



**Bilancio Sociale 2013**

## Sommario

Lettera agli stakeholder .....	4
Nota metodologica .....	6
<b>PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ .....</b>	<b>7</b>
<b>1.1 La missione.....</b>	<b>7</b>
<b>1.2 Il governo e la struttura .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 I portatori di interesse.....</b>	<b>11</b>
1.3.1 L'analisi degli stakeholder .....	11
1.3.2 I destinatari delle attività del CSV .....	11
1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza .....	11
<b>1.4 Le risorse umane del CSV .....</b>	<b>13</b>
1.4.1 Il personale retribuito .....	13
1.4.2 I volontari .....	15
<b>1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV.....</b>	<b>15</b>
1.5.1 La definizione del programma di attività .....	15
1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi.....	15
1.5.3 Come comunichiamo .....	17
1.5.4 Con chi collaboriamo .....	17
<b>1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche.....</b>	<b>19</b>
<b>SECONDA PARTE – COSA FACCIAMO PER VALUTARCI ED ESSERE TRASPARENTI .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati.....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 La lettura dei dati e le evidenze di efficacia.....</b>	<b>26</b>
2.3.1 Area delle azioni del CSV .....	26
<b>2.4 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo .....</b>	<b>31</b>
<b>2.5 Il capitale intellettuale .....</b>	<b>33</b>
<b>2.6 Valutare in epoca di spending review .....</b>	<b>38</b>

<b>TERZA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE .....</b>	<b>40</b>
<b>3.1 Gli utenti .....</b>	<b>40</b>
3.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi .....	40
<b>3.2 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv .....</b>	<b>41</b>
3.2.1 Consulenza.....	41
3.2.2 Percorsi di accompagnamento .....	44
3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi .....	48
3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv .....	52
3.2.5 Documentazione.....	57
3.2.6 Informazioni .....	58
3.2.7 Comunicazione .....	58
3.2.8 Supporto logistico .....	61
3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale .....	63
3.2.10 Animazione territoriale .....	68
3.2.11 La promozione del volontariato .....	71
3.2.12 Progetti ed azioni nel contesto dell'unione europea.....	78
<b>QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE .....</b>	<b>83</b>
<b>4.1 I comportamenti .....</b>	<b>83</b>

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

- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi
- Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto
- Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona
- Compagnia di S. Paolo di Torino

## Lettera agli stakeholder

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

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

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

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

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

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

Nello scenario marchigiano, così come emerso nel percorso di confronto realizzato in vista della programmazione 2014-2015, il volontariato appare ancora frammentato, ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale "avvilimento" delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha pesanti ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato e sulle "energie" ad essi destinate.

In un momento storico dove sono diminuite le già scarse risorse a disposizione, bisogno espresso e lamentato in tutti gli incontri svolti, le associazioni si trovano a fronteggiare una domanda sempre crescente di servizi e supporti, figlia chiaramente delle difficoltà economiche generate dalla crisi attuale. Si fa sempre più fatica a rispondere a tutte le richieste che pervengono costantemente e ciò ha riflessi anche sulla gestione delle attività quotidiane che vengono portate avanti con un ritmo sempre più incalzante, quasi forsennato, che talvolta si riflette sulla qualità delle prestazioni offerte ma soprattutto fa perdere "contatto" con quelli che sono i fondamentali valori dell'azione volontaria, finanche a snaturarne la missione istituzionale.

Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, stanno affidando al volontariato una serie di servizi anche complessi, che prima venivano affidati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti ripercussioni sulla qualità del servizio. Ciò avviene senza una minima attenzione per la missione ed il ruolo del volontariato, alimentando concreti rischi di sostituzione dell'ente pubblico da parte del volontariato, con le strumentalizzazioni che ne derivano.

In questo complesso e difficile quadro, mutante e poco prevedibile, si colloca il ruolo e la missione del Centro di Servizio per il Volontariato, chiamato ad affrontare le difficoltà dell'attuale fase storica con una prospettiva strategica di programmazione delle proprie attività.

La drastica riduzione dei fondi rivenienti dalla legge 266/91 impone al CSV ed alle associazioni di volontariato tutte una riflessione attorno alla necessità di un ripensamento del proprio ruolo e della propria funzione. Un CSV che insieme alle associazioni di volontariato, tutte, deve imperativamente rendersi protagonista di un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche che scongiurino un rilevante impoverimento della sua azione a beneficio del volontariato e che dovrà sempre più "assuefarsi" all'idea di assumere la veste di un'impresa sociale che si misura in un contesto non protetto, aperto e fluido, ricco di potenziali opportunità ma allo stesso tempo foriero di criticità da fronteggiare. Un CSV che insieme a tutto il Terzo Settore assume a tutti gli effetti un ruolo di agente di sviluppo locale, sempre più richiesto rispetto al passato, che reca con se prospettive ambiziose ed allo stesso tempo impegnative onerosi.

In tale contesto un imperativo d'obbligo per il CSV riteniamo sia ancora quello di “dare e far ritrovare fiducia” alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie ad affrontare e vincere alcune sfide, decisive per il progresso dell'azione volontaria:

1. Il volontariato deve essere capace di custodire i propri valori (gratuità, impegno, stile di vita, solidarietà, sussidiarietà), agendo senza la presunzione di avere la verità in mano e con la consapevolezza dei propri limiti ma anche delle proprie potenzialità;
2. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento nel rapporto con gli altri soggetti territoriali (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) al fine di ideare e realizzare iniziative comuni che abbiano un significativo impatto sulle comunità territoriali;
3. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di fornire un contributo strategico nell'affrontare le problematiche emergenti, mettendo a disposizione persone, esperienze, capacità di mobilitare risorse, ma anche e soprattutto, riflessioni e idee per cercare di fornire risposte ad istanze provenienti dalle comunità territoriali;
4. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di attivare virtuosi circuiti generatori di cittadinanza attiva e responsabile, anche finalizzati alla tutela dei beni comuni;
5. Il volontariato, con il Terzo Settore, deve essere capace di costruire relazioni di fiducia che conservi i valori anche al fine di ricreare un tessuto di solidarietà di base, sempre più importante in una società attraversata dal rischio dell'atomizzazione e dell'individualismo.
6. Il volontariato deve essere capace di “lasciare spazio ai giovani” che significa coinvolgerli in cose concrete piuttosto che in sterili dibattiti, affidare loro compiti e responsabilità controllando da lontano “a fari spenti”, accettare qualche “incidente di percorso” ed infine essere pronti a farsi da parte per far posto a chi potrebbe avere una nuova mentalità ed un nuovo modo di agire ma che può favorire un rinnovato entusiasmo ed un futuro a preziose esperienze di solidarietà.
7. Il volontariato deve essere “scomodo, indigesto, antipatico”, sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Buona lettura.

## Nota metodologica

Con questa undicesima edizione del bilancio sociale CSV Marche rende conto in modo ampio e articolato del suo operato e dei risultati ottenuti nel corso del 2013, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività di CSV Marche, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche sia quelle di altra natura. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione; rispetto al 2012 non ci sono stati infatti cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

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

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il “Modello per il Bilancio Sociale dei CSV - Guida operativa per la redazione” (2006) e le “Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato” (2008), entrambi proposti da CSV.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Si è altresì fatto riferimento alle **“Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit” elaborate dall’Agenzia per le Onlus** (2010). A tal proposito si è cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. Come è possibile desumere dalla tabella per la verifica della completezza e per il raccordo delle informazioni riportate nel bilancio sociale rispetto al modello dell’Agenzia per le Onlus - prevista dalle stesse Linee Guida e riportata in allegato - **sono presenti l’85% completamente ed il 10% in parte delle cosiddette ‘informazioni essenziali’ (che sono complessivamente 59)** ed il 54% completamente ed il 6% in parte delle cosiddette ‘informazioni volontarie’ (che sono complessivamente 59).

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

Per informazioni:

Centro Servizi per il Volontariato delle Marche

Via della Montagnola 69/a, 60127 – Ancona

Telefono 071 899650 Fax 071 2809039

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

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

## PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

### 1.1 La missione

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche)<sup>1</sup> è un'associazione di secondo livello<sup>2</sup> che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

**Ad oggi in ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV.** In totale sono 78, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovra-provinciale o regionale. **Nelle Marche il CSV opera a livello regionale.** L'attività del CSV è finanziata da un quindicesimo degli utili annuali delle fondazioni di origine bancaria.

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

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

CSV Marche è convinta che sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.

CSV Marche persegue i propri fini in particolare attraverso l'attività del Centro Servizi per il Volontariato il quale realizza concrete azioni di sostegno ed accompagnamento e garantisce numerosi servizi gratuiti a supporto delle associazioni di volontariato marchigiane e delle loro preziose iniziative sul territorio.

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

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

CSV Marche opera, in particolare, secondo i seguenti principi:

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

<sup>1</sup> Questo è il nuovo nome dell'associazione deliberato dall'assemblea dei soci del 30 novembre 2012 in occasione dell'approvazione del nuovo Statuto associativo

<sup>2</sup> Fiscalmente CSV Marche è un ente non commerciale

## 1.2 Il governo e la struttura

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2013 erano socie di CSV Marche 494 organizzazioni di volontariato, pari al 36% delle organizzazioni iscritte al RRV.**

Tabella 1.1 - Associazioni di volontariato socie del CSV Marche (al 31 dicembre 2013)

Provincia	Odv socie CSV Marche	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	122	25%	27%
Ascoli P.	94	19%	48%
Fermo	46	9%	37%
Macerata	84	17%	31%
Pesaro e Urbino	148	30%	45%
<b>Totale</b>	<b>494</b>	<b>100%</b>	<b>36%</b>

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

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

Tabella 1.2 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2013

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 30 maggio 2013	69 (di cui 22 per delega)	14%
Assemblea ordinaria del 30 novembre 2013	89 (di cui 56 per delega)	18%

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

Il Presidente Onorario di CSV Marche Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente. Nel corso del 2013, i componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche Francesca Maticena e Ubaldo Sabbatini, si sono dimessi. Sono stati sostituiti per cooptazione da Raffaella Lugli e Dino Lauretani. Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV.

Tabella 1.3 – Partecipanti al Consiglio Direttivo di CSV Marche e relative responsabilità

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Enrico Marcolini (Presidente)	5°	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata	
Luigino Quarchioni (Vice Presidente)	2°	Avvocato - Presidente Legambiente Marche	Legambiente Marche	Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche
Francesco Brugnoli (Tesoriere)	3°	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio	

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Mario Argentati	2°	Funzionario di banca	Avis Jesi	
Simone Giovanni Bucchi	1°	Operatore Sociale	Ass. Insieme Pesaro	Presidente Ass. Reciproca
Umberto Cuccioloni	1°	Artigiano	Aer Picena Ascoli Piceno	Presidente Ass. AER Picena - Vice Presidente FIR Regionale
Roberta Falcetta	2°	Insegnante	I nuovi Amici Macerata	
Roberto Fiorini	4°	Consulente	Rappr. Co.ge	
Raffaella Lugli	1°	Pensionato	Anfass Pesaro	
Paolo Pittori	1°	Pensionato	Auser Marche	
Dino Lauretani	1°	Pensionato	Avis Ascoli Piceno	Consigliere regionale Avis
Marco Tomassini	3°	Vice prefetto	Federprociv Porto S. Elpidio	

### Nel 2013 il Consiglio Direttivo si è riunito 8 volte.

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

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalle norme di riferimento. Nel corso del 2013 la componente Maria Luisa Terenzi Bisetti si è dimessa da componente del Collegio dei Sindaci Revisori.

Nel 2013 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte.

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

Tabella 1.4 - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori di CSV Marche (aprile 2011 – 2014)

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

Tabella 1.5 - Composizione del Collegio dei Garanti di CSV Marche (aprile 2011 – 2014)

Nome	Carica	Mandati
Gilberto Montebelli	Presidente del Collegio	Primo
Laura Stopponi	Garante	Primo
Loris Lazzari	Garante	Primo

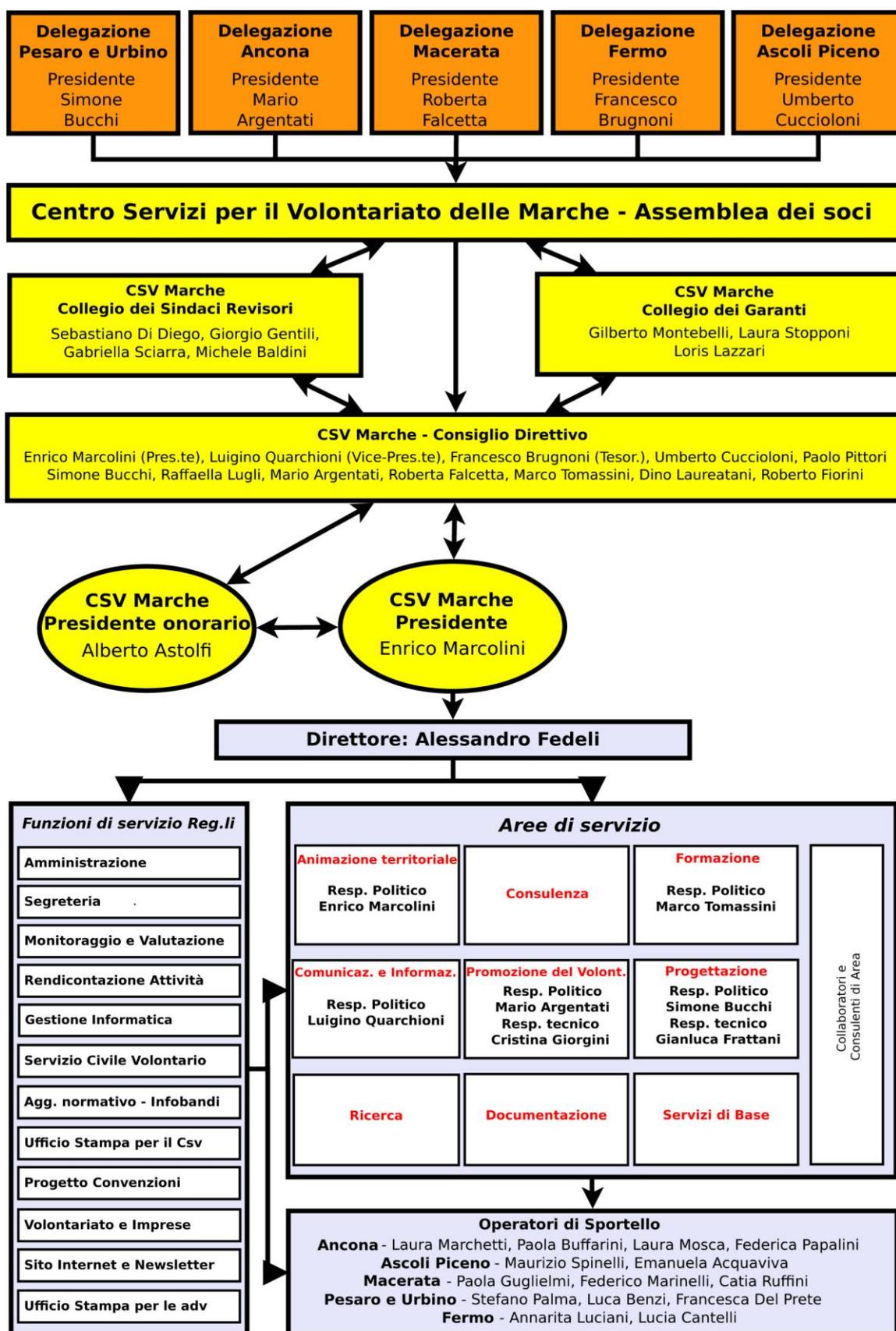
Nel corso del primo semestre 2013 il componente Dino Lauretani si è dimesso da componente del Collegio dei Garanti.

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

**Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito**, salvo il diritto al rimborso delle spese documentate ed effettivamente sostenute nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma di CSV Marche al 31 dicembre 2013.

Grafico 1.1 - Organigramma di CSV Marche



## 1.3 I portatori di interesse

### 1.3.1 L'analisi degli stakeholder

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

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

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

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

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

- Le Fondazioni di origine bancaria

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

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

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

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

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

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

#### **I partner territoriali**

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

### 1.3.2 I destinatari delle attività del CSV

#### **Il mondo del volontariato locale**

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

#### **La comunità territoriale**

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

### 1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza

#### **Le fondazioni di origine bancaria**

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

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

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

### ***Gli organi sociali di CSV Marche***

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

### ***Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale***

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

Il Comitato di Gestione ripartisce ogni anno il "fondo speciale" riveniente dall'accantonamento di una quota dei proventi delle fondazioni bancarie. Esso ha prioritariamente una funzione di verifica e controllo delle attività svolte dal CSV. Nomina altresì un membro nel Consiglio Direttivo e nel Collegio dei Revisori di CSV Marche.

Con il CoGe il CSV intrattiene continui rapporti anche attraverso periodici incontri di confronto sulle diverse problematiche che emergono.

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

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

### ***Le organizzazioni del Terzo Settore***

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

### ***Le Istituzioni pubbliche e private***

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

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

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

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

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

## 1.4 Le risorse umane del CSV

### 1.4.1 Il personale retribuito

La struttura operativa del CSV è basata principalmente su **22 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 15 a tempo pieno e 7 a tempo parziale.**

Il contratto applicato è quello del Commercio. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di minimo 6 ore.

Le giornate di malattia complessivamente certificate da tutti i dipendenti nel 2013 sono state pari a 47 per una media di ore a dipendente di 26. Le ore complessivamente lavorate sono state 36.529 (di cui 408 ore di straordinario pari all'1,1% del totale).

Nel 2013 non ci sono stati accordi formali stipulati con le organizzazioni sindacali, nè contenziosi in essere con i lavoratori in forza all'associazione. Non ci sono stati infortuni sul lavoro. CSV Marche ha da sempre seguito ed adottato tutte le indicazioni e prescrizioni previste dalla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e per la salvaguardia della salute dei lavoratori, avvalendosi della consulenza di società specializzate.

Il CSV nel 2013 si è avvalso inoltre di **1 collaboratore a progetto** impegnato nelle attività di Fund raising.

Il CSV realizza le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato.

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

Tabella 1.6 - Risorse umane retribuite nel 2013 – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

		Dipendenti	Collaboratori	Liberi professionisti
Oneri di Supporto Generale		3,4	0	0
Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi		12,5	0	0
Oneri per Servizi	Formazione	0,6	0	0
	Informazione e comunicazione	1,4	0	1
	Animazione territoriale	0,25	0	0
	Consulenza e assistenza	0,25	0	7
	Promozione	0,1	1	1
	Progettazione sociale	1,2	0	0
<b>Totale</b>		<b>19,7</b>	<b>1</b>	<b>9</b>

Tabella 1.7 - Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere

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

Anche nel 2013 si è promosso e realizzato un processo che ha previsto da un lato una sempre più spinta internalizzazione delle attività prima gestite da risorse umane esterne, e dall'altro una sempre più marcata specializzazione funzionale degli operatori di sportello che ha permesso loro di gestire in autonomia, nel breve periodo, anche azioni dall'elevato contenuto tecnico professionale. Ciò ha richiesto la programmazione e realizzazione di un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si da conto sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

Tabella 1.8 - iniziative formative del 2013

N.	Iniziativa formativa	Destinatari	Partecipanti	Durata
1	La gestione amministrativa e fiscale delle odv	Operatori di sportello	7	16 ore
2	Normativa ed amministrazione delle organizzazioni del Terzo Settore diverse dal volontariato	Operatori di sportello	7	32 ore
3	Le opportunità dell'Unione Europea per il non profit	Operatori di sportello e responsabile d'area	6	12 ore
4	Utilizzo e funzionamento del software Arco	Operatori di sportello	5	4 ore
5	I documenti di rendicontazione sociale	Operatori di sportello	5	8 ore
6	La progettazione sociale	Operatori di sportello e responsabile d'area	6	12 ore
7	La gestione dei gruppi di lavoro	Operatori di sportello e responsabili d'area	16	8 ore
8	La comunicazione nelle associazioni di volontariato	Operatori di sportello e sede regionale	7	4 ore
8	Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani	Tutti i dipendenti	25	16 ore

In definitiva gli operatori degli sportelli operativi hanno partecipato in media nel 2013 a 55 ore di formazione mentre gli operatori della sede regionale a 20 ore. I costi sostenuti nel 2013 per la formazione degli operatori sono stati pari a 9.681 euro in parte coperti dalle risorse rivenienti da un progetto finanziato da Fon.Coop (Fondo per la formazione continua dei lavoratori delle imprese cooperative) a cui CSV Marche aderisce, versando una quota dei contributi previdenziali dei propri dipendenti.

### Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

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

- nella sede di Ascoli Piceno è stata rinnovata una borsa lavoro a favore di una ragazza in difficoltà, sostenuta dal Comune di Maltignano, impiegata in affiancamento all'operatrice addetta al front-office;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale del locale Distretto Sanitario, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Centro Diurno del Comune di Fermo "M. Montessori", a favore di un ragazzo disabile che si occupa due volte alla settimana di piccole mansioni di segreteria;
- nella sede di Ancona è stata realizzata una borsa lavoro di 20 ore settimanali iniziata a dicembre 2012 e terminata al 31 maggio 2013 e finanziata all'interno di un progetto UNRRA promosso dalla Provincia di Ancona dal titolo "Il lavoro oltre l'ostacolo" volto a favorire l'inserimento lavorativo di giovani con disabilità psichica o fisica; il beneficiario di questa borsa è stato poi inserito in un progetto formativo e di orientamento per 20 ore settimanali, promosso dal Centro Lavoro Guidato del Comune di Ancona, gestito dalla cooperativa sociale Opera fino al 31 ottobre 2013. Dal 1 novembre tale borsa è stata presa in carico dal Comune di Ancona;
- nella sede di Ancona è stata realizzata a partire da novembre 2013 una borsa lavoro a carico del Comune di Ancona a favore di una persona che svolge mansioni di pulizia per 15 ore settimanali;
- nella sede di Ancona è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dalla Provincia di Ancona, conclusasi a giugno;

### 1.4.2 I volontari

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

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

### 1.5.1 La definizione del programma di attività

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

**Il percorso di programmazione** è stato caratterizzato da un intenso processo di **confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2014) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al biennio 2014-2015).

Il percorso si è articolato nelle fasi sotto riportate:

Luglio 2013	1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV, sulla scorta del modello di pianificazione già utilizzato
Ottobre 2013	2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV
Novembre 2013	3. stesura del piano di sviluppo strategico 2014-2015 e stesura del piano operativo 2014 4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV 5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2014 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV 6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge

- Un incontro con il Consiglio Direttivo e con la struttura operativa di CSV Marche, per mettere a frutto le conoscenze acquisite nel quotidiano lavoro con le Odv in merito ai problemi, ai bisogni e alle aspettative di sviluppo del volontariato regionale;
- 12 focus group con le associazioni di volontariato. Complessivamente **hanno partecipato 87 Odv** locali. Per ampliare ulteriormente i tassi di rappresentatività delle OdV coinvolte nel processo di programmazione è stato elaborato ad hoc un questionario on-line, inviato a tutte le OdV marchigiane. Il questionario è stato gestito dal CSV nella formulazione delle domande e nell'analisi dei risultati emersi, mentre la costruzione dello strumento e la somministrazione dello stesso è stata affidata ad una società esterna specializzata nella realizzazione di ricerche, indagini di mercato e sondaggi. Le OdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state 453, pari al 36% di quelle destinatarie dell'indagine, contro le 359 della precedente rilevazione. La percentuale dei rispondenti è significativa del senso di appartenenza e partecipazione che le associazioni di volontariato marchigiane sentono rispetto al CSV;
- un focus group con alcuni testimoni privilegiati del mondo del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio sanitari, delle Università e del mondo della comunicazione delle Marche. A tale incontro hanno partecipato 10 soggetti su 18 invitati. L'incontro si è incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV e sulle possibili relazioni di collaborazione da sviluppare o da instaurarsi tra l'ente di appartenenza dello stakeholder e le associazioni di volontariato.

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

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

Le associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo di CSV Marche, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente. I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una **rete di 14 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento.

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

Tutte le sedi principali e molte delle sedi secondarie sono dotate di sale riunioni e/o di spazi comuni per permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo.

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

Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata. Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. In tutti gli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet. Negli sportelli principali sono inoltre disponibili beni che vengono prestati gratuitamente alle associazioni di volontariato per le loro attività.

Tabella 1.9 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2013

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

### 1.5.3 Come comunichiamo

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

Gli strumenti utilizzati sono:

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

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

In tale contesto è stato altresì definito un dettagliato "piano relazioni esterne" da implementarsi ogni anno.

### 1.5.4 Con chi collaboriamo

**Ministero delle Politiche Sociali:** a giugno 2013 è stato sottoscritto un Accordo quadro di programma tra il Centro servizi per il volontariato delle Marche e il ministero del Lavoro e delle politiche sociali – direzione generale per il Terzo settore e le formazioni sociali. L'accordo, di durata quinquennale, sarà finalizzato in particolare all'implementazione di progetti e azioni per la promozione della cultura del volontariato e della solidarietà ed alla sperimentazione di percorsi di collaborazione tra organizzazioni del terzo settore e realtà economiche imprenditoriali, mirate allo sviluppo di sempre più concrete forme di responsabilità sociale d'impresa.

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

Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, che intende favorire l'accesso alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi e progetti di rilevanti dimensioni ed alla partecipazione ai tavoli di programmazione regionale per la gestione dei futuri fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020. L'implementazione concreta delle azioni previsti nel protocollo è proseguita con costanza e reciproca soddisfazione per tutto il 2013.

A fine 2011 il CSV insieme al Forum regionale del Terzo Settore hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con la direzione regionale delle Marche dell'Agenzia delle Entrate che prevede azioni di reciproca informazione e collaborazione. In questo caso purtroppo il protocollo è rimasto al livello di dichiarazioni d'intenti vista la non adeguata volontà di dargli concreta attuazione dimostrata dai competenti uffici finanziari.

**Reti regionali di volontariato e di terzo settore:** il CSV ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa. Il CSV ha inoltre sottoscritto un protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche**. L'intesa prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la realizzazione di attività finalizzate a misurare e valorizzare il contributo dei volontari impegnati nella gestione delle società sportive, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte del CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI.

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

**Università:** le principali collaborazioni si sono realizzate con gli atenei di Ancona e Macerata in relazione al progetto di orientamento al volontariato rivolto agli studenti universitari, per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo dedicato all'area Promozione del Volontariato. Con l'Università di Macerata è poi proseguita la collaborazione relativa al progetto di accompagnamento delle associazioni di volontariato alla redazione del Bilancio sociale, per i cui dettagli rimandiamo al paragrafo a ciò dedicato. A gennaio 2012 è stata poi stipulata una convenzione con l'Università di Macerata, per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV. Lo stage prevede la partecipazione alle attività dell'area comunicazione del CSV e l'elaborazione di campagne di promozione e comunicazione di eventi ed attività delle organizzazioni di volontariato e di campagne del Csv per il reperimento di volontari da destinare alle associazioni. In tale contesto nel 2013 sono stati attivati 2 tirocini formativi post-laurea. Il primo stage della durata complessiva di n. 5 mesi per un impegno totale di 300 ore, è stato condotto presso la sede di Ancona ed ha coinvolto la tirocinante in attività di rassegna stampa, redazione di comunicati stampa e notizie/eventi per il sito web del CSV. Il secondo tirocinio, della durata di n. 1,5 mesi per un impegno totale di 144 ore è stato condotto presso la sede di Macerata, in convenzione con il Ciof (Centro per l'impiego e l'orientamento) di Macerata, ed ha coinvolto il tirocinante in attività di selezione contenuti d'interesse e redazione di news ed eventi per il sito web e i social network del CSV, e in attività di account/rapporti con le Odv per la promozione di loro iniziative.

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

## 1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Al 31 dicembre 2013, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.683 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2012 del 8%<sup>3</sup>.

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

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

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, si evidenzia come, a fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 918 abitanti su base regionale, si distinguono le province di Ascoli Piceno e Fermo rispettivamente con il più alto ed il più basso rapporto tra numero delle associazioni e popolazione residente.

Tabella 1.10 - Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2013/2012	Cittadini per Odv
Ancona	538	32%	10%	884
Ascoli P.	248	15%	8%	850
Fermo	166	10%	12%	1055
Macerata	323	19%	6%	992
Pesaro e Urbino	403	24%	3%	902
<b>Totale</b>	<b>1.683</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>918</b>

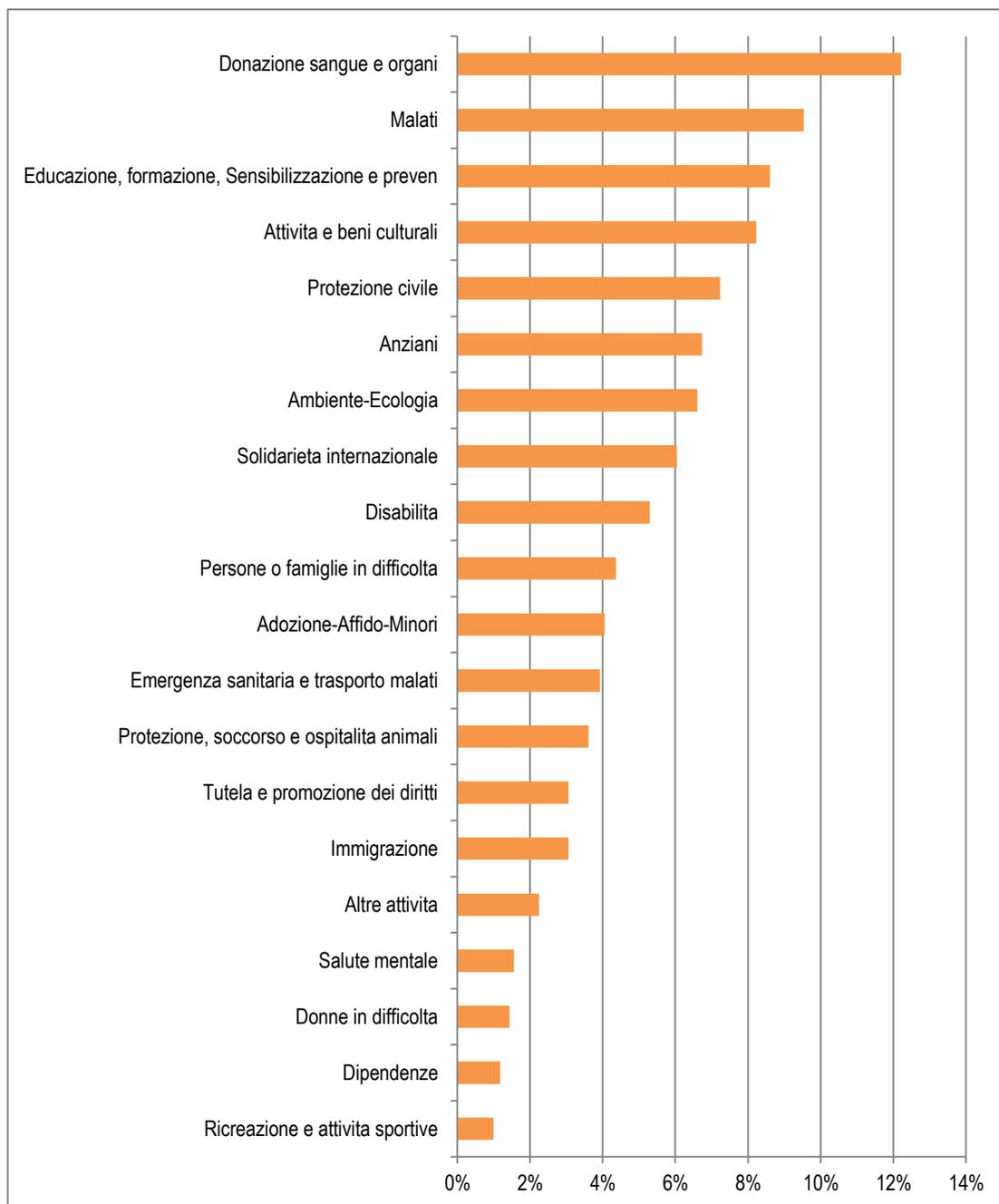
Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano l'82% del totale con un dato in aumento rispetto a quello del 2012 (81% nel 2012, 78% nel 2011, 77% nel 2010). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale quanto a percentuale di associazioni iscritte al Registro; ciò è il frutto anche dell'azione da sempre condotta dal CSV e finalizzata a sensibilizzare le associazioni attorno all'opportunità di definire formalmente il proprio inquadramento giuridico, attraverso l'iscrizione a tale Registro.

Tabella 1.11 - Odv iscritte al Registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	82	456	85%
Ascoli P.	52	196	79%
Fermo	42	124	75%
Macerata	48	275	85%
Pesaro e Urbino	74	329	82%
<b>Totale</b>	<b>302</b>	<b>1.381</b>	<b>82%</b>

<sup>3</sup> Insistono inoltre nella nostra regione 119 sedi secondarie di associazioni

Grafico 1.2 – Odv per ambito di attività



## SECONDA PARTE – COSA FACCIAMO PER VALUTARCI ED ESSERE TRASPARENTI

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

Il sistema di valutazione che si è messo in campo per l'annualità 2013 risponde ai seguenti obiettivi:

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

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

1. *La coerenza del sistema di governance e delle azioni messe in campo dal CSV con la normativa di riferimento (valutazione della legittimità)*  
Il relativo processo di valutazione si sostanzia nel rispondere ad interrogativi che riguardano non solo il rispetto della normativa di riferimento dei CSV ma anche aspetti concernenti la governance del CSV, intesa in una prospettiva allargata che coinvolge i principali portatori di interesse di riferimento.
2. *Il Piano Operativo 2013 attraverso l'osservazione dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi (al fine di valutare la performance e l'efficacia della programmazione realizzata)*

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

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

La struttura teorica applicata al sistema di valutazione delle risposte fornite dal CSV ai bisogni del volontariato nel 2013, descritto nelle pagine seguenti, ripercorre un paradigma interpretativo sperimentato dal 2010 ad oggi e utilizza il seguente schema logico: esistono dei problemi riconosciuti dai vari portatori di interesse; alcuni di essi sono riconosciuti quali prioritari; per cercare di rispondere positivamente a tali problemi vengono individuate delle strategie che nella loro applicazione pratica necessitano di azioni specifiche; da tali azioni ci si aspettano dei risultati che, una volta raggiunti, dovrebbero aver implementato le strategie scelte e quindi inciso nella misura attesa sulle problematiche prioritarie individuate in fase iniziale.

Lo schema utilizzato analizza le seguenti questioni:

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

L'analisi delle risposte alle questioni sopra definite viene utilizzata sia in una logica di apprendimento per la definizione della successiva programmazione, sia di valutazione dell'adeguatezza della struttura di programmazione. Lo schema di seguito illustrato riassume in una logica causale priorità, strategie, azioni, risultati attesi e ottenuti. I risultati ottenuti sono misurabili attraverso la comparazione degli indicatori appositamente individuati e "pesati" sui risultati attesi. Ci si aspettava un risultato: questo è stato raggiunto in modo uguale a quello atteso, in modo maggiore o in modo minore? L'efficacia è il risultato del rapporto percentuale tra il punteggio massimo ottenibile e quello ottenuto. L'insieme delle valutazioni delle azioni produce l'analisi del livello di realizzazione delle strategie scelte e quindi della loro capacità di risposta alle

priorità individuate<sup>4</sup>. Un ulteriore aspetto che intendiamo qui riprendere riguarda il significato che questo capitolo riveste per CSV Marche. L'organizzazione CSV è un sistema classicamente basato *sull'offerta dei servizi* piuttosto che regolato dai meccanismi di erogazione su domanda. Per il suo mandato fondativo la struttura può e deve offrire determinati servizi e non altri. Tale meccanismo stride per alcuni versi con l'esigenza di raccordarsi con un territorio in evoluzione che vuole doverosamente partecipare ai percorsi che lo aiutano a crescere. Questi sono i motivi che hanno spinto CSV Marche a far sì che la programmazione fosse partecipata e che le azioni/servizi da erogare rispondessero anche ad una mediazione tra i bisogni individuati dai portatori di interesse ed il modo di affrontarli. Per noi il *modo di affrontare i bisogni* sono le azioni programmate e realizzate. Se noi ci fermassimo però a valutare lo scarto tra quanto progettato e quanto realizzato in ogni singola azione, senza che queste (le azioni) vengano inserite nel percorso complessivo della programmazione, sarebbe come avere una pagella che valuta l'aumento delle conoscenze dell'alunno, ma non la sua capacità di utilizzarle. Con questo lavoro si vuole render conto, e rendersi conto, non solo se si sono prodotti dei servizi "buoni" ma soprattutto se si è stati capaci di utilizzare tali servizi per rispondere ai bisogni principali del volontariato. E questa per noi è l'essenza più importante della nostra missione.

Di seguito riportiamo lo schema generale delle priorità, strategie e azioni individuate dal CSV Marche nel 2013 e le relative valutazioni. Nella tabella successiva troverete invece l'elenco analitico delle azioni messe in campo dal CSV Marche comprensivo dei risultati attesi, di quelli ottenuti e delle singole valutazioni. Nei paragrafi successivi invece sono stati tratteggiati alcuni spunti di interpretazione e valutazione dei risultati ottenuti.

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
Valorizzare e ribadire la missione ed il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali	Promuovere momenti di riflessione e confronto sul ruolo attuale del volontariato, sulle sue caratteristiche identitarie e sui rischi di eventuali derive	Reti e azione politica Il bando progettazione Sito internet e newsletter	13 su 20	64 su 100
	Garantire visibilità e riconoscimento alle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	Progetto "Volontaria...mente" Progetto "Mister cittadino" Servizio di orientamento al volontariato Volontariato ed imprese Sito internet e newsletter Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	21 su 40	
	Rafforzare il dialogo ed il confronto con le istituzioni	Reti e azione politica Il bando progettazione Progettazione extra CSV Consulenza	14 su 20	
	Vigilare sulla trasparenza e sull'identità del volontariato	Accompagnamento contabile Accompagnamento alla rendicontazione sociale	16 su 20	
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili	Avviare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni	Volontariato ed imprese Progettazione extra CSV	45 su 70	70 su 100
	Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV	Comitato di Gestione e Fondazioni di origine bancaria CSVnet, Forum Regionale del Terzo Settore, Università	25 su 30	

<sup>4</sup> Il sistema di conteggio prevede l'attribuzione del peso che un'azione deve avere all'interno della strategia e della priorità e del peso che le varie strategie hanno nel concorrere al perseguimento delle priorità individuate.

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato	Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste, la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio al fine di realizzare progetti condivisi in risposta ai bisogni della comunità;	Reti e azione politica	⇒ 27 su 40	67 su 100
		Il bando progettazione		
		Progettazione extra CSV		
	Disincentivare la proliferazione di piccole e piccolissime associazioni;	Consulenza	⇒ 5 su 5	
	Promuovere e supportare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi territoriali	Reti e azione politica	⇒ 15 su 25	
	Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile, riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni	Reti e azione politica	⇒ 10 su 15	
		Il bando progettazione		
		Progettazione extra CSV		
	Favorire e consolidare percorsi finalizzati alla costruzione di "patti territoriali" che coinvolgono un ampio numero di soggetti territoriali e che siano finalizzati all'implementazione di virtuosi processi di sviluppo delle comunità di riferimento;	Reti e azione politica	⇒ 10 su 15	
		Il bando progettazione		
	Progettazione extra CSV			
Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie	Garantire percorsi di accompagnamento e formazione finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza ed il coinvolgimento di nuovi volontari;	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	⇒ 34 su 40	83 su 100
		Bando Seminari e Convegni		
		Consulenza		
		Progetto "Volontaria...mente"		
	Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni	Progetto "Mister cittadino"	⇒ 18 su 20	
	Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva e responsabile, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate, ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato;	Consulenza		
		Progetto "Volontaria...mente"		
		Progetto "Mister cittadino"	⇒ 31 su 40	
		Servizio di orientamento al volontariato		
		Sito internet e newsletter		
	Campagna di promozione del volontariato			
	La progettazione extra CSV			

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV, promuovendo percorsi di infrastrutturazione del volontariato	Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative, in particolare negli aspetti ritenuti più problematici;	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Bando Seminari e Convegni Consulenza Accompagnamento contabile Accompagnamento alla rendicontazione sociale Informazioni e Documentazione	⇒ 16 su 20	73 su 100
	Sostenere le associazioni, qualora opportuno e/o necessario, nel processo di "migrazione" verso una forma giuridica diversa dal volontariato e più adeguata ai contenuti ed alle modalità di svolgimento delle attività associative;	Consulenza Informazioni e Documentazione	⇒ 4 su 5	
	Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti;	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Bando Seminari e Convegni Il bando progettazione Consulenza Accompagnamento contabile Accompagnamento alla rendicontazione sociale Informazioni e Documentazione	⇒ 4 su 5	
	Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle OdV;	Il bando progettazione Informazioni e Documentazione	⇒ 15 su 20	
	Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento;	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Bando Seminari e Convegni Consulenza Il bando progettazione Progettazione extra CSV Progetto "Volontaria...mente" Progetto "Mister cittadino" Servizio di orientamento al volontariato Sito internet e newsletter	⇒ 8 su 10	
	Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato;	Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	⇒ 11 su 20	
	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature)	Volontariato ed imprese Accompagnamento contabile Consulenza Servizi logistici	⇒ 9 su 10	
	Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le OdV marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse.	Promozione delle iniziative e delle attività del CSV Sito internet e newsletter Bando Seminari e Convegni Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	⇒ 6 su 10	

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
<p>Rafforzare la presenza ed ruolo il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio</p>	<p>Stipulare accordi con i diversi soggetti territoriali per gestire insieme problemi e tematiche comuni, condividendo le eccellenze di ognuno;</p>	<p>⇒ Reti e azione politica</p>	<p>⇒ 18 su 30</p>	
	<p>Sviluppare e qualificare la visione politica e le capacità relazionali dei dirigenti del CSV;</p>	<p>⇒ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi ⇒ Bando Seminari e Convegni Reti e azione politica Informazioni e Documentazione</p>	<p>⇒ 20 su 30</p>	
	<p>Sviluppare e qualificare le competenze, capacità ed attitudini degli operatori del CSV, favorendo una marcata specializzazione delle relative mansioni e ruoli</p>	<p>⇒ Formazione operatori CSV</p>	<p>⇒ 18 su 20</p>	<p>63 su 100</p>
	<p>Incrementare la base associativa di CSV Marche e sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV</p>	<p>⇒ Base associativa</p>	<p>⇒ 7 su 20</p>	

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

Al fine di facilitare la lettura dei dati proposti in questo capitolo, occorre spiegare che la qualità dei risultati attesi per ciascuna azione è stata declinata dai soggetti partecipanti al percorso di programmazione annuale del CSV, i quali hanno proposto e co-definito una percezione di qualità attesa delle singole azioni<sup>5</sup>.

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

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

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

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

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

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

Nella seconda sezione sono invece descritti i dati di sintesi delle azioni ed iniziative realizzate dal CSV, cercando di rispondere in particolare alla domanda "Come siamo riusciti a rispondere ai bisogni individuati?"<sup>7</sup>. Nella interpretazione dei dati in alcuni casi si farà riferimento ad alcuni indicatori interni alle singole azioni rintracciabili nello schema generale proposto all'inizio di questo capitolo.

Buona lettura.

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

### 2.3.1 Area delle azioni del CSV

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

*Partiamo dalle priorità*

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

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

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

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

Grafico 2.1 - % di raggiungimento dei risultati delle priorità

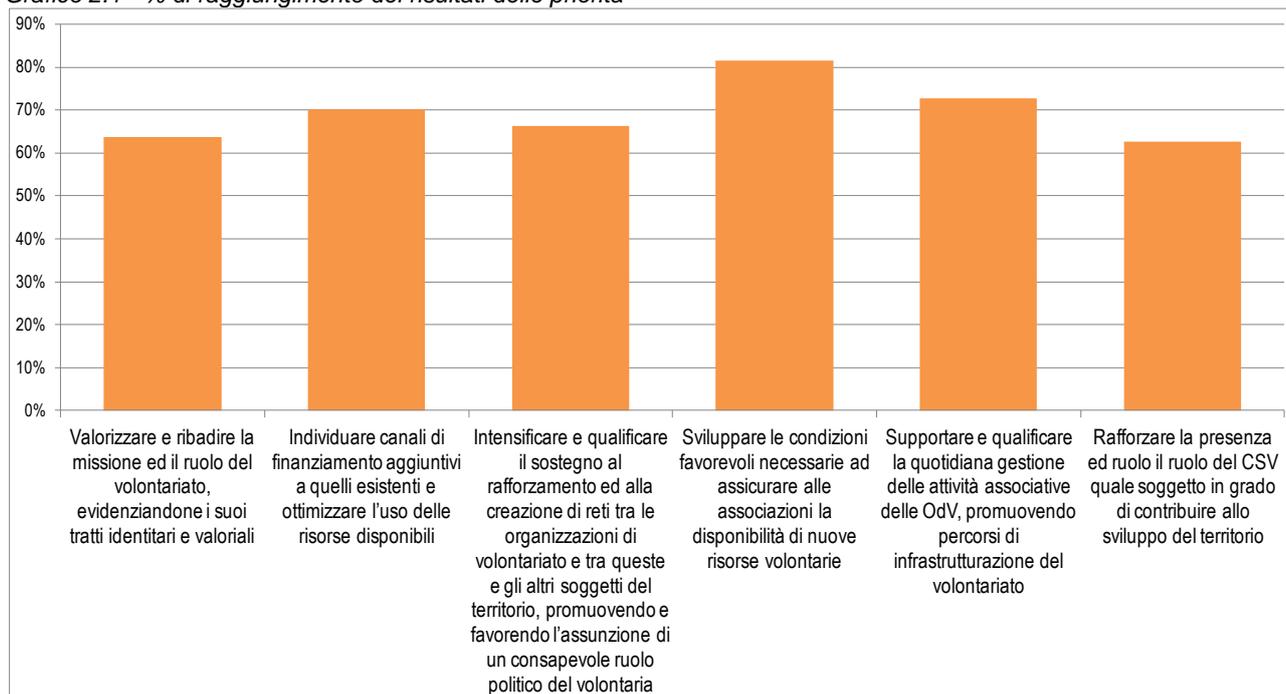


Tabella 2.1 – Risultati attesi per priorità

Priorità	% di raggiungimento
Valorizzare e ribadire la missione ed il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali	64%
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili	70%
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato	67%
Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie	83%
Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV, promuovendo percorsi di infrastrutturazione del volontariato	73%
Rafforzare la presenza ed ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	63%

Su sei priorità individuate (ossia sui bisogni prioritari ai quali le azioni messe in campo dovevano dare risposta) possiamo dire che due hanno avuto una risposta più che positiva e comunque in linea con i risultati attesi (Cfr tab. n. 2.1) e quattro hanno avuto degli esiti leggermente inferiori a quelli auspicati.

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

#### Le priorità ed i loro significati

Le priorità individuate nella programmazione annuale del CSV rappresentano una visione di rilancio del volontariato come soggetto generatore di sviluppo territoriale e di tutela sociale. Come mai negli anni precedenti la programmazione 2013 racconta di un volontariato marchigiano che si sente chiamato a prendersi cura del futuro. Se il 2012 sembrava essere stato impostato come risposta ad un *annus horribilis* rispetto alla crisi economica e finanziaria che attraversava il paese, il 2013 ha guardato da un'altra parte; almeno tre delle priorità individuate rappresentano delle bussole per orientare il volontariato verso il futuro: *Valorizzare e ribadire la missione ed il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali; Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato;*

*Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio.*  
 Scomodando Antoine de Saint'Exupery: "Se vuoi costruire una barca, non radunare uomini per tagliare legna, dividere i compiti e impartire ordini, ma insegna loro la nostalgia per il mare vasto ed infinito", la programmazione del CSV del 2013 fa sua la "nostalgia" e la voglia di ricordarsi come volontariato dei valori, non smarrendosi dentro questioni quotidiane che portano a sovrastimare le problematiche gestionali a scapito di quelle identitarie. D'altra parte gli equilibri di una buona programmazione si poggiano sulla capacità di tenere insieme le tre tensioni di un'organizzazione: la tensione valoriale (appena descritta), la tensione professionale (ossia quella di acquisire competenze per il proprio agire) e quella organizzativa. Queste seconde vengono racchiuse nelle tre priorità descritte nel programma come "Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV, promuovendo percorsi di infrastrutturazione del volontariato", "Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie" ed infine "Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili".  
 Dunque una programmazione orientata al futuro ma con i piedi per terra.

#### I risultati positivi ed i risultati negativi

Come avremo modo di vedere nella lettura dei dati di seguito proposta, la virata della rotta da un anno all'altro ha portato a dei piccoli disequilibri, consoni ad una struttura che vuole sempre innovarsi ma dove la testa va più veloce delle gambe (come è naturale). Dunque si è saputo rispondere meglio alle priorità di natura professionale ed organizzativa, meno alle priorità di natura identitaria.

Osservando la tabella n. 2.1 si osserva come i valori più positivi si siano raggiunti nello *Sviluppare le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie* (83% nel 2013 contro l'80% del 2012) *nel Supportare e qualificare la quotidiana gestione delle attività associative delle OdV* (73% stesso dato del 2012) e *nell' Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili* (70% nel 2013 contro il 64% del 2012).

Gli esiti con la più bassa percentuale di raggiungimento (anche se si parla di valori comunque abbastanza positivi) sono: *Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento e alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato, tra queste e gli altri soggetti del territorio, promuovendo e favorendo l'assunzione di un consapevole ruolo politico del volontariato* (67% nel 2013 contro il 69% del 2012); *Valorizzare e ribadire la missione ed il ruolo del volontariato, evidenziandone i suoi tratti identitari e valoriali* (64% nel 2013 contro il 71% del 2012) e *Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio* (63% nel 2013 contro il 76% del 2012).

Le strategie messe in campo dal CSV per assicurare alle associazioni nuove risorse volontarie, aiutare le associazioni a gestire le attività quotidiane e, per il CSV, trovare nuove risorse finanziarie sono state efficaci.

Sebbene nella programmazione l'enfasi ai valori identitari del volontariato siano stati espressi appieno attraverso tre aree di priorità, nella pratica si riscontra una diminuzione di attenzione sul ruolo politico delle associazioni e del CSV, nel 2013 i risultati ottenuti sono leggermente inferiori al 2012 e ancora di meno rispetto al 2011; le associazioni hanno dimostrato un calo di attenzione o interesse su ciò che le circonda non solo dal punto di vista del bisogno particolaristico ma anche di una mobilitazione verso un'azione di *advocacy* più evidente e convinta.

E' dunque importante implementare con maggiore enfasi la *mission* identitaria.

Se il livello di raggiungimento degli esiti alla priorità "*Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le Odv e tra queste e gli altri soggetti del territorio*" era pari pari all' 85% nel 2011, al 69% nel 2012 e al 67% nel 2013, sta a significare che il lavoro con le reti e con il territorio è un concetto importante e legittimato per le associazioni, ma rimane la fatica che comporta realizzarlo per motivi organizzativi (di tempo, pazienza, competenze da mettere in gioco) e culturali (per le caratteristiche di processo e non di prodotto che lo connotano): è molto più facile incontrarsi per organizzare una festa (incontro che ha un inizio ed un fine-prodotto), che non incontrarsi con gli altri come *modus operandi*, i cui esiti sono di lungo periodo, poco tangibili e soprattutto centrati all'esterno della propria Odv.

Se è vero che l'attuale contesto esterno ha affondato il modello di welfare di sistema (ne sono esempio la messa in crisi degli ambiti territoriali come sistema di *governance* territoriale), che la riduzione delle risorse del Servizio Sanitario Regionale e il ritirarsi dell'azione pubblica nei sistemi di tutela dell'esclusione sociale, hanno imbrigliato il volontariato cercando di renderlo manodopera a basso costo degli enti pubblici, proprio per questo il CSV deve rinnovare l'impegno nel far crescere il ruolo politico del volontariato, per proteggere le associazioni dall'assumere ruoli e funzioni che non le competono e che rischiano di annientarne l'identità

di tutela. In tale scenario si capisce bene come il bisogno di essere in rete sia strategico, ma il rischio che il CSV ha incontrato nell'implementare tali strategie è quello di essere un Don Chisciotte che combatte contro i mulini a vento.

La forza che il CSV ha nell'affrontare tali sfide è quella di essere un'organizzazione fortemente legata al territorio che si interroga sui propri modelli culturali e sul mettere insieme l'irruenza del nuovo assieme, alla storia delle esperienze e delle competenze acquisite. Parafrasando una definizione di Lerner e Ford<sup>8</sup> sul cosa siano le competenze delle persone, potremmo dire che: *“un'organizzazione viene giudicata competente quando è in grado di mostrare comportamenti, pensieri ed emozioni appropriate. Ma per comportarsi in maniera appropriata in un mondo mutevole e/o complesso non è possibile fare sempre la stessa cosa. E' necessario essere flessibili”*. Il CSV non offre solo servizi ma offre conoscenze e produce cultura, lo ha sempre fatto attraverso il lavoro sulla partecipazione territoriale, sulla costruzione di luoghi che rendessero percepibili le azioni di advocacy delle odv. Non ci si può allontanare da queste necessità, pur se i risultati non sempre sono come ce li si aspetta, del resto non si può aumentare e legittimare il ruolo del CSV solo rafforzando ed affinando gli strumenti di marketing, occorre partecipare e far partecipare, ascoltare, mettere dentro i saperi, le competenze e le conoscenze. Prendere in co-carico i territori, sensibilizzare il contesto, co-progettare, non stancarsi di sentire e perseguire la tensione valoriale. Il rischio che il volontariato corre è quello di perdita dell'identità collettiva, di essere innanzitutto valore, che ha bisogno di servizi per poterlo realizzare, ma che questi, i servizi, sono funzioni per il benessere pubblico.

Le fatiche delle organizzazioni sono agite facendo i conti con la propria storia ed il proprio mandato, con ciò che al proprio interno può essere rivisto per favorire nuove aperture ed evoluzioni e si confrontano continuamente anche con le consuetudini legate ai propri riferimenti culturali, e con le paure di smarrire un'identità valoriale.

L'immagine che i dati ci danno è quello di un risultato della programmazione del CSV compreso tra l'esigenza di essere utile al volontariato nel breve termine e di tenere la rotta della nave guardando lontano. Come dire: guardare nello stesso momento dentro e fuori da se (il territorio), guardarsi ora pensandosi nel futuro.

Tabella 2.2 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Accompagnamento contabile	9	9	100%
Campagna di promozione del volontariato	9	9	100%
CSVnet, Forum Regionale del Terzo Settore, Università	3	3	100%
Progetto “Volontaria...mente”	27	27	100%
Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	3	3	100%
Servizi logistici	3	3	100%
Consulenza	12	11	92%
Formazione operatori CSV	9	8	89%
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	27	21	78%
Il bando progettazione	27	20	74%
La progettazione extra CSV	15	11	73%
Progettazione extra CSV	15	11	73%
Comitato di Gestione e Fondazioni di origine bancaria	9	6	67%
Documentazione	6	4	67%
Bando Seminari e Convegni	30	20	67%
Servizio di orientamento al volontariato	9	6	67%
Reti e azione politica	18	11	61%
Sostegno alla realizzazione di materiale promozionale, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	15	9	60%
Accompagnamento alla rendicontazione sociale	9	5	56%

<sup>8</sup> In Teoria dei Sistemi Evolutivi

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Volontariato ed imprese	18	10	56%
Progetto "Mister cittadino"	6	3	50%
Base associativa	3	1	33%
Sito internet e newsletter	12	2	17%

Al fine di rendere l'analisi il più possibile articolata, oltre alla valutazione del risultato complessivo per priorità, nella tabella 2.2 sopra riportata si illustrano i risultati attesi e ottenuti per azioni. Questo tipo di analisi ci permette di comprendere quali sono gli spazi di miglioramento sia in relazione agli atteggiamenti messi in campo dal CSV sia rispetto alle risposte attivate dalle associazioni di volontariato e dal contesto territoriale in generale.

La tabella 2.2 conferma una buona capacità di organizzazione interna del CSV: dove le azioni messe in campo dipendono da una buona governance interna al CSV, il raggiungimento degli esiti attesi è totale (100%). Nelle azioni consolidate nel tempo (es. qualificazione, progettazione, consulenza) per le quali gli esiti dipendono dall'incontro con le associazioni in uno scambio reciproco di "convenienze", il raggiungimento è buono. Si sono rafforzate azioni che lo scorso anno erano critiche, quali ad esempio la progettazione extra CSV che nel 2013 ha un livello di raggiungimento dei risultati più che buono (73%)

Le azioni più critiche sono quelle che vengono percepite funzionali al CSV e non ai partner (vedasi sito-17%, volontariato ed imprese 56%); e quelle che rafforzano l'identità collettiva del volontariato, tra le quali l'allargamento della base associativa (33%).

Nella tabella 2.3 di seguito presentata si riportano quelle azioni sulle quali esiste, per alcune tipologie di indicatori, uno scarto maggiore tra i risultati attesi e risultati ottenuti. Indicatori che segnalano aree di debolezza che rappresenteranno concreti obiettivi di miglioramento per l'anno a venire.

*Tabella 2.3 – Risultati ottenuti per azione*

Azione	Indicatore	Esiti disattesi/Obiettivi di miglioramento
Reti e azione politica	Numero incontri realizzati per reti e tipologia soggetti partecipanti	Una presenza inferiore di quella attesa negli incontri di animazione territoriale di enti non di volontariato
Reti e azione politica	Numero associazioni che hanno partecipato alle attività di animazione territoriale	Una presenza inferiore di quella attesa delle odv negli incontri di animazione territoriale
Bando Progettazione	Composizione tipologica delle reti	Una presenza inferiore di quella attesa di reti composte da soggetti del terzo settore ed istituzioni pubbliche nei progetti presentati
Bando Progettazione	Percentuale delle proposte progettuali sufficienti sul totale delle ammesse	Un livello qualitativo delle proposte progettuali presentate inferiore a quello atteso
Mister cittadino	Numero delle classi dove sono stati realizzati gli approfondimenti a cura delle odv	Insufficiente numero delle classi dove sono stati realizzati gli approfondimenti a cura delle odv
Volontariato e Imprese	Servizio Beni Usati e solidali	Tutti gli indicatori di tale servizio sono stati inferiori alle attese (numero fornitori iscritti, numero beni offerti ed assegnati)
Ufficio stampa	Numero comunicati stampa e conferenze stampa prodotti	Numero di comunicati stampa e conferenze stampa prodotti inferiore alle attese
Formazione CSV	Numero edizioni percorsi formativi realizzate	Numero edizioni percorsi formativi realizzate inferiore a quelle previste (in alcune province alcuni corsi di formazione non sono partiti)
Bando Seminari e Convegni	Percentuale delle proposte formative sufficienti sul totale delle ammesse	Un livello qualitativo delle proposte formative presentate inferiore a quello atteso
Sito e newsletter	News prodotte ed eventi segnalati sul sito. Numero accessi al sito ed iscritti alla newsletter	Tutti gli indicatori sono stati inferiori alle attese
Rapporti con le Fondazioni di origine bancaria	Numero degli incontri realizzati	Il numero degli incontri realizzati è stato inferiore a quanto preventivato.

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

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

Il questionario, somministrato principalmente via mail/web, ha indagato il grado di conoscenza e di soddisfazione delle associazioni ed è stato proposto alle associazioni utenti dei servizi del CSV (1.346).

La rilevazione si prefiggeva, nei tempi dati, di ottenere almeno 350 risposte. In totale sono stati compilati 421 questionari, campione indubbiamente significativo dal punto di vista quantitativo.

Di seguito riportiamo la sintesi dei risultati emersi nella rilevazione.

Tabella 2.4 - Associazioni rispondenti per Provincia di appartenenza

Provincia	Num	%
Ancona	130	31%
Ascoli P.	60	14%
Fermo	46	11%
Macerata	82	19%
Pesaro e Urbino	103	24%
<b>Totale</b>	<b>421</b>	<b>100%</b>

Tabella 2.5 - Utilizzo dei servizi del CSV

Servizio	Si - %
Servizi Logistici	64%
Consulenza	80%
Accompagnamento tenuta della contabilità	23%
Accompagnamento alla redazione di documenti di rendicontazione sociale	24%
Sito internet	90%
Newsletter elettronica	92%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	64%
Ufficio Stampa	43%
Presenza CSV sui Social Network	16%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	40%
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	26%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	40%
Corsi di formazione organizzati dal CSV per i volontari delle associazioni	51%
Animazione territoriale	33%

Tabella 2.6 - Gradimento dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti che utilizzano il servizio – la media è calcolata con Molto=4, Abbastanza=3, Poco=2, Per nulla=1)

Servizio	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Media
Servizi Logistici	68%	30%	2%	0%	3,7
Consulenza	67%	32%	1%	1%	3,6
Accompagnamento tenuta della contabilità	60%	37%	3%	0%	3,6
Accompagnamento alla redazione di documenti di rendicontazione sociale	65%	34%	1%	0%	3,6
Sito internet	40%	59%	1%	0%	3,4
Newsletter elettronica	60%	38%	2%	0%	3,6
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	68%	30%	2%	0%	3,7
Ufficio Stampa	63%	35%	2%	0%	3,6
Presenza CSV sui Social Network	27%	70%	3%	0%	3,2
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	39%	48%	9%	3%	3,2
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	45%	50%	4%	2%	3,4
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	43%	49%	6%	1%	3,3
Animazione territoriale	23%	67%	11%	0%	3,1

## 2.5 Il capitale intellettuale

Nelle pagine che seguono proveremo a tratteggiare il valore del capitale intellettuale e valoriale del CSV, ossia quel complesso di “ricchezze” prodotte dal CSV che si traducono in un patrimonio spesso intangibile e che in definitiva rappresentano quel capitale immateriale costruito nel tempo, che si aggiunge ovviamente ai risultati “materiali” quotidianamente conseguiti.

Tutto ciò al fine di rendere sempre di più e meglio conto di quanto si fa e della qualità di come lo si fa. Sulla scorta di analoghi lavori realizzati per organizzazioni non profit ed aziende profit sono stati estrapolati alcuni indicatori utili a perseguire gli obiettivi definiti. Va da se che il lavoro fatto è solo una prima sperimentazione che negli anni a venire potrà essere affinata, migliorata e sviluppata.

In via generale e preliminare si è cercato di misurare **l'entità e la qualità del Cambiamento avvenuto nel grado di autonomia delle odv, nei rapporti fra le odv, nei processi di lavoro delle odv, nell'impegno dei volontari nel territorio, a seguito degli interventi del CSV**. Sintomo evidente del cambiamento avvenuto a seguito degli interventi del CSV si ravvisa indubbiamente nella “crescita” più o meno accentuata delle odv in termini di autonomia e di rapporti fra le stesse odv: per quanto riguarda queste ultime è cresciuta la consapevolezza dell'importanza che tali relazioni debbano esserci, anche se poi non sempre c'è tempo e modo di attivarle. Le difficoltà crescenti hanno costretto le odv a capire quanto sia necessario lavorare in rete anche se nei piccoli territori talvolta la strada individuale ed il “mezzo” clientela rivestono ancora un peso rilevante. La rete è un mezzo per fare un pezzo di strada insieme o semplicemente per conoscersi meglio; rispetto a qualche anno fa non è più una parola teorica: le reti ed i coordinamenti promossi ed attivati dal CSV sono partecipati, concreti, raggiungono obiettivi importanti, vengono riconosciuti dalle istituzioni. Questa capacità di relazione ha riguardato non solo le altre odv ma anche le organizzazioni del terzo settore, gli enti pubblici e più in generale i diversi soggetti del territorio coinvolti nelle problematiche affrontate dal volontariato. Le odv sono altresì oggi capaci di guardare oltre la propria sfera d'azione per valutare e osservare tutto il territorio ed avviare le proprie azioni a partire dai bisogni del territorio. Va da se che questa crescita non ha certo riguardato l'intero universo del volontariato marchigiano ed è stata indubbiamente più pronunciata per le piccole realtà piuttosto che per quelle più grandi e strutturate, come è altrettanto scontato che nonostante questa accresciuta autonomia le odv continuano a rivolgersi al CSV, con richieste sempre più complesse, al fine di avere una maggiore sicurezza nelle scelte che si trovano a compiere, proprio a causa della maggiore complessità del contesto ove sono chiamate ad operare.

Volendo scendere nel dettaglio sono indubbiamente aumentate le competenze tecniche e gestionali delle odv e la propensione all'utilizzo dei mezzi informatici; c'è una maggiore consapevolezza della necessità di organizzare e suddividersi il lavoro, di programmare le attività e di approntare efficaci percorsi di raccolta fondi; si registra una maggior attenzione al rispetto della normativa ed ai valori di trasparenza e correttezza gestionale. Sul fronte della comunicazione, c'è indubbiamente meno improvvisazione rispetto al passato e sempre più odv sono in grado di fare da se. Le odv sembrano aver compreso appieno la necessità di coinvolgere i giovani e sono diventate più autonome, qualificate e consapevoli nei percorsi di promozione del volontariato. In questo percorso di qualificazione si segnala anche la problematica legata al fatto che non sempre i volontari che partecipano ai percorsi formativi del CSV sono poi capaci di trasferire le competenze e conoscenze acquisite all'interno delle proprie realtà associative.

In relazione poi al rapporto del CSV con la comunità è indubbio come le azioni di diffusione della cultura della solidarietà hanno favorito lo sviluppo del volontariato organizzato ed il CSV è diventato sempre più punto di riferimento per i cittadini che vogliono fare volontariato o semplicemente saperne di più.

Il presente lavoro si è poi concentrato sull'analisi specifica di tre aspetti peculiari dell'organizzazione CSV e più precisamente: il capitale relazionale, quello strutturale e quello umano.

La prima area di approfondimento è appunto relativa al **Capitale relazionale ovvero a quell'insieme di relazioni che il CSV ha instaurato con l'esterno e di cui costituiscono parte integrante elementi quali la qualità dei rapporti instaurati con le organizzazioni che fanno parte della sua rete di portatori di interesse, il grado di soddisfazione di questi ultimi, l'arricchimento dell'immagine dell'associazione, la conoscenza e la diffusione dei servizi e delle attività del territorio in cui opera**.

Di seguito gli indicatori che sono stati utilizzati per illustrare e definire tale area e di cui si riportano le principali evidenze emerse.

**1. Il numero delle organizzazioni che partecipano a più di una delle attività portate avanti dal CSV e che mostrano quindi affezione ed interesse rispetto a quello che il CSV propone;**

Provincia	Da una a cinque tipologie di servizio utilizzate	Da cinque a dieci tipologie di servizio utilizzate	Più di dieci tipologie di servizio utilizzate
Ancona	76%	21%	3%
Ascoli P.	78%	16%	6%
Fermo	82%	13%	6%
Macerata	63%	31%	6%
Pesaro	75%	22%	3%
<b>Totale</b>	<b>74%</b>	<b>21%</b>	<b>4%</b>

**2. Il numero delle organizzazioni sulle quali il CSV può contare maggiormente e che possono fare da moltiplicatore rispetto al lavoro del CSV;**

Tra le organizzazioni di cui al punto precedente è stato individuato, in ogni territorio provinciale, un gruppo ristretto di associazioni (variabile come numero tra 20 e 40, sulla base ovviamente di quelle presenti) che rappresentano, in termini di impatto della loro azione sul territorio, potenzialità di sviluppo e qualificazione e “sensibilità” alle iniziative del CSV, degli interlocutori privilegiati su cui il CSV può “contare” per rendere maggiormente incisiva la sua azione, accelerando e sviluppando i processi di crescita e qualificazione del volontariato locale.

**3. Il livello di intensità e qualità dei rapporti che il CSV ha con le odv;**

La diffusione territoriale del CSV ha indubbiamente favorito l’instaurarsi di positive relazioni.

Il CSV ha instaurato soddisfacenti e intensi rapporti con la gran parte delle odv che ad esso si rivolgono ed in particolare con quelle più significative per l’impatto che la loro azione ha sul territorio ove operano. Esiste di converso una parte di associazioni che o resta fuori o non “entra” fino in fondo in relazione con il CSV. La casistica è varia: c’è l’aspetto caratteriale del presidente dell’associazione che influenza comunque l’approccio dell’associazione stessa al CSV e viceversa, c’è l’associazione poco trasparente con la quale il CSV evita di consolidare relazioni, c’è l’associazione maggiormente legata a forme di sostegno “a pioggia” che talvolta celano perversi meccanismi clientelari e c’è l’associazione che si muove poco e quindi è fisiologico che resti un po’ ai margini.

In ogni caso le relazioni con le associazioni sono focalizzate sui rapporti umani e di fiducia personale che vanno ben al di là della professionalità e della competenza, e che rappresentano il vero valore aggiunto della stessa, favorendo la creazione di un positivo clima di condivisione ed empatia.

Più difficile formulare un giudizio a proposito della qualità del rapporto anche considerando che il CSV in questi anni ha orientato le associazioni verso lo sviluppo e la qualificazione, costringendole però talvolta su binari impegnativi che non sempre sono risultati graditi. Le odv ci rimproverano talvolta un’eccessiva burocratizzazione, purtroppo necessaria per assicurare trasparenza e parità di accesso e trattamento.

In tale contesto sarebbe utile ed opportuno poter valutare l’intensità e la qualità del rapporto con le odv rispetto ad altre regioni o ad altri CSV. A tal proposito va segnalato come in occasioni di mobilitazioni nazionali che hanno riguardato la vita dei CSV la nostra regione ha mostrato un livello di fidelizzazione relativamente superiore alle altre.

**4. Le più significative relazioni che il CSV ha instaurato con l’esterno (escluse le odv), la qualità delle stesse ed il grado di soddisfazione degli interlocutori in relazione ad esse.**

Continue interrelazioni sono state instaurate con il sistema degli attori pubblici del territorio, con le altre organizzazioni del Terzo Settore, con gli istituti scolastici che aderiscono ai progetti di promozione del volontariato e con i mezzi di comunicazione per i quali stiamo diventando sempre più un punto di riferimento del settore. Nella maggior parte dei casi trattasi di relazioni caratterizzate dalla reciproca fiducia e considerazione ed improntate ad una sinergica e costruttiva collaborazione. Non mancano di certo però i margini di miglioramento: esistono soggetti, in particolare enti pubblici, che ancora, per forma mentis o per pigrizia, pur avendo anche collaborato con il CSV a qualche progetto non si sono mai fermati a capire e/o ascoltare quello che fa il CSV e quando capita di sentir parlare queste persone del CSV, è come se non lo avessero mai conosciuto. Anche il rapporto con le Fondazioni di origine bancaria è ancora caratterizzato da qualche distanza e diffidenza, sicuramente figlie del ruolo che la vigente normativa assegna a tale soggetto nei confronti del CSV.

Positive sono anche le sinergie che negli anni si sono sviluppate con alcuni CSV italiani e ricco di potenzialità è anche il percorso di avvicinamento alle realtà imprenditoriali della nostra regione, i cui primi positivi esiti costituiscono un buon viatico per il futuro.

La seconda area di approfondimento è relativa al **Capitale strutturale che si sostanzia nella capacità di innovazione del CSV ovvero nella capacità di sviluppare saperi e competenze, nell'efficienza operativa dei processi di erogazione dei servizi e di comunicazione esterna ed infine nella solidità e coerenza degli aspetti relativi alla cultura interna.**

Di seguito gli indicatori che sono stati utilizzati per illustrare e definire tale area e di cui si riportano le principali evidenze emerse

**1. Segni/loghi/slogan che caratterizzano il CSV e che permettono di distinguere i suoi servizi/attività da quelli di altre organizzazioni;**

Tra questi si segnala:

- ✓ il logo istituzionale di CSV Marche presente anche in tutti i materiali cartacei che riguardano le iniziative delle odv promosse o finanziate da CSV Marche;
- ✓ l'immagine coordinata di tutti gli strumenti di promozione dei servizi e delle iniziative del CSV;
- ✓ i loghi dei progetti europei e nazionali ai quali il CSV partecipa come partner o capofila.

**2. Le soluzioni innovative che il CSV ha trovato per far fronte a problematiche emerse nel territorio o nel rapporto con le odv;**

**3. Le attività ed i servizi, gli strumenti operativi ma anche le competenze e le conoscenze che possono essere considerate una "dote" esclusiva del CSV e che lo stesso CSV è in grado di poter offrire.**

In tale contesto occorre distinguere gli elementi che fanno riferimento ai servizi ed alle iniziative che il CSV mette a disposizione delle associazioni da quel complesso di elementi immateriali che attengono piuttosto ai processi ed alle modalità di erogazione dei servizi ed all'approccio con le associazioni.

Partendo da questi ultimi, elemento distintivo è sicuramente rappresentato dalla capacità che il CSV ha avuto da sempre di comprendere ed adattarsi all'interlocutore. Volenti o nolenti i territori sono diversi, le associazioni anche nello stesso territorio hanno potenzialità e/o tare diverse e la programmazione del CSV, istituzionalmente, deve essere per forza identica. Talvolta, in questo diritto/dovere di decidere e diritto/dovere di qualificare, si è perso il contatto con la realtà e si è fatto un passo troppo lungo ma poi si è stati onesti e capaci di fare un passo indietro per non lasciare a terra coloro che non erano in grado di salire su certi treni. Ulteriori "ricchezze" esclusive possono essere rintracciate nell'approfondita conoscenza del mondo del volontariato ed anche del territorio in cui esso opera. Ed ancora innovativi sono stati i processi di ascolto e di partecipazione delle associazioni che il CSV appronta solitamente nei momenti fondamentali della propria vita (programmazione e rendiconto delle attività).

Indubbiamente il CSV rappresenta un punto di riferimento per le associazioni su quasi tutte le questioni che investono la vita di un'associazione, anche alcune che esulano dai compiti istituzionali del CSV.

Pensando invece ai servizi ed alle iniziative che il CSV mette a disposizione delle associazioni va da se che il concetto di innovatività va declinato in una prospettiva di relatività (innovativo rispetto a cosa, a dove).

In questa prospettiva sono comunque molteplici le azioni e le attività che vanno a costituire la dote cosiddetta "operativa" del CSV. Gli elementi essenziali di questo patrimonio possiamo rintracciarli, non in ordine di importanza, nei seguenti:

- ✓ La nascita e lo sviluppo dei tavoli di animazione territoriale che hanno permesso, attraverso gli strumenti della rappresentanza, pur se non sempre accettati e legittimati, di fare fronte comune e di rafforzare l'identità ed il ruolo del volontariato. Il CSV è diventato così un po' "fastidioso", interviene, propone, garantisce; un ruolo ben oltre l'essere Centro di Servizi comunemente inteso;
- ✓ I progetti di promozione del volontariato e diffusione della cultura della solidarietà in particolare quanto a metodo ed organizzazione;
- ✓ Il sostegno all'elaborazione dei progetti e la collegata azione di accompagnamento;
- ✓ I servizi dedicati alla comunicazione e promozione delle associazioni e delle loro iniziative;
- ✓ Le piattaforme informatiche on line (archivio e area riservata) che dopo qualche iniziale difficoltà costituiscono ora un evidente valore aggiunto;
- ✓ Gli strumenti di comunicazione del CSV che sono stati implementati e migliorati, facendone contenitore e volano per le iniziative delle associazioni, nonché strumento sempre più accreditato di comunicazione verso l'esterno delle iniziative del CSV e del volontariato e delle opportunità e scadenze di interesse del volontariato;
- ✓ Lo sviluppo della progettazione europea e nazionale che ha spinto anche le associazioni a superare i confini del proprio territorio e a ragionare tenendo conto di contesti più ampi;
- ✓ Le competenze attinenti l'area amministrativa, legale e gestionale di una organizzazione, che hanno fatto del CSV un punto di riferimento sia per le odv, che per altri enti no profit, che per le amministrazioni pubbliche;

- ✓ Sperimentale ed innovativo è indubbiamente il percorso intrapreso per avvicinare il CSV ed il mondo del volontariato alle imprese profit

La terza area di approfondimento è relativa infine al **Capitale umano ed è costituita dall'insieme di abilità, conoscenze, competenze e professionalità che distingue e caratterizza le persone che sono coinvolte a vario titolo nel CSV.**

Di seguito gli indicatori che sono stati utilizzati per illustrare e definire tale area e di cui si riportano le principali evidenze emerse

1. **L'insieme di abilità, conoscenze, competenze e professionalità che distingue e caratterizza le persone che lavorano nel CSV;**
2. **L'impatto che i programmi formativi interni promossi dal CSV hanno avuto sulle abilità, conoscenze, competenze e professionalità delle persone che lavorano nel CSV**

I tratti essenziali del know how e della professionalità di coloro che lavorano nel CSV possono essere rintracciati nei seguenti: accoglienza, disponibilità, ascolto, flessibilità nell'adattarsi alle varie situazioni, anche critiche, che si affrontano, capacità di lavorare contemporaneamente su più questioni, spesso diverse e lontane tra loro e sempre più sovente con scadenze ravvicinate.

Il rapporto con le associazioni è da sempre caratterizzato da quel giusto grado di empatia che ne alza la qualità e lo rende più efficace; empatia spesso alimentata e nutrita dalla forte spinta motivazionale che ha chi lavora al CSV.

Chi lavora al CSV, a qualunque livello sia, sa che deve dotarsi di molta pazienza nei confronti dei tempi lunghi e talvolta delle difficoltà delle associazioni. In talune occasioni capita di fare quasi da filtro per esse, quando dall'altra parte ci sono interlocutori poco avvezzi ad avere a che fare con il volontariato. Nel rapporto con le associazioni è altresì fondamentale mantenere un atteggiamento aperto, che permetta di avere sempre una visione a 360 gradi al fine di far emergere tutti quei bisogni latenti che le associazioni non sono in grado di manifestare e che spesso si celano e nascono da richieste poco complesse e che possono indubbiamente trovare risposta nel sistema dei servizi erogati dal CSV. In questi casi l'operatore del CSV assume un vero e proprio ruolo di tutor gestionale dell'associazione, integrando il suo ruolo e le sue funzioni con quelle dei suoi colleghi, in un sinergico gioco di squadra.

Fondamentale per chi opera a diretto contatto con le associazioni risulta essere il patrimonio di saperi acquisito nell'esperienza passata o ancora presente di appartenenza a una organizzazione di volontariato. Chi ha vissuto e gestito le dinamiche associative è infatti più in grado di comprendere le esigenze di una organizzazione particolare quale una odv e di saperne cogliere al meglio le problematiche manifestate. Tale esperienza rappresenta spesso un vero e proprio valore aggiunto nel rapporto con le associazioni.

Significativo sicuramente è poi il bagaglio delle competenze tecniche che chi lavora nel CSV mette quotidianamente a disposizione delle associazioni: capacità di creazione e sviluppo di reti, competenze organizzative, capacità di guidare e coordinare anche i processi complessi di gestione.

L'impatto dei percorsi formativi rivolti al personale che lavora nel CSV è stato indubbiamente utile e positivo, consentendo di sviluppare quel patrimonio di saperi, indispensabile per approntare e migliorare le risposte ai bisogni manifestati dal volontariato.

Programmare percorsi formativi per le risorse umane denota anche una chiara volontà di investire a lungo termine sul personale. In un ottica di miglioramento va comunque rimarcato come l'efficacia di tali percorsi formativi è direttamente proporzionale alla più o meno approfondita conoscenza che il formatore ha del lavoro e delle dinamiche organizzative del CSV.

Guardando al futuro direzione obbligata è quella di lavorare *per ogni cosa* con l'idea che *ogni cosa* sia un altro contributo da mettere a disposizione di tutto e tutti: CSV, colleghi, associazioni; sentirsi parte dello stesso gruppo che lavora allo stesso fine, fare passi indietro o avanti a seconda della spinta di cui necessita tutto il CSV e lavorare sempre in una prospettiva di lungo termine.

3. **Le risultanze di un questionario somministrato al personale del CSV e relativo al livello di soddisfazione che ciascuno mostra rispetto al proprio lavoro.**

Items	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1. Sono consapevole di quali obiettivi mi sono stati assegnati sul lavoro	0%	0%	45%	55%
2. Il mio direttore e i miei colleghi mi incoraggiano sul lavoro	0%	24%	57%	19%
3. Posseggo gli strumenti necessari per svolgere correttamente il mio lavoro	0%	0%	73%	27%
4. Al lavoro ho l'opportunità di esprimere ciò che so fare meglio	0%	18%	68%	14%
5. Al lavoro sono considerato come persona	0%	0%	45%	55%
6. Al lavoro le mie opinioni contano	0%	23%	68%	9%
7. La visione dell'organizzazione e il suo scopo mi danno la sensazione che il mio lavoro sia importante	0%	5%	43%	52%
8. Se voglio posso fare amicizie nel mio ambiente di lavoro	0%	5%	45%	50%
9. Sento che il mio lavoro è importante per le odv e la società in generale	0%	0%	36%	64%
10. Ho l'opportunità di imparare, formarmi e crescere sul lavoro	0%	9%	36%	55%
11. Ho obiettivi di crescita delle mie competenze chiari verificabili e misurabili	5%	23%	64%	9%
12. Il Csv si occupa sistematicamente della mia formazione	0%	18%	23%	59%

*In una scala da 1 a 10 quanto sei soddisfatto del tuo lavoro*

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	5%	36%	41%	14%	5%

## 2.6 Valutare in epoca di spending review

*“Il Piccolo Principe incontrò un mercante di pillole che calmavano la sete. ‘Perché vendi questa roba?’ chiese il Piccolo Principe. ‘E’ una grossa economia di tempo’ disse il mercante ‘gli esperti hanno fatto dei calcoli. Si risparmiano 53 minuti alla settimana’. ‘E che cosa se ne fa di questi 53 minuti?’ chiese perplessa il Piccolo Principe. ‘Se ne fa quel che si vuole..’ rispose sicuro il mercante. ‘Io’ disse il Piccolo Principe ‘se avessi 53 minuti da spendere, camminerei adagio, adagio verso la fontana..’”*

Ci sembra giusto riproporre, anche per il bilancio 2013, le premesse costitutive del presente sistema valutativo, ricordando come questa, la valutazione, è una sfida ambiziosa che assorbe molte risorse umane in termine di costanza nella rilevazione dei dati. E’ ben chiaro dunque che occorre essere consapevoli del suo utilizzo e agire con onestà nella lettura delle evidenze.

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

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

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

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

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

Le riflessioni di seguito poste partono dalla struttura odierna del CSV e cercano di guardare al futuro confrontandosi con la contemporaneità.

*In tempo di Spending Review si sono sviluppate e si stanno sviluppando sistemi di raccolta di informazioni che fanno molto di controllo dall’alto e poco di management.* Il rischio di questa situazione è che gli obiettivi non sono più di cambiamento ma di adempimento delle mansioni e che gli indicatori scelti producono comportamenti distorsivi (si lavora per l’indicatore e non per lo scopo che lo sottende). Se noi prendessimo ad esempio l’esigenza dell’adempimento delle mansioni a lettura del Bilancio Sociale 2013 potremmo dire che le performance complessive della struttura sono state positive o molto positive per tre tipologie di priorità e un po’ meno per le altre tre. La conseguenza è che dunque si dovrebbe insistere di più su queste pratiche, aumentare la performance degli operatori, utilizzare più ore a disposizione per alcune pratiche piuttosto che altre. E questa certamente è una scelta possibile.

L’altra scelta è quella di pensare di aver fatto il lavoro nel miglior modo possibile, ma il problema non si annida nell’ imperfetto adempimento di una procedura prestabilita, ma di scelta di mezzi adatti di fronte a situazioni mutevoli nel tempo e che richiedono una continua riflessione su cosa si sta ottenendo. In questo caso la valutazione delle performance non è finalizzata all’adempimento delle mansioni ma a capire se nell’attuazione del programma si è saputo rispondere alle domande difficili, assumersi dei rischi, imparare dagli errori e dai successi, tenuto sempre conto del risultato a cui si mira.

Questa cultura della valutazione porta ad imparare e a far crescere l’organizzazione ed aumentarne i risultati.

Le raccomandazioni qui proposte sottolineano la necessità di utilizzare sistemi di accompagnamento alla gestione di relazioni complesse e alle soluzioni possibili. In questo modo valutare la performance produce risorse ulteriori che sono le abilità delle persone, la disponibilità a mettersi in gioco di fronte a particolari situazioni.

*Non perdere la bussola, cambiando gli obiettivi invece di cambiare gli strumenti*

Tutti gli studi in letteratura confermano che le organizzazioni vincenti sono le *thinking organization*, le organizzazioni pensanti, che non significano creatività pura, senza limiti, ma utilizzo dei principi della *spending review*, (che da ad esempio importanza al risparmio - efficienza), a patto che si spinga sull'innovazione, sul trovare risposte diverse ai problemi considerati, quali anche quelli delle minori risorse economiche.

Se i tavoli territoriali non funzionano perché non si raggiungono gli obiettivi e costano molto in termini di personale, non è auspicabile rinunciare all'obiettivo per cui sono nati, piuttosto stressare le alternative possibili, impiegare tempo per confronti aperti sull'argomento, adottare misure diverse in territori diversi e capire come rispondere.

*Non perdere la bussola, rispondendo alle paure interrompendo il senso delle cose.*

Seppur la pressione sulle scelte dettate dall'emergenza e dall'urgenza sembra essere diminuita, rimane nelle organizzazioni e nelle singole persone la percezione diffusa di vivere in una situazione di pericolo (le povertà, la paura di perdita del lavoro, la sofferenza sociale e psichica, la mancanza di fiducia nel futuro...). Il lavoro sociale non può più dare un giro di vite e subordinare le sue azioni all'ansia nevrotica di controllo e contrazione delle azioni, o al contrario alimentare, fertilizzare, far incontrare le possibilità che offre l'ordinario, smarcandosi dal ruolo che si è lasciato lentamente cucire addosso di "supporto ed erogazione" di servizi. Abbiamo assistito in questi anni in Italia a un lento e iperbolico ampliarsi di ciò che consideriamo "eccezionale" a scapito di un restringimento anoressico di ciò che dovremmo considerare "normale". La struttura, l'organizzazione nel suo insieme, dalla dirigenza agli operatori devono dare un'idea di respiro, di ponderatezza, perché la crisi più pericolosa è l'interruzione di senso.

*Non perdere la bussola, seguendo il consenso pensando che sia partecipazione.*

Governare è un'arte perché richiede capacità carismatiche, sicurezza nelle proprie idee, capacità di fare scelte coraggiose e a volte in solitudine. Oggi è diventato costume governare con i sondaggi, in base a come si è in grado di vendere un'idea e a quanto la dirigenza sia capace di comunicare ai propri "clienti", portatori di interessi, cittadini, le proprie strategie.

La dirigenza del CSV sino ad oggi non ha puntato a vendere bene, ma ha saputo creare partecipazione, anche conflittuale e agguerrita in alcuni casi. Solo attraverso questa il CSV è riuscito a portare avanti scelte impopolari quali ad esempio l'obbligo di progettare si, ma con gli altri; l'utilizzo del web per comunicare; l'apertura delle frontiere con la cooperazione; la rendicontazione economica e sociale; la formazione congiunta...

Se il CSV avesse voluto il consenso facile avrebbe distribuito soldi a pioggia attraverso sistemi più o meno formali. Ora più che mai occorre tenere ferma la rotta e non seguire le sirene del consenso, al fine di guidare un volontariato verso mete importanti.

*Innovazione: nuove idee che funzionano*

Geoff Mulgan<sup>9</sup> (Oxford Business School) propone la seguente definizione di innovazione sociale: *"si ha innovazione sociale quando nuove idee che funzionano danno soluzioni a bisogni sociali ancora insoddisfatti"*. Ma l'aggettivo "sociale" ha anche un altro significato: indica il ruolo attivo di persone (consumatori, cittadini, ma anche istituzioni e organizzazioni) nella realizzazione concreta dei processi di innovazione. Con questa definizione di innovazione sociale si può così raccogliere fenomeni e processi molto ampi e diversificati che vanno dal dare servizi di base al generare idee che funzionano verso un volontariato che non si poggia solo sul mito del fare (pur se fondamentale) ma anche su quello dell'essere: è quello che la filosofia descrive come la cura delle idee.

<sup>9</sup> Mulgan Geoff, *Social Innovation, What it is, why it matters and how it can be accelerated* – working paper

## TERZA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE

### 3.1 Gli utenti

#### 3.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi

Nel 2013 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.346 associazioni, pari al 80% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV. Tale dato è in aumento in valore assoluto (+120) e in linea con quello dell'anno precedente (nel 2012 era il 79%).

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

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

Tabella 3.1 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali	Variazione rispetto al 2012
Odv iscritte RRV	1.109	80%	68
Odv non iscritte RRV	220	73%	35
Utenti diversi dalle Odv	534	Non calcolabile	-311

Oltre alle Odv, nel 2013 hanno usufruito dei servizi del CSV 534 soggetti di varia natura (senza considerare però gli studenti delle attività di promozione nelle scuole): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che si rivolgono ai nostri sportelli per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc....) o al servizio di consulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione, anche in relazione alla scelta della più adeguata forma giuridica da adottare.

Tabella 3.2 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

Provincia	N.	%	% Odv utenti su Odv del territorio (2013)	% Odv utenti su Odv del territorio (2012)	% Odv utenti su Odv del territorio (2011)	% Adv utenti su Adv del territorio (2010)
Ancona	414	31%	77%	75%	81%	82%
Ascoli P.	218	16%	88%	80%	89%	89%
Fermo	137	10%	83%	85%	83%	83%
Macerata	265	20%	82%	82%	79%	82%
Pesaro e Urbino	312	23%	77%	77%	83%	83%
<b>Totale</b>	<b>1.346</b>	<b>100%</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>

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

### 3.2.1 Consulenza

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

Tabella 3.3 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2013

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

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

Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra associazione richiedente e l'operatore o consulente.

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

**Cosa abbiamo fatto**

**Complessivamente nel 2013 sono state realizzate 2.377 consulenze.**

Tabella 3.4 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2012	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	865	36%	13%	192	73	36%
Ascoli P.	304	13%	41%	85	42	34%
Fermo	160	7%	7%	46	33	28%
Macerata	678	29%	16%	141	48	44%
Pesaro	370	16%	-6%	122	7	30%
<b>Totale</b>	<b>2.377</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>	<b>586</b>	<b>203</b>	<b>35%</b>

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un'importante incremento, pari al 13%, rispetto al 2012. La percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio di consulenza si attesta al 35% migliorando leggermente il dato dello scorso anno (34%).

Tabella 3.5 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %	Variazione rispetto al 2012
Amministrativa Fiscale	13	820	833	35%	6%
Assicurativa	1	181	182	8%	17%
Comunicazione	0	57	57	2%	-16%
Disciplina del Lavoro	2	56	58	2%	12%
Informatica	0	61	61	3%	221%
Legale	12	930	942	40%	27%
Organizzativa	0	95	95	4%	16%
Progettuale	3	91	94	4%	-20%
Promozione	0	9	9	0%	-10%
Raccolta Fondi	0	31	31	1%	0%
Servizio civile	0	10	10	0%	-69%
Servizio Vol. Europeo	0	5	5	0%	-38%
<b>Totale</b>	<b>31</b>	<b>2.346</b>	<b>2.377</b>	<b>100%</b>	<b>22%</b>

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia, anche quest'anno, come quello amministrativo/fiscale e giuridico/legale, siano ancora gli ambiti consulenziali sui quali si concentra maggiormente la domanda delle associazioni (insieme rappresentano infatti circa il 75% del totale delle consulenze erogate, come nel 2012).

Gli aumenti più significativi rispetto al 2012 si registrano in ambito legale ed assicurativo, sintomo della volontà di conoscere ed agire nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Delle 61 consulenze progettuali che hanno avuto ad oggetto la ricerca di bandi e l'elaborazione e presentazione di nuovi progetti 54 hanno portato alla presentazione di progetti, 22 di questi sono stati finanziati, 16 sono in attesa di essere valutati e 16 non sono stati approvati.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste (il 98,7% contro il 99,2% del 2012). Ciò non solo conferma la capacità di rispondere alle richieste pervenute facendo ricorso prevalentemente a risorse interne e la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del CSV, ma anche un ulteriore progressivo miglioramento dell'autonomia rispetto al 2011. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate esternamente è

riconducibile al ricorso a professionalità esterne specializzate su questioni di particolare complessità, che risulta essere fisiologico vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

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

Nell'ambito del servizio di consulenza, il CSV anche nel 2013 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. Come nel 2012 il servizio di trasmissione telematica della domanda del 5 per mille è stato offerto alle organizzazioni di volontariato dietro richiesta di un contributo a parziale copertura degli oneri sostenuti.

Tabella 3.6 – Invio Modello EAS

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2012
Ancona	4	31%	100%
Ascoli P.	3	23%	-25%
Fermo	2	15%	100%
Macerata	3	23%	200%
Pesaro e Urbino	1	8%	-50%
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>100%</b>	<b>30%</b>

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2013 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV<sup>10</sup> e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello al fine di comunicare le variazioni intervenute rispetto al modello presentato nell'anno (o negli anni precedenti).

Tabella 3.7 – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2012	Odv utenti sulle Odv sul territorio
Ancona	148	36%	-1%	27%
Ascoli P.	60	15%	13%	24%
Fermo	32	8%	3%	18%
Macerata	82	20%	12%	25%
Pesaro e Urbino	89	22%	3%	22%
<b>Totale</b>	<b>411</b>	<b>100%</b>	<b>5%</b>	<b>24%</b>

Nel 2013 sono state 411 le Odv che hanno usufruito del servizio, il 5% in più rispetto al 2012.

<sup>10</sup> Associazioni per le quali è scattato l'obbligo di presentazione telematica, in quanto hanno rinunciato ad iscriversi nel Registro regionale del Volontariato o non hanno ottenuto l'iscrizione entro i termini previsti dall'art. 30

### 3.2.2 Percorsi di accompagnamento

#### SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

##### Obiettivi e caratteristiche

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

La scelta maturata nel 2005 di porsi come **referente per le AdV marchigiane verso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per la gestione globale del servizio** in modo da permettere alle AdV convenzionate di fruire di tale occasione senza doversi accollare i gravosi oneri previsti (selezione, formazione, gestione operativa quotidiana, rapporti con l'UNSC .....), è stata radicalmente rivista a causa della continua riduzione delle risorse a disposizione del CSV e delle crescenti incertezze legate al futuro del Servizio Civile.

In una prima fase alle associazioni richiedenti è stata proposta una forma di compartecipazione economica che prevedeva il mantenimento in capo a CSV Marche dell'intero costo relativo alla Formazione Generale e un contributo a carico delle stesse per i restanti costi (oneri di progettazione e di ordinaria gestione, attività affidate alla cooperativa sociale Nuova Ricerca Agenzia RES). In una seconda e definitiva fase CSV Marche ha deciso di mantenere gli impegni assunti per i progetti già in essere ma di non presentare più nuovi progetti

##### **Associazioni accreditate**

Ad ottobre del 2013, dopo ben 4 anni dall'ultima volta, è stata riaperta la finestra di accreditamento, procedura tramite la quale possono accedere al servizio nuovi Enti e/o si può modificare il numero delle sedi di ogni Ente.

Vista la decisione di non presentare più progetti CSV Marche, avvisate le associazioni della decisione presa, si è attivato affinché le odv interessate, potessero individuare altro Ente presso il quale accreditarsi, provvedendo a rilasciare loro il necessario nullaosta e dando loro l'opportunità di continuare a presentare proposte progettuali.

##### **Gestione**

A causa delle eccezionali misure adottate a suo tempo dal Governo Monti per far fronte alla negativa congiuntura economica, le partenze dei ragazzi che avevano superato le selezioni nel novembre del 2011 (Bando 2011) sono state posticipate da gennaio 2012 a luglio/settembre dello stesso anno, spostando a sua volta la conclusione degli stessi al 1 luglio 2013 ed al 9 settembre 2013.

Tabella 3.8 – Schema di sintesi: progetti finanziati - sedi – ragazzi in servizio civile – Bando 2011

Prov.	Titolo Progetto	Associazione	Volontari Richiesti	Vol. avviati	Vol. finali	Data fine servizio
Ancona	Uno Per Tutti 6 An	Ass. Marchigiana Bambino Cardiopatico	2	2	2	1 luglio 2013
	Uno Dono Per La Vita 6 An	Avis Jesi	2	2	2	1 luglio 2013
	Fatti Non Foste 6 An	Laboratorio Culturale	1	1	1	9 settembre 2013
		Ass. Organistica Vallesina	1	1	1	9 settembre 2013
Ascoli Piceno	Uno Per Tutti 6 Ap	Iom Ascoli Piceno	2	2	2	1 luglio 2013
	Uno Dono Per La Vita 6 Ap	Avis Spinetoli-Pagliare	2	2	2	1 luglio 2013
		Avis Comunale Ascoli Piceno	1	1	1	1 luglio 2013
		Avis Montefiore dell'Aso	1	1	1	1 luglio 2013

Per i ragazzi in servizio nel 2013 CSV Marche ha garantito l'espletamento delle pratiche per l'avvio al servizio e per la gestione amministrativa, risolvendo ogni problematica emersa nel servizio stesso (permessi retribuiti, dimissioni, malattie di lunga degenza, infortuni, ecc.).

### Il servizio civile regionale

L'unica grande differenza del Servizio Civile Regionale rispetto al livello nazionale è la previsione dell'obbligo di cofinanziamento da parte degli Enti partecipanti.

Il bando progettazione regionale si è chiuso a luglio 2012 e ad esso hanno aderito 3 associazioni che hanno presentato due progetti, per un totale di 4 ragazzi richiesti. Entrambi i progetti sono stati approvati. Sono poi seguite nel mese di gennaio 2013 le selezioni su un totale di 21 domande arrivate. I ragazzi selezionati hanno preso servizio il 3 giugno 2013.

La volontaria in servizio civile presso la sede Avis di Montefiore dell'Aso si è dimessa dal servizio il 30 settembre 2013. Per decorrenza dei termini previsti non è stato possibile far subentrare altro candidato.

Tabella 3.9 – Schema di sintesi: progetti finanziati - sedi – ragazzi in servizio civile – Bando SCR 2012

Prov.	Titolo Progetto	Ambito	Associazione	Volontari Richiesti	Vol. avviati	Volontari attivi al 31/12/13
Ancona	Uno Per Tutti 7 An	A08 - Assist. Patologie	Ass. Marchigiana Bambino Cardiopatico	2	2	2
Ascoli Piceno	Uno Dono Per La Vita 7 An	A15 - Salute	Avis Spinetoli-Pagliare	1	1	1
		A15 - Salute	Avis Montefiore dell'Aso	1	1	0

Anche per tali progetti Csv Marche si è fatto carico di curare il monitoraggio e la valutazione - in itinere ed ex post – dei progetti finanziati attraverso un processo costante di accompagnamento nelle diverse fasi di implementazione degli stessi ed un rapporto continuativo con la cooperativa che gestisce il servizio, con le associazioni che hanno ospitato i ragazzi e con i ragazzi stessi.

### Formazione dei giovani in servizio civile regionale

CSV Marche, in partenariato con Anpas Marche hanno approntato un corso di formazione generale che si è svolto tra giugno e dicembre 2013, articolandosi su 5 incontri per complessive 30 ore. La partecipazione al corso è stata pari al 100% dei volontari attivi.

### Progettazione Servizio Civile Regionale

A settembre 2013, sono stati presentati in Regione, 2 progetti: uno per la provincia di Ancona ed uno per la provincia di Ascoli Piceno, come sotto specificato, che sono stati entrambi approvati e finanziati.

Prov.	Titolo Progetto	Associazione	Volontari Richiesti
Ancona	DALLA COSTA DI ANCONA AGLI APPENNINI: CULTURA PER UN TERRITORIO AL CENTRO DI UNA MACROREGIONE	Laboratorio Culturale	1
		Organistica Vallesina	1
Ascoli Piceno	DONARE SENZA FRONTIERE E SENZA ETA'	Avis Spinetoli-Pagliare	1
		Avis Montefiore dell'Aso	1

## ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

### Obiettivi e caratteristiche

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

Il servizio mira principalmente a fornire le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale e formando il personale addetto alla tenuta della contabilità, anche attraverso la soluzione di problematiche specifiche da questi avanzate.

Il servizio consiste in un **“percorso consulenziale personalizzato”**, attraverso periodici incontri programmati che si svolgono presso le sedi provinciali del CSV, nel corso dei quali gli operatori rispondono alle richieste specifiche avanzate dalle associazioni, assicurando nel contempo una costante azione di tutoraggio e monitoraggio della gestione contabile ed amministrativa dell'associazione.

A tali incontri si aggiunge un **“percorso formativo”** realizzato attraverso periodici incontri presso le sedi provinciali del CSV, della durata di 2 ore, curati dai consulenti amministrativo-fiscali del CSV. In ogni incontro sono affrontate ed approfondite le principali tematiche di interesse per il volontariato e si dà spazio alle

problematiche specifiche avanzate dai partecipanti.

Le associazioni che usufruiscono del servizio di Accompagnamento alla Tenuta della Contabilità possono inoltre **accedere ai servizi di trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali** curati dai consulenti del CSV. I modelli e i dichiarativi compresi nel servizio sono i seguenti: Modello F24, Modello 770, Modello IRAP, Modello UNICO.

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

### **Cosa abbiamo fatto**

Nel 2013 hanno aderito al servizio di accompagnamento contabile 140 associazioni (erano 62 nel 2012). Gli interventi consulenziali realizzati sono stati 134 (erano 102 nel 2012).

Tabella 3.10 – Accompagnamento contabile - Adv aderenti e interventi

Provincia	N. adv aderenti	%	N. interventi	%	Ore complessive interventi
Ancona	41	29%	20	15%	21
Ascoli Piceno	17	12%	11	8%	10
Fermo	26	19%	14	10%	14
Macerata	28	20%	69	51%	106
Pesaro e Urbino	28	20%	20	15%	26
<b>Totale</b>	<b>140</b>	<b>100%</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>	<b>177</b>

Tabella 3.11 – Accompagnamento contabile - percorso formativo

Provincia	Odv presenti 1° incontro	Odv presenti 2° incontro	Odv presenti 3° incontro	Odv presenti 4° incontro	Odv presenti 5° incontro	Odv presenti 6° incontro	Media OdV presenti	Media persone presenti
Ancona	17	20	19	17	12	16	17	29
Ascoli Piceno	12	11	12	8	16	16	13	32
Fermo	10	9	9	7	15	7	10	20
Macerata	14	10	8	8	7	7	9	17
Pesaro e Urbino	16	20	16	11	5	6	12	16
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>70</b>	<b>64</b>	<b>51</b>	<b>55</b>	<b>52</b>	<b>60</b>	<b>113</b>

La nuova modalità di organizzazione del servizio (incontri consulenziali e percorso formativo) si è indubbiamente rivelata una scelta azzeccata visto il notevole incremento delle associazioni aderenti al servizio rispetto al 2012 (+126%). Di converso il numero delle prestazioni consulenziali è aumentato in misura meno che proporzionale in quanto molte delle domande e dei bisogni delle associazioni hanno trovato risposta nel corso degli incontri formativi realizzati.

Sono state poi 65 le nuove installazioni del software ARCO (erano state 28 nel 2012) che, sommate alle 315 già effettuate negli scorsi anni, portano ad un totale di 380 installazioni. Il 10 luglio 2013 è stata presentata la versione 3.0 di ARCO. Tale software è altresì utilizzato dai CSV di Napoli, Imperia e Valle d'Aosta a conferma della validità dello strumento che rappresenta indubbiamente una risposta completa ed efficace per la gestione della contabilità di un'organizzazione di volontariato.

L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici che sono state complessivamente 146 (erano state 82 nel 2012).

## ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

### Obiettivi e caratteristiche

Il percorso che viene proposto si sostanzia nel fornire un'assistenza costante e personalizzata finalizzata ad accompagnare l'associazione alla redazione di un documento di rendicontazione sociale il cui contenuto è concordato sulla base delle specifiche esigenze dell'associazione stessa, garantendone comunque il corretto approccio metodologico e l'adeguato livello qualitativo. Saper rendicontare e comunicare cosa è stato fatto, con quali risultati, con quali risorse (finanziarie ed umane) e per il perseguimento di quali obiettivi permette all'associazione di volontariato di presentarsi all'esterno con maggiore autorevolezza e trasparenza, soddisfacendo le legittime esigenze informative di tutti i portatori di interesse dell'associazione. Un percorso di rendicontazione sociale consente altresì un processo di riflessione interna incentrato sull'analisi dei propri punti di forza e di debolezza e sugli ambiti di migliorabilità. I documenti di rendicontazione sociale oggetto del servizio sono diversi e differiscono tra loro rispetto ai contenuti, agli obiettivi e al grado di complessità. Le associazioni possono infatti scegliere strumenti di rendicontazione sociale intermedi (come ad es la Relazione sulle Attività svolte) o strumenti di rendicontazione sociale completi (Bilancio Sociale). Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere alle associazioni coinvolte le conoscenze e le competenze tecniche necessarie alla futura redazione in autonomia dei documenti.

### Cosa abbiamo fatto

Obiettivo del servizio è stato quello di introdurre anche nelle associazioni meno strutturate una corretta cultura della rendicontazione sociale secondo un iter graduale di acquisizione di competenze e consapevolezza partendo, nella maggior parte dei casi, dall'obiettivo di realizzare dapprima documenti cosiddetti intermedi e meno complessi come la relazione sull'attività svolta per poi provare negli anni successivi a realizzare documenti più completi ed impegnativi come il bilancio sociale.

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

Sono state 58 le associazioni aderenti al percorso o comunque interessate (+ 8 rispetto al 2012) e l'attività svolta dagli operatori nel corso dell'anno si è sostanzialmente in 180 incontri consulenziali (erano stati 202 nel 2012). Tali dati mostrano un aumentato interesse delle associazioni al servizio frutto di una precisa strategia promossa dal CSV (6 su 14 associazioni che avevano aderito al percorso nel 2012 hanno partecipato anche nel 2013 mentre sono 21 su 27 le nuove associazioni che hanno aderito al percorso nel 2013) ed anche una maggiore autonomia di quelle che hanno terminato il percorso, denotata dal minor numero di incontri di lavoro realizzati. Va da se che non tutte le associazioni che si sono dimostrate interessate al servizio sono riuscite a concludere il percorso. Di seguito presentiamo quindi il dettaglio dei documenti di rendicontazione sociale prodotti e completati.

Tabella 3.12 - Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Dichiarazione di identità e Missione	Totale
Ancona	4	2	0	6
Ascoli P.	0	7	0	7
Fermo	3	1	0	4
Macerata	2	2	1	5
Pesaro e Urbino	1	4	0	5
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>27</b>

Confrontando l'attività svolta nel 2013 con quella dell'anno passato si evince un lieve incremento nel numero dei documenti intermedi realizzati (+2) mentre rilevante è l'aumento del numero dei bilanci sociali prodotti (erano 6 nel 2012). Delle 10 associazioni che hanno realizzato il bilancio sociale, 6 erano alla loro prima esperienza. Per ultimo si consideri che le associazioni che aderiscono al servizio riescono mediamente dopo due anni di accompagnamento ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti.

### 3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

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

I percorsi formativi sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori retribuiti delle organizzazioni di volontariato; possono altresì partecipare persone non appartenenti ad organizzazioni di volontariato dietro pagamento di una quota di iscrizione variabile sulla base dei contenuti e della durata del corso.

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

I corsi sono stati caratterizzati da moduli di base e approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. In molti corsi la metodologia didattica si avvale anche dell'uso della FAD (Formazione a Distanza) come strumento per favorire un approfondimento ed un confronto sulle tematiche affrontate in aula. Al termine dell'iter formativo, è garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

#### **Cosa abbiamo fatto**

**Nel 2013 sono stati realizzati 17 corsi di formazione (come nel 2012) per un totale di 230 ore (276,5 nel 2012). Ad essi hanno partecipato 258 allievi (383 nel 2012).** Di questi, 18 sono stati partecipanti che non appartenevano ad organizzazioni di volontariato e che hanno avuto accesso al corso dietro pagamento di una quota di iscrizione.

Pur nella consapevolezza della diversità dei contenuti e dell'organizzazione del programma formativo sviluppato nel 2013 rispetto a quello realizzato nel 2012 che rende ovviamente poco realistico il confronto temporale va in ogni caso sottolineato il sensibile calo del numero dei partecipanti, sintomo evidente che gli argomenti trattati non hanno incontrato la generalità dei bisogni formativi manifestati dal volontariato ma hanno in alcuni casi riguardato esigenze e contenuti di nicchia.

Complessivamente l'8% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV (nel 2012 era l'11%).

Tabella 3.13 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Provincia	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi per territorio
Regionale	5	65	13	106	92	18
Ancona	3	41	14	50	42	14
Ascoli P.	1	9	9	13	11	11
Fermo	2	33	17	46	37	19
Macerata	3	41	14	43	34	11
Pesaro e Urbino	3	41	14	49	42	14
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>230</b>	<b>14</b>	<b>307</b>	<b>258</b>	<b>15</b>

Tabella 3.14 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Numero corsi	Numero ore	Numero ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi a corso
Progettare nel sociale – 1° livello"	4	96	24	67	57	14
La cittadinanza attiva e responsabile"	3	24	8	31	24	8
Parlare in Pubblico 1° livello"	5	45	9	103	85	17
Web 2.0 e social network – corso base	2	22	11	32	30	15
Web 2.0 e social network – corso avanzato	2	22	11	28	26	13
Progettare nel Sociale - 2 livello 2013 modulo B	1	21	21	46	36	36
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>230</b>	<b>14</b>	<b>307</b>	<b>258</b>	<b>15</b>

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

La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo su tutte le tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali. L'unico corso che registra una valutazione media compresa tra 3 e 4 è l'edizione "base" del corso "Web 2.0 e social network" che riporta anche un giudizio sul docente tra 4 e 4,5.

Tabella 3.15 Riepilogo regionale valutazione allievi sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiali	Segreteria	Soddisfazione	Organizzazione
Progettare nel sociale – 1° livello"	4,6	4,3	4,5	4,3	4,1	4,5	4,6	4,4	4,4
Parlare in Pubblico 1° livello"	4,6	4,4	4,6	4,1	4,6	4,1	4,5	4,4	4,3
Web 2.0 e social network – corso base	3,7	3,5	4,0	3,3	3,5	4,0	4,2	3,2	4,2
Web 2.0 e social network – corso avanzato	4,5	4,3	4,2	4,0	3,9	4,0	4,5	4,1	4,1
Progettare nel Sociale - 2 livello 2013 modulo B	5,0	4,5	4,3	4,7	4,2	4,7	4,5	4,0	4,2
<b>Media</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>4,2</b>

Tabella 3.16 - Riepilogo regionale valutazione allievi sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Progettare nel sociale – 1° livello"	4,7	4,7	4,8	4,8
Parlare in Pubblico 1° livello"	4,8	4,8	4,9	4,9
Web 2.0 e social network – corso base	4,2	3,5	4,3	4,5
Web 2.0 e social network – corso avanzato	4,6	4,4	4,8	4,8
Progettare nel Sociale - 2 livello 2013 modulo B	5,0	5,0	5,0	5,0
<b>Media</b>	<b>4,7</b>	<b>4,5</b>	<b>4,8</b>	<b>4,8</b>

Rimanendo in tema di valutazione dei percorsi formativi va rimarcato come per la prima volta nella storia del CSV si è proceduto a realizzare una valutazione sugli esiti di due percorsi formativi a distanza di circa 6 mesi dal loro completamento. La valutazione in parola ha riguardato il corso regionale sulla progettazione sociale tenutosi nella primavera del 2012 ed il master regionale per dirigenti del volontariato di primo e secondo livello tenutosi nell'autunno del 2012.

Di seguito si da conto di tale processo valutativo.

Tabella 3.17 – Corso Progettare nel Sociale 2012 – Follow up, situazione personale

Indicatore	% di Sì
Ho costruito progetti in modo più adeguato	19%
Ho scritto progetti e non lo avevo mai fatto	10%
Mi sento di avere più competenze quando scrivo progetti	24%
Non ho avuto modo di mettere in pratica quello che ho appreso	19%
Altro	19%

Tabella 3.18 – Corso Progettare nel Sociale 2012 – Follow up, Tu e l'associazione - cosa è accaduto

Indicatore	Media punteggi espressi su una scala da 1 a 5
Non è accaduto niente	2,0
I soci hanno informazioni/conoscenze sulla progettazione sociale che prima non avevano	2,6
I soci sono stati motivati a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento	2,6
I soci sono stati più motivati nel fare progetti	2,9
L'associazione ha visto la formazione come perdita di tempo	1,3
L'associazione ha visto la formazione come qualcosa che non era adatto alla situazione della propria organizzazione	1,4
Mi sono sentita/o più sostenuta/o dai soci nella progettazione	3,1
Mi sono sentita/o più sola/o nelle scelte da fare	1,6

Tabella 3.19 – Master per dirigenti, 1° livello – Follow up, situazione personale

Indicatore	% di Sì
Ho verificato la coerenza tra il ruolo di Dirigente definito nel corso e il ruolo agito da me	75%
Ho incrementato le attività di programmazione dell'associazione pensando agli scenari futuri	75%
Ho applicato le conoscenze e/o competenze acquisite rispetto alla gestione dei volontari	50%
Ho utilizzato alcune info acquisite rispetto agli aspetti tecnico/gestionali di una odv: requisiti statutari, aspetti amministrativi, ecc.	75%

Tabella 3.20 – Master per dirigenti, 1° livello – Follow up, Tu e l'associazione - cosa è accaduto

Indicatore	Media punteggi espressi su una scala da 1 a 5
I volontari hanno avuto nuove informazioni che prima non avevano	3,8
I volontari sono stati motivati a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento	2,8
I volontari sono stati più motivati nel contribuire al successo della propria associazione	3,3
L'associazione ha visto la formazione come perdita di tempo	1,8
L'associazione ha visto la formazione come qualcosa che non era adatto alla situazione della propria organizzazione	1,8
Mi sono sentito più sostenuto dai volontari nell'assumere il mio ruolo	3,5
Mi sono sentito più solo nelle scelte da fare	2,3

Tabella 3.21 – Master per dirigenti, 2° livello – Follow up, situazione personale

Indicatore	% di Sì
Ho applicato le conoscenze e/o competenze acquisite rispetto alla gestione dello stress	100%
Ho applicato le conoscenze e/o competenze acquisite rispetto alla Comunicazione della propria associazione: comunicare cosa, come e con chi.	83%
Ho applicato le conoscenze e/o competenze acquisite rispetto al tema delle Alleanze, dei Patti Territoriali ecc. Come sviluppare strategie relazionali con gli attori territoriali	83%

Tabella 3.22 – Master per dirigenti, 2° livello – Follow up, Tu e l'associazione - cosa è accaduto

Indicatore	Media punteggi espressi su una scala da 1 a 5
I volontari hanno avuto nuove informazioni che prima non avevano	4,0
I volontari sono stati motivati a partecipare a corsi di formazione e/o aggiornamento	4,2
I volontari sono stati più motivati nel contribuire al successo della propria associazione	3,8
L'associazione ha visto la formazione come perdita di tempo	1,2
L'associazione ha visto la formazione come qualcosa che non era adatto alla situazione della propria organizzazione	1,0
Mi sono sentito più sostenuto dai volontari nell'assumere il mio ruolo	3,6
Mi sono sentito più solo nelle scelte da fare	2,0

### 3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

**Negli ambiti tematici connessi specificamente ai diversi settori di intervento, quindi, il CSV sostiene la realizzazione delle iniziative formative ( seminari e convegni) proposte dalle stesse associazioni sulla base di scadenze, criteri e modalità esplicitamente definiti nell'apposito Bando.**

attraverso varie modalità quali:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla elaborazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo
- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa.

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

Le idee formative proposte dalle Odv sono state oggetto di valutazione di un'apposita commissione che, ha selezionato quelle per le quali si rendeva possibile l'intervento del CSV.

#### **Cosa abbiamo fatto**

**Nel 2013 sono state erogate 160 ore di formazione (nel 2012 erano 152), attraverso convegni e seminari.**

*A tali percorsi hanno partecipato 1.737 cittadini (nel 2012 erano 974).*

In tutta la regione 70 sono stati i convegni ed i seminari presentati complessivamente nelle sessioni di novembre 2012 e maggio 2013. Dei 70 presentati, 67 sono stati quelli ammessi a valutazione, 42 quelli valutati sufficienti e 23 quelli finanziati fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Complessivamente sono state coinvolte nella presentazione di proposte formative 128 associazioni di volontariato pari al 12% del totale delle Odv presenti.

Confronti temporali sarebbero poco significativi in quanto nel 2012 si è svolta un'unica sessione di presentazione e le risorse complessivamente disponibili e per singola iniziativa erano di diversa entità.

Nel 2013 sono anche stati messi a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento un momento formativo singolo ed occasionale. A tal proposito gli oneri relativi a questi interventi formativi sono stati euro 7.090,61 per un totale di 25 interventi rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati relativi alla sessione di novembre 2012 e maggio 2013.

Tabella 3.23 - Bando Convegni e Seminari - Novembre 2012

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	8	0	8	3	1	4	€ 7.342,60	16	5	6	5
Ascoli P.	2	0	2	0	1	1	€ 1.614,60	13	4	5	0
Fermo	6	1	5	3	1	1	€ 1.600,00	10	6	3	8
Macerata	7	0	7	1	3	3	€ 5.436,32	11	10	1	8
Pesaro e Urbino	9	0	9	4	3	2	€ 3.100,00	13	0	8	1
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>€ 19.093,52</b>	<b>63</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>22</b>

Tabella 3.24 - Bando Convegni e Seminari – Maggio 2013

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento approvato	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	8	0	8	2	2	4	€ 6.521,64	16	5	11	4
Ascoli P.	4	0	4	2	0	2	€ 2.773,00	8	0	0	3
Fermo	5	0	5	1	2	2	€ 3.740,00	6	1	0	6
Macerata	14	1	13	8	3	2	€ 3.295,50	24	10	20	10
Pesaro e Urbino	7	1	6	1	3	2	€ 3.423,00	11	4	9	6
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>€ 19.753,14</b>	<b>65</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>29</b>

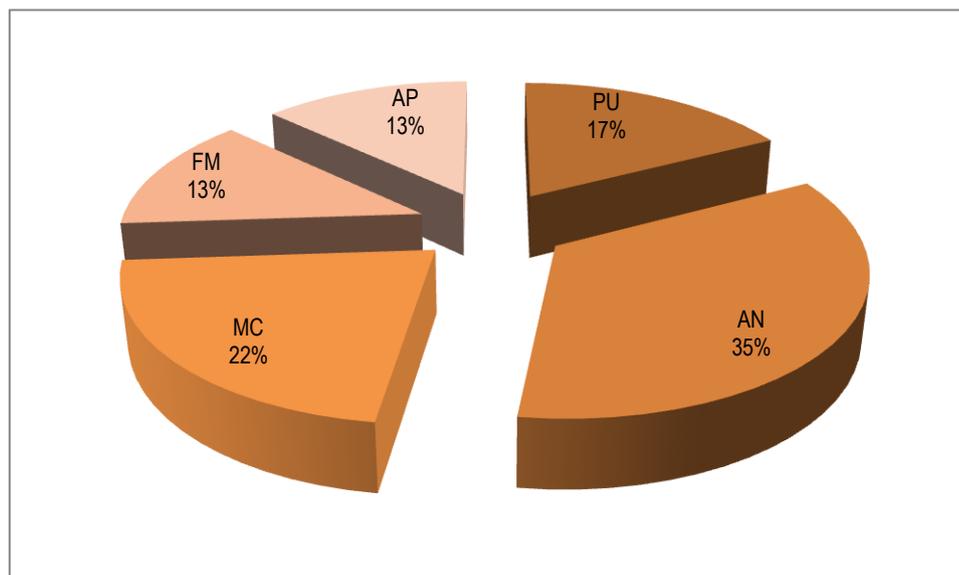
### Valutazione ex post di Convegni e Seminari

La lettura dei dati di seguito proposta è relativa alle 23 iniziative finanziate nelle sessioni di novembre 2012 e maggio 2013.

Le iniziative formative sono state realizzate su tutto il territorio regionale come mostra il grafico 3.1 e, delle 23 finanziate, 1 della sessione di maggio 2013 non è conclusa. Lo scarto tra l'importo economico finanziato e quello speso è minimo per la sessione di novembre 2012 (17.272,08 euro spesi su 19.093,52 di budget previsto), più importante per la sessione di Maggio 2013 (14.743,47 euro spesi su 19.753,14 di budget previsto) anche a causa dell'iniziativa che non si è svolta.

Al termine di ciascuna iniziativa è stato realizzato un incontro tra gli operatori del CSV e la o le associazioni proponenti con l'obiettivo di valutare in modo partecipato gli esiti qualitativi e quantitativi dell'intervento realizzato. L'obiettivo è stato quello di capire insieme, in termini di processo e di esito, cosa è avvenuto e cosa si poteva eventualmente fare di meglio. La logica valutativa non è quella di controllo (azioni realizzate o meno) ma quella dell'apprendimento (come fare meglio la prossima volta).

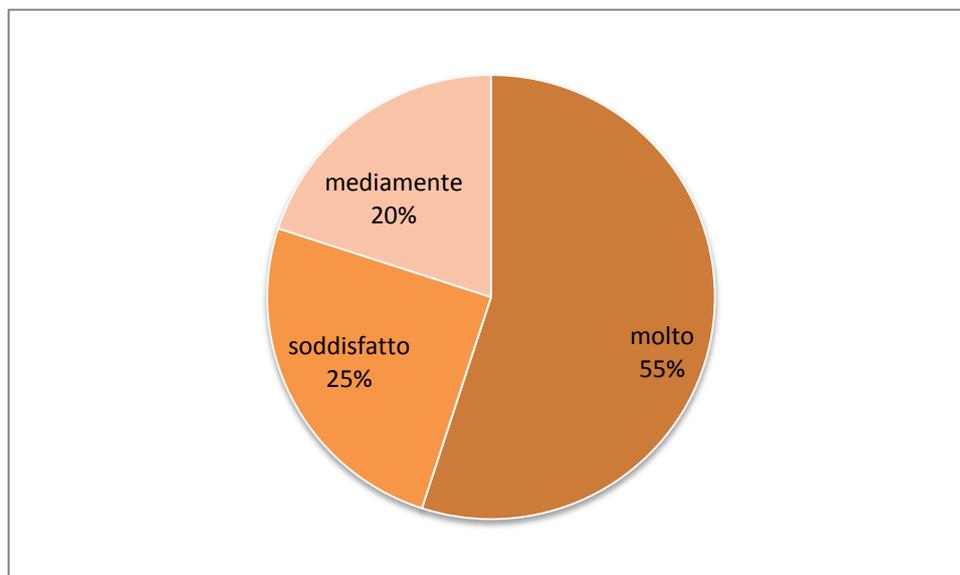
Grafico 3.1 – Distribuzione delle iniziative formative nelle provincie delle Marche



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

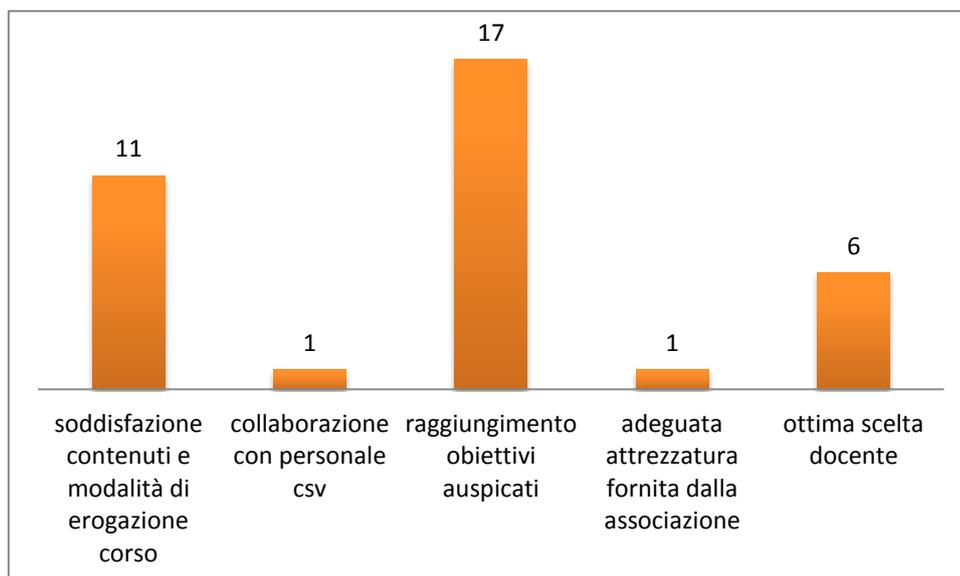
La quasi totalità del campione intervistato ha mostrato soddisfazione per come sono andate le cose (55% molto soddisfatto, il 25% soddisfatto (Gr. n. 2.2).

Grafico 3.2 – Livello di soddisfazione generale



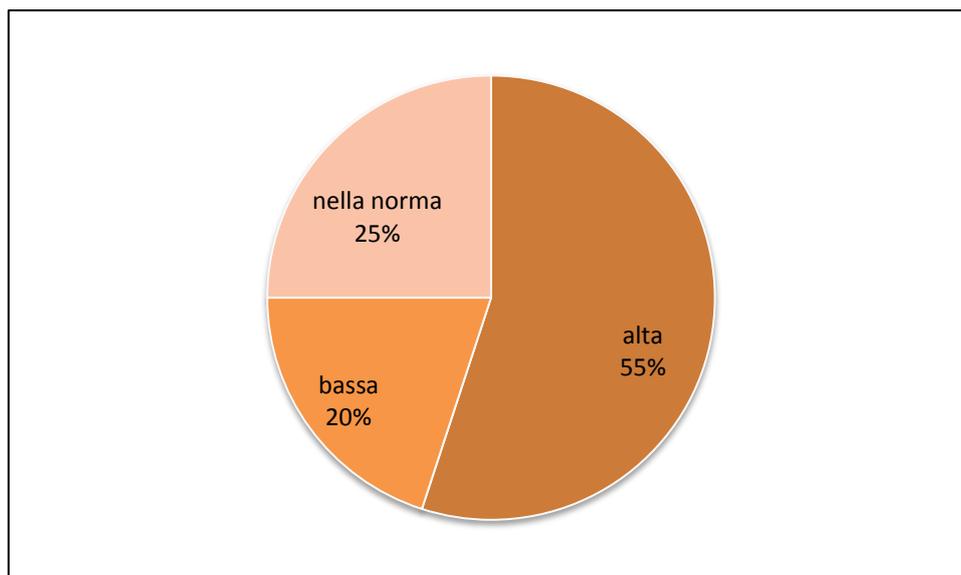
Si è soddisfatti prevalentemente perché la realizzazione dell'iniziativa ha permesso di raggiungere gli obiettivi previsti inizialmente, per la qualità dei contenuti e delle modalità di realizzazione dell'iniziativa, per l'ottima scelta del docente (Gr. n. 3.3)

Grafico 3.3 – Motivi della soddisfazione



Il livello di partecipazione alle iniziative proposte è stato alto, nel 55% dei casi, normale nel 25% (come ce lo si aspettava), a prova dell'utilità percepita dell'evento. Solo una minima parte ha dichiarato che c'è stata meno partecipazione di quella prevista.

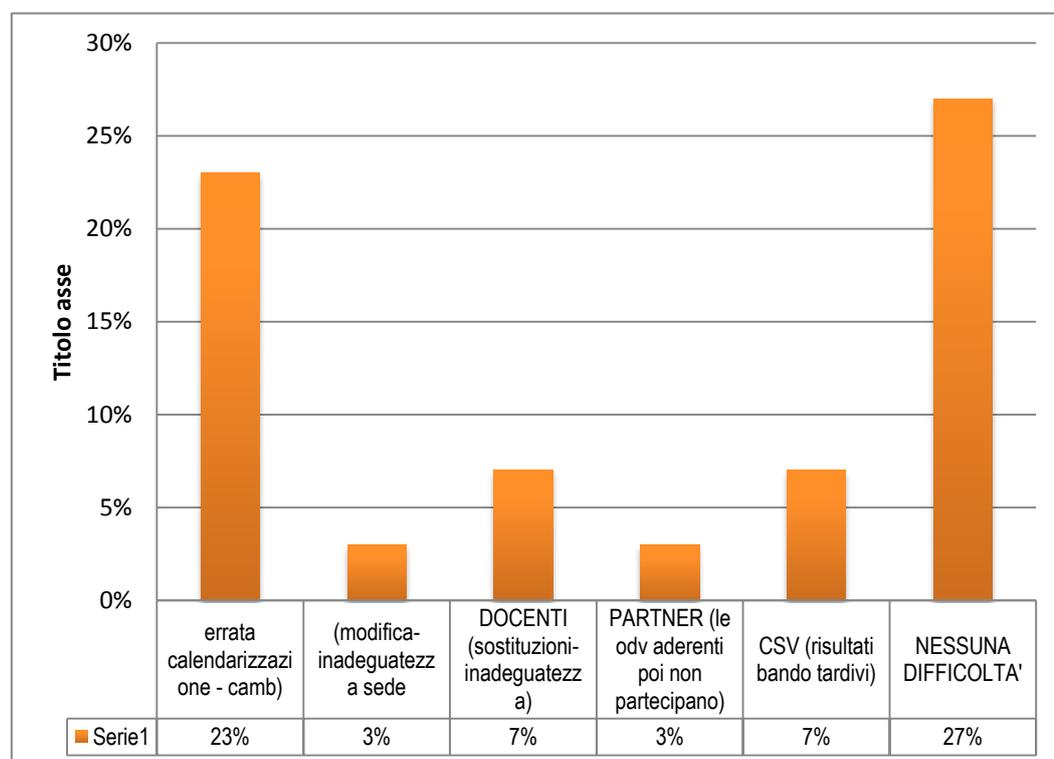
Grafico 3.4 – Livello della partecipazione all'iniziativa



Rispetto all'efficienza organizzativa (si è chiesto ai soggetti quali siano stati i problemi incontrati nell'organizzazione degli eventi-seminari) il 27% degli intervistati ha dichiarato di non aver incontrato nessun tipo di difficoltà.

Le problematiche incontrate sono relative prevalentemente a un'errata calendarizzazione o a un cambio delle date proposte (il 23% degli intervistati ha evidenziato tale dato). Pochissime le difficoltà legate alla poca adeguatezza della sede (3%), alcune attribuite al poco tempo intercorso tra la comunicazione dell'approvazione e la realizzazione dell'iniziativa (i tempi per la valutazione delle iniziative formative da parte del CSV sono stati più lunghi di quelli previsti). Nel 7% dei casi si è dovuto sostituire uno o più docenti. In definitiva problematiche di ordinaria gestione nella realizzazione di iniziative formative.

Grafico 3.5 – le cose negative



Le indicazioni che le associazioni organizzatrici si sentono di dare ad altre associazioni che si apprestano a realizzare iniziative analoghe si riferiscono a diversi parti del processo formativo, in particolare alla rete che deve essere attivata ma della quale ci si deve anche prendere cura; alla promozione tramite strumentazioni varie (anche con sms, e-mail ecc.), alla metodologia dove sono da preferire approcci interattivi piuttosto che relazioni frontali degli interventi; alla gestione dell'aula didattica.

Tabella 3.25– *Suggerimenti ad altre Odv*

Tipologia di suggerimento	Casi in valore percentuale
RETE (Amdv+ enti locali +scuole)	28%
fare buona promozione	24%
Docenti	12%
calendarizzazione adeguata dei seminari e convegni	10%
metodologia interattiva	10%
sede	6%
remember (sms o e.mail)	4%
chiedere consulenza a supporto al CSV	2%
motivare i propri ed i partner alla partecipazione	2%

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

I report delle iniziative formative non ci permettono di comprendere gli apprendimenti ed i cambiamenti organizzativi o individuali se non intesi come reazione alle attività da parte del gruppo che ha organizzato l'evento. La brevità delle iniziative (max 2 giorni) non consente infatti di perseguire obiettivi di cambiamento. Spesso sono azioni promozionali dell'associazione, o di sensibilizzazione sugli argomenti ai quali si fa riferimento, confronti sui diversi punti di vista....L'oggetto di analisi della valutazione in questo senso è abbastanza semplice, si raccolgono impressioni emotive, sensazioni più o meno fluide, attese più o meno espresse sui relatori (è loro molta della "responsabilità" di come vanno le cose), sulla capacità di attrarre le persone e di trovare modi e tempi giusti nel far incontrare i relatori con i partecipanti (e questo è compito dell'organizzazione).

Le azioni producono reazioni che sono quelle che possiamo chiamare risultati delle iniziative formative. Tra questi i volontari hanno sottolineato la visibilità dell'associazione, l'interesse di nuovi volontari al tema affrontato dall'iniziativa e dall'associazione, la nascita di sinergie e nuove collaborazioni possibili a livello territoriale e altro ancora. Di seguito, estrapolate dai report valutativi finali, alcuni passaggi che fanno comprendere la natura delle difficoltà incontrate e degli esiti percepiti dai volontari e dai loro partner:

*"Ricevere la figura più illustre delle cure palliative in Italia è la dimostrazione che la XXX è riconosciuta nello scenario Italiano.*

*Hanno partecipato circa una settantina di persone. L'aspettativa sulla partecipazione, visto il nome del relatore invitato, era piuttosto alta. Purtroppo, però, in quella stessa data si sono svolti altri incontri sulle cure palliative o comunque su tematiche sanitarie che hanno richiamato molte persone, riducendo l'affluenza al nostro convegno .*

*Le persone presenti sono state molto entusiaste perché il relatore è andato oltre una lezione frontale, cercando di coinvolgere la platea".*

*"Siamo stati contenti che i partecipanti non fossero solo le persone che abitualmente ruotano intorno a certi ambienti associativi sanbenedettesi ma anche cittadini venuti esclusivamente per l'interesse verso l'argomento trattato"*

*"Il giudizio è positivo perché l'evento ha permesso di rinsaldare una rete allargandola ad altri attori che hanno partecipato. Nello specifico si sottolinea la possibilità che si è creata di un accordo con l'Università di*

Macerata attraverso il professore che è intervenuto. L'iniziativa ha suscitato interesse non solo tra gli associati, ma anche tra i partecipanti non appartenenti all'associazione. Gli obiettivi previsti sono stati raggiunti e ad essi si aggiunge l'ottenimento di una maggiore visibilità territoriale per l'associazione".

"Trattandosi del primo convegno promosso dalla nostra OdV il risultato è stato nettamente al di sopra delle aspettative. Grande partecipazione di pubblico sia direttamente invitato che partecipe grazie alla pubblicità effettuata sui vari media. La partecipazione di altre OdV legate al tema trattato e del Corpo Forestale dello Stato (sia a livello locale che regionale e nazionale) è sicuramente sinonimo di adeguatezza ed interesse dei temi proposti".

## Sostegno alle attività formative del CSV

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative (seminari e convegni) presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando e si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale.

Nel 2013 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 240 (+17% rispetto al 2012).

Tabella 3.26 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2012	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	7	77	84	35%	17%	15	3%
Ascoli P.	3	12	15	6%	-12%	4	2%
Fermo	3	8	11	5%	-15%	4	2%
Macerata	15	33	48	20%	-9%	18	6%
Pesaro e Urbino	15	67	82	34%	61%	26	6%
<b>Totale</b>	<b>43</b>	<b>197</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>	<b>17%</b>	<b>67</b>	<b>4%</b>

### 3.2.5 Documentazione

#### Obiettivi e caratteristiche

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

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

#### Cosa abbiamo fatto

**Nel 2013 sono state effettuate 124 prestazioni** che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un aumento rispetto al 2012 del 18%.

Tabella 3.27 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2012	N. utenti Odv	N. utenti non Odv
Ancona	30	24%	-27%	27	17
Ascoli P.	14	11%	600%	11	3
Fermo	1	1%	ND	3	0
Macerata	64	52%	28%	21	38
Pesaro e Urbino	15	12%	25%	11	2
<b>Totale</b>	<b>124</b>	<b>100%</b>	<b>18%</b>	<b>73</b>	<b>60</b>

### 3.2.6 Informazioni

#### Obiettivi e caratteristiche

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

#### Cosa abbiamo fatto

Nel 2013 è stata data risposta a 993 richieste informative, il 4% in meno rispetto al 2012.

Tabella 3.28 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2012	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	253	25%	-44%	167	25	31%
Ascoli P.	186	19%	44%	76	18	31%
Fermo	55	6%	10%	39	5	23%
Macerata	234	24%	29%	98	12	30%
Pesaro e Urbino	265	27%	21%	123	8	31%
<b>Totale</b>	<b>993</b>	<b>100%</b>	<b>-4%</b>	<b>503</b>	<b>68</b>	<b>30%</b>

### 3.2.7 Comunicazione

#### Obiettivi

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

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

#### Caratteristiche del servizio e attività svolte

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

E' il periodico che sostituisce Volontariato Marche e che nasce dalla collaborazione con i CSV di Messina e Milano. Trattasi di un quadrimestrale, distribuito gratuitamente nelle Marche ad oltre 2.500 indirizzi fra organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni.

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

Nel 2013 sono stati realizzati due numeri del periodico.

### SITO INTERNET

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

**Le visite nel 2013 sono state 85.651 (-2%) con 290.381 (+3%) pagine visitate.** Nel sito sono state inserite **705 notizie (-7%) nel corso del 2013.** Di queste, 389 sono riconducibili ai comunicati stampa realizzati dal CSV per conto delle associazioni di volontariato. Sono stati inoltre inseriti **490 eventi o appuntamenti** (-10%) di Odv marchigiane. Infine sono stati **promossi 164 bandi e opportunità di finanziamento** per le Odv (+15%).

Dopo il notevole aumento registrato tra il 2011 ed il 2010 ed il modesto incremento avuto tra il 2012 ed il 2011, i dati quantitativi sopra esposti mostrano ormai una evidente stabilizzazione. Ciò ci stimola a approfondire nuove energie per incrementare l'utilizzo della nostra vetrina virtuale anche in virtù del fatto che è preciso obiettivo del CSV quello di sviluppare la comunicazione verso le associazioni e più in generale verso tutti i portatori di interesse attraverso la rete.

### AREA RISERVATA

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

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

**Gli utenti creati e accreditati all'area riservata nel corso del 2013 sono stati 109. Il totale degli utenti accreditati è di 805 unità.**

### NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE NEWS"

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

La newsletter nel 2013 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 47 numeri).

Al 31 dicembre 2013 gli iscritti alla newsletter erano 3.778 (+4%).

### IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network. Ciò al fine di cogliere le opportunità che tali mezzi offrono sia per meglio promuovere le proprie attività e servizi verso le associazioni ma soprattutto per sviluppare la promozione dei valori del volontariato e della solidarietà verso la comunità.

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

Rispetto al numero di "mi piace", il 2013 si è chiuso con 1.425 fan (erano 514 nel 2012) ed una portata media di 1.278 utenti settimanali (erano circa 1.000 nel 2012). Interessante anche il dato relativo alla portata

virale, che si attesta attorno ai 132 utenti medi giornalieri (il numero di persone che hanno visto la tua Pagina o uno dei suoi post da una notizia condivisa da un amico). Più di 6.300 persone nell'anno hanno interagito con la pagina facebook cliccando sui nostri contenuti.

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

## UFFICIO STAMPA

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

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

Nel 2013 sono stati prodotti **324** comunicati stampa, convocate **15** conferenze stampa e inviati **50** comunicati autoprodotti dalle adv per un totale di **389** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **216**.

Tabella 3.29 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%	Variazione rispetto al 2012	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	133	8	16	157	40%	9%	95	18%
Ascoli P.	25	1	7	33	8%	-54%	25	10%
Fermo	38	0	3	41	11%	-37%	28	17%
Macerata	54	0	4	58	15%	-32%	24	7%
Pesaro e Urbino	74	6	20	100	26%	-6%	44	11%
<b>Totale</b>	<b>324</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>389</b>	<b>100%</b>	<b>-17%</b>	<b>216</b>	<b>13%</b>

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è diminuito rispetto al 2012 (-17%) così come il numero delle associazioni che hanno usufruito del servizio (nove in meno del 2012 in valore assoluto ed un punto in meno in termini percentuali sul totale delle odv che potevano aver accesso al servizio).

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

Il **99,75%** dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di **2,9** uscite (senza contare servizi tv e interviste radio). Risultati decisamente positivi in assoluto e in linea con quelli dell'anno precedente. Ciò denota da un lato l'efficacia del servizio, dall'altro l'accreditamento della "fonte uffici stampa" del CSV presso le testate giornalistiche.

Tabella 3.30 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Comunicati Stampa Prodotti	Conferenza Stampa realizzate	Comunicati autoprodotti	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	133	8	16	100%	464	3,0
Ascoli P.	25	1	7	100%	104	3,2
Fermo	38	0	3	100%	153	3,7
Macerata	54	0	4	100%	120	2,1
Pesaro e Urbino	74	6	20	99%	270	2,7
<b>Totale</b>	<b>324</b>	<b>15</b>	<b>50</b>	<b>99,8%</b>	<b>1.111</b>	<b>2,9</b>

L'evidente calo dei numeri di tale servizio può essere in parte spiegato dalla scelta delle associazioni di svolgere tale attività in autonomia ma va altresì sottolineato come la decisione di concentrare su di una sola

risorsa umana la gestione di tale servizio su tutto il territorio regionale abbia indubbiamente penalizzato la possibilità di promuovere e concretizzare tale opportunità. Va da se quindi che in tale contesto sia irrinunciabile intraprendere percorsi finalizzati a sviluppare tale servizio al fine di rendere sempre più visibile il messaggio del volontariato nei mezzi di comunicazione, sia in quelli tradizionali che in quelli innovativi. Ciò potrà avvenire attraverso un potenziamento delle risorse umane dedicate a tale attività o quantomeno dedicando tempi maggiori rispetto al passato alla promozione ed erogazione di tale servizio.

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

Sono stati complessivamente prodotti 71 servizi, per 81 associazioni interessate, con un marcato decremento rispetto all'anno passato (nel 2012 erano stati infatti 126 i servizi prodotti e 146 le associazioni interessate).

La collaborazione ha riguardato: Radio Center Music di Ancona, E' TV Marche, Radio Nuova Macerata, i periodici diocesani Il Nuovo Amico, Presenza ed Emmaus ed il bimestrale Perché No?

Anche in questo caso il calo dei servizi svolti e delle associazioni coinvolte può addursi alle stesse motivazioni sopra riportate per quanto concerne il servizio di ufficio stampa.

### SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano necessari per raggiungere l'obiettivo di comunicare efficacemente all'esterno le attività ed iniziative in programma. Nel 2013 i servizi erogati sono stati **625**, a favore di **395** organizzazioni, numeri praticamente identici a quelli del 2012 segno indiscutibile di un servizio che raccoglie sempre il favore delle associazioni.

Tabella 3.31 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Solo stampa esterna	Grafica e stampa esterna	Grafica interna e stampa esterna	Solo grafica interna	Totale	Totale %	Variazione rispetto al 2012	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	77	0	71	24	<b>172</b>	28%	2%	118	22%
Ascoli P.	3	2	28	31	<b>64</b>	10%	-35%	48	19%
Fermo	13	5	28	6	<b>52</b>	8%	18%	38	22%
Macerata	27	1	61	93	<b>182</b>	29%	-1%	107	33%
Pesaro e Urbino	50	1	47	57	<b>155</b>	25%	17%	84	21%
<b>Totale</b>	<b>170</b>	<b>9</b>	<b>235</b>	<b>211</b>	<b>625</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>395</b>	<b>23%</b>

### 3.2.8 Supporto logistico

#### Obiettivi e caratteristiche

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

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

E' inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer,

lavagna luminosa, proiettore, TV, videoregistratore, videoproiettore, ecc...) utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali delle associazioni. Per i beni che non sono nella disponibilità del Centro si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

### **Cosa abbiamo fatto**

Dal 2012 è stato adottato un regolamento di accesso per quanto riguarda l'uso di stampanti e fotocopiatrici che prevede dei limiti all'utilizzo gratuito delle macchine. Superati tali limiti il servizio viene erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Di seguito il dettaglio delle copie e stampe realizzate che hanno registrato un aumento rispetto all'anno precedente pari al 15%.

Tabella 3.32 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%	Diff con 2012
Ancona	47.925	126.679	<b>174.604</b>	28%	23%
Ascoli P.	14.026	22.264	<b>36.290</b>	6%	-5%
Fermo	18.258	62.283	<b>80.541</b>	13%	0%
Macerata	50.304	127.989	<b>178.293</b>	29%	17%
Pesaro e Urbino	54.832	89.564	<b>144.396</b>	24%	19%
<b>Totale</b>	<b>185.345</b>	<b>428.779</b>	<b>614.124</b>	<b>100%</b>	<b>15%</b>

55.550 copie in bianco nero e 26.541 copie a colori sono state realizzate dietro rimborso delle spese sostenute dal CSV, in quanto le associazioni richiedenti avevano superato i limiti previsti per le copie gratuite a loro disposizione (nel 2012 tali copie erano rispettivamente 34.000 e 26.720). Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe sono state invece 2.875, facendo quindi registrare un aumento rispetto al 2012 del 3%.

Tabella 3.33 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Telefono/Fax	Uso sala riunioni	Altro	Totale	%	Diff. con 2012
Ancona	49	196	37	94	0	<b>376</b>	13%	-18%
Ascoli P.	178	73	302	18	0	<b>571</b>	20%	9%
Fermo	13	53	14	5	0	<b>85</b>	3%	12%
Macerata	599	104	397	46	69	<b>1.215</b>	42%	14%
Pesaro e Ubino	306	103	142	73	4	<b>628</b>	22%	-4%
<b>Totale</b>	<b>1.145</b>	<b>529</b>	<b>892</b>	<b>236</b>	<b>73</b>	<b>2.875</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>

Il 45% delle associazioni marchigiane (nel 2012 era il 43%) ha usufruito almeno una volta di uno dei servizi logistici, sopra individuati.

### 3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale

#### Caratteristiche ed Obiettivi

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

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

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

I bandi hanno tenuto conto degli indirizzi generali e delle procedure concordemente individuate a livello nazionale dalle rappresentanze nazionali di : *Acri – Associazione di Fondazioni e Casse di risparmio Spa, Forum Terzo Settore, Consulta Nazionale del Volontariato presso il Forum Terzo Settore, ConVol – Conferenza Permanente Presidenti Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato, Consulta Nazionale dei Comitati di gestione, CSVnet*, così come declinati dalla “**Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale per le Marche**”, costituita dalle rappresentanze regionali degli stessi soggetti. Quale esperienza senza precedenti nel panorama italiano va rimarcata la partecipazione della Regione Marche alla predisposizione del bando ed il conferimento da parte della stessa Regione di risorse finanziarie che hanno integrato quelle a disposizione secondo quanto su riportato.

I bandi emanati sono stati:

- **Bando “Aperto”**: questa tipologia di Bando, che ha previsto due sessioni di finanziamento: una nel 2012 ed un'altra nel 2013, si prefigge di stimolare e favorire la qualificazione e lo sviluppo dell'azione volontaria. Il bando è stato caratterizzato dal sostegno di progetti di piccola dimensione economica che mirano a favorire la partecipazione anche di Organizzazioni di Volontariato di piccole e piccolissime dimensioni. Il bando Aperto ha previsto due categorie di progetti: i **Progetti “Minori”** ed i **Progetti “di Rete”**.
- **Bando a “Co - progettazione”**: questa tipologia di bando, che è stato redatto e pubblicato nel 2012, ha avuto nel corso del 2013 il termine per la presentazione delle proposte. Esso ha previsto una sola sessione di finanziamento e si prefiggeva di promuovere la capacità di lettura da parte del volontariato marchigiano delle problematiche e dei bisogni del contesto socio - sanitario, ambientale e culturale, con lo scopo di stimolare le realtà di volontariato più organizzate e strutturate ad ideare proposte che costituissero anche “laboratori reali” nel processo di crescita ed autonomia delle Odv, non solo dal punto di vista della presentazione del progetto, ma soprattutto dal punto di vista della realizzazione delle azioni progettuali. Questo bando prevedeva due categorie di progetti : i **Progetti “Ordinari Minori”** ed i **Progetti “Ordinari di Rete”**.

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

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

<b>Azione di informazione e di animazione territoriale</b>	Al fine di assicurare l'emersione di proposte progettuali significative, il CSV opera seguendo due distinte direttrici di azione: <ul style="list-style-type: none"> <li>- attraverso la rilevazione delle idee ed iniziative in fase di incubazione nel mondo del volontariato, ma che non hanno ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete;</li> <li>- mediante una funzione di stimolo finalizzata ad accompagnare le Odv verso la razionalizzazione di interventi innovativi, in grado di rispondere ai bisogni emergenti e complessivi del territorio.</li> </ul>
<b>Consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti</b>	Gli operatori del CSV garantiscono l'affiancamento e il tutoraggio alle associazioni proponenti. Nel contesto di tale attività è estremamente qualificante l'attivazione di tavoli di lavoro territoriali, nell'ambito dei quali individuare le locali priorità di intervento e definire e condividere gli obiettivi e le azioni delle possibili iniziative da realizzare.

Raccolta e valutazione dei progetti presentati	In applicazione delle linee guida nazionali e delle direttive della Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale nelle Marche, un'apposita commissione per ogni tipologia di bando, composta da 5 membri nominati dai diversi soggetti coinvolti nel processo di definizione dei bandi, effettua la valutazione dei progetti. Alla valutazione di merito da parte delle commissioni, fa seguito l'approvazione delle valutazioni da parte del Consiglio Direttivo del CSV Marche, la pubblicazione delle graduatorie e quindi l'avvio dei progetti.
Realizzazione dell'intervento progettato	Gli operatori del CSV Marche svolgono un'azione di costante affiancamento a tutte le associazioni coinvolte, finalizzata ad un'efficace e puntuale programmazione ed implementazione delle attività previste ed al coinvolgimento di tutti i soggetti partner dell'iniziativa e di quelli potenzialmente interessati.
Valutazione dei singoli progetti	Questa azione risponde all'esigenza di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte. Tale funzione viene realizzata anche con l'utilizzo di una piattaforma FAD per la gestione ed il monitoraggio on-line delle principali attività progettuali, integrando poi l'accompagnamento "virtuale" con momenti di confronto e verifica svolti presso le sedi di realizzazione dei progetti sostenuti e con ogni altro strumento ritenuto utile al fine di valutare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative.

### **Cosa abbiamo fatto**

Il 2013 si è aperto con la **valutazione delle proposte presentate a valere sul Bando Aperto sessione di Novembre 2012 per le categorie Minori e Rete.**

L'attività è proseguita con la valutazione finale delle proposte progettuali finanziate con il Bando Aperto sessione di Novembre 2011, che si sono concluse nel corso del 2013.

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

Nell'arco di tutto il 2013 si sono implementate le attività di assistenza, monitoraggio ed accompagnamento dei progetti **dell'annualità 2011**, che sono progressivamente giunti a chiusura.

Per tali progetti l'attività si è in particolare sostanziata nella:

1. programmazione e definizione di tutte le attività previste dagli interventi progettuali;
2. sostegno per il reperimento di professionalità adeguate rispetto alle attività da realizzare;
3. coordinamento delle molteplici risorse del volontariato coinvolto;
4. supporto nel reperimento di risorse logistiche, tecniche e strutturali;
5. accompagnamento nelle diverse esigenze insorte in relazione alla specificità dei singoli progetti;
6. monitoraggio e valutazione delle attività al fine di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte.
7. Messa a disposizione dello strumento FAD (piattaforma per la formazione a distanza) come strumento di monitoraggio ed accompagnamento aggiuntivo alla consulenza erogata nei modi tradizionali dagli operatori del CSV.

Nel 2013 è continuato l'utilizzo della piattaforma informatica per l'invio delle proposte progettuali eliminando completamente l'invio di materiale cartaceo al CSV.

Nelle tabelle che seguono si da conto delle proposte progettuali presentate nel Bando Aperto, nelle due categorie previste (progetti di rete e minori), per le due sessioni di Novembre 2012 e Maggio 2013 e che sono state valutate e si sono avviate nel corso del 2013. Complessivamente per tale bando sono pervenute in totale 93 proposte. Di queste 3 sono state dichiarate inammissibili alla valutazione. Delle 90 ammesse alla valutazione, 38 si sono posizionate sotto la soglia di sufficienza. Delle restanti 52 con valutazione sufficiente tutte sono state dichiarate finanziabili.

Tabella 3.34 – Bando Aperto Progetti di rete - novembre 2012

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	5	0	5	1	0	4	€ 14.060,00	24	20	6	7
Ascoli P.	3	1	2	1	0	1	€ 3.948,00	10	2	3	2
Fermo	2	0	2	1	0	1	€ 3.770,00	6	2	2	0
Macerata	4	0	4	2	0	2	€ 6.930,00	12	1	7	1
Pesaro e Urbino	3	0	3	1	0	2	€ 6.350,00	9	0	1	1
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>€ 35.058,00</b>	<b>61</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>11</b>

Tabella 3.35 – Bando Aperto Progetti minori - novembre 2012

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	12	0	12	5	0	7	€ 9.449,00	12	3	3	1
Ascoli P.	3	0	3	1	0	2	€ 2.995,70	7	1	5	1
Fermo	4	1	3	0	0	3	€ 3.485,00	7	1	1	2
Macerata	5	0	5	0	0	5	€ 6.960,16	10	1	2	1
Pesaro e Urbino	3	0	3	0	0	3	€ 4.499,40	3	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>€ 27.389,26</b>	<b>39</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>5</b>

Tabella 3.36 – Bando Aperto Progetti di rete - maggio 2013

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	5	0	5	4	0	1	€ 4.000,00	23	6	10	11
Ascoli P.	3	0	3	3	0	0	€ -	10	0	1	4
Fermo	3	0	3	2	0	1	€ 4.000,00	11	1	3	8
Macerata	4	0	4	2	0	2	€ 7.993,80	14	8	9	2
Pesaro e Urbino	2	0	2	1	0	1	€ 4.000,00	10	2	4	6
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>€ 19.993,80</b>	<b>68</b>	<b>17</b>	<b>27</b>	<b>31</b>

Tabella 3.37 – Bando Aperto Progetti minori - maggio 2013

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	7	1	6	2	0	4	€ 5.825,52	9	10	1	0
Ascoli P.	7	0	7	4	0	3	€ 4.345,00	8	2	5	3
Fermo	3	0	3	2	0	1	€ 1.176,68	3	2	0	4
Macerata	7	0	7	3	0	4	€ 5.859,00	9	4	3	10
Pesaro e Urbino	8	0	8	3	0	5	€ 7.186,00	11	2	3	5
<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>€ 24.392,20</b>	<b>40</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>22</b>

Nelle tabelle seguenti si presenta invece il dettaglio delle proposte progettuali presentate nel Bando a Co - Progettazione, nelle due categorie previste (progetti di rete e minori), per l'unica sessione di aprile 2013 e che sono state valutate e si sono avviate nel corso del 2013. Complessivamente per tale bando sono pervenute in totale 88 proposte. Di queste 4 sono state dichiarate inammissibili alla valutazione. Delle 84 ammesse alla valutazione, 34 si sono posizionate sotto la soglia di sufficienza. Delle restanti 50 con valutazione sufficiente 42 sono state dichiarate finanziabili mentre 8 non sono state finanziate per esaurimento delle risorse disponibili.

Complessivamente le associazioni che hanno partecipato ai bandi sono state 475 (pari al 28% del totale) contro le 204 del 2012 (13% del totale).

Tabella 3.38 – Bando a co-progettazione Ordinari di rete - aprile 2013

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	16	0	16	11	1	4	€ 66.597,68	58	24	16	19
Ascoli P.	4	0	4	3	0	1	€ 17.870,00	19	6	1	5
Fermo	2	0	2	1	0	1	€ 18.000,00	7	2	0	5
Macerata	11	0	11	8	1	2	€ 35.999,20	54	23	24	24
Pesaro e Urbino	5	0	5	0	2	3	€ 53.810,00	33	12	15	26
<b>Totale</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>11</b>	<b>€ 192.276,88</b>	<b>171</b>	<b>67</b>	<b>56</b>	<b>79</b>

Tabella 3.39 – Bando a co-progettazione Ordinari minori - aprile 2013

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	15	1	14	4	1	9	€ 44.675,66	23	17	6	15
Ascoli P.	5	0	5	1	0	4	€ 17.930,00	5	4	7	3
Fermo	5	2	3	1	0	2	€ 10.000,00	11	0	12	10
Macerata	14	1	13	2	3	8	€ 39.825,00	37	10	13	26
Pesaro e Urbino	11	0	11	3	0	8	€ 37.505,70	20	5	13	19
<b>Totale</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>46</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>€ 149.936,36</b>	<b>96</b>	<b>36</b>	<b>51</b>	<b>73</b>

Nel corso del 2013 si sono chiusi i progetti del Bando Aperto sessione di Novembre 2011, e quelli del Bando di Idee sempre del 2011. Rispetto a tali progetti possiamo rilevare una diminuita capacità di gestione dei singoli interventi progettuali, misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto, che si attesta per i bandi del 2011 al 85% (dal 2002 al 2011 la media è pari al 92%).

Tabella 3.40 – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi.

Anno	Budget	Consuntivo	Capacità di spesa (Consuntivo/Budget)
2002	€ 527.923,20	€ 455.310,66	86%
2003	€ 516.864,34	€ 452.441,50	88%
2004	€ 716.823,00	€ 638.361,99	89%
2005	€ 500.486,00	€ 430.688,94	86%
2006	€ 645.011,80	€ 600.502,03	93%
2007	€ 600.642,48	€ 522.196,20	87%
2008	€ 560.056,00	€ 511.833,68	91%
2009	€ 471.286,54	€ 428.383,83	91%
2011 - Bando Idee	€ 44.624,00	€ 36.405,39	82%
2011 - Bando Aperto	€ 137.370,03	€ 118.793,88	86%
<b>Totale</b>	<b>€ 4.539.093,36</b>	<b>€ 4.194.918,10</b>	<b>92%</b>

Relativamente al servizio di accompagnamento consulenziale, **nel 2013 sono state erogate 760 prestazioni, con un incremento del 10% rispetto al 2012.**

Tabella 3.41 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2012	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	42	208	250	33%	16%	63	12%
Ascoli P.	28	25	53	7%	-44%	29	12%
Fermo	14	43	57	8%	111%	22	13%
Macerata	45	219	264	35%	27%	46	14%
Pesaro e Urbino	28	108	136	18%	-5%	41	10%
<b>Totale</b>	<b>157</b>	<b>603</b>	<b>760</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>	<b>201</b>	<b>12%</b>

### 3.2.10 Animazione territoriale

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

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

A tal fine il CSV si fa carico di creare e/o sviluppare e qualificare **coordinamenti e reti di associazioni di volontariato** per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza, in grado di realizzare azioni e percorsi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi sopra individuati.

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

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

Va sottolineato come il raggiungimento degli obiettivi definiti richiede indubbiamente un percorso lungo e tortuoso, fatto di passaggi intermedi, soste e ripartenze che si snoda obbligatoriamente in una prospettiva pluriennale.

Reti e coordinamenti sono guidati da un facilitatore, individuato e condiviso tra le associazioni appartenenti al gruppo.

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

E' proseguita la collaborazione con la Fondazione per la Cittadinanza Attiva, diretta dal prof. Giovanni Moro che ha garantito un costante accompagnamento alla realizzazione dei programmi di azione da parte delle reti attraverso:

- la predisposizione di strumenti di programmazione e monitoraggio per aiutare i responsabili delle reti a tenere sotto controllo l'andamento delle azioni;
- l'organizzazione di appuntamenti a distanze ed in loco con i responsabili delle reti finalizzati al confronto su eventuali criticità/opportunità che si presentano durante il percorso.

#### **Cosa abbiamo fatto**

Nei territori dei cinque sportelli del CSV nel 2013 sono stati realizzati complessivamente 202 incontri (+45% rispetto al 2012) che hanno coinvolto 4 nuovi coordinamenti promossi nel 2013 e 31 reti nate negli anni precedenti (il 79% di quelle esistenti a fine 2012), in relazione alle quali si è implementata un'azione di consolidamento. Mediamente tali reti si sono incontrate quasi 6 volte nell'anno (nel 2012 la media degli incontri era stata di 3). 8 sono state le reti "abbandonate" nel 2013, frutto di una precisa strategia finalizzata a concentrare gli sforzi e non disperdere preziose energie e soprattutto a puntare su quelle reti in grado di produrre un impatto concreto ed efficace nel territorio di riferimento, rendendosi in ogni caso pronti e disponibili a cogliere ed alimentare eventuali segnali di "risveglio" che dovessero manifestarsi in quei contesti ove al momento non ci sono le condizioni necessarie e sufficienti per operare.

Tabella 3.42 - Numero incontri realizzati per territorio

Provincia	N. incontri	N. reti attive	Media di incontri per rete
Ancona	47	8	6
Ascoli P.	61	9	7
Fermo	16	2	8
Macerata	36	5	7
Pesaro e Urbino	42	11	4
<b>Totale</b>	<b>202</b>	<b>35</b>	<b>6</b>

Analizzando la tipologia dei soggetti che hanno partecipato agli incontri emerge l'evidente predominanza, delle associazioni di volontariato (75%), a cui fa seguito il terzo settore (9%) e gli enti pubblici insieme agli ambiti sociali (7%).

Analizzando tali dati rispetto al 2012 emerge come il peso del volontariato sia diminuito (nel 2012 era l'80%), quello degli enti pubblici è aumentato (nel 2012 era il 5%), mentre la presenza delle organizzazioni del terzo settore è rimasta pressoché invariata (nel 2011 era il 10%).

Sempre a proposito della tipologia dei soggetti che partecipano alle varie reti va evidenziato come gli incontri a cui hanno partecipato tutte e tre le principali categorie di soggetti (associazioni, enti locali e Terzo Settore) sono stati il 13% (nel 2012 erano il 22%) del totale, quelli cui hanno partecipato almeno due di questi soggetti (associazioni e enti locali o Terzo Settore) sono stati il 36% (come nel 2012) ed infine gli incontri a cui hanno partecipato solo associazioni di volontariato sono stati il 51% (il 42% nel 2012).

Va poi infine sottolineato come nel 2013 il 15% delle associazioni attive nelle Marche ha partecipato, almeno una volta, alle azioni di animazione territoriale (nel 2012 tale dato era pari al 17%), mentre in valore assoluto sono state 10 in meno le associazioni coinvolte. Un dato, quest'ultimo, che denota una sostanziale stabilizzazione del numero delle organizzazioni partecipanti a tali percorsi dopo la sensibile riduzione registrata lo scorso anno rispetto al 2011 e che è indubbiamente positivo in termini assoluti, anche in considerazione della complessità insita in certi percorsi e soprattutto della maturità e consapevolezza richiesta alle associazioni che intendono intraprendere tali percorsi. Ciò non ci esime in ogni caso di approfondire rinnovate energie per stimolare e favorire la maturazione nelle associazioni di una cultura dell'azione politica, quale strumento imprescindibile per i necessari percorsi di cambiamento a cui il volontariato è chiamato a partecipare.

Tabella 3.43 – Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti	Num Odv senza ripetiz.	N. partecipazioni									
				Odv	Soggetti del Terzo Settore	E.L./Am m. Pubblica	Ambiti	Enti Ecclesiastici	Sindacati	Altro	Altre istituzioni private	Scuole/Università	Totale
Ancona	47	8	92	317	33	30	7	2	0	4	0	0	<b>393</b>
Ascoli P.	61	9	48	426	64	43	3	5	5	43	20	0	<b>609</b>
Fermo	16	2	12	54	0	11	1	0	0	2	0	0	<b>68</b>
Macerata	36	5	35	128	27	7	0	0	0	26	0	1	<b>189</b>
Pesaro e Urbino	42	11	70	293	29	26	0	8	1	10	0	0	<b>367</b>
<b>Totale</b>	<b>202</b>	<b>35</b>	<b>257</b>	<b>1.218</b>	<b>153</b>	<b>117</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>85</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>1.626</b>
				75%	9%	7%	1%	1%	0%	5%	1%	0%	100%

Analizzando i contenuti degli incontri realizzati emerge in maniera evidente come prevalgano l'azione di analisi dei bisogni del territorio, l'organizzazione di un'iniziativa pubblica in collaborazione con altri soggetti non di volontariato e l'analisi e valutazione delle politiche e servizi pubblici.

Osservando tali dati temporalmente, emerge come rispetto al 2012 sia notevolmente aumentato il peso dell'organizzazione di un'iniziativa pubblica in collaborazione con altri soggetti non di volontariato e

dell'analisi e valutazione delle politiche e servizi pubblici mentre si è sensibilmente ridotto il peso dell'organizzazione dell'attività della rete, sintomo evidente che ormai la strutturazione della rete è completata e la stessa concentra i propri sforzi sul perseguimento degli obiettivi programmati.

Tabella 3.44 - Numero incontri realizzati per contenuti

Contenuti	%
Analisi e valutazione politiche e servizi delle istituzioni	11%
Analisi e valutazione normativa di settore	3%
Analisi dei bisogni delle associazioni	9%
Analisi dei bisogni del territorio	18%
Organizzazione evento pubblico promosso dalla rete	5%
Co-organizzazione di evento pubblico con altri soggetti non di volontariato	14%
Conoscenza reciproca e scambio buone prassi	4%
Costituzione rete/coordinamento	14%
Elaborazione progetto	8%
Elaborazione documento condiviso	5%
Informazione e formazione su tematiche di interesse	1%
Organizzazione attività della rete/coordinamento (obiettivi e metodi)	7%

Guardando ai risultati delle azioni implementate si sottolinea come l'82% (stesso risultato del 2012) delle reti abbia prodotto un qualche risultato concreto.

A titolo esemplificativo, sia pur non esaustivo, riportiamo di seguito alcuni dei risultati conseguiti dal lavoro dei diversi tavoli:

- progetti di intervento sul territorio;
- iniziative formative e convegnistiche;
- eventi ed iniziative pubbliche di sensibilizzazione della cittadinanza al volontariato ed alla solidarietà;
- eventi ed iniziative pubbliche di sensibilizzazione della cittadinanza su tematiche di interesse comune;
- iniziative di raccolta fondi
- prese di posizione riguardanti questioni di interesse pubblico e relative azioni di sensibilizzazione della cittadinanza;
- azioni di tutela e valorizzazione di beni comuni;
- azioni di pressione per promuovere occasioni di dialogo e confronto con i rispettivi referenti istituzionali;
- azioni di stimolo per l'avvio di percorsi di partecipazione;
- accordi di partenariato e protocolli con le amministrazioni pubbliche per l'istituzione di tavoli permanenti di confronto e monitoraggio;
- documenti di analisi, proposta e denuncia su cui aprire il confronto con gli interlocutori pubblici di riferimento;
- documenti ed azioni di sensibilizzazione verso i referenti istituzionali su alcune tematiche di attualità
- presentazione di proposta di legge regionale ad iniziativa popolare
- sviluppo e consolidamento di metodi e percorsi di lavoro in rete

Per maggiori informazioni ed approfondimenti si rimanda all'analisi di dettaglio dell'attività svolta da ogni singolo tavolo riportata nella sezione dedicata a questo servizio sul sito internet del CSV.

Volendo dare una valutazione qualitativa complessiva delle azioni svolte riteniamo di non riuscire a formulare un giudizio completo sull'impatto delle azioni intraprese, di certo però analizzandone i contenuti ed anche l'impatto provvisorio siamo sicuramente davanti ad un virtuoso percorso di qualificazione dell'azione volontaria in grado di assicurare al mondo del volontariato marchigiano una presenza sociale sempre più pregnante ed incisiva.

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

### 3.2.11 La promozione del volontariato

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

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

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

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

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

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO PRESSO GLI SPORTELLI CSV

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

**Nel 2013 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 120**, il 13% in più dell'anno precedente.

Tabella 3.45 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2012
Ancona	46	38%	59%
Ascoli P.	23	19%	-8%
Fermo	10	8%	-23%
Macerata	20	17%	67%
Pesaro e Urbino	21	18%	-22%
<b>Totale</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>	<b>13%</b>

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

Il Csv ha preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e finalizzati alla promozione del volontariato. Si tratta di occasioni nelle quali i giovani interessati possono usufruire di un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di fare volontariato presenti nel territorio in cui risiedono.

In particolare il CSV ha partecipato:

- alla "Festa delle scuole" della città di Pesaro, promuovendo i progetti Mr. Cittadino e Volontaria...Mente ed i servizi che il CSV offre ai giovani.
- alla "Festa della famiglia" di Ascoli Piceno insieme a **6 associazioni** del territorio: sono stati effettuati **4 colloqui di orientamento e 11 colloqui informativi** su volontariato, associazioni del territorio e loro attività, servizi del CSV Marche.
- all'evento "Work in Europe" organizzato ad Ancona dall'Università Politecnica delle Marche, per promuovere le opportunità di scambi europei per giovani legati al volontariato. Sono stati effettuati **15 colloqui di orientamento e 3 colloqui informativi** su volontariato, servizio volontario europeo e tirocini e offerta d'impiego nelle associazioni.
- alla manifestazione "Ora alza la voce" organizzata ad Ancona da Ora Organizzazione Ragazzi per Ancona e Action Aid, per promuovere i progetti di educazione alla cittadinanza attiva e al volontariato nelle scuole della regione.

**CAMPAGNA DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO**

Il CSV Marche ha realizzato a maggio 2013 “**Chi dà una mano... diventa grande**”, la seconda fase della campagna di promozione del volontariato “Dai una mano anche tu – Fai volontariato”, finalizzata a stimolare la partecipazione dei cittadini alle attività delle associazioni marchigiane.

L’iniziativa è stata promossa dal CSV Marche con il contributo di COOP Adriatica e il cofinanziamento dell’Unione Europea nell’ambito del progetto COMUNIC-EAD.

La Campagna ha visto la partecipazione di un testimonial d’eccezione, Neri Marcorè, che ha voluto sostenere l’iniziativa prestando gratuitamente l’immagine tratta dal suo tesserino di volontario della Croce Verde di P. S. Elpidio.

A campeggiare sui manifesti, sono tornati anche i volti sorridenti e le mani aperte dei 10 volontari marchigiani, protagonisti del primo lancio della Campagna, ad invitare tutti a visitare la pagina Facebook del CSV Marche. Questa seconda fase della campagna in particolare ha avuto un carattere “social”, con l’apertura alla partecipazione di tutti quei volontari che hanno voluto condividere su Facebook, attraverso testi, foto e brevi video, la loro esperienza di solidarietà, raccontando storie, motivazioni, impegno, ma anche gioie ed emozioni quotidiane.

Gli aspiranti volontari hanno inoltre avuto a disposizione sul sito del CSV uno spazio dedicato per favorire l’incontro con le associazioni aderenti alla campagna, oltre alla possibilità di rivolgersi agli sportelli territoriali.

Il lancio e la diffusione dell’iniziativa sono stati realizzati attraverso il **web: pagina Facebook, sito e newsletter del CSV** e tramite l’**affissione di 30 manifesti giganti** nei maggiori comuni delle Marche. Inoltre, **COOP Adriatica ha contribuito alla promozione** dei materiali della campagna con l’affissione di manifesti e la distribuzione di pieghevoli presso i punti vendita marchigiani, le assemblee dei soci (di Ancona ed Ascoli Piceno) e le manifestazioni pubbliche (tra le quali spicca il Caterraduno a Senigallia) e la concessione alle associazioni di volontariato di spazi promozionali in 45 punti vendita marchigiani

Rispetto ai risultati attesi in fase di programmazione, l’edizione 2013 della campagna ha registrato un aumento del numero delle associazioni coinvolte, **159 (+ 28)**, e un aumento del numero delle richieste di orientamento.

In generale, la campagna ha ottenuto un ottimo riscontro dal punto di vista mediatico.

Si pensi che nella sola settimana di lancio, si è registrata una portata totale di contatti di **6.287 persone** con un aumento rispetto alla settimana precedente del 376% ed ancora il post di lancio che svela la presenza dell’attore **Marcorè** è stato visualizzato ben **7.577 volte (è il post più visualizzato della pagina CSV Marche)** con 314 interazioni dirette e 91 persone che hanno creato una notizia interagendo con questo post. Vincente è stato di certo anche “dare voce” ai volontari che nell’edizione 2012 avevano prestato mano e volto in foto. Semplice e toccante il loro contributo, più vicino alla bella realtà del volontariato di tanti slogan. Anche sul sito di CSV Marche i risultati sono degni di nota. In particolare, la pagina dedicata alla ricerca delle organizzazioni nelle quali svolgere attività di volontariato da parte dei cittadini interessati ha ottenuto 963 visualizzazioni.

**FESTE DEL VOLONTARIATO**

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

Nel 2013 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Fossombrone, Fabriano, Sassoferrato, Corinaldo e Jesi.

**PROGETTI EDUCATIVI DEDICATI ALLE SCUOLE SUPERIORI**

Questo paragrafo si riferisce ai progetti promossi e realizzati dal CSV Marche e dedicati alla promozione della cultura della solidarietà e del volontariato negli istituti secondari di secondo grado della regione Marche.

Il progetto “**Volontaria...Mente**” è, tra questi, l’iniziativa più longeva che il CSV propone finalizzata all’educazione della cittadinanza attiva e al volontariato.

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

“**Giovani e cittadinanza**” è il miniprogetto realizzato a Senigallia (An) nell’ambito del progetto Volontaria...Mente e promosso da CSV Marche, Comune di Senigallia e Consulta comunale del Volontariato negli istituti superiori Panzini, Corinaldesi e Bettino Padovano, con l’obiettivo di promuovere nei giovani, neomaggiorenni o vicini alla maggiore età, la scoperta e l’esercizio della cittadinanza attiva e dei valori fondanti della Costituzione italiana e la conoscenza del volontariato come “luogo” in cui sperimentarli. L’iniziativa ha coinvolto 7 classi e 13 associazioni di volontariato del territorio. E’ stato poi realizzato un evento finale, promosso in collaborazione con COOP Adriatica, per la condivisione delle esperienze e i lavori realizzati dagli studenti nel corso del progetto.

“**I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata**” è stato avviato nel 2012 con il sostegno economico del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e il coinvolgimento della Provincia di Roma (ente capofila) e delle Province di Ancona, Reggio Calabria e Trieste come enti coattuatori. Il CSV Marche è ente nominato dalla Provincia di Ancona per la realizzazione delle attività previste.

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

Il progetto è stato avviato presso **6** classi dell’Istituto di Istruzione Superiore “Podesti - Calzecchi Onesti” di Ancona, **3** classi dell’Istituto di Istruzione Superiore “Merloni – Miliani” di Fabriano e **2** dell’Istituto di Istruzione Superiore “Morea – Vivarelli” di Fabriano. Gli studenti coinvolti hanno elaborato **progetti rivolti alle loro comunità di appartenenza** (la classe, la scuola, la città) insieme alle associazioni di volontariato, promuovendo **azioni solidali verso le fasce deboli e iniziative di sensibilizzazione** presentate e promosse nella seconda metà dell’anno scolastico, con il coinvolgimento dei coetanei e degli enti pubblici e privati del territorio.

**Nell’anno scolastico 2012/2013 hanno aderito ai progetti educativi dedicati alle scuole superiori 63 istituti, con il coinvolgimento di 272 classi (-46) e 192 (-2) associazioni. Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 820 (58% degli iscritti).**

Tabella 3.46 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori – Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti che hanno confermato l’adesione dall’a.s. 2011/12	Istituti coinvolti per l’a.s. 2012/13	Numero classi (test/stage e miniprogetti)	Di cui Miniprogetti	N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	Adv
Ancona	18	20	88*	36	7	90	72
Ascoli P.	7	7	45	10	5	45	41
Fermo	5	8	32	4	2	19	12
Macerata	11	13	44	8	5	30	33
Pesaro e Urbino	14	15	63	3	3	56	34
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>63</b>	<b>272</b>	<b>61</b>	<b>22</b>	<b>240</b>	<b>192</b>

\* Il dato comprende le classi coinvolte nei progetti “I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata” e “Giovani e cittadinanza”, entrambi svolti nella provincia di Ancona

Tabella 3.47 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori 2012/2013 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage terminati		Studenti disponibili all'inserimento in Odv	Studenti effettivamente inseriti nelle Odv		
		N.	% su contattati	N.	% su Stagisti		N.	% su stage terminati	% su studenti disponibili all'inserimento
Ancona	1.800	527	29%	350	66%	63	32	9%	51%
Ascoli P.	900	188	21%	92	49%	12	11	12%	91%
Fermo	640	95	15%	20	21%	10	5	25%	50%
Macerata	940	266	28%	194	73%	79	33	41%	42%
Pesaro e Urbino	1260	328	26%	164	50%	54	34	62%	63%
<b>Totale</b>	<b>5.540</b>	<b>1.404</b>	<b>25%</b>	<b>820</b>	<b>58%</b>	<b>218</b>	<b>115</b>	<b>14%</b>	<b>53%</b>

Rispetto alle edizioni precedenti, il numero delle classi che hanno partecipato al progetto è diminuito (-46): ciò è da attribuire ad una maggiore richiesta da parte di scuole ed organizzazioni di volontariato di implementare iniziative formative più approfondite, con un investimento maggiore in termini di ore svolte in classe e nelle associazioni, rispetto alla media degli anni scorsi.

A tal proposito si evidenzia un **aumento significativo del numero di miniprogetti di approfondimento** realizzati nel territorio regionale **(+33)** ed un aumento di quelli gestiti in classe in maniera autonoma dalle associazioni di volontariato **(+13)** con il coordinamento del CSV Marche.

Nel territorio regionale il numero di classi nelle quali Volontaria...Mente è stato inserito nel POF è pari a circa l'88% delle aderenti.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, con la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio. I miniprogetti attivati hanno riscosso molto successo da parte dei ragazzi, in quanto hanno permesso loro di approfondire delle tematiche collegate al volontariato, ma tarate più sull'indirizzo del loro percorso scolastico.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione decisamente positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione e agli approfondimenti sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato, sia per la partecipazione degli studenti agli stage.

Dalla valutazione fornita dai referenti delle associazioni, negli anni è maturata la consapevolezza del valore del progetto in termini di sensibilizzazione dei giovani. Il lieve calo del numero delle organizzazioni di volontariato aderenti è legato ad un tentativo di "puntare" sulle associazioni effettivamente interessate al progetto e disponibili a crescere per migliorare la qualità del servizio (sia per le adv stesse sia per gli studenti). In generale infatti la capacità dell'adv di accogliere in maniera adeguata i giovani si associa ad una maggiore possibilità di inserimento stabile degli studenti successivamente. L'accompagnamento delle associazioni per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi centrali per l'andamento del progetto dal punto di vista qualitativo. In particolare, la difficoltà maggiormente riscontrata è quella di entrare in sintonia con i giovani (con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti, propensione al nuovo, ecc.), oltretutto la fase delicata di gestione degli stage.

Nell'anno scolastico 2013/2014, accanto a Volontaria...Mente, sono stati avviati altri due progetti dedicati ai giovani delle scuole superiori:

- **"Legalità... Be connected!"**, finanziato da UPI Unione Province d'Italia e realizzata dalla Provincia di Ancona (ente capofila), in partenariato con Provincia di Macerata, Provincia di Fermo, CSV Marche Centro Servizi per il Volontariato, Consorzio solidarietà, Associazione La fattoria della legalità, Cooperativa Pane e Tulipani e Ufficio scolastico regionale per le Marche. L'iniziativa prevede l'attivazione di **percorsi di educazione alla legalità dedicati ai giovani marchigiani**, con il coinvolgimento delle **associazioni di volontariato**, testimoni di impegno sociale per il bene comune;

- **“Legami legali”**, progetto di educazione alla legalità realizzato da CSV Marche, con il cofinanziamento della Regione Marche Assessorato alle Politiche Giovanili e la collaborazione di 11 associazioni di volontariato, il Comune di Senigallia e 9 Istituti scolastici delle Marche.

CSV Marche ha infine stipulato con il Liceo Classico – Liceo delle Scienze Umane – Liceo Socio-Psico-Pedagogico “A.Caro” di Fermo una convenzione per la realizzazione del **progetto formativo di alternanza scuola-lavoro** all'interno delle organizzazioni di volontariato del territorio fermano aderenti all'iniziativa. Gli studenti avranno l'opportunità di svolgere tirocini professionalizzanti nelle associazioni, nell'ambito di un percorso che riconosce il valore del volontariato nell'implementazione delle conoscenze, nella costruzione delle competenze e nello sviluppo delle capacità delle persone, anche rispetto al mondo del lavoro.

#### PROGETTO “MISTER CITTADINO”

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

**Nell'anno scolastico 2012/2013 hanno aderito al progetto 36 istituti tra scuole elementari e medie inferiori (-1 rispetto all'a.s. precedente), con il coinvolgimento di 192 classi (+20 rispetto all'a.s. precedente) e 94 associazioni di volontariato (-7 rispetto all'a.s. precedente).**

Tabella 3.48 – Progetto “Mister Cittadino” – 2012/2013

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti realizzati direttamente dalle adv e classi coinvolte
Ancona	10	58	1.240	11	-
Ascoli P.	8	42	1.050	35	3 percorsi presso 6 classi
Fermo	7	34	850	10	2 percorsi presso 16 classi
Macerata	9	29	725	33	1 percorso presso 2 classi
Pesaro e Urbino	2	29	725	5	-
<b>Totale</b>	<b>36</b>	<b>192</b>	<b>4.590</b>	<b>94</b>	<b>6 miniprogetti (24 classi)</b>

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2012/13 a livello regionale risulta un sostanziale mantenimento del numero degli istituti aderenti e un netto aumento del numero delle classi coinvolte nel progetto rispetto all'anno scolastico precedente. Va evidenziato come il numero delle classi coinvolte sul territorio regionale supera di 36 unità quello previsto in fase di programmazione, per la grande richiesta da parte degli istituti scolastici di partecipare al progetto. Si evidenzia inoltre l'incremento del numero dei miniprogetti di approfondimento gestiti autonomamente dalle associazioni di volontariato.

Le organizzazioni di volontariato hanno partecipato in maniera non omogenea nelle diverse province. In generale, hanno espresso una maggiore fatica rispetto a Volontaria...Mente nel rapportarsi con studenti di minore età e chiesto maggiore supporto da parte del CSV nell'elaborazione degli interventi in classe. Rispetto agli anni precedenti si rileva però una maggiore partecipazione negli interventi in classe. Molte associazioni hanno sottolineato l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini, altre hanno però evidenziato come purtroppo il target del progetto rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

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

**PROGETTO “VOLONTARIATO & IMPRESE”**

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

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

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

Per quel che riguarda le aziende, di seguito riportiamo le iniziative di collaborazione attivate nel corso dell'anno.

- Il **Consorzio Consav** di Ascoli Piceno, che raccoglie quarantacinque meccanici della Vallata del Tronto, ha confermato la collaborazione con CSV Marche rispetto al progetto “Revisione solidale”, avviato nel 2007, che prevede la donazione al volontariato da parte del Consorzio di un euro per ogni revisione dei veicoli, effettuata nel corso dell'anno. La cifra raccolta (14.000 €) è devoluta per la realizzazione di progetti individuati tramite un apposito bando, realizzato con la collaborazione del CSV, al quale hanno accesso le organizzazioni di volontariato operanti nel territorio della provincia di Ascoli Piceno. A dicembre 2012 si è chiusa la seconda edizione del bando, che ha visto il finanziamento di 3 progettualità avviate nel primo semestre del 2013.
- È stato confermato l'accordo con **Aethra.net Srl**, azienda anconetana che si occupa di sistemi di telecomunicazione, che ha messo a disposizione gratuitamente del CSV Marche il servizio di webconferencing per i sei sportelli del CSV, per un anno. Il servizio permette di svolgere via web riunioni interprovinciali, con conseguente risparmio di costi e risorse.
- È stato stipulato un contratto di sponsorizzazione con **COOP Adriatica**, nell'ambito della Campagna di promozione del volontariato “Dai una mano... diventa grande”. L'azienda ha sostenuto l'iniziativa con un contributo economico di € 2.500 e la diffusione dei materiali tramite l'affissione dei materiali promozionali presso i punti vendita delle Marche, la distribuzione dei depliant della campagna nelle assemblee dei Soci e in occasione di iniziative pubbliche (tra le quali spicca il Caterraduno di Senigallia), la concessione alle associazioni di volontariato di spazi promozionali nei supermercati marchigiani.
- CSV Marche e **COOP Adriatica** hanno inoltre organizzato “Aspettando Ad alta voce”, un'iniziativa svoltasi il 7 novembre presso il CSV di Ancona, che ha visto protagonisti, nella veste di lettori, cinque volontari marchigiani, già testimonial della campagna regionale di promozione del volontariato “Dai una mano anche tu”. I volontari hanno letto le loro pagine preferite, su solidarietà, attenzione al bene comune e sul bisogno di creare legami autentici. L'iniziativa è stata un'occasione originale per dar voce ai temi e ai valori che il volontariato testimonia ogni giorno con il suo impegno.
- CSV Marche ha attivato una nuova partnership commerciale della durata di un anno con **WIND**, rappresentata dall'**Agenzia WIND BUSINESS Partner Seierre Srl** di Ancona. In virtù di questa collaborazione, tutte le associazioni di volontariato marchigiane interessate potranno beneficiare dei pacchetti promozionali di telefonia mobile WIND senza l'onere del pagamento della tassa di concessione governativa. CSV Marche sarà il destinatario di una royalty di € 30 per ogni contratto/sim voce sottoscritto dalle associazioni di volontariato che si rivolgeranno agli sportelli. Nel 2013 tale royalty è stata pari a € 622,20.
- È stata stipulata una partnership commerciale con **Xerox Italia**, rappresentata dal concessionario per le Marche **All Print Srl**, in tutto analoga a quella descritta nel punto precedente, con royalty che vanno da €100 a €300.
- “Curvet 4 social” è il titolo di una nuova originale iniziativa nata dalla collaborazione tra **Curvet SpA**, la **VL Victoria Libertas** storica squadra di pallacanestro di Pesaro e il Centro servizi per il volontariato delle Marche, che sposa sport e solidarietà. Si tratta di fatto di una competizione benefica, una gara di tiro da 3 punti, che si svolge negli intervalli delle partite casalinghe di Vuelle nell'ambito del

campionato 2013/14. Protagoniste sul campo sono le squadre del campionato di Promozione girone provinciale di Pesaro e Urbino, una squadra a partita. Per ogni canestro realizzato, Curvet devolverà 5€ al CSV Marche, in favore del volontariato locale, e la squadra che alla fine del "torneo" avrà totalizzato più punti, riceverà un premio di 2.000€ per l'iscrizione al prossimo campionato. Il torneo si chiama appunto "Curvet 4 social" e la squadra in campo indossa una maglietta appositamente realizzata con i loghi dei promotori.

- Sono stati avviati nuovi contatti con il mondo imprenditoriale e sono proseguiti quelli già in essere dagli anni scorsi, con un totale di **46 aziende**.
- Il CSV Marche, in collaborazione con **Legambiente**, **Trenitalia** e la cooperativa **Opera** di Ancona, ha promosso una serie di incontri per l'avvio di un progetto di valorizzazione e riutilizzo degli immobili delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, come luoghi di animazione territoriale per il non profit.
- Il CSV Marche con il coinvolgimento di **Legambiente**, **Regione Marche**, **Camera di Commercio di Ancona** e **Action Aid** ha avviato un progetto per facilitare ed incoraggiare le imprese ad adottare su base volontaria buone pratiche e comportamenti responsabili che contribuiscano al benessere ed alla coesione della comunità. L'obiettivo prioritario del progetto è quello di definire, anche sulla scorta delle linee guida emanate a livello europeo e nazionale, un sistema di comportamenti e pratiche che, se correttamente implementate dalle aziende marchigiane sulla base di un oggettivo processo di valutazione, possa conferire loro un "marchio" di impresa responsabile che consenta loro altresì di accedere ad un insieme di vantaggi e benefici. Tra tali pratiche e comportamenti sono previste relazioni e collaborazioni con il mondo del volontariato e del più vasto terzo settore.

Il CSV ha altresì promosso la quarta edizione del **Premio "Volontariato & Imprese"**, con il sostegno economico di **Coldiretti Marche** e **Camera di Commercio di Fermo** e il patrocinio di **Confindustria Marche** e **Unioncamere Marche**. L'iniziativa vede inoltre la collaborazione del **Liceo artistico "Mannucci"** di Ancona, per la donazione dell'oggetto artistico scelto quale premio per l'azienda vincitrice.

Al concorso, aperto a esperienze di partnership realizzate nel 2012 sul territorio regionale tra associazioni di volontariato ed aziende, hanno partecipato complessivamente **dieci progetti (erano 7 lo scorso anno)**.

Il progetto vincitore è stato presentato dall'associazione Gruppo R. Follereau e dall'azienda F.lli Fioretti s.r.l., entrambe di Castelfidardo (An). Sono state attribuite una menzione speciale ai progetti secondi classificati: "Deposito per un riciclaggio costruttivo", proposto dall'associazione Il vascello insieme a Augusto Gostoli Impresa edile e l'esperienza presentata da Collettivo Csa e Risorse Scrl di Macerata.

Per stimolare e favorire la prima campagna di tesseramento Soci del CSV Marche 2013-2014, con quota d'iscrizione a pagamento, si è avviato un percorso finalizzato alla stipula di una serie di convenzioni con alcune aziende marchigiane e nazionali per l'acquisto di beni e servizi, di immediato interesse per le associazioni socie, a condizioni e prezzi vantaggiosi. 24 sono le aziende con le quali si è addivenuti ad un accordo formale. Si segnalano in particolare: **Angelini SpA** – Stabilimento di Ancona che ha donato **500 mini-kit di pronto soccorso** Amuchina e **SMA SpA**, che ha donato **4.000 buoni mensili** (da maggio a dicembre 2013) del valore di € 5,00, a fronte di una spesa di € 50,00 per un valore complessivo di € 24.000€.

Le altre aziende convenzionate con il CSV Marche sono: **Adamo – Omada Srl**, **AMAT – Associazione Marchigiana Attività Teatrali**, **Cooperativa Mondo Solidale Srl**, **CAMST Scarl**, **MF Srl – Computer Discount Srl**, **Parco Acquatico Eldorado**, **Parco Cingoliavventura**, **Seierre Srl**, **Sincronia Srl – Circuito Marche Affari**, **Tea Natura Srl**, **Pittarello Rosso SpA**, **E' TV Marche – Canale Marche Srl**, **Consorzio Frasassi**, **Libreria Ferlinghetti**, **Pennente Outdoor**, **Osteria 1964**, **Macron Store**, **La Sirenella chalet**, **Andrea Fusco Ceramiche**, **Trattoria dell'Arengo**, **Pasticceria Ristorante Filoni**.

CSV Marche ha ritenuto altresì opportuno promuovere la stipula di alcune convenzioni a vantaggio di tutto il volontariato e non solo dei propri soci. In particolare, insieme alla Direzione regionale Marche di Poste Italiane, ha collaborato con il **Gruppo Poste Italiane** nella realizzazione di un nuovo pacchetto di sconti e condizioni agevolate per l'accesso ai servizi postali dedicati al mondo non profit su tutto il territorio nazionale: dai servizi di comunicazione ai servizi postali, dagli strumenti finanziari a quelli assicurativi. In più, servizi di stampa personalizzata e un catalogo prodotti per acquistare a prezzi scontati materiale per l'ufficio, prodotti di informatica e audio-video.

Il CSV Marche ha provveduto ad implementare il nuovo sistema informatico per la gestione dei servizi di donazione e prestito di beni usati o non più commercializzabili e di offerta di competenze da parte di aziende e professionisti tramite area riservata che sarà avviato nel 2014 con il nome di **"Beni e servizi solidali"**.

Terminata tale passaggio sarà fondamentale per la buona riuscita del progetto una promozione continuativa ed incisiva dello stesso presso enti pubblici e organismi privati.

In tale ambito è stata ceduta gratuitamente una macchina da ufficio ad una associazione e 5 beni sono stati donati alla cooperativa sociale Opera per il riciclo e riutilizzo.

Dall'attività sopra riportata si evince complessivamente un sostanziale incremento del numero delle progettualità condivise con aziende ed associazioni di categoria rispetto allo scorso anno. Aumenta inoltre rispetto alle passate edizioni, l'adesione di associazioni e mondo imprenditoriale rispetto all'iniziativa del Premio "Volontariato & Imprese" sia nella candidatura dei progetti sia nel sostegno all'iniziativa tramite patrocini e contributi economici.

Va da se in ogni caso che rimane quanto mai necessario un impegno più continuativo ed incisivo nella diffusione delle proposte che il Csv avanza al mondo imprenditoriale, anche nell'ottica dello sviluppo di una reale politica di responsabilità sociale d'impresa

### 3.2.12 Progetti ed azioni nel contesto dell'unione europea

Obiettivo prioritario del servizio è quello di favorire la conoscenza presso le associazioni di volontariato delle opportunità offerte dalle istituzioni italiane e da quelle europee e delle relative politiche di intervento, agevolando la partecipazione delle stesse alle diverse opportunità di progettazione.

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

- percorsi formativi rivolti agli operatori di sportello del CSV ed alle associazioni interessate;
- informazione e consulenza in relazione alla definizione di un'idea progettuale ed alla correlativa elaborazione e presentazione della proposta sulle diverse linee di finanziamento italiane e dell'Unione Europea;
- creazione di reti e partnership che permettano attività di scambio e conoscenza con altre realtà del volontariato italiano ed europeo e la presentazione di progettualità congiunte.

### Cosa abbiamo fatto

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

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	EUROPAID (fondi per educazione allo sviluppo)
<b>Titolo progetto</b>	COMUNIC- AID - La Communication para el desarrollo: ha-cia un sistema regional de information para el desarrollo
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete delle Odv delle Marche che svolgono attività di solidarietà internazionale o educazione allo sviluppo. Attività di comunicazione e promozione. Formazione dei volontari delle Odv sui temi della gestione di un ufficio stampa e dei servizi Web 2.0
<b>Totale economico progetto</b>	€ 800.000,00 di cui € 600.000,00 di finanziamento comunitario
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 30.000,00 tra personale, webmaster e altre attività di comunicazione, a cui si sono aggiunti € 7.000,00 per integrare le attività di comunicazione svolte.
<b>Data presentazione</b>	2009
<b>Data ed esito valutazione</b>	Le attività sono terminate nel primo trimestre 2013 con il seminario finale e con la chiusura della rendicontazione nel mese di maggio 2013.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO VET PRO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	GO TO GOAL
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di istituzioni locali o Odv o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione
<b>Totale economico progetto</b>	250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV non ci sono state direttamente risorse economiche, ma la possibilità di attivare la mobilità di circa 25 persone marchigiane provenienti da enti pubblici o da OdV.
<b>Data presentazione</b>	6 febbraio 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Le attività si sono concluse a Maggio 2013

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO- PLM (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	UP & GO 3
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di due settimane all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV non ci sono state direttamente risorse economiche, ma la possibilità di poter attivare la mobilità di 24 ragazzi tra i 18 e i 35 anni con situazioni di svantaggio e 8 operatori marchigiani in Lituania, Portogallo e Spagna
<b>Data presentazione</b>	6 febbraio 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Le attività si sono concluse a maggio 2013

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	IPA / Fondi per favorire la messa in rete con i paesi dei Balcani in prospettiva di preadesione alla UE
<b>Titolo progetto</b>	NET- AGE
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete del mondo del volontariato con le istituzioni con i pari soggetti del no profit dei paesi coinvolti nel progetto: Serbia, Slovenia, Croazia, Albania, Montenegro e Italia rispetto ai servizi ed alle politiche di sostegno agli anziani sia dal punto di vista dell'erogazione dei servizi, che dell'affidamento degli stessi da parte delle istituzioni pubbliche con procedure innovative e diverse dalle gare di appalto.
<b>Totale economico progetto</b>	€ 1.880.437,49 totale progetto
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 154.895,00 per personale e mobilità per le visite/scambio con i partner
<b>Data presentazione</b>	2 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	E' stato approvato in data 31 Luglio 2012. Le attività hanno avuto avvio nell'ottobre 2012. Terminerà nel primo semestre 2015.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO – VET - PRO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	Volunteering@Work
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di Odv o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
<b>Totale economico progetto</b>	140.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV sia risorse economiche per il personale che lavorerà al coordinamento e rendicontazione del progetto, sia risorse per sostenere la mobilità di 86 persone in 5 paesi dell'Unione
<b>Data presentazione</b>	31 Gennaio 2013
<b>Data ed esito valutazione</b>	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Sono terminate nel mese di ottobre 2013, le procedure di stipula della convenzione con l'agenzia nazionale LLP e sono state avviate le attività nel mese di novembre. Terminerà nel primo semestre 2015.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO PLM (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	GET YOUR WAY !
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di due settimane all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV ci sarà la possibilità di poter attivare la mobilità di 15 ragazzi tra i 18 e i 35 anni con situazioni di svantaggio e 6 operatori in Regno Unito, Malta e Lituania
<b>Data presentazione</b>	1 febbraio 2013
<b>Data ed esito valutazione</b>	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Sono terminate nel mese di ottobre 2013, le procedure di stipula della convenzione e l'avvio delle attività con il soggetto capofila e con l'agenzia nazionale LLP. Le attività si sono avviate a novembre 2013 e termineranno nel primo semestre 2015.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Fondi Comunitari FEI gestiti dal Ministero dell'Interno
<b>Titolo progetto</b>	"Noi Mondo TV"
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA COMUNE DI FANO)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Attività di coordinamento e di supporto alla fase di rendicontazione delle diverse OdV del territorio fanese coinvolte nel progetto
<b>Totale economico progetto</b>	Euro 308.621
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Euro 41.000
<b>Data presentazione</b>	Dicembre 2012
<b>Data ed esito valutazione</b>	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Il progetto è stato finanziato per l'intero ammontare. Le attività dopo alcuni rinvii per questioni burocratiche si sono avviate a novembre 2013 e termineranno tra giugno e luglio 2014.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Fondo UNRRA Fondo nazioni unite, gestito dal Ministero dell'Interno per favorire il sostegno alla disabilità
<b>Titolo progetto</b>	IL LAVORO OLTRE L'OSTACOLO
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA PROVINCIA DI ANCONA)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Il CSV ha svolto attività di ricerca e promozione verso le Odv della provincia di Ancona sul tema delle borse lavoro e dei percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	€ 106.452.50 totale progetto
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 10.080,00 per personale che si occupa di ricerca sociologica
<b>Data presentazione</b>	15 settembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Avviato nel corso del 2012, si è concluso nel mese di maggio 2013.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Ex- Ministero della Famiglia presso Presidenza consiglio dei Ministri
<b>Titolo progetto</b>	Marche_Acitive@NET
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete delle OdV della Regione che si occupano di anziani, ideazione e sviluppo di una campagna di promozione sui temi del volontariato, emanazione di un bando per il sostegno di 3 progetti sperimentali nell'ambito del volontariato rivolto a soggetti anziani e della solidarietà intergenerazionale
<b>Totale economico progetto</b>	99.900 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Risorse per personale, campagna promozione, attrezzature e sostegno idee progettuali sperimentali.
<b>Data presentazione</b>	26 settembre 2012
<b>Data ed esito valutazione</b>	La convenzione è stata firmata nel mese di settembre, la presidenza del consiglio ha inviato la stessa dopo la registrazione presso la corte dei conti avvenuta i primi giorni di gennaio 2014, le attività si sono avviate nel mese di febbraio 2014 e termineranno entro il primo semestre 2015.

<b>Tipologia bando</b>	Convenzione con INRCA per collaborazione su progetto già avviato
<b>Titolo progetto</b>	UP - TECH
<b>Ruolo CSV</b>	Partner esecutivo di INRCA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Il CSV Marche tra la seconda metà del 2013 ed il 2014 faciliterà la progettazione e realizzazione di 5 azioni pilota in tutte le province della regione, per sperimentare l'avvio di servizi di sostegno alle famiglie con malati di Alzheimer.
<b>Totale economico progetto</b>	Euro 600.000
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Euro 25.000
<b>Data presentazione</b>	Accordo firmato Settembre 2013
<b>Data ed esito valutazione</b>	Attività in corso che termineranno entro Luglio 2014

Nel corso del 2013 CSV Marche ha presentato anche altre proposte progettuali a valere su bandi emanati da autorità regionali, nazionali e comunitarie che sono in attesa di ricevere la comunicazione dell'esito della valutazione o che hanno ricevuto la valutazione di non sostenibilità.

In particolare a livello europeo sono stati presentati:

- 1 progetto che ha avuto una valutazione positiva ma è stato finanziato per esaurimento di risorse disponibili;
- 1 progetto che non ha avuto una valutazione positiva;
- 3 progetti di cui siamo in attesa di conoscere la valutazione;

A livello nazionale sono stati presentati:

- 3 progetti che non hanno avuto una valutazione positiva;
- 4 progetti di cui siamo in attesa di conoscere la valutazione;

### **Altre attività**

Nel corso del 2013 il CSV Marche ha anche partecipato ad attività e incontri in Italia ed all'estero nell'ambito di progetti finanziati alla Regione Marche, in cui il CSV partecipa alle attività su invito della stessa Regione. In particolare trattasi del progetto DEAR Picardie, che nel corso del 2014 consentirà a CSV Marche di organizzare infoday ed iniziative di formazione sui nuovi programmi di finanziamento europei per le OdV delle Marche.

CSV Marche ha poi ospitato nel mese di Ottobre un gruppo di un'organizzazione polacca nell'ambito di un progetto finanziato nel 2012 ed ha avviato un forte lavoro di rete con la Comunità di Sant' Egidio e con alcune organizzazioni dei Paesi dei Balcani per la presentazione di importanti progetti sul bando EUROPAID – DEAR che scadrà nel mese di gennaio 2014.

Per mantenere e sviluppare le reti ed i rapporti avviati negli anni passati con realtà e soggetti che svolgono attività di supporto e formazione al volontariato nei 27 paesi della Comunità Europea e in quelli dei Balcani, il CSV ha anche partecipato ad altri eventi organizzati a livello europeo. In particolare:

- Assemblee del CEV (Centro Europeo Volontariato) a Dublino e Sarajevo. Il CEV, di cui il CSV delle Marche è socio, è un'organizzazione di terzo livello i cui soci sono strutture di supporto al volontariato provenienti dai 27 paesi dell'UE e da altre regioni europee ed extra europee. Nel corso della prima assemblea si è approfondito e dibattuto il tema della responsabilità sociale di impresa studiando le migliori esperienze in corso in Europa e negli Stati Uniti rispetto alla realizzazione ed al finanziamento di progetti di volontariato aziendale che possano supportare il territorio e le OdV in esse coinvolte. In questa occasione è stato creato il network "EVEN" che lavorerà allo sviluppo di questa particolare tipologia di collaborazione tra mondo profit e non profit. Il CSV Marche è tra i promotori e partecipanti alle iniziative di tale network. Nella seconda assemblea si è provveduto invece ad approvare il bilancio previsionale 2014 ed il piano strategico del CEV per il triennio 2014- 2016. Particolare attenzione è dedicata al tema della cooperazione allo sviluppo e delle possibili sinergie future da mettere in campo per favorire il più possibile l'integrazione dell'intera area Balcanica in Europa.
- Il CSV Marche ha partecipato, quale membro, agli incontri dell' Alleanza Italiana per il 2013, costituitasi in occasione dell'anno europeo dei diritti dei cittadini per la realizzazione delle attività che sono state organizzate nel corso del 2013 nel territorio italiano ed in preparazione dell'agenda di lavori da sottoporre al governo italiano che avrà la presidenza dell' unione europea nel secondo semestre 2014.

## QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE

### 4.1 I comportamenti

CSV Marche è consapevole della necessità di assumere le proprie responsabilità e di modificare i comportamenti ad ogni livello per diminuire l'impatto ambientale e realizzare uno sviluppo sostenibile.

L'impatto ambientale determinato in via diretta è principalmente connesso al consumo di energia per l'operatività delle proprie sedi e di carta per l'attività di ufficio e per le pubblicazioni.

Per quanto riguarda l'energia, gli interventi realizzabili per diminuire l'impatto sono molto limitati essendo tutte le proprie sedi in affitto.

Per quanto riguarda la **carta**, vengono adottati comportamenti volti a contenerne i consumi, attraverso:

- il riutilizzo di carta già usata;
- il lavoro "a video", anziché su documenti stampati;
- la drastica diminuzione della stampa dei messaggi di posta elettronica;
- l'utilizzo di una fotocopiatrice in grado di fare in modo automatico le fotocopie fronte-retro e dotata di altri dispositivi utili per il risparmio della carta, quali la possibilità di stampare due pagine su un'unica pagina;

Ulteriori misure sono state adottate relativamente ai **rifiuti**. Nello specifico:

- il riciclo delle cartucce di inchiostro e dei toner delle stampanti e delle fotocopiatrici;
- la raccolta differenziata dei rifiuti in quei territori ove ciò è reso possibile dalle misure adottate dalle amministrazioni locali.