





# Sommario

<b>1</b>	<b>Premessa</b> .....	<b>5</b>
1.1	Introduzione del Presidente .....	5
<b>2</b>	<b>Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale</b> .....	<b>7</b>
2.1	Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva .....	8
<b>3</b>	<b>Informazioni generali</b> .....	<b>10</b>
3.1	L'identità dell'organizzazione .....	10
3.2	La storia .....	10
3.3	La missione: valori e finalità perseguite .....	14
3.4	Le attività statutarie .....	15
3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti .....	17
<b>4</b>	<b>Struttura, governo e amministrazione</b> .....	<b>19</b>
4.1	La compagine sociale .....	19
4.1.1	Consistenza a composizione della compagine sociale .....	19
4.1.2	Ripartizione per localizzazione geografica .....	19
4.1.3	Analisi della rappresentatività della compagine sociale .....	19
4.2	Il sistema di governo e controllo .....	20
4.2.1	L'assemblea degli associati .....	20
4.2.2	L'organo di amministrazione .....	20
4.2.3	Il presidente .....	21
4.2.4	L'organo di controllo .....	21
4.2.5	Altri organi sociali previsti dallo statuto .....	21
4.3	I portatori di interesse .....	22
4.3.1	Analisi dei portatori di interesse .....	22
4.3.1.1	Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV .....	22
4.3.1.2	Rappresentazione delle relazioni tra il CSV e i portatori di interesse .....	23
<b>5</b>	<b>Persone che operano nel CSV</b> .....	<b>25</b>
5.1	L'articolazione organizzativa .....	25
5.1.1	Descrizione generale della struttura organizzativa .....	25
5.1.2	Descrizione dettagliata delle diverse aree organizzative .....	26
5.2	Le risorse umane .....	26
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite .....	26
5.2.2	Formazione delle risorse umane retribuite .....	27
5.2.3	Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane .....	27
5.2.4	Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie .....	27

<b>6</b>	<b>Obiettivi e attività del CSV .....</b>	<b>29</b>
6.1	Gli obiettivi .....	29
6.1.1	Le aree di bisogno .....	29
6.1.2	La programmazione .....	30
6.1.2.1	Il processo di programmazione .....	30
6.1.2.2	Gli obiettivi di gestione individuati .....	31
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi .....	32
6.3	I destinatari dei servizi del CSV - le associazioni di volontariato.....	33
6.4	Le attività .....	34
6.4.1	Il quadro generale delle attività.....	34
6.4.2	La comunicazione istituzionale .....	34
6.4.3	I servizi del CSV.....	36
6.4.3.1	Promozione, orientamento, animazione sociale territoriale e progettazione di supporto all'animazione sociale territoriale .....	36
6.4.3.1.1	Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva .....	36
6.4.3.1.2	Animazione sociale territoriale e progettazione di supporto all'animazione sociale territoriale .....	41
6.4.3.2	Consulenza .....	44
6.4.3.3	Formazione.....	46
6.4.3.3.1	Attività formative organizzate da CSV Marche .....	46
6.4.3.3.2	Le iniziative formative proposte dalle Adv .....	47
6.4.3.4	Informazione e Comunicazione .....	49
6.4.3.5	Ricerca e Documentazione .....	52
6.4.3.5.1	Documentazione.....	52
6.4.3.5.2	Ricerca .....	53
6.4.3.6	Supporto logistico .....	53
6.5	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione.....	55
6.5.1	Strumenti per la qualità.....	55
6.5.2	Gli obiettivi di miglioramento.....	57
<b>7</b>	<b>Questionario di gradimento del bilancio sociale .....</b>	<b>59</b>

# 1 Premessa

## 1.1 Introduzione del Presidente

Nel 2018 il CSV Marche ha compiuto vent'anni. Un traguardo importante raggiunto e vissuto in un anno che è stato cruciale e di transizione anche per tutto il sistema dei CSV, in relazione alla Riforma del Terzo settore e a tutte le novità e i cambiamenti da essa introdotti.

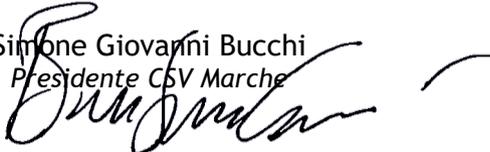
Il bilancio che segue, ad esempio, partendo dalla normativa nazionale e dalle linee guida realizzate da CSVnet, è molto diverso dalle precedenti edizioni, sia nella forma, che nel contenuto: nel 2018 infatti, CSV Marche ha modificato e aggiornato il sistema di rendicontazione delle proprie attività e servizi, con conseguente nuova modalità di redazione del documento.

Ma non è stato questo l'unico cambiamento che ha interessato il nostro CSV. Abbiamo avviato un percorso di ripensamento della nostra identità, sia come governance - si è proceduto al rinnovo degli organi sociali - sia come organizzazione interna, che ha portato all'adozione di un nuovo organigramma e di un nuovo statuto che ha previsto tra gli associati anche le associazioni di promozione sociale.

Un anno intenso e pieno di sollecitazioni dunque, che, accanto ai preesistenti, ha fatto emergere nuovi bisogni nel volontariato marchigiano, ai quali il CSV ha risposto facendo leva sulla sua organizzazione e la valorizzazione delle sue risorse umane, confermando responsabilità e "maturità", ma anche flessibilità e capacità di adattamento.

Alla luce di ciò, questo bilancio sociale non vuole essere "compilativo", proponendo un mero elenco di numeri, ma restituire la complessità delle azioni e delle relazioni messe in campo, nella direzione della trasparenza, del dialogo con i nostri stakeholder e della volontà di raccontare il risultato del nostro lavoro.

Simone Giovanni Bucchi  
Presidente CSV Marche





# **Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale**

## 2 Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale

Il presente Bilancio sociale ha come oggetto tutta l'attività istituzionale realizzata dal programma operativo del CSV nell'annualità 2018. Gli obiettivi del presente documento sono prevalentemente render conto e comunicare all'interno e all'esterno dell'ente le attività messe in campo, le modalità con le quali si è lavorato, le reti attivate. Con questo documento si intende mettere in trasparenza gli obiettivi descritti nella fase iniziale del progetto ed i risultati raggiunti, i destinatari coinvolti e, ove possibile, gli effetti delle azioni. Attraverso la presentazione del Bilancio Sociale si intende inoltre mettersi a disposizione del territorio per raccogliere considerazioni e suggerimenti atti a migliorare, ove possibile, l'azione del CSV.

Il CSV delle Marche fin dalla sua costituzione ha realizzato il Bilancio Sociale e nella redazione del presente bilancio sociale ci si è attenuti, per quanto possibile, alle "Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale per gli enti del terzo settore accreditati come Centri di Servizio per il Volontariato" di CSVnet in attesa dell'emanazione da parte del Ministero delle Linee guida degli enti del terzo settore ai sensi dell'art. 14.c.1 D.LGS. 117/2017. In particolare si evidenziano i seguenti principi adottati:

1. la rilevanza delle informazioni trattate in relazione alle funzioni del Bilancio Sociale;
2. la completezza delle informazioni sugli oggetti valutati e sulle caratteristiche utili alla presentazione a soggetti esterni interessati a valutare i risultati del CSV
3. la trasparenza nella gestione del processo di identificazione degli oggetti analizzati, del sistema di raccolta e trattamento delle informazioni necessarie a valutare le attività realizzate dal CSV
4. neutralità nella rappresentazione dei dati
5. competenza dei dati presentati in relazione all'anno di riferimento del Bilancio Sociale, ossia al 2018
6. chiarezza - il Bilancio Sociale è strutturato in modo da rendere facilmente comprensibile sia i contenuti presentati che il processo di costruzione degli stessi
7. veridicità e verificabilità dei dati, in particolare si fa riferimento alle fonti di informazione e al modo con il quale sono stati raccolti i dati
8. attendibilità nella presentazione dei dati positivi e di quelli negativi
9. autonomia dei soggetti esterni che hanno aiutato a gestire la raccolta dei dati, la loro elaborazione e lettura.

Questo documento non presenta elementi relativi alla comparabilità dei dati sia in senso diacronico (sulle passate attività del CSV) sia in senso sincronico con altre realtà simili.

Questo perché nell'attuale fase di cambiamento legislativo si è modificato e aggiornato il sistema di rendicontazione sociale adottando il Modello di rilevazione dei servizi dei CSV di CSVnet; questo ha comportato l'aggiornamento del *database* del CSV per cui le informazioni sono state raccolte e accorpate in modo differente rispetto alle annualità precedenti, elemento che non ha permesso la comparazione dei dati. La comparazione dei risultati del CSV con altri enti simili non è stata presa in considerazione perché non ha costituito, sino ad oggi, per il CSV, un dato ritenuto facilmente rilevabile.

Il percorso di attivazione del bilancio sociale è iniziato a partire dall'approvazione del programma delle attività 2018 e la definizione della struttura di raccolta dei dati, condivisa con gli operatori che effettivamente agiscono le azioni e con i referenti delle varie aree. Alla fine del 2018 il responsabile del sistema informativo del CSV ha assemblato i dati e li ha elaborati creando una struttura di informazioni che ha condiviso con lo staff tecnico-politico del CSV e con gli operatori stessi, verificando la eventuale assenza di dati importanti, la verifica di possibili distorsioni causate da un inserimento errato, la necessità di integrazioni. Quindi i dati, raggruppati per le aree di attività del CSV sono stati assegnati ai singoli referenti e da loro trattati.

La connessione tra dati di performance e dati economici è avvenuto a livello di staff tecnico politico. La presente versione del documento sarà presentata, illustrata ed eventualmente integrata prima dal Direttivo del CSV e quindi dall'Assemblea dei soci, organo al quale il Bilancio Sociale viene sottoposto per la sua approvazione, che avverrà congiuntamente al bilancio di esercizio.

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

## 2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Gli obiettivi di miglioramento per il Bilancio Sociale del 2019 si delineano sulle evidenze che già si è in grado di comprendere, ma questi (gli obiettivi) verranno integrati in seguito alle considerazioni e suggerimenti che emergeranno dai singoli attori in seguito alla presentazione del Bilancio Sociale e alla compilazione del questionario di gradimento allegato al presente documento.

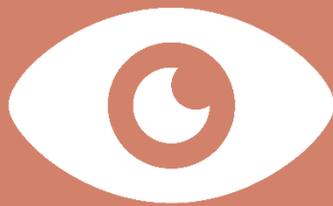
Il bilancio sociale per sua stessa natura ha elementi di complessità su più livelli:

- i soggetti da coinvolgere in tutte le fasi della progettazione e redazione del Bilancio Sociale
- il livello degli oggetti rilevanti da analizzare
- gli indicatori da individuare ed il sistema informativo necessario a rappresentare i fenomeni
- le modalità di presentazione, comunicazione e diffusione dei dati
- l'attribuzione di valore da parte degli stakeholders in merito ai risultati dell'ente

Il prossimo Bilancio Sociale dovrà coinvolgere maggiormente gli stakeholders nell'individuazione degli oggetti da osservare e rappresentare; il sistema di raccolta dati dovrà stabilizzarsi attraverso un buon utilizzo del nuovo database informativo del CSV in modo da rendere i dati il più attendibile possibile e quindi procedere anche alla comparazione dei risultati negli anni.

Occorrerà, con la governance del CSV e con i stakeholders, analizzare la sostenibilità economica e il rigore metodologico necessario per realizzare la comparazione dei risultati del CSV con enti similari.

Un obiettivo di miglioramento è inoltre ascrivibile ad una migliore programmazione del sistema di comunicazione e diffusione del Bilancio Sociale.



## **Informazioni generali**



## 3 Informazioni generali

### 3.1 L'identità dell'organizzazione

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

Csv Marche è un'associazione riconosciuta con caratteristiche statutarie conformi a quelle previste per gli ETS in attesa di istituzione del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore di cui all'art. 45 del Codice del Terzo Settore al quale intende iscriversi nella sezione "Altri Enti".

L'articolazione territoriale prevede una sede regionale, cinque sportelli provinciali e 14 sportelli territoriali.

#### I RIFERIMENTI

##### CSV Marche

Via della Montagnola 69/a  
60127 Ancona (AN)  
Partita Iva: 02596800421  
Codice Fiscale: 93067520424  
Mail segreteria@csv.marche.it  
PEC csvmarche@pec.it

### 3.2 La storia

Di seguito riportiamo le tappe principali della storia di CSV Marche.

1997	Il 4 luglio si costituisce, per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato, l'AVM regionale (Associazione volontariato Marche), un'associazione di secondo livello, la cui base sociale è rappresentata esclusivamente da Odv iscritte al Registro regionale. Primo presidente dell'AVM viene eletto Alberto Astolfi.
1998 - 1999	Nel 1998 l'AVM partecipa al bando e si aggiudica la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, a dimensione regionale, che diventa operativo nei primi mesi del 1999. Prendono forma e si animano la sede regionale di Ancona e i 4 sportelli provinciali (Pesaro, Ancona, Macerata e Ascoli Piceno). Il CSV si dota del proprio logo istituzionale ed esce il primo numero dell'house organ, "Volontariato Marche", il periodico cartaceo di informazione sociale, realizzato e pubblicato dal CSV.
2000	È il primo anno in cui il CSV Marche propone una sua offerta formativa rivolta alle associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative promosse dalle stesse associazioni. Va on line la prima versione del sito internet <a href="http://www.csv.marche.it">www.csv.marche.it</a> . Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del CSV, rivolto alle scuole superiori. Apre lo sportello territoriale CSV di Fermo. Inizia la collaborazione con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.
2001	Si costituiscono le 5 Avm provinciali. Viene attivato il numero verde gratuito per chiamare gli sportelli CSV. Si lavora alla prima indagine-censimento sulla realtà del volontariato marchigiano, poi pubblicata l'anno seguente. Si consolida il servizio di grafica e stampa, da subito tra i più richiesti dalle associazioni e nasce il servizio di accompagnamento contabile-amministrativo per le Odv. Sono stampate le prime tre guide operative per le associazioni sui temi: assicurazioni e volontariato, privacy e volontariato, registro regionale e personalità giuridica. Si inaugura la felice tradizione delle Feste del Volontariato in piazza: le prime vanno in scena a Macerata, Porto S. Elpidio, S. Benedetto del Tronto, Ancona e Pesaro.
2002	Viene attivato in pianta stabile un ufficio stampa e comunicazione a servizio delle associazioni. Il Progetto scuola del CSV coinvolge anche le scuole elementari e medie, così nasce "Mr. cittadino". Il CSV Marche promuove il primo bando per il sostegno economico e la collaborazione ai progetti presentati dalle Odv operanti in regione.
2003	Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del Bilancio sociale delle associazioni. Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio (che sostituisce il Collegamento) e l'AVM - CSV partecipa alla sua costituzione.
2004	Viene lanciato "Arco", il software gestionale per la tenuta della contabilità, ideato e sviluppato internamente, che il CSV mette gratuitamente a disposizione delle organizzazioni di volontariato. In collaborazione con l'Assessorato regionale ai Servizi sociali, viene promossa la prima grande campagna di promozione al volontariato. Enrico Marcolini diventa il secondo presidente dell'AVM - CSV Marche.

2005	<p>L'AVM - CSV si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate.</p> <p>Nasce il portale <a href="http://www.volontariatomarche.it">www.volontariatomarche.it</a>, nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Odv marchigiane.</p> <p>Si avvia la fondamentale attività di animazione territoriale finalizzata alla creazione di coordinamenti e rappresentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.</p>
2006	<p>Il CSV Marche presenta il volume "Il volontariato nelle Marche uno sguardo d'insieme", contenente tre diversi contributi sulla realtà del volontariato marchigiano: l'indagine su dati Istat; la ricerca "Volontariato e... motivazioni"; la ricerca "Volontariato e... bisogni, opportunità, territorio".</p> <p>È il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee rivolto a giovani tra i 16 e i 30 anni per interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.</p> <p>Si svolge per la prima volta nelle Marche, a Senigallia (An), la 4ª edizione annuale del Seminario nazionale dei CSV, promosso da CSVnet, sul tema "Il ruolo dei CSV nella promozione delle reti locali, tematiche e nazionali del volontariato" con la partecipazione di dirigenti e operatori dei CSV da tutta Italia.</p> <p>Il CSV Marche entra a far parte del Forum regionale del Terzo settore.</p>
2007	<p>È l'anno del bando per l'informatizzazione delle Odv: tra tutte le domande pervenute il CSV assegna 100 computer ad altrettante associazioni.</p> <p>Va on line ad ottobre la nuova versione del sito internet <a href="http://www.csv.marche.it">www.csv.marche.it</a>, che si arricchisce di notizie di attualità, comunicati, aggiornamenti su attività e scadenze d'interesse per il volontariato marchigiano. Si consolida CSV informa, la newsletter settimanale del CSV.</p> <p>Prende forma l'idea del progetto "Volontariato ed Imprese", pensato per avviare percorsi di collaborazione tra organizzazioni di volontariato e realtà imprenditoriali.</p> <p>Viene promossa la rassegna "I sabati del volontariato", incontri mattutini in facoltà, con autorevoli esperti del settore sul piano nazionale.</p> <p>Il CSV Marche e la Regione promuovono a Loreto (An) la Conferenza regionale del volontariato "Le vie per un vero protagonismo".</p>
2008	<p>È il decimo anno di attività del CSV, che si caratterizza per il consolidamento dei servizi e delle iniziative esistenti e per tre importanti iniziative pubbliche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la massiccia campagna regionale di promozione del volontariato "Volontari non per caso" che vede nel ruolo di testimonial l'attore Neri Marcorè. Progettata e realizzata internamente dall'Area comunicazione del CSV, la campagna ha previsto, tra le altre cose, un'interazione diretta con oltre 120 associazioni aderenti e l'invio postale di un pieghevole a 500mila famiglie marchigiane</li> <li>• "Dire Fare meeting", una festosa e ricca manifestazione di tre giorni sul lungomare di Porto S. Elpidio, per celebrare i 10 anni del CSV e far incontrare la cittadinanza, in particolare i più giovani, con il mondo del volontariato</li> <li>• il convegno nazionale "Ha un futuro il volontariato?", come momento di riflessione su quanto realizzato in passato e punto di partenza per qualificare e rendere sempre più incisiva l'azione futura del CSV.</li> <li>• Viene avviata una collaborazione tra CSV Marche e il gruppo Radio center music - èTV Marche, per una rubrica fissa dedicata al volontariato in onda sull'emittente radio-tv.</li> </ul> <p>Inoltre, per la campagna fiscale del 5 per mille, il CSV Marche realizza uno spot radiofonico con testimonial la campionessa olimpica di scherma Valentina Vezzali.</p> <p>Il CSV Marche lancia il servizio "Beni Usati &amp; Solidali" per permettere ad aziende private ed enti pubblici delle Marche che hanno beni usati da dismettere, di destinarli gratuitamente alle associazioni di volontariato della regione.</p>
2009	<p>Si realizza, dopo sette anni dalla prima edizione, un'indagine-censimento sulla presenza e le caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano e si porta a compimento il primo percorso di ricerca finalizzato a "misurare" il valore sociale ed economico garantito dal volontariato alla comunità marchigiana.</p> <p>Viene inoltre presentata in Regione la pubblicazione "Volontariato e azione politica trasformativa: la valutazione della progettazione", curata dal CSV e dal Co.ge. Marche, sull'impatto dei progetti promossi dalle Odv con il bando CSV.</p> <p>Nel decennale del progetto scuola, il CSV presenta in un convegno percorsi e risultati di quest'esperienza, raccolti nel volume "Chi si offre volontario?".</p> <p>In occasione dell'Assemblea del volontariato italiano a Roma, il presidente e il direttore del CSV Marche partecipano alla delegazione del volontariato e del Terzo settore ricevuta al Quirinale dal Presidente della Repubblica Napolitano.</p>
2010	<p>È l'anno della crisi finanziaria mondiale che ha avuto pesanti ripercussioni anche sull'attività del CSV, riducendo drasticamente le risorse a disposizione ed imponendo un ripensamento dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi e delle attività.</p> <p>L'house organ del CSV, "Volontariato Marche", diventa semestrale e cambia linea editoriale dedicandosi principalmente ai progetti più originali, innovativi e d'impatto, promossi dalle associazioni marchigiane.</p> <p>Il CSV Marche, in collaborazione con le principali associazioni di categoria delle Marche, promuove la prima edizione del Premio "Volontariato &amp; Imprese", un bando di concorso per valorizzare le esperienze più innovative di partnership tra profit e volontariato marchigiano.</p> <p>CSV Marche e Regione Marche promuovono il convegno "Il valore sociale ed economico del volontariato" con una tavola rotonda condotta dal giornalista Rai Giovanni Anversa.</p> <p>Viene inaugurata in Ancona la nuova "casa" del CSV, che ospita sportello provinciale e sede regionale: 500 mq tra uffici e ampi spazi al servizio del volontariato.</p> <p>Il presidente del CSV Marche diventa uno dei tre portavoce del volontariato all'interno del Forum regionale del Terzo settore.</p>

2011	<p>È l'anno in cui si materializza la consapevolezza che le risorse finanziarie a disposizione del CSV si attesteranno stabilmente per il presente e per gli anni a venire su livelli notevolmente inferiori al recente passato. Da qui la necessità e la volontà di ripensare l'identità dell'AVM quale impresa sociale, che mette in campo ogni risorsa e strumento al fine di reperire i fondi necessari alla realizzazione delle proprie attività e progetti.</p> <p>In tale contesto si potenzia in particolare l'impegno nel settore della progettazione europea e si avviano due fondamentali percorsi: la vendita di servizi a pagamento ad altre organizzazioni non profit diverse dal volontariato ed un'azione sistemica di fundraising rivolta essenzialmente alle realtà imprenditoriali marchigiane.</p> <p>Viene attivata un'area riservata sul sito del CSV per permettere alle associazioni di accedere in autonomia ad alcuni servizi eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.</p> <p>Viene pubblicato il volume "Quanto conta il volontariato nelle Marche? I numeri, le caratteristiche ed il valore del volontariato marchigiano", che ha censito e analizzato in dettaglio la presenza delle associazioni nelle Marche, esplorando anche la possibilità di una misurazione del valore sociale ed economico del volontariato, frutto di una ricerca condotta da Regione Marche, CSV e Università di Urbino.</p> <p>Il CSV organizza a Senigallia il convegno "Volontariato, imprese ed istituzioni: quale contributo al benessere del territorio?", con la partecipazione, tra gli altri, del portavoce della Campagna "Sbilanciamoci" Giulio Marcon, e l'amministratore di Nero Giardini SpA Enrico Bracalente.</p> <p>Il presidente regionale CSV Enrico Marcolini e il presidente provinciale di Pesaro e Urbino Simone Bucchi sono eletti nel direttivo nazionale di CSVnet.</p> <p>Viene siglato un accordo tra Direzione regionale dell'Agenzia delle Entrate, CSV Marche e Forum regionale Terzo settore per intensificare e migliorare i rapporti di collaborazione e di assistenza tra l'Agenzia e le organizzazioni del Terzo settore.</p>
2012	<p>Per favorire sempre di più l'accesso delle Odv ai programmi di finanziamento europeo, il CSV Marche organizza due partecipati Info day sui programmi "Europa per i cittadini" e "Grundtvig".</p> <p>Dopo un lungo percorso di confronto, che ha visto in prima linea anche il CSV Marche, viene approvata la nuova Legge regionale sul volontariato.</p> <p>Si riuniscono in Regione Marche gli "Stati generali del terzo Settore" su iniziativa del Forum Terzo Settore Marche, di cui fa parte il CSV.</p> <p>Il CSV è partner dei progetti europei "Go to goal" e "Up &amp; go 3".</p> <p>Viene promossa la nuova campagna regionale di sensibilizzazione al volontariato "Dai una mano anche tu – Fai volontariato", ideata e sviluppata internamente, con protagonisti 10 volontari marchigiani che ci mettono letteralmente la faccia: affissioni nei maggiori comuni della regione, pieghevoli, spot radio e spazio web dedicato.</p> <p>Il CSV Marche entra a far parte del progetto editoriale "Vdossier" con i CSV di Milano e Messina, ed escono i primi due numeri della nuova rivista di approfondimento sul volontariato (che per le Marche prende il posto del periodico "Volontariato Marche").</p> <p>Il CSV Marche sbarca ufficialmente sui social, con una propria pagina Facebook, un profilo su Flickr e un canale Youtube.</p> <p>Il CSV Marche è gestore del progetto per le scuole "I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata", finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali, con la Provincia di Ancona, tra gli enti coattuatori.</p> <p>Nell'ambito dell'animazione territoriale viene realizzato un percorso formativo curato dalla Fondazione per la Cittadinanza Attiva, diretta dal prof. Giovanni Moro.</p> <p>Con l'entrata in vigore di un nuovo statuto, l'associazione ente gestore assume la denominazione omonima di Centro servizi per il volontariato delle Marche.</p> <p>Il CSV Marche dedica il suo annuale convegno al futuro della sanità marchigiana e al ruolo del volontariato.</p>
2013	<p>Viene firmato un protocollo d'intesa tra CSV e CONI Marche per avviare un'attività di collaborazione per promuovere i valori che legano il volontariato al mondo dello sport e valorizzare l'impegno dei volontari nelle società sportive, attraverso una serie di iniziative comuni e servizi offerti reciprocamente.</p> <p>Viene radicalmente rivisto e ridotto il ruolo del CSV come ente accreditato per il Servizio civile.</p> <p>Viene lanciata "Chi dà una mano... diventa grande" la seconda fase della campagna 2012 di promozione del volontariato, con testimonial d'eccezione Neri Marcorè, negli insoliti panni di volontario.</p> <p>Il CSV Marche è partner del grosso progetto europeo NetAge (Support network for quality ageing) che coinvolge 6 paesi e 12 partner, con la Regione Marche capofila.</p> <p>Viene sottoscritto tra CSV Marche e Dg Terzo settore del Ministero del Lavoro e Politiche sociali un accordo quadro di programma per la promozione dei temi e le esperienze del volontariato, della solidarietà e della responsabilità sociale d'impresa.</p> <p>Dalla collaborazione tra CSV Marche e Divisione Commerciale Marche di Poste Italiane viene sviluppato e poi adottato a livello nazionale, un pacchetto di sconti e agevolazioni su prodotti e servizi postali dedicati alle Odv e al mondo non profit.</p> <p>Il CSV Marche è partner del progetto per le scuole superiori "Legalità... Be connected! Percorsi di cittadinanza attiva nelle province di Ancona, Macerata e Fermo", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri nell'iniziativa nazionale "Azione ProvincEgiovani", che ha coinvolto circa 1000 studenti.</p> <p>Viene avviata la prima campagna di tesseramento soci di CSV Marche, supportata da una serie di convenzioni con varie aziende, per prodotti e servizi a condizioni e prezzi vantaggiosi riservate alle Odv socie.</p> <p>Nell'ambito del progetto "Volontariato &amp; Imprese", vengono attivate partnership solidali con il Consorzio Consav di Ascoli Piceno, Aethra.net Srl di Ancona, Coop Adriatica, Wind Business Partner Seierre Srl di Ancona, Xerox e Curvet SpA.</p>

2014	<p>Viene sottoscritto un protocollo d'intesa tra CSV Marche e ACLI delle Marche, per l'avvio di un nuovo percorso di collaborazione finalizzato al sostegno delle rispettive realtà associate.</p> <p>Dopo averlo ampliato e rinnovato, il CSV Marche (ri)lancia "Beni &amp; Servizi Solidali", un servizio on line rivolto ad enti, aziende e cittadini, per destinare gratuitamente alle Odv marchigiane beni usati da dismettere o beni in prestito, ma anche servizi e competenze professionali.</p> <p>Il CSV Marche avvia un'azione di advocacy, su tutti i territoriali provinciali, con la partecipazione di numerose Odv, per sbloccare l'iter di costituzione dei Comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute, istituti con legge regionale nel 2003.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto regionale "Marche_active@net", finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per le Politiche della famiglia: un'azione di rete territoriale a sostegno delle politiche per l'invecchiamento attivo e la solidarietà intergenerazionale.</p> <p>Viene sottoscritto e presentato alle Odv marchigiane un protocollo d'intesa tra il Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria e il CSV Marche, per attività di volontariato con persone sottoposte a condanne penali, in misura alternativa alla detenzione.</p> <p>Si conclude il progetto "Legami legali - Percorsi di educazione alla legalità per i giovani della regione Marche" realizzato dal CSV Marche, con il cofinanziamento della Regione, in 9 Istituti scolastici delle Marche.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto europeo di mobilità "Volunteering@work" che ha messo a disposizione 86 training formativi di una settimana all'estero, per volontari, professionisti o aspiranti tali nelle organizzazioni del Terzo settore; il CSV è anche partner del progetto europeo "Get your way".</p> <p>Nell'ambito del progetto "Home care premium", il CSV Marche stipula convenzioni con 13 Ambiti territoriali sociali della regione per promuovere l'azione del volontariato all'interno del progetto e realizzare corsi di formazione sul sostegno alla non autosufficienza. Il CSV Marche partecipa al programma "Volontari per Expo", gestendo un centinaio di colloqui di orientamento a livello regionale. In collaborazione con Trenitalia e Rfi, il CSV promuove una manifestazione d'interesse per progetti di utilizzo delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, da parte di organizzazioni del Terzo settore.</p>
2015	<p>Viene condotto in 8 scuole superiori delle Marche il progetto "#culturiamo" promosso dal CSV Marche con il cofinanziamento della Regione Marche, per promuovere cittadinanza attiva e partecipazione giovanile, potenziando percorsi di integrazione e socializzazione tra studenti provenienti da culture diverse.</p> <p>Il CSV Marche sottoscrive con il Centro Minorile Marche - Ufficio servizio Sociale Minorenni di Ancona un protocollo per il reinserimento sociale di minori soggetti a provvedimenti giudiziari alternativi alla detenzione, attraverso lo svolgimento di attività di volontariato.</p> <p>Il giovane Simone Bucchi diventa il terzo presidente del CSV Marche.</p> <p>Il CSV Marche apre altre due canali social Twitter e Google plus, e appronta per le Odv un nuovo servizio di "Avvio al social media marketing".</p> <p>CSV Marche con Forum Terzo settore, Caritas e Convol promuovono il convegno "Quale volontariato, per quale futuro", in occasione della Giornata Internazionale del Volontariato.</p> <p>Nell'ambito del progetto "Volontariato &amp; Imprese", vengono attivate nuove partnership solidali con Scatolificio Five srl, VL (Victoria Libertas) - squadra di basket di Pesaro, Prometeo Urbino srl, AnconAmbiente SpA, Emporio Ae - Altra economia, Azienda agricola Maria Pia Castelli.</p> <p>Dal CSV Marche nasce ufficialmente "Pronopro - servizi evoluti per il non profit", il partner professionale per i bisogni del Terzo Settore.</p>
2016	<p>Il CSV Marche, l'Anci Marche e l'Ufficio esecuzione penale esterna sottoscrivono un protocollo per potenziare il ricorso ai lavori di pubblica utilità per adulti inseriti in percorsi di messa alla prova.</p> <p>Viene inaugurata a Jesi la prima delle mostre locali del progetto fotografico nazionale "Tanti per tutti" di Fiaf e CSVnet, che nelle Marche ha visto la partecipazione di 30 circoli fotografici.</p> <p>Il CSV Marche organizza, l'evento "Voler bene alle Marche: beni comuni, benessere della comunità ed economia circolare", con istituzioni, imprese, sindacati e volontariato a confronto, con l'intervento, tra gli altri, del prof. Gregorio Arena, presidente di Labsus.</p> <p>Il CSV Marche organizza il convegno "Volontariato e sanità", sul ruolo del volontariato rispetto alla programmazione e progettazione sanitaria a livello regionale e nazionale.</p> <p>Il CSV Marche è capofila del progetto europeo "No profit skills building inclusive Europe", all'interno del programma Erasmus+, che mette a disposizione 144 training formativi all'estero nell'ambito della progettazione sociale.</p> <p>Dopo l'approvazione della Riforma del Terzo settore, il CSV promuove il convegno "Volontariato al lavoro" con l'intervento, tra gli altri, dell'On. Edoardo Patriarca, relatore di maggioranza della legge 106/16.</p> <p>A seguito del sisma del 24 agosto, il CSV Marche incontra i CSV di Terni, Lazio e Abruzzo, nello sforzo di coordinare gli aiuti offerti dalle associazioni e dai cittadini e pianificare eventuali interventi futuri nelle aree colpite dal terremoto; viene avviata una collaborazione con il network informativo "Terremoto Centraitalia"; vengono supportati gruppi spontanei di cittadini intenzionati a costituirsi in associazione per sostenere la rinascita del territorio.</p> <p>Dopo le violente scosse di ottobre, il CSV è costretto a chiudere gli sportelli CSV di Tolentino e Castelraimondo (Mc).</p> <p>Il CSV collabora all'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano, poi pubblicata nel "Rapporto 2016 sul volontariato nelle Marche", curato da CSV, Regione Marche e Osservatorio regionale Politiche sociali dell'Ars. Partecipa anche a un percorso di ricerca, curato dall'Università di Urbino, sulle politiche di welfare locali.</p>

Durante tutto l'anno CSV Marche assicura momenti di informazione, consulenza e accompagnamento sulla Riforma del Terzo Settore approvata ad agosto.

Parte il progetto "Voci di Confine" promosso da Amref Health Africa Onlus, in partnership con, tra gli altri, CSV Marche per dare spazio ad una cittadinanza che non si sente rappresentata dalla chiusura – quella delle frontiere, ma anche quella degli stereotipi - e che ha voglia di capovolgere la prospettiva, che vive l'accoglienza, l'integrazione e l'apertura come un fatto normale e quotidiano e che intende riflettere criticamente sulle politiche migratorie e di cooperazione internazionale italiane ed europee, ridiscutendo gli approcci fondati su una irragionevole chiusura alla mobilità umana.

Entra nel vivo il progetto europeo "EMPOWERING YOU - Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation", finanziato dal programma Erasmus+ e promosso da un consorzio di 6 partner europei (Cipro, Italia, Romania, Grecia, Regno Unito, Spagna); CSV Marche è il partner italiano.

Presentata la piattaforma di gioco on line, sviluppata dal progetto europeo Entrinno, per promuovere l'imprenditoria sociale giovanile

La sede di Ascoli Piceno si trasferisce all'interno della Bottega del Terzo Settore.

CSV Marche collabora insieme al Forum del Terzo Settore delle Marche all'organizzazione degli Stati Generali del Terzo Settore delle Marche, un summit tra le realtà non profit del territorio per fare il punto sul proprio ruolo e le prospettive, a livello regionale, ma anche alla luce della recente Legge nazionale di Riforma.

In un'ottica di servizi territoriali integrati, è stato sottoscritto un accordo di collaborazione tra il Comitato sindaci dell'Ats 1 - Pesaro e il CSV Marche per promuovere e qualificare maggiormente l'apporto del volontariato sul territorio e nei tavoli di progettazione.

### 3.3 La missione: valori e finalità perseguite

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 alla tutela e fruizione dei beni comuni; un volontariato infine che agisce una consapevole funzione politica collaborando, in un rapporto di sussidiarietà, **con le istituzioni pubbliche**, cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

CSV Marche opera per lo sviluppo e la qualificazione del **volontariato marchigiano** e per la promozione **della cultura della solidarietà, nella convinzione 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.

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 del Terzo Settore, scegliendo di intervenire in una logica collaborativa, di rete e non sostitutiva rispetto ai problemi del territorio;
- Un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo dei volontari e degli ETS in cui essi operano non solo come destinatari di azioni, bensì come soggetti in grado di contribuire attivamente alla definizione degli obiettivi, delle strategie e delle azioni;
- Un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dagli ETS ed in particolare da quelli meno strutturati;
- Una costante collaborazione nella realizzazione delle azioni programmate con le organizzazioni del Terzo Settore a partire dalle reti organizzate e valorizzandone le eccellenze;

- Una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità e ad un'adeguata accessibilità alle informazioni da parte dei portatori di interesse;
- Una strategia di intervento mirata non solo ad alleviare le difficoltà contingenti delle associazioni, ma anche in grado di promuovere lo sviluppo di competenze diffuse che possano, nel tempo, contribuire a consolidare ed accrescere l'autonomia delle diverse realtà associative;
- Una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- La più ampia rappresentatività del mondo del terzo settore mirata a coinvolgere e valorizzare equamente le grandi e complesse organizzazioni così come quelle piccole e non formalizzate;
- Una costante attenzione alla valutazione delle attività finalizzata al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate;
- Un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse (Fondazioni, Organismo Territoriale di Controllo, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, organizzazioni del Terzo Settore, altri soggetti pubblici e privati).

#### I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore sono nati per essere al servizio delle organizzazioni di volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, da queste gestiti, secondo il principio di autonomia affermato dalla Legge quadro sul volontariato n. 266/1991.

In base al D.Lgs 117/2017 i CSV hanno oggi il compito di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari in tutti gli Enti del Terzo Settore.

I CSV sono finanziati per legge dalle fondazioni di origine bancaria e, dal 2017, in parte anche dal Governo attraverso un credito di imposta riconosciuto alle fondazioni stesse.

I CSV sono sottoposti alle funzioni di indirizzo e di controllo da parte dell'Organismo Nazionale di Controllo (ONC), anche attraverso i propri uffici territoriali, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC). Gli OTC, in particolare, verificano la legittimità e la correttezza dell'attività dei CSV in relazione all'uso delle risorse del FUN, nonché la loro generale adeguatezza organizzativa, amministrativa e contabile, tenendo conto delle disposizioni del Codice del Terzo Settore e degli indirizzi generali strategici fissati dall'ONC.

### 3.4 Le attività statutarie

CSV Marche svolge le seguenti attività di interesse generale:

1. erogazione di servizi strumentali a favore di ETS (Enti del Terzo Settore) e, in particolare, di ODV (Organizzazioni di Volontariato);
2. educazione, istruzione e formazione professionale nonché le attività culturali di interesse sociale con finalità educativa;
3. ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
4. organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di particolare interesse sociale, incluse attività, anche editoriali, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato;
5. promozione della cultura della legalità, della pace tra i popoli, della nonviolenza e della difesa non armata;
6. promozione e tutela dei diritti umani, civili, sociali e politici, nonché dei diritti dei consumatori, promozione delle pari opportunità e delle iniziative di aiuto reciproco, incluse le banche dei tempi;
7. riqualificazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata;
8. interventi di tutela e valorizzazione del patrimonio culturale e del paesaggio;
9. formazione universitaria e post-universitaria;
10. radiodiffusione sonora a carattere comunitario;
11. formazione extra-scolastica, finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo e al contrasto della povertà educativa;
12. cooperazione allo sviluppo.

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

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

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali ed organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
- servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

#### I principi nell'erogazione dei servizi del CSV mediante il FUN

- a) principio di qualità: i servizi devono essere della migliore qualità possibile considerate le risorse disponibili; i CSV applicano sistemi di rilevazione e controllo della qualità, anche attraverso il coinvolgimento dei destinatari dei servizi;
- b) principio di economicità: i servizi devono essere organizzati, gestiti ed erogati al minor costo possibile in relazione al principio di qualità;
- c) principio di territorialità e di prossimità: i servizi devono essere erogati da ciascun CSV prevalentemente in favore di enti aventi sede legale ed operatività principale nel territorio di riferimento, e devono comunque essere organizzati in modo tale da ridurre il più possibile la distanza tra fornitori e destinatari, anche grazie all'uso di tecnologie della comunicazione;
- d) principio di universalità, non discriminazione e pari opportunità di accesso: i servizi devono essere organizzati in modo tale da raggiungere il maggior numero possibile di beneficiari; tutti gli aventi diritto devono essere posti effettivamente in grado di usufruirne, anche in relazione al principio di pubblicità e trasparenza;
- e) principio di integrazione: i CSV, soprattutto quelli che operano nella medesima regione, sono tenuti a cooperare tra loro allo scopo di perseguire virtuose sinergie ed al fine di fornire servizi economicamente vantaggiosi;
- f) principio di pubblicità e trasparenza: i CSV rendono nota l'offerta dei servizi alla platea dei propri destinatari, anche mediante modalità informatiche che ne assicurino la maggiore e migliore diffusione; essi inoltre adottano una carta dei servizi mediante la quale rendono trasparenti le caratteristiche e le modalità di erogazione di ciascun servizio, nonché i criteri di accesso ed eventualmente di selezione dei beneficiari.

CSV Marche potrà inoltre promuovere, organizzare e realizzare: iniziative, progetti, dibattiti, riflessioni, percorsi di informazione e formazione in materia di cittadinanza europea e cittadinanza attiva europea, democrazia, valori, storia e cultura comuni, anche attraverso la creazione di reti di lavoro e collaborazione con organizzazioni della società civile di livello comunitario e/o internazionale. Il CSV Marche per la realizzazione di tali attività si avvarrà anche della facoltà di presentare, gestire e rendicontare proposte progettuali sulle diverse linee di finanziamento esistenti a livello locale, nazionale, comunitario ed internazionale. In particolare il CSV Marche potrà presentare proposte progettuali che mirino a realizzare attività di ricerca, supporto e sperimentazione di servizi ed interventi innovativi e sperimentali nei settori di interesse degli Enti del Terzo Settore.

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

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

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

Inoltre CSV Marche aderisce dal 2008 al CEV: Centro Europeo del Volontariato, rete composta da oltre 80 reti ed organizzazioni di secondo livello in rappresentanza di realtà del Volontariato di tutti i paesi dell'unione e di molti dei paesi dei Balcani e dell'Est Europa. Nel 2018 il CSV Marche ha partecipato a due eventi organizzati dal CEV:

- il primo in primavera alla CEV Capacity building Conference che si è tenuta il 18 e 19 aprile a Rijeka. Il tema dibattuto "Volunteering in Culture" ha permesso di conoscere e dibattere il tema del volontariato culturale e soprattutto come esso nei diversi paesi europei è stato volano importante, a volte insostituibile per la realizzazione di grandi eventi, come le olimpiadi a Londra o Expo a Milano. In particolare hanno portato l'esperienza del lavoro di preparazione che stanno facendo Matera e Rijeka che sono e saranno rispettivamente capitali della cultura europea, nel 2019 (Matera) nel 2020 (Rijeka).
- Il secondo in autunno alla CEV Autumn Volunteering Congress tenutasi dal 24 al 26 ottobre a Bruxelles. L'evento ha avuto due distinti momenti, uno istituzionale con lo svolgimento dell'assemblea dei soci del CEV che ha deliberato sul bilancio di previsione e sul programma di attività 2019 ed ha proceduto al rinnovo di parte del Board di CEV. Oltre il momento istituzionale legato all'assemblea, il congresso ha dibattuto per due giorni tra i diversi soci presenti delle prospettive e dei problemi legati al nuovo programma di mobilità giovanile il ESC (European Solidarity Corps) che nelle intenzioni della commissione dopo la sperimentazione in atto, a partire dal 2020 andrà a sostituire integralmente il vecchio istituto dello SVE (Servizio Volontario Europeo). La discussione è stata molto partecipata, ponendo in grande evidenza come il nuovo strumento di mobilità possa divenire uno strumento potente ed innovativo per lo sviluppo di una sempre più forte e larga comunità di "Cittadini - Europei" prima che cittadini dei singoli stati membri. Il dibattito ed il percorso sono aperti, è importante che il CSV Marche ed il mondo del volontariato in generale rimanga aggiornato e attivo rispetto a questo tema.

Inoltre CSV Marche collabora attivamente con tutte le Università Marchigiane (Urbino, Macerata e Politecnica delle Marche) in percorsi di ricerca e analisi.

Proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie), afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici sociali e sanitari. In particolare il CSV ha avviato e sviluppato relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche inerenti le azioni ed i progetti realizzati del volontariato. Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità, 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.



## **Struttura, governo e amministrazione**



## 4 Struttura, governo e amministrazione

### 4.1 La compagine sociale

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni di volontariato iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche e alle Associazioni di Promozione. Le organizzazioni associate devono avere almeno una sede operativa nelle Marche e accettare lo statuto di CSV Marche.

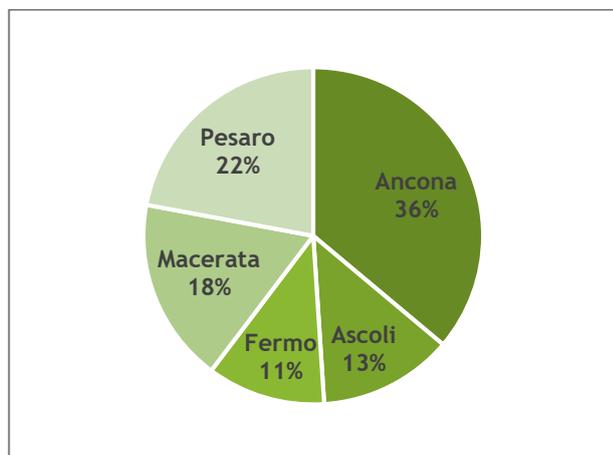
#### 4.1.1 CONSISTENZA A COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

A dicembre 2018 erano associate di CSV Marche 390 organizzazioni. Di queste 385 sono organizzazioni di volontariato e 5 Associazioni di Promozione Sociale. Va sottolineato che l'adesione delle APS è diventata operativa solo a partire delle ultime settimane dell'anno con l'entrata in vigore del nuovo statuto.

#### 4.1.2 RIPARTIZIONE PER LOCALIZZAZIONE GEOGRAFICA

Di seguito si riporta la distribuzione geografica degli associati per provincia. In generale il rapporto tra associazioni associate e popolazione va dalle 3 associazioni ogni 10.000 residenti della provincia di Ancona alle 2,2 della provincia di Macerata.

Grafico 4.1 - Organizzazioni associate per provincia



#### 4.1.3 ANALISI DELLA RAPPRESENTATIVITÀ DELLA COMPAGINE SOCIALE

Complessivamente le 385 associazioni di volontariato associate a CSV Marche rappresentano il 25% del totale delle associazioni di volontariato attive ed iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

Per quanto riguarda le Associazioni di Promozione Sociale si rinvia l'analisi al prossimo documento di Rendicontazione sociale in quanto l'adesione delle APS è diventata operativa solo a partire delle ultime settimane dell'anno con l'entrata in vigore del nuovo statuto

## 4.2 Il sistema di governo e controllo

### 4.2.1 L'ASSEMBLEA DEGLI ASSOCIATI

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

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

Tabella 4.1 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2018

	N. associati partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea del 15 marzo 2018	56	14%
Assemblea ordinaria e straordinaria del 17 aprile 2018	62	16%
Assemblea del 15 dicembre 2018	47	12%

### 4.2.2 L'ORGANO DI AMMINISTRAZIONE

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il Consiglio Direttivo che resta in carica per quattro anni. In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 16. Inoltre, in attesa dell'insediamento dell'Organo Territoriale di Controllo e considerato il regime di prorogatio dei Comitati di Gestione del Fondo Speciale del Volontariato, l'Assemblea degli associati di CSV Marche del 15 dicembre 2018 ha deliberato di prevedere, fino all'insediamento dell'Organo Territoriale di Controllo, come componente del Consiglio Direttivo, in aggiunta a quelli eletti dall'assemblea, il componente di nomina del Comitato di Gestione del Fondo Speciale del Volontariato delle Marche.

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

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. Nel 2018 il Consiglio Direttivo si è riunito 12 volte. Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

#### PARTECIPAZIONE AGLI ORGANI SOCIALI

*"Tutte le cariche sociali, ad eccezione eventualmente dell'Organo di Controllo, sono conferite a titolo gratuito ed attribuiscono solo il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute per conto e nell'interesse del CSV Marche nei modi e nelle procedure determinate dal regolamento interno." (Articolo 10 dello Statuto)*

Nel corso del 2018 non sono stati attribuiti emolumenti, compensi o corrispettivi a qualsiasi titolo ai componenti degli organi di amministrazione e controllo, ai dirigenti nonché agli associati.

Tabella 4.2 - Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	3°	Ass. Insieme Pesaro
Mario Argentati (Tesoriere)	3°	Avis Jesi
Laura Stopponi (Vice Presidente)	2°	L'abbraccio Montegranaro
Simone Corradini (Vice Presidente)	1°	Insieme con voi
Daniele Antonozzi	2°	Fanula e Guardia Macerata
Raffaella Lugli	3°	Anfass Marche
Milena Trucchia	1°	Avis San Marcello
Sergio Gradara	1°	Auser Prov. Ancona
Simonetta Sgariglia	1°	Kairos
Paolo Gobbi	1°	Avis Macerata
Rosanna Marconi	1°	Auser Pesaro Centro

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Lorenzo Alessandrini	1°	Auser Fossombrone
Sport Massimiliano Bianchini	1°	Arci Marche
Daniele Tassi	1°	CSI Marche
Daniela Marilungo	1°	CDS Marche Sud
Fabio Corradini	1°	Acli Marche

### 4.2.3 IL PRESIDENTE

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

Il Presidente ha la responsabilità generale della conduzione e del buon andamento degli affari sociali; a Lui spetta la firma degli atti sociali che impegnano il CSV Marche sia nei riguardi degli associati che dei terzi.

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

### 4.2.4 L'ORGANO DI CONTROLLO

L'Organo di Controllo vigila sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione nonché sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile e sul suo concreto funzionamento. Esso esercita inoltre, nei casi previsti dalla legge, il controllo contabile ai sensi dell'art. 30 comma 6 del Codice Terzo settore. L'organo di controllo esercita inoltre compiti di monitoraggio dell'osservanza delle finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale ed attesta che il bilancio sociale sia stato redatto in conformità alle linee guida ministeriali.

L'Organo di controllo è formato da tre componenti. In attesa dell'insediamento dell'Organo Territoriale di Controllo e considerato il regime di prorogatio dei Comitati di Gestione del Fondo Speciale del Volontariato, l'Assemblea degli associati di CSV Marche del 15 dicembre 2018 ha deliberato di prevedere, fino all'insediamento dell'OTC, come componente dell'Organo di Controllo, in aggiunta a quelli eletti dall'assemblea, il componente di nomina del Comitato di Gestione del Fondo Speciale del Volontariato delle Marche e di dare mandato ai componenti dell'Organo di Controllo di eleggere un presidente pro tempore fino alla nomina da parte dell'OTC del proprio componente (il componente di nomina OTC assumerà la carica di Presidente dell'organo in forza di legge ex D.Lgs 117/2017 art. 65 comma e).

I componenti dell'Organo di Controllo hanno il diritto di assistere alle riunioni del Consiglio Direttivo.

La carica è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSV.

Nel 2018 l'Organo di Controllo si è riunito 4 volte. Si sottolinea che fino a ottobre 2018 era in vigore il precedente statuto e tale organo si chiamava Collegio dei Sindaci Revisori.

Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

Tabella 4.3 - Componenti dell'Organo di Controllo di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica	Mandati	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Sargo Fabio	Presidente	2°	Ragioniere commercialista e revisore contabile.
Gentili Giorgio	Componente	4°	Dottore commercialista e revisore contabile.
Michele Baldini	Componente	4°	Dottore commercialista e revisore contabile.

### 4.2.5 ALTRI ORGANI SOCIALI PREVISTI DALLO STATUTO

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

Esso ha il compito di:

- interpretare le norme statutarie e regolamentari e fornire pareri agli organismi dirigenti sulla loro corretta applicazione;
- emettere se richiesti pareri di legittimità su atti, documenti e delibere degli organismi dirigenti;

- dirimere le controversie insorte tra associati, tra questi e gli organismi dirigenti e fra organismi dirigenti, proponendo al Consiglio Direttivo eventuali sanzioni disciplinari da irrogare;
- Le decisioni del Collegio dovranno esser prese con il rispetto del diritto al contraddittorio e sono da intendersi quali inappellabili. Delle proprie riunioni i Garanti redigono apposito verbale. Il Collegio è composto da tre membri  
Nel 2018 si è riunito una volta.

Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018.

Tabella 4.4 - Componenti del Collegio dei Garanti di CSV Marche (dicembre 2018 - 2022)

Nome	Carica	Mandati
Marcolini Enrico	Presidente	1°
Ciotti Giuliano	Consigliere	1°
Brugnoni Francesco	Consigliere	1°

## 4.3 I portatori di interesse

### 4.3.1 ANALISI DEI PORTATORI DI INTERESSE

Il rapporto con portatori di interesse è nella tradizione del ciclo di programmazione e valutazione del CSV e il loro coinvolgimento è stato fortemente voluto dagli organi dirigenti al fine di produrre un programma di lavoro vicino alle esigenze del territorio, ridurre la distorsione nella valutazione dei risultati, costruire giudizi valutativi condivisi, perfezionare gli *output* progettuali, rendendoli più rispondenti alle reali necessità conoscitive e fruibili dall'intera compagine regionale.

#### 4.3.1.1 Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV

Gli indicatori scelti per identificare gli stakeholders sono legati all'esame del livello di rappresentatività e del grado di coinvolgimento del partenariato nella costruzione delle politiche regionali in materia sociale, sanitaria, ambientale e formativa, utilizzando un processo di raccolta e di analisi delle informazioni proprio della Stakeholder Analysis (SA).

La SA è un metodo di analisi e di selezione degli interlocutori privilegiati estremamente flessibile, basato sulla ponderazione dei ruoli, degli interessi e del grado di influenza che ciascun *stakeholder* esercita sulle strategie e sulle politiche. Il metodo consente di esaminare le interrelazioni tra vari gruppi di interesse e di verificare l'impatto delle loro decisioni/azioni sul contesto sociale, economico e culturale in cui essi operano.

Il coinvolgimento dei portatori di interesse (stakeholder involvement) denota, una partecipazione più profonda nel processo di decision-making, rispetto al concetto di partecipazione pubblica.

Sul profilo operativo si è operato attraverso i seguenti step:

- identificazione degli stakeholder da coinvolgere attivamente nelle varie fasi di partecipazione del CSV attraverso l'analisi degli interlocutori privilegiati (opinion leader)
- classificazione degli stessi in gruppi omogenei, in base alla natura di enti pubblici o privati, alla loro conoscenza dei bisogni e delle programmazioni regionali e locali, alla capacità di promuovere alleanze con soggetti diversi che perseguono i medesimi obiettivi e alle loro aspettative
- determinazione del livello di coinvolgimento nelle varie fasi della programmazione e capacità di influire sulla futura implementazione della strategia.

Le categorie dei portatori di interesse invitati alla partecipazione:

- Università (Urbino-Ancona-Macerata)
- Regione
  - Dirigente Politiche Sociali
  - Dirigente settore socio-sanitario
- Le Fondazioni di origine bancaria che hanno sede nelle Marche e la Consulta delle Fondazioni Marchigiane
- Ambiti territoriali (tutti i coordinatori degli ambiti)
- Referenti del Forum del Terzo Settore
- Coordinamenti Regionali Aps

#### **4.3.1.2 Rappresentazione delle relazioni tra il CSV e i portatori di interesse**

Il rapporto con i portatori di interesse è finalizzato a: condividere con loro la strategia sin dalle prime fasi della programmazione; elaborare azioni effettivamente aderenti ai fabbisogni e alle istanze delle comunità locali; promuovere il rafforzamento dell'impegno collettivo e del senso di appropriazione (*ownership*) delle politiche locali; validare le preliminari analisi sviluppate sia in fase di programmazione che di valutazione; informare i soggetti sul processo di programmazione e sulle future opportunità di relazioni.

Oltre ai momenti specifici di incontro con i portatori di interesse per le finalità sopra descritte, esiste un ampio sistema di relazioni con i soggetti pubblici e privati regionali e nazionali con i quali ci si confronta attraverso la realizzazione di progettazioni, rapporti di ricerca, adesioni a campagne di advocacy specifiche.



**Persone che operano nel CSV**

## 5 Persone che operano nel CSV

### 5.1 L'articolazione organizzativa

#### 5.1.1 DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa di qualsiasi ente rappresenta il modo attraverso il quale l'esigenza di efficienza si coniuga con l'efficacia dei servizi erogati e con le modalità attraverso le quali i lavoratori sono messi nella condizione di lavorare meglio.

Le righe sottostanti illustrano in modo estremamente sintetico le premesse all'organigramma adottato dall'ente.

Il CSV tradizionalmente ha operato su 3 fronti:

1. quello dell'azione di promozione territoriale (advocacy; reti, presidio del benessere territoriale tramite l'azione volontaria; tutela dei diritti delle persone vulnerabili...)
2. quello della risposta alle esigenze base delle associazioni di volontariato, per intenderci quelle che le aiutano a funzionare: fotocopie e stampe; informazione e consulenza di primo livello su questioni riguardanti gli aspetti normativi, amministrativi ecc.
3. quello di una risposta più strutturata di accompagnamento allo sviluppo di competenze, strumenti di gestione, sviluppo di azioni più strategiche delle associazioni

Questi 3 fronti sono stati implementati a partire dalle aree di servizio contenute sostanzialmente nel mandato normativo.

Alcuni nuovi eventi hanno portato in questi ultimi anni a ripensare l'assetto complessivo del CSV a partire da due fattori molto importanti:

- la riforma del terzo settore che apre l'orizzonte del CSV ad altri soggetti da includere tra i destinatari degli interventi
- un taglio delle risorse che ha portato ad un ridimensionamento delle risorse umane

A queste due variabili esterne il CSV attuale, in continuità con le scelte già fatte in precedenza, ha inteso dare maggiore enfasi e sviluppo a due aree ritenute molto importanti: l'area dell'animazione sociale territoriale, all'interno della quale si colloca anche l'attività specifica di progettazione per e con le associazioni della Regione Marche e l'area commerciale, la prima ampiamente sviluppata nel programma 2018, la seconda da incrementare.

L'organigramma 2018 prevede una struttura a sviluppo orizzontale che parte dall'Assemblea per le finalità strategiche, passa al Direttivo per le funzioni di indirizzo specifiche e quindi definisce, un luogo partecipato tra funzione politica e tecnica che è data da uno staff presieduto dal Presidente del CSV e composto dal tesoriere, dal consigliere delegato alla programmazione e dai responsabili tecnici delle aree funzionali così definite: amministrazione; programmazione e valutazione; risorse umane; relazioni esterne e comunicazione; progettazione e commerciale. L'area dei servizi propriamente detta viene implementata, a fronte di una programmazione iniziale specifica e condivisa, da équipe trasversali di operatori che hanno un coordinatore tecnico per équipe (funzione assolta da un operatore dell'équipe) e si interfaccia con un componente dello staff tecnico politico. Le équipe trasversali sono tre: una prima ha una funzione più relazionale con i territori; una seconda assolve ad una funzione di front end; la terza è tecnico-gestionale. La progettazione e la comunicazione sono invece funzioni che hanno un coordinamento centrale, hanno uno staff specifico che si raccorda con i coordinatori delle équipe trasversali nei casi dovuti.

## 5.1.2 DESCRIZIONE DETTAGLIATA DELLE DIVERSE AREE ORGANIZZATIVE

Grafico 5.1 - Organigramma di CSV Marche



## 5.2 Le risorse umane

### 5.2.1 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

La struttura operativa del CSV al 31/12/2018 è basata principalmente su 16 dipendenti a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato.

Il CSV nel 2018 si è avvalso inoltre di 12 collaboratori.

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 5.1 - Risorse umane retribuite nel 2018 - Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

		Dipendenti ETP (Equiv. Tempo pieno)	Collaboratori	Liberi professionisti
Oneri di Supporto Generale		2,4	1	0
Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi		7,9	0	0
Oneri per Servizi	Formazione	0,5	0	1
	Informazione e comunicazione	1,1	1	1
	Consulenza e assistenza	0,1	0	4
	Promozione	0,0	9	2
	Progettazione sociale, Naz. e Europea	1,2	1	0
<b>Totale</b>		<b>13,2</b>	<b>12</b>	<b>8</b>

Tabella 5.2 - Risorse umane retribuite - Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori	Liberi Professionisti
Maschi	35%	17%	63%
Femmine	65%	83%	37%

## 5.2.2 FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

Anche nel 2018 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

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

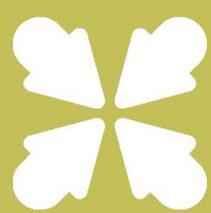
- sistematici incontri curati da esperti su tematiche attinenti le funzioni e le competenze degli operatori;
- riunioni di equipe, che rappresentano momenti di valutazione e programmazione dell'attività e di confronto sui problemi, vincoli ed opportunità operative che emergono;
- azioni di affiancamento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

## 5.2.3 CONTRATTI APPLICATI E REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE

Il contratto applicato per il personale dipendente è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal primo al quinto livello. Non sono previsti benefit o sistemi di premialità.

## 5.2.4 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE VOLONTARIE

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'attività di animazione territoriale, l'organizzazione delle feste del volontariato e gli interventi nelle scuole.



## Obiettivi e attività del CSV



## 6 Obiettivi e attività del CSV

### 6.1 Gli obiettivi

#### 6.1.1 LE AREE DI BISOGNO

Gli obiettivi e le attività del CSV, sviluppate all'interno della programmazione delle attività del 2018, sono ancorati all'analisi dei bisogni costruita assieme ai portatori di interesse del CSV nel territorio marchigiano (Cfr punto 6.1.2.1 processo di programmazione).

I diversi attori sono stati chiamati ad esprimere le aree di bisogno alla luce degli scenari futuri e alle ricadute che le scelte di programmazione avrebbero comportato per le singole associazioni e per i territori nel loro insieme, tenendo conto dei criteri e vincoli di:

- economicità (diminuzione dei fondi a disposizione)
- utilità per le associazioni e per il territorio (percezione delle associazioni)
- indicazioni contenute nella riforma della normativa nazionale sul terzo settore

Sulla base di tali elementi è stato possibile tracciare un profilo di criticità/bisogni che ha messo in evidenza la necessità di rafforzare le relazioni di comunità, con un ruolo del CSV forte nello sviluppo di reti di associazioni anche attraverso interventi integrati tra volontariato e terzo settore. Evidente anche il bisogno dei volontari di acquisire competenze alte (servizi specialistici) per permettere loro di integrarsi con il terzo settore in un'ottica di presidio dell'azione locale. Gli attori coinvolti nel processo programmazione hanno indicato il locale come focus dove valutare gli esiti dell'azione volontaria, secondo una logica di superamento delle diverse mission dei diversi soggetti coinvolti, per focalizzarsi sulla produzione di un cambiamento a livello locale: l'azione integrata e la conoscenza diffusa dovrebbero facilitare il diffondersi di un welfare mix spaziale ed integrato, con la finalità di inclusione sociale e connessione di risorse. Per raccogliere i bisogni si è inoltre realizzato un questionario, rivolto a tutte le organizzazioni di volontariato le cui risultanze sono rappresentate nella tabella seguente.

Tabella 6.1 - Indichi per ciascuno dei seguenti bisogni il livello percepito dalla vostra associazione utilizzando una scala che va da 1 (Bisogno non percepito) a 5 (Bisogno molto sentito)

BISOGNI	AN	AP	FM	MC	PU	Marche	Varianza	Marche indagine 2013
Un maggior numero di volontari	3,8	3,5	3,6	3,9	3,5	3,7	1,7	3,7
Collaborazione dell'associazione con gli enti pubblici e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	3,8	3,8	3,6	3,5	3,7	3,7	1,3	3,7
Riconoscimento dell'associazione da parte delle istituzioni pubbliche	3,7	3,8	3,5	3,5	3,6	3,6	1,7	3,7
Sostegno economico per lo sviluppo di nuove attività	3,5	3,8	3,5	3,8	3,5	3,6	1,7	3,8
Promozione dell'attività dell'associazione	3,7	3,4	3,5	3,6	3,4	3,5	1,4	3,8
Qualificazione e formazione dei volontari attivi	3,5	3,6	3,3	3,6	3,2	3,4	1,6	3,5
Collaborazione dell'associazione con le altre odv del territorio	3,4	3,5	3,3	3,3	3,4	3,4	1,4	3,6
Sostegno economico per lo svolgimento delle attività ordinarie	3,3	3,5	3,1	3,3	3,2	3,3	2,0	3,6
Gestione dei volontari (accoglienza dei nuovi volontari, organizzazione e motivazione di quelli già attivi)	3,4	3,2	3,1	3,3	3,0	3,2	1,7	3,2
Partecipazione all'elaborazione e monitoraggio delle politiche pubbliche sul territorio	3,2	3,4	3,1	2,9	3,2	3,2	1,7	3,2

BISOGNI	AN	AP	FM	MC	PU	Marche	Varianza	Marche indagine 2013
Gestione ordinaria delle attività dell'associazione (amministrazione e contabilità, presentazione progetti, etc..)	3,1	3,1	2,9	3,0	2,9	<b>3,0</b>	1,7	<b>3,4</b>
Programmazione ed organizzazione delle attività dell'associazione	3,1	3,0	2,9	3,1	2,9	<b>3,0</b>	1,6	<b>3,3</b>
Locali e spazi fisici adeguati	3,0	3,4	2,8	2,6	2,6	<b>2,9</b>	2,3	<b>3,2</b>
Collaborazione dell'associazione con altre organizzazioni del terzo settore diverse da quelle di volontariato (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, etc..)	2,8	3,1	2,7	2,9	2,9	<b>2,9</b>	1,5	<b>3,3</b>
Ricambio della dirigenza	2,9	2,8	2,5	2,9	2,6	<b>2,8</b>	2,1	<b>2,8</b>

I bisogni che registrano il più alto livello di adesione sono quelli di poter disporre di nuovi volontari e di instaurare collaborazioni con gli enti pubblici e con gli altri soggetti pubblici e privati del territorio. Le valutazioni espresse hanno poi un grado di varianza molto basso che è pari o inferiore a 2, eccezion fatta per i bisogni riconducibili al disporre di spazi fisici adeguati ed al ricambio della dirigenza. Una varianza bassa sta a testimoniare come le medie presentate derivano da giudizi pressoché omogenei espressi dalle associazioni partecipanti all'indagine.

## 6.1.2 LA PROGRAMMAZIONE

### 6.1.2.1 Il processo di programmazione

La prima fase del processo ha riguardato la definizione e la successiva approvazione da parte del Consiglio Direttivo del percorso operativo di programmazione, incentrato sulla consultazione e partecipazione dei portatori di interesse di riferimento, in primo luogo delle associazioni di volontariato. La seconda fase è stata finalizzata a definire il quadro dei principali problemi e delle aspettative di sviluppo del volontariato regionale. Essa costituisce pertanto il cuore del processo di programmazione e si è concretizzata attraverso tre tipi di attività:

- la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto nel 2017 sono stati realizzati 15 focus group su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Fano, Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Porto S. Elpidio, Amandola, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato 133 associazioni. E' stato inoltre predisposto un questionario online per le associazioni di volontario con l'obiettivo di raccogliere suggerimenti in merito alla programmazione delle attività;
- la seconda attività, costitutiva della fase di *confronto* con i portatori di interesse, si è concretizzata in un *focus group con alcuni testimoni privilegiati del Terzo Settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università*;
- la terza attività ha avuto come scopo *la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV* e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale, rilevati in corso d'anno;
- la quarta attività ha riguardato un'attenta *ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche*, emerse dai momenti di confronto realizzati.

#### La stesura della prima bozza di piano

La terza fase si è concretizzata nella stesura da parte della direzione e dello staff di una preliminare bozza di piano operativo da discutere con la presidenza e il Consiglio Direttivo del CSV. Tale bozza di piano conteneva tutti gli elementi raccolti e elaborati nelle fasi precedenti e si prefiggeva di costituire una sintesi condivisa e mirata del progetto di sviluppo del CSV a favore del volontariato e della comunità territoriale

locale, per l'anno 2018. Inoltre tale documento è approntato nelle more delle indicazioni che dovranno pervenire dal nuovo Organismo Nazionale di Controllo, previsto dalla Riforma del Terzo Settore, e sarà oggetto di un eventuale aggiornamento coerentemente all'evoluzione dell'iter normativo.

### **La stesura definitiva del piano**

La quarta fase si è sostanziata in alcuni momenti di confronto e condivisione, della bozza di cui sopra, con la presidenza del CSV. A seguito di tali confronti e interazioni è stata redatta la versione definitiva successivamente sottoposta alla discussione ed approvazione del Consiglio Direttivo e quindi dell'Assemblea. Il documento emerso costituisce dunque l'esito di un lavoro che ha visto parte politica e parte tecnica del CSV collaborare in modo sistematico e costante alla costruzione del piano, dando luogo a un documento che incorpora le linee guida politiche e i contenuti tecnici adeguati a tradurre le stesse in pratica, nel modo più efficiente ed efficace possibile. Siamo consapevoli che siamo nel pieno di una fase di transizione dove la riforma del Terzo Settore chiama il CSV a rivisitare il proprio sistema organizzativo, le forme di *governance*, la struttura e i contenuti dei servizi da offrire, per questo la programmazione strategica prevede delle azioni anticipatorie delle innovazioni.

### **6.1.2.2 Gli obiettivi di gestione individuati**

Per la definizione degli obiettivi di gestione si è tenuto conto dei risultati dell'analisi dei bisogni precedentemente descritti e delle indicazioni del report di valutazione di impatto realizzato nel 2017 sulle tre annualità precedenti.

Il materiale acquisito dalle diverse fonti ha dimostrato che ci sono le premesse per spingere in avanti la produzione di capitale sociale a partire dal ruolo del volontariato. Le credenziali sulle quali può contare il CSV, sono costituite innanzitutto dalla relazione di fiducia che si è creata tra CSV e Odv e tra queste e territorio, attraverso azioni concrete di prossimità oltre che da un'organizzazione che ha risposto ai bisogni tramite un processo di lettura e gestione dei problemi e delle risorse del territorio, frutto della relazione instaurata dagli operatori con i gruppi e le organizzazioni locali.

Una seconda considerazione desumibile dalle fonti informative utilizzate è legata al fatto che si è creato un linguaggio condiviso a partire da una lettura evolutiva dei fenomeni che accadono: complessità, nuove emergenze, integrazione, rete, sussidiarietà sono solo alcune parole che hanno accompagnato il percorso di crescita delle ODV. Si tratta ora di consolidarlo e di condirlo con nuove parole, figlie della riforma del terzo settore e dell'importanza dell'agire locale e integrato (progetti nei territori, in rete, che producono continuità di azioni, servizi e reti appunto).

Una terza considerazione si sviluppa a partire dalle professioni sulle quali si incardina il buon esito degli interventi del CSV, il meccanismo che ha fatto sì che si generassero azioni virtuose nasce e si sviluppa a partire dalle competenze che mettono in campo gli operatori nell'accompagnare le associazioni nella loro crescita, ad incontrarsi e a guardare avanti. Occorre quindi riflettere se necessitano nuove competenze professionali che riescano ad attivare azioni di comunità locale, un'evoluzione dell'animazione territoriale, che riprendendo le radici da quell'esperienza, accompagna l'azione nell'evolversi di funzioni generative di comunità locale.

Gli obiettivi generali del programma CSV sono:

- Presidiare il ruolo politico del volontariato attraverso il rafforzamento delle reti;
- Supportare gli enti nella loro capacità di progettare interventi a livello locale, nazionale ed europeo anche nella possibilità di accedere a fondi di finanziamento specifici;
- Promuovere l'azione volontaria e il people raising in un'ottica di rafforzamento della cittadinanza attiva e di risposta a bisogni territoriali, coinvolgendo ove possibile gli attori della comunità locale e regionale;
- Qualificare l'azione volontaria rafforzando le competenze dei soci, del personale che lavora all'interno dell'ente e dei soggetti coinvolti nelle reti istituzionali e non;
- Rafforzare il sistema di promozione e comunicazione delle attività svolte dalle associazioni e dal CSV in un'ottica di trasparenza, fidelizzazione e advocacy;
- Garantire l'adeguamento delle odv agli obblighi previsti dalle norme apposite, sostenendole inoltre nella loro strutturazione organizzativa, di gestione economica e delle risorse volontarie;
- Sostenere le attività messe in campo dalle associazioni attraverso la messa a disposizione di attrezzature logistiche, didattiche e strumentali.

## 6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

I servizi erogati dal CSV nel 2018 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.

La specifica dei servizi e sulle modalità di accesso agli stessi sono presenti sul sito internet del CSV e riportati anche sui materiali istituzionali del Centro.

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.

Nelle sedi principali sono erogati tutti i servizi, su domanda o su appuntamento, anche al di fuori del normale orario di apertura. La maggior parte dei servizi possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...).

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

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. Nella maggior parte degli 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 6.2 - Gli sportelli territoriali del CSV nel 2018

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Ancona Sede Regionale	Privato	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00	Lunedì, martedì, giovedì e venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
Ancona Sportello	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Senigallia	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Ancona		
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	Fondazione Carifac	Lo spazio è gestito dalle associazioni del territorio. Consultare il calendario on line.	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	Comune	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì 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	Martedì dalle 9.00 alle 13.00, mercoledì dalle 16.00 alle 19.00, venerdì dalle 16.00 alle 19.00, sabato dalle 9.00 alle 12.00	Solo su appuntamento, il primo martedì del mese dalle 09.00 alle 13.00

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Macerata	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì 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 9.30 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.30 alle 19.30
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	Comune di Tolentino	La sede al momento è inagibile causa terremoto	
Recanati	P.A. Croce Gialla	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Il mercoledì mattina dalle ore 9.30 alle 12.30
Fermo	Casa delle Associazioni	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì 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	Bottega del Terzo Settore	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
San Benedetto del Tronto	Comune	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30

### 6.3 I destinatari dei servizi del CSV - le associazioni di volontariato

Al 31 dicembre 2018, le associazioni di volontariato presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.755 unità.

La distribuzione territoriale delle organizzazioni 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 circa 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.

Tabella 6.3 - Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	N. Adv	% su totale
Ancona	542	31%
Ascoli Piceno	233	13%
Fermo	188	11%
Macerata	361	21%
Pesaro e Urbino	431	25%
<b>Totale</b>	<b>1.755</b>	<b>100%</b>

Le associazioni di volontariato iscritte al Registro Regionale rappresentano l'86% del totale con un dato in linea rispetto a quello del 2017 (85% nel 2017, 84% nel 2016, 83% nel 2015, 84% nel 2014, 82% nel 2013, 81% nel 2012, 78% nel 2011, 77% nel 2010).

Tabella 6.4 - Adv iscritte al Registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	58	484	89%
Ascoli P.	36	197	85%
Fermo	30	158	84%
Macerata	63	298	83%
Pesaro e Urbino	59	372	86%
<b>Totale</b>	<b>246</b>	<b>1.509</b>	<b>86%</b>

## 6.4 Le attività

### 6.4.1 IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ

Le azioni sono costituite da un insieme di attività, progetti e servizi finalizzati ad implementare concretamente le strategie scelte e gli obiettivi individuati. In altre parole le azioni descrivono nel dettaglio cosa si intende fare e come si vuole procedere per attuare e mettere in pratica le strategie definite.

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

Un altro tratto distintivo trasversale alle azioni è quello delle nuove tecnologie su cui CSV Marche nel 2018 ha deciso di investire al fine di migliorare e semplificare l'accesso ai propri servizi anche da remoto, raggiungere il maggior numero possibile di utenti e migliorare la propria comunicazione e condivisione interna. In quest'ottica è stato previsto nel Bilancio Previsionale 2018 un budget per l'acquisto di materiali e tecnologie per favorire la comunicazione in videoconferenza e la distribuzione di contenuti video, anche in streaming.

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

### 6.4.2 LA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

Attraverso la comunicazione istituzionale, on line e off line, CSV Marche informa con continuità media locali, odv marchigiane e altre realtà del terzo settore, enti pubblici locali e più in generale i cittadini su chi è, qual è la sua mission, a chi eroga i propri servizi e come, quali attività, iniziative, eventi ha in corso o in programma, ma anche su qual è la sua identità, la sua vision e il ruolo che intende ricoprire.

Inoltre, CSV Marche offre notizie, approfondimenti e ricerche sul mondo del volontariato e del Terzo settore, facilitandone la divulgazione dei saperi e delle esperienze.

Per quanto riguarda la comunicazione istituzionale del CSV Marche nel 2018, la strategia adottata ha seguito essenzialmente due direttrici:

- rafforzare il ruolo dell'ente, come punto di riferimento accreditato e autorevole nello scenario di novità e cambiamenti tracciato dalla Riforma del Terzo settore e in particolare dal D. Lgs.vo n.117/2017, sia in rapporto alle organizzazioni di volontariato e ad altre realtà del Terzo settore marchigiano, sia in rapporto agli Enti pubblici locali - in particolare la Regione - per essere

riconosciuto come interlocutore di un confronto nel percorso di stesura della normativa regionale di recepimento della Riforma

- cavalcare il suo ventesimo anniversario d'attività e le iniziative collegate per proiettare il ruolo del CSV Marche nelle relazioni istituzionali, sul piano locale e nazionale, e per allargare la conoscenza dell'ente presso un pubblico generalista, non già direttamente coinvolto nel volontariato.

Per quanto riguarda gli strumenti, in termini di grafica e stampa, si è effettuato un restyling del logo CSV in chiave celebrativa del ventennale, con l'adattamento in coordinato di tutti i materiali e gli strumenti comunicativi, in uso per tutto l'anno 2018: un logo più lineare e moderno, con cinque raggi di sole arancioni, come i 5 sportelli provinciali del CSV, simboleggiato, a sua volta, dal cerchio al Centro (servizi per il volontariato), accompagnato dallo slogan "... volontariato in cammino" ad indicare quest'anno di traguardo, ma anche di nuovo slancio verso il futuro, con l'attuazione della Riforma.



Alla luce di quanto sopra, i canali e gli strumenti della comunicazione istituzionale sono stati:

- l'ufficio stampa (organizzate 2 conferenze stampa; redatti e veicolati 13 comunicati stampa, con 16 articoli usciti sui quotidiani locali, 5 interviste radio, 4 servizi andati in onda sul Tg Rai Marche e uscite su testate on line)
- i canali web (sito internet, newsletter e social network, per i cui dati si veda più avanti il paragrafo 6.3.3.4. Qui si segnala in particolare la rubrica "Pillole di Riforma" veicolata su Facebook)
- rubriche tv (n. 3 registrazioni di "Spazio alla solidarietà" in onda sull'emittente regionale èTV interamente dedicate al CSV e ai suoi progetti)
- una maggiore produzione di contenuti video e foto, di racconto degli eventi CSV ma anche di servizio, pubblicati nei canali You Tube e Facebook (tot. 16 video)
- eventi pubblici legati a feste del volontariato, a progetti o ai festeggiamenti del ventennale
- la pubblicazione e presentazione della ricerca "Giovani e volontariato nelle Marche" realizzata in collaborazione con Univpm e Unimc

#### "VENTI DI SOLIDARIETÀ", IL VENTENNALE DEL CSV E DEL COGE MARCHE

I festeggiamenti per i 20 anni del CSV Marche sono stati concentrati in un unico grande evento regionale, intitolato "Venti di solidarietà", pensato, promosso e organizzato insieme al Coge Marche, nell'ottica di festeggiare non solo il CSV, ma più in generale i vent'anni del sistema L. 266/91, di celebrare la storia passata, ma di offrire anche un'occasione di slancio verso il futuro e di evidenziare l'utilità del CSV per le comunità.

Con questi obiettivi, coinvolgendo in primis il Comune di Ancona e la Regione, l'evento ha avuto luogo il 10 luglio 2018 nella prestigiosa cornice della Mole Vanvitelliana di Ancona, richiamando 5/600 persone, tra volontari, istituzioni e cittadini.

Nel pomeriggio si è tenuto un convegno con numerosi relatori, anche di livello nazionale, articolato su tre momenti diversi (La storia e il valore generato, le testimonianze del volontariato 'cresciuto' con il CSV, la tavola rotonda sulle prospettive del settore alla luce della Riforma), poi, in serata, sul palco principale, sono stati consegnati alcuni riconoscimenti a chi ha reso "grande" il CSV, e infine è stato offerto alla città uno spettacolo finale, di musica e teatro: dapprima l'esibizione dell'arpista e cantautrice Cecilia, poi risate a non finire per "La divina commediola" di Giobbe Covatta.

Il tutto è stato raccontato prima, durante e dopo, attraverso campagna affissioni, ufficio stampa, sito e social media del CSV, con notevole produzione di foto e video ad hoc.

### **6.2.3.1 Promozione, orientamento, animazione sociale territoriale e progettazione di supporto all'animazione sociale territoriale**

La riforma del Terzo Settore ha messo in luce ancor di più il ruolo del volontariato nello svolgere una funzione trasformativa delle comunità territoriali attraverso un'assunzione responsabile e costante della sua funzione politica e culturale, elementi prioritari della propria missione. In altre parole ciò vuol dire non limitarsi al semplice ruolo di ammortizzatore sociale per divenire un soggetto attivo e propositivo nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi pubblici sul territorio.

Per essere incisivi nei territori è prima di tutto necessario, comprendere prima e perseguire poi, l'importanza di lavorare in rete. Lavorare in rete è un lavoro non semplice da porre in atto ed è fondamentale creare le condizioni per un efficace lavoro di rete, delle diverse anime che compongono il Terzo Settore, sia attraverso attività di Promozione ed Orientamento, così come creando le opportunità per passare dagli incontri di animazione sociale territoriale, a veri e propri percorsi di progettazione sociale, sia attraverso la ricerca di fondi integrativi, sia attraverso l'accompagnamento a percorsi continui di confronto, informazione e formazione.

Di seguito abbiamo messo in evidenza in una prima sezione, principalmente le attività di Promozione della cultura del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, che abbiamo realizzato verso i giovani e/o verso i cittadini in generale. Mentre in una seconda sezione abbiamo messo in evidenza le attività che attraverso incontri, tavoli di discussione, percorsi di progettazione partecipata, ci hanno portato a creare coordinamenti, reti, progetti strutturati per interventi sperimentali e azioni pilota sul territorio della Regione Marche con il coinvolgimento di OdV/Aps, Enti Locali, Scuole e di altri soggetti del Terzo Settore sia di livello locale, che di livello Nazionale ed Europeo.

#### **6.4.3.1.1 Promozione del volontariato, della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva**

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.

I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV, dove ricevono tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori garantiscono altresì un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni. Nel 2018 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 29.

Il CSV Marche ha preso parte, in collaborazione con altri enti del territorio, all'organizzazione e alla realizzazione di eventi dedicati ai giovani e ai cittadini in generale e finalizzati alla promozione del volontariato. Si tratta di occasioni nelle quali gli interessati possono sia conoscere il mondo del volontariato nelle sue varie sfaccettature sia usufruire di un colloquio di orientamento e ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio in cui risiedono.

#### Provincia di Ancona:

- 8 e 9 marzo 2018, Jesi (AN) - "Mercato del Sapere", un'iniziativa realizzata e promossa da ITIS Marconi, IIS Pieralisi e IIS Galilei di Jesi con il patrocinio del Comune, volta a facilitare

l'orientamento scolastico degli alunni prossimi all'uscita dal percorso di scuola secondaria. Durante la manifestazione sono stati effettuati 10 colloqui di orientamento;

- 9 maggio 2018, Ancona - partecipazione del CSV Marche nella commissione di valutazione degli elaborati finalisti alla 4° Edizione di Donaction, Progetto di Sensibilizzazione alla Donazione Organi, tessuti, sangue, midollo. Progetto organizzato dalla Regione Marche, Assessorato alla P.I. e Formazione, insieme alle Associazioni AVIS, AIDO, ANED, ADMO, ADISCO, ANTR, AIRP, LIFC MARCHE e rivolto alle classi III, IV e V delle Scuole Superiori di tutta la regione
- 24 maggio 2018, Ancona - 2° INFO DAY "Io sono volontario, e tu?" organizzato dall'Informagiovani Eurodesk di Ancona, dalle Organizzazioni di Marche Solidali e dal CSV Marche presso l'Informagiovani di Ancona, rivolto a tutti i giovani interessati alle opportunità di volontariato nazionale, europeo e internazionale. Durante l'evento sono stati effettuati 4 colloqui di orientamento.

#### Provincia di Macerata:

- 24 marzo 2018, Sant'Angelo in Pontano (MC) - partecipazione del CSV Marche ad uno dei convegni realizzati nell'ambito del progetto GAIA - Giovani Artisti in Azione, dedicato ai giovani dai 16 ai 35 anni nei Comuni della Vallata del Fiastra. Il progetto, cofinanziato dalla Regione Marche e dal Dipartimento della Gioventù e del Servizio Civile Nazionale nell'ambito dell'intervento "lettera a: aggregazione", intendeva migliorare, nei territori di riferimento, le condizioni di incontro dei giovani attraverso l'organizzazione di una serie di iniziative gratuite, di carattere culturale e artistico, offrendo ai partecipanti l'opportunità di approfondire, riflettere e confrontarsi su tematiche attuali e di grande rilevanza per il progetto come le dipendenze, i social network, il volontariato e l'associazionismo, le migrazioni e il mondo del lavoro.

#### Provincia di Fermo:

- 27 maggio 2018, Fermo - Festa del volontariato all'interno dell'EcoDay: La strada giusta per l'ambiente", 3° edizione, manifestazione promossa dall'Amministrazione comunale. Il CSV ha fornito sostegno organizzativo, logistico e promozionale ed ha partecipato all'evento con i suoi stand insieme ai banchetti di 18 associazioni locali - Afma Fermo, Aism Fermo, Anffas fermana, Anpof Noi per l'oncologia fermana, Auser volontariato Fermo, CittadinanzAttiva - Tdm, Emergency - Fermo, Fattoria sociale delle ragazze e i ragazzi di Montepacini, Save the youth - action group Marche, Fondazione Ant - delegazione Fermo, Il ponte, L'Abbraccio pro hospice, L'Albero della Sibilla, Libera - presidio di Fermo, Lipu, Psiche 2000 e Associazione Incompresi e Zerogradini - che hanno promosso le proprie attività solidali, distribuendo materiali e proponendo laboratori e animazione.

#### Provincia di Pesaro e Urbino:

- 5 luglio 2018, Fossombrone (PU) - Il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per la festa del Volontariato. Tale festa ha avuto l'obiettivo di dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori e di promuovere un'occasione di incontro, confronto e riflessione tra i volontari.

### **PROGETTI EDUCATIVI NELLE SCUOLE SECONDARIE DI SECONDO GRADO**

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.

Anche per l'a.s. 2017/2018 sono proseguiti gli accordi stabiliti nei Protocolli di Intesa firmati da CSV Marche con 3 Istituti di Istruzione Superiore, per l'accoglienza presso le associazioni aderenti di studenti soggetti a sanzioni disciplinari. L'intervento propone la possibilità che i consigli di classe convertano la sanzione disciplinare dei ragazzi in ore di attività di volontariato per dare ai ragazzi un'opportunità di crescita personale, di impegno e responsabilità.

Il primo protocollo riguarda la provincia di Pesaro ed è stato avviato insieme all'ATS1 (Istituto Professionale "G. Benelli" di Pesaro e Istituto Superiore Polo 3 di Fano), il CSV Marche ed undici organizzazioni di volontariato del territorio (Aias, Città della gioia, Amici dell'ippoterapia, Gulliver, Anteas, Mille voci, Ato Marche, At Davide De Marini, Auser, Giustizia e pace, Enpa, Avis, CB Club Mattei).

Il secondo protocollo è stato firmato tra Istituto Bettino Padovano, CSV Marche, Consulta del Volontariato di Senigallia, e 5 associazioni di Senigallia (Auser Senigallia, Anteas Senigallia, Centro interculturale "Le rondini", Il Seme e Lapsus).

Nella provincia di Ancona è stato richiesto l'intervento del coordinatore provinciale del progetto scuola all'interno di incontri organizzati per l'Alternanza Scuola Lavoro. I contenuti degli interventi sono stati:

- la costituzione e il funzionamento di un'associazione del terzo Settore,
- le possibilità lavorative all'interno delle associazioni,
- la presentazione delle associazioni di volontariato del territorio.

Gli interventi si sono svolti presso:

- il Liceo Economico Sociale Rinaldini di Ancona - 25 gennaio 2018
- il Liceo Scientifico Volterra di Sassoferrato - 23 febbraio 2018 su richiesta e in collaborazione con l'ass. La Miniera di Sassoferrato.

Agli incontri hanno partecipato un totale di 40 ragazzi.

Nella provincia di Pesaro è stato richiesto l'intervento di uno degli operatori del progetto scuola durante l'assemblea d'istituto del Liceo Torelli di Pergola. L'operatore ha illustrato agli studenti il mondo del volontariato e del Terzo Settore e ha presentato le associazioni del territorio.

Il progetto **“Volontaria...Mente”** è l'iniziativa più longeva che il CSV propone nell'ambito della promozione del volontariato.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, com'è cambiato nel tempo; 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). Le classi hanno poi la possibilità di scegliere tra una serie di proposte: approfondimenti su temi specifici e/o settori di intervento del volontariato o un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e pratica attraverso concrete attività di servizio.

**Nell'anno scolastico 2017/2018 hanno aderito al progetto 49 istituti superiori, con il coinvolgimento di 248 classi e 132 associazioni.**

**Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 696 che corrisponde al 61% degli iscritti. Di questi 20 hanno manifestato la propria disponibilità ad essere inseriti nelle Odv e 12 hanno continuato l'esperienza di volontariato nelle adv dopo la conclusione del progetto.**

Tabella 6.5 - Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2017/2018 - Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti coinvolti per l'a.s. 2017/18	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	13	81	36	1	76	36
Ascoli Piceno	9	57	26	2	57	32
Fermo	4	19	-	-	19	10
Macerata	10	45	-	-	45	31
Pesaro e Urbino	13	51	1	-	51	23
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>253</b>	<b>63</b>	<b>3</b>	<b>242</b>	<b>132</b>

Tabella 6.6 - Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2017/2018 - Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage effettuati ma non terminati	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	1.620	469	30%	11	208	44%	-	-	-	-
Ascoli Piceno	1.140	170	15%	7	163	95%	12	4	2%	33%
Fermo	400	50	12%	-	40	80%	8	8	20	100%
Macerata	900	199	22%	12	106	53%	-	-	-%	-%
Pesaro e Urbino	1.020	246	24%	18	179	73%	-	-	-%	-%
<b>Totale</b>	<b>5.080</b>	<b>1.134</b>	<b>22%</b>	<b>48</b>	<b>696</b>	<b>61%</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>2%</b>	<b>60%</b>

Il dato delle attività conferma il lavoro di rete fatto per far crescere le relazioni con i Dirigenti scolastici e con i professori referenti, per rafforzare la collaborazione tra il CSV e la scuola, finalizzata ad una programmazione più puntuale delle azioni progettuali ed alla possibilità di presentare congiuntamente progettualità su bandi di finanziamento disponibili.

Da rilevare è l'attivazione del mini progetto "Giovani e Cittadinanza" sul territorio di Senigallia in collaborazione con le associazioni della Consulta del volontariato e nel quale sono state coinvolte 31 classi del quarto superiore della città. Questo miniprogetto nasce dalla pluriennale collaborazione tra CSV Marche e Consulta del volontariato di Senigallia, le cui associazioni, sulla scia dei progetti già realizzati negli anni precedenti nel campo soprattutto della legalità, hanno ormai inserito l'attività di promozione e di educazione al volontariato nelle scuole all'interno della programmazione annuale. Per questo progetto, la Consulta ha inoltre stanziato un budget di 1300 euro che ha permesso di implementare il numero di classi e di associazioni coinvolte.

Le associazioni nel complesso si dichiarano soddisfatte del progetto sia come occasione per farsi conoscere nel territorio sia come modalità per accogliere nuovi volontari e sensibilizzare le giovani generazioni. 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. Come in passato, le associazioni lamentano la difficoltà di riuscire ad entrare in sintonia con i giovani (con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti, propensione al nuovo, ecc.), oltre alla delicata fase di gestione dell'accoglienza negli stage.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe. 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. È molto apprezzata, grazie alla competenza degli operatori che lavorano al progetto, l'impostazione "esperienziale" delle attività educative proposte con modalità dinamiche e coinvolgenti, che esulano dalla lezione frontale, e che si concentrano sui ragazzi e sui gruppi coinvolti.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione 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.

Tutti gli Istituti partecipanti hanno inserito il progetto all'interno del PTOF.

Va sottolineato che più di un Istituto ha fatto esplicita richiesta di poter inserire le ore del nostro progetto nel computo delle ore obbligatorie dell'Alternanza Scuola Lavoro richieste agli studenti. Il CSV Marche ha intrapreso un percorso di riflessione per arrivare a dare una risposta concreta a tale necessità.

#### PROGETTI EDUCATIVI NELLE SCUOLE PRIMARIE E SECONDARIE DI PRIMO GRADO

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 primarie e secondarie di primo grado. È

previsto 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 2017/2018 hanno aderito al progetto 25 istituti comprensivi, con il coinvolgimento di 101 classi e 82 associazioni di volontariato.**

Tabella 6.7 - Progetto "Mr. Cittadino" - 2017/2018

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti realizzati direttamente dalle adv (classi coinvolte)
Ancona	7	25	625	10	5
Ascoli Piceno	4	21	525	27	-
Fermo	4	15	300	6	6
Macerata	4	23	575	24	-
Pesaro e Urbino	6	18	450	15	7
<b>Totale</b>	<b>25</b>	<b>101</b>	<b>2475</b>	<b>82</b>	<b>18</b>

Le associazioni coinvolte hanno investito numerose risorse volontarie nella sensibilizzazione delle nuove generazioni. 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. Va comunque sottolineato come, dato il target del progetto, sia impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

La totalità degli Istituti ha inserito il progetto Mr. Cittadino nel PTOF e la valutazione del personale scolastico è stata molto positiva: maestri e professori hanno partecipato in maniera efficiente e motivata alle attività previste, 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.

**Il progetto Edu-touch:** Nel mese di marzo 2018 ha avuto avvio il progetto Edu Touch. Percorso per la promozione del volontariato e l'educazione al corretto utilizzo delle nuove tecnologie come leva per la prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze. Rivolto alle scuole secondarie di secondo grado si pone l'obiettivo generale di promuovere un uso corretto del web. Si sta realizzando in 4 scuole delle province di Pesaro, Ancona, Macerata e Ascoli Piceno. Con la collaborazione di esperti dei Serd della Regione, del Gruppo Polizia Postale e delle Comunicazione della Polizia di Stato. Negli ultimi mesi del 2018 è stata anche lanciata una APP sperimentale che vuole coinvolgere i giovani nella condivisione del loro stato emotivo. Il progetto che ci permette di sperimentare approcci e modalità operative innovative con i giovani delle scuole sui temi della promozione della cittadinanza attiva e del volontariato è finanziato dal Fondo Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Nazionale Politiche Antidroga.

**Il Progetto Empowering you:** il progetto ha avuto avvio a marzo 2017 e si concluderà ad aprile 2019. Esso mira a promuovere la partecipazione dei giovani cittadini europei a livello locale, nazionale e comunitario, sviluppando l'impegno civico tramite la creazione e lo sviluppo di una piattaforma di gioco interattiva, basata sull'apprendimento e lo scambio di contenuti e di idee, combinando l'educazione informale, la creazione di un network e l'impegno attivo all'interno della comunità di appartenenza. Il progetto finanziato con il programma comunitario Erasmus Plus, ci sta permettendo di sperimentare in collaborazione con tre IIS della Regione Marche modalità innovative di coinvolgimento dei giovani sul tema dell'impegno civico e del volontariato.

Il target del progetto sono i giovani di età compresa tra i 14 e i 35 anni, con particolare attenzione a coloro che si trovano a rischio di marginalità sociale ed economica. Nel caso delle attività realizzate in Italia, il target dei giovani coinvolti è stato prevalentemente quello tra i 14 ed i 19 anni di età.

## 6.2.3.1.2 Animazione sociale territoriale e progettazione di supporto all'animazione sociale territoriale

### Introduzione

Con le attività di Animazione sociale territoriale messe in campo dal personale dell'Equipe Relazionale e dell'Equipe di Progettazione il CSV Marche vuole creare i presupposti per dare sostegno e sviluppo alle reti ed ai coordinamenti già esistenti (o da creare) di associazioni di volontariato e di altri soggetti del Terzo Settore, finalizzati ad un consapevole esercizio del ruolo politico ed alla costruzione di risposte ai bisogni delle comunità di riferimento. Il CSV Marche ha supportato le Organizzazioni anche con la ricerca di finanziamenti, attraverso bandi locali, nazionali ed europei, ed realizzando percorsi di progettazione partecipati o portati avanti direttamente dal CSV Marche, ma sempre con l'obiettivo di reperire risorse per i territori e per le realtà che in essi operano, rafforzando le relazioni e collaborazioni anche attraverso attività di lobby a livello locale, nazionale ed internazionale, con l'obiettivo di accrescere opportunità di progettazione ed adesione del CSV Marche e delle realtà del Terzo Settore della Regione Marche a network e think thank: locali, nazionali ed internazionali, nei settori di prevalente interesse del Terzo Settore marchigiano.

Inoltre attraverso il personale dell'Equipe Relazionale il CSV Marche ha sostenuto ed accompagnato le OdV e gli altri soggetti del Terzo Settore della Regione Marche alla partecipazione ai tavoli di concertazione e di tutela dei diritti dei cittadini promossi dalle istituzioni pubbliche di riferimento per le tematiche di interesse del volontariato e supporto alle assemblee dei Comitati di Partecipazione previsti dall'articolo 24 della LR 13/2003.

### L'attività di animazione sociale territoriale

Nel corso del 2018 gli obiettivi generali esplicitati sopra sono stati perseguiti attraverso la realizzazione di specifici percorsi di lavoro, alcuni realizzati su tutto il territorio regionale, altri circoscritti ad una sola provincia, al territorio di un singolo Ambito Sociale o di una singola Azienda/Area Vasta di competenza Sanitaria, oppure con OdV che svolgono attività rispetto ad un settore specifico (immigrati, giovani, anziani, disabilità, ecc). Le attività hanno compreso un largo ventaglio di modalità di supporto: accompagnamento alla gestione dei gruppi e delle reti, ricerca e consulenza sui temi oggetto degli incontri, consulenza ed accompagnamento alla redazione di documenti, programmi di lavoro e progetti.

Di seguito i principali percorsi di lavoro posti in atto:

1. Animazioni territoriali focalizzate all'**invecchiamento attivo** nei territori di Ascoli Piceno, Fermo e Macerata e che hanno portato alla fine del mese di febbraio 2018 anche alla presentazione di una proposta progettuale condivisa con tutti gli Ambiti Sociali compresi nel territorio colpito dal sisma 2016, nel quale il tema dell'invecchiamento è particolarmente sentito;
2. Percorsi di **messa in rete di associazioni che lavorano sui migranti**, in tutte le province, per una corretta informazione e comunicazione sui fenomeni migratori e la sperimentazione di strumenti per tutoraggio-inserimento e sviluppo di competenze- creazione di prodotti e percorsi condivisi nell'ambito di 2 importanti progetti finanziati al CSV Marche;
  - Il primo "**Voci di Confine - istantanee dai confini**" progetto realizzato in collaborazione con Amref Italia, da maggio 2017 e terminato a dicembre 2018, finanziato da AICS (Agenzia Italiana per la Cooperazione allo Sviluppo) con il coinvolgimento attivo in eventi di sensibilizzazione di circa 25 OdV/Aps della Regione Marche.
  - Il secondo progetto "**Snapshots from the Borders**" fondo DEAR in collaborazione con il comune di Lampedusa, con il comune di Pesaro e con Amref Italia, avviato nel mese di aprile 2018 con attività che si sono realizzate prevalentemente in provincia di Pesaro con il coinvolgimento di OdV/Aps locali.
3. **Fabrica City** Progettualità di rete su innovazione, artigianato, ecosostenibilità, osservatorio legata al recupero spazio Stazione di Tolentino (quattro assi: BOTTEGHE, TERRA, OSSERVATORIO, PIAZZA). Le attività di questo percorso di progettazione partecipata ha visto il coinvolgimento del personale della sede di Macerata a partire dalla primavera del 2018 ed è tutt' ora nella fase di sviluppo e consolidamento.
4. **Progetto Resiliamoci**, attività di animazione sociale e rigenerazione associativa nell'ambito dell'omonimo progetto **Resiliamoci** finanziato nell'ambito del bando speciale per le aree terremotate per il contrasto alla povertà educativa e alla riattivazione dei territori colpiti dal sisma 2016; L'attività di animazione sociale territoriale ha visto impegnato il personale delle province di Fermo e Macerata già dalla fine del 2017. Il progetto per la parte finanziata dal **fondo Impresa con i Bambini** ha avuto avvio il primo luglio 2018 e si concluderà il 30 giugno 2020. In questa fase ha visto il coinvolgimento di diverse realtà OdV/Aps operanti nei territori del cratere sismico.

5. Il personale della sede di Macerata ha svolto **iniziative formative specifiche e di promozione del volontariato per le reti** del territorio in particolare Civitanova Marche e Macerata che hanno visto il loro maggiore sviluppo nei mesi di maggio e giugno, in concomitanza con il supporto dato alle realtà del territorio che hanno deciso di presentare proposte progettuali sul bando emanato dalla Regione Marche per il sostegno di progetti sperimentali ex art 72 decreto legislativo 117/2017.
6. Supporto alla **consulta delle associazioni di volontariato di Senigallia** con la partecipazione agli incontri della consulta per tutto il 2018, con erogazione di consulenze e supervisione delle domande di adesione dei nuovi soci, collaborazione nelle iniziative della consulta di promozione del volontariato. Collaborazione nella gestione dei fondi della consulta per il volontariato del territorio. Collaborazione per ideazione di progetti che di volta in volta hanno coinvolto le diverse realtà di volontariato aderenti.
7. Scrittura, gestione e rendicontazione del progetto **“Volontariando Senigallia”** nato dagli incontri della consulta del volontariato di cui sopra e che ha portato alla realizzazione di attività di ricerca, formazione e sensibilizzazione su tutto il territorio dell’Ambito Sociale VIII. Il progetto è stato finanziato dalla Regione Marche con il fondo politiche giovanili ed il CSV Marche ha accompagnato Ambito Sociale e Consulta nella realizzazione delle attività di progetto ed alla loro rendicontazione.
8. **Supporto tecnico alle associazioni del territorio di Fabriano** per l’utilizzo dello spazio di Fabriano messo a disposizione dalla Fondazione di Fabriano con presenza mensile del personale della sede di Ancona presso lo spazio di Fabriano.
9. **Tavolo Regionale povertà:** partecipazione agli incontri convocati dalla Regione e raccordo con le associazioni per particolari opportunità di finanziamento previste dal fondo sulle povertà, e in caso di particolari iniziative di intervento da parte della Regione.
10. **Percorso di co-progettazione tra associazioni di immigrati e enti locali del comune di Ancona** per avviare percorsi di ri-progettazione dei servizi socio-sanitari al fine di costruire, in corso d’opera, dei modelli di collaborazione tra questi attori, che tengano in considerazione il punto di vista degli immigrati nell’ambito del **progetto “Cittadini si diventa” fondo FAMI**. L’attività è stata avviata nel mese di ottobre e le attività continueranno per il tutto il 2019.
11. **Famiglia al Centro** con Casa Grimani Buttari e Ambito Sociale XIII- lavoro di animazione territoriale con incontri con le associazioni del territorio e i comuni e soggetti del no profit. Partecipazione al coordinamento con le associazioni partner nell’ambito dell’omonimo progetto **“Famiglia al Centro” fondo CARIVERONA**, progetto che si è avviato il primo gennaio 2018 e che svilupperà le sue attività per il tutto il 2019, sino al 30 giugno 2020.
12. **Alleanza Povertà:** Partecipazione agli incontri, collaborazione per le attività di iniziative regionali e territoriali legati allo strumento del REI e alle misure di contrasto alla povertà.
13. **Tavolo provinciale disabilità:** advocacy e iniziative specifiche con incontri periodici realizzati con la partecipazione del personale della sede di Pesaro che svolto ruolo di supporto alla pianificazione delle attività.
14. **Tavolo provinciale ambiente e animali** tavolo che nel corso del 2018 si è riunito per condividere iniziative e progetti locali, il personale della sede di Pesaro ha supportato e stimolato la partecipazione e il confronto.
15. Protocollo **percorsi Formativi alternativi alle sanzioni disciplinari**, Tavolo associazioni coinvolte nei progetti di promozione del volontariato nelle scuole a Pesaro e Senigallia (protocollo “Educare al Rispetto”).
16. Il personale della sede di Fermo cura la **gestione del condominio della Casa delle Associazioni di Volontariato** di Fermo supportando e gestendo gli spazi comuni, le attrezzature, l’organizzazione di incontri periodici per la gestione degli spazi comuni.
17. **Antidegrado per Ascoli:** Tavolo composto da 12 OdV che si sono riunite periodicamente per programmare e realizzare azioni di sensibilizzazione contro il degrado della città tra le quali sensibilizzazione nelle scuole, con il supporto e l’accompagnamento del personale della sede di Ascoli Piceno.
18. **Tavolo delle povertà estreme:** composto dagli ambiti XXI, XXII e XXIII, i sindacati, le ACLI e gli altri partner Territorio di Ascoli Piceno, a cui il personale della sede di Ascoli Piceno ha partecipato fornendo supporto e consulenza.
19. **Bottega del Terzo Settore:** Il personale della sede di Ascoli Piceno ha partecipato agli eventi che hanno coinvolto le organizzazioni del Terzo Settore e in particolare le Odv tra cui reti per presentare progetti su bandi esterni, eventi di formazione specifici su tematiche di interesse del Terzo Settore, raccolta fondi, incontri all’interno delle organizzazioni per organizzare attività di sensibilizzazione dell’opinione pubblica sulla cittadinanza attiva e sulla partecipazione dei cittadini alla gestione della cosa pubblica.
20. **Supporto Ambito Sociale XX Progetto QuoVado:** nel corso del 2018 in collaborazione con gli uffici dell’Ambito Sociale di Porto Sant’ Elpidio, il CSV Marche ha realizzato attività di sensibilizzazione e

formazione verso giovani e studenti nell'ambito del progetto Quo Vado, finanziato dalla Regione Marche nell'ambito del fondo politiche giovanili.

21. Coordinamento delle **associazioni di volontariato e promozione sociale che lavorano nell'Ambito Sociale XI**: il personale della sede di Ancona ha supportato nella prima fase dell'anno l'avvio di gruppi di lavoro all'interno del coordinamento associazioni della Vallesina, che nella seconda parte dell'anno ha sviluppato un intenso lavoro di confronto tra le diverse realtà associative su come rispondere in modo coordinato alle nuove sfide sociali che il territorio jesino pone.
22. **Comitati di Partecipazione previsti dall'articolo 24 della LR 13/2003**. Particolarmente impegnativo in tutta la Regione Marche è stato poi il lavoro di supporto alle associazioni di volontariato coinvolte all'interno dei comitati di partecipazione previsti dalla LR 13/2003. In particolare il lavoro del personale dell'equipe relazionale per tutto il 2018 ha assicurato il regolare svolgimento del lavoro delle 8 Assemblee delle associazioni previste presso le 5 Aree Vaste e le 3 Aziende Ospedaliere e dei 9 comitati di partecipazione, 5 per le Aree Vaste, 3 per le Aziende Ospedaliere ed 1 di coordinamento regionale.
23. **Realizzazione di incontri informativi bando Regione Marche Art 72**: Quest'anno per la prima volta, con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 117/2017 sulla riforma del Terzo Settore, la Regione Marche ha emanato nel mese di maggio un bando per il sostegno di progetti degli ETS iscritti nel RUNS (per quest'anno nelle more dell'istituzione del registro per le OdV e Aps iscritte ai vecchi registri regionali). L'equipe relazionale ha organizzato 5 incontri territoriali per illustrare e supportare le organizzazioni della Regione alla conoscenza del bando ed al possibile percorso di presentazione di proposte.

Oltre ai principali percorsi di lavoro sopra descritti, nel corso del 2018, l'equipe relazionale, insieme all'equipe progettazione, sulla base degli input e delle priorità definite dall'assemblea degli associati e dal Consiglio Direttivo, tenendo conto degli bisogni che man mano scaturivano dai tavoli di lavoro, hanno realizzato un'intensa attività di ricerca di opportunità di finanziamento per lo sviluppo ed il potenziamento delle attività istituzionali del CSV Marche, dei soggetti del Terzo Settore, anche al fine di potenziare collaborazioni con stakeholders e policy makers di riferimento.

Nello specifico nel corso del 2018 sono state seguite con particolare attenzione **venticinque** nuove progettazioni, ideate, costruite e sviluppate all'interno di reti locali, nazionali, europee composte, multiattore, in cui hanno lavorato insieme OdV/Aps del territorio, Comuni, Regioni, NGO, insieme al CSV Marche.

Le progettazioni hanno cercato principalmente di lavorare su idee legate alla necessità delle organizzazioni del Terzo Settore di dare risposte efficaci su: migrazioni, accoglienza, integrazione, politiche giovanili per il contrasto a fenomeni di abbandono scolastico, abuso di sostanze, mancanza di impegno civico oppure sul fronte invecchiamento attivo, disabilità e tutela dell'ambiente ed in modo trasversale ponendo sempre attenzione alla priorità dell'innovazione inteso come sia come processo, sia come utilizzo di nuove tecnologie da applicare alla risoluzione quotidiana di problemi anche nel sociale.

I principali Bandi/Programmi su cui abbiamo lavorato sono stati:

**Bando AMIF**(fondo su migranti ed asilo con bandi di livello europeo), **Bando FAMI** (sempre fondo migranti ed asilo, ma con bandi di livello nazionale), **Bando DEAR - DG DEVCO** (fondo per il sostegno di progetti su educazione allo sviluppo e lotta al cambiamento climatico), **Bando Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la famiglia** (risorse per progetti invecchiamento attivo e inclusione giovanile), **Bando Cariverona Valore e Territorio** (Bando sperimentale per il finanziamento di grandi progetti di rete tra Terzo Settore e mondo produttivo), **Bando Terremoto - Impresa Sociale con i Bambini** (Bando per attività di animazione sociale nei territori colpiti dal sisma del 2016), **Bando AICS** (Bando agenzia italiana cooperazione allo sviluppo sui temi legati ad integrazione), **Bando Europa per i Cittadini** (Bando europeo sul tema della cittadinanza attiva europea), **Bando Erasmus plus nelle sue diverse declinazioni** (Diversi bandi con diverse scadenze durante l'anno gestiti da molteplici agenzie nei 28 paesi EU su: mobilità individuale e di gruppo, progetti di innovazione, progetti per lo scambio di buone prassi, progetti di alta formazione con reti di università e progetti per eventi sportivi senza scopo di lucro).

Vorremmo porre in evidenza la complessità e la qualità dei partenariati che sono stati costruiti che vedono il CSV Marche e le realtà del Terzo Settore della Regione progettare insieme agli Ambiti Sociali, ai principali comuni della Regione, oltre che stringere rapporti con soggetti di primo piano a livello nazionale ed internazionale come: il comune di Lampedusa, Amref Italia, municipalità di città europee come: Berlino, Lisbona, Barcellona, Varsavia e con le relative reti locali di realtà del Terzo Settore.

Al momento in cui stiamo predisponendo il presente documento, molte delle progettazioni sono ancora in fase di valutazione, altre hanno avuto esito negativo, **4 sono state finanziate** e tra la fine del 2018 e l'inizio del 2019 si stanno integrando con le attività dei percorsi di lavoro sopra descritti, o ne andranno a creare di nuovi.

### 6.4.3.2 Consulenza

#### Introduzione

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.

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 quelle competenze, capacità e strumenti, necessari affinché l'organizzazione possa acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

#### L'attività di consulenza

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

Nel 2018 CSV Marche ha erogato 422 consulenze informative di base e 2.338 consulenze.

Di seguito si riporta la specifica per provincia delle consulenze informative di base.

Tabella 6.8 - Le informazioni erogate nel 2018

Provincia	Numero	%
Ancona	158	37%
Ascoli Piceno	20	5%
Fermo	47	11%
Macerata	78	18%
Pesaro e Urbino	119	28%
<b>Totale</b>	<b>422</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda le consulenze dall'autunno del 2018 CSV Marche ha modificato radicalmente la loro rendicontazione sia dal punto di vista delle modalità di erogazione che dal punto di vista delle tematiche aderendo alla nuova tassonomia di CSVnet per quanto riguarda le erogazioni consulenziali.

In quest'ottica la nuova articolazione di erogazione delle consulenze prevede cinque modalità di seguito riportate:

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

Di seguito si riporta l'articolazione delle consulenze erogate sia per provincia che per modalità di erogazione del servizio. Delle 2.338 consulenze erogate il 95% sono state effettuate "con un trasferimento competenze personalizzato e specifico".

Tabella 6.9 - Le consulenze erogate nel 2018

Provincia	Attraverso un kit di consulenze predefinito	Con affiancamento tutoring o accompagnamento	Con l'ascolto e riformulazione dei bisogni	Con un trasferimento competenze personalizzato e specifico	Con una consulenza collettiva (workshop)	Totale	%
Ancona	2	9	14	728	2	755	32%
Ascoli Piceno	4	12	26	367		409	17%
Fermo	0	2	1	144		147	6%
Macerata	0	9	2	604		615	26%
Pesaro e Urbino	0	13	20	379		412	18%
<b>Totale</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>63</b>	<b>2.222</b>	<b>2</b>	<b>2.338</b>	<b>100%</b>

Per quanto riguarda le tematiche oggetto delle consulenze queste sono suddivise in macro aree tematiche in cui la parte predominante è per i servizi di “supporto tecnico”. Di seguito l’articolazione delle consulenze per macro aree tematiche.

Tabella 6.10 - Le Aree tematiche delle consulenze erogate nel 2018

Provincia	Totale	%
Di temi del territorio	3	0%
Di temi di gestione - governance	46	2%
Di temi di supporto tecnico	2.187	94%
Di temi specifici del Non Profit	54	2%
Di volontariati	48	2%
<b>Totale</b>	<b>2.338</b>	<b>100%</b>

Per avere un quadro più esaustivo dei temi trattati nell’erogazione del servizio, per le sole Consulenze di temi di supporto tecnico, considerata la loro numerosità, si riporta di seguito la suddivisione per sotto temi delle stesse. Come si può vedere la somma delle tematiche relative a “temi giuridici, legali o notarili”, “amministrazione, contabilità o rendicontazione economica” e “temi fiscali” rappresentano oltre il 50% delle consulenze di supporto tecnico.

Tabella 6.11 - Specifiche delle tematiche delle consulenze erogate nel 2018 nell’area “Di temi di supporto tecnico”

Tema	Totale	%
Di temi giuridici, legali o notarili	504	23%
Di amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	393	18%
Di temi fiscali	261	12%
Di assicurazioni	224	10%
Di 5x1000	194	9%
Di rinnovo o nuovo assetto legale	137	6%
Di progettazione	127	6%
Di sicurezza o privacy	113	5%
Di lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano	72	3%
Di informatica o nuove tecnologie ITC	61	3%
Di marketing e fundraising	40	2%
Di informazione, Comunicazione esterna	30	1%
Di valutazione e rendicontazione sociale	24	1%
Dell'organizzazione del gruppo di lavoro - rete	5	0%
Di banche dati	1	0%
Igiene e sicurezza alimentare (HACCP)	1	0%
<b>Totale</b>	<b>2.187</b>	<b>100%</b>

### Accompagnamento alla rendicontazione sociale:

Il Csv Marche anche per il 2018 ha seguito le associazioni nel percorso di rendicontazione sociale. Questo aspetto delle consulenze, benché ancora non siano state emanate le relative nuove Linee Guida ha assunto una particolare importanza tenendo conto della grossa spinta verso la trasparenza che è stata data dalla Riforma del Terzo Settore. L' accompagnamento è stato imperniato direttamente sulle specifiche esigenze di ogni associazione quindi per alcune il Bilancio Sociale e per altre la Relazione sulle Attività. Il numero dei documenti prodotti è 10 ed è il numero di documenti completati rispetto ad un numero superiore di associazioni (circa il doppio), che sono state contattate per essere avviate a questa modalità sempre più necessaria, di rendicontare le loro attività.

## 6.4.3.3 Formazione

### 6.4.3.3.1 Attività formative organizzate da CSV Marche

#### Introduzione

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 caratterizzati da moduli di base ed eventuali approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. In alcuni 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.

Nel corso del 2018 si è inoltre sperimentato lo strumento del webinar ovvero dei seminari on line.

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.

#### L'attività formativa

Nel 2018 sono stati realizzati 12 corsi di formazione per un totale di 128 ore coinvolgendo 203 partecipanti.

Tabella 6.12 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Ancona	2	22	11,0	102	62	31,0
Ascoli Piceno	2	22	11,0	31	15	7,5
Fermo	2	22	11,0	38	22	11,0
Macerata	1	10	10,0	48	18	18,0
Pesaro e Urbino	2	22	11,0	84	51	25,5
Regionale	3	30	10,0	80	35	11,7
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>128</b>	<b>10,7</b>	<b>383</b>	<b>203</b>	<b>16,9</b>

Tabella 6.13 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Nome corso	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Corso "Il vero tesoro dell'associazione? i volontari!"	4	48	12,0	84	41	10,3
Corso "La gestione di un Ets (Ente del Terzo settore) alla luce della Riforma"	5	50	10,0	219	127	25,4
Corso "Tutto quello che devi sapere su Facebook"	3	30	10,0	80	35	11,7
<b>Totale</b>	<b>12</b>	<b>128</b>	<b>10,7</b>	<b>383</b>	<b>203</b>	<b>16,9</b>

### Sistema di monitoraggio e valutazione

Relativamente alla 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 4,3.

Tabella 6.14 Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui Corsi di Formazione promossi dal CSV

Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiali	Segreteria	Organizzazione
4,4	4,3	4,1	4,1	4,3	4,3	4,6	4,3

Tabella 6.15 - Riepilogo regionale valutazione partecipanti sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV

Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
4,3	4,3	4,3	4,5

### 6.4.3.3.2 Le iniziative formative proposte dalle Adv

#### Introduzione

L'eterogeneità e la specificità degli ambiti di intervento delle OdV e del Terzo Settore in generale rendono impossibile la programmazione da parte del CSV di percorsi formativi idonei a rispondere alle esigenze formative espresse da tutte le diverse realtà territoriali.

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

La collaborazione del CSV alla realizzazione dei percorsi formativi si esplica attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla 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 oggetto di valutazione da parte di un'apposita commissione che, seleziona quelle per le quali si rende possibile l'intervento del CSV.

### L'attività formativa

Nel 2018 ci sono state due sessioni di presentazione di iniziative formative e si sono chiuse rispettivamente nel mese di luglio e nel mese di dicembre.

Nella sessione di luglio 48 sono state le proposte presentate in tutta la regione. Delle 48 presentate, tutte sono state ammesse a valutazione e 28 quelle valutate sufficienti e finanziate.

Nella sessione di dicembre 35 sono state invece le proposte presentate in tutta la regione. Delle 35 presentate, tutte sono state ammesse a valutazione. Nei giorni in cui stiamo predisponendo il presente documento è in corso la fase di valutazione di merito della sessione di dicembre.

Nel 2018 sono anche stati messe a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di un momento formativo singolo ed occasionale. A tal proposito 18 sono stati gli interventi formativi (erano stati 21 nel 2017) rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di luglio 2018. I dati della sessione di dicembre, attualmente in valutazione non sono disponibili.

Tabella 6.16 - Bando Formazione 2018 - sessione di luglio

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approv.	Costo complessivo previsto delle finanziate	Costo medio a corso
Ancona	19	0	19	9	0	10	53%	€ 18.731,60	€ 1.873,16
Ascoli Piceno	5	0	5	2	0	3	60%	€ 5.189,00	€ 1.729,67
Fermo	5	0	5		0	5	100%	€ 8.387,28	€ 1.677,46
Macerata	10	0	10	5	0	5	50%	€ 8.734,00	€ 1.746,80
Pesaro e Urbino	9	0	9	4	0	5	56%	€ 8.179,85	€ 1.635,97
<b>Totale</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>58%</b>	<b>€ 49.221,73</b>	<b>€ 1.757,92</b>

### Sostegno alle attività formative del CSV

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando formazione, che nel corso del 2018 ha visto la realizzazione di una sessione a luglio e una a dicembre 2018. Il sostegno 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 2018 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 261.

Tabella 6.17 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. totale	%
Ancona	46	18%
Ascoli Piceno	19	7%
Fermo	25	10%
Macerata	86	33%
Pesaro e Urbino	85	33%
<b>Totale</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>

### 6.4.3.4 Informazione e Comunicazione

#### Introduzione

Nel 2018 i bisogni delle Odv e la corrispondente offerta dei servizi CSV nel settore informazione e comunicazione sono stati:

- informazione e aggiornamento sulle novità della normativa, scadenze, corsi e bandi, e sui servizi del CSV stesso >> attraverso sito internet e area riservata, newsletter, mailing, social media del CSV
- realizzazione di prodotti comunicativi adeguati ed efficaci >> servizio di sostegno alla promozione delle iniziative delle odv
- promozione di notizie, iniziative e progetti presso i media locali >> servizio di ufficio stampa e gestione di rubriche periodiche
- supporto all'apertura e gestione dei principali canali social (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, LinkedIn, Pinterest) >> servizio di consulenza al social media marketing
- valutazione di esigenze specifiche e più complesse di comunicazione >> servizio di consulenza (v.di paragrafo 6.3.3.2)
- approfondimento sui temi del volontariato >> pubblicazione del periodico Vdossier e della ricerca "Giovani e volontariato nelle Marche".

Nel 2018 si è dedicata particolare attenzione alla comunicazione e all'identità digitale delle Odv, con un accompagnamento consulenziale alla gestione dei social media, e, per la prima volta, con un corso di formazione per i volontari sulla comunicazione, interamente incentrato su Facebook (vedi paragrafo 6.3.3.3.1).

#### L'attività di informazione e comunicazione

##### SITO INTERNET

L'obiettivo principale del sito del CSV ([www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)) è informare e aggiornare, velocemente, il proprio target di riferimento (in primis le Odv marchigiane, ma anche volontari, altre realtà del Terzo Settore, cittadinanza, stakeholder) su novità derivanti dalla normativa, su scadenze, corsi e bandi, sui servizi e le attività del CSV stesso, ma anche offrire uno spazio di pubblicazione a notizie ed eventi delle Odv e altri Ets marchigiani, coerenti con la linea editoriale del sito.

Il sito è realizzato attraverso l'interazione tra più fonti informative interne ed esterne, il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è svolto internamente.

Nel 2018 le sessioni (una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web) sono state 112.831 e 97.814 gli utenti (utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date selezionato sia utenti nuovi che 'di ritorno'). Nel corso d'anno sono state inserite nel sito 484 notizie e 214 eventi nella relativa sezione/calendario. Infine sono stati promossi 88 bandi e opportunità di finanziamento per le Odv.

Diminuiscono un po' gli indicatori di interazione con il sito da parte degli utenti e, anche se di misura, gli elementi creati sul sito.

##### AREA RISERVATA

Attiva dal 2011, l'area riservata del sito CSV Marche permette 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 formazione del CSV
- iscriversi ai progetti di promozione del volontariato.

Gli utenti creati e accreditati nell'area riservata nel corso del 2018 sono stati 41. Il totale degli utenti accreditati è di 1.047 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 2018 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 48 numeri). Al 31 dicembre 2018 gli iscritti alla newsletter erano 5.615.

## I SOCIAL MEDIA

Da diversi anni ormai, il CSV Marche ha dedicato risorse umane allo sviluppo della comunicazione cross-channel (web e social network).

Nel 2018 il CSV è stato presente con un proprio account sui seguenti social network:

- Facebook (<https://www.facebook.com/csvmarche/>),
- Twitter (<https://twitter.com/csvmarche>),
- Google Plus (<https://plus.google.com/+CSVMarcheNews>),
- YouTube (<https://www.youtube.com/user/CsvMarche>),
- Flickr (<https://www.flickr.com/photos/csvmarche/>).

Allo scopo di ottimizzarne la gestione è stata elaborata una social media strategy, a partire dall'analisi di obiettivi, scenario, posizionamento comunicativo, target, canali e contenuti, supportata da attività di advertising. Nel rispetto del tone of voice e degli obiettivi strategici del CSV Marche, ogni canale ha un differente linguaggio e diversi obiettivi.

Nello specifico: la pagina Facebook del CSV Marche veicola contenuti-chiave che aiutano a interagire con il pubblico e costruire una community profilata di fan, oltre a fornire assistenza online attraverso Facebook Messenger; l'account Twitter monitora e interviene sui temi di tendenza relativi al mondo del Terzo settore, oltre a diffondere in tempo reale le notizie su eventi e progetti del CSV e delle odv marchigiane; Google plus è usato con obiettivi di branding, dando risalto ai contenuti del CSV Marche, e di ottimizzazione in ottica Seo. Flickr è utilizzato come archivio fotografico dove raccontare il volontariato marchigiano, i corsi, eventi e progetti del CSV.

Nel 2018, il CSV si è dotato di una strategia di video-marketing, incrementando la produzione di video, nell'ottica di posizionarsi online con un nuovo strumento di tendenza, utile a veicolare progetti, eventi e valori del CSV Marche e del Terzo settore.

## I SOCIAL MEDIA - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Di seguito una panoramica delle principali metriche relative al 2018:

**Facebook:** 4400 follower totali, 543 copertura media giornaliera, 273.212 visualizzazioni della pagina, 5.525 Interazioni con i post (Mi piace, commenti, ecc...) e 40 richieste di informazioni su Messenger

**Twitter:** 982 follower, 3500 tweet totali, 129.257 visualizzazioni, 2.974 visite al profilo e 149 menzioni nel 2018

**Google plus:** 53 follower e 8 raccolte totali, 63 post

**YouTube:** 110 follower totali, 18 video caricati e 5 playlist create

**Flickr:** 11 follower totali e 12 album creati

Nell'arco del 2018 il CSV ha supportato la propria comunicazione sui social network tramite campagne di advertising che hanno raggiunto 37.504 persone (copertura), 99.515 impression totali per una spesa di € 200,24 investiti per promuovere iniziative e progetti del CSV Marche rivolti al volontariato marchigiano.

## SERVIZIO DI CONSULENZA AL SOCIAL MEDIA MARKETING

Per quanto riguarda il servizio di Consulenza in Social media marketing rivolto alle associazioni interessate a curare la propria presenza online e utilizzare efficacemente gli strumenti del digital marketing, nel 2018 sono state 8 le richieste di consulenza pervenute (5 ad Ancona, 3 a Macerata).

## SERVIZIO DI UFFICIO STAMPA

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

L'addetta al servizio, giornalista esperta nei rapporti con i media, si occupa di valutare e sviluppare i contenuti forniti dalle associazioni, per veicolargli ai quotidiani, alle emittenti tv, radio e testate on line locali, curando la stesura del comunicato stampa, l'organizzazione della conferenza stampa, il contatto diretto con i giornalisti, la rassegna stampa.

Nel 2018 sono stati offerti 173 servizi totali, così suddivisi: prodotti 132 comunicati stampa, organizzate 4 conferenze stampa e inviati 37 comunicati autoprodotti dalle Odv.

Tabella 6.18 - Servizi di ufficio stampa alle Odv

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%
Ancona	56	0	22	<b>78</b>	45%
Ascoli Piceno	7	1	0	<b>8</b>	5%
Fermo	7	0	1	<b>8</b>	5%
Macerata	21	0	9	<b>30</b>	17%
Pesaro e Urbino	41	3	5	<b>49</b>	28%
<b>Totale</b>	<b>132</b>	<b>4</b>	<b>37</b>	<b>173</b>	<b>100%</b>

### SERVIZIO DI UFFICIO STAMPA - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa, il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa, pressoché quotidiana, principalmente in relazione alla pubblicazione dei propri contenuti.

Il 92% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 2,3 uscite, senza contare servizi tv e interviste radio.

Tabella 6.19 - Rapporto tra servizi prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Totale di comunicati e conf. stampa	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	78	91%	166	2,1
Ascoli Piceno	8	88%	14	1,8
Fermo	8	100%	21	2,6
Macerata	30	97%	85	2,8
Pesaro e Urbino	49	92%	110	2,2
<b>Totale</b>	<b>173</b>	<b>92%</b>	<b>396</b>	<b>2,3</b>

### GESTIONE DI SPAZI E RUBRICHE

Anche nel 2018 il CSV ha portato avanti un'attività di relazione con i principali mass-media regionali e locali, per la gestione di spazi e rubriche periodiche, per promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

Sono stati complessivamente prodotti 21 servizi, per 23 associazioni.

E' continuata la collaborazione con èTV Marche, per la realizzazione della rubrica "Spazio alla solidarietà": sono state 16 le trasmissioni che (da gennaio a giugno e da novembre a dicembre) hanno coinvolto 18 Odv. Di queste: 5 puntate sono state "itineranti", ovvero registrate in esterna, nelle sedi e nei luoghi in cui operano le associazioni, le restanti sono state registrate negli studi dell'emittente tv.

Le puntate sono state messe in onda un totale di 32 volte, poi sono state pubblicate sulla pagina Facebook dell'emittente e sul canale you tube del CSV.

Sul periodico della Diocesi di Ancona "Presenza" ci sono stati 5 spazi dedicati alle tematiche di altrettante Odv.

### SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio sostiene le associazioni nel realizzare prodotti comunicativi (cartacei e digitali) curati ed efficaci 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 più adeguati all'esigenza e al target. Nel 2018 i servizi erogati sono stati 438.

Tabella 6.20 - Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Grafica e stampa	Solo stampa	Solo grafica	Totale	Totale %
Ancona	81	54	0	135	31%
Ascoli Piceno	22	0	0	22	5%
Fermo	5	9	0	14	3%
Macerata	124	47	1	172	39%
Pesaro e Urbino	49	44	2	95	22%
<b>Totale</b>	<b>281</b>	<b>154</b>	<b>3</b>	<b>438</b>	<b>100%</b>

## VDOSSIER

Vdossier è un periodico di approfondimento sul volontariato a cura di undici CSV italiani, tra cui il CSV Marche, che viene distribuita, gratuitamente, ad organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni. Vdossier è una rivista che promuove la cultura della solidarietà e nella quale le associazioni si ritrovano, perché i suoi articoli toccano problemi, temi trasversali e argomenti che stanno loro più a cuore. La rivista viene stampata e spedita gratuitamente a tutte le Odv socie di CSV Marche, un tot di copie sono rese disponibili negli sportelli provinciali CSV e poi viene pubblicata sul sito del CSV e veicolata attraverso la newsletter.

Nel 2018 sono stati realizzati tre numeri: n. 1/2018 "Mio, tuo, nostro" sull'economia collaborativa e il ruolo che può avere il Terzo settore in esperienze di condivisione; n. 2/2018 "Esserci e non esserci, quale partecipazione" sulle forme della partecipazione e su come il digital sta cambiando le modalità di coinvolgimento e rappresentanza; n. 3/2018 "L'Europa nelle mani della solidarietà" sul futuro dell'Ue da punto di vista del mondo non profit. In vista di un possibile rinnovo del progetto editoriale in versione web, quest'ultimo numero, in via sperimentale, è stato realizzato e diffuso soltanto come pdf.

### 6.4.3.5 Ricerca e Documentazione

#### 6.4.3.5.1 Documentazione

##### Introduzione

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. Il materiale documentale è presente presso le sedi del CSV.

##### L'attività di documentazione

Nel 2018 sono state effettuate 62 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale.

Tabella 6.21 - Servizio Documentazione

Provincia	Num.	%
Ancona	18	29%
Ascoli Piceno	10	16%
Fermo	1	2%
Macerata	7	11%
Pesaro e Urbino	26	42%
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

## 6.4.3.5.2 Ricerca

### Introduzione

Promuovere, realizzare o collaborare con altri partner ad analisi e ricerche, sollecitate dalle associazioni o proposte dal CSV, su tematiche d'interesse per il settore e per conoscere da vicino il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità sono, per il CSV, obiettivi onnipresenti.

Per risultare davvero efficace infatti, ogni intervento pianificato dovrebbe essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere.

### L'attività di ricerca

Nel 2018 sono state realizzate 2 ricerche.

**"Giovani e volontariato. Quali prospettive e quali sfide"** (dic. 2018), promossa dal CSV Marche in collaborazione con l'Università di Macerata e l'Università politecnica delle Marche, è stata curata dai prof. Ugo Ascoli (Univpm) ed Emanuele Pavolini (Unimc), in collaborazione con la dott.ssa Cristina Giorgini (CSV Marche).

L'indagine aveva l'obiettivo di individuare pratiche per facilitare il reclutamento e la permanenza dei giovani nelle Odv, ed è stata realizzata con un questionario sottoposto a circa 200 organizzazioni di volontariato, per raccogliere dati e informazioni di base, e dei focus group con volontari marchigiani e altri CSV d'Italia per approfondire alcune buone prassi. Il prodotto finale è un'agile pubblicazione, disponibile on line sul sito del CSV, che oltre ai dati, fa emergere anche delle indicazioni utili per le associazioni.

La ricerca è stata presentata a dicembre, all'assemblea annuale ordinaria degli associati di CSV Marche e distribuita ai presenti. Nell'occasione sono stati realizzate video-interviste ai curatori, poi pubblicate su sito e social media del CSV. Articoli sulla ricerca sono usciti anche sul sito di CSVnet e su Vita.it

**"Migrazioni di ieri e di oggi nella Regione Marche"** (dic. 2018), realizzata dal CSV Marche nell'ambito di un progetto di cui è partner, è stata curata dalla dott.ssa Lucia Fraticelli, con la supervisione scientifica della dott.ssa Valeria Bochi. La ricerca è il risultato di un lavoro condotto all'interno del progetto europeo "Snapshots from the borders - small towns facing global challenges of Agenda 2030", che ha lo scopo di informare l'opinione pubblica europea rispetto alla complessità del fenomeno migratorio e al ruolo fondamentale, e spesso non riconosciuto, delle città di frontiera.

Questo lavoro sul territorio marchigiano si inserisce infatti all'interno di una più ampia ricerca transnazionale, che nel 2019 sarà la base di dati per sviluppare la campagna europea "No more bricks in the wall" prevista nel progetto.

La ricerca è stata condotta secondo un protocollo comune a tutti i paesi partner del progetto, e ha previsto una componente di desk research e una parte di interviste a testimoni privilegiati e casi studio.

La pubblicazione è disponibile sul sito internet del CSV Marche.

## 6.4.3.6 Supporto logistico

### Introduzione

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 principali del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- Telefono e 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, TV, videoproiettore, gazebo, ecc...) che sono utilizzati dalle associazioni per lo svolgimento delle rispettive attività istituzionali. Per i beni che non sono nella disponibilità del CSV si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

## L'attività di supporto logistico

Dal 2016 il servizio di utilizzo di stampanti e fotocopiatrici è erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Di seguito il dettaglio delle copie e stampe realizzate.

Tabella 6.22 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%
Ancona	18.113	8.814	<b>26.927</b>	20%
Ascoli Piceno	2.148	708	<b>2.856</b>	2%
Fermo	5.634	4.917	<b>10.551</b>	8%
Macerata	40.327	27.220	<b>67.547</b>	50%
Pesaro e Urbino	24.605	2.101	<b>26.706</b>	20%
<b>Totale</b>	<b>90.827</b>	<b>43.760</b>	<b>134.587</b>	100%

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe, sono state invece 1.324.

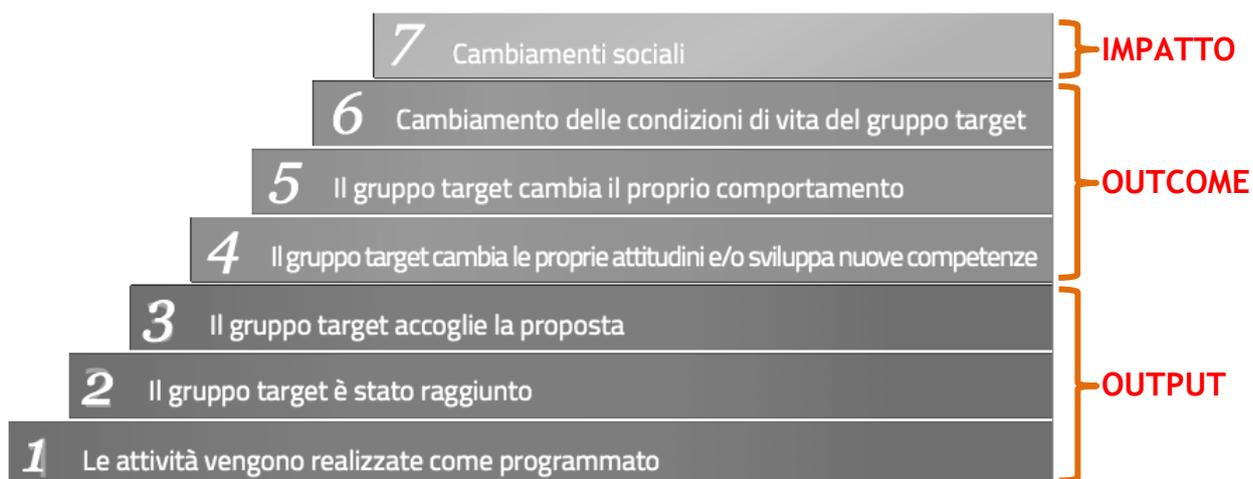
Tabella 6.23 - Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Uso delle sedi (computer, telefono, internet)	Prestito beni	Uso sala riunioni	Totale	%
Ancona	29	43	216	288	22%
Ascoli Piceno	49	26	0	75	6%
Fermo	5	17	102	124	9%
Macerata	557	14	25	596	45%
Pesaro e Ubino	173	21	47	241	18%
<b>Totale</b>	<b>813</b>	<b>121</b>	<b>390</b>	<b>1.324</b>	<b>100%</b>

## 6.5 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

### 6.5.1 STRUMENTI PER LA QUALITÀ

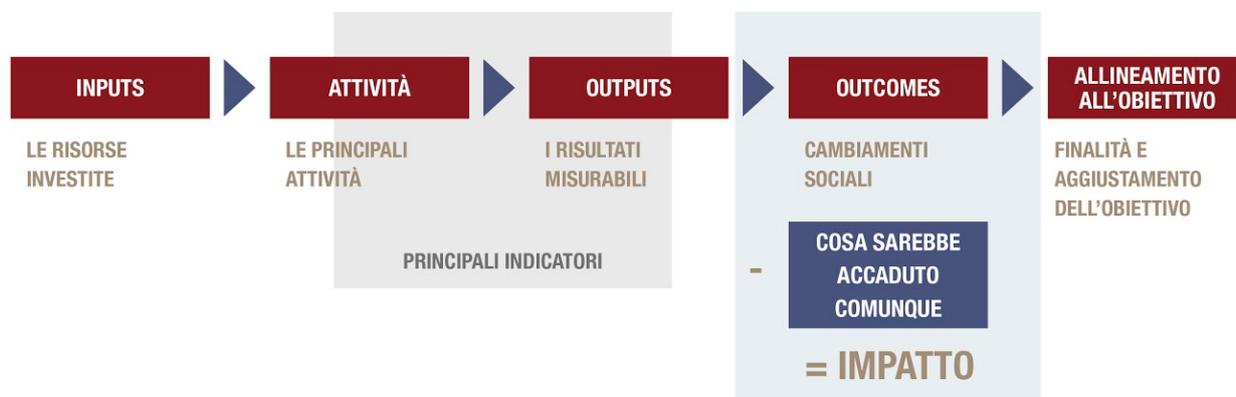
La valutazione sociale è un processo per misurare e rendicontare il valore nella sua accezione più ampia. Nel 2018 l'attività prevalente del CSV in tale senso si è sviluppata prevalentemente in un'ottica di rendicontazione e verifica, solo in parte di valutazione. Rispetto alla scala dei risultati sotto presentata il sistema del CSV è in grado di restituire oggi prevalentemente dati di output.



Nonostante il sistema di programmazione del CSV delle Marche, per come è stato strutturato e processato, preveda sin dall'inizio un orientamento alla valutazione (cfr. grafico sottostante), i dati di monitoraggio sono prevalentemente orientati a verificare la conformità di quanto descritto, non in i cambiamenti da esso generati. Questa scelta è stata fatta per motivi di economicità vista la contrazione dei fondi a disposizione per la realizzazione del programma.



La scelta di fermarsi ai dati di output ha portato a strutturare un sistema di monitoraggio conseguente, fermandosi sui dati dei risultati di misurabili relativi alle attività, senza intervenire sull'analisi degli outcomes.



Gli indicatori utilizzati sono dunque prevalentemente di realizzazione e sono abbinati, attraverso un database centralizzato gestito dal referente regionale e aggiornato dai singoli operatori, alle attività realizzate.

Per le sole attività di formazione sono stati predisposti degli strumenti di valutazione della soddisfazione a cura dei partecipanti e contemplano le aree delle aspettative, dei contenuti, degli apprendimenti, dell'interesse, della qualità dei docenti e della logistica.

I dati sono elaborati a fine anno e vanno prevalentemente ad informare il Bilancio Sociale, attraverso alcuni passaggi di condivisione dei valori finali con gli operatori, con il Direttivo, con l'Assemblea degli associati e con gli stakeholders.

Nel 2018 è stato introdotto uno strumento di analisi per valutare la progettazione messa in campo dal CSV. Sono stati definiti a tale scopo gli indicatori che servono in fase ex ante, in itinere ed ex post, per decidere se presentare un progetto, come orientarlo in fase di implementazione e come valutarlo in fase finale. L'obiettivo è riuscire a comunicare in modo semplice e condiviso ai soggetti competenti e agli stakeholders le azioni e gli esiti generati dalla progettazione del CSV.

Gli indicatori, ai quali si è attribuito singolarmente un peso ponderato rispetto al totale, sono i seguenti:

- Attinenza alla mission
- Utilità/opportunità economica
- Sostenibilità finanziaria
- Ricadute/coinvolgimento sui volontari/cittadini
- Ricadute sul territorio

Al momento la scheda è stata utilizzata per la valutazione ex ante, l'analisi ex post si svilupperà alla conclusione dei progetti

### ***Cosa è accaduto: dal paradigma della verifica a quello della valutazione***

La struttura del programma 2018 contiene aspetti strategici, operatività e risultati attesi: rappresenta un tentativo di pianificazione che risponde ad una logica di razionalizzazione e previsione delle risorse (economiche ed umane) orientando l'azione verso obiettivi condivisi.

Come tutte le azioni che interagiscono con un sistema cercando di creare effetti su questo (aumento di competenze, risposta a bisogni di un territorio, sviluppo di risposte integrate a bisogni specifici...), non sempre si è riusciti a realizzare quello che si era ipotizzato: si sono fatte a volte cose differenti, si sono erogate più attività su alcuni fronti e meno su altri. Insomma la struttura operativa CSV ha risposto ai bisogni del territorio anche modificandosi in itinere, soprattutto su due aspetti dove a determinare l'operatività non è solo l'offerta ma soprattutto la domanda: crescente richiesta di consulenza per gli adempimenti legati alla normativa prevista nella riforma del Terzo Settore; relazioni sempre più frequenti con i territori per animare le comunità locali.

Dunque alla domanda: le attività previste nel programma 2018 sono state realizzate in modo conforme a quanto previsto? La risposta è: nella gran parte sì. Per la parte differente è accaduto che l'intera struttura,

interagendo con il territorio, ha proposto e offerto soluzioni e servizi differenti, producendo una differmità rispetto al programma ma una ricchezza rispetto ai bisogni.

## 6.5.2 GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

---

Gli obiettivi di miglioramento sono orientati a rendere più utilizzabile la funzione della valutazione nei seguenti punti:

- un mandato valutativo più ampio che impegni il CSV a render conto non solo delle attività realizzate ma anche del valore che queste generano sul territorio e sulle odv;
- una maggiore capacità di produrre report valutativi in itinere da presentare agli operatori interni e agli stakeholders in un'ottica di riprogettazione migliorativa
- una migliore pianificazione della diffusione e comunicazione del report valutativo

**Questionario di gradimento  
del Bilancio Sociale**

## 7 Questionario di gradimento del bilancio sociale

Vi invitiamo a presentare osservazioni, suggerimenti, chiarimenti ed informazioni su quanto riportato nel presente documento. Saranno per noi preziosi e ve ne ringraziamo fin d'ora

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

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

### 2) Attraverso quale modalità ha potuto leggere il bilancio sociale del CSV?

---

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

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

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

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

### 5) Cosa ne pensa della leggibilità del testo?

- si legge facilmente     lettura faticosa     un mattone

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

---

### 6) Cosa ne pensa della veste grafica?

- accattivante     sobria e decorosa     pesante

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

---

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

- ottimamente     parzialmente     per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

---

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

sì     no

Se sì, cosa?

---

**9) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione ripetuta inutilmente?**

sì     no

Se sì, cosa?

---

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

sì     no

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

---



[www.csvmarche.it](http://www.csvmarche.it)