedicato, i giovani volontari, compresi i volontari con disabilità intellettiva, gli operatori giovanili e le organizzazioni, nell'utilizzo di metodi, strumenti e procedure per la formazione di tali competenze e la loro validazione: Il programma di formazione DYVO.
- Progettare una metodologia chiara per l'identificazione, la documentazione, la validazione e la certificazione delle competenze trasversali acquisite nel settore del volontariato: il Modello DYVO descritto nell'e-book.

Il progetto DYVO ha lavorato su diversi Intellectual Output (d'ora in poi IO) ma con l'obiettivo di sviluppare un sistema integrato di strumenti, ricerche e conoscenze e tecnologie. Nel complesso i risultati sono molto positivi. A livello scientifico il progetto ha riscosso un grande successo, segnando una novità nel panorama della validazione delle competenze in ambito del volontariato giovanile e diverse organizzazioni stanno già utilizzando il modello. La principale difficoltà è stata nel coinvolgimento dei giovani volontari avvenuto tra giugno e dicembre 2021 quando il covid era ancora un ostacolo importante e disincentivante per la mobilità. I partner hanno dovuto affidarsi ad associazioni locali per coinvolgere i giovani. Una volta agganciati i partecipanti hanno seguito tutto il percorso con entusiasmo, motivazione e impegno.

Il progetto DYVO ha sfruttato l'eredità di importanti risultati e ricerche condotte a livello europeo, in precedenti progetti Erasmus e a partire da questi importanti risultati, il contributo e il valore aggiunto del Modello DYVO consiste nell'aver progettato ed elaborato strumenti flessibili e facili da usare per facilitare il processo di validazione, quali:

- Strumenti di formazione originali per guidare i volontari attraverso l'autovalutazione e la valutazione peer-to-peer delle competenze sviluppate nelle loro esperienze di volontariato. L'apprendimento nel campo del volontariato è intrinsecamente esperienziale, ma affinché l'apprendimento avvenga sia i volontari che i tutor devono riflettere sull'esperienza: Il programma di formazione DYVO offre esercizi originali e laboratori pratici per riflettere sulle competenze acquisite, imparando a collegare l'esperienza di volontariato. La stessa web app DYVO, con un'interfaccia semplice e facile da usare.

Avendo proposto l'uso di una tecnologia dirompente, la Blockchain, per la certificazione delle competenze acquisite in contesti informali e non formali, il Modello DYVO suggerisce che la tecnologia blockchain potrebbe essere utilizzata

per collegare e interconnettere le diverse esperienze educative che si verificano in diverse modalità educative, consentendo così di valutare i processi educativi che avvengono anche in contesti non formali e informali e, di conseguenza, promuovere l'apprendimento permanente attraverso l'uso di tecnologie all'avanguardia. La tecnologia blockchain potrebbe rappresentare una risposta all'esigenza di poter dimostrare in modo inequivocabile, e condividere, queste conoscenze ed esperienze acquisite anche con le istituzioni educative formali e con i datori di lavoro. In tutti questi aspetti il progetto DYVO è stato molto innovativo, come hanno riconosciuto anche in occasione della conferenza finale a Bruxelles Pauline Boivin, project and policy manager della piattaforma Life-Long Learning e Koen Nomden, team leader della trasparenza e del riconoscimento delle competenze e delle qualifiche (DG Employment EC).

6.5.6 Progetto Marche_Active@Net al tempo del sisma

Il progetto che già partiva con l'obiettivo di dover costruire relazioni ed azioni in un territorio colpito dal terremoto del 2016, dove lo spopolamento e l'elevata età media degli abitanti rimasti, rende difficile la realizzazione di ogni attività sociale, ha dovuto nella sua realizzazione dover fare i conti anche con la pandemia che ha complicato ulteriormente il quadro complessivo già difficile.

Nonostante questo, alla fine delle attività realizzate in rete con gli Ambiti Sociali delle Aree interessate e con il supporto scientifico dell'INRCA, possiamo dire che tutti gli obiettivi di progetto e tutti gli indicatori di risultato che ci si era dati, sono stati raggiunti. Primo fra tutti sostenere le fasce più anziane e deboli della popolazione.

In particolare, il progetto ha creato una **rete territoriale multistakeholders** attiva nell'ambito delle politiche di invecchiamento attivo e scambio intergenerazionale. Sono stati attivati 4 tavoli di lavoro multi-stakeholders, che hanno visto il coinvolgimento di oltre 20 ETS e di INRCA Ancona, portando all'emanazione di due bandi pubblici sulla base dei bisogni territoriali emersi e alla realizzazione/pubblicazione di un lavoro di ricerca condiviso che rappresenta la roadmap per future programmazioni e iniziative territoriali.

Particolare attenzione è stata dedicata a **Sensibilizzare l'opinione pubblica** in merito all'importanza dell'invecchiamento attivo nelle sue varie dimensioni. L'obiettivo è stato raggiunto al 100% grazie alla pluralità degli strumenti predisposti (pagina web, attività ufficio stampa, lavoro di rete nei territori, disseminazione e distribuzione gadgets e materiali promozionali), al lancio della campagna di informazione regionale "Non ho l'età per.." e alla trasmissione televisiva "Non ho l'età – Associazioni e servizi per invecchiare bene", che hanno consentito la diffusione capillare delle informazioni e un'intensa azione di sensibilizzazione su base regionale. Tutti i materiali predisposti (cartacei, digitali, video) hanno

potenziato l'attività ordinaria dell'ufficio stampa del CSV Marche ETS. Come accennato le attività della rete territoriale multistakeholders è stata sostenuta con la sperimentazione di:

- **azioni pilota di solidarietà intergenerazionale** con il coinvolgimento di scuole, ETS, case di riposo. L'obiettivo è stato raggiunto grazie all'emanazione di un bando ad hoc pubblicato a dicembre 2021 che ha portato al finanziamento di 12 proposte progettuali, realizzate tra febbraio e aprile 2022 nei territori dei 6 ATS partner di progetto. Le 12 associazioni beneficiarie - grazie al coinvolgimento diretto di scuole, enti pubblici, centri sociali ecc. - hanno attivato oltre 20 percorsi di scambio e solidarietà intergenerazionale nei seguenti ambiti di intervento: attività motoria, formazione e apprendimento intergenerazionale, attività teatrali e culturali, tempo libero, svago e socializzazione, antichi mestieri e saperi. Attraverso le attività sono stati raggiunti oltre 1000 beneficiari.
- **diffusione di buone pratiche** in materia di promozione dell'invecchiamento attivo in collaborazione con ETS, enti locali e operatori socio-economici, anche attraverso il sostegno ad iniziative pilota su scala territoriale. Rispetto a questo obiettivo, a maggio 2021 è stato emanato un bando pubblico per la realizzazione di azioni pilota sperimentali a sostegno dell'invecchiamento attivo e della solidarietà intergenerazionale attraverso cui sono stati finanziati e realizzati (tra luglio e ottobre 2021) 11 progetti pilota nei territori dei 6 ATS partner di progetto. I progetti sono stati implementati grazie ad una rete multi-attore (associazioni, enti pubblici, istituti scolastici) che ha consentito di realizzare un programma articolato di incontri, approfondimenti, scambi di buone pratiche in materia di invecchiamento attivo da un punto di vista multidimensionale. Le aree prioritarie di intervento dei progetti sono state le seguenti:
 - a. Supporto all'assistenza socio-sanitaria e psicologica a favore della popolazione over 65.
 - b. Supporto all'assistenza informale, compresa l'assistenza domiciliare, promossa attraverso una attenzione congiunta allo sviluppo delle relazioni fra caregiver, anziani, famiglie e comunità quale luogo generativo di risorse per far fronte alle situazioni di fragilità e alle problematiche connesse all'invecchiamento e alla pandemia.
 - c. Prevenzione dei rischi per la salute associati al processo di invecchiamento.
 - d. Prevenzione dei rischi legati all'isolamento e all'esclusione sociale degli anziani.
 - e. Promozione di buone pratiche in materia di invecchiamento attivo e dialogo tra generazioni negli ambiti salute, benessere, stili di vita, indipendenza, socialità, inclusione, promozione attività fisica ecc.

Possiamo riepilogare la tipologia ed il numero di destinatari raggiunti con le attività di progetto con la tabella seguente.

Tabella 6.12 - Tipologia ed il numero di destinatari raggiunti

Destinatari	Numero
Enti locali	17
Istituti scolastici	12
Associazioni di volontariato / ETS	81
Media (giornali, radio, tv, testate web)	35
Popolazione over 65	Oltre 1.000
Giovani under 35	Oltre 500
Cittadini e opinione pubblica generica	Oltre 20.000 persone

6.5.7 Progetto KA1 accreditamento INAPP - Mobilità staff & learners

Il progetto rientra all'interno della carta della mobilità riconosciuta al CSV Marche ETS con accreditamento 2020 – 1 IT01 – KA120-VET-009054 a partire dal 01/03/2021 sino al 31 – 12 /2027.

Va quindi messo in evidenza che le attività previste nel bilancio di previsione 2022 erano riferite al finanziamento riconosciuto nel corso del 2021, a cui nel corso del 2022 si è aggiunto un secondo finanziamento, riconosciuto in seguito alla valutazione positiva del progetto presentato ai sensi dell'accreditamento richiamato in apertura.

Per cui le risorse disponibili nel corso del 2022, sono passate dalle 59 borse di mobilità disponibili con i fondi inizialmente programmati, alle 140 complessive tra Staff e Learner con il secondo finanziamento.

Il progetto di mobilità finanziato dall'Agenzia Nazionale Erasmus+ INAPP, nasce nel contesto di applicazione della legge 107/15, che impone l'obbligo per gli istituti di istruzione secondaria di secondo grado di progettare e realizzare per gli studenti percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro (ASL). In questo quadro il CSV Marche ETS con esso persegue l'accrescimento delle competenze professionali dello staff interno, dei volontari degli ETS associati e del corpo docente e non degli istituti partner (docenti, tutor, personale amministrativo, dirigenti scolastici, formatori, volontari ecc.) ed anche degli stessi studenti (LEARNERS), affinché possano favorire la progettazione, l'avvio e la gestione di percorsi di ASL di maggiore qualità.

È stato in parte realizzato ed in parte rinviato al 2023, un programma di mobilità internazionale, che prevede per le mobilità STAFF una durata di 8 giorni, compreso il viaggio ed una durata massima di 14 giorni per gli studenti, sempre compreso il viaggio. Le attività di mobilità sono sempre precedute da momenti di formazione classica in presenza e online attraverso piattaforma e-learning FAD.

A livello operativo, tutte le attività sono state rallentate e rinviate a causa del perdurare dello stato pandemico e dell'impossibilità (anche a seguito di specifici decreti interni ai singoli IIS) di realizzare mobilità internazionali per tutto l'anno scolastico 2021 / 2022.

Nel corso del 2022 è stato emanato il bando di selezione per lo Staff (fondi mo-

bilità 2021 e 2022) e nel corso del mese di dicembre è stata realizzata la prima mobilità Staff presso il nostro partner spagnolo di Granada. Una seconda mobilità STAFF per completare le graduatorie del bando emanato sarà realizzata nei primi mesi del 2023. Altresì saranno mantenuti i fondi 2021 e 2022 per la pubblicazione del Bando Learners e per la mobilità degli studenti, anch' essi nel corso dei primi mesi del 2023.

Nel dettaglio sono state realizzate le seguenti azioni:

- Creato il Comitato di Gestione per la programmazione ed il controllo di tutte le azioni.
- Realizzati incontri periodici di coordinamento con tutti i membri del partenariato, on line e quando possibile in presenza.
- Individuati gli Hosting partner per le attività di mobilità, per la precisione in Spagna a Granada ed in Irlanda a Cork.
- Pubblicato il bando di selezione per la partecipazione alle azioni di mobilità transnazionale da parte di personale STAFF. Condiviso ed approvato dai partner, ma pubblicato nei primi mesi del 2023 il bando LEARNERS.
- Programmati i calendari dei flussi di mobilità, realizzato primo flusso di mobilità STAFF.

6.5.8 Attività per le aree interne e cratere sisma

Le attività programmate per le aree interne e cratere sisma hanno preso forma e concretezza nel progetto "C'entro. Insieme per le terre del sisma".

Un percorso articolato in più attività, con obiettivi molteplici: ascoltare i territori e mapparne i bisogni, favorire la crescita del tessuto associativo presente, agevolare la nascita di nuove realtà e incoraggiare l'iniziativa e l'aggregazione giovanile, anche realizzando iniziative rivolte specificatamente ai giovani colpiti, oltre che dal terremoto 2016, anche dal "terremoto relazionale" che ha prodotto la pandemia, far conoscere i luoghi coinvolti dal sisma anche grazie alla promozione della loro bellezza naturalistica e culturale, promuovere formazione per l'acquisizione di competenze in tema di co-programmazione e co-progettazione, per stimolare il lavoro integrato tra ETS ed amministrazioni pubbliche, al fine di agevolare gli Ets del territorio nella messa a sistema delle importanti risorse previste per la ricostruzione del tessuto sociale dal fondo complementare PNRR e dalle risorse destinate alle aree interne.

Dopo una prima fase di impostazione, il progetto, promosso e coordinato dal CSV Marche Ets, ha preso avvio nel mese di luglio 2022.

Il progetto è stato ufficialmente avviato e concluso, con due momenti pubblici, rispettivamente di presentazione obiettivi e azioni e di restituzione dei risultati, che si sono svolti il 4 agosto e il 13 dicembre 2022 all'Abbadia di Fiastra – Tolentino (Mc).

Durante l'ultimo mese, sono state gettate le basi e avviate collaborazioni per l'impostazione di un percorso di formazione avanzata rivolto al Terzo settore, curato da Unicam, e programmato per inizio 2023.

La comunicazione, in termini di promozione e racconto, ha accompagnato tutte le azioni del progetto, utilizzando diversi canali informativi, oltre che quelli istituzionali del CSV Marche: attività di ufficio stampa sui media locali e non solo; una serie di 10 video, con immagini e interviste, alcuni con focus su azioni specifiche di progetto, altri più riepilogativi, pubblicati sul canale Youtube del Csv Marche e poi ricondivisi; post sui profili social del Csv con testi, link e foto delle attività; locandine realizzate e diffuse per le azioni progettuali da promuovere.

6.5.9 “Progetto Ci Sto Affare Fatica - Facciamo il Bene Comune”

Sulla scia della sperimentazione avviata con il progetto Ci Sto Affare Fatica finanziato dal fondo Cariverona, e dalla Regione Marche - Servizio Politiche Giovanili per gli anni 2020 e 2021, il CSV Marche ETS nel corso dei primi mesi del 2022 è riuscito a stipulare una nuova convenzione, a valenza triennale, che prevede uno stanziamento complessivo di €600.000 per svolgere ulteriori edizioni del progetto nel corso del 2022 e per gli anni: 2023 e 2024.

Con le risorse sopraggiunte il CSV Marche ETS ha quindi potuto ampliare le attività ed i servizi erogati a favore dei Giovani Marchigiani in percorsi di coinvolgimento di recupero e ripristino di beni comuni.

Il progetto **“Ci Sto? Affare fatica! – Facciamo il bene comune”**, ha coinvolto anche nell'edizione 2022, come in quelle precedenti: comuni e giovani di tutta la regione portando all'attenzione della Regione Marche il tema dei beni comuni e dell'attivazione dei giovani con percorsi di cittadinanza attiva.

Il progetto ha apportato innovazione su tre livelli: quello delle conoscenze: il progetto ha contribuito a diffondere presso enti locali e società civile delle Marche conoscenze innovative sui processi di presa in carico e gestione di beni comuni; quello della metodologia: il progetto ha diffuso e consolidato una metodologia innovativa di promozione, programmazione e realizzazione di attività nel campo delle politiche giovanili tra enti locali, terzo settore, Regione Marche; quello degli strumenti: attraverso il progetto sono stati ideati e sviluppati, anche in collaborazione con esperienze simili in altre regioni una piattaforma web che facilita l'accesso al progetto, gestendo iscrizioni, raccolta documentazione, formazione dei gruppi di lavoro dei giovani. Strumento che può essere preso a riferimento anche per altri progetti o per il trasferimento in altri territori. **Sono stati recuperati alla fruizione della popolazione decine di siti pubblici** (parchi, vecchie scuole, viali, immobili comunali) precedentemente abbandonati o poco usufruiti dai cittadini. La fondazione Cariverona a seguito dell'importan-

te successo del progetto riscontrato in tutti i territori ha stanziato per il 2022 un finanziamento per la provincia di Ancona, che sostenendo solo una parte dei costi di realizzazione, vuole favorire la continuità del progetto, attraverso la graduale sostenibilità del progetto da parte di attori locali. Nell' edizione 2022 del progetto sono stati coinvolti **551 giovani dai 16 ai 21 anni, 634 sono stati i contatti gestiti dalla piattaforma**, compresi i giovani che poi non hanno potuto realizzare l'attività, ma sono stati interessati al progetto. **87 sono state le squadre attivate** con attività di "presa" in cura dei beni comuni **realizzate in 32 dei 63 comuni aderenti** dalla costa all'entroterra, inclusi comuni del cratere sismico. Riteniamo importante anche analizzare le motivazioni che non hanno reso possibile l'avvio delle attività negli altri 31 comuni che avevano aderito con entusiasmo al progetto, evidenziamo una certa **resistenza a realizzare percorsi di rete che ha portato una parte importante** di comuni che pur avendo aderito al progetto, avuto visibilità del "sistema" di comunicazione e promozione, non sono riusciti ad avere un numero di iscrizioni sufficienti per avviare le attività. Possiamo sicuramente affermare che uno dei principali motivi è la dimensione di molti dei comuni aderenti. La maggioranza dei comuni che non hanno visto squadre attivarsi, sono comuni con una popolazione inferiore ai 5.000 residenti, a volte anche sotto i 3.000.

Sebbene nel bando fosse presente la possibilità di lavorare in rete in particolare per i comuni più piccoli e limitrofi dando la possibilità di creare squadre intercomunali, tale percorso è risultato, molto difficile, quasi sempre impossibile da mettere in piedi.

6.6 Consulenza, assistenza e accompagnamento

6.6.1 Consulenze sugli aspetti tecnico gestionali degli ETS

Introduzione

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le associazioni del terzo settore 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.

Il servizio viene garantito gratuitamente dagli operatori specializzati del CSV presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio. La struttura interna è inoltre collegata a figure ed agenzie professionali che garantiscono il necessario supporto per questioni particolarmente specifiche e settoriali e per la gestione di pratiche legali e fiscali.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un affiancamento abilitante che cerca di trasmettere quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

Il servizio di consulenza viene erogato tramite posta elettronica, risposte telefoniche, appuntamenti in presenza oppure online. Alcuni servizi vengono erogati anche tramite contenuti standard disponibili per gli utenti nell'area riservata del sito del CSV.

L'attività di consulenza

Le attività consulenziali si dividono in due macrocategorie: le consulenze informative di base che prevedono l'immediatezza della disponibilità dell'informazione richiesta, e le consulenze che prevedono approfondimenti, accompagnamenti e trasferimento di competenze.

Nel 2022 CSV Marche ETS ha erogato **1145 consulenze informative di base e 5147 consulenze di approfondimento** con trasferimento di competenze.

A queste si aggiungono **1427 servizi standard** disponibili per gli utenti nell'area riservata del sito del CSV. Fanno parte di questi contenuti: i kit per l'adeguamento degli statuti di ODV e APS, il toolkit con il video e i modelli utili alla redazione dei documenti per la privacy, i materiali dei corsi di formazione sulle tematiche tecnico gestionali, la guida all'utilizzo degli strumenti di rendicontazione sociale, i materiali sul Green pass, i documenti del Forum dello sviluppo sostenibile e la creazione del link per la pubblicazione dei rendiconti pubblici.

Tabella 6.13 - Servizi dell'area Consulenza

Provincia	Consulenza	Consulenza Informativa di Base	Download	Pubblicazione rendiconti pubblici	Totale
Ancona	1639	748			2387
Ascoli Piceno	924	128			1052
Fermo	512	48			560
Macerata	1211	115			1326
Pesaro	861	106			967
Totale	5147	1145	1422	5	7719

In base alla modalità di erogazione, l'articolazione delle consulenze di approfondimento del CSV Marche ETS prevede cinque modalità:

- Attraverso un kit di consulenze predefinito
- Con affiancamento tutoring o accompagnamento
- Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni
- Con un trasferimento competenze personalizzato e specifico
- Con una consulenza collettiva (workshop)

Di seguito si riporta l'articolazione delle consulenze di approfondimento erogate sia per provincia che per modalità di erogazione del servizio. **Delle 5147 con-**

consulenze erogate la maggior parte è stata effettuata “con un trasferimento di competenze personalizzato e specifico”, segno dell’attenzione alla specificità di ogni singolo ente e della problematica presentata.

Tabella 6.14 - Specifica delle sole consulenze per modalità di svolgimento

Provincia	Attraverso un kit di consulenze predefinito	Con affiancamento tutoring o accompagnamento	Con l’ascolto e riformulazione dei bisogni	Con un trasferimento personalizzato	Con una consulenza collettiva (workshop)	Totale
Ancona	13	80	29	1.513	4	1.639
Ascoli Piceno	1	22	1	900		924
Fermo		43	1	467	1	512
Macerata		92		1116	3	1211
Pesaro		42	3	812	4	861
Totale	14	279	34	4.808	12	5.147

I contenuti oggetto delle consulenze sono suddivisi in macroaree tematiche di cui la parte predominante è costituita dai servizi di “supporto tecnico”. Di seguito l’articolazione delle consulenze per macroaree tematiche.

Tabella 6.15 - Specifica delle sole consulenze per macro-tema

Provincia	Di temi del territorio	Di temi di gestione – governance	Di temi di supporto tecnico	Di temi specifici del NP	Di volontariati	Totale
Ancona	4	10	1.573	42	10	1.639
Ascoli Piceno	2	6	865	50	1	924
Fermo	2	2	500	8		512
Macerata		3	1.186	18	4	1.211
Pesaro	7		823	26	5	861
Totale	15	21	4.947	144	20	5.147

Per avere un quadro più esaustivo dei temi trattati nell’erogazione del servizio, per le sole “Consulenze di temi di supporto tecnico”, considerata la loro numerosità, si riporta di seguito la suddivisione per sotto temi delle stesse.

Come si può vedere **spiccano** le consulenze su tematiche relative a “**temi giuridici, legali o notarili**” e “**amministrazione, contabilità o rendicontazione economica**” trainate dalle novità normative e dall’operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore.

Tabella 6.16 - Specifica del tema delle sole consulenze del macro-tema "Di temi di supporto tecnico"

Tema	Num.
dell'organizzazione del gruppo di lavoro - rete	1
di 5x1000	220
di Amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	998
di Assicurazioni	231
di banche dati	1
di formazione	221
di informatica o nuove tecnologie ITC	126
di Informazione, Comunicazione esterna	3
di lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano	66
di marketing e fundraising	58
di progettazione	199
di rinnovo - o nuovo assetto legale	10
di sicurezza o privacy	40
di temi fiscali	322
di temi giuridici, legali o notarili	2428
di valutazione e rendicontazione sociale	22
Igiene e sicurezza alimentare (HACCP)	1
Totale	4947

L'area consulenza ha intercettato **1253 ETS** che rappresentano **quasi il 58% degli ETS censiti nel Gestionale e il 38% degli ETS risultanti da Gestionale e RUNTS** insieme. La maggioranza di questi enti è costituita da Organizzazioni di volontariato, segno distintivo della storia dei CSV.

Tabella 6.17 - ETS utenti dei servizi di consulenza (Consulenza, Consulenza Informativa di Base, Download, Pubblicazione rendiconti pubblici)

Provincia	Altri Enti del Terzo Settore	Associazioni di promozione sociale	Iscritta all'Anagrafe delle Onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	3	77	6	390	476
Ascoli Piceno		27		136	163
Fermo		8	1	82	91
Macerata		40	4	222	266
Pesaro		39	4	214	257
Totale	3	191	15	1.044	1.253

L'andamento delle consulenze nel primo anno di operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore (RUNTS)

Il 2022 è stato il **primo anno di operatività del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore** attivo dal 24 novembre 2021. Questo ha inevitabilmente segnato il passo delle consulenze, dettandone tempi e contenuti.

Le consulenze sul RUNTS hanno riguardato tre ambiti del Registro: la trasmi-

grazione, le nuove iscrizioni e gli adempimenti successivi all'iscrizione.

Le procedure di trasmigrazione al RUNTS per le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale hanno caratterizzato le consulenze lungo tutto il corso dell'anno, con obblighi e scadenze scanditi dall' Ufficio regionale del RUNTS. Sono stati erogati **1038 servizi di consulenza sulla trasmigrazione** tramite i quali il CSV ha supportato ODV e APS in trasmigrazione nella risposta alle richieste di integrazioni dell'Ufficio regionale e ha fornito informazioni generali sullo stato di avanzamento della procedura.

Elemento fondamentale della trasmigrazione è stato anche quest'anno **l'adeguamento degli statuti**. Gli utenti registrati in area riservata hanno potuto scaricare i kit con i materiali utili all'adeguamento statutario di ODV e APS e richiedere il supporto del CSV per la redazione dei documenti. Sono stati scaricati **315 kit per l'adeguamento degli statuti** a cui si aggiungono **429 servizi di consulenza specifica** sui singoli casi per la redazione dei documenti.

L'area consulenza del CSV si è adoperata per supportare gli enti nell'accesso e **nell'utilizzo della piattaforma del RUNTS**: sono stati erogati **316 Servizi per le nuove iscrizioni al RUNTS** (informazioni sui requisiti di iscrizione e assistenza all'invio delle istanze tramite la piattaforma informatica) e **488 Servizi per gli adempimenti successivi all'iscrizione** (informazioni sulla scadenza, check-list dei dati e documenti occorrenti, assistenza nella compilazione delle pratiche tramite la piattaforma e nella risoluzione di problemi informatici).

L'accompagnamento all'uso della piattaforma ha spinto ulteriormente la digitalizzazione degli enti e il CSV ha supportato i volontari nell'utilizzo in particolare di SPID, PEC e Firma digitale necessari per accedere al portale, compilare e inviare le pratiche.

Il 2022 è stato l'anno in cui per la prima volta gli ETS hanno dovuto utilizzare i nuovi schemi ministeriali per la redazione dei bilanci del 2021 da depositare anche al RUNTS. Questo ha generato, nell'ambito delle consulenze sui temi amministrativi, **584 servizi di accompagnamento per la tenuta della contabilità e per la riclassificazione e la redazione del bilancio** secondo i nuovi schemi ministeriali.

Interessante infine notare come, da quando il RUNTS è diventato operativo, il terzo settore abbia accresciuto la sua capacità attrattiva anche nei confronti degli enti che ne sono ancora al di fuori. Molte associazioni non del terzo settore hanno contattato il CSV per chiedere informazioni, valutare l'iscrizione al RUNTS, conoscere i requisiti, le procedure, i vantaggi e gli adempimenti. Tanti anche i cittadini che hanno chiesto una consulenza per la costituzione di una nuova associazione.

Agli enti di varia natura giuridica **interessati ad entrare nel mondo del terzo settore**, sono stati forniti **151 servizi di orientamento specifico e personalizzato** sugli adempimenti di natura legale e amministrativa-fiscale necessari per il passaggio.

Ai cittadini interessati a costituire un'associazione sono stati erogati **260 servizi di consulenza** comprensivi di consulenza di orientamento generale, di supporto per la stesura di atto costitutivo e statuto e di accompagnamento negli adempimenti legali e amministrativi.

Particolarmente importante per l'area della consulenza tecnico gestionale è stata la collaborazione tra il CSV e la Regione Marche, istituzionalizzata da un'apposita convenzione triennale e terminata proprio nel 2022. Tra le attività messe in campo è proseguito il fondamentale confronto con l'Ufficio regionale del RUNTS sull'interpretazione e l'applicazione della normativa del terzo settore, sulle attività di controllo e verifica dei requisiti statutari, sulle attività per la migrazione di ODV e APS e sull'utilizzo della piattaforma del RUNTS per l'invio delle pratiche.

6.6.2 I servizi complementari alla consulenza

In concomitanza delle scadenze amministrativo-fiscali sono stati garantiti i seguenti servizi in convenzione con enti esterni:

- **il servizio di predisposizione e trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali** (Modello EAS, Modello 770, modello IRAP, modello Unico, F24, ecc) e **il servizio di chiusura del codice fiscale** in convenzione **con Acli Service**.

Non è stato attivato **il servizio di invio delle domande del "cinque per mille"**, perché dal 2022 sono cambiate le modalità di accreditamento in base alle quali non è necessario ricorrere ad un intermediario.

I servizi Assicurativi - Informazioni, assistenza alla richiesta preventivi e alle pratiche di stipula delle polizze **con l'Agenzia Cavarretta della Cattolica Assicurazione**. In occasione dell'attività consulenziale in materia assicurativa gli operatori hanno informato l'associazione che il CSV Marche promuove la Polizza Unica del Volontariato della Cattolica Assicurazione dell'Agenzia Cavarretta, dedicata agli ETS.

Nel caso in cui l'associazione ha mostrato interesse verso l'offerta, la stessa è stata indirizzata all'operatore dedicato al servizio, per approfondire le condizioni assicurative. L'operatore ha supportato l'associazione nei rapporti con l'Agenzia Cavarretta, sia nella fase di richiesta di preventivo che, eventualmente, nella gestione della pratica di accensione. Uguale supporto è stato dato nel caso in cui l'associazione ha voluto semplicemente rinnovare la polizza.

Sono stati rilevati n.32 accessi in convenzione con ACLI Service mentre per i servizi legati alla Polizza Unica del Volontariato sono state rilevate 440 Polizze attive e 49 nuove Polizze attivate.

6.6.3 Infobandi e Consulenza progettuale

Il servizio Infobandi consiste nella ricerca tramite vari canali di bandi di accesso a linee di finanziamento, nella selezione di quelli che sono accessibili alle ETS della Regione e nella pubblicazione di quelli disponibili a livello europeo, nazionale, regionale, provinciale e locali, attraverso un'apposita sezione del sito oltre la newsletter settimanale. Strettamente correlato ad Info bandi, il servizio di consulenza alla progettazione ha supportato la progettazione delle organizzazioni su specifici bandi. La consulenza si è articolata, come previsto, nelle seguenti fasi: esplicitazione del fabbisogno, analisi delle risorse e supporto alla definizione dell'idea progettuale; supporto tecnico all'utilizzo delle piattaforme informatiche di presentazione dei progetti; monitoraggio del percorso di approvazione ed accompagnamento agli adempimenti necessari all'avvio dell'iniziativa e alla sua rendicontazione. Il servizio è comunque stato calibrato sulle richieste pervenute, e si è focalizzato spesso su peculiari aspetti del processo progettuale e di presentazione delle istanze. Particolare attenzione è stata data alla consulenza riguardante i bandi della Regione Marche, come previsto nella convenzione in essere con l'Ente stesso.

**Vedi tabella "Specificità del tema delle sole consulenze del macro tema "Di temi di supporto tecnico"*

6.6.4 Assistenza e supporto progetti di rete Bando Art. 72

Il CSV Marche ETS ha fornito assistenza tecnica per la costruzione della rete e la presentazione del progetto a valere sull'avviso Avviso pubblico pubblicato ai sensi della DGR 845 del 04/07/2022 dalla Regione Marche, che ha visto la presentazione di un progetto di Rete su base regionale con Capofila ACLI Marche alla guida di una rete di ETS composta da 12 soggetti, in rappresentanza di centinaia di sedi di circoli ed associazioni. Nella proposta progettuale, è stato previsto anche il coinvolgimento di decine di realtà associative di piccole dimensioni, che non sono entrate come partner, ma saranno coinvolte a livello territoriale, come fornitori di servizi.

Sempre nel corso del 2022 il CSV Marche ETS ha supportato, accompagnato e monitorato le attività realizzate nell'ambito del **progetto "Facciamo Rete", il cui capofila è stato ANPAS Marche OdV e del progetto VIRIDEE, il cui capofila è Associazione VIVO APS**. Il progetto "Facciamo Rete" presentato nel corso del 2021, ha visto terminare le sue azioni e le attività di rendicontazione nel corso del 2022, il progetto "VIRIDEE" terminerà le sue azioni nel corso del 2023.

Il CSV Marche ETS per tutti questi percorsi di progettazione di rete si è fatto carico della promozione degli avvisi della Regione e di raccogliere le richieste

degli ETS Marchigiani che volevano aderire ai diversi progetti.

In particolare, l'azione del CSV Marche ETS si è sviluppata in attività di animazione territoriale, consulenza alla scrittura delle proposte progettuali, consulenze legali ed amministrative nella fase di istruttoria delle proposte presentate e nella fase di formalizzazione delle procedure di convenzionamento con la costituzione presso studi notarili di ATS e degli atti successivi come l'apertura delle fidejussioni, la firma delle convenzioni. Nelle fasi operative di realizzazione dei progetti il CSV Marche ETS ha fornito consulenza e supporto in materia di: Comunicazione, Promozione, Organizzazione, Rendicontazione e Monitoraggio delle attività realizzate.

6.7 Formazione

6.7.1 L'offerta formativa del CSV

Introduzione

La formazione proposta dal CSV si pone l'obiettivo di qualificare l'azione di 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 tenuti da esperti selezionati dal CSV. I percorsi formativi sono stati partecipati da **volontari che operano negli enti del Terzo settore**, o che aspirino a diventare volontari, **allo scopo di promuovere e rafforzare la loro presenza e il loro ruolo nell'ambito associativo** (ai sensi dell'art. 63, c. 1, CTS).

La formazione è stata erogata in presenza e attraverso piattaforme on line. La piattaforma in uso al CSV Marche ets è Webinarjam in quanto, alla fruibilità dello strumento digitale, si affianca l'individuazione dell'utilizzatore finale, permettendo anche al CSV Marche ETS di poter ben rendicontare l'erogazione di questo servizio. In caso di esigenze particolare il CSV Marche utilizza anche la piattaforma Zoom.

L'attività formativa

Nel 2022 sono stati realizzati 8 corsi di formazione per un totale di 35 ore coinvolgendo 878 partecipanti

Tabella 6.18 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Nome corso	Numero giornate	Numero ore	Numero ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti
La redazione del Bilancio di Esercizio per gli ETS di piccole dimensioni)	2	4	2	249	189
L'amministrazione condivisa con il Terzo Settore e il suo ruolo centrale nel PNRR	3	6	2	100	60
Gli obblighi di trasparenza per gli ETS	1	1	1	223	129
Accoglienza e gestione dei nuovi volontari	3	6	2	96	65
Il 5xmille per gli ETS: accreditamento e rendicontazione	1	2	2	191	126
Strumenti per promuoversi on line: introduzione al digital advertising per un Ets	3	6	2	84	58
Le competenze trasversali dei volontari	3	6	2	76	45
Totale	-	-	-	1.019	672

Come sopra specificato, per il corso sul RUNTS, erogato in collaborazione con la Regione Marche, dopo ampia valutazione condotta tra la coordinatrice del corso ed i rappresentanti della Regione stessa, si è deciso di utilizzare la piattaforma Zoom, ritenuta più idonea per i destinatari e per la fruibilità del corso stesso.

Tabella 6.19 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Nome corso	Numero giornate	Numero ore	Numero ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti
Runts: trasmigrazione enti, aggiornamento dati e deposito bilancio	1	2	2	208	206

Come è possibile osservare dal numero di iscritti, tra tutti i temi trattati quello della trasmigrazione degli enti al RUNTS è stato quello che ha suscitato maggior interesse. Relativamente alla soddisfazione dei partecipanti si faccia riferimento all'apposito capitolo del presente documento.

6.7.2 Formazione Partecipata

La Formazione Partecipata è un percorso formativo promosso da una rete di organizzazioni del terzo settore e rivolto a un territorio di riferimento. Il CSV Marche ETS si è fatto carico di raccogliere le esigenze di formazione degli ETS e dei volontari. Tale raccolta di bisogni è avvenuta sia all'interno della stessa attività di animazione, sia attraverso una richiesta fatta dalle associazioni stesse.

L'attività di Formazione Partecipata è divisa in tre fasi. La prima è stata la promozione del servizio rivolto agli ETS. La seconda è stata la raccolta e l'analisi delle proposte arrivate dalle associazioni: attivazione di tavoli di animazione per il percorso formativo tra le varie associazioni aderenti; il supporto per l'elaborazione della proposta formativa; il coordinamento delle attività della rete e delle analisi dei bisogni formativi, è stato seguito dagli operatori dell'Equipe relazionale come facilitatori e da animatori di reti territoriali.

L'ultima fase è stata l'avvio, la realizzazione, il monitoraggio e l'accompagnamento dei percorsi formativi.

Tabella 6.20 - Attività legate alla Formazione partecipata

Provincia	Formazione partecipata
Ancona	24
Ascoli Piceno	35
Fermo	33
Macerata	15
Pesaro	11
Totale	118

Tabella 6.21 - ETS coinvolti nelle attività di servizio alla Formazione Partecipata

Provincia	Altri Enti del Terzo Settore	Associazioni di promozione sociale	Iscritta all'Anagrafe delle Onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	6	3		15	24
Ascoli Piceno	1			3	4
Fermo				12	12
Macerata	1			7	8
Pesaro		2		11	13
Totale	8	5	0	48	61

6.8 Informazione e Comunicazione

6.8.1 Informazione, aggiornamento, comunicazione di servizio

Introduzione

Sito internet, social media, newsletter e mailing, sono stati i principali canali della comunicazione di servizio, per l'informazione e l'aggiornamento continuo sulle novità inerenti servizi e attività del CSV Marche, disposizioni normative, scadenze, corsi, opportunità e bandi, per il racconto di iniziative ed eventi degli Ets. Il principale elemento di novità del sito web è stata l'attivazione del blog "Giovio" dedicato alle storie di volontariato giovanile.

Per l'approfondimento e la promozione culturale, l'impegno principale è stato dedicato al progetto editoriale Vdossier – con periodico cartaceo, sito web e canali social – che è entrato a regime in via definitiva.

Per ciò che riguarda i servizi per comunicare il volontariato, a fianco ai servizi consolidati da tempo (ufficio stampa, rubrica tv, pubblicazione di notizie/eventi), il 2022 è stato il primo anno in cui: il sostegno alla promozione delle iniziative degli Ets è stato offerto solo in modalità digitale, sono stati condotti in via sperimentale il servizio di accompagnamento formativo all'advertising e la messa a punto di una convenzione per lo sviluppo di siti web per gli Ets. Per le specificità e i numeri si rimanda ai relativi paragrafi di seguito.

L'attività di informazione e comunicazione

SITO INTERNET

L'obiettivo del sito di CSV Marche è essere il canale di riferimento per il volontariato marchigiano (in primis gli Ets marchigiani, ma anche studenti, cittadini, altri stakeholder): informare e aggiornare i target di riferimento su servizi e attività del CSV, novità normative (con particolare attenzione al Runts), scadenze, corsi e bandi, ma anche offrire uno spazio di pubblicazione a notizie ed eventi degli Ets marchigiani.

Il sito è stato implementato con nuovi contenuti, mediamente 3 o 4 volte ogni

settimana, con una pubblicazione delle news classificate per tag (NOTIZIE TERZO SETTORE – EVENTI TERZO SETTORE - NOTIZIE CSV MARCHE – NORMATIVA) per agevolare ricerche e filtri su questi contenuti.

L'aggiornamento del sito è stato realizzato attraverso l'interazione tra più fonti informative interne ed esterne, il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è stato svolto internamente a cura dell'équipe comunicazione.

Nel 2022 (dal 1/01 al 31/12/2022) le sessioni sono state 72.859 (una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web); 151.307 le visualizzazioni di pagina (numero totale di pagine visualizzate, comprese le visualizzazioni ripetute della stessa pagina); 42.755 gli utenti (utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date) e 41.726 i nuovi utenti (utenti alla prima visita durante l'intervallo di date selezionato).

Questi dati presentano una flessione del 2,4% rispetto alle sessioni e del 3,7% nelle visualizzazioni di pagina rispetto ai dati del 2021.

Complessivamente sono stati pubblicati 775 articoli (+ 15% sul 2021), così distribuiti: 399 Notizie terzo settore, 165 Notizie CSV Marche, 108 Normativa, sono stati promossi 62 bandi e opportunità di finanziamento per gli ETS (+6,9% sul 2021) e sono state create altre 41 pagine informative sul sito

Subito dopo lo scoppio della guerra Russia-Ucraina, è stata attivata sul sito una "mappatura" delle iniziative solidali degli Ets marchigiani, raccogliendo attraverso apposito form e pubblicando tutte le loro segnalazioni: dal 1/04 al 30/06 sono state pubblicate e veicolate in newsletter n. 36 notizie di altrettanti Ets mobilitati a vario titolo per l'emergenza Ucraina.

Nell'ottica di valorizzare il protagonismo dei giovani nel volontariato e promuovere l'agire solidale con particolare riferimento al target giovanile, nel 2022, all'interno del sito, è stato attivato il blog di storytelling "Giovani – Storie di giovani e volontariato" con logo, grafica e layout originali sviluppati ad hoc, per dargli una identità visiva specifica, integrata nel sito, ma al contempo autonoma, con una particolare rilevanza alle immagini, una diversa formattazione dei testi e la possibilità per il lettore di interagire col post attraverso le emoticon.

Nel blog, pubblicato il 30 maggio, sono stati pubblicati in totale 7 post con diversi format - 5 articoli, 1 intervista e 1 testimonianza – corredati da foto, con le storie di altrettanti giovani volontari/e marchigiani, che sono state poi rilanciate anche attraverso i social media CSV Marche.

Ad ottobre, sul sito web CSV Marche, è stata pubblicata la landing page [csvmarche.it/campagna-volontariato](https://www.csvmarche.it/campagna-volontariato) relativa alla campagna regionale di promozione del volontariato (cfr. paragrafo specifico più avanti).

La landing page ha ospitato testi promozionali, foto e grafiche, video della campagna e il form per la richiesta di orientamento.

Dal 24/10 al 31/12/2022 ha registrato 728 utenti, di cui 599 provenienti dai social; 1000 visualizzazioni di pagina; 297 visualizzazioni del video; un tempo medio di visita sulla pagina pari a 2 min.

NEWSLETTER ELETTRONICA “VOLONTARIATO MARCHE NEWS”

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

La newsletter nel 2022 è stata inviata settimanalmente per un totale di 48 numeri. Al 31 dicembre 2022 gli iscritti alla newsletter erano 5218.

I SOCIAL MEDIA

Nel 2022 CSV Marche Ets è stato presente con una propria pagina o account nei seguenti canali social:

- Facebook → <https://www.facebook.com/csvmarche/>
- Instagram https://www.instagram.com/csv_marche/
- Twitter → <https://twitter.com/home>
- You Tube → <https://www.youtube.com/user/CsvMarche>

Anche il 2022, per la prima parte dell'anno, è stato ancora condizionato dall'emergenza sanitaria, con un'attività in presenza più limitata, a fronte di iniziative, corsi, eventi che hanno proliferato online. In questa cornice, gli account social di CSV Marche hanno perseguito l'obiettivo di intercettare un pubblico sempre più ampio e trasversale, fare community, stimolare l'interazione degli utenti. La strategia di comunicazione è stata integrata e coordinata fra i vari strumenti, così da diversificare e/o adattare contenuti e registro comunicativo ai diversi social media, in base al loro target prevalente.



Facebook

Facebook è stato gestito in base a un piano editoriale, che ha alternato post di diverso contenuto, con stile e linguaggio informale, con gli obiettivi di costruire e mantenere relazioni con la propria community, promuovere interazioni, connettersi con persone e organizzazioni. sulla divulgazione dei servizi, attività ed eventi organizzati da CSV Marche Ets. Rilievo è stato dato anche a tutti gli aggiornamenti normativi e procedurali relativi al Runts. Sono state postate numerose Giornate internazionali e nazionali su temi sociali e con l'occasione rilanciate iniziative collegate di associazioni sul territorio. Si è dato spazio ad alcune attività e progetti proposti da Ets in collaborazione con il CSV, così come ad articoli interessanti per il terzo settore. Contestualmente si sono promossi i vari progetti, che hanno visto la partecipazione di CSV Marche nel ruolo di partner o capofila: Marche_active@net, Dyvo,

Ci sto? A(f)fare Fatica! – Facciamo il bene comune, Forum regionale sviluppo sostenibile, Sistema.

Sono stati rilanciati i post pubblicati sul blog Giovo – Storie di giovani e volontariato e da ottobre a fine anno è stata portata avanti la campagna regionale di promozione del volontariato (attraverso post organici e sponsorizzati).

Facebook: totale post organici pubblicati 276 (+12,2% sul 2021); 12 post sponsorizzati (+200% sul 2021);

5633 follower totali (+10,8% sul 2021); 247.691 copertura/visualizzazioni della pagina (+38,5%

sul 2021); 39 richieste su messenger (+160% sul 2021).

Rispetto al 2021, si rileva un incremento di tutte le metriche della pagina.



Instagram

Gli obiettivi perseguiti da questo canale sono stati: lead generation, generazione di traffico web verso il sito, accrescimento della community, creazione di engagement e promozione del volontariato, con particolare riferimento al pubblico giovane, con una selezione di contenuti e un linguaggio pensati per questo target, utilizzando immagini prodotte internamente o selezionate da archivi fotografici e grafiche ad hoc.

Oltre alle iniziative del CSV Marche, dunque, sono state presentate opportunità, progetti, bandi rivolti a un pubblico più giovane, comprese le attività legate a Dyvo e Ci sto? A(f)fare fatica! - Facciamo il bene comune. Contestualmente a Fb, da ottobre a fine anno è stata portata avanti la campagna regionale di promozione del volontariato (attraverso post organici e sponsorizzati).

Instagram: 130 post pubblicati (+150% sul 2021); 11 post sponsorizzati; 604 follower; persone raggiunte 12.817 (+111% sul 2021).

Rispetto al 2021, si rileva un incremento di tutte le metriche della pagina.



Twitter

L'account di Twitter è stato usato per informare, ma anche per informarsi, e per coinvolgere particolari categorie di utenti, principalmente attraverso la veicolazione di notizie dal CSV Marche e di retweet di contenuti vicini ai nostri. In particolare, sono state rilanciate a) molte delle notizie pubblicate sul sito web; b) iniziative inerenti il CSV Marche; c) le principali normative; d) retweet di notizie considerate interessanti o che coinvolgono direttamente o indirettamente il CSV Marche.

Twitter: 147 tweet pubblicati (-14% sul 2021); 1120 follower (+3,3% sul 2021), 7550 visualizzazioni (-76,7% sul 2021); 1200 visite al profilo (-27% sul 2021); 36 menzioni (-33% sul 2021).

Rispetto al 2021, si rileva un decremento sensibile in particolare delle visua-

lizzazioni di pagina, di difficile interpretazione, a fronte di un incremento del numero di follower.



YouTube

Nel corso del 2022, il canale YouTube di CSV Marche, è stato utilizzato in sinergia con gli altri strumenti, per pubblicare e archiviare on line contenuti in formato video, organizzati in playlist: si è dato spazio alla rassegna stampa video sulle attività di CSV Marche, con la pubblicazione e condivisione dei servizi andati in onda su emittenti tv regionali, le puntate della rubrica tv “Spazio alla Solidarietà”, i video-racconti del progetto “C’entro - Insieme per le terre del sisma” e il video ufficiale della campagna regionale CSV di promozione del volontariato.

YouTube: 208 subscribers totali (+16,8% sul 2021); 30 video caricati (+20% sul 2021); 6607 visualizzazioni totali (+34,8% sul 2021); 211,8 ore di visualizzazione (-1,4% sul 2021).

Il contenuto che ha ricevuto maggiori visualizzazioni è il video della nostra campagna regionale di promozione del volontariato, pur in un tempo relativamente ridotto di pubblicazione: 563 visualizzazioni dal 31/10 al 31/12/2023.

In generale, sono aumentate quasi tutte le metriche di questo canale rispetto all’anno precedente.

La campagna regionale di promozione del volontariato

Nel secondo semestre del 2022 CSV Marche ha realizzato una campagna pubblicitaria regionale di promozione del volontariato, avvalendosi della collaborazione dell’agenzia di comunicazione Tonidigrigio, per lo sviluppo del concept pubblicitario e di alcuni strumenti promozionali.

La campagna ha perseguito molteplici obiettivi: in primis favorire l’incontro tra potenziali volontari ed Ets marchigiani (grazie all’orientamento del CSV Marche), più in generale sensibilizzare l’opinione pubblica alla solidarietà e, come sub-obiettivi, rafforzare la conoscenza e l’identità di CSV Marche Ets, rafforzare la motivazione/valorizzare il ruolo dei volontari già attivi.

L’azione ha cominciato a svilupparsi nei mesi estivi, dal punto di vista creativo e dello sviluppo strumenti, per poi attuarsi da fine ottobre a fine dicembre, con una pianificazione multimediale su: affissioni stradali, web, social media, media locali, emittenti tv e radio regionali.

Nello specifico sono stati messi a punto: materiali grafici con claim e immagini coordinati su vari formati per uso on line e off line, poster stradali 6mt*3mt, una landing page dedicata, contenuti per i social media e il digital advertising, comunicati stampa, un video da 1 minuto e uno spot video da 30 secondi, uno spot radio da 20 secondi, interviste radiofoniche.

Il concept della campagna, lontano dalle retoriche di contesto e con un appeal creativo innovativo, ha ribaltato la prospettiva più comune di questo genere di campagne di promozione, puntato principalmente su ciò che l'esperienza di volontariato può offrire e sulle motivazioni che la spingono e alimentano, più che sulla ricerca e il bisogno di volontari. Da qui l'accento sulla parola "Offresi" (in antitesi al più frequente "Cercasi"), che richiamando alla memoria il format degli annunci pubblicitari, è stata incorporata in un claim con più declinazioni – "OFFRESI senso di comunità / momenti di condivisione / crescita personale / nuove competenze / esperienza del dono / fiducia in se stessi / partecipazione attiva / gratificazioni personali – e accompagnata a un copy in cui si sottolinea che il volontariato è un' "esperienza unica" e al contempo "anche un dono a sé stessi". Per lo sviluppo della grafica e del video sono stati coinvolti 10 volontarie e volontari di diverse associazioni marchigiane, che, mettendosi in gioco con disponibilità e simpatia, sono stati protagonisti con la loro immagine in tutti i materiali realizzati, a testimoniare che il volontariato è anche un'esperienza inclusiva, alla portata di tutti.

I numeri, la copertura e i risultati

Azioni diffusive realizzate:

affissione 2 poster giganti 6*3mt su Ancona

180 passaggi totali dello spot video su due emittenti tv

570 passaggi totali dello spot radio su 8 emittenti radiofoniche locali + 4 interviste (a supporto)

1 landing page web dedicata (csvmarche.it/campagna-volontariato)

campagna social con 10 post organici + 6 inserzioni pubblicitarie su Facebook e Instagram

attività di uff. stampa

2500 cartoline + 25 manifesti + 5 roll up (per attività sportelli)

La copertura della campagna sui social media è stata complessivamente di 205.273 (persone che hanno visualizzato i post, i video o la landing page) a cui si aggiunge la copertura (potenziale) complessiva di 219.090 (tra spettatori del giorno medio delle emittenti tv in cui è stato trasmesso lo spot video e ascoltatori del giorno medio delle emittenti radio in cui è stato trasmesso lo spot audio).

Le richieste di orientamento, pervenute da tutta la regione nel periodo della campagna, sono state 76.

I beneficiari raggiunti dalla campagna, in termini di Ets marchigiani verso cui sono stati orientati i potenziali volontari sono stati 188.

OFFRESI
FIDUCIA IN
SE STESSI



OFFRESI
NUOVE
COMPETENZE



OFFRESI
CRESCITA
PERSONALE



OFFRESI
ESPERIENZA
DEL DONO



OFFRESI
GRATIFICAZIONI
PERSONALI

Vuoi
intraprendere
un'esperienza
unica?

CSV Marche
ti guida nella scelta
del **volontariato**
che fa per te
tra le associazioni
del territorio.

Perché
fare del bene
è anche un **dono**
 a se stessi.

Scopri di più su csvmarche.it

campagna
promossa da



con il
patrocinio di



6.8.2 Servizi per comunicare il volontariato

Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Questo servizio sostiene gli Ets nel realizzare prodotti comunicativi, in molteplici formati ma esclusivamente digitali, per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica 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 più adeguati all'esigenza e al target.

Nel 2022, in linea con gli obiettivi dell'Agenda Onu 2030 e nel solco di un percorso di riduzione progressiva delle stampe cartacee, sono stati predisposti non solo i formati convenzionali, ma anche proposti e impostati formati e adattamenti dei file grafici per una diffusione esclusivamente digitale.

Nel 2022 i servizi erogati sono stati 126 per 160 file grafici realizzati (nel 2021 erano stati 212, una riduzione che può spiegarsi sia in relazione al minor numero complessivo di iniziative realizzate dagli Ets a causa delle limitazioni per la pandemia Covid-19 ancora in essere nella prima parte del 2022, sia alle nuove modalità di erogazione del servizio stesso.

Avvio ai social media

Il servizio ha sostenuto gli Ets che necessitavano di una guida nell'apertura e gestione dei principali canali social, fornendo "l'Abc di partenza" oppure un supporto per curarne la presenza on line, con consulenze, di durata variabile.

Nel 2022 ci sono state 4 richieste di servizio, per 20 ore complessive di consulenza.

Accompagnamento formativo all'advertising online

Nel corso del 2022 il servizio si è consolidato nella modalità di accompagnamento formativo, con una procedura abilitante per gli Ets nell'ottica di esplorare forme di promozione interamente digitali e più mirate, personalizzate e misurabili.

L'Ets richiede il servizio, specificando esigenze e obiettivi, attraverso l'apposito form in area riservata e fornisce file utili all'impostazione del contenuto da sponsorizzare; con la consulenza grafico-testuale del CSV si elabora il post adatto alla sponsorizzazione su Facebook, che poi viene pianificata, per azioni mirate di advertising relative a corsi, eventi, campagne.

Gli Ets che tramite gestionale CSV hanno attivato il servizio sono state in totale 13, per un totale di 15 inserzioni attivate: 6 afferenti lo sportello di Ancona, 4 Macerata, 1 da Pesaro, 2 da Fermo.

Nei 15 servizi di advertising, le inserzioni realizzate hanno avuto ognuna una copertura media di 10.092 persone raggiunte.

Pubblicazione notizie/eventi degli Ets su sito e newsletter

Il CSV Marche ha pubblicato sul proprio sito, con successiva veicolazione in newsletter, iniziative ed eventi, interventi e attività degli Ets del territorio, anche sulla base di richieste pervenute attraverso l'apposito form in area riservata: nel corso del 2022 le richieste pervenute sono state 91, da 73 Ets diversi.

Servizio di ufficio stampa

Il CSV Marche mette a disposizione degli Ets un servizio di ufficio stampa per sostenerli nei rapporti con i media locali. L'ufficio stampa e comunicazione si occupa di valutare la richiesta e concordare con l'ente richiedente la formula e la tempistica più efficace, sviluppare i contenuti per veicolarli ai diversi media locali, curando la stesura del comunicato stampa, l'organizzazione della conferenza stampa, il contatto diretto con i giornalisti, e infine la rassegna stampa.

Nel 2021 sono stati offerti 83 servizi di ufficio stampa (identico numero del 2020), di cui 3 sono stati organizzazione di conferenze stampa e 9 inoltri di comunicati autoprodotti dalle Odv.

Nel 2022 sono stati erogati 98 servizi di ufficio stampa (+18% sul 2021), di cui 7 sono stati organizzazioni di conferenze stampa e 6 inoltri di comunicati autoprodotti dagli Ets o servizi di contatto diretto con i media.

Tabella 6.22 – Servizi di ufficio stampa agli Ets

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti/contatti con i media	N. totale	%
Ancona	38	6	3	47	48%
Ascoli Piceno	5	0	0	5	5%
Fermo	7	1	0	8	8%
Macerata	25	0	1	26	27%
Pesaro e Urbino	10	0	2 contatti con i media	12	12%
Totale	85	7	6	98	100%

Servizio di ufficio stampa - monitoraggio e valutazione

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa per gli Ets, il CSV Marche ha condotto anche un'attività di rassegna stampa, in relazione alla pubblicazione/uscita dei propri contenuti sui quotidiani, emittenti radio e tv, testate on line.

Complessivamente sono state rassegnate n. 178 uscite (tra articoli su quotidiani, testate on line, interviste radio e servizi tv).

L'81% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 1,8 uscite per servizio.

Gestione di spazi e rubriche

Anche nel 2022 il CSV ha portato avanti la gestione di una rubrica periodica, "Spazio alla solidarietà", in onda su un'emittente tv regionale, per dare voce e

visibilità al volontariato marchigiano. Sono state 10 le trasmissioni che (da febbraio a fine giugno) hanno coinvolto 15 Ets marchigiani.

Di queste, le prime 5 sono state registrate negli studi della tv, mentre le ultime 5 puntate sono state "itineranti", ovvero registrate in esterna, nelle sedi e nei luoghi in cui operano le associazioni.

Le puntate sono state messe in onda un totale di 20 volte (+ le repliche), poi sono state pubblicate sulla pagina Facebook dell'emittente e sul canale YouTube del CSV.

Convenzioni siti web (sperimentale)

Nel 2022, CSV Marche ha formalmente sottoscritto con un'agenzia professionale partner una convenzione per lo sviluppo siti web, con proposte modulabili in base alle diverse esigenze del richiedente e ai prodotti realizzabili, con prezzi e condizioni agevolate riservati agli Ets, con costi a loro carico.

La sottoscrizione della convenzione è stata raggiunta alla fine di agosto, con durata comunque annuale riferita al 2022: questo ha ridotto notevolmente i tempi di promozione e fruizione della stessa, e nell'anno è stata registrata una sola richiesta.

6.8.3 VDossier

Il progetto editoriale VDossier è stato portato avanti come da programma, con l'apporto di tutti i CSV coinvolti, e mettendo a regime la redazione condivisa tra i CSV, con una filiera interna di raccolta, selezione e produzione dei contenuti: nel 2022 è stato finalizzato il secondo numero cartaceo del 2021 (a febbraio) e sono stati pubblicati i 2 numeri del 2022 (a luglio e a dicembre).

Nel 2022 sono entrati nel progetto il CSV Romagna e CSVnet, facendo salire a 11 i partner totali.

La rivista ha iniziato a circolare nel dibattito del Terzo settore e negli ambienti contigui, dove viene citata come fonte autorevole di dibattito e aggiornamento. Inoltre è entrata a pieno titolo nel lavoro quotidiano degli uffici stampa e comunicazione che si occupano di non profit.

Lato web è stato consolidato il sito con la pubblicazione periodica di nuovi contenuti e anche lato social il progetto VDossier è stato presente sui canali Fb, Li e Ig, ed è cresciuto ottenendo follower e interazioni, grazie anche a contenuti che veicolano con semplicità grafica messaggi complessi provenienti dalle interviste e dagli approfondimenti che la redazione prepara soprattutto per la rivista. Sono state 2 le media partnership attivate, e per gli eventi targati VDossier, particolarmente rilevante è stata quella con la mostra Il Rinascimento dei bambini, esposizione d'arte dedicata ai 600 anni dell'Ospedale degli Innocenti, che ha toccato i capoluoghi di Pescara e Chieti, aggregando più di mille visitatori, con realizzazione altresì di editoriali, articoli e interviste video

Il CSV Marche ha partecipato alla redazione della rivista e a tutte le attività collegate, promuovendo il prodotto sul proprio territorio, e mettendo a disposizione di Ets marchigiani e stakeholder istituzionali 500 abbonamenti annuali gratuiti, che andavano richiesti attraverso l'area riservata del sito CSV Marche e successivamente attivati sulla piattaforma www.vdossier.it: le richieste pervenute in area riservata nel 2022 sono state +9, gli abbonamenti totali attivati sono arrivati a quota 154.

Le copie residue sono state suddivise presso gli sportelli e messe a disposizione di Ets e stakeholder in occasione di riunioni e incontri.

Questo numero esiguo di richieste si ricollega al fatto che la campagna promozionale di lancio del nuovo Vdossier si è concentrata nell'anno precedente ed ha visto esaurirsi i suoi maggiori risultati nel 2021; anche per questo il numero di abbonamenti offerti dal CSV Marche è stato riconfermato nel 2023, parallelamente ad apposite nuove azioni e occasioni di rilancio del prodotto.

6.9 Ricerca e documentazione

6.9.1 Gestionale CSV

Lo strumento, accessibile on line dall'home page del sito, solo previa registrazione, è stato ideato e realizzato per rendere le associazioni e le persone ad esse collegate sempre più autonome nella gestione delle proprie anagrafiche e nella richiesta di alcuni servizi, eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.

L'area riservata, già rinnovata nel 2019 è stata ulteriormente sviluppata nel 2021 inserendo al suo interno la possibilità di accedere alla maggior parte dei servizi erogabili dal CSV Marche ETS e delle risorse a disposizione (es. i materiali della formazione). Gli utenti accreditati nell'area riservata al 31 dicembre 2020 sono 1.724 organizzazioni e 2.698 persone.

6.9.2 Ricerca sul Terzo Settore marchigiano

In collaborazione con l'Università di Urbino è stata realizzata una ricerca dal titolo "Caratteristiche, sfide e trasformazioni del volontariato marchigiano - Quadro di sfondo e interviste esplorative.

Il rapporto di ricerca è stato presentato al Direttivo e alla struttura tecnica del CSV ed è composto da due parti, una prima di raccolta e analisi di dati secondari provenienti da fonti statistiche pubbliche (ISTAT) su condizioni sociali, bisogni e contesto entro cui opera il volontariato marchigiano, con particolare riferimento a indicatori di benessere socioeconomico e partecipazione sociale; Una seconda è la raccolta e l'analisi di dati primari tramite interviste esplorative condotte a soggetti esperti territorialmente distribuiti nella regione Marche e caratterizzati da diversi livelli di relazione con il mondo del volontariato. La ricerca rappresenta un primo passaggio di analisi al quale ne seguirà un secondo, da rea-

lizzarsi nel 2023, come approfondimento delle organizzazioni iscritte al RUNTS. Al completamento di questa seconda parte si produrrà un report completo che verrà presentato pubblicamente.

6.9.3 Ricerca Percorsi del Dono

Nel solco della ricerca “Volontari inattesi. L’impegno sociale delle persone di origine immigrata” prima indagine nazionale in materia realizzata con la partecipazione dei Centri di servizio per il volontariato, è stata proposta la nuova indagine “Propensioni, pratiche e percorsi del dono e della solidarietà. Cittadini stranieri in epoca Covid-19” in collaborazione con il Centro studi “Medi” di Genova e la responsabilità scientifica del prof. Maurizio Ambrosini.

L’obiettivo di questa seconda edizione è stato quello di indagare come l’emergenza sanitaria sia stata un acceleratore di solidarietà, l’impatto sulle pratiche e le forme del dono e il ruolo svolto dalle persone di origine immigrata. La ricerca infatti ha intercettato elementi di grande attualità, offrendo un contributo culturale inedito, capace di stimolare sia il mondo del terzo settore che l’opinione pubblica in generale, valorizzando soprattutto il ruolo e le competenze del sistema dei Centri di servizio.

CSV Marche Ets ha partecipato, per il territorio di sua competenza, alla ricerca promossa da CSVnet.

La struttura

La ricerca ha previsto la somministrazione di un questionario (compilato su piattaforma online) indirizzato alle persone di origine immigrata attive (anche se non esclusivamente) in ambiti associativi, volto ad indagare le visioni e le pratiche riconducibili al concetto di “dono” (dono di tempo nel volontariato, donazione di sangue, collette etc.).

Oltre al questionario si è previsto un monitoraggio su casi ed esperienze di impegno significative legate al dono, con particolare riferimento all’attivazione di forme di solidarietà.

A completare l’aspetto qualitativo dell’indagine sono state realizzate delle interviste in profondità a persone con storie di volontariato di particolare interesse.

Attività

Un seminario di preparazione sulle attività di ricerca e di approfondimento con i Csv si è tenuto il 21 febbraio 2022 in diretta streaming, con la partecipazione anche di CSV Marche.

Le attività di raccolta dei questionari e realizzazioni interviste si sono svolte da marzo a luglio; le attività di analisi nei mesi successivi del secondo semestre 2022 e in tutte le fasi di sviluppo dell’indagine è stato previsto il coinvolgimento e una collaborazione stretta e operativa con i Csv.

Oltre alla realizzazione di un rapporto scritto sugli esiti dell'indagine, le attività di restituzione e comunicazione, per dare visibilità alle storie raccolte e agli esiti del rapporto sia a livello nazionale che territoriale, grazie al coinvolgimento dei singoli Csv, sono state posticipate al 2023.

Alcune anticipazioni dei risultati dell'indagine e le linee guida per la comunicazione condivisa della ricerca sono state presentate il 10 novembre 2022, nel corso del meeting interno dei comunicatori CSV organizzato a Roma da CSVnet, con l'intervento in collegamento del prof. Maurizio Ambrosini.

6.10 Supporto tecnico-logistico

6.10.1 Servizi di Prima accoglienza

L'equipe Front end ha garantito supporto e assistenza tecnica alle associazioni e agli utenti per la registrazione in Area Riservata. Ha, inoltre, gestito e organizzato le prime richieste di informazioni e necessità coinvolgendo successivamente i colleghi interessati in base alle aree di competenza, aiutando chi aveva difficoltà nell'accesso e il supporto per il recupero delle credenziali.

Per quanto riguarda la richiesta dei servizi messi a disposizione, di seguito le attività di sostegno: guida per la partecipazione ai corsi di formazione o agli eventi organizzati da CSV Marche ETS attraverso iscrizioni in Area Riservata; possibilità di iscrizione ad iniziative ed eventi; archivio e reperimento materiali didattici e documenti propri dell'associazione; gestione ordinaria delle richieste dei servizi attraverso appositi form.

L'obiettivo dei servizi logistici è quello 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.

Tabella 6.23 - Servizi di Prima accoglienza

Provincia	Assistenza area riservata	Informazioni su servizi CSV
Ancona	267	87
Ascoli Piceno	56	5
Fermo	67	122
Macerata	92	77
Pesaro	72	27
Totale	554	318

Tabella 6.24 - ETS coinvolti nei servizi di prima accoglienza

Provincia	Associazioni di promozione sociale	Iscritta all'Anagrafe delle Onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	27	5	116	148
Ascoli Piceno	6		25	31
Fermo	7	1	59	67
Macerata	9	4	80	93
Pesaro	12	1	35	48
Totale	61	11	315	387

6.10.2 Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche

Gli Ets hanno potuto usufruire di sale virtuali su una piattaforma per videoconferenze gestita direttamente dal CSV con il supporto di un operatore del front end. L'utilizzo della piattaforma professionale e dotata di numerose funzionalità, è stata utilizzata per attività formative con un elevato numero di partecipanti e riunioni degli organi sociali, con la possibilità di voto, registrazione delle presenze e sondaggio. Gli operatori del front end hanno offerto inoltre agli Ets, a seconda delle loro esigenze e competenze informatiche di partenza, orientamento e consulenza all'uso di strumenti disponibili in rete gratuitamente che, dopo una prima fase di accompagnamento, hanno proseguito in piena autonomia. Nella prima parte dell'anno, nel rispetto delle norme anti Covid 19, il servizio di prestito beni e sale fisiche era ancora sospeso. Con la fine dello stato d'emergenza il servizio è stato riattivato progressivamente nei mesi di aprile e maggio. La messa a disposizione di sale virtuali su una piattaforma per videoconferenze è risultato essere un servizio molto apprezzato dagli ETS che non avevano provveduto all'attivazione di un account specifico.

Presso gli sportelli provinciali CSV gli utenti hanno utilizzato uno spazio di coworking attrezzato con computer, connessione internet in fibra, stampante, fotocopiatrice, telefono. Concediamo in prestito gratuito e temporaneo alcuni beni (computer portatile, videoproiettore, gazebo, ecc.), utili per lo svolgimento delle attività istituzionali. È stato possibile prenotare e utilizzare, nel rispetto delle norme anti Covid 19 e solo nelle sedi dove sono presenti, spazi e sale riunioni per incontri, corsi di formazione ed in alternativa abbiamo dato supporto nella ricerca di spazi adeguati alle attività da svolgere.

Tabella 6.25 - Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche

Provincia	Accompagnamento, consulenza e attivazione sale virtuali	Prestito beni	Uso sale riunioni
Ancona	16	10	33
Ascoli Piceno	14	1	1
Fermo		9	
Macerata	8	18	3
Pesaro	7	2	3
Totale	45	40	40

Tabella 6.26 - ETS coinvolti nei servizi di Prestito beni - videoconferenze e stanze virtuali e fisiche

Provincia	Associazioni di promozione sociale	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	1	19	20
Ascoli Piceno	1	4	5
Fermo	1	6	7
Macerata	1	12	13
Pesaro	1	8	9
Totale	5	49	54

6.10.3 Gestionale ETS – VERIFICO

Nel 2021 CSV Marche ETS ha partecipato alla sperimentazione del gestionale VERIFICO in collaborazione con CSVnet e altri CSV italiani. L'obiettivo della sperimentazione era lo sviluppo di un software multifunzione, completo di supporti dedicati al suo utilizzo, atto a sostenere negli adempimenti istituzionali gli ETS, tra cui:

- gestione organi sociali (assemblee, riunioni organo di amministrazione, verbali, delibere, ecc.)
- gestione anagrafiche (conforme a privacy e trattamento dati)
- gestione registro volontari, registro soci e quote associative
- gestione contabilità di cassa ed elaborazione bilancio secondo i nuovi schemi
- invio e-mail e comunicazioni alle anagrafiche dell'ente
- gestione documenti e modulistica dell'ente
- gestione e rendicontazione per progetti

Nel corso del 2022 si è consolidata la fase sperimentale ai fini della progressiva transizione verso la "messa a regime" del progetto su scala nazionale.

Degli ETS coinvolti in fase di sperimentazione 64 hanno continuato ad utilizzare VERIFICO e altri 7 ETS lo hanno scelto per gestire le loro attività per un totale di 71. Il personale di CSV Marche ETS già opportunamente formato per offrire supporto sia a livello informativo che di assistenza tecnico-funzionale ha continuato a supportare le associazioni nell'utilizzo del gestionale fornendo 216 servizi di assistenza diretta a 83 ETS e ha continuato a raccogliere suggerimenti e proposte di migliorie.

Tabella 6.27 – Servizi di Consulenza associati a VERIFICO

Provincia	VERIFICO - Consulenza
Ancona	102
Ascoli Piceno	23
Fermo	14
Macerata	62
Pesaro	15
Senza Provincia	
Totale	216

Tabella 6.28 - ETS coinvolti nelle attività di supporto a VERIFICO

Provincia	Associazioni di promozione sociale	Iscritta all'Anagrafe delle Onlus	Organizzazioni di volontariato	Totale
Ancona	5	1	22	28
Ascoli Piceno			7	7
Fermo			8	8
Macerata	1		27	28
Pesaro			12	12
Totale	6	1	76	83

6.10.4 Volontariato di comunità

Il servizio "Volontariato di comunità" ha subito variazioni sia nella tempistica di avvio del servizio che nel nome. Si è deciso di posticipare l'implementazione del servizio alla fine del 2022 affinché coincidesse con la campagna regionale di promozione del volontariato ed ottimizzare in questo modo le risorse.

Dopo una riflessione compiuta con l'equipe comunicazione si è deciso inoltre di modificare il nome in "Volontari per un giorno", più comprensibile ed immediato. Parallelamente alla campagna di promozione del volontariato "classico", è stata condotta una sensibilizzazione nei confronti degli ETS e dei cittadini marchigiani sul nuovo servizio con l'obiettivo di far comprendere le potenzialità che poteva avere per le associazioni che avevano bisogno di nuove forze per eventi di tipo non ordinario, il poter reclutare quei cittadini che vorrebbero rendersi utili ma senza vincolarsi in maniera stabile ad una compagine associativa. Nel 2023, con più tempo a disposizione, sarà possibile verificare l'efficacia della campagna di promozione del volontariato nonché l'interesse degli ETS e dei cittadini verso questo servizio innovativo. Nel caso si riscontri una scarsa richiesta del servizio, provvederemo a promuoverlo attraverso i nostri canali per accertarci che gli ETS siano venuti a conoscenza del servizio, che, come tutte le novità, ha bisogno di un periodo di "rodaggio" per affermarsi.

Tabella 6.29 - Volontariato di comunità

Provincia	Volontariato di comunità
Ancona	
Ascoli Piceno	2
Fermo	
Macerata	
Pesaro	1
Totale	3

Tabella 6.30 - ETS coinvolti nel servizio di Volontariato di comunità

Provincia	Organizzazioni di volontariato	Totale
Pesaro	1	1
Totale	1	1

6.10.5 Video editing per gli ETS

Il CSV Marche ETS offre agli Ets un nuovo servizio di montaggio di brevi video per supportare le associazioni nel presentarsi e promuovere la propria mission anche attraverso questo strumento, che è ormai la modalità più diffusa e coinvolgente per raccontarsi. Nel 2022, per il nuovo servizio non ci sono state richieste. Le associazioni, comunque, si sono mostrate interessate chiedendo informazioni, poiché dopo gli anni di pandemia, in cui hanno sospeso le proprie attività, gli ETS si trovano a dover rilanciare la propria mission per cui riteniamo che attraverso lo strumento dei brevi video da caricare sui social network, si potrebbe facilitare la ripartenza per molti di loro.

Per motivi organizzativi il lancio del servizio è stato rimandato al secondo semestre dell'anno mentre nei primi cinque mesi si è lavorato all'impostazione, anche tecnica, dell'area riservata e alle necessarie attività formative interne. Molti ETS hanno chiesto informazioni sul nuovo servizio e per questo motivo si è deciso di mantenerlo attivo. Nel corso del 2023 verificheremo che ci sia un reale interesse al montaggio di brevi video, nel caso contrario nella seconda parte dell'anno valuteremo l'eliminazione del servizio qualora non riceva un numero congruo di richieste.



**Il monitoraggio,
la verifica
e la valutazione**

7. Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Il CSV si dota di un sistema informativo e valutativo che si attesta sull'area della trasparenza della rendicontazione sociale e della conoscenza dei risultati come mandato valutativo. L'approccio alla valutazione è orientato alla sua utilizzazione. Per l'aria più prettamente che detta della valutazione le dimensioni osservate e gli strumenti di raccolta delle informazioni sono visibili nella tabella seguente:

Indicatori	Cosa indicano, cosa misurano e cosa comprendono
Gradimento della formazione erogata	L'indicatore misura la soddisfazione dei destinatari che hanno partecipato alla formazione offerta dal csv
Gradimento ed utilità della consulenza erogata	Gli indicatori misurano la percezione di utilità da parte dei beneficiari e il gradimento del servizio.

7.1 Gradimento della formazione realizzata

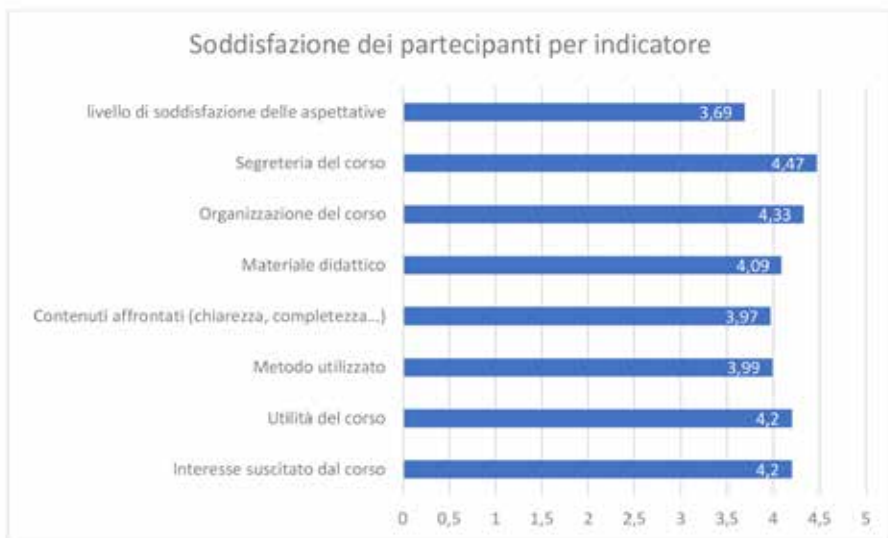
Alle diverse attività formative hanno partecipato 344 ETS con complessivi 450 volontari che hanno espresso una valutazione positiva dell'esperienza formativa relativamente alle seguenti dimensioni:

- Interesse suscitato dal corso
- Utilità del corso
- Metodo utilizzato
- Contenuti affrontati (chiarezza, completezza...)
- Materiale didattico
- Organizzazione (sedi, orari)
- Segreteria e comunicazione
- Livello di soddisfazione in relazione alle aspettative

Tabella 7.1 – Valutazione attività formative per singolo corso

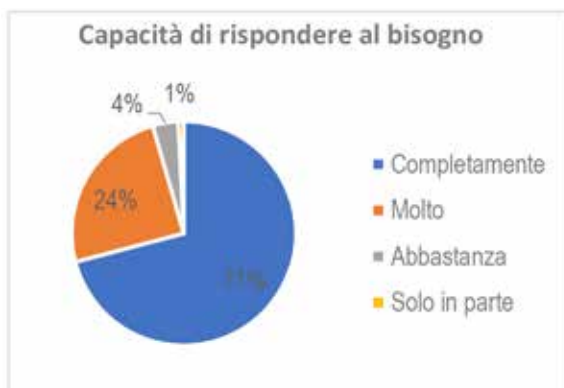
Titolo del corso	Interesse suscitato dal corso	Utilità del corso	Metodo (adeguatezza, semplicità, ecc.)	Contenuti (completezza, livello di approfondimento, ecc.)	Materiale didattico (completezza, chiarezza, ecc.)	Organizzazione del corso (sedi, orari, ecc.)	Segreteria del corso (comunicazione chiara e completa, tutoraggio, ecc.)	In quale misura ritieni siano state soddisfatte le tue aspettative iniziali
La redazione del Bilancio di Esercizio per gli ETS di piccole dimensioni	4,50	4,63	4,45	4,37	4,51	4,26	4,45	4,08
L'amministrazione condivisa con il Terzo Settore e il suo ruolo centrale nel PNRR	3,56	3,56	3,56	3,67	3,78	4,33	4,33	2,78
Gli obblighi di trasparenza per gli ETS	4,21	4,32	4,04	3,87	4,19	4,34	4,53	3,87
Accoglienza e gestione dei nuovi volontari	4,16	3,95	3,84	3,78	3,89	4,11	4,48	3,53
Runti: trasmissioni, enti, aggiornamento dati e deposito bilancio	4,49	4,62	4,16	4,26	4,21	4,56	4,89	4,13
Il 5xmille per gli ETS: accreditamento e rendicontazione	4,44	4,44	4,22	4,22	4,17	4,39	4,61	4,11
Le competenze trasversali dei volontari	4,12	4,12	4,18	4,12	4,35	4,47	4,59	3,88
Strumenti per promuoversi on line: introduzione al digital advertising per un Ets	4,14	3,93	3,50	3,50	3,64	4,14	4,07	3,14
MEDIA ANNUALE	4,20	4,20	3,99	3,97	4,09	4,33	4,47	3,69

I valori di seguito illustrati sono calcolati come media delle risposte pervenute con il questionario anonimo che viene inviato ogni fine corso ai partecipanti e rappresentano valori positivi per tutte le edizioni formative e per ciascun indicatore utilizzato.



7.2 Gradimento ed utilità del servizio consulenza

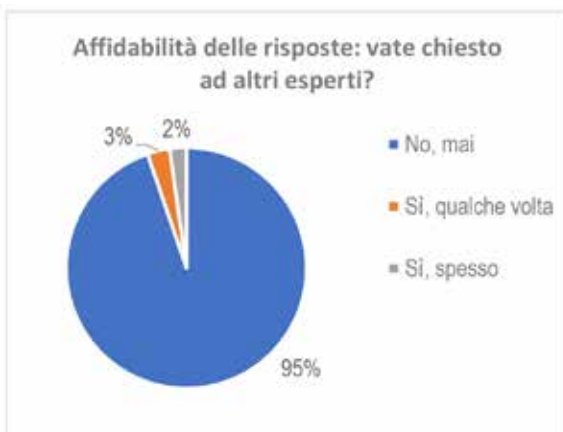
La consulenza è uno dei servizi erogati dal CSV al quale le organizzazioni fanno particolarmente riferimento anche in seguito alla Riforma del Terzo Settore. Per questo motivo si è deciso di predisporre un questionario di valutazione della soddisfazione e della percezione di utilità del servizio consulenza al quale hanno risposto 134 organizzazioni tra quelle selezionate come



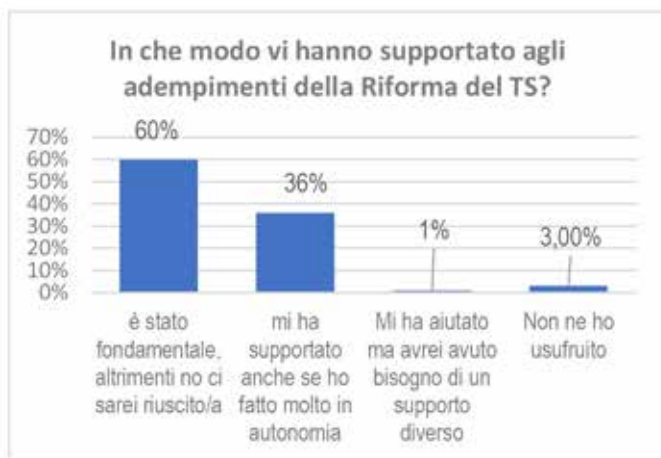
campione di indagine in base al numero di accesso al servizio nell'arco del 2022. Ad una lettura complessiva dei dati è possibile affermare che la valutazione è molto positiva su tutte le aree oggetto di indagine, come visualizzato nei grafici

sottostanti. Per la quasi totalità dei rispondenti la consulenza erogata ha permesso alle loro organizzazioni di essere più autonome nel gestire le problematiche per le quali avevano chiesto supporto, dimostrando dunque che il sistema trasmette loro conoscenze e strumenti atti a capacitare i volontari degli ETS.

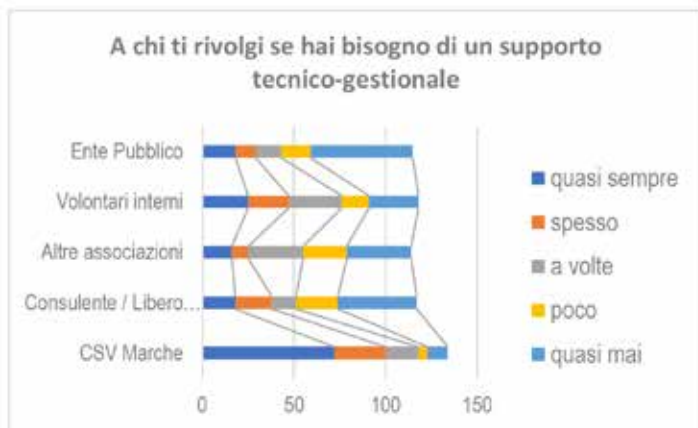
È una consulenza competente ed esauriente tanto da non aver avuto quasi mai bisogno di altri pareri di esperti per chiedere un secondo parere. La consulenza nella fase di passaggio da associazione ad ETS è stata risolutiva per il 60% dei rispondenti anche se, come afferma il 36% di questi, il servizio li ha aiutati ma è stato importante anche il loro investimento autonomo.



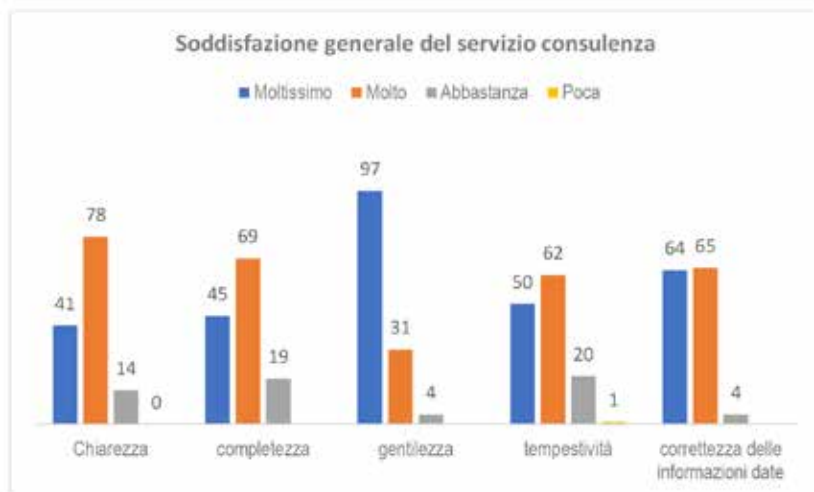
Il servizio negli anni ha arricchito le proprie modalità erogative inserendo strumenti consultabili anche in autonomia, tipicizzati, e questo per il 72% dei volontari rispondenti è risultato utile.



Il CSV rimane per gli ETS il primo riferimento al quale loro si rivolgono per un supporto relativo all'area tecnico gestionale, mentre sembra essere molto bassa la possibilità di farlo con gli Enti Pubblici o con consulenti esterni e liberi professionisti.



Il sistema di accesso al servizio è percepito semplice e abbastanza veloce. Come è possibile desumere da quest'ultimo grafico la soddisfazione dei volontari rispetto a tutti gli indicatori analizzati è molto alta, spicca su tutti il valore del parametro gentilezza del personale, elemento che sicuramente rende il servizio un valore indiscusso sia per la struttura CSV che per i volontari.



7.3 Gli obiettivi di miglioramento

La valutazione spesso quando confinata all'interno del ciclo di vita di una programmazione molto dettagliata non può che restituire attraverso i numeri e le parole degli stakeholder (dirigenti, operatori/trici, utenti) un percorso di apprendimento: in questo caso una serie di riflessioni che investono soprattutto le sfere della governance non tanto interna quanto esterna al CSV su una dimensione di generatività all'interno dei contesti sociali.

Indipendentemente da ciò che significa essere un Ente del Terzo Settore, compreso nella compliance della riforma tra bilancio, rendicontazione sociale e valutazione di risultato, il CSV sta raccogliendo le sfide che i cambiamenti in atto hanno posto, muovendosi su terreni inesplorati, attratto più dalla sperimentazione e dall'innovazione che dalla quadratura del cerchio, dalla sicurezza, dalla stabilità. È un atteggiamento che guarda al futuro e cerca di condividere la propria visione con gli altri soggetti del territorio, ingaggiato in un costante rapporto di contaminazione su temi sfidanti e istituzioni differenti.

Alcune sfide sono state colte fin dal momento della programmazione, attraverso l'innesto di strumenti nuovi e la sollecitazione continua affinché le associazioni assumessero un ruolo trasformativo e generativo del welfare dei cittadini. Altre sfide sono state colte durante la realizzazione della attività, nel processo continuo di rapporto con il territorio. Tutto ciò è sicuramente complicato e complesso, sia nel portarlo avanti che nel saperlo raccontare attraverso il BS. Gli obiettivi di miglioramento si attestano non nella visione quando piuttosto in una continua (maggiore?) condivisione con la struttura tecnica e con le organizzazioni di volontariato, buttando il cuore oltre l'ostacolo ma insieme agli altri.





**Situazione
economico
finanziaria**

8. Situazione economico finanziaria

Anche per l'esercizio contabile 2022 del CSV Marche la principale voce di proventi registrata deriva dai contributi ex art. 61 del Codice del Terzo Settore (Contributi FUN) che, attestandosi ad euro 1.345.299 rappresentano il 73% del totale dei proventi registrati. Si tratta dei contributi attribuiti dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo) e derivanti dagli accantonamenti effettuati dalle Fondazioni di Origine bancaria in ottemperanza a quanto previsto dall'attuale normativa in tema di finanziamento dei Centri di Servizi per il Volontariato.

Le ulteriori principali entrate che compongono il bilancio del CSV Marche si riferiscono ad ulteriori contributi da soggetti privati su progetti (Euro 110.154), da contributi e contratti con enti pubblici (Euro 288.378) e da corrispettivi per servizi resi a terzi (Euro 66.135).

Il bilancio del CSV Marche chiude con un avanzo di euro 226.955. Ma di questi solo 33.461 sono oggetto di libera destinazione da parte dell'assemblea dei soci in quanto i restanti 193.493 rappresentano somme sulle quali gravano il vincolo di destinazione di cui all'art. 61 del CTS in quanto residui liberi (economie) scaturiti dalla gestione delle risorse FUN attribuite per lo svolgimento delle funzioni CSV. Come tali confluiranno quindi nel Patrimonio vincolato nel "Fondo Risorse in attesa di destinazione" al momento dell'approvazione del bilancio da parte dell'assemblea. Il Patrimonio libero di CSV Marche, al netto dell'avanzo 2022, ammonta ad euro 55.313.

La situazione finanziaria al 31/12/2022 evidenzia una forte liquidità dovuta principalmente alla presenza di fondi vincolati di origine FUN che solo in parte verranno utilizzati nell'esercizio successivo per completare le attività e le azioni programmate (euro 84.970).

Di seguito si riportano gli schemi di sintesi dello Stato Patrimoniale e del Rendiconto Gestionale che compongono il bilancio consuntivo 2022 del CSV Marche al quale si rimanda per ulteriori dettagli.

Stato Patrimoniale (Sintetico)

ATTIVO	2022
A) Quote associative o apporti ancora dovuti	700
B) immobilizzazioni:	189.965
I - immobilizzazioni immateriali:	1.341
II - immobilizzazioni materiali:	
III - immobilizzazioni finanziarie	168.498
C) Attivo circolante:	2.499.673
I - rimanenze:	
II - Crediti	1.184.980
III - Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni:	
IV - disponibilità liquide:	1.314.693
D) Ratei e risconti attivi.	11.578
TOTALE ATTIVO	2.701.916

PASSIVO	2022
A) Patrimonio Netto:	990.465
I - Fondo di dotazione dell'ente;	-
II - Patrimonio vincolato:	708.197
III - Patrimonio libero:	55.313
IV - avanzo/disavanzo d'esercizio.	226.955
1) Avanzo/disavanzo d'esercizio - Risorse proprie	33.461
2) Avanzo/disavanzo d'esercizio - FUN	193.493
B) Fondi per rischi e oneri:	801.768
C) Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato;	312.983
D) Debiti	550.987
E) ratei e risconti passivi.	45.714
TOTALE PASSIVO	2.701.916

Rendiconto Gestionale (Sintetico)

ONERI E COSTI	2022	PROVENTI E RICAVI	2022
A) Costi ed oneri da attività di interesse generale	1.240.792	A) Ricavi, rendite e proventi da attività di interesse generale	1.834.218
B) Costi ed oneri da attività diverse		B) Ricavi, rendite e proventi da attività diverse	
C) Costi e oneri da attività di raccolta fondi		C) Ricavi, rendite e proventi da attività di raccolta fondi	
D) Costi e oneri da attività finanziarie e patrimoniali	2.238	D) Ricavi, rendite e proventi da attività finanziarie e patrimoniali	
E) Costi e oneri di supporto generale	336.135	E) Proventi di supporto generale	
Totale oneri e costi	1.579.165	Totale proventi e ricavi	1.834.218
		Avanzo/disavanzo d'esercizio prima delle imposte (+/-)	255.053
		Imposte	28.098
		Avanzo/disavanzo d'esercizio (+/-)	226.955



9

**Monitoraggio svolto
dall'Organo
di Controllo**

9. Monitoraggio svolto dall'Organo di Controllo

L'Organo di Controllo, così come previsto sia dal comma 7 dell'articolo 30 del D.Lgs. 117/2017 che dalla sezione 8 del paragrafo 6 delle linee guida sul bilancio sociale (DM 04/07/2019), ha riscontrato:

- il rispetto dei principi di redazione di cui al paragrafo 5 delle linee guida;
- la rispondenza della struttura del bilancio sociale rispetto all'articolazione per sezioni di cui al paragrafo 6 delle linee guida;
- la presenza nel bilancio sociale delle informazioni di cui alle specifiche sotto sezioni previste al paragrafo 6 delle linee guida; Inoltre, ha monitorato:
 - lo svolgimento in via esclusiva o quantomeno prevalente delle attività di interesse generale previste dall'articolo 5 del CTS per finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale;
 - il perseguimento dell'assenza dello scopo di lucro attraverso la destinazione del patrimonio, comprensivo di tutte le sue componenti, per lo svolgimento dell'attività statutaria, l'osservanza del divieto di distribuzione anche indiretta di utili, avanzi di gestione, fondi e riserve.

Il Bilancio Sociale è redatto, ad avviso dell'Organo di Controllo, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida di cui all'articolo 14, co. 1 del CTS adottate con decreto del Ministero del lavoro e delle politiche sociali del 4 luglio 2019.

La relazione integrale dell'Organo di Controllo è allegata al Bilancio Consuntivo 2022.

10

**Questionario
di gradimento
del bilancio sociale**

10. Questionario di gradimento del bilancio sociale

1) A quale di queste categorie di interlocutori lei appartiene?

- Componente del Consiglio Direttivo del CSV
- Componente di un ente socio del CSV
- Personale del CSV
- Componente di un Organismo Territoriale di Controllo, o dell'Organismo Nazionale di Controllo
- Componente di una Fondazione di Origine Bancaria
- Componente di un ETS
- Volontario in un ETS
- Volontario
- Cittadino
- Componente di un Ente pubblico
- Altro (specificare)

2) Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del bilancio sociale?

- una lettura approfondita e attenta
- una lettura rapida, ma completa
- una scorsa veloce

3) Attraverso la lettura del bilancio sociale, che idea si è fatto del CSV?

- una OdV di grandi dimensioni
- un'impresa sociale
- un ente pubblico
- altro (specificare)

4) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- si legge facilmente
- lettura faticosa
- un mattone

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

5) Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante
 sobria e decorosa
 pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

6) Sui contenuti: in che modo illustrano l'azione sociale del CSV?

- ottimamente
 parzialmente
 per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

7) Sulla completezza: ha cercato qualche dato/informazione senza trovarlo?

- sì
 no

Se sì, cosa?

8) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?

- sì
 no

Se sì, cosa?

9) Sull'equilibrio: le sembra che qualche sezione, dato o informazione abbia troppo o troppo poco spazio nell'esposizione?

sì

no

Se sì, cosa? (indichi anche se troppo o troppo poco spazio)

