
Bilancio Sociale 2019

Sommario

1	Introduzione del Presidente	4
2	Metodologia adottata per la Redazione del Bilancio Sociale.....	5
2.1	Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva.....	6
3	Informazioni generali.....	7
3.1	L'identità dell'organizzazione	7
3.2	La storia	7
3.3	La missione: valori e finalità perseguite	12
3.4	Le attività statutarie	12
3.5	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazione a reti.....	14
4	Struttura, governo e amministrazione	15
4.1	La compagine sociale.....	15
4.1.1	Consistenza a composizione della compagine sociale	15
4.1.2	Ripartizione per localizzazione geografica	15
4.1.3	Analisi della rappresentatività della compagine sociale	15
4.2	Il sistema di governo e controllo	16
4.2.1	L'assemblea degli associati.....	16
4.2.2	L'organo di amministrazione	16
4.2.3	Il presidente	17
4.2.4	L'organo di controllo	17
4.2.5	Altri organi sociali previsti dallo statuto	17
4.3	I portatori di interesse	19
4.3.1	Analisi dei portatori di interesse	19
4.3.1.1	Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV.....	19
4.3.1.2	Rappresentazione delle relazioni tra il CSV e i portatori di interesse	20
5	Persone che operano nel CSV.....	21
5.1	L'articolazione organizzativa	21
5.1.1	Descrizione della struttura organizzativa	21
5.2	Le risorse umane	22
5.2.1	Consistenza e analisi delle risorse umane retribuite.....	22
5.2.2	Formazione delle risorse umane retribuite	23
5.2.3	Contratti applicati e remunerazione delle risorse umane	23
5.2.4	Consistenza e analisi delle risorse umane volontarie	23

6	Obiettivi e attività del CSV	24
6.1	Gli obiettivi	24
6.1.1	Le aree di bisogno.....	24
6.1.2	La programmazione	25
6.1.2.1	Gli obiettivi di gestione individuati.....	26
6.2	Le modalità di erogazione dei servizi.....	26
6.3	I destinatari dei servizi del CSV.....	28
6.3.1	Le associazioni censite	28
6.3.2	Gli utenti di CSV Marche	29
6.4	Le attività di CSV Marche	30
6.4.1	Il quadro generale delle attività.....	30
6.4.2	La comunicazione istituzionale	30
6.4.3	Promozione, orientamento e animazione territoriale	31
6.4.3.1	Animazione Territoriale	31
6.4.3.2	Progetti di promozione del volontariato nelle scuole.....	34
6.4.3.3	Orientamento al volontariato	38
6.4.4	Formazione	39
6.4.4.1	L'offerta formativa del CSV	39
6.4.4.2	Le attività formative proposte dalle associazioni	40
6.4.5	Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento	42
6.4.6	Informazione e Comunicazione	45
6.4.7	Ricerca e Documentazione.....	49
6.4.8	Supporto tecnico-logistico	50
6.5	Altre attività.....	51
7	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	52
7.1	Strumenti per la qualità	52
7.2	Gli obiettivi di miglioramento.....	60
7.3	Questionario di gradimento del bilancio sociale	61

1 Introduzione del Presidente

Anche il Bilancio sociale 2019 si presenta un po' rinnovato, rispetto alle precedenti edizioni, in continuità con l'evoluzione di questo strumento di rendicontazione sociale, di cui si parla da anni nel non profit, ma che mai come oggi ha assunto tanta rilevanza, con la Riforma del Terzo settore. Per la sua elaborazione infatti, ci si è attenuti alle nuove Linee Guida del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali per la redazione del bilancio sociale degli Ets, pubblicate ad agosto 2019, con l'obiettivo di inglobarne i principi di rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza dei dati, chiarezza, veridicità e verificabilità dei dati, attendibilità.

Qui si intende segnalare solo alcuni brevi spunti dai contenuti all'interno, per introdurre alla lettura completa, che in questa edizione è stata resa più agevole da una maggior presenza di info grafiche e immagini.

I capitoli 3, 4 e 5 sono dedicati alla presentazione del CSV (identità, storia, mission, relazioni istituzionali, compagine sociale, sistema di governo e controllo, stakeholder, risorse umane e organizzazione), mentre il capitolo 6, il più corposo, è il vero 'cuore' del Bilancio sociale, con gli obiettivi e le attività del CSV, suddivise nelle aree di servizio. E' qui che si può scoprire chi sono i destinatari dei servizi CSV (e quest'anno figurano anche le Aps), i numerosi percorsi e progetti di animazione territoriale che hanno coinvolto il CSV, sul piano locale, regionale e anche europeo, le nostre proposte formative per il terzo settore (con la novità e il consolidamento dello strumento webinar per la formazione a distanza), i numeri e le tematiche sviscerate dall'area consulenza (che nel 2019 si è dedicata soprattutto all'adeguamento degli statuti di Ets ed aspiranti Ets), le attività sul fronte dell'informazione e comunicazione (con la pubblicazione on line del nuovo sito web del CSV e un parallelo ulteriore sviluppo delle funzionalità attive in Area riservata).

In chiusura, il capitolo 7, rende conto degli esiti della valutazione del programma CSV 2019 e della soddisfazione degli utenti, in relazione ad un'area di servizio in particolare.

Ecco, così il Bilancio sociale 2019 rappresenta e comunica all'esterno l'insieme delle attività portate avanti dal CSV l'anno scorso, lo sforzo della struttura organizzativa e i suoi risultati, tenendo insieme le dimensioni gestionale e strategica, comunicativa e relazionale.

E per cogliere appieno questa restituzione, non resta che leggerlo...

Simone Giovanni Bucchi
Presidente CSV Marche



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 2019. Il BS è uno strumento che permette al CSV di rappresentare e comunicare all'esterno, in modo trasparente, lo sforzo intrapreso dalla struttura organizzativa ed i suoi esiti, è la base per una partecipazione consapevole degli stakeholders e può essere un valido strumento per rafforzare la fiducia e la responsabilità tra le organizzazioni che vivono la comunità locale e regionale nel suo insieme. Lo slogan "render conto per rendersi conto" centra perfettamente l'obiettivo del BS che prova a mettere insieme dimensione strategica e gestionale accanto a quella comunicativa e relazionale.

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

Le parole chiave del BS CSV del 2019 sono: trasparenza; apprendimento, fiducia; comunicazione; partecipazione; efficacia; responsabilità. Tali parole richiedono la scelta di un metodo rigoroso di raccolta dati basato su un uso bilanciato di tecniche quantitative e qualitative, scelte per garantire il miglior ritorno informativo rispetto al mandato assegnato.

Il processo

Il percorso di redazione del bilancio sociale è iniziato a partire dall'approvazione del programma delle attività 2019 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.

I dati quantitativi sono raccolti ed elaborati attraverso un gestionale che comprende al suo interno elementi legati alla performance dell'organizzazione in particolar modo rispetto ai servizi erogati e alla copertura dei possibili destinatari. Responsabili dell'inserimento dati nel gestionale sono tutti i lavoratori, ciascuno per la propria area di competenza; responsabile dell'elaborazione dati è il

referente del gestionale.

I dati qualitativi sono raccolti e rielaborati nella maggior parte dei casi dalla referente dell'area Programmazione e valutazione. Per l'utilizzo di strumenti qualitativi più standardizzati (questionari semi-strutturati) i dati raccolti passano all'interno del gestionale e quindi la loro elaborazione segue le modalità utilizzate per le tecniche quantitative.

I dati elaborati vengono analizzati in una prima fase dalla referente dell'area programmazione e valutazione

La sintesi della lettura dei dati viene presentata nel BS e quindi proposto e comunicato ai principali stakeholder.

La presente versione del documento sarà presentata, illustrata ed eventualmente integrata prima dal Direttivo del CSV e quindi dall'Assemblea degli associati, 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".

Le tecniche

Nel corso degli anni si sono consolidate alcune tecniche:

- basate sul coinvolgimento degli attori rilevanti: SWOT dinamica e Brainstorming, questionari di valutazione e autovalutazione
- statistiche

Il documento del BS viene utilizzato inoltre per favorire il processo di programmazione partecipata dell'annualità successiva.

Per la redazione del presente bilancio sociale ci si è attenuti al Decreto 4 luglio 2019 del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali: Adozione delle Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore, pubblicato nella GU n.186 del 9-8-2019).

In particolare si evidenziano i principi che hanno orientato la stesura del Bilancio Sociale 2019:

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 2019
 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.

2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Il Bilancio Sociale del 2019 è costruito su una solida base di dati che copre la variegata e complessa attività del CSV. Tali dati sono una risorsa importante soprattutto in un'ottica di accountability, quel render conto soprattutto all'ente finanziatore di quello che si fa in coerenza a quello che si è preventivato sia dal punto di vista delle azioni che dal punto di vista economico: un'azione di trasparenza.

Nell'edizione del BS del 2018 si erano indicati quali obiettivi di miglioramento: un maggiore coinvolgimento degli stakeholders nell'individuazione degli oggetti da osservare e rappresentare; la stabilizzazione del sistema di raccolta dati attraverso il pieno utilizzo del database informativo del CSV e una migliore programmazione del sistema di comunicazione e diffusione del Bilancio Sociale. Di questi i primi due sono stati raggiunti mentre il terzo, anche a causa della straordinarietà rappresentata dal Covid - 19, è ancora da realizzarsi.

Per questo rimane centrale focalizzarsi per l'edizione successiva su una più efficace azione comunicativa che potrà realizzarsi attraverso:

- una rappresentazione grafica più agile e semplice;
- una chiara individuazione dei canali, dei contesti e degli stakeholders con i quali mettere in comune esperienze, informazioni, pensieri, emozioni.



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 www.csv.marche.it . 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	<p>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.</p> <p>In collaborazione con l'Assessorato regionale ai Servizi sociali, viene promossa la prima grande campagna di promozione al volontariato.</p> <p>Enrico Marcolini diventa il secondo presidente dell'AVM - CSV Marche.</p>
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 www.volontariatomarche.it, 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 4^a 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>E' 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 www.csv.marche.it, 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>E' 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"> • 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 • "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 • 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. • 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. <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 & 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 & 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 & 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 & 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 & 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, istituiti 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.</p> <p>Il CSV Marche partecipa al programma "Volontari per Expo", gestendo un centinaio di colloqui di orientamento a livello regionale.</p> <p>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 & 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 Centroitalia"; 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>
2017	<p>Durante tutto l'anno CSV Marche assicura momenti di informazione, consulenza e accompagnamento sulla Riforma del Terzo Settore approvata ad agosto.</p> <p>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.</p> <p>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), tra cui il CSV Marche è 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.</p> <p>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.</p> <p>In un'ottica di servizi territoriali integrati, 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.</p>
2018	<p>CSV sottoscrive con l'Anci Marche un protocollo d'intesa per la promozione di percorsi di recupero e cura dei beni comuni. In collaborazione con Unimc e Univpm, CSV Marche realizza la ricerca 'Giovani e volontariato nelle Marche - Quali prospettive e quali sfide'. Parte il progetto di innovazione sociale 'Famiglia al centro', di cui il CSV è partner, per mantenere l'autonomia degli anziani in casa e aiutare i familiari care giver. Continua, per tutto l'anno, l'attività formativa del CSV sul nuovo Codice del Terzo settore (D.Lgs. 117/2017), sul nuovo Regolamento europeo della privacy, sulla comunicazione social, sulla gestione dei volontari.</p> <p>Con il kick off meeting di Lampedusa, prende il via il progetto europeo triennale "Snapshots from the borders", su interdipendenza globale e cause dei flussi migratori, di cui il CSV è partner per le Marche.</p> <p>Viene emanato il primo bando della Regione Marche per i progetti di Odv e Aps (ex art. 72 D.Lgs. 117/2017 – Codice del Terzo Settore): il CSV, in collaborazione con la Regione, lo promuove sul territorio e supporta la partecipazione delle associazioni.</p> <p>Prende avvio il nuovo progetto sociale "Edu_touch", coordinato dal CSV Marche, incentrato sulla prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze, attraverso l'educazione all'uso corretto delle nuove tecnologie e la promozione del volontariato. Il CSV festeggia, insieme al Coge Marche, il suo ventennale d'attività, il 10 luglio alla Mole Vanvitelliana di Ancona con "VeNTI DI SOLIDARIETÀ", un evento fatto di interventi, testimonianze, riconoscimenti... con spettacolo finale di Giobbe Covatta. La Giornata per la pace 2018 e il relativo concorso per le scuole promossi dal Consiglio regionale Marche sono dedicati al volontariato e il CSV viene coinvolto nella promozione e nella valutazione del concorso.</p> <p>Il CSV è partner in rete con altri 40 soggetti, del nuovo progetto biennale 'Resiliamoci' (RESILienza Mobilizzazione e Opportunità per Crescere Insieme), rivolto ai minori del cratere sismico marchigiano, per promuovere un percorso educativo di resilienza attraverso interventi su tre dimensioni (personale, familiare e comunitaria).</p> <p>Nel corso del 2018 CSV Marche approva il suo nuovo statuto e la sua governance viene aperta alle associazioni di promozione sociale. A fine 2018 vengono rinnovati gli organi sociali con la conferma di Simone Bucchi nel ruolo di presidente regionale.</p>

3.3 La missione: valori e finalità perseguite

Il Csv Marche riconosce e valorizza la funzione sociale dell'attività di volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà, giustizia sociale e pluralismo. Sostiene e promuove l'autonomo sviluppo del volontariato marchigiano e ne favorisce l'originale apporto alle iniziative dirette al conseguimento di finalità significative nel campo sociale, sanitario, ambientale, culturale e della solidarietà civile per affermare il valore della vita, migliorarne la qualità e per contrastare l'emarginazione.

Il CSV Marche, nella convinzione che sostenere e far crescere il volontariato significa portare un contributo al cambiamento sociale, agisce ponendosi l'obiettivo di individuare i bisogni emergenti del territorio e delle organizzazioni per poterli soddisfare adeguatamente. Grazie ad una presenza attiva e privilegiata nei contesti sociali, che gli consente di sviluppare metodologie di analisi dinamiche in grado di adattarsi all'evoluzione delle necessità, il CSV Marche valorizza le capacità del volontariato permettendo alle organizzazioni di dotarsi di competenze tecniche, organizzative e gestionali, coinvolgere nuovi soggetti, reperire risorse, intervenire sulle cause dei fenomeni sociali, darsi forme autonome di rappresentanza e di intraprendere e far conoscere le proprie iniziative. Per garantire l'attuazione di un pluralismo sociale e lo sviluppo relazionale di comunità, il CSV Marche sostiene il lavoro di rete tra gli enti del terzo settore e favorisce le sinergie operative con i soggetti pubblici e privati.

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

I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono Enti di Terzo Settore che nacquero 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 alla Legge delega per la riforma del Terzo settore n. 106/2016 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, 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.

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.

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.

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.

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, gli statuti degli ETS e, in generale, gli atti conseguenti alla Riforma del Terzo Settore.

4 Struttura, governo e amministrazione

4.1 La compagine sociale

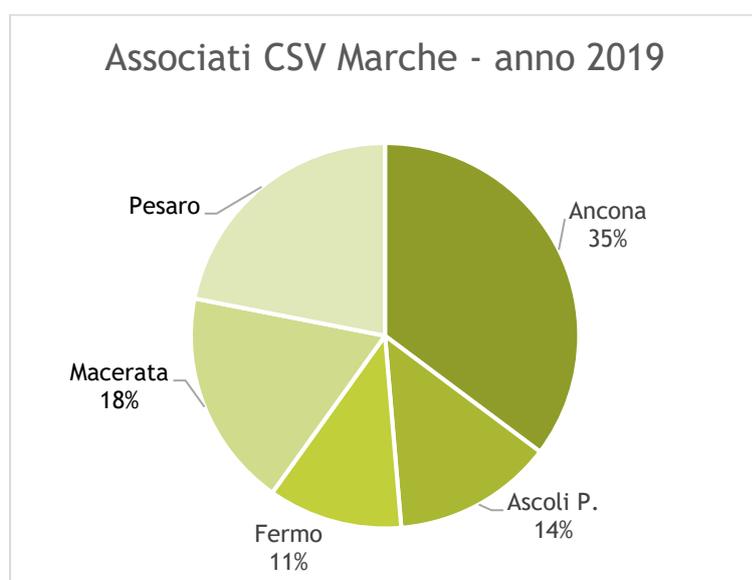
L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni di volontariato iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche e alle Associazioni di Promozione. Le organizzazioni associate devono avere almeno una sede operativa nelle Marche e accettare lo statuto di CSV Marche.

4.1.1 CONSISTENZA A COMPOSIZIONE DELLA COMPAGINE SOCIALE

A dicembre 2019 erano associate di CSV Marche 411 organizzazioni. Di queste 405 sono organizzazioni di volontariato e 6 Associazioni di Promozione Sociale.

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 2,3 della provincia di Macerata.



4.1.3 ANALISI DELLA RAPPRESENTATIVITÀ DELLA COMPAGINE SOCIALE

Complessivamente le 405 associazioni di volontariato associate a CSV Marche rappresentano il 22% del totale delle associazioni di volontariato attive ed iscritte al Registro Regionale del Volontariato. Per quanto riguarda le Associazioni di Promozione Sociale le sei iscritte rappresentano il 2% del totale delle APS iscritte al registro regionale. Ricordiamo però che la possibilità di aderire a CSV Marche da parte delle Associazioni di Promozione Sociale è di recente istituzione (dicembre 2018).

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, 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 2019

	N. associati partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea del 28 maggio 2019	47	12%
Assemblea del 12 dicembre 2019	34	8%

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.

Nel corso del 2019 il componente Roberto Fiorini, nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche, è cessato dall'incarico al momento dell'insediamento dell'Organismo Territoriale di Controllo Marche-Umbria e del contestuale scioglimento del Co.Ge. Marche.

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

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 2019 il Consiglio Direttivo si è riunito 10 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

Nome e carica	Mandati	Ente di appartenenza
Rosanna Marconi	1°	Auser Pesaro Centro
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. Nel corso del 2019 il componente Michele Baldini, nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche, è cessato dall'incarico al momento dell'insediamento dell'Organismo Territoriale di Controllo Marche-Umbria e del contestuale scioglimento del Co.Ge. Marche.

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 2019 l'Organo di Controllo si è riunito 4 volte.

Di seguito si riportano i componenti dell'organo nominati il 15 dicembre 2018 ed in carica al 31 dicembre 2019.

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.

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 2019 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

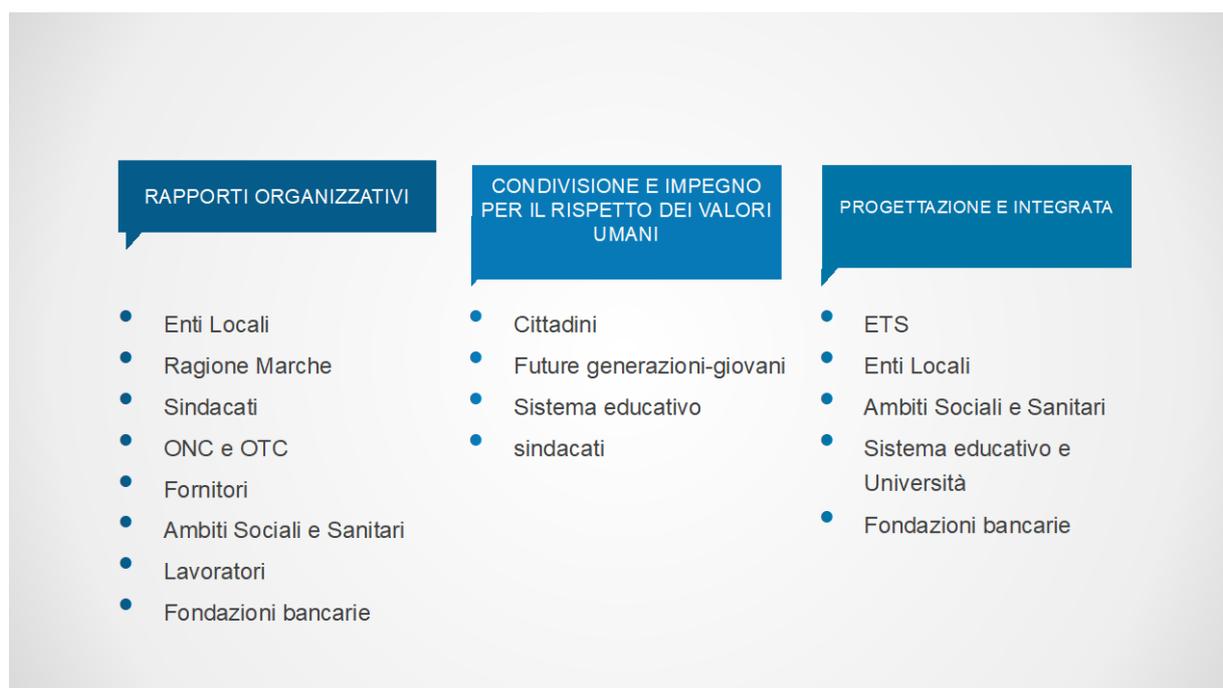
Il rapporto con portatori di interesse è nella tradizione del ciclo di programmazione e valutazione del CSV e il loro coinvolgimento è stato fortemente voluto dagli organi dirigenti al fine di produrre un programma di lavoro vicino alle esigenze del territorio, ridurre la distorsione nella valutazione dei risultati, costruire giudizi valutativi condivisi, perfezionare gli *output* progettuali, rendendoli più rispondenti alle reali necessità conoscitive e fruibili dall'intera compagine regionale. In tutte le fasi di lavoro del CSV, in particolar modo in quelli della promozione del volontariato, dell'animazione territoriale e della progettazione extra FUN, il rapporto con i soggetti del territorio è fondamentale

4.3.1.1 Identificazione e classificazione dei portatori di interesse del CSV

Nell'immagine sottostante sono rappresentati i vari portatori di interesse, ovvero tutti i soggetti che rispetto al CSV e alle sue azioni hanno qualcosa da guadagnare o da perdere. In realtà, rispetto alla eterogeneità dei soggetti descritti, solo alcuni sono chiaramente ed esplicitamente identificati dal CSV come stakeholders, altri invece, pur rappresentando un tassello importante all'interno delle attività del CSV, non sempre sono chiaramente percepiti come tali.



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



5 Persone che operano nel CSV

5.1 L'articolazione organizzativa

5.1.1 DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A livello di organizzazione interna viene confermato l'organigramma a matrice già impostato nel 2018.

ORGANIGRAMMA CSV MARCHE



L'organigramma di CSV Marche è sviluppato su una struttura decentrata e orizzontale che, superando a livello operativo la visione astrattamente gerarchica, delinea un sistema di scelte collegiali salvaguardando ovviamente i necessari passaggi di indirizzo, controllo e gestione strategica del Consiglio Direttivo e di coordinamento dello staff tecnico-politico. L'organigramma supera la visione strettamente territoriale dell'erogazione dei servizi creando equipe trasversali che garantiscono flessibilità e specializzazione salvaguardando però il fondamentale contatto con i territori attraverso le equipe "Front End" e "Relazionale". Nell'ottica di coordinare complessivamente le attività del CSV in ogni equipe è presente un referente che partecipa ai lavori dello staff tecnico-politico di cui fanno parte anche il Presidente, il Tesoriere, la Coordinatrice e i responsabili delle aree funzionali. Inoltre l'orientamento per equipe permette a CSV Marche di rendere più efficace e razionale il lavoro e massimizzare la tempestività nell'erogazione dei servizi e la soddisfazione degli utenti, orientando l'organizzazione del lavoro ad un approccio per processi piuttosto che per funzioni. L'organigramma e, più in generale le modalità di organizzazione ed erogazione dei servizi, prevedono ovviamente un attento e costante monitoraggio delle dinamiche, dell'efficacia delle strategie e delle azioni messe in campo evidenziando anche l'esigenza di una continua azione di verifica dei carichi di lavoro, dei colli di bottiglia, dei flussi e dei processi per poter, se necessario, intervenire prontamente.

5.2 Le risorse umane

5.2.1 CONSISTENZA E ANALISI DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

La struttura operativa del CSV al 31/12/2019 è basata principalmente su 16 dipendenti a tempo indeterminato e 3 a tempo determinato. Il CSV nel 2019 si è avvalso inoltre di 3 collaboratori e 2 liberi professionisti per le attività strutturate e continuative

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

Sulla scorta del nuovo organigramma presentato nel capitolo precedente e divenuto pienamente operativo nel 2019 di seguito riportiamo l'aggregazione delle risorse umane sulla base delle equipe sopra delineate. Le indicazioni e le suddivisioni qui contenute sono collegate alle funzioni generali delle risorse umane e non dunque a timesheet specifici.

Tabella 5.1 - L'articolazione delle equipe di CSV Marche

Equipe	Dipendenti ETP (Equiv. Tempo pieno)	Collaboratori Liberi professionisti	Totale costo
Equipe Tecnico/Gestionale	2,95	0	129.934,44 €
Equipe Relazionale	3,40	0	159.238,42 €
Equipe Front end	1,90	1	92.654,56 €
Equipe Progettazione	1,25	2	102.918,08 €
Equipe Amministrazione	1,65	0	68.909,52 €
Equipe Comunicazione	1,35	2	105.158,10 €
Equipe Segreteria	1,30	0	51.329,90 €
Totale	13,80	5	710.143,00 €

Inoltre, al di fuori delle equipe sopra delineate e coinvolti in altre aree funzionali, troviamo due liberi professionisti e 1 dipendente (0,45 etp) per un costo totale di 62.698,45 €



5.2.2 FORMAZIONE DELLE RISORSE UMANE RETRIBUITE

Anche nel 2019 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 quarto 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 Ody, in particolare per quanto riguarda l'attività di animazione territoriale, l'organizzazione delle feste del volontariato e gli interventi nelle scuole.

6 Obiettivi e attività del CSV

6.1 Gli obiettivi

6.1.1 LE AREE DI BISOGNO

Da molti anni si discute della appropriatezza del metodo di calcolo del benessere di un Paese, tradizionalmente valutato prendendo ad esame il valore del PIL (Prodotto interno lordo).

Essendo un indicatore di natura prettamente economica, il PIL non tiene conto di tantissimi fattori che contribuiscono al benessere di un Paese e della sua popolazione.

Per questa ragione, da qualche anno sono stati introdotti i cosiddetti indicatori di benessere equo e sostenibile (BES), inseriti ogni anno all'interno di un rapporto elaborato dalla commissione bilancio della Camera dei Deputati.

Per tracciare e analizzare le aree di bisogno su cui intervengono in particolar modo le associazioni marchigiane si introduce un primo quadro di alcuni indicatori BES che permettono di collocare le Marche all'interno di un confine definito.

Nel 2019 gli abitanti nella Regione Marche sono di 1,525 milioni. La situazione generale della popolazione, rispetto ad alcuni macro indicatori BES, è relativamente positiva comparata a quella della nazionale e a quella del centro Italia, pur se evidentemente esistono problemi e vulnerabilità evidenti per parte della popolazione marchigiana.

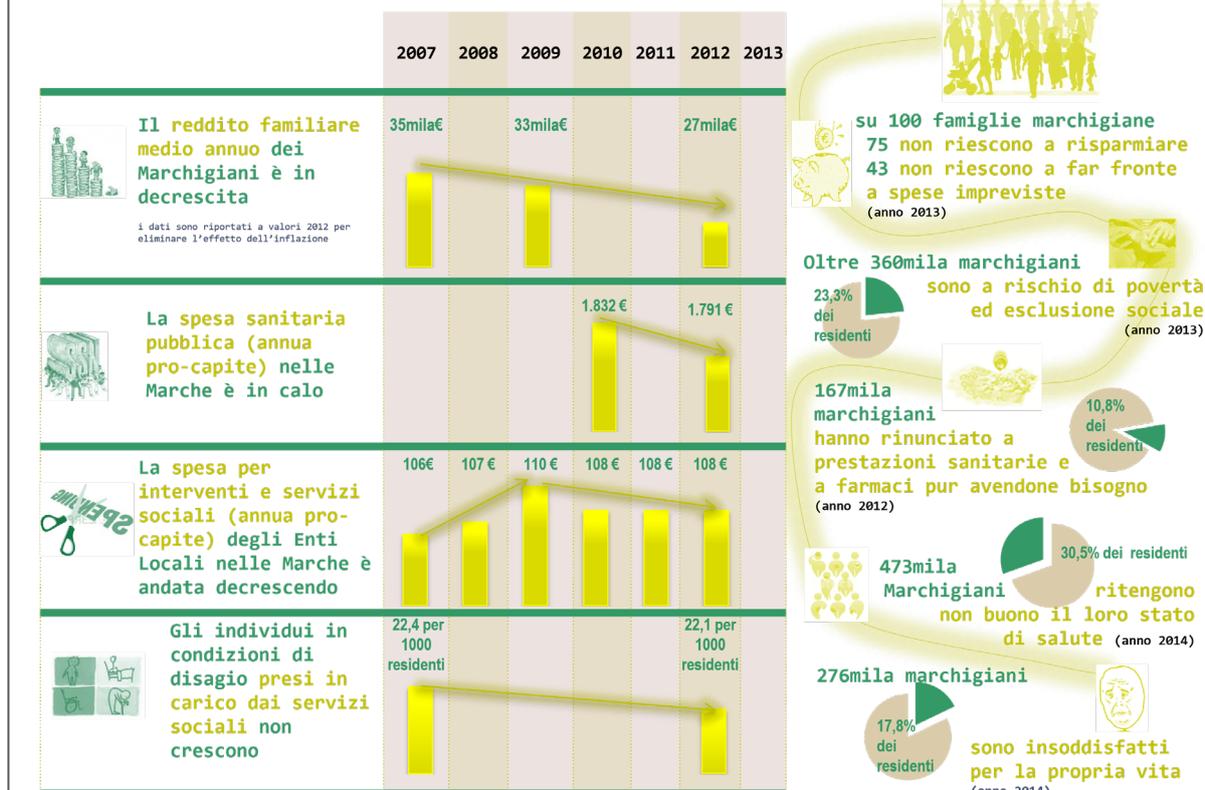
Tabella 6.1 - indicatori BES - Regione Marche

	Marche	Centro	Italia
Percentuale di popolazione che vive in condizione di povertà o esclusione sociale (Istat, 2018, %)	17,6	23,1	27,3
Grave deprivazione materiale (Istat, 2018, %)	4,8	6,4	8,5
Bassa intensità lavorativa (Istat, 2018, %)	5,8	8,6	11,3
Rischio di povertà (Istat, 2018, %)	11,7	16,3	20,3
Percentuale di persone che vivono con meno del 50% del reddito mediano Rischio di povertà (Istat, 2018, %)	11,7	16,3	20,3
Percezione di sicurezza camminando da soli quando è buio (Istat, 2016, %)	68,4	60,6	60,6
Famiglie che dichiarano molta difficoltà a raggiungere almeno 3 servizi essenziali (Istat, 2017-2019, %)	5,3	6,9	6,9
Giovani che non lavorano e non studiano (NEET) (15-29 anni) (Istat, 2019, %)	15,4	18,1	22,2
Uscita precoce dal sistema di istruzione e formazione (Istat, 2019, %)	8,7	10,9	13,5

Se di seguito si osserva il trend delle condizioni di vita delle persone che abitano nelle Marche iniziato dal 2007 al 2013 si può notare come nel tempo si è ridotta la capacità di spesa delle famiglie marchigiane ed è diminuito l'investimento pubblico in sanità e nelle politiche sociali. Trend confermato per gli anni successivi.

La concomitanza dei due fattori, più povertà e meno welfare, espone la popolazione più debole a rischi importanti. Il ruolo del volontariato, in tale senso, diventa fondamentale per la sua azione di advocacy, informazione, sensibilizzazione, formazione, e sostegno operativo alle crisi individuali e a quelle comunitarie.

DINAMICA DEL REDDITO E DELLA SPESA PER SERVIZI SOCIALI E SANITARI E CONDIZIONI SOCIALI E DI SALUTE DEI MARCHIGIANI



6.1.2 LA PROGRAMMAZIONE

Le Marche, con un rapporto di 9,2 associazioni ogni 10.000 abitanti, risultano tra le regioni con la più alta vocazione al volontariato: in totale sono circa 44.600 le persone impegnate. Il primo macro settore di attività è il socio - assistenziale (38% delle associazioni), al secondo posto c'è la sanità (19%), poi la valorizzazione del patrimonio storico artistico e culturale (10%), la tutela dei diritti (7%), la tutela dell'ambiente (6%), la protezione civile (6%), attività aggregative, ricreative, ludico sportive (6%), l'istruzione (4%) e la tutela e protezione animali (4%). Fonte dati: Rapporto sul volontariato nelle Marche (2016). Ad oggi sono oltre 1.800 le Odv (organizzazioni di volontariato) e 250 le Aps (associazioni di promozione sociale) iscritte ai rispettivi Registri regionali. E' un volontariato che racconta i bisogni presenti e ne interpreta le possibili soluzioni, richiama la politica a fare scelte coraggiose e attente alle vulnerabilità.

Il processo di programmazione 2019 del CSV ha necessariamente fatto i conti sia con il contesto socio-economico marchigiano che con le esperienze e le necessità espresse dal mondo del volontariato e lo ha fatto attraverso un processo partecipativo: solo il coinvolgimento degli attori interessati permette infatti di comprendere le regioni che li animano giungendo a una reale comprensione dei bisogni.

Tabella 6.2 - Il processo di programmazione

Fasi della partecipazione e concertazione	.Tempi
1. presentazione in Direttivo delle fasi e dei modi per definire la programmazione dell'annualità 2019 e raccolta delle proposte tematiche - <i>definizione mappa concettuale</i>	10 ottobre
2. con le priorità selezionate nella fase precedente incontrare le APS: programmazione e regole del percorso da fare insieme (visione, strumenti e regole) <i>definizione mappa concettuale</i> .	16 ottobre
3. incontro con il personale	15 ottobre
4. confronto tra proposte di équipe e Direttivo	15 ottobre

Fasi della partecipazione e concertazione	.Tempi
5. incontro focus con le associazioni	Dal 18 al 30 ottobre incontri territoriali
6. incontro con gli stakeholders	26 ottobre
7. questionario online per tutte le ODV	19 ottobre - 9 novembre
8. elaborazione dei dati raccolti	12 novembre
9. proposta di contenuti e semi-lavorato del piano operativo	dal 12 novembre al 24 novembre
9.bis –predisposizione del piano operativo	26 novembre
10. approvazione documento dal Consiglio Direttivo	28 novembre
11. approvazione bilancio e programma in Assemblea	15 dicembre

Il processo di ascolto e concertazione ha coinvolto:

- 161 Odv che hanno partecipato ai focus *group* o risposto al questionario *online*
- le APS dell'Osservatorio Regionale
- 6 stakeholders a livello regionale

6.1.2.1 Gli obiettivi di gestione individuati

Alla luce dei dati di contesto regionale, dei bisogni espressi dal volontariato marchigiano, dalla Riforma del Terzo Settore, si sono evidenziati scenari basati innanzitutto sulla necessità di rafforzare attitudini all'apprendimento, evitando la ritualità dei modelli acquisiti e essere capaci di cambiare le abitudini, di mutare continuamente i propri modelli mentali, ricostruendo esperienze frammentarie in combinazioni sempre nuove, accettare ogni modello sapendo che presto cambierà. Sono state quindi definite le priorità del programma del CSV per il 2019:

La prima priorità è la scommessa su un'**organizzazione capace di contaminarsi** nei territori tendendo sempre di vista la propria identità volontaria.

La seconda è quella di essere da **stimolo e supporto alle associazioni** aiutandole a rinnovarsi, rigenerarsi, mutare e rafforzarsi.

La terza è quella di **aiutare le Odv a rispettare i propri mandati istitutivi** e le regole richieste dal Terzo Settore.

La quarta è quella che il **CSV diventi sempre più un interlocutore valido, legittimato e propositivo** nei confronti del territorio, delle istituzioni, delle associazioni e dei cittadini nel loro insieme.

La quinta priorità è legata al rispetto di un impianto di **programmazione che tuteli l'universalità e l'omogeneità nell'erogazione dei servizi** per tutte le Odv del territorio, in particolare di quelle che per la loro dimensione e collocazione geografica (immaginiamo le aree interne specialmente quelle colpite dal terremoto) possono essere più penalizzate o meno pro-attive.

La sesta priorità è l'attenzione alla **qualità degli interventi e alla valutazione dei loro esiti**, in un'ottica partecipata.

La settima è il rispetto dei **criteri di economicità e sostenibilità della programmazione** e dell'implementazione delle sue azioni.

Sulla base di tali priorità si sono sviluppate le azioni che hanno impegnato l'operatività del CSV nel 2019. Le stesse priorità dovranno essere le pietre di comparazione nell'analisi valutativa che verrà presentata nel capitolo 7.

6.2 Le modalità di erogazione dei servizi

I servizi erogati dal CSV nel 2019 sono rivolti a **tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, iscritte o meno al Registro Regionale del Volontariato (RRV)**; alcuni servizi sono rivolti, sempre a titolo gratuito, anche ai volontari delle associazioni di promozione sociale (Corsi di

formazione organizzati dal CSV, progetti di promozione del volontariato nelle scuole, orientamento al volontariato). Inoltre sono previsti rivolti 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 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 6.3 - Gli sportelli territoriali del CSV nel 2019

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	Binario Volontario	Orario di apertura sede e di presenza dell'operatore: solo su appuntamento, il venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Orario di apertura sede e di presenza dell'operatore: 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

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Fossombrone	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
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	Lo sportello è inattivo, per informazioni fare riferimento allo sportello di Macerata		
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

6.3.1 LE ASSOCIAZIONI CENSITE

Al 31 dicembre 2019, le associazioni di volontariato e associazioni di promozione sociale censite da CSV Marche e presenti nel nostro database ammontano a 1.767 unità. A queste vanno aggiunte 179 sedi secondarie e operative.

Tabella 6.4 - Associazioni di Volontariato e APS censite da CSV Marche: presenza nelle varie province della regione

Provincia	Associazione di Promozione Sociale	Organizzazione di Volontariato	Totale complessivo	%
Ancona	34	525	559	32%
Ascoli Piceno	9	222	231	13%
Fermo	2	188	190	11%
Macerata	16	359	375	21%
Pesaro e Urbino	4	408	412	23%
Totale	65	1.702	1.767	100%

6.3.2 GLI UTENTI DI CSV MARCHE

Di seguito riportiamo il dato degli enti che nel corso del 2019 si sono rivolte al CSV per richiedere servizi.

Tabella 6.5 - Associazioni di Volontariato e APS utenti di CSV Marche: presenza nelle varie province della regione

Provincia	Associazione di Promozione Sociale	Organizzazione di Volontariato	Totale	% sul totale delle ass. presenti
Ancona	27	419	446	80%
Ascoli Piceno	7	167	174	75%
Fermo	1	127	128	67%
Macerata	12	249	261	70%
Pesaro e Urbino	8	308	316	77%
Totale	55	1.270	1.325	75%

A questi si aggiungono 103 soggetti di tipo diverso

Le associazioni di Promozione Sociale censite sono quasi tutte utenti di CSV Marche in quanto i servizi rivolti alle APS e ai loro volontari sono stati attivati proprio a partire dal 2019 quindi sostanzialmente le associazioni che ci hanno chiesto un servizio sono quelle che poi sono state censite.

Per le organizzazioni di volontariato la situazione ovviamente è differente. Di seguito si riporta il dato percentuale delle associazioni utenti sul totale delle Odv. A livello regionale il 75% delle associazioni censite ha richiesto un servizio a CSV Marche. Il dato è superiore al 63 % del 2017 (nel 2018 tale dato non è stato elaborato per via dell'adizione del Modello di rilevazione dei servizi dei CSV di CSVnet che aveva reso non aggregabili i dati dell'anno).

6.4 Le attività di CSV Marche

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

CSV Marche si rapporta con continuità ai suoi pubblici di riferimento (Odv, Aps e altri Ets marchigiani, media locali, enti pubblici locali, altri stakeholder, cittadinanza...) mirando a stabilire relazioni "di qualità" con i suoi target, per promuovere e consolidare la sua notorietà sociale e un'immagine pubblica in linea con le sue finalità. Dunque è attraverso la comunicazione istituzionale che CSV Marche informa 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.

Per quanto riguarda la comunicazione istituzionale, nel 2019, la strategia adottata ha seguito essenzialmente queste direttrici:

- consolidare ulteriormente il ruolo dell'ente, come punto di riferimento, accreditato e autorevole, per Odv e altri Ets marchigiani, sulle novità discendenti al completamento dell'iter della Riforma del Terzo settore, e anche per essere riconosciuto dalla Regione Marche come interlocutore di un confronto nel percorso di stesura della normativa regionale di recepimento della Riforma
- rafforzare il suo ruolo nelle relazioni istituzionali, su vari piani, internazionale e nazionale (attraverso le attività nei progetti europei e nazionali), in particolare con alcuni stakeholder come Regione ed EE.LL., Consulta delle Fondazioni Casse di risparmio marchigiane (vedi percorso per la costituzione del Fondo di garanzia per il non profit), alcune associazioni professionali (vedi protocollo/collaborazioni con Unione regionale ordini commercialisti ed esperti contabili, e Ordine assistenti sociali), alcune reti regionali di associazioni (vedi percorso per elaborazione, presentazione e raccolta adesioni "Manifesto Marche solidali")

- promuovere il ruolo del CSV come “animatore” di progetti e percorsi sui temi della cura dei beni comuni e della rigenerazione di spazi e territori (vedi “Binario volontario” alla stazione di Jesi; progetto “Ci sto affare fatica”; seminario regionale “Rigenerare i territori”)
- completare percorso di adozione del nuovo logo CSV istituzionale e di maggior coordinamento dell'immagine CSV in tutti gli spazi e strumenti

Per quanto riguarda gli strumenti, si è adottato il nuovo logo istituzionale CSV (rinnovato l'anno precedente in occasione del ventennale), mantenendo la linearità e simbologia risultato del restyling, ma senza più riferimenti celebrativi.



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

- l'ufficio stampa (organizzate 5 conferenze/eventi stampa; redatti e veicolati 28 comunicati stampa, con 33 articoli usciti sui quotidiani locali, 3 interviste radio, 5 servizi su testate giornalistiche televisive e 8 uscite su altre testate locali e nazionali)
- i canali web (sito internet rinnovato, newsletter e social network, per i cui dati si veda più avanti il paragrafo 6.4.6.)
- rubriche tv (n. 1 registrazione di “Spazio alla solidarietà” in onda sull'emittente regionale èTV interamente dedicata al CSV e ai suoi progetti)
- una buona produzione di contenuti video e foto, di racconto degli eventi CSV ma anche di servizio, pubblicati nei canali YouTube e Facebook (tot. 11 video)
- eventi pubblici legati a progetti o alla Giornata internazionale del volontariato

6.4.3 PROMOZIONE, ORIENTAMENTO E ANIMAZIONE TERRITORIALE

6.4.3.1 Animazione Territoriale

Sono poco meno di 200 le attività di organizzazione o partecipazione a tavoli tematici, di coordinamento, gruppi di lavoro, incontri istituzionali e non, conoscitivi, di pubbliche relazioni o di promozione della causa. Un numero che si riferisce ai soli meeting e non può restituire il complesso di relazioni quotidiano messo in campo per lo sviluppo di progettualità specifiche, per la costruzione ed il sostegno alle reti di organizzazioni attive sui territori, o su temi specifici.

Una presenza che si sviluppa quindi ai vari livelli territoriali, dal singolo comune, agli ambiti sociali, alle zone sanitarie, alle province e alla regione intera, e nei differenti settori, dal culturale all'ambientale, dal sociale al sanitario.

Il lavoro di supporto alle reti è un'attività la più variegata, che si è sviluppata su modalità di supporto assai variegata: 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, nonché l'orientamento alla ricerca di soluzioni personalizzate e consulenza specifica.

Questi i principali percorsi che hanno visto il coinvolgimento di CSV Marche:

1. In risposta all'emergenza migrazioni, tutela dei diritti e supporto a percorsi di integrazione di cittadini migranti, richiedenti asilo e di seconda generazione presenti nel nostro paese e nella nostra regione, nel corso del 2019 il CSV Marche ha messo in atto una serie di attività, campagne, percorsi di formazione e sensibilizzazione sul tema, coinvolgendo direttamente sia organizzazioni di volontariato che istituzioni ed anche cittadini attraverso attività di sensibilizzazione e comunicazione veicolate attraverso i canali di comunicazione del CSV Marche. Obiettivo principale è stato e continua ad essere l'obiettivo di rafforzare le reti di associazioni che lavorano con, su e per i 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, anche attraverso la creazione di prodotti e percorsi condivisi e la nascita di coordinamenti strutturati di lavoro. In particolare le azioni si sono realizzate nell'ambito di 4 importanti Progetti finanziati al CSV Marche da fondi Europei e Nazionali, essi sono stati: Progetto **"Snapshots from the Borders"** fondo DEAR - Commissione Europea, che con capofila la Municipalità di Lampedusa e la stretta collaborazione con la municipalità di Pesaro, anche essa partner del progetto vede il CSV protagonista in attività di Advocacy a livello locale, nazionale e internazionale. Il progetto avviato nel 2018, svilupperà le sue azioni sino alla fine del 2020. Il progetto **"Volutoring"** fondo Erasmus plus con capofila una ONG Turca, partner da altri 5 paesi EU e con il coinvolgimento di OdV / Aps della Marche nella sperimentazione di una piattaforma WEB / APP innovativa per il supporto alla certificazione di competenze da parte di cittadini migranti e richiedenti asilo. Il progetto avviato nel febbraio del 2019, si concluderà nella seconda metà del 2020. Il progetto **"Voci di Confine - La Globalizzazione vista dai confini e dalle periferie"**, fondo AICS - Ministero degli Esteri che ha visto la sua conclusione nei primi mesi del 2019 e che in sinergia con il progetto Snapshots from the Borders ha promosso attività di informazione, formazione e sensibilizzazione sui temi delle migrazioni. (Vedi anche capitolo 7.1 Monitoraggio, verifica e valutazione, scheda di approfondimento dati progetto). Progetto **"Cittadini si diventa"** fondo FAMM Ministero degli Interni, progetto che sta supportando percorsi 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. Il progetto avviato alla fine del 2018 si concluderà alla fine del 2020.

2. Fabbrica City Progettualità di rete su innovazione, artigianato, ecosostenibilità, osservatorio legata al recupero spazio Stazione di Tolentino. Nel 2019 è proseguito il lavoro organizzativo attorno all'utilizzo dello spazio, nonché il sostegno ad attività specifiche di mappatura partecipata di spazi e bisogni sociali, volta alla rigenerazione di luoghi e servizi in una città duramente colpita dal Sisma.
3. In risposta ai bisogni emersi nel territorio del cratere sismico in seguito agli enti del 2016, nel corso di tutto il 2019 il CSV Marche ha sostenuto attività di animazione sociale e rigenerazione associativa nell'ambito del progetto **"Resiliamoci"** finanziato dal Fondo Lotta alla povertà Educativa e messo a bando dall' Impresa Sociale Con i Bambini, nell'ambito del bando speciale per le aree terremotate. L'attività di animazione sociale territoriale ha visto impegnato il personale delle provincie 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 sarebbe dovuto concludere il 30 giugno 2020 ma, a causa dell'emergenza coronavirus, subirà una proroga. Il progetto vede il coinvolgimento di diverse realtà OdV/Aps operanti nei territori del cratere sismico.
4. 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.
5. 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.
6. Tavolo povertà: partecipazione agli incontri convocati dalla Regione per il tavolo regionale 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; partecipazione al tavolo attivo in ATS16, Comune di Tolentino.
7. 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.
8. Attività di sensibilizzazione e formazione dei giovani sui pericoli dell'uso ed abuso del web e dei social media con particolare attenzione alla promozione di percorsi positivi di impegno dei giovani per lo sviluppo di conoscenze e competenze utili a sviluppare esperienze di impegno

civico e sociale all'interno di organizzazioni del TS esistenti o anche favorendo la creazione di nuove realtà anche con l'uso consapevole di APP e di tutti gli strumenti che il WEB può offrire. In particolare il CSV Marche, in collaborazione con diversi IIS di tutta la Regione Marche ha realizzato percorsi all'interno di 2 progetti, 1 realizzato con fondi europei ed uno con fondi nazionali. Il primo progetto **“Empowering You: Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation”** fondo Erasmus - Progetti strategici Agenzia Esecutiva UK che ha visto il coinvolgimento di 177 studenti di due IIS della regione nello sviluppo e testing di un APP per favorire la partecipazione dei giovani ad azioni di cittadinanza attiva (*Vedi anche capitolo 7.1 Monitoraggio, verifica e valutazione, scheda di approfondimento dati progetto*). Il secondo progetto **“EDU_TOUCH - La prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze attraverso l'educazione dell'uso corretto delle nuove tecnologie e la promozione del volontariato”** fondo DNPA Presidenza del Consiglio dei Ministri che ha visto il coinvolgimento di 500 studenti di 4 IIS delle Regione Marche con lo sviluppo della APP “Planet Emotion” e di 4 HUB innovativi per la gestione di attività e servizi tra scuola e OdV / Aps del territorio. (*Vedi anche capitolo 7.1 Monitoraggio, verifica e valutazione, scheda di approfondimento dati progetto*). Entrambi questi progetti si sono conclusi nel corso del 2019. Le APP e gli strumenti sviluppati sono rimasti a disposizione, gratuitamente della collettività.

9. 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.
10. 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.
11. Tavolo provinciale ambiente e animali tavolo che nel corso del 2019 si è riunito per condividere iniziative e progetti locali, il personale della sede di Pesaro ha supportato e stimolato la partecipazione e il confronto.
12. 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”).
13. 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.
14. 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.
15. Tavolo delle povertà estreme -composto dagli ambiti XXI, XXII e XXIII, i sindacati, le ACLI e gli altri partner del Territorio di Ascoli Piceno, a cui il personale della sede di Ascoli Piceno ha partecipato fornendo supporto e consulenza.
16. 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.
17. Coordinamento delle associazioni di volontariato e promozione sociale che lavorano nell'Ambito Sociale XI - Vallesina.
18. 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 2019 ha facilitato il regolare svolgimento del lavoro delle 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.
19. 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 ottobre un bando per il sostegno di progetti per le OdV e Aps iscritte ai rispettivi 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.

20. **“Progetto Ci Sto Affare Fatica”** - Fondo Cariverona: promosso dalla soc. coop. soc. Adelante onlus nel comprensorio di Bassano del Grappa (20 comuni), in partnership con Radicà per l’alto vicentino, Energie Sociali, Aretè , L’Albero e il CSV di Verona per il veronese e CSV Marche per l’anconetano (Senigallia, Corinaldo e Ostra Vetere, in collaborazione con le amministrazioni comunali, due istituti scolastici e altre realtà locali del Terzo settore). Il progetto che ha durata biennale è iniziato ad aprile 2019 ed entrato nel vivo nei mesi di giugno e luglio con la realizzazione delle attività di cura dei beni comuni. Il percorso racchiude in sé più obiettivi e temi: lo scambio intergenerazionale; il valore della fatica, facilitando il processo con il quale alla fatica profusa si possa associare un congruo riconoscimento; un investimento educativo sul tempo estivo; la dimensione del gruppo, con attività importanti, che mettono al centro le relazioni tra pari, affiancati da adulti e restituiscono ai ragazzi partecipanti il riconoscimento della comunità; la cura e la tutela dei beni comuni, educando le giovani generazioni a un processo virtuoso di custodia del proprio territorio, fornendo loro l’occasione di sentirsi responsabili. Il progetto ha avuto un riscontro molto positivo sia da parte di famiglie e ragazzi, come di istituzioni locali e OdV / Aps del territorio coinvolte, il CSV Marche sta valutando la possibilità di trasferibilità e replicabilità della positiva esperienza in altri territori della Regione Marche. Intanto le attività nell’ambito del territorio di Senigallia andranno avanti anche nel 2020 sino alla chiusura del progetto.
21. La collaborazione storica del CSV Marche con le scuole di ogni ordine e grado e con molte realtà del volontariato della nostra Regione, che negli anni hanno sviluppato percorsi di sensibilizzazione e promozione del volontariato e della cittadinanza attiva, in questa fase di evoluzione della società e delle modalità educative e formative, come i percorsi di alternanza Scuola / Lavoro, che coinvolgono anche le realtà del Terzo Settore si sono misurate sotto il coordinamento del CSV Marche in un percorso di ideazione di nuove modalità di collaborazione tra OdV- Aps e mondo della scuola. Questo percorso ha portato a sviluppare idee e progetti che hanno visto ricevere un primo riconoscimento con il finanziamento del progetto”, **APRO - Apprendere per PROgettare” fondo Erasmus - Agenzia esecutiva INAPP Roma**. Il progetto ha avuto avvio negli ultimi mesi del 2019 solo per gli aspetti formali di contrattualizzazione e condivisione della programmazione esecutiva tra CSV Marche e IIS coinvolti. Il progetto realizzerà le azioni principalmente nel corso del 2020 (pandemia permettendo) e del 2021. Si tratterà nello specifico di azioni di mobilità internazionale per staff scolastico e professionisti nell’ambito dell’Istruzione e della formazione professionale (IFP), nonché di personale volontario e non del CSV Marche e delle OdV / Aps che partecipano ai percorsi di promozione del volontariato nelle scuole, con l’obiettivo di accrescere le competenze professionali dei partecipanti per la progettazione, realizzazione e valutazione di percorsi di PCTO: Percorsi per le Competenze Trasversali e per l’Orientamento (ex Alternanza Scuola-Lavoro).
22. Progetto **“ANIMUS”** fondo Erasmus - Sezione Sport: Il comune di Ancona capofila del progetto ha coinvolto il CSV Marche nella realizzazione di una serie di eventi e seminari formativi che a margine dell’evento principale del progetto (I giochi della Macro Regione Ionico - Adriatica) hanno visto la partecipazione di volontari associazioni ed operatori sociali partecipare a dibattiti sui temi della salute, dello sport e dell’integrazione, in particolare con realtà del comune di Ancona.

6.4.3.2 Progetti di promozione del volontariato nelle scuole

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’anno scolastico 2018/2019 sono proseguiti gli accordi stabiliti nei Protocolli di Intesa firmati da CSV Marche con 3 Istituti di Istruzione Superiore marchigiani, 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’ATS n.1 (Istituto Professionale “G. Benelli” di Pesaro e Istituto Superiore Polo 3 di Fano), il CSV Marche ed 11 organizzazioni di volontariato del territorio (Aias, Città della gioia, Amici dell’ippoterapia, Gulliver,

Anteas, Millevoci, 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).

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 2018/2019 hanno aderito al progetto 51 istituti superiori, con il coinvolgimento di 290 classi (+42 classi rispetto allo scorso anno scolastico) e 135 associazioni (+3). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 633 (-69 rispetto all'anno scorso) che corrisponde al 59% degli iscritti.

Tabella 6.6 - Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2018/2019 - Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2017/2018	Istituti coinvolti per l'a.s. 2018/2019	Numero classi (test/stage)	Di cui partecipanti al progetto Edu_Touch	Di cui Miniprogetti	N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv	Classi in cui il progetto è inserito nel PTOF	Adv
Ancona	11	14	81	6	0	1	75	42
Ascoli P.	11	13	76	8	21	2	66	36
Fermo	4	4	12	0	0	2	12	6
Macerata	7	10	62	7	3	0	55	33
Pesaro e Urbino	6	10	61	10	2	0	51	18
Totale	39	51	290	31	26	5	259	135

Tabella 6.7 - Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2018/2019 - Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage effettuati ma non terminati	Stage terminati	
		N.	% su contattati		N.	% su Stagisti
Ancona	1.620	398	25%	119	279	70%
Ascoli P.	1.520	154	10%	48	106	69%
Fermo	240	8	3%	5	3	37%
Macerata	1.240	176	14%	62	114	65%
Pesaro e Urbino	1.220	340	28%	209	131	38%
Totale	5.840	1.076	18%	443	633	59%

Rispetto allo scorso anno scolastico, si registra un sostanziale mantenimento del numero e degli Istituti coinvolti nel progetto (+2 rispetto allo scorso anno scolastico). Il dato conferma ancora una volta 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 segnalare è l'aumento significativo (+48) delle classi coinvolte, sinonimo della fiducia che gli Istituti ci accordano ogni anno, della credibilità e della forza educativa della proposta.

Scende ancora, rispetto all'anno scolastico precedente, il numero dei mini-progetti attivati su tutto il territorio regionale nelle scuole secondarie di II grado. Vale però la pena segnalare gli argomenti per i quali i docenti hanno chiesto degli approfondimenti che è stato possibile attivare grazie alla collaborazione e alla partecipazione diretta di alcune OdV. Ad esempio:

- economia solidale nella Provincia di PU
- nascita del farmaco, alimentazione e dipendenze presso l'Istituto Bramante-Pannaggi di Macerata in collaborazione con TDM e Cittadinanzattiva

Al contrario dello scorso anno, si registra quasi in tutte le province, un piccolo aumento delle associazioni che hanno deciso di partecipare al progetto, grazie al lavoro di sensibilizzazione fatto dagli operatori dei singoli sportelli. Le associazioni nel complesso si dichiarano soddisfatte del progetto in quanto da loro la possibilità di farsi conoscere nel territorio e fornisce un'occasione preziosa per sensibilizzare le nuove generazioni e, laddove possibile, scoprire nuovi potenziali volontari. 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.

Purtroppo permangono ancora le difficoltà legate alla capacità di riuscire ad entrare in sintonia con i giovani dovute ad un gap generazionale che ogni anno si allarga, con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti.

Va sottolineato però lo sforzo di molte associazioni che si sono dotate di strumenti ad hoc (ad esempio numero whatsapp dedicato) per raggiungere i giovani attraverso i canali a loro più congeniali.

Restano pressoché invariate le valutazioni anonime ricevute dagli studenti che anche per quest'anno scolastico si rivelano soddisfatti degli incontri fatti in classe, mettendo in risalto la possibilità che il progetto dà 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.

Risulta molto apprezzata e vincente, 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, che ormai da molti anni rinnovano l'adesione, danno anche per quest'anno 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.

Quasi la totalità degli Istituti partecipanti ha inserito il progetto all'interno del PTOF (Piano Triennale dell'Offerta Formativa) dimostrando quanto la proposta del CSV Marche sia di supporto all'offerta didattica e ben inserita nella programmazione annuale.

Vanno inoltre segnalati i seguenti interventi organizzati dagli stessi operatori del progetto scuola al di fuori del progetto Volontaria...mente:

Nella provincia di Macerata, il 13 maggio 2019, presso l'IIS Bonifazi con sede a Recanati (MC), è stato organizzato, in collaborazione con l'ANPAS Croce Gialla di Recanati e il Centro Culturale Fonti San Lorenzo, un incontro di approfondimento con le classi V su richiesta dei docenti. I temi trattati hanno toccato il Servizio Civile Nazionale, i corpi Europei di Solidarietà e i programmi di scambio europei ERASMUS+.

Nella provincia di Ascoli è stato richiesto l'intervento di uno degli operatori durante l'assemblea d'istituto del Liceo Scientifico Rosetti di San Benedetto del Trono, in data 4 marzo 2019, L'operatore ha trattato con gli studenti il rapporto tra sviluppo sostenibile e mondo del volontariato e il ruolo del Terzo settore nell'economia del futuro.

Una parentesi particolare va dedicata alla provincia di Fermo. In questo anno scolastico, più che negli anni scorsi, l'operatrice ha riscontrato una certa resistenza da parte degli studenti ad aderire alla proposta di stage presso le associazioni. I ragazzi, seppur molto interessati durante gli incontri a

scuola, hanno scarsamente aderito alla seconda parte del progetto, a causa per lo più dell'incertezza sul permesso a partecipare e delle difficoltà logistiche e di trasporto. Per venire incontro a questa difficoltà, con l'autorizzazione di Dirigenti e insegnanti coinvolti, l'operatrice ha cercato altre modalità di coinvolgimento degli studenti in collaborazione con le associazioni del territorio.

In particolare è da segnalare la partecipazione alla manifestazione FridayForFuture organizzata a Macerata il 25 maggio 2019. In quell'occasione i ragazzi hanno potuto incontrare e conoscere le associazioni aderenti all'iniziativa e i ragazzi del loro istituto che, grazie alle edizioni passate del progetto Volontaria...mente, ora sono volontari attivi all'interno delle stesse. Il tutto mediato e coordinato dalla nostra operatrice.

Inoltre l'operatrice ha ritenuto opportuno sfruttare gli eventi che le singole associazioni aderenti al progetto hanno realizzato nel territorio per coinvolgere gli studenti e fare attività di promozione.

Da segnalare in modo particolare quest'anno, il Movimento studentesco NOISETTE nato nel 2016 dalla volontà di alcuni studenti del Liceo artistico Liceo pedagogico di Fermo, in seguito ai fatti accaduti a Emmanuel Chidi Namdi, il ragazzo di origine nigeriana e richiedente asilo politico nel nostro paese, morto inseguito alle percosse ricevute per strada. Il gruppo di giovani studenti, grazie anche all'esperienza vissuta del progetto Volontaria...mente, decise di unirsi in un movimento per rendere concreto il loro essere cittadini attivi nel territorio, Il movimento non si è mai costituito in organizzazione di volontariato per il ricambio dei propri componenti che avviene ogni anno. Dal 2016, NOISETTE organizza e promuove manifestazioni in difesa dei diritti umani, dell'ambiente e di sensibilizzazione della cittadinanza collaborando attivamente con le organizzazioni di volontariato del fermano.

Lo si inserisce in questo resoconto come esempio di ciò che il progetto Volontaria...mente ha saputo generare in questi anni. E in questo anno scolastico in particolare il movimento è stato di grande aiuto all'operatrice del progetto scuola di Fermo perché i componenti si sono resi disponibili a testimoniare in prima persona ai nuovi studenti le possibili azioni che il volontariato può compiere nella società.

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 prevista 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 2018/2019 hanno aderito al progetto 23 Istituti Comprensivi (-2 rispetto all'a.s. precedente) con il coinvolgimento di 141 classi (+40) e 74 associazioni di volontariato (-8).

Tabella 6.8 - Progetto "Mr. Cittadino" - 2018/2019

Provincia	Istituti Comprensivi	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti realizzati direttamente dalle adv (classi coinvolte)
Ancona	5	36	900	13	5
Ascoli P.	3	18	450	25	11
Fermo	4	26	650	3	18
Macerata	7	38	950	23	0
Pesaro e Urbino	4	23	575	10	17
Totale	23	141	3.525	74	51

Rispetto allo scorso anno scolastico, si nota come il numero degli Istituti Comprensivi si mantenga più o meno invariato, mentre è da sottolineare il sensibile incremento delle classi coinvolte, segnale che il progetto dedicato ai più piccoli sia comunque ben accolto dagli insegnanti.

Diminuiscono anche le associazioni che hanno deciso di partecipare, ma aumenta sensibilmente il numero di classi in cui sono stati attivati dei mini progetti di approfondimento gestiti in classe in totale autonomia dalle associazioni stesse, con il supporto del CSV solo nella fase di contatto con le scuole e nel coordinamento delle azioni previste. Alcuni esempi di approfondimenti:

- Amnesty International sez. di Pesaro in collaborazione con l'ass.ISAIA: il carcere e i diritti umani
- Legambiente Pesaro: temi ambientali
- Centro H Ancona: La scuola incontra la disabilità

Le associazioni si sono dimostrate anche per questo anno scolastico disponibili ad investire numerose risorse volontarie nella sensibilizzazione delle nuove generazioni comprendendo l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini.

Tutti gli Istituti hanno inserito il progetto Mr Cittadino nel PTOF e gli insegnanti hanno rinnovato la valutazione positiva del nostro progetto. Maestri e professori hanno partecipato in maniera collaborativa e motivata alle attività previste, 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.

6.4.3.3 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;
- 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 2019 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 22.

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:

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

Provincia di Ancona:

- 1 e 12 aprile 2019, Jesi (AN) - "Mercato del Sapere", un'iniziativa realizzata e promossa da ITIS Marconi, IIS Peralisi 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 43 colloqui di orientamento;
- 6 maggio 2019, Ancona - "Donaction, Progetto di Sensibilizzazione alla Donazione Organi, tessuti, sangue, midollo" - il CSV Marche ha partecipato alla commissione di valutazione degli elaborati finalisti alla 5° Edizione. Il progetto è stato 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.

Provincia di Macerata:

- 30 e 31 marzo 2019 Recanati (MC) "Vita Straordinaria - Straordinaria Vita - Volontari in Festa Recanati" - Il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale all'iniziativa.

Provincia di Pesaro Urbino:

- 25 maggio 2019 Pesaro, "Traguardi senza barriere"- manifestazione di inclusione e promozione sportiva patrocinata dal Comitato Paraolimpico Marche e organizzato da YouAble ONLUS con la collaborazione del CSV Marche, al fine di creare una giornata di aggregazione, volta a ridurre il gap sociale tra persone disabili e normodotate, ma anche motivazionale, per dare un faro di speranza concreto e tangibile alle persone con difficoltà nella vita. Il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale all'iniziativa anche attraverso l'allestimento di stand informativi propri e delle organizzazioni coinvolte;
- 11 luglio 2019 Fossombrone (PU) - "Festa di volontariato" promossa dalla Consulta delle associazioni dell'ATS n.7, con la collaborazione del Comune, della provincia e del CSV Marche, che ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale dell'iniziativa.

CORPO EUROPEO DI SOLIDARIETA'

Nel 2019 è stato avviato il percorso di avvicinamento di CSV Marche e del tessuto del no profit marchigiano al Programma European Solidarity Corps. Il Corpo Europeo di Solidarietà è la nuova iniziativa dell'Unione europea che offre ai giovani opportunità di volontariato, nel proprio Paese o all'estero, nell'ambito di progetti destinati ad aiutare comunità o popolazioni in Europa. Il primo step del percorso è stata la formazione al Programma destinata agli operatori coinvolti nei progetti educativi dedicati alle scuole secondarie di secondo grado. Un primo importante passo per sviluppare competenze nell'orientamento dei giovani marchigiani verso un'opportunità di volontariato finalizzata alla promozione della solidarietà e della cittadinanza attiva, a fornire risposte nuove ai bisogni delle comunità e a sviluppare forme di volontariato individuale e su progetti specifici.

6.4.4 FORMAZIONE

6.4.4.1 L'offerta formativa del CSV

Introduzione

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

Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi 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 e delle associazioni di promozione sociale; possono altresì partecipare persone non appartenenti a odv e aps 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 2019, dopo la sperimentazione del 2018, si è inoltre consolidato 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 2019 sono stati realizzati 7 corsi di formazione per un totale di 40 ore coinvolgendo 200 partecipanti.

Tabella 6.9 - 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	0	0	ND	0	0	ND
Ascoli Piceno	0	0	ND	0	0	ND
Fermo	1	10	10	11	7	7
Macerata	0	0	ND	0	0	ND
Pesaro e Urbino	1	10	10,0	14	12	12,0
Regionale	5	20	4,0	226	181	36,2
Totale	7	40	5,7	251	200	28,6

Tabella 6.10 - 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
Capacitiamoci Insieme	2	20	10,0	25	19	9,5
Seminario Rigenerare i territori	1	6	6,0	34	34	34,0
Te lo dico con un video	1	8	8,0	68	52	52,0
La sicurezza nei luoghi di lavoro	1	2	2,0	26	20	20,0
Il bilancio di esercizio nelle Odv	1	2	2,0	57	39	39,0
Il bilancio di esercizio nelle Aps	1	2	2,0	41	36	36,0
Totale	7	40	5,7	251	200	28,6

6.4.4.2 Le attività formative proposte dalle associazioni

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 all'iniziativa formativa.

Nel corso del 2019 CSV Marche ha presentato un'importante novità: la scadenza di giugno 2019 infatti è relativa al "Bando formazione di rete" che intende favorire la co-progettazione nella formazione, chiamando i soggetti proponenti a esplicitare bisogni formativi condivisi e presentare progetti formativi da realizzarsi in una logica di rete.

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

Di seguito riportiamo i dati delle sessioni di presentazione di iniziative formative che si sono chiuse rispettivamente nel mese di dicembre 2018 (e che quindi si è svolta interamente nel 2019) e nel mese di giugno 2019 (bando di rete).

Nel 2019 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 20 sono stati gli interventi formativi (erano stati 18 nel 2018) rivolti ad altrettante associazioni di volontariato. Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di dicembre 2018.

Tabella 6.11 - Bando Formazione 2018 - sessione di dicembre 2018

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	12	0	12	3	0	9	75%	€ 13.862,40	€ 1.540,27
Ascoli Piceno	6	0	6	3	0	3	50%	€ 5.220,00	€ 1.740,00
Fermo	5	0	5	2	0	3	60%	€ 4.545,00	€ 1.515,00
Macerata	6	0	6	1	0	5	83%	€ 7.970,00	€ 1.594,00
Pesaro e Urbino	6	0	6	1	0	5	83%	€ 8.141,05	€ 1.628,21
Totale	35	0	35	10	0	25	71%	€ 39.738,45	€ 1.589,54

Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di luglio 2019 (Bando di rete).

Tabella 6.12- Bando Formazione di Rete - sessione di giugno 2019

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
28	1	27	0	9	18	64%	€ 62.839,82	€ 3.491,10

Sostegno alle attività formative delle Odv

Il servizio di sostegno alle attività formative si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando formazione. 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 2019 i servizi di sostegno alle attività formative sono stati 269.

Tabella 6.13 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. totale	%
Ancona	80	30%
Ascoli Piceno	20	7%
Fermo	48	18%
Macerata	70	26%
Pesaro e Urbino	51	19%
Totale	269	100%

6.4.5 CONSULENZA, ASSISTENZA QUALIFICATA ED ACCOMPAGNAMENTO

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.

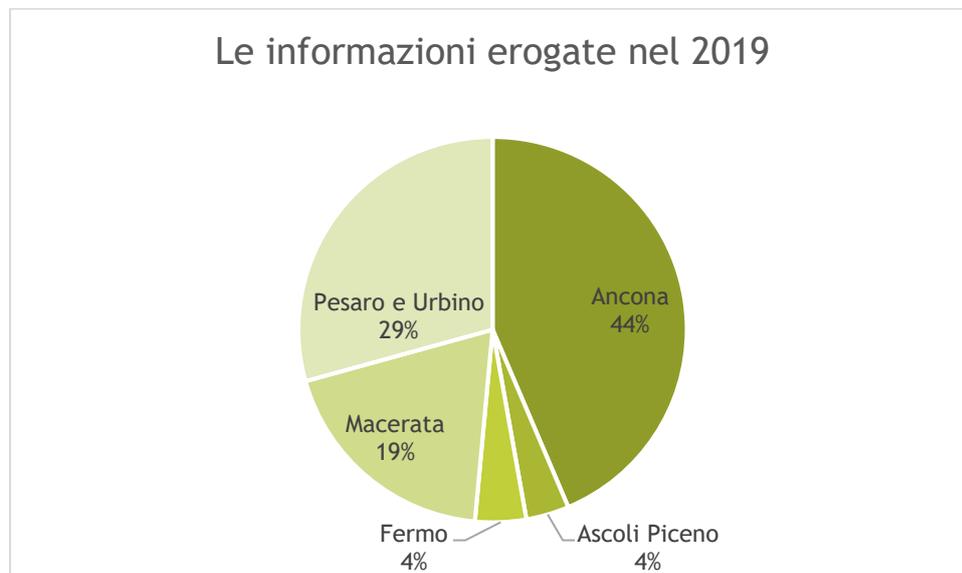
Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra associazione richiedente e l'operatore o consulente.

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 2019 CSV Marche ha erogato 754 consulenze informative di base e 3.149 consulenze. Di seguito si riporta la specifica per provincia delle consulenze informative di base.



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 3.149 consulenze erogate il 95% sono state effettuate "con un trasferimento competenze personalizzato e specifico".

Tabella 6.14 - Le consulenze erogate nel 2019

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	12	1	16	948	8	985	31%
Ascoli Piceno	2	33	3	465	4	507	16%
Fermo	0	5	0	184	2	191	6%
Macerata	0	33	5	863	7	908	29%
Pesaro e Urbino	0	15	0	537	6	558	18%
Totale	14	87	24	2.997	27	3.149	100%

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 6.15 - Le Aree tematiche delle consulenze erogate nel 2019

Provincia	Totale	%
Di temi del territorio	20	1%
Di temi di gestione - governance	71	2%
Di temi di supporto tecnico	2.990	95%
Di temi specifici del Non Profit	48	2%
Di volontariati	20	1%
Totale	3.149	100%

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 71% delle consulenze di supporto tecnico.

Tabella 6.16 - Specifiche delle tematiche delle consulenze erogate nel 2018 nell'area "Di temi di supporto tecnico"

Tema	Totale	%
Di temi giuridici, legali o notarili	1.218	41%
Di Amministrazione, contabilità o rendicontazione economica	592	20%
Di temi fiscali	317	11%
Di Assicurazioni	185	6%
Di rinnovo - o nuovo assetto legale	174	6%
Di 5x1000	136	5%

Tema	Totale	%
Di progettazione	119	4%
Di sicurezza o privacy	110	4%
Di lavoro, previdenza, sviluppo capitale umano	53	2%
Di marketing e fundraising	49	2%
Di valutazione e rendicontazione sociale	22	1%
Di informatica o nuove tecnologie ITC	8	0%
Altro	7	0%
Totale	2.990	100%

Focus sulle consulenze per l'adeguamento degli statuti di ETS e aspiranti ETS

Nel 2019 gran parte dell'attività di consulenza del CSV Marche è stata dedicata all'adeguamento degli statuti degli enti del terzo settore iscritti ai rispettivi registri e all'adeguamento degli enti di varia natura associativa non iscritti, ma interessati ad orientarsi nel mondo degli ETS e a capire come collocarsi.

La scadenza per l'adeguamento degli enti iscritti ai registri, fissata inizialmente al 2 agosto 2019 e successivamente prorogata al 30 giugno 2020, ha inevitabilmente dettato i tempi del servizio, concentrando la maggior parte delle consulenze nella prima metà dell'anno.

Il primo trimestre del 2019 è stato dedicato soprattutto allo studio della normativa, di tutte le note e circolari emanate dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, a chiarimento di alcuni passaggi strategici per adeguare al meglio la propria associazione.

Il frutto di questo lavoro di studio e di confronto all'interno dell'area tecnico gestionale del CSV è stata la predisposizione di documenti standard da mettere a disposizione delle organizzazioni di volontariato e delle associazioni di promozione sociale, per gestire il più possibile in autonomia tutte le fasi della procedura di adeguamento. Ne sono usciti due kit caricati nell'area riservata del sito di CSV, uno per le odv e uno per le aps, scaricabili da tutti gli utenti registrati. I numeri di download dei kit caricati in area riservata sono stati **287 per il kit odv e 232 per il kit aps**.

Per accompagnare al meglio gli ETS coinvolti nell'adempimento e cercare di arrivare ad informare, formare e accompagnare il maggior numero di essi, a partire dal mese di marzo sono stati organizzati a livello territoriale degli appuntamenti collettivi: **24 appuntamenti di consulenza collettiva** a cui hanno partecipato **488 associazioni**.

Per gli enti interessati a vario titolo all'adeguamento, sia per quelli obbligati perché iscritti ai registri sia per quelli solo interessati a capire come entrare nel mondo del terzo settore, sono stati forniti servizi di orientamento generale: sono state erogate **370 consulenze informative di base** a **288 enti di cui 252 odv, 11 aps e 25 enti di altra natura associativa**.

Per tutti gli enti che hanno avviato e in qualche caso terminato il proprio percorso di adeguamento o di trasformazione in ETS, il CSV ha erogato un totale di **839 consulenze personalizzate e specifiche** che comprendono in particolare la correzione della bozza dello statuto, lo scioglimento di dubbi legati all'organizzazione dell'assemblea, alle pratiche di registrazione degli atti e alla trasmissione della documentazione alla Regione.

Gli utenti di queste consulenze sono stati **833 odv, 13 aps e 41 enti di varia natura associativa**. Si evidenzia come, in linea con le scelte di programma e di mandato del CSV, tali consulenze siano state erogate principalmente alle odv.

Particolarmente importante e decisiva è stata la ripresa della collaborazione tra il CSV e la Regione Marche interessata anch'essa dalla scadenza, perché impegnata nelle attività di controllo e verifica degli adeguamenti, in vista della migrazione nel futuro RUNTS di odv e aps iscritte nei registri regionali.

È ripartito un lavoro di confronto sull'interpretazione della normativa, sulla sua applicazione, sugli sviluppi pratici, sui modelli di statuto standard per odv e aps.

Nel mese di maggio il CSV, in collaborazione con la Regione, ha organizzato **cinque incontri provinciali** condotti da un rappresentante della Regione e dagli operatori dell'area tecnico gestionale del CSV ai quali hanno partecipato **241 enti** di varia natura giuridica.

Accompagnamento alla rendicontazione sociale:

Il Csv Marche anche per il 2019 ha seguito le associazioni nel percorso di rendicontazione sociale. La Riforma del Terzo Settore ha dato al concetto della trasparenza e del valore “globale” delle attività messe in campo dagli Ets, un notevole rilievo affidando alla rendicontazione sociale il significato di un irrinunciabile strumento che non è solo di comunicazione ma anche di autovalutazione. Durante il corso del 2019, tra i tanti decreti attesi sono state emanate le “Linee Guida per la rendicontazione sociale”, nonché quelle per l’impatto sociale. Le associazioni che avevano già compreso l’importanza di questo percorso, lo hanno portato avanti in naturalezza. L’equipe delle consulenze tecnico-gestionali, soprattutto in presenza di nuove costituzioni, ha presentato il servizio come uno tra i fondamentali per una corretta gestione operativa dell’associazione, e non come un’ulteriore formalità da espletare.

Sono stati seguiti diversi documenti di Rendicontazione Sociale tra Bilanci Sociali e Relazioni sulle attività. La concentrazione sull’urgenza degli adeguamenti statutari ha fatto rimandare però l’approvazione sia dei Bilanci che dei relativi documenti di rendicontazione sociale. L’aspetto più complesso del servizio è far comprendere che rendicontare socialmente la propria attività aiuta direttamente nella volontà di essere trasparenti sia verso l’interno che verso l’esterno, indica una strada che percorsi correttamente e onestamente, insegna a programmare e a valutare nonché verificare, la realizzazione di tali attività e l’ottimizzazione delle risorse impiegate. Permette di condividere con tutti, interni ed esterni a qualsiasi livello, il cuore della macchina associativa nonché ad archiviare e quindi, non dimenticare nulla di quanto si è fatto (ore impiegate, riunioni direttivo, assemblee, iniziative, grafica delle stesse, foto ecc. ecc.). Ci si augura che nella corsa ad ostacoli quasi quotidiana cui i volontari sono destinati, si riesca a far comprendere loro, la fondamentale priorità di impostare le loro azioni come amministratori illuminati, responsabili di servizi che spesso forniscono in via sostitutiva e non solo sussidiaria. Modalità sancita ormai chiaramente dalla Riforma.

6.4.6 INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Introduzione

Nel 2019 i bisogni delle associazioni e la corrispondente offerta dei servizi CSV nel settore informazione e comunicazione sono stati:

- informazione e aggiornamento sulle novità normative discendenti dal completamento dell’iter di Riforma del terzo settore, 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) >> servizio di consulenza al social media marketing
- approfondimento sui temi del volontariato >> pubblicazione del periodico Vdossier.

Nel 2019 si è dedicata particolare attenzione alla produzione e uso di contenuti video, con un corso di formazione on line per le associazioni, interamente incentrato su questo tema.

L’attività di informazione e comunicazione

SITO INTERNET

L’obiettivo principale del sito di CSV Marche è informare e aggiornare, velocemente, i propri target di riferimento (in primis gli Ets marchigiani, ma anche studenti, cittadini, altri stakeholder) su servizi e attività del CSV stesso, novità derivanti dalla normativa, scadenze, corsi e bandi, ma anche offrire uno spazio di pubblicazione a notizie ed eventi delle Odv e altri Ets marchigiani, coerenti con la linea editoriale del sito.

Nel 2019, dopo un lungo lavoro di progettazione e sviluppo, il sito internet di CSV Marche è stato completamente rinnovato, e la nuova versione è andata on line il 1° ottobre, con un nuovo dominio senza punti (www.csvmarche.it), una nuova grafica, una struttura organizzativa dei contenuti per

aree di servizio, pensata per essere più facilmente navigabile dagli utenti e i destinatari (Ets, volontari, scuole e studenti, cittadini), una struttura del sito "responsive", ovvero pienamente accessibile da ogni tipo di dispositivo anche mobile, ampio spazio comunque dedicato alle notizie, gli eventi, gli aggiornamenti.

La home page presenta 6 diverse aree, ognuna con la sua icona e un colore diverso, esplorabili anche dal menu "CSV ti guida", un'ampia raccolta di notizie (dal primo piano all'elenco sottostante) in continuo aggiornamento (esplorabile anche dal menu "CSV ti informa"), un calendario eventi in cui sono pubblicate le iniziative locali delle associazioni (corsi, convegni, feste, spettacoli), una sezione bandi, e, naturalmente, anche un focus completo sull'identità del CSV, dal chi siamo ai nostri valori, dalla governance al come partecipare, senza tralasciare i documenti istituzionali e i bilanci.

L'aggiornamento del 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 2019 le sessioni (una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web) sono state 97.964 e 77.755 gli utenti (utenti che hanno avviato almeno una sessione nell'intervallo di date selezionato sia utenti nuovi che 'di ritorno').

Questi dati rappresentano una flessione di circa il 13% rispetto alle sessioni dell'anno precedente ma va sottolineato che il cambio completo di sito e dominio a ottobre 2019 ha influito anche sulle metriche di valutazione. Inoltre l'analisi fatta sull'implementazione del nuovo layout del sito è stata fatta anche con l'obiettivo di incrementare gli accessi; ovviamente i risultati si potranno vedere solo nel corso del 2020 considerata la pubblicazione ad ottobre 2019

Nel corso d'anno sono state inserite nel sito 469 notizie e 213 eventi nella relativa sezione/calendario. Infine sono stati promossi 47 bandi e opportunità di finanziamento per le Odv.

AREA RISERVATA

Già in uso da qualche anno da parte delle associazioni, anche l'Area riservata del sito CSV è stata rinnovata nel corso 2019. Lo strumento, accessibile on line dall'home page del sito, solo previa registrazione, è stato ideato e realizzato per rendere le associazioni e le persone ad esse collegate sempre più autonome nella gestione delle proprie anagrafiche e nella richiesta di alcuni servizi, eliminando o diminuendo la modulistica cartacea e velocizzando le procedure.

La nuova Area riservata è andata on line a maggio in una versione completamente rinnovata nell'interfaccia e le funzionalità. Di pari passo e nei mesi seguenti è stata promossa anche una campagna di registrazione alla stessa, ex novo, per le associazioni marchigiane (Organizzazioni di Volontariato e Associazioni di Promozione Sociale) e anche per i volontari e dirigenti delle associazioni, chiamati poi a collegarsi al proprio ente di appartenenza. Allo scopo il CSV ha realizzato e messo a disposizione una Guida per registrarsi, accedere ed utilizzare la nuova area riservata.

Attraverso l'area riservata, le associazioni possono:

- consultare il proprio profilo anagrafico
- iscriversi ai corsi di formazione promossi dal CSV e scaricare i relativi materiali/slide
- accedere ai bandi formazione del CSV
- iscriversi ai progetti CSV di promozione del volontariato nelle scuole
- scaricare kit di materiali informativi di supporto su temi e procedure specifiche
- compilare questionari e sondaggi promossi dal CSV

Gli utenti creati e accreditati nell'area riservata nel corso del 2019 sono stati 721.

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 2019 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 44 numeri). Al 31 dicembre 2019 gli iscritti alla newsletter erano 5.044.

I SOCIAL MEDIA

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

Nel 2019 il CSV ha confermato la sua presenza nelle seguenti piattaforme social:

- Facebook > <https://www.facebook.com/csvmarche/>
- Twitter > <https://twitter.com/home>
- You Tube > <https://www.youtube.com/user/CsvMarche>
- Flickr > <https://www.flickr.com/photos/csvmarche/>

eliminando il suo profilo sulla rete sociale Google+, che lo stesso Google ha chiuso al pubblico nell'aprile 2019.

Tenuto conto del target di riferimento e sulla scia di un tone of voice consolidato, si è proseguito il lavoro di divulgazione dei contenuti del CSV Marche attraverso tutto il ventaglio dei canali, a seconda dei diversi obiettivi e linguaggio di ognuno di essi.

La pagina Facebook 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. La strategia di comunicazione su Facebook si è basata in prima istanza sulla promozione dell'attività CSV, divulgando contenuti legati a iniziative promosse da CSV Marche (corsi, seminari, eventi, assemblee), supportati occasionalmente da attività di advertising, o con la partecipazione di CSV Marche nel ruolo di partner. Si è riservato dunque dello spazio a post sui progetti EduTouch, Snapshots on the borders e Animus.

In seconda battuta, si sono condivisi contenuti di fonti esterne, in linea con i valori e le tematiche del volontariato, che potevano rivelarsi interessanti per la nostra audience: articoli di giornali, video, immagini, storie relative ad associazioni locali particolarmente originali.

La frequenza dei post è stata di circa uno al giorno, durante la settimana lavorativa.

L'account Twitter è servito anch'esso per dare visibilità alle iniziative presentate da CSV Marche o in partnership di progetto. Sono inoltre stati condivisi -tramite tweet dal nostro sito e retweet dal social media - notizie inerenti il mondo associazionistico marchigiano o con attinenza a temi sociali.

Flickr ha svolto invece la funzione di archivio fotografico. Nel suo spazio sono state raccolte gallerie di foto, che hanno documentato corsi, eventi e iniziative organizzati durante l'anno.

Nel corso del 2019, è continuata la produzione di video a cura del CSV Marche, utili a raccontare progetti, eventi, testimonianze dal mondo del volontariato e del Terzo settore, pubblicati su YouTube e poi condivisi su Fb e sito. Nell'ottica di una strategia di video marketing, i video by CSV Marche sono stati perfezionati con una sigla di apertura e chiusura, jingle musicale, sottopancia e sottotitoli.

I SOCIAL MEDIA - MONITORAGGIO E VALUTAZIONE

Di seguito una panoramica delle principali metriche relative ai canali social nel 2019

Facebook> 4889 follower totali; interazioni con la pagina> 8406; visitatori unici> 188.505; visualizzazioni della pagina> 272.402; 33 richieste di informazioni su messenger.

Twitter> 1024 follower, 3648 tweet totali, 60.944 visualizzazioni; 803 visite al profilo; 65 menzioni

YouTube> 120 follower totali; 24 video caricati; 10 playlist totali, 2.203 visualizzazioni nel 2019

Flickr> 11 follower totali, 10 album creati.

Nel 2019 CSV Marche ha occasionalmente supportato la propria comunicazione sui social anche con sponsorizzazioni mirate su singoli eventi. Le campagne di advertising sono state 6, per una spesa totale di 155 euro. Le persone raggiunte sono state 26.230 (copertura).

SERVIZIO DI CONSULENZA AL SOCIAL MEDIA MARKETING

Il servizio è rivolto alle associazioni interessate a curare la propria presenza online e utilizzare efficacemente gli strumenti del digital marketing. Nel 2019, lo stesso è stato richiesto una volta per l'assistenza ad una associazione della provincia di Ancona. La consulenza è avvenuta in via telefonica e poi con un accompagnamento in presenza nello sportello CSV.

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 si occupa di valutare la richiesta e concordare con l'associazione la formula e la tempistica più efficace, di sviluppare i contenuti forniti dalle associazioni, per veicolarli 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 2019 sono stati offerti 146 servizi totali, così suddivisi: prodotti 115 comunicati stampa, organizzate 5 conferenze stampa e inviati 26 comunicati autoprodotti dalle Odv.

Tabella 6.17 - Servizi di ufficio stampa alle Odv

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%
Ancona	55	2	16	73	50%
Ascoli Piceno	2	0	0	2	1,4%
Fermo	8	1	3	12	8,2%
Macerata	27	1	5	33	22,6%
Pesaro e Urbino	23	1	2	26	17,8%
Totale	115	5	26	146	100%

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, in relazione alla pubblicazione/uscita dei propri contenuti sui quotidiani, emittenti radio e tv, testate on line.

L'89,4% dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di 2 articoli/uscite per comunicato.

Tabella 6.18 - Rapporto tra servizi prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Totale di comunicati e conf. stampa	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo/servizio pubblicato	Articoli e uscite complessivamente pubblicati	Articoli/uscite per comunicato
Ancona	73	90%	130	1,8
Ascoli Piceno	2	100%	4	2
Fermo	12	91,6%	28	2,3
Macerata	33	84,8%	64	1,9
Pesaro e Urbino	26	80,8%	51	1,9
Totale	146	89,4%	277	2

GESTIONE DI SPAZI E RUBRICHE

Anche nel 2019 il CSV ha portato avanti un'attività di relazione con i principali mass-media regionali e locali, per la gestione di spazi e in alcuni casi di rubriche periodiche, per promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

La collaborazione principale è stata con èTV Marche, per la realizzazione della rubrica "Spazio alla solidarietà": sono state 12 le trasmissioni che (da gennaio a giugno) hanno coinvolto 15 Odv.

Di queste: 4 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 24 volte (+ le repliche), poi sono state pubblicate sulla pagina Facebook dell'emittente e sul canale youtube del CSV.

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 2019 i servizi erogati sono stati 410.

Tabella 6.19 - Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Grafica e stampa	Solo stampa	Solo grafica	Totale	Totale %
Ancona	64	56	0	120	29%
Ascoli Piceno	26	0	0	26	6%
Fermo	18	0	0	18	4%
Macerata	126	45	4	175	43%
Pesaro e Urbino	38	33	0	71	17%
Totale	272	134	4	410	100%

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 2019 sono stati realizzati due numeri: n. 1/2019 "Ambiente, noi lo salviamo così" sul volontariato verde, la mobilitazione del non profit per la difesa del pianeta, progetti e sfida culturale per l'equità e la sostenibilità; n. 2/2019 "Valutazione, motore dell'impatto sociale" sulle nuove linee guida per la misurazione delle performance del volontariato come creatore di valore sociale, con un contributo di 2 articoli dal CSV Marche.

6.4.7 RICERCA E 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 2019 sono state effettuate 49 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale.

Tabella 6.20 - Servizio Documentazione

Provincia	Num.	%
Ancona	14	29%
Ascoli Piceno	8	16%
Fermo	0	0%
Macerata	1	2%
Pesaro e Urbino	26	53%
Totale	49	100%

6.4.8 SUPPORTO TECNICO-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

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. In questo conteggio non sono incluse eventuali stampe fatte all'interno del servizio di Promozione delle iniziative delle adv pari a circa 62.000 copie

Tabella 6.21 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%
Ancona	16.948	8.637	25.585	24%
Ascoli Piceno	548	1.185	1.733	2%
Fermo	4.430	6.561	10.991	10%
Macerata	34.886	23.704	58.590	54%
Pesaro e Urbino	8.312	3.001	11.313	10%
Totale	65.124	43.088	108.212	100%

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe, sono state invece 1.126.

Tabella 6.24 - 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	6	57	209	272	24%
Ascoli Piceno	0	26	0	26	2%
Fermo	3	30	282	315	28%
Macerata	225	53	32	310	28%
Pesaro e Ubino	156	31	16	203	18%
Totale	390	197	539	1.126	100%

6.5 Altre attività

Questo paragrafo descrive una nuova tipologia di attività che il CSV Marche ha iniziato a porre in essere, cioè la partecipazione all'erogazione di servizi di consulenza, tutoraggio, formazione al di fuori del mandato e delle procedure di Ente Gestore di Centro di Servizio per il Volontariato, sia a soggetti No Profit, che potenzialmente a soggetti diversi anche for profit o enti pubblici nelle loro varie forme giuridiche

APPALTO PER AFFIDAMENTO DI UN SISTEMA DI SERVIZI INTEGRATI DI FORMAZIONE, PROMOZIONE, COMUNICAZIONE e VALUTAZIONE progetto: “NOI SPERIAMO CHE CE LE CAVIAMO DA SOLI”

Alla fine del 2018 il CSV Marche ha partecipato ad una procedura pubblica per l'affidamento di un sistema articolato di servizi di supporto alla realizzazione di un progetto di carattere nazionale.

La procedura indetta da AIAS Pesaro, Organizzazione capofila di un ATS composto da 13 diversi partner di 12 diverse regioni italiane, prevedeva l'affidamento dei servizi di formazione, promozione, comunicazione e valutazione del progetto “Noi speriamo che ce la caviamo da soli..!” finanziato nell'ambito del primo bando nazionale Art.72 del nuovo codice del Terzo Settore.

La procedura di evidenza pubblica, ha visto la partecipazione di 5 diversi soggetti ed il CSV Marche alla fine del percorso di affidamento è risultato vincitore della procedura con la migliore offerta tecnico - economica presentata.

Esperate le procedure tecniche tra i mesi di settembre ed ottobre 2018, il CSV Marche ha subito iniziato ad erogare servizi di assistenza tecnica, consulenza e supporto sia ad AIAS Pesaro che agli altri partner di progetto disseminati per tutta la penisola italiana.

Nello specifico il CSV Marche, sta erogando servizi di formazione attraverso professionisti che hanno erogato formazione in presenza e da remoto con sistemi di videoconferenza, webinar e formazione a distanza con piattaforma FAD, realizzato servizio di Ufficio Stampa, Consulenza Grafica, acquisto e distribuzione di materiale promozionale, non che svolto attività di valutazione delle attività di progetto.

Alla fine del 2019 il progetto dopo aver realizzato la maggior parte delle azioni previste, è nella fase di ideazione ed organizzazione della conferenza finale di progetto, e della stesura del libro bianco sulle linee guida per lo sviluppo di percorsi di autonomia per soggetti con disabilità, che saranno rispettivamente, realizzata e presentata nel corso dei primi mesi del 2020. Con la fine delle attività legate all'evento finale ed alla presentazione delle linee guida, avrà termine anche il contratto di fornitura di servizi previsto dalla procedura di affidamento sopra descritta. Si rimanda quindi al bilancio sociale 2020, per una trattazione più puntuale ed approfondita dei risultati di questa prima esperienza di erogazione di servizi in regime di concorrenza realizzata dal CSV Marche.

7 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

7.1 Strumenti per la qualità

In questo capitolo si illustrano gli esiti della valutazione del programma 2019.

Alla base dell'approccio valutativo utilizzato ci sono alcuni punti fermi che hanno caratterizzato il metodo proposto:

- la costruzione condivisa di cosa si valuta e di come si valuta (sessione realizzata nella fase di programmazione);
- l'identificazione di un set di dati di monitoraggio, desunti dal data base, e di valutazioni approntati con strumenti specifici, necessari e sufficienti ad accompagnare il Direttivo e lo staff tecnico politico e nella formulazione del giudizio valutativo rispetto agli oggetti della valutazione;
- la consapevolezza che la valutazione e l'autovalutazione funziona se non nasconde, se non censura, se riesce ad esprimere anche ciò che non va. La auto-valutazione non serve ad alimentare un sistema premiale, la auto-valutazione serve se e solo se migliora l'operato del CSV.
- la connessione tra l'autovalutazione e la valutazione: è necessario che le attività del valutatore beneficino dell'autovalutazione per organizzare attività valutative più mirate tenendo conto dei suoi esiti.

La domanda valutativa

Attraverso un approccio partecipativo realizzato nella fase di programmazione con i principali referenti della struttura del CSV, si è esplicitata la domanda valutativa che nella sua finalità ha quella di favorire l'analisi esplicativa su quanto le specifiche azioni contribuiscono al raggiungimento degli outcome attesi, sia a livello di mission e vision organizzativa, sia a livello di strategie che di cambiamenti attesi.

Di seguito vengono descritte in apposite schede i 4 indicatori da valutare (oggetto della valutazione) che sono stati identificati attraverso le sessioni di brainstorming realizzato con i membri del Direttivo CSV al momento della stesura de programma 2019.

INDICATORI	COSA INDICANO, COSA MISURANO, COSA COMPRENDONO	LEGENDA VISIVA
A.REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA PREVISTO	L'indicatore misura la performance dell'organizzazione nella realizzazione delle azioni previste Domanda valutativa: Qual è il grado di realizzazione inizialmente prevista dal Programma? In quali contesti e/o servizi vi sono minori o maggiori cambiamenti rispetto alla pianificazione iniziale?	
B.INTERCETTAZIONE E COPERTURA DEL CAMPIONE UNIVERSAL	L'indicatore analizza la capacità che l'organizzazione ha di intercettare un campione ampio tra i destinatari possibili. Domanda valutativa: in che modo le attività messe in campo dal CSV sono riuscite a raggiungere tutti i territori e tutte le tipologie dei destinatari?	
C. SODDISFAZIONE DEGLI UTENT	L'indicatore prende in esame l'efficacia dell'organizzazione e della pianificazione operativa. Domanda valutativa: in che modo i soggetti che hanno avuto usufruito dei servizi del CSV ne valutano la qualità?	
D. PROGETTAZIONE E TERRITORI	L'indicatore misura le ricadute della progettazione extra FUN sui territori. Domanda di valutazione: Quali sono gli ETS effettivamente coinvolti nella progettazione? E gli enti locali? Quali prodotti sono stati realizzati? Sono nati nuovi servizi?	

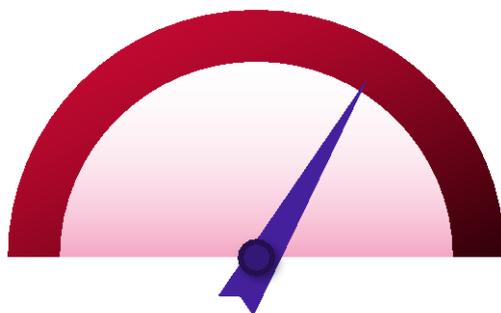
INDICATORI	FONTI INFORMATIVE
A.REALIZZAZIONE DEL PROGRAMMA PREVISTO	DATA BASE
B.INTERCETTAZIONE E COPERTURA DEL CAMPIONE UNIVERSALE	DATA BASE
C. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	QUESTIONARI VALUTAZIONE SERVIZIO CONSULENZA TECNICO -GESTIONALE
D. PROGETTAZIONE E TERRITORI	SCHEDA DI VALUTAZIONE DEI SOGGETTI COINVOLTI E PRODOTTI-REALIZZAZIONI

Analisi dei dati

A. Realizzazione del programma previsto

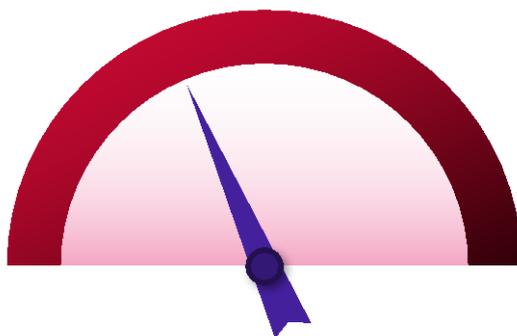
L'indicatore intende fornire informazioni relative alle modifiche che avvengono tra programmazione e realizzazione delle attività nel corso dell'anno. Un passaggio importante del CSV è quello di essere passati da un'organizzazione basata sull'offerta (il CSV può offrire determinati servizi agli ETS) ad una mista, ossia che all'interno del paniere dell'offerta CSV sempre più le Odv diventano parte attiva nella ricerca di nuove modalità e nuovi contenuti da richiedere e proporre al CSV. Dunque il rispetto della programmazione è solo in parte una virtù, lo è di più, all'interno di certi parametri, la flessibilità e la capacità dell'intera struttura di rispondere ai cambiamenti in atto e alle necessità e ai bisogni rinnovati delle associazioni. Detto questo di seguito l'analisi delle aree.

Promozione, orientamento e animazione territoriale



Costante ed in aumento il
lavoro di promozione
Animazione territoriale diffusa

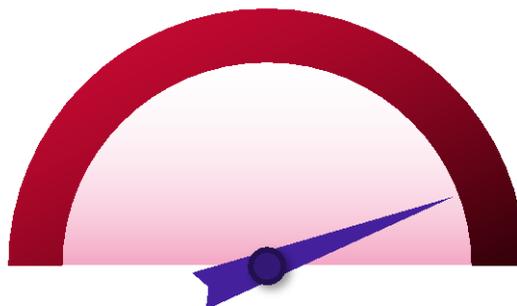
Formazione



E' un'attività in cambiamento

Rispetto alla programmazione, la formazione, in particolare quella proposta dal CSV, subisce una lieve flessione

Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento



Un'attività esplosa

Adeguamento alla riforma del terzo Settore e riorganizzazione del servizio che incontra la piena soddisfazione degli utenti

Informazione e comunicazione



Un servizio che è entrato nel DNA del CSV

IL servizio è diventato un punto di riferimento centrale del CSV, sia per la produzione di prodotti comunicativi che per la creazione di una community fidelizzata

B. Intercettazione e copertura del campione universale

Il Csv riesce, attraverso i molteplici servizi, ad intercettare una percentuale pari circa al 75% del totale delle associazioni volontarie. Questo valore è quasi omogeneo su tutto il territorio marchigiano (di va da una max del 80% ad Ancona ad un minimo del 67% della provincia di Fermo) ed è un valore superiore alle annualità precedenti. Un dato che deve far riflettere sia sul versante della partecipazione attiva (co-partecipare, co-programmare entrano a pieno titolo nelle strategie di sviluppo di un territorio), sia sul versante dell'utilizzo dei servizi.

Perché è così importante la partecipazione attiva? Se si immagina un quadrato nel quale in un lato c'è l'individualismo che porta a risolvere i problemi da sé e soltanto se toccano direttamente il proprio interesse personale; dall'altro c'è la cultura della delega che deresponsabilizza e pone al di fuori di sé la scelta; il terzo lato è rappresentato dalla cittadinanza esercitata attraverso il voto (che attualmente è al minimo della credibilità), le pratiche di partecipazione attiva sono un baluardo di cui il volontariato dovrebbe rappresentare una punta avanzata. La percentuale di intercettazione delle associazioni è un po' un barometro della salute del volontariato che vive la propria identità attraverso la partecipazione. Per il CSV intercettare queste esperienze è fondamentale.

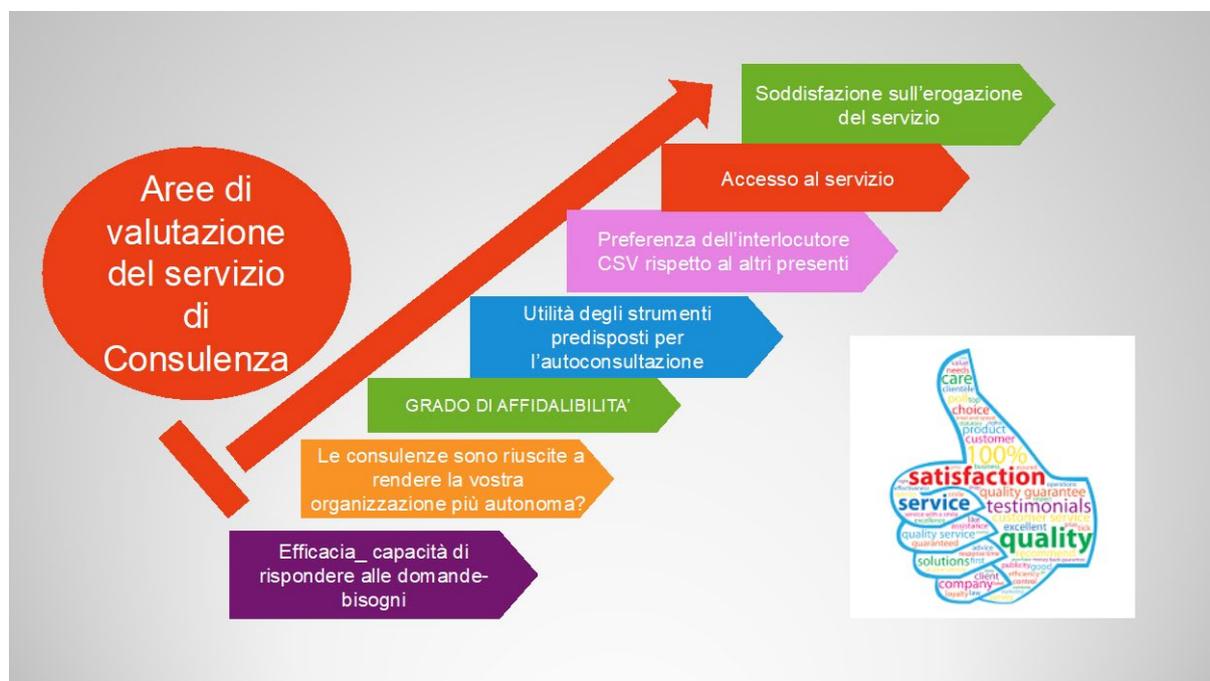
L'utilizzo dei servizi da parte delle associazioni- un quarto delle Odv non utilizzano i servizi del CSV, pur se questi sono valutati molto positivamente dalle Odv utenti. Dunque il motivo non può riferirsi alla qualità del servizio ma piuttosto a componenti che hanno a che fare con elementi diversi, quali anche ad esempio la presenza di Odv che pur essendo registrate all'anagrafe non fanno attività oppure ad una difficoltà di accesso ai servizi.

Sarebbe importante fare uno studio al contrario, ossia capire i motivi di non accesso ai servizi di quel 25% non intercettato da CSV.

C. Soddisfazione degli utenti

La valutazione della soddisfazione è stata focalizzata per l'anno 2019 sul servizio di consulenza tecnico-gestionale. La scelta di realizzare la customer satisfaction su quest'area è stata dettata dalla necessità di capire il gradimento e l'utilità del servizio in seguito alla sua riorganizzazione. Inoltre, anche a causa della necessità di adeguamento normativo richiesto dalla Riforma del Terzo Settore, l'équipe tecnico gestionale ha avuto, rispetto alle annualità precedenti, un aumento notevole di accessi da parte delle organizzazioni di volontariato e di promozione sociale. Dunque per il CSV questa

La valutazione è un buon banco di prova per capire se si è sulla giusta strada. Lo strumento utilizzato è un questionario online proposto alle associazioni marchigiane, in particolare a quelle che nel 2019 hanno avuto almeno 2 accessi al servizio consulenza tecnico-gestionale. Hanno risposto al questionario 61 associazioni tra le oltre 400 del campione considerato. L'immagine sottostante illustra le dimensioni di analisi osservate.



Di seguito, nelle tabelle, si leggono le risposte ai quesiti posti.

Per tutte le aree osservate la valutazione è estremamente positiva, sia nei contenuti (affidabilità, correttezza, efficacia...), che nel sistema di erogazione del servizio che nella relazione con il personale.

1 EFFICACIA - Vi chiediamo di esprimere la vostra opinione in merito all'efficacia della consulenza erogata dal CSV: sulla base della vostra esperienza quanto è stato in grado il CSV di rispondere alla vostra domanda consulenziale/bisogno?

Completamente	Molto	Abbastanza	Solo in parte	Per niente	Dipende dalle tematiche	Totale
57%	36%	3%	2%	0%	2%	100%

2 GRADO DI AUTONOMIA - Le consulenze sono riuscite a rendere la vostra organizzazione più autonoma nella gestione dell'argomento per il quale avete richiesto il supporto?

Si, completamente	Si, molto	Si, sufficientemente	No, per niente	Totale
12	43	4	1	60

3 GRADO DI AFFIDABILITA' - In seguito ad una consulenza ricevuta da CSV vi è capitato di aver bisogno di integrare e verificare le risposte con il parere di altri esperti?

Si, spesso	Si, qualche volta	No, mai	Totale
2%	25%	74%	100%

4 STRUMENTI - Per rafforzare la consulenza il CSV ha messo a disposizione delle associazioni degli strumenti tipizzati, alcuni anche di auto-consultazione (es. facsimile Statuti; file per la tenuta della contabilità; procedure per la modifica degli statuti...). Secondo la vostra esperienza tali strumenti sono stati utili?

Si, Molto	Si, Sufficientemente	Non li conosco e non ne ho avuto esperienza	Altro	Totale
85%	7%	7%	2%	100%

5 RISPOSTE AI BISOGNI - Indicare a chi vi rivolgete prioritariamente quando avete bisogno di un supporto tecnico-gestionale indicando l'ordine con un numero - 1 più frequente, 4 meno frequente

CSV Marche	Consulente / Libero Professionista	Altre associazioni	Volontari interni	Ente Pubblico
1,6	3,3	3,3	3,1	3,4

6 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO - Vorremmo sapere se, in base alla vostra esperienza, l'accesso al servizio consulenza (attraverso mail, area riservata, appuntamento telefonico...) è stato: (erano possibili più risposte)

Semplice	Complesso	Difficile	Lungo	Veloce	Altro	Totale
61%	1%	0%	1%	32%	5%	100%

7. SODDISFAZIONE

7.1 SODDISFAZIONE - Chiarezza					
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poca	Nessuna	Totale
36%	56%	8%	0%	0%	100%

7.2 SODDISFAZIONE - Completezza					
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poca	Nessuna	Totale
31%	54%	13%	2%	0%	100%

7.3 SODDISFAZIONE - Gentilezza					
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poca	Nessuna	Totale
67%	33%	0%	0%	0%	100%

7.4 SODDISFAZIONE - Tempestività					
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poca	Nessuna	Totale
38%	49%	11%	2%	0%	100%

7.5 SODDISFAZIONE - Correttezza delle informazioni date					
Moltissimo	Molto	Abbastanza	Poca	Nessuna	Totale
52%	43%	5%	0%	0%	100%

D. Rapporto con il territorio e con gli stakeholders

La progettazione extra Fun rappresenta per il CSV un importante strumento per rafforzare l'azione sui territori, il rapporto con le associazioni dando loro la possibilità di avere un rapporto proattivo con il CSV. In questo senso il Centro Servizi diventa il volano di relazioni e rapporti che connettono all'interno e all'esterno del territorio marchigiano esperienze legate alle mission organizzative.

Al fine di verificare nella fase ex ante della proposta progettuale ed ex post un rapporto positivo tra mission ed effetti sui territori e le odv, è stata predisposta una griglia di analisi legata ai seguenti indicatori:

- **Attinenza alla mission del CSV:** Il progetto deve perseguire obiettivi e/o tende a realizzare azioni che sono molto attinenti e coerenti alla mission del CSV Marche e/o degli ETS suoi soci e/o degli stakeholder
- **Ricadute/coinvolgimento sui volontari/cittadini: i progetti devono coinvolgere in modo ampio Odv, ETS e/o Enti Locali, e/o Volontari, e/o cittadini**
- **Ricadute sul territorio:** i progetti devono coinvolgere i territori e/o l'ambito di azione di: Ambiti Sociali, Distretti Sanitari, Istituti Scolastici/Università. Prevede il partenariato diretto della Regione Marche, di Ministeri o Centri di Ricerca, Sperimentazione o Innovazione di livello Ministeriale, Nazionale o internazionale
- **Ricadute a livello di innovazione:** sul fenomeno approcciato; sulla metodologia; sugli strumenti: il progetto dovrebbe esser uno strumento che prevede innovazione sia a livello di conoscenze che di metodologie e di strumenti rispetto a quelli già in possesso al CSV

Per la valutazione dell'attività di progettazione extra Fun si prendono in esame i progetti conclusi nel 2019 che sono 3:

- Progetto Voci di Confine
- Progetto Empowering You
- Progetto Edu Touch

Il progetto Voci di Confine - Voci di Confine - VdC - La Globalizzazione vista dai confini e dalle periferie

Ruolo del CSV: partner

Volontari formati 166 in totale (circa 140 delle Marche). Associazioni di Volontariato in totale 24, OdV delle Marche 18. Destinatari diretti delle attività di progetto e dei 24 eventi: 10.329 su base nazionale, 9326 per le Marche. Destinatari indiretti raggiunti con le attività di promozione e disseminazione degli eventi/ corsi/ manifestazioni 384.294 in totale, 84294 nelle Marche. L'ampiezza territoriale può essere considerata l'intero territorio Regionale con particolare intensità nel comune di Pesaro che era partner di progetto. Possiamo considerare che attraverso le 18 Odv coinvolte e gli eventi di disseminazione e promozione realizzati l'attività (essendo le 18 associazioni distribuite su tutte le 5 province) ha raggiunto tutto il territorio regionale.

Il progetto ha portato innovazione su due livelli. Sul livello di conoscenza del fenomeno, il modulo di formazione che è stato creato per il progetto è stato occasione di apprendimento per tutti gli operatori del CSV che seguivano attività di promozione nelle scuole e la progettazione. E' stato poi riutilizzato in alcune occasioni quando nelle scuole gli studenti chiedono approfondimenti sui temi legati a migrazioni, integrazione diritto di asilo, ecc

Prodotti realizzati: Modulo formativo completo, disponibile su FAD.

Il Progetto Empowering You: Empowerment of young EU citizens through a gamified virtual collaboration platform for political and civic participation

Ruolo del CSV: partner

177 giovani di due diverse scuole, una di Macerata (Liceo Artistico Cantalamessa 156 alunni) e una di Ancona hanno partecipato alla fase di sviluppo e di test della APP. Sono stati coinvolti direttamente anche 6 tra educatori ed insegnanti in un modulo di training sperimentale per formatori all'uso dell' APP di progetto, 23 Stakeholders (professionisti, società private di software, insegnanti, educatori, assessori di enti locali) in occasione evento finale di disseminazione. In modo indiretto sono stati raggiunti 5.000 destinatari tramite newsletter.

Prodotti: il modulo di training e l'APP. Questi sono tutt'ora utilizzati in alcune classi coinvolte nei percorsi di promozione del volontariato e della cittadinanza attiva del CSV Marche.

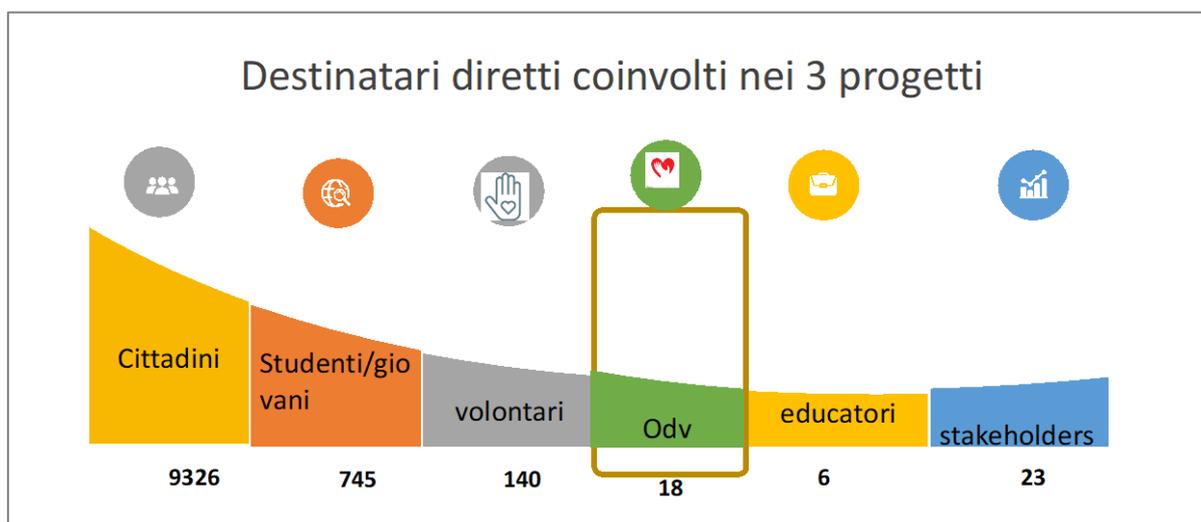
Progetto EDU_TOUCH - La prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze attraverso l'educazione dell'uso corretto delle nuove tecnologie e la promozione del volontariato

Ruolo del CSV: capofila

Destinatari diretti studenti e ragazzi delle scuole superiori. Raggiunti dalle attività di progetto 568 studenti. Di questi 402 sono stati coinvolti nella sperimentazione della APP di progetto Planet Emotion. Tra i destinatari indiretti anche 50 docenti coinvolti in attività di formazione, 150 genitori degli studenti coinvolti nel progetto e 150 volontari di OdV/APS coinvolti in attività di formazione e intervento a scuola. Destinatari indiretti 5.000 contatti newsletter CSV Marche.

La ricaduta territoriale del progetto è stata di carattere regionale coinvolgendo 4 IIS come partner e studenti, adulti, docenti e volontari residenti in almeno 4 delle 5 province della Regione Marche. Innovazione dal punto di vista del processo (formazione, coinvolgimento giovani e docenti negli HUB di progetto), dal punto di vista degli strumenti (APP "planet emotion" e TERZO dal punto di vista delle relazioni grazie ad attività realizzate in collaborazione con Polizia Postale di Ancona, rete SERD della Regione Marche).

Prodotti realizzati: Percorso formativo, APP di progetto "Planet Emotion", Serie di Video "pillole" su buone prassi da adottare nell'uso del web. Creati 4 HUB per giovani nei 4 IIS per incentivare protagonismo giovani anche con attività ed impegni in ambito extra curriculare.



I progetti insistono su tutto il territorio marchigiano, con un'intensità diversa in relazione alla tipologia dei soggetti partner. In particolare nei progetti considerati le provincie di Pesaro e di Macerata sono state le più coinvolte.



Prodotti realizzati:

- Percorsi e moduli formativi
- 2 APP di progetto
- Serie di Video “pillole” su buone prassi da adottare nell’ uso del web

Considerazioni conclusive sulla progettazione extra FUN

I progetti considerati nel presente Bilancio Sociale rientrano senz’altro all’interno della mission organizzativa del CSV, soprattutto nella sua focalizzazione sull’orientamento e sensibilizzazione al volontariato. Vi sono reti territoriali che più di altre sono state coinvolte, e queste sono, anche in relazione alla tipologia dei progetti, quelle reti prevalentemente scolastiche e associative.

Un limite della valutazione annuale della progettazione è quella di non poter comprendere tutte le progettualità in atto che permetterebbero di valutare una più omogenea distribuzione della progettazione sul territorio marchigiano ed il coinvolgimento altre tipologie di soggetto legati agli ambiti sociali, sanitari, ambientali.

7.2 Gli obiettivi di miglioramento

Il Bilancio Sociale 2019 è stato realizzato sulla base di una buona qualità dei dati relativi alla rendicontazione delle attività: da questo punto di vista si è fatto un buon passo avanti. I prossimi steps (obiettivi di miglioramento) hanno a che fare con una maggiore capacità di raccontare le relazioni con i territori e con gli stakeholders. Questa è un’attività infatti molto intensa del CSV di cui si riesce a raccontarne solo in parte.

E’ inoltre importante continuare a rafforzare la funzione comunicativa del BS in un’ottica di trasparenza e condivisione dei risultati.

7.3 Questionario di gradimento del bilancio sociale

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

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

2) Attraverso quale modalità hai 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
- 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)
