

# Bilancio Sociale 2015

## Sommario

Lettera agli stakeholder.....	4
Nota metodologica.....	5
<b>PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ.....</b>	<b>6</b>
<b>1.1 La missione.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 Il governo e la struttura .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 I portatori di interesse.....</b>	<b>10</b>
1.3.1 L'analisi degli stakeholder.....	10
1.3.2 I destinatari delle attività del CSV.....	10
1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza .....	11
<b>1.4 Le risorse umane del CSV .....</b>	<b>12</b>
1.4.1 Il personale retribuito.....	12
1.4.2 I volontari.....	13
<b>1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV.....</b>	<b>14</b>
1.5.1 La definizione del programma di attività .....	14
1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi .....	14
1.5.3 Come comunichiamo .....	16
1.5.4 Con chi collaboriamo.....	16
<b>1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche .....</b>	<b>18</b>
<b>SECONDA PARTE – COSA FACCIAMO PER VALUTARCI ED ESSERE TRASPARENTI.....</b>	<b>20</b>
<b>2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati.....</b>	<b>20</b>
<b>2.2 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo.....</b>	<b>26</b>
<b>2.3 La lettura dei dati e le evidenze di efficacia.....</b>	<b>27</b>
2.3.1 Area della legittimità e della governance del CSV.....	27
2.3.2 Area delle azioni del CSV.....	30
<b>2.4 Riflessioni conclusive – Rigenerare il ruolo del volontariato e diventare innovatori .....</b>	<b>33</b>

<b>TERZA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE.....</b>	<b>36</b>
<b>3.1 Gli utenti.....</b>	<b>36</b>
3.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi .....	36
3.1.2 Il livello di soddisfazione sull'utilizzo dei servizi di CSV Marche.....	41
<b>3.2 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv.....</b>	<b>43</b>
3.2.1 Consulenza .....	43
3.2.2 Percorsi di accompagnamento .....	46
3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi .....	49
3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv .....	51
3.2.5 Documentazione e Ricerca.....	53
3.2.6 Informazioni.....	55
3.2.7 Comunicazione.....	56
3.2.8 Supporto logistico .....	60
3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale.....	61
3.2.10 La promozione del volontariato.....	63
3.2.11 Progetti ed azioni nel contesto nazionale e dell'unione europea .....	71
3.2.12 Animazione territoriale, reti ed azione politica.....	79
3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore .....	83
<b>QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE.....</b>	<b>85</b>
<b>4.1 I comportamenti .....</b>	<b>85</b>

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

- Fondazione Cassa di Risparmio di Ascoli Piceno
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fano
- Fondazione Cassa di Risparmio di Fermo
- Fondazione Cassa di Risparmio di Jesi
- Fondazione Cassa di Risparmio di Loreto
- Fondazione Cassa di Risparmio di Macerata
- Fondazione Cassa di Risparmio di Pesaro
- Fondazione Cassa di Risparmio di Verona Vicenza Belluno e Ancona
- Fondazione CARIPLO

Inoltre, ha contribuito al Fondo Speciale del Volontariato delle Marche, in virtù di un accordo nazionale perequativo, anche ACRI, Associazione di Fondazioni e di Casse di Risparmio Spa.

## Lettera agli stakeholder

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

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

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

L'anno in esame, così come i precedenti, è stato caratterizzato da un lato dalla necessità di fronteggiare la perdurante contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del CSV, dall'altro da una profonda e perdurante incertezza in relazione alle prospettive future. Tale stato delle cose ha costretto CSV Marche a rinunciare o comunque ridurre alcuni servizi ed azioni e conseguentemente a ridurre del 20% il monte ore garantito dal personale dipendente, attualmente in organico, a partire dal gennaio 2015.

In particolare ciò ha comportato:

- a. un notevole ridimensionamento dell'impegno nelle attività collegate all'animazione territoriale, al coordinamento delle reti di associazioni di volontariato ed alla relativa azione politica verso le istituzioni;
- b. una minor cura nell'erogazione di alcuni servizi, soprattutto per quanto concerne la fondamentale componente relazionale degli stessi, che ha avuto inevitabili riflessi negativi sul livello qualitativo delle attività svolte;
- c. l'impossibilità di approntare un'incisiva azione promozionale dei servizi ed attività svolte dal CSV, rivolta a tutte le potenziali odv interessate. Tale azione è indispensabile affinché il CSV non si limiti solo a rispondere pedissequamente alle richieste delle odv ma stimoli e promuova percorsi, talvolta anche impegnativi, in grado però di permettere alle stesse odv di intraprendere virtuosi cammini di sviluppo e qualificazione. Questo ha comportato, come primo effetto diretto ed immediato, una flessione quantitativa di quei servizi ed azioni non di "prima necessità" per la vita delle odv, come ad esempio l'accompagnamento alla rendicontazione sociale, l'ufficio stampa ed alcune tipologie di consulenze, che necessiterebbero di uno stimolo costante da parte del CSV, finalizzato a favorirne l'utilizzo.

Ed è purtroppo da questa difficile quanto inevitabile prospettiva che vanno letti i risultati qualitativi e quantitativi presentati in questo documento.

Buona lettura.

## Nota metodologica

Con questa dodicesima edizione del bilancio sociale CSV Marche rende conto in modo ampio e articolato del suo operato e dei risultati ottenuti nel corso del 2015, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività di CSV Marche, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche sia quelle di altra natura. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione. Rispetto al 2014 non ci sono stati infatti cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

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

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il “Modello per il Bilancio Sociale dei CSV - Guida operativa per la redazione” (2006) e le “Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato” (2008), entrambi proposti da CSV.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Si è altresì fatto riferimento alle **“Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit” elaborate dall’Agenzia per le Onlus** (2010). A tal proposito si è cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. Viene stampato e reso disponibile sul sito del CSV delle Marche, unitamente al bilancio di esercizio.

Per informazioni:

Centro Servizi per il Volontariato delle Marche  
Via della Montagnola 69/a, 60127 – Ancona  
Telefono 071 899650 Fax 071 2809039  
segreteria@csv.marche.it  
www.csv.marche.it

## PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

### 1.1 La missione

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

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

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

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

CSV Marche opera per lo sviluppo e la qualificazione delle **organizzazioni di volontariato marchigiane** e per la promozione **della cultura della solidarietà, nella convinzione che** sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.

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

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

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

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

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

<sup>1</sup> Fiscalmente CSV Marche è un ente non commerciale

## 1.2 Il governo e la struttura

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2015 erano socie di CSV Marche 377 organizzazioni di volontariato (+15 rispetto al 2014), pari al 25% delle organizzazioni iscritte al RRV (lo stesso dato del 2014).**

Tabella 1.1 - Associazioni di volontariato socie di CSV Marche (al 31 dicembre 2015)

Provincia	Odv socie CSV Marche	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	127	34%	26%
Ascoli Piceno	52	14%	26%
Fermo	38	10%	26%
Macerata	66	18%	22%
Pesaro e Urbino	94	25%	27%
<b>Totale</b>	<b>377</b>	<b>100%</b>	<b>25%</b>

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

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

Tabella 1.2 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2015

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 27 maggio 2015	39 (di cui 15 per delega)	10%
Assemblea ordinaria del 14 novembre 2015	63 (di cui 30 per delega)	17%

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 11, ai quali si aggiunge il componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, previsto per legge. Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Il Presidente Onorario di CSV Marche Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente.

Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV.

Tabella 1.3 – Componenti del Consiglio Direttivo di CSV Marche (maggio 2014 - 2018)

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Simone Giovanni Bucchi (Presidente)	2°	Operatore Sociale	Ass. Insieme Pesaro	Presidente Ass. Reciproca
Luigino Quarchioni (Vice Presidente)	3°	Avvocato – Direttore Grotte di Frasassi	Legambiente Marche	Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Mario Argentati (Tesoriere)	3°	Pensionato	Avis Jesi	
Enrico Marcolini	6°	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata	
Francesco Brugnoli	4°	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio	
Umberto Cuccioloni	2°	Artigiano	Aer Picena Ascoli Piceno	Presidente Ass. AER Picena - Vice Presidente FIR Regionale
Daniele Antonozzi	1°	Professore	Fanula e Guardia Macerata	
Roberto Fiorini	5°	Consulente	Rappr. Co.Ge.	
Raffaella Lugli	2°	Pensionata	Anfass Pesaro	
Paolo Pittori	2°	Pensionato	Auser Marche	
Giuliano Ciotti	1°	Pensionato	AVIS Offida	
Laura Stopponi	1°	Pensionata	Auser Porto San Giorgio	

Nel 2015 il Consiglio Direttivo si è riunito 7 volte.

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

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalle norme di riferimento. Nel 2015 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte.

Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti.

Tabella 1.4 - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori (maggio 2014 - 2018)

Nome	Carica	Mandati	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Sebastiano Di Diego	Presidente del Collegio	Quinto	Dottore commercialista e revisore contabile.
Giorgio Gentili	Sindaco Revisore	Terzo	Dottore commercialista e revisore contabile.
Fabio Sargo	Sindaco Revisore	Primo	Ragioniere commercialista e revisore contabile.
Michele Baldini	Sindaco Revisore (nominato dal Co.Ge.)	Terzo	Dottore commercialista e revisore contabile.

Tabella 1.5 - - Composizione del Collegio dei Garanti (maggio 2014 - 2018)

Nome	Carica	Mandati
Marco Tomassini	Presidente del Collegio	Primo
Giuliano Giampaolletti	Garante	Primo
Vittorio Mattei	Garante	Primo

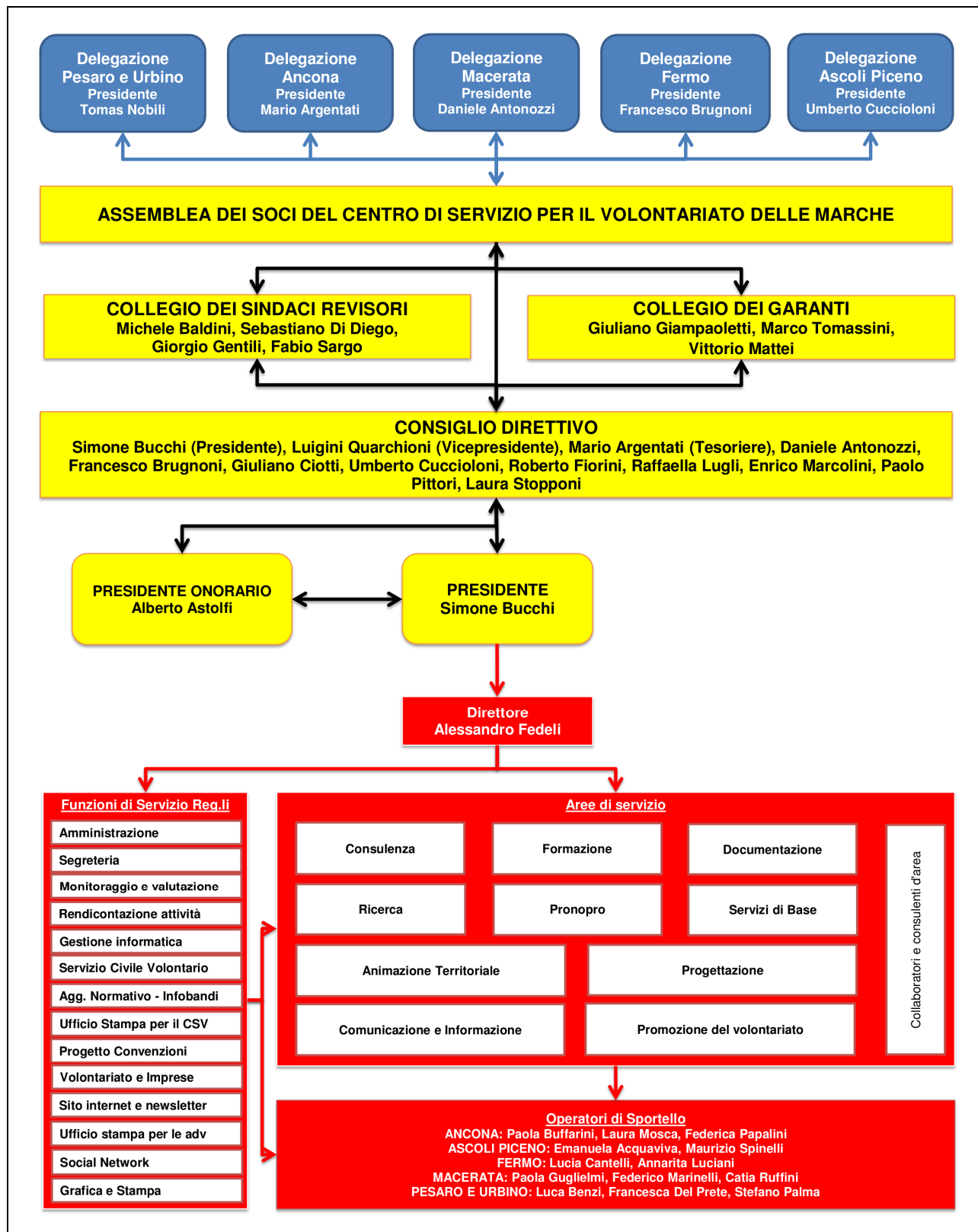
I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione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

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

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma di CSV Marche al 31 dicembre 2015.



Grafico 1.1 - Organigramma di CSV Marche



## 1.3 I portatori di interesse

### 1.3.1 L'analisi degli stakeholder

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

I principali stakeholder di CSV Marche sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

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

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

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

- Le Fondazioni di origine bancaria

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

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

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

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

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

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

#### **I partner territoriali**

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

Di seguito si presenta una sintetica descrizione degli stakeholder più rilevanti.

### 1.3.2 I destinatari delle attività del CSV

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

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

#### **La comunità territoriale**

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

### **1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie)**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 1.4 Le risorse umane del CSV

### 1.4.1 Il personale retribuito

La struttura operativa del CSV è basata principalmente su **21 dipendenti a tempo indeterminato e 1 a tempo determinato** (per la sostituzione di una dipendente in maternità). Nel corso del 2015 CSV Marche ha fatto ricorso allo strumento del Contratto di Solidarietà applicando un taglio lineare del 20% agli orari di tutti i dipendenti; nella successiva tabella dunque l'indicazione delle ore "equivalenti tempo pieno" tiene conto di questa diminuzione.

Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di minimo 6 ore. Il CSV nel 2015 si è avvalso inoltre di **8 collaboratori a progetto**.

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

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

Tabella 1.6 - Risorse umane retribuite nel 2015 – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

		Dipendenti	Collaboratori	Liberi professionisti
Oneri di Supporto Generale		2,6	1	0
Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi		9,7	1	0
Oneri per Servizi	Formazione	0,5	0	0
	Informazione e comunicazione	1,1	0	2
	Animazione territoriale	0,2	0	0
	Consulenza e assistenza	0,1	0	6
	Promozione	0,1	4	1
	Progettazione Naz. e Europea	0,0	2	0
	Progettazione sociale	1,0	0	0
<b>Totale</b>		<b>15,3</b>	<b>8</b>	<b>9</b>

Tabella 1.7 - Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti
Maschi	36%	-	55%
Femmine	64%	100 %	45%

Anche nel 2015 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si da conto sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

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 staff, 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.

Tabella 1.8 - iniziative formative del 2015<sup>2</sup>

N.	Iniziativa formativa	Destinatari	Partecipanti	Durata
1	Normative, fiscalità e gestione amministrativa delle odv e delle APS- aggiornamento	Operatori di sportello	7	12 ore
2	Normative, fiscalità e gestione amministrativa delle ASD	Operatori di sportello	2	16 ore
3	Strumenti e tecniche per l'organizzazione di eventi	Operatori Csv Marche	18	8 ore
4	La disciplina dei rapporti di lavoro nelle organizzazioni no profit	Operatori di sportello	10	8 ore
5	Social Network base	Operatori Csv Marche	10	16 ore
6	Social Network avanzato	Operatori Csv Marche	2	8 ore
7	La redazione di un piano di comunicazione di un odv	Operatori di sportello	5	16 ore

I costi sostenuti nel 2015 per la formazione degli operatori sono stati pari in parte coperti dalle risorse rivenienti da un progetto finanziato da Fon.Coop (Fondo per la formazione continua dei lavoratori delle imprese cooperative) a cui CSV Marche aderisce, versando una quota dei contributi previdenziali dei propri dipendenti.

### Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

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

- nella sede di Ascoli Piceno è stata realizzata una borsa lavoro a favore di una ragazza in difficoltà, sostenuta dal Comune di Maltignano, impiegata in affiancamento all'operatrice addetta al front-office terminata a marzo;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale del locale Distretto Sanitario, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Centro Diurno del Comune di Fermo "M. Montessori", a favore di un ragazzo disabile che si occupa due volte alla settimana di piccole mansioni di segreteria;
- nella sede di Ancona da gennaio 2014 ad oggi prosegue un inserimento sociale volontario non retribuito da parte dei servizi sociali del comune di Ancona, di una persona a 20h settimanali

#### 1.4.2 I volontari

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

<sup>2</sup> Alcuni percorsi formativi programmati per il 2015 non sono stati realizzati a causa del fallimento del soggetto finanziatore degli stessi, la cooperativa Inforcoop, ente di formazione nazionale di Legacoop.

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

### 1.5.1 La definizione del programma di attività

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

Il **percorso di programmazione** è stato caratterizzato da un intenso processo di **confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2016) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al biennio 2015-2016).

Il percorso si è articolato nelle fasi sotto riportate:

Luglio 2015	1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV
Ottobre 2015	2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo del volontariato regionale 3. aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2015-2016 e stesura del piano operativo 2016
Novembre 2015	4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV 5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2016 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV 6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge

La seconda fase costituisce il cuore del processo di programmazione e si è concretizzata attraverso quattro tipi di attività:

- la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto sono stati realizzati 13 focus groups su tutto il territorio regionale (Pesaro, Urbino, Fano, Ancona, Senigallia, Jesi, Fabriano, Macerata, Tolentino, Civitanova Marche, Fermo, Ascoli Piceno e San Benedetto del Tronto). Complessivamente hanno partecipato 45 (20) OdV ad Ancona, 16 (15) ad Ascoli Piceno, 16 (13) a Fermo, 9 (37) a Pesaro e 20 (17) a Macerata per un totale regionale di **106 contro le 102 dello scorso anno**.
- la seconda attività, costitutiva della fase di **confronto** con i portatori di interesse, si è concretizzata in un focus group **con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università**. A tale incontro hanno partecipato 7 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV.
- la terza attività ha avuto come scopo **la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV** e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale rilevati in corso d'anno;
- la quarta attività ha riguardato un **attenta ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione** del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche e contenuti nel documento: "Linee Guida per la definizione, gestione e rendicontazione del Piano di programmazione per l'anno 2016 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche".

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

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

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

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

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

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

Va da se comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...). Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. In tutti gli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet. Negli sportelli principali sono inoltre disponibili beni che vengono prestati gratuitamente alle associazioni di volontariato per le loro attività.

Tabella 1.9 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2015

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	Consulta Com. delle ass. di volontariato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appuntamento il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00
Jesi	Ass. Donne Sempre	Da martedì a venerdì dalle 16.30 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	P.A. Croce Azzurra	Il secondo e quarto sabato del mese dalle 16.00 alle 18.30	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	Privato	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Lunedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30
Fano	Comune	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fossombrone	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 9.00 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 previo contatto telefonico	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	Comune di Tolentino	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 11.00	Solo su appuntamento il giovedì dalle 10.00 alle 13.00
Recanati	P.A. Croce Gialla	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e il terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fermo	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	Croce Verde Ascoli Piceno	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	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30, mercoledì e giovedì dalle 21.00 alle 23.00, il primo giovedì del mese dalle 17.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30

### 1.5.3 Come comunichiamo

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

Gli strumenti utilizzati sono:

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

Numerose sono poi state le occasioni pubbliche nelle quali il CSV è stato chiamato ad illustrare ruolo ed attività. In tale contesto è stato altresì definito un dettagliato "piano relazioni esterne" annuale in cui sono definiti gli interlocutori con i quali il CSV deve rapportarsi, i relativi contenuti da affrontare e le modalità con cui implementare tali relazioni.

### 1.5.4 Con chi collaboriamo

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

**Enti pubblici locali:** proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali (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 presenti nei territori. Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (Sanità, Volontariato e Politiche sociali) è proseguita una costante collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al Registro regionale, le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'adeguamento ed aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale. A tal proposito, abbiamo altresì rinnovato l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le attività sotto riportate:

1. Verifica dell'effettiva operatività e delle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, al fine del mantenimento dell'iscrizione nel registro medesimo;
2. Collaborazione all'aggiornamento dei dati anagrafici riferiti alle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte al Registro regionale, gestiti dall'Osservatorio regionale per le Politiche Sociali;
3. Collaborazione alla realizzazione delle rilevazioni periodiche di carattere statistico;
4. Collaborazione alla progettazione e implementazione del sistema informatizzato per la gestione del Registro regionale;
5. Collaborazione all'organizzazione degli incontri e all'attività svolta dall'Assemblea e dal Consiglio regionale del Volontariato;
6. Collaborazione all'organizzazione e allo svolgimento della Conferenza regionale del volontariato;
7. Collaborazione al processo di istituzione e conseguente funzionamento dei comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute, così come disciplinati dall'art. 24 della legge regionale 13/03 e successive modifiche ed integrazioni



Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, tuttora vigente, che intende favorire l'accesso del CSV alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi e progetti di rilevanti dimensioni ed alla partecipazione ai tavoli di programmazione regionale per la gestione dei fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020. L'implementazione concreta delle azioni previsti nel protocollo è proseguita con costanza e reciproca soddisfazione per tutto il 2015.

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

**Reti regionali di volontariato e di terzo settore:** il CSV ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa. Il CSV ha inoltre rinnovato il protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche** che prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la realizzazione di attività finalizzate a misurare e valorizzare il contributo dei volontari impegnati nella gestione delle società sportive, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte di CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI. Analogo protocollo è stato stipulato e rinnovato con le **ACLI** le cui finalità in sintesi sono le seguenti: la realizzazione di iniziative comuni rivolte alla cittadinanza ed in particolare ai giovani al fine di promuovere la cultura ed i valori della solidarietà e partecipazione; la partecipazione congiunta a progettualità sociali su linee di finanziamento europee; la messa a disposizione reciproca di convenzioni e servizi, attualmente offerti ai rispettivi aderenti, ampliando così le opportunità cui questi ultimi possono accedere.

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

**Università:** le principali collaborazioni si sono realizzate con gli atenei di Ancona e Macerata in relazione al progetto di orientamento al volontariato rivolto agli studenti universitari, per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo a ciò dedicato nell'area Promozione del Volontariato. A gennaio 2012 è stata stipulata una convenzione con l'Università di Macerata, valida anche per il 2015, per ospitare studenti e neolaureati della Facoltà di Scienze della Comunicazione, interessati ad un'esperienza di stage presso le sedi del CSV. Lo stage prevede la partecipazione alle attività dell'area comunicazione del CSV e l'elaborazione di campagne di promozione e comunicazione di eventi per le organizzazioni di volontariato e per il Csv.

Nel corso del 2015 è stata invece siglata una convenzione con l'Università di Camerino e con l'Università di Macerata finalizzata allo sviluppo delle seguenti attività:

- organizzazione di attività didattiche, scientifiche e culturali di comune interesse;
- programmazione e realizzazione di percorsi formativi rivolti a studenti dell'ateneo ed a volontari delle associazioni di volontariato marchigiane;
- programmazione e realizzazione di percorsi in grado di permettere agli studenti di "sperimentare" l'azione volontaria e le pratiche attivate;

riconoscimento da parte dell'Università di eventuali crediti formativi maturati dagli studenti che frequenteranno i percorsi formativi e/o esperienziali proposti dal CSV Marche o assegnati per specifiche attività comuni tra l'Università ed il CSV Marche

In tale contesto nel mese di novembre 2015 abbiamo organizzato presso l'Università di Camerino un evento formativo sulla gestione amministrativa e fiscale delle Organizzazioni non profit in collaborazione con il locale corso di Laurea in Gestione delle Organizzazioni Non profit.

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

## 1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Al 31 dicembre 2015, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.779 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2014 del 3%<sup>3</sup>.

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

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

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, si evidenzia come, a fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 872 abitanti su base regionale, si distinguono le province di Ancona da un lato e Macerata dall'altro, rispettivamente con il rapporto più alto e più basso tra numero delle associazioni e popolazione residente.

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

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2015/2014	Cittadini per Odv
Ancona	572	32%	3%	835
Ascoli Piceno	247	14%	2%	855
Fermo	190	11%	9%	928
Macerata	346	19%	2%	930
Pesaro e Urbino	424	24%	2%	857
<b>Totale</b>	<b>1.779</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>	<b>872</b>

Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano l'83% del totale con un dato in linea rispetto a quello del 2014 (84% nel 2014, 82% nel 2013, 81% nel 2012, 78% nel 2011, 77% nel 2010). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale, quanto a percentuale di associazioni iscritte al Registro; ciò è il frutto anche dell'azione da sempre condotta dal CSV e finalizzata a sensibilizzare le associazioni attorno all'opportunità di definire formalmente il proprio inquadramento giuridico, attraverso l'iscrizione a tale Registro.

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

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	85	487	85%
Ascoli Piceno	47	200	81%
Fermo	44	146	77%
Macerata	46	300	87%
Pesaro e Urbino	73	351	83%
<b>Totale</b>	<b>295</b>	<b>1.484</b>	<b>83%</b>

<sup>3</sup> Insistono inoltre nella nostra regione 128 sedi secondarie di associazioni

Tabella 1.12 – Odv per ambito di attività

Ambito di intervento delle associazioni	%
Donazione sangue e organi	12%
Malati	10%
Attività e beni culturali	9%
Educazione, formazione, Sensibilizzazione e prevenzione	8%
Protezione civile	7%
Ambiente e Ecologia	7%
Anziani	7%
Solidarietà internazionale	6%
Persone o famiglie in difficoltà	5%
Disabilità	5%
Adozione, Affidato, Minori	4%
Protezione, soccorso e ospitalità animali	4%
Emergenza sanitaria e trasporto malati	4%
Tutela e promozione dei diritti	3%
Immigrazione	3%
Salute mentale	2%
Donne in difficoltà	1%
Ricreazione e attività sportive	1%
Dipendenze	1%
Altre attività	1%

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

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

Il disegno valutativo applicato sul sistema di intervento del CSV per l'annualità 2015, risponde ai seguenti obiettivi:

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

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

1. *La coerenza del sistema di governance e delle azioni messe in campo dal CSV con la normativa di riferimento (valutazione della legittimità)*

Il relativo processo di valutazione si sostanzia nel rispondere ad interrogativi che riguardano non solo il rispetto della normativa di riferimento dei CSV ma anche aspetti concernenti la governance del CSV, intesa in una prospettiva allargata che coinvolge i principali portatori di interesse di riferimento.

2. *Il Piano Operativo 2015 attraverso l'osservazione dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi (al fine di valutare la performance e l'efficacia della programmazione realizzata)*

Il programma del CSV, oggetto della valutazione, è stato strutturato in una sequenza logica che partendo dall'individuazione dei bisogni delle odv, costruisce strategie e quindi implementa azioni. Per ciascuna strategia ed azione vengono definiti fin dall'inizio dei risultati attesi e degli indicatori con il relativo valore.

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

La struttura teorica applicata al sistema di valutazione delle risposte fornite dal CSV ai bisogni del volontariato nel 2015, descritto nelle pagine seguenti, ripercorre un paradigma interpretativo sperimentato dal 2010 ad oggi e utilizza il seguente schema logico: esistono dei problemi riconosciuti dai vari portatori di interesse; alcuni di essi sono riconosciuti quali prioritari; per cercare di rispondere positivamente a tali problemi vengono individuate delle strategie che nella loro applicazione pratica necessitano di azioni specifiche; da tali azioni ci si aspettano dei risultati che, una volta raggiunti, dovrebbero aver implementato le strategie scelte e quindi inciso nella misura attesa sulle problematiche prioritarie individuate in fase iniziale.

Lo schema utilizzato analizza le seguenti questioni:

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

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

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

Di seguito riportiamo lo schema generale delle priorità, strategie e azioni individuate dal CSV Marche nel 2015 e le relative valutazioni. Nei paragrafi successivi invece sono stati tratteggiati alcuni spunti di interpretazione e valutazione dei risultati ottenuti.

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteg. Priorità
<b>A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia</b>	Implementare percorsi in grado di garantire alle associazioni conoscenze e competenze utili per una efficiente gestione delle attività realizzate e per elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Bandi Progettazione sociale CSV Progetti in ambito nazionale ed europeo Consulenza Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale Volontariato ed imprese	33 su 50	63 su 100
	Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative	Le attività formative proposte dalle associazioni Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi Accompagnamento contabile Servizi Logistici Volontariato ed imprese	30 su 50	

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

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteg. Priorità
<b>B. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio</b>	→ Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio	→ Bandi Progettazione sociale CSV Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 29 su 33	<b>73 su 100</b>
	→ Garantire una maggiore e più qualificata prossimità a tutti i territori, maggiormente a quelli periferici	→ Bandi Progettazione sociale CSV Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 15 su 34	
	→ Qualificare e promuovere le competenze e la proattività degli operatori rivolte alla creazione e sviluppo delle reti territoriali ed alla gestione e sviluppo delle relazioni, definendo procedure operative e modalità di approccio relazionale omogenee	→ Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	→ 29 su 33	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteg. Priorità
<b>C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche</b>	→ Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni	→ Bandi Progettazione sociale CSV Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 44 su 50	<b>74 su 100</b>
	→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	→ Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 30 su 50	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteg. Priorità
<b>D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali</b>	→ Garantire percorsi di formazione e accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Le attività formative proposte dalle associazioni Consulenza Progetto "Volontaria...mente" Progetto "Mister cittadino" Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 21 su 33	<b>69 su 100</b>
	→ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate anche ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato	→ Progetto "Volontaria...mente" Progetto "Mister cittadino" Progetti in ambito nazionale ed europeo Servizio di orientamento al volontariato Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 21 su 33	
	→ Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni	→ Informazione/Documentazione Le attività formative proposte dalle associazioni	→ 27 su 34	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteg. Priorità
E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali	→ Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Le attività formative proposte dalle associazioni Consulenza Accompagnamento contabile Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale Informazione/Documentazione	→ 18 su 25	69 su 100
	→ Structurare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti	→ Le attività formative proposte dalle associazioni Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Consulenza Accompagnamento contabile Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale Informazione/Documentazione	→ 17 su 25	
	→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	→ Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 15 su 25	
	→ Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature)	→ Volontariato ed imprese Accompagnamento contabile Consulenza Servizi Logistici	→ 18 su 25	



PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Puntegg. Priorità
<b>F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio</b>	→ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV	→ Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	→ 12 su 14	<b>65 su 100</b>
	→ Sviluppare la partecipazione del volontariato ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle azioni del CSV	→ Partecipazione delle OdV alle attività CSV	→ 5 su 14	
	→ Consolidare e sviluppare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive	Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore Progetti in ambito nazionale ed europeo Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato Volontariato ed imprese	→ 8 su 15	
	→ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV	Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	→ 14 su 14	
	→ Sviluppare un'apertura politica e commerciale verso tutti i soggetti protagonisti del Terzo Settore, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con essi	Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato	→ 8 su 15	
	→ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse	Diffusione e comunicazione attività CSV Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 9 su 14	
	→ Promuovere l'adozione di una cultura finalizzata a far sì che il CSV sia capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere le opportunità materiali e non presenti in tale dimensione sovranazionale	→ Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 8 su 14	

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

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

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

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

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

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

Secondo una convenzione definita in fase di realizzazione del sistema di valutazione 2015, ad un punteggio per priorità = > all' 75% del risultato atteso corrisponde una performance molto alta (si è andati al di là delle aspettative attese); una performance = o >al 65% del risultato atteso è in linea con quanto auspicato, un valore al di sotto del 65% indica che non si è riusciti a rispondere come si voleva alla priorità individuata. Rispetto all'attribuzione di valori fatta nel 2010 si è deciso di abbassare il rank di riferimento per la valutazione comparativa dei risultati, come conseguenza della notevole differenza dei rispettivi bilanci economici. Alla luce della diminuzione della capacità di spesa del CSV che è passata da un'entrata complessiva nel 2010 di euro 2.419.810 a euro 1.378.633 nel 2015, e della successiva riduzione del 20% dell'orario di lavoro della struttura tecnica, il valore atteso di performance si è ridimensionato, in particolare per alcune tipologie di servizio dove la diminuzione di tempo a disposizione per l'erogazione o la realizzazione dello stesso comporta un abbassamento della sua potenziale efficacia.

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

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

Buona lettura.

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

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

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

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

### 2.3.1 Area della legittimità e della governance del CSV<sup>8</sup>

#### Conformità della natura giuridica del Centro

Con la modifica Statutaria del 10 novembre 2012 il CSV Marche è tornata ad essere una Associazione di II livello, cioè Associazione costituita da altre Associazioni, con personalità giuridica privata ai sensi del DPR 361/2000, come da Decreto n. 5 del 19/01/2004 del Dirigente Regionale del Servizio Enti Locali ed Enti Dipendenti dalla Regione, pubblicato sul BUR Marche n. 21 del 5 marzo 2004.

La formale comunicazione è agli atti del Comitato di Gestione (16 luglio 2004).

Con Decreto del Dirigente della PF Cultura n. 176/CLT del 15 luglio 2013 l'AVM è stata cancellata dal Registro regionale delle Organizzazioni di Volontariato. L'atto è stato inviato insieme al programma 2015 unitamente alla copia della richiesta della Partita IVA. La cancellazione dal Registro è una delle fattispecie che comportano la revoca della attribuzione della funzione di CSV ma non va applicata in questo caso in quanto l'attribuzione da parte del Comitato di Gestione era avvenuta considerando l'AVM come "un'entità giuridica costituita da organizzazioni di volontariato o con presenza maggioritaria di esse (lett. b art. 3 c. 3 del DM. 08.10.97)" e non come "un'organizzazione di volontariato di cui all'art. 3 della legge n. 266 del 1991 (lett. a art. 3 c. 3 del DM. 08.10.97)".

Con la cancellazione dal registro regionale il CSV Marche perde la qualifica fiscale di ONLUS di diritto ed inizia ad operare, sotto il profilo fiscale, come ente non commerciale di tipo associativo. Sotto l'aspetto giuridico mantiene la connotazione di associazione riconosciuta di secondo livello (con base associativa formata in via esclusiva da organizzazioni di volontariato iscritte nel RRV) perdendo la qualifica di Organizzazione di Volontariato.

L'Art. 3 del nuovo Statuto prevede che possano aderire in qualità di soci solo Associazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale.

**Al 31 dicembre 2015 risultano associate 377 associazioni di volontariato iscritte al registro regionale, 15 in più rispetto al valore del 2014 (al 31 dicembre 2014 la compagine associativa si era ridotta di 132 unità, quindi c'è stato un primo parziale recupero).**

#### Statuto

In data 10 novembre 2012 si è tenuta l'Assemblea Straordinaria che ha modificato lo Statuto. Il nuovo testo è stato approvato dal Comitato di Gestione in data 25 gennaio 2013.

#### Bando istitutivo

Il CSV è stato istituito con deliberazione del 16 febbraio 1998 pubblicata sul BUR Marche n. 31 del 9 aprile 1998; in sede di istituzione è stato approvato il progetto di gestione del CSV "in quanto ... rispondente ai requisiti indicati nel ... bando" e non sono state fornite indicazioni ulteriori rispetto a quanto già descritto nel Bando stesso per l'ente gestore.

#### Regolamento interno

A seguito dell'approvazione del nuovo Statuto, il nuovo Regolamento dell'Associazione è stato approvato dal Consiglio Direttivo in data 15 febbraio 2013 e approvato dal Comitato di Gestione in data 24 aprile 2013.

#### Rinnovo cariche sociali

Il rinnovo delle cariche è avvenuto nell'anno 2014. Il Consiglio Direttivo ha confermato alla Presidenza Enrico Marcolini, nominato il VicePresidente (Simone Bucchi) ed il Tesoriere (Mario Argentati). A seguito delle dimissioni di Enrico Marcolini il **4 marzo** il Consiglio Direttivo ha eletto alla Presidenza **Simone Bucchi**, nel ruolo di vice-presidente Luigino Quarchioni e confermato Mario Argentati in quello di tesoriere-economista. Nella riunione del 23 luglio 2014 il Comitato di Gestione, insediatosi per il proprio 10° mandato, ha provveduto alla nomina dei componenti degli organi di propria competenza.

<sup>8</sup> Tale prima sezione è stata curata dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

Il 14 ottobre 2015 il rappresentante nel Consiglio Direttivo è stato modificato.

Indicatori			Punt. Max	Punt. ottenuto
			5	5
AREA LEGITTIMITA'	Conformità della natura giuridica del Centro	100% dei soci iscritti al RR = 1; %valori 100% = 0	1	1
AREA LEGITTIMITA'	Conformità di Statuto e Regolamento CSV	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1
AREA LEGITTIMITA'	Conformità del funzionamento degli organi e della gestione complessiva alla normativa ed alle prescrizioni del Bando istitutivo	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1
AREA LEGITTIMITA'	Conformità della documentazione di programmazione e rendicontazione prodotta dal CSV, ivi comprese le procedure di approvazione	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	0 *
AREA LEGITTIMITA'	Conformità finanziaria delle azioni sviluppate dal CSV rispetto alle somme disponibili ed attribuite	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1

\* manca l'inventario dei beni con vincolo di destinazione

#### La base associativa

Nel Bilancio Sociale sono elencati i soci, in numero di 377 (erano 362 nel 2014, 494 nel 2013 e nel 2012 mentre erano 481 nel 2011), pari al 25,4% delle Odv iscritte al Registro regionale. Di seguito la ripartizione territoriale:

2015 Territorio	OdV censite		Odv iscritte al Registro Regionale del Volontariato		OdV socie CSV		
					% su		
					Iscritte	censite	
Ancona	572	32,15%	487	32,82%	127	26,08%	22,20%
Ascoli Piceno	247	13,88%	200	13,48%	52	26,00%	21,05%
Fermo	190	10,68%	146	9,84%	38	26,03%	20,00%
Macerata	346	19,45%	300	20,22%	66	22,00%	19,08%
Pesaro e Urbino	424	23,83%	351	23,65%	94	26,78%	22,17%
<b>Marche</b>	<b>1.779</b>	<b>100,00%</b>	<b>1.484</b>	<b>100,00%</b>	<b>377</b>	<b>25,40%</b>	<b>21,19%</b>

indice di attrazione nuovi soci / totale soci	
2003	n.d.
2004	0,18
2005	0,11
2006	0,04
2007	0,15
2008	0,03
2009	0,01
2010	0,13
2011	0,03
2012	0,03
2013	0,00
2014	-0,36
2015	0,04

indice di rappresentanza totale soci / totale OdV iscritte al registro	
2003	0,28
2004	0,34
2005	0,39
2006	0,38
2007	0,36
2008	0,35
2009	0,33
2010	0,40
2011	0,43
2012	0,39
2013	0,36
2014	0,26
2015	0,25

L'indice di attrazione è tornato positivo.

L'indice di rappresentanza mostra un trend decrescente (in flessione ed inferiore all'obiettivo minimo programmato).

### **Il sistema di governante**

#### **Momenti di consultazione della base associativa**

Anche nel 2015, come negli anni passati, sono state svolte 2 assemblee ordinarie alle quali hanno partecipato 39 associati alla prima (10% degli aventi diritto) e 63 alla seconda (17% degli aventi diritto) in rappresentanza (diretta o per delega – poco meno del 50%) di altrettante organizzazioni di volontariato.

#### **I valori sono ancora in diminuzione.**

Negli Obiettivi definiti nelle Linee Guida il Comitato di Gestione sottolineava la necessità di uno sviluppo della *governance* *ampliamento della base associativa e della capacità di attrarre e coinvolgere il Volontariato nella costruzione e valutazione del programma di attività; aumento della presenza delle Organizzazioni di Volontariato nei momenti cruciali della vita del sistema, con particolare riferimento alla approvazione dei preventivi e dei consuntivi.*

Dal 2005 il numero delle assemblee è sempre stato pari al minimo statutario.

#### **Funzionamento del Consiglio Direttivo**

Nel corso dell'anno si sono svolte 7 riunioni del Consiglio Direttivo, 11 erano state nel 2014, 8 nel 2013, 7 nel 2012, 8 nel 2011 e 2010; 9 nel 2009, 2008 e nel 2007.

#### **Funzionamento del Collegio dei Revisori**

Nel corso dell'anno si sono svolte 4 riunioni del Collegio.

Indicatori		Punt. Max	Punt. ottenuto
		3	0
Indice di rappresentanza	Soci CSV / Odv iscritte al RR Valore > anno precedente o comunque superiore all'80% "1"; Valore < = anno precedente o comunque inferiore al 40% "0"	1	0
Indice di attrazione	(Nuovi soci dell'anno - soci usciti) / soci al termine dell'esercizio Valore >0 "1"; Valore <=0 "0"	1	1
Partecipazione agli organi statutari (Assemblea, Consiglio Direttivo, Collegio dei Revisori e Collegio dei Garanti)	% medie sulla partecipazione degli aventi diritto Valore > anno precedente o comunque superiore all'70% "1"; Valore < = anno precedente o comunque inferiore al 30% "0"	1	0

### 2.3.2 Area delle azioni del CSV

Le domande alle quali si vuole rispondere sono le seguenti: in che grado si è riusciti a dare risposta ai bisogni prioritari? I valori raggiunti sono quelli che ci si aspettava? Ci sono delle strategie che nella loro implementazione sono state più o meno efficaci di altre? Ci sono, come conseguenza dei due punti precedenti, delle indicazioni che possono orientare la programmazione futura?

#### Partiamo dalle priorità

Proponiamo una prima serie di dati, visualizzati nelle tabelle n.2.1,2.1 bis, 2.2 e. 2.3 sulle quali fare alcune riflessioni.

Tabella 2.1 – Risultati attesi per priorità 2015

Priorità	% di raggiungimento
Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	74%
Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	73%
Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali	69%
Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali	69%
Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	65%
Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	63%

Su sei priorità individuate (ossia sui bisogni prioritari ai quali le azioni messe in campo dovevano dare risposta) quasi tutte hanno avuto una risposta più o meno in linea con i risultati attesi (Cfr tab. n. 2.1), solo una ha avuto degli esiti mediamente inferiori a quelli auspicati.

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

#### Le priorità ed i loro significati

Le priorità individuate nella programmazione 2015 evocano una diversa percezione del CSV che passa dall'essere principalmente una struttura orientata ad offrire servizi di qualità alle odv, al voler rappresentare un'intenzionalità di radicamento nel tessuto territoriale, per stimolare il volontariato ad avere un ruolo attivo nella realizzazione e valutazione delle politiche locali.

Se la programmazione del CSV del 2013 è stata definita della "nostalgia" e della voglia di ricordarsi come volontariato dei valori e quella del 2014 aveva perso un po' di smalto e di speranza, quella del 2015 ha intrapreso la via dell'essere sistema territoriale. Gli equilibri di una buona programmazione si poggiano sulla capacità di tenere insieme le tre tensioni di un'organizzazione: la tensione valoriale, la tensione professionale (ossia quella di acquisire competenze per il proprio agire) e quella organizzativa. La programmazione del CSV 2015 ha guardato meno alla sfera organizzativa, più a quella valoriale e in parte a quella professionale. Tale prospettiva sembra essere stata confermata dai risultati ottenuti.

#### I risultati positivi ed i risultati negativi

Osservando la tabella n. 2.1 si osserva come i valori migliori rispetto al livello di raggiungimento dei risultati attesi si siano raggiunti nella priorità: "Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche, quindi "Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio" con il 73%; "Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali" si attesta su un valore positivo del 69% così come "Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali"; segue poi "Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio" con il 65%.

“Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia” è la priorità con la percentuale di raggiungimento più bassa.

*Questi numeri ci dicono che la programmazione è stata realizzata in modo adeguato per 5 priorità su 6.*

Nella pratica, e con un trend costante, si riscontra nel 2015 un aumento di efficacia delle azioni che sostengono il ruolo politico delle associazioni e del CSV assieme ad una rinnovata capacità di attivare collaborazioni con soggetti pubblici e del terzo settore; le associazioni hanno dimostrato una maggiore attenzione o interesse su ciò che le circonda non solo dal punto di vista del bisogno particolaristico ma anche di una mobilitazione verso un'azione di *advocacy* più evidente e convinta.

E' dunque importante questo rafforzamento della *mission* identitaria.

Il lavoro con le reti e con il territorio è legittimato per le associazioni che lo propongono e lo sostengono nella programmazione e, per l'annualità 2015, anche nella pratica .

#### **Come si presenta il CSV alla fine del 2015?**

Sembra aver bypassato la difficoltà di riconoscimento e rappresentanza, la frammentazione, il rischio della guerra tra “poveri” e aver intrapreso una rapporto contrattuale con la politica, pur se questa attualmente sprovvista di un welfare soddisfacente. Ha colto con più efficacia le opportunità di fare rete e di interagire con il mondo del no profit , bene prezioso in un momento di rottura dei modelli consociativi tradizionali.

Presenta una fragilità competitiva ancora forte, con la difficoltà di gestire attività complesse per la contrazione dell'orario di lavoro degli operatori, difficoltà di finanziamento ancora forti ed una crisi finanziaria con pochi spiragli di cambiamento sostanziale.

Pur se al CSV è riconosciuto il suo ruolo politico, esso può rafforzare le forma di negoziazione e di rappresentanza con gli attori del territorio e con i cittadini. Proprio perché oggi la politica non è sponda per la partecipazione e la negoziazione, lo possono essere altre realtà organizzative, attraverso progetti concreti, ciascuno con il proprio ruolo e funzione.

La de-settorializzazione dei bisogni sociali ha definito una richiesta di welfare non radicato su categorie specifiche (disabili, anziani, devianze) ma sulle comunità locali (residenti in aree periferiche, occupati in economie fragili, disoccupati...), le moderne vulnerabilità socio-economiche. L'assenza di tutela dei diritti fondamentali delle persone, chiede al volontariato e al CSV di essere fautori di pensieri alternativi di welfare che coinvolgano oltre al mondo del volontariato, anche il mondo delle rappresentanze dei familiari, il mondo della cooperazione dando luogo, ciascuno per il proprio ruolo, ad un progetto concreto ed emblematico di tutela dei diritti.

Attualmente il CSV non offre solo servizi ma offre conoscenze e produce cultura, lo ha sempre fatto attraverso il lavoro sulla partecipazione territoriale e la costruzione di luoghi che rendessero percepibili le azioni di *advocacy* delle odv. Il 2015 è stato l'anno i cui in parte ha riaffermato questo ruolo, ma deve rafforzarlo non rinunciando a progetti specifici con altre realtà territoriali.

*Tabella 2.2 – Risultati attesi e ottenuti per azioni*

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungim.
Accompagnamento contabile	3	3	100%
Bandi Progettazione sociale CSV	6	6	100%
Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	6	6	100%
Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	3	3	100%
Risorse economiche	3	3	100%
Servizio di orientamento al volontariato	9	9	100%
Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	9	8	89%
Consulenza	12	10	83%
Le attività formative proposte dalle associazioni	21	17	81%
Progetto “Volontaria...mente”	27	20	74%
Diffusione e comunicazione attività CSV	3	2	67%
Informazione/Documentazione	6	4	67%
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	18	12	67%
Sito internet, Social Network, Newsletter	12	8	67%

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungim.
Progetti in ambito nazionale ed europeo	15	9	60%
Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	15	8	53%
Partecipazione delle OdV alle attività CSV	6	2	33%
Servizi Logistici	3	1	33%
Vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato	6	2	33%
Volontariato ed imprese	9	3	33%
Altri indicatori non riferibili ad azioni specifiche	6	1	17%
Progetto "Mister cittadino"	6	1	17%
Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale	6	0	0%

La tabella 2.2 sopra riportata, nella quale si illustrano i risultati attesi e ottenuti per azione, ci indica con maggior dettaglio quali sono le aree attuative dove si sono incontrate più difficoltà e quelle invece dove si è lavorato meglio. Questo tipo di analisi ci permette di comprendere quali sono gli spazi di miglioramento, sia in relazione agli atteggiamenti messi in campo dal CSV, sia rispetto alle risposte attivate dalle associazioni di volontariato e dal contesto territoriale in generale.

La tabella 2.2 conferma, come anticipato nelle pagine precedenti, una buona capacità di coordinamento del CSV a livello regionale con le organizzazioni del terzo settore, un buon livello di gestione delle risorse economiche e di orientamento al volontariato. Senza dubbio positivi sono i risultati relativi alla gestione dell'accompagnamento contabile, ai bandi di progettazione del CSV e ai rapporti con il Comitato di Gestione. Dove le azioni messe in campo dipendono da una buona governance interna al CSV, il raggiungimento degli esiti attesi è buono. Nelle azioni consolidate nel tempo (es. formazione, progettazione, consulenza) per le quali gli esiti dipendono dall'incontro con le associazioni in uno scambio reciproco di "convenienze", il risultato è abbastanza positivo. Le azioni più critiche sono quelle che chiedono uno sforzo particolare sul fronte della partecipazione territoriale (il livello di partecipazione delle OdV alle attività CSV, così come la vendita dei servizi ad altri soggetti del Terzo Settore diversi dal volontariato (attività nuova del CSV). Difficile ancora il rapporto tra volontariato ed imprese.

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

*Tabella 2.3 – Risultati ottenuti per azione*

Azione	Indicatore	Esiti disattesi/Obiettivi di miglioramento
Progetti in ambito nazionale ed europeo	Numero dei progetti nazionali ed europei approvati nei quali il CSV è partner	>35%=3; 35%=2; dal 34% al 20%=1; <20%=0
Progetto "Volontaria...mente"	Numero dei mini progetti gestiti direttamente dalle associazioni	Aumento rispetto al 2013=3; mantenimento=2; diminuzione=1; diminuzione>50% rispetto al 2012=0
Progetto "Mister cittadino"	Classi coinvolte in cui sono stati realizzati gli approfondimenti da parte delle odv	dal 75% al 100%=3; dal 50% al 74%=2; dal 25% al 49%=1; sotto al 25%=0
Volontariato ed imprese	Indicatori progetto Beni & Servizi Solidali (numero fornitori, numero beni offerti)	Aumento rispetto all'edizione precedente=3; Mantenimento=2; Diminuzione=1; diminuzione>50% rispetto all'edizione precedente=2
Sito internet, Social Network, Newsletter	Numero degli eventi delle associazioni segnalati sul sito	Aumento degli eventi pubblicati: >5%=3; dal 1 al 5%=2; nessun incremento=1; decremento=0
Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale	Numero associazioni servite relativamente ai documenti intermedi di rendicontazione sociale	Aumento >5%=3; dal 1 al 5%=2; nessun incremento=1; decremento=0
Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale	Numero di bilanci sociali	Aumento >5%=3; dal 1 al 5%=2; nessun incremento=1; decremento=0



## 2.4 Riflessioni conclusive – Rigenerare il ruolo del volontariato e diventare innovatori

Investire nella valutazione significa innanzitutto avere un luogo di riflessione che orienta l'azione ed il pensiero strategico (in senso migliorativo), in modo che il fare produca dei risultati concreti a favore di un gruppo di persone o di un territorio.

I centri di servizio per il volontariato sono stati pensati e legiferati in periodi di ricchezza economica, sviluppati in un'ottica di servizi per un volontariato in quel momento forte della propria forza contrattuale. La dottrina di governance utilizzata rappresentava i risultati dell'esperienza nella conduzione di servizi pubblici, con un tentativo di definizione attraverso «regole» e procedure standardizzate da una parte e strumenti di analisi e metodologie dall'altra, che avevano funzionato in molteplici situazioni precedenti. Dal 2008 in poi sono avvenuti degli accadimenti che hanno destabilizzato fortemente il contesto socio-economico italiano (la terza fase della crisi economica): un generale crollo che a partire dalla crisi delle banche si è diffuso alla crisi della finanza pubblica e quindi al welfare. A fronte di un aumento diffuso della povertà il servizio pubblico si è ritirato ed il volontariato si è trovato in prima linea a rispondere ai bisogni di una sempre più ampia fascia di popolazione fino a che, provato anche esso di risorse volontarie impoverite e da una seria richiesta di servizi ad alta competenza professionale, è andato in qualche modo in crisi.

Il CSV in questi anni, nella sua pianificazione strategica annuale, ha cercato da una parte di offrire servizi alle associazioni in modo da garantire loro una correttezza gestionale e dall'altra di richiamarle ad una missione identitaria propria: denuncia, advocacy, rappresentanza, presidio nei luoghi delle politiche pubbliche.

Ma siccome la pianificazione strategica non è un algoritmo, non è un esercizio di routine né un'attività «una tantum» ma un'attitudine organizzativa il CSV ha utilizzato alcuni strumenti a supporto di tale pianificazione che gli permettesse di comprendere quali elementi potessero essere determinanti per raggiungere il successo e, di seguito, quali di questi avevano ottenuto una buona performance e quali altri potevano essere migliorati.

La programmazione strategica e operativa del CSV è dunque in continua evoluzione perché, analogamente tutte le dottrine olistiche si arricchiscono dell'esperienza e della riflessione sugli errori osservati e sui cambiamenti degli scenari.

Come in ogni precedente report di valutazione del CSV, il presente documento utilizza i dati raccolti per leggere il passato (cosa è avvenuto e cosa può essere migliorabile a livello di governance e di strategia) e le riflessioni conclusive per guardare avanti, con l'idea di ispirare le scelte successive incrociandole ai contesti, all'esperienza passata e agli scenari futuri.

### **La prima riflessione è sul processo di rigenerazione**

I fenomeni rigenerativi che si verificano nell'ambito del mondo vegetale sono noti, e vengono considerati con una certa naturalezza: l'albero mutilato d'un ramo in breve tempo rigenera lo stesso, rientra nell'esperienza più comune la nozione delle possibilità che il ramo spezzato può rigenerare radici, trasformandosi quindi, se convenientemente interrato, in una nuova pianta: è la tecnica della talea.

In un organismo umano la rigenerazione è intesa come il risanamento e il miglioramento delle energie fisiche e mentali a seguito di una situazione di malattia dell'organismo o di un malessere in cui all'esistenza di problemi non si associa la capacità di trovare soluzioni. L'essere umano è un tutto composto da entità biologiche e culturali che possono essere la fonte o dell'evoluzione e dello sviluppo o della involuzione e della degenerazione. La rigenerazione è il processo che riesce a risanare le entità attaccate e persino accrescere (attraverso l'immunizzazione) la robustezza dell'organismo. In una organizzazione la rigenerazione può essere intesa come un "seme" che si caratterizza per essere:

- un germinatore, vale a dire un produttore di nuove combinazioni originali e funzionali;
- un gladiatore, vale a dire un lottatore per nuove combinazioni originali e funzionali;
- un propagatore, vale a dire un diffusore di nuove combinazioni originali e funzionali.

La Rigenerazione ha luogo quando le entità produttive sane (i "semi") germinano, contrattaccano e si propagano.

La domanda è: in che modo il CSV riesce a conservare e farsi ispirare sempre di più dal processo rigenerativo? In che modo a fronte di un assetto istitutivo desueto il CSV riesce a far fronte a scenari economici e sociali sempre diversi? Quali strumenti metterà in campo per rafforzare la formulazione nei

programmi annuali di nuove combinazioni originali e funzionali alla sua contemporaneità? Quale ruolo, nei tre processi rigenerativi, assumerà rispetto a partner territoriali per rigenerarsi e rigenerare il territorio?

**La seconda riflessione è sull'innovazione sociale e l'incontro con l'impresa sociale**

Il forzato e a volte ridondante richiamo al termine innovazione sociale trae la sua origine da un'analisi ben precisa: se non ci si forza, in un contesto come quello del CSV caratterizzato da un basso livello di contrattazione da parte della domanda e da pochi competitor sul mercato, il rischio di stagnazione è forte. Possiamo condividere il concetto (tra i molti possibili) di innovazione dicendo che si crea un'innovazione sociale quando una nuova idea ha il potenziale per migliorare la qualità della vita di una comunità locale e, se crea una discontinuità con il passato, dove la soluzione proposta migliora le condizioni rispetto allo stato precedente delle cose. Si realizza un'innovazione sociale quando si ha la volontà e la disponibilità a realizzare insieme tutte le fasi del processo innovativo: dall'ideazione, alla progettazione delle attività, alla sua sperimentazione, alla realizzazione operativa, alla valutazione dei risultati, infine, alla attivazione dei meccanismi per il suo possibile sviluppo su larga scala. L'esigenza di sviluppare innovazione sociale trova alcuni esempi soprattutto nelle imprese sociali, favorita (anche se il termine appare forte) da un crescente numero di luoghi e spazi, adibiti alla sperimentazione di nuovi modelli di creazione, come incubatori, spazi di coworking, Fab Lab e via dicendo. La progettazione di questi luoghi è di per sé un'innovazione sociale: individuato un interesse o un bisogno sociale emergente, le politiche a sostegno dell'innovazione e gli innovatori sociali si attivano attraverso spazi nei quali scambiare esperienze ed informazioni, grazie anche al supporto dell'economia digitale. Dunque migliore soddisfazione dei bisogni collettivi, tecnologia, innovazione nei ruoli e nelle relazioni, attivazione di ricerca fondi sono gli elementi strutturali per generare innovazione sociale ed impresa. Ma esiste in realtà l'economia dell'innovazione sociale? Chi investe nel futuro? Il rischio di dare numeri a caso è sempre alto ma provando ad utilizzare alcuni studi pubblicati di recente si può dire che complessivamente nel 2014 e nel 2015 sono stati stanziati in Italia fondi pari a circa 39 milioni di euro per l'innovazione sociale. Da un punto di vista prettamente numerico sono stati censiti nei 2 anni di riferimento un totale di 33 bandi, in prevalenza sono bandi che erogano finanziamenti a imprese in fase di avvio e startup, o a imprese in fase di sviluppo o crescita. Gli erogatori dei bandi sono finanziatori pubblici (ministeri, comuni o regioni), finanziatori privati (aziende e associazioni) e fondazioni.

Il CSV può sviluppare un'economia dell'innovazione sociale? Esiste ad esempio uno spazio per una start up digitale del CSV che metta dentro servizi digitalizzati? C'è un incontro possibile tra il modello impresa (libera sul mercato) e il modello di un servizio definito dall'offerta (come lo è il Centro Servizi per il Volontariato)? In altre parole: il CSV può entrare in un'economia di innovazione sociale?

**Terza riflessione: Innovare senza impresa- quale modello possibile?**

La letteratura illustra, per le imprese sociali, quattro modelli di innovazione possibile: l'innovazione incrementale, quando ci si rivolge agli stessi gruppi di beneficiari con gli stessi servizi migliorando piano piano gli stessi; l'innovazione espansiva: ci si rivolge a nuovi gruppi di beneficiari ma con gli stessi metodi e servizi; l'innovazione evolutiva: ci si rivolge agli stessi gruppi di beneficiari ma fornendo nuovi servizi; l'innovazione totale : ci si rivolge a nuovi gruppi con nuovi metodi di lavoro e servizi. Fino ad oggi il Centro Servizi si è contraddistinto da un modello di innovazione incrementale e in questo ultimo anno da un tentativo di innovazione espansiva. Le energie dedicate in questo senso sono sufficienti e coerenti con il carico di lavoro e con le professionalità del gruppo di lavoro coinvolto? Può tentare altre strade facendo scelti di investimento importanti? Con quali punti di forza? In che modo si possono creare sinergie con altre organizzazioni che già sono sul mercato? Quale può essere il bene di scambio?

**Quarta riflessione: Guardare l'Europa come una carta da giocare per la ricerca fondi e per superare l'approccio cosmetico alla responsabilità sociale**

Il valore che noi oggi diamo a programmi comunitari di ampia portata quale è la programmazione dei Fondi Strutturali ci sembra debba essere ricondotto alla necessità di far dialogare il mondo del lavoro con le sue specificità (impresa, finanza ecc), la responsabilità sociale ed il fronteggiare le nuove emergenze umanitarie. La responsabilità sociale delle imprese non è più un optional, ma un dovere a cui l'impresa ed il sistema lavoro non devono rispondere, come spesso fanno attualmente, con un approccio cosmetico. Il mondo delle organizzazioni profit e no profit nel loro insieme devono integrare le politiche di responsabilità sociale nella loro strategia complessiva, privilegiando quelle azioni che producono benefici strutturali, allo stesso tempo per il sistema lavoro-business e per la società.

L'indirizzo di fondo attuale rivela come si sia posta eccessiva importanza alla differenza che esiste tra gli interessi della società e quelli del sistema lavoro. Ma uno degli interessi che accomuna i due mondi è che il

contesto esterno, le risorse umane, infrastrutturali, i vincoli e gli incentivi presenti in un territorio hanno un impatto rilevante sul sistema delle imprese e del lavoro, condizionandone la competitività e le strategie a lungo termine.

E le strategie a lungo termine parlano di una necessità di integrazione delle risorse umane, delle competenze e delle culture tra organizzazioni diverse, dell'innovatività di pensiero in una progettazione integrata. In che modo il CSV pensa di investire in questo campo, producendo alleanze e sinergie? Quale competenza e quali relazioni può offrire il mondo del volontariato a quelle organizzazioni che si impegnano nella progettazione all'interno dei Fondi Strutturali?

Come riesce a utilizzare la progettazione comunitaria per svolgere al meglio la sua mission istitutiva?

***Call me Ishmael<sup>9</sup>: chiamatemi Ismaele, non già mi chiamo Ismaele. Non ha importanza il nome del protagonista narratore, ma ciò che egli simboleggia.***

Che cosa simboleggia oggi il CSV? Appare in un guado, da una parte la missione costitutiva che l'ha privata però di due fondamenti:

- fondi con i quali investire
- una missione non rinnovata

E' al di qua del guado ma cerca di proiettarsi dall'altra parte del fiume, con chi allearsi e con quali strumenti scavalcare l'ostacolo, sapendo che dall'altra parte ci sono linguaggi nuovi da conoscere e condividere.

<sup>9</sup> H. Melville, *Moby-Dick or The Whale*, Harper & Brothers – New York 1851

## TERZA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE

### 3.1 Gli utenti

#### 3.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi

Nel 2015 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.328 associazioni, pari al 75% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV. Tale dato è in lieve diminuzione sia in valore assoluto (-5) che in valore percentuale (nel 2014 era il 77%).

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

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

Tabella 3.1 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali
Odv iscritte RRV	1.131	76%
Odv non iscritte RRV	197	67%
Utenti diversi dalle Odv	636	ND

Oltre alle Odv, nel 2015 hanno usufruito dei servizi del CSV 636 soggetti di varia natura (senza considerare però gli studenti partecipanti ai progetti di promozione del volontariato): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che si rivolgono ai nostri sportelli per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc....) o al servizio di consulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione, anche in relazione alla scelta della più adeguata forma giuridica da adottare.

Tabella 3.2 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

Provincia	N.	% Odv utenti su Odv del territorio (2015)	% Odv utenti su Odv del territorio (2014)	% Odv utenti su Odv del territorio (2013)	% Odv utenti su Odv del territorio (2012)	% Odv utenti su Odv del territorio (2011)	% Adv utenti su Adv del territorio (2010)
Ancona	415	73%	74%	77%	75%	81%	82%
Ascoli Piceno	188	76%	80%	88%	80%	89%	89%
Fermo	136	72%	78%	83%	85%	83%	83%
Macerata	268	77%	80%	82%	82%	79%	82%
Pesaro e Urbino	321	76%	77%	77%	77%	83%	83%
<b>Totale</b>	<b>1.328</b>	<b>75%</b>	<b>77%</b>	<b>80%</b>	<b>79%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>

Presentiamo di seguito alcune elaborazioni relative alle associazioni utenti ed al numero e tipologia di servizi richiesti.

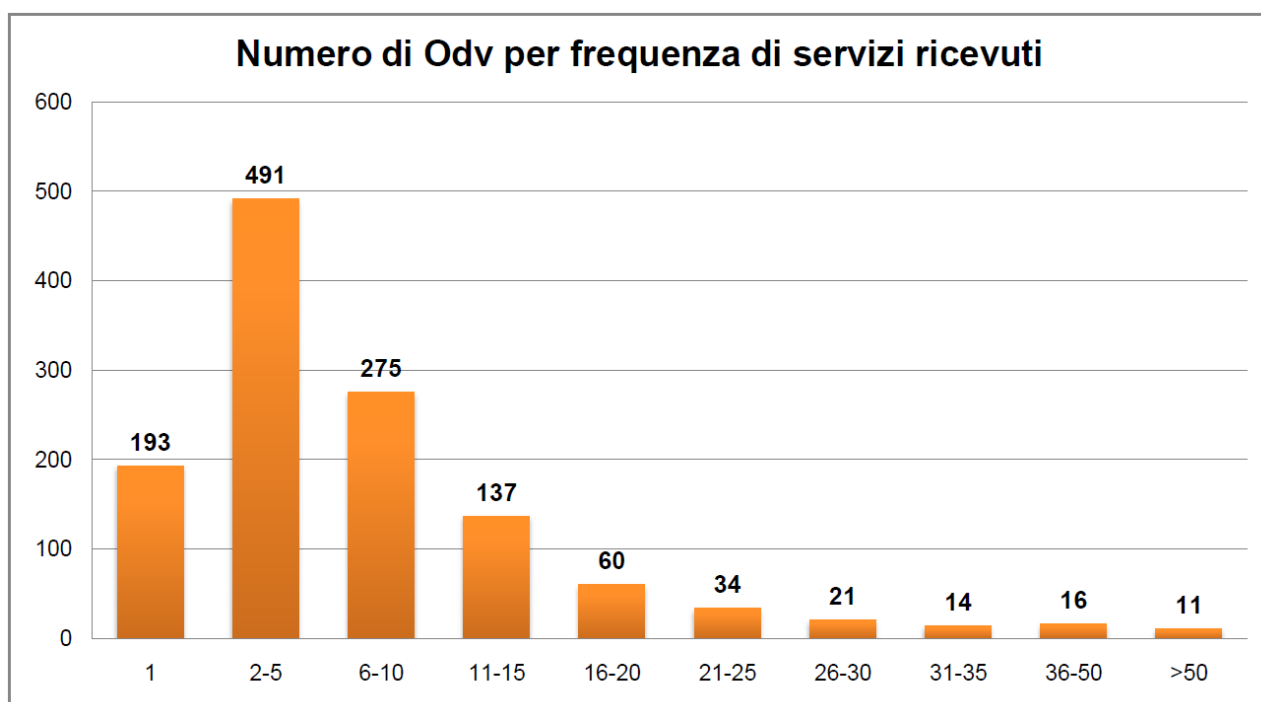
Per la definizione dell'insieme di analisi sono stati individuate le seguenti aree di attività ed i servizi sono stati raggruppati per servizi omogenei e poi declinati in due categorie: "servizi di primo livello" e "servizi evoluti".

Tabella 3.3 – Aree di attività oggetto dell'analisi

Area di servizio	Raggruppamento sintetico	Tipologia di servizio
Assistenza su ARCO	Consulenza di base	Servizi di primo livello
Invio Cinque per mille	Consulenza di base	Servizi di primo livello
Trasmissione Modello EAS	Consulenza di base	Servizi di primo livello
Servizi di base	Servizi di base	Servizi di primo livello
Stampe	Servizi di base	Servizi di primo livello
Grafica e Stampa	Comunicazione di base	Servizi di primo livello
Ufficio Stampa	Comunicazione	Servizi Evoluti
Consulenza	Consulenza Specialistica	Servizi Evoluti
Rendicontazione Sociale	Consulenza Specialistica	Servizi Evoluti
Documentazione	Documentazione	Servizi di primo livello
Formazione CSV	Formazione CSV	Servizi Evoluti
Bandi Formazione OdV 2015	Formazione OdV	Servizi Evoluti
Docenze occasionali	Formazione OdV	Servizi Evoluti
Sostegno alla Formazione proposta dalle adv	Formazione OdV di base	Servizi di primo livello
Informazione	Informazione	Servizi di primo livello
Bando Progettazione 2014	Progettazione	Servizi Evoluti
Sostegno ai Progetti proposti dalle adv	Progettazione	Servizi Evoluti
Progetti Scuola	Promozione del volontariato	Servizi Evoluti

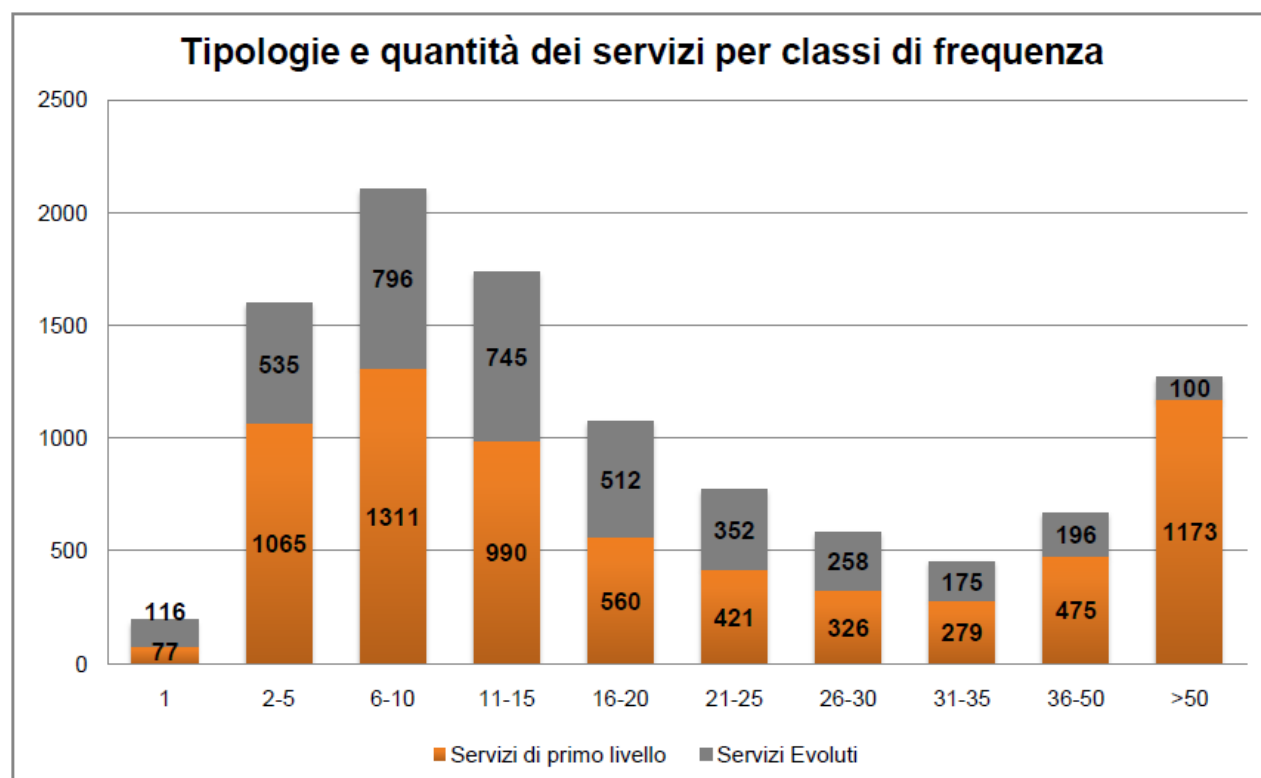
Di seguito si riportano la frequenze con cui le OdV hanno avuto accesso ad uno o più servizi nel 2015.

Grafico 3.1 – Odv per frequenza di servizi ricevuti



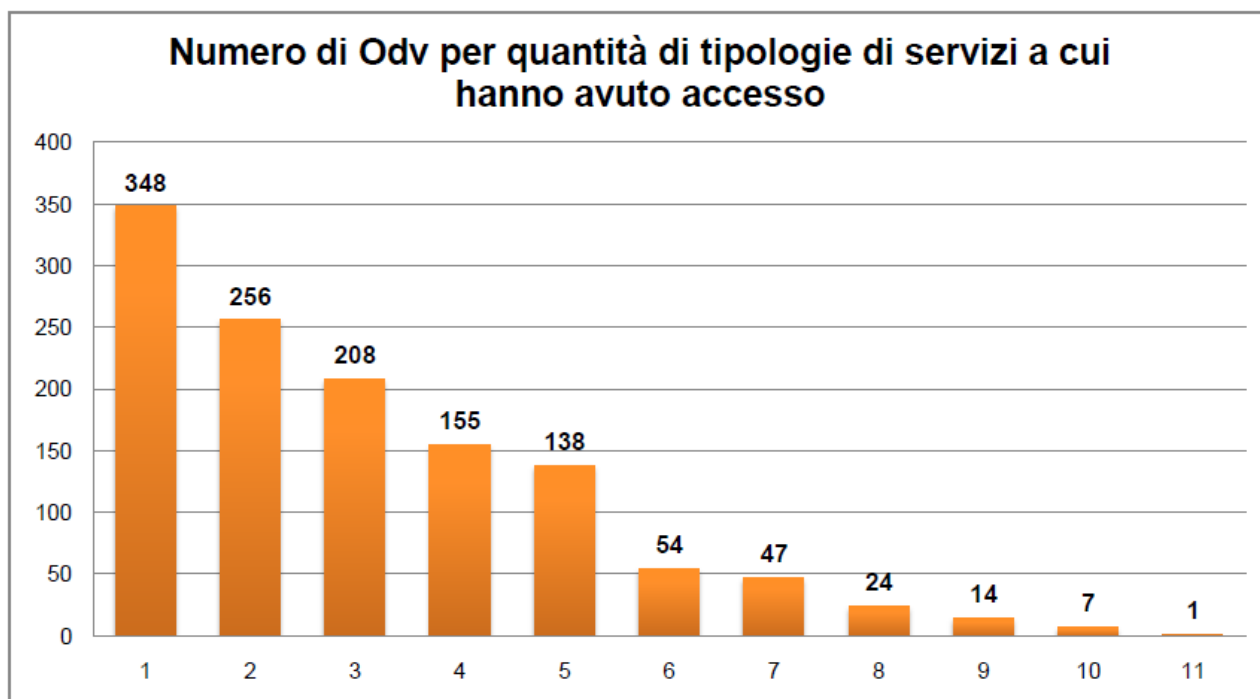
Utilizzando la stessa classificazione del grafico precedente si riportano di seguito il numero di servizi erogati per classe con la specifica della tipologia del servizio.

Grafico 3.2 – Tipologia e quantità dei servizi per classi di frequenza



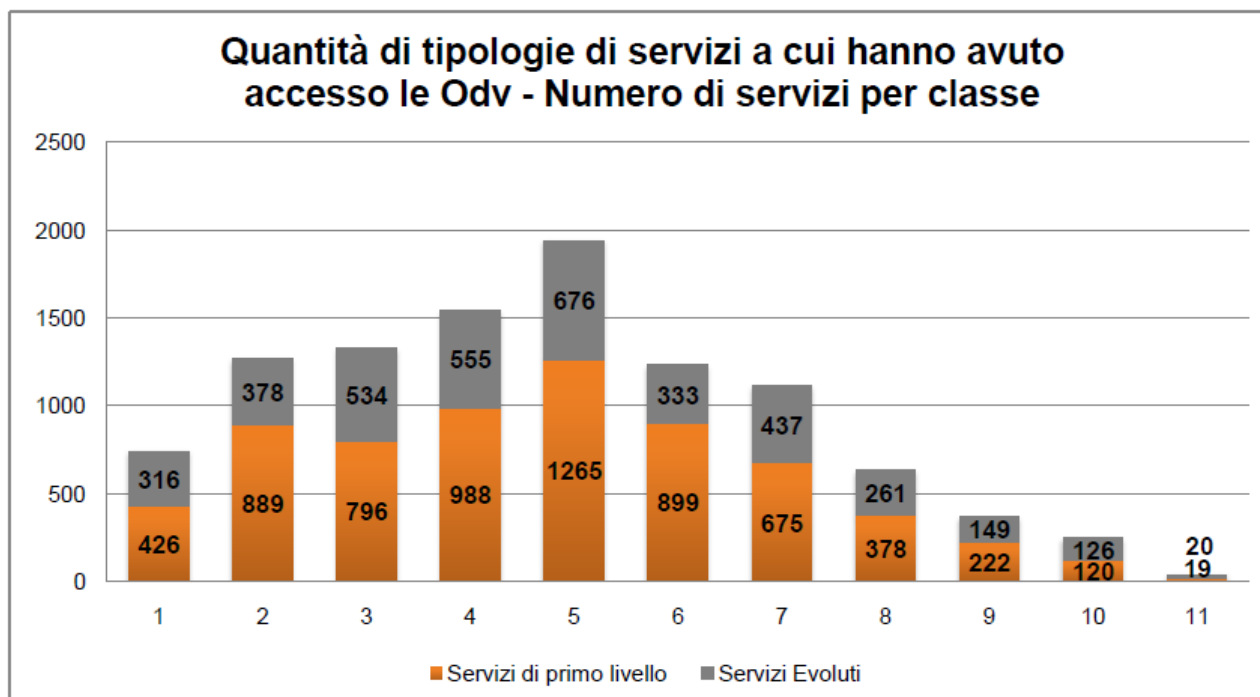
Nel grafico seguente l'universo delle OdV utenti nel 2015 è stato articolato sulla base di quante diverse tipologie di servizi le odv hanno richiesto nell'anno (le tipologie di servizi individuate sono 10).

Grafico 3.3 – Odv per numero di tipologie di servizi a cui hanno avuto accesso



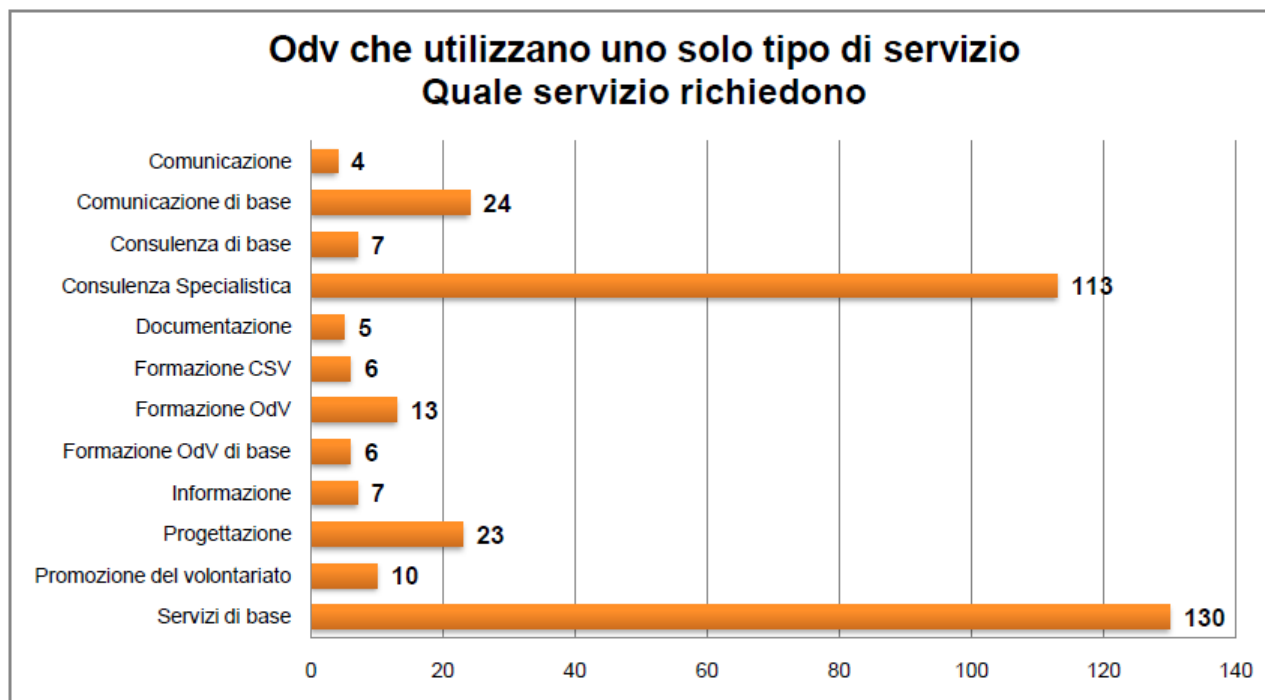
Utilizzando la stessa classificazione del grafico precedente si riportano di seguito il numero di servizi erogati per classe con la specifica della tipologia del servizio.

Grafico 3.4 - Odv per numero di tipologie di servizi a cui hanno avuto accesso – numero di servizi per classe



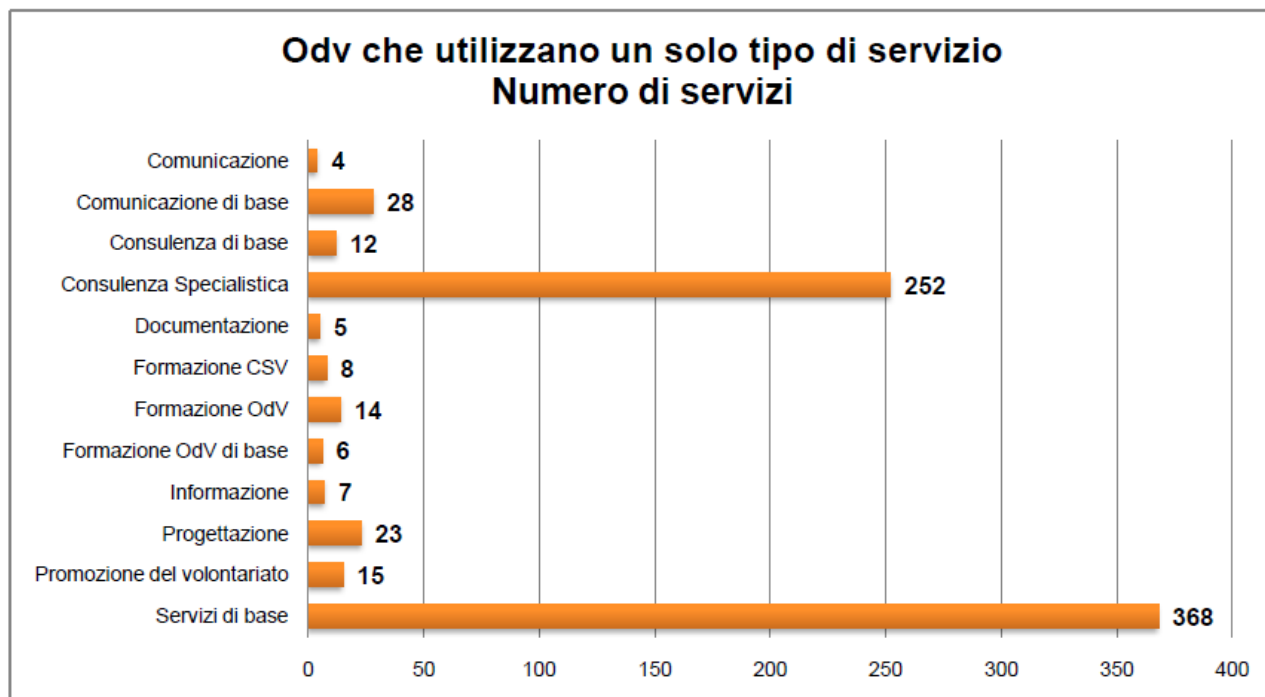
Nel grafico seguente si riporta la specifica del servizio richiesto dalle associazioni che chiedono un solo tipo di servizio

Grafico 3.5 – Odv che richiedono un solo tipo di servizio CSV – quale servizio richiedono



Nel grafico seguente si riporta la quantità di servizi richiesti dalle associazioni che chiedono un solo tipo di servizio

Grafico 3.6 - Odr che richiedono un solo tipo di servizio CSV – numero di servizi





### 3.1.2 Il livello di soddisfazione sull'utilizzo dei servizi di CSV Marche

Nel corso del 2015 è stata realizzata la nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. All'interno di tale rilevazione erano presenti anche alcune domande relative all'utilizzo e alla valutazione dei servizi di CSV Marche. Di seguito si riportano alcune elaborazioni sui dati del censimento.

Nella tabella seguente è riportato il dato di quante associazioni, tra quelle che hanno risposto al questionario e alla domanda, hanno utilizzato i servizi di CSV Marche e, per quelle che hanno risposto, la frequenza di utilizzo e il livello di gradimento del servizio.

Tabella 3.4 – Frequenza di utilizzo dei servizi di CSV Marche e livello di gradimento

Servizio	Utilizzano il servizio (% dei rispondenti)	Frequenza utilizzo servizi da 1 a 5	Frequenza utilizzo servizi da 6 a 10	Frequenza utilizzo servizi più di 10	Grado di soddisfazione (scala da 1 a 3)
Servizi di base	51%	59%	22%	20%	2,7
Formazione CSV	32%	86%	12%	2%	2,6
Formazione Adv	23%	82%	14%	4%	2,5
Consulenza	58%	71%	19%	10%	2,7
Accompagnamento alla tenuta della contabilità	24%	73%	17%	9%	2,6
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	16%	75%	16%	9%	2,5
Sostegno a progetti presentati dalle associazioni	23%	83%	10%	7%	2,5
Sito internet, newsletter elettronica e Rivista	56%	39%	24%	37%	2,7
Elaborazione grafica e stampa di materiali promozionali delle adv	52%	76%	17%	7%	2,7
Ufficio stampa	24%	72%	21%	7%	2,6
Documentazione e ricerca	19%	79%	14%	7%	2,6
Progetti di promozione del volontariato per i giovani nelle scuole	25%	69%	18%	14%	2,5
Animazione territoriale (promozione dello sviluppo di reti e rappresentanze)	17%	77%	15%	8%	2,4

Nella tabella seguente la valutazione sul gradimento dei servizi di CSV Marche è stata fatta aggregando tutti i servizi e articolando il dato su base provinciale.

Tabella 3.5 – Livello di gradimento dei servizi di CSV Marche – dato aggregato per Provincia

Provincia	Soddisfazione e bassa = 1	Soddisfazione e media = 2	Soddisfazione e alta = 3	Grado di soddisfazione (scala da 1 a 3)
Ancona	8%	25%	67%	2,6
Ascoli Piceno	5%	23%	73%	2,7
Fermo	1%	22%	77%	2,8
Macerata	9%	22%	69%	2,6
Pesaro e Urbino	7%	22%	71%	2,6
<b>Totale</b>	<b>7%</b>	<b>23%</b>	<b>70%</b>	<b>2,6</b>

Infine, il censimento ha indagato se, al di là della fruizione di servizi, l'organizzazione di volontariato, a prescindere dal fatto che sia o no socia del Centro Servizi, è messa nelle condizioni di partecipare alla gestione e alla definizione degli indirizzi di CSV Marche. Di seguito riportiamo le risposte su base provinciale.

Tabella 3.6 – Percentuale di associazioni messe in condizione di partecipare alla gestione e definizione degli indirizzi di CSV Marche

Provincia	% di associazioni messe in condizione di partecipare alla gestione e definizione degli indirizzi di CSV Marche
Ancona	84%
Ascoli Piceno	86%
Fermo	85%
Macerata	83%
Pesaro e Urbino	90%
<b>Totale</b>	<b>86%</b>

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

### 3.2.1 Consulenza

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

Tabella 3.7 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2015

Area tematica	Oggetto
Amministrativa fiscale	Impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, assistenza ed invio delle domande per il cinque per mille, ecc.;
Assicurativa	Stipula delle assicurazioni obbligatorie e relativi adempimenti amministrativi;
Comunicazione e social media	Impostazione della comunicazione interna ed esterna, dell'attività di ufficio stampa, elaborazione e supervisione di piani di comunicazione, campagne di marketing sociale; gestione, aggiornamento e monitoraggio dei principali social media;
Disciplina del lavoro	Acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
Informatica	Progettazione e realizzazione di applicazioni informatiche personalizzate;
Legale	Costituzione di nuove organizzazioni di volontariato, redazione e modifiche statutarie, redazione di regolamenti interni e della contrattualistica esterna, rapporti giuridici con soggetti terzi, ecc.;
Organizzativa	Gestione delle risorse umane a disposizione dell'organizzazione in termini di modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc.;
Progettuale	Ideazione, stesura e realizzazione di progetti specifici anche attraverso la ricerca dei canali di finanziamento e dei bandi, a livello europeo, nazionale, regionale e locale;
Raccolta fondi e marketing sociale	Gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità esterna e reperimento di risorse finanziarie attraverso la ricerca, l'impostazione e la gestione degli idonei strumenti;
Servizio Civile	Gestione di volontari in servizio civile ed ideazione e presentazione di progetti di impiego di volontari in servizio civile;
Servizio Volontario Europeo	Presentazione da parte delle associazioni di progetti di accoglienza di giovani volontari europei;
Volontari	Progettazione di campagne di promozione del volontariato e people raising, gestione dell'immagine e della presentazione dell'associazione verso i giovani e la comunità esterna, gestione ed accoglienza di nuovi volontari;

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.

## Cosa abbiamo fatto

**Complessivamente nel 2015 sono state realizzate 3.371 consulenze.**

Tabella 3.8 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazion e rispetto al 2014	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	1.183	35%	2%	216	38%
Ascoli Piceno	384	11%	12%	112	45%
Fermo	262	8%	-1%	59	31%
Macerata	1.007	30%	1%	169	49%
Pesaro e Urbino	535	16%	13%	167	39%
<b>Totale</b>	<b>3.371</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>	<b>723</b>	<b>41%</b>

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un incremento, pari al 4%, rispetto al 2014. Anche la percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio di consulenza si incrementa di 6 punti percentuali, segno indiscutibile di un servizio che riscontra un gradimento sempre crescente da parte del volontariato marchigiano e per il quale il CSV diventa sempre più un punto di riferimento di provata affidabilità.

Tabella 3.9 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %	Variazione rispetto al 2014
Amministrativa Fiscale	11	1.517	1.528	45%	9%
Assicurativa	0	308	308	9%	25%
Comunicazione	2	48	50	1%	14%
Disciplina del Lavoro	4	156	160	5%	18%
Informatica	0	51	51	2%	38%
Legale	0	1.101	1.101	33%	-6%
Organizzativa	0	77	77	2%	-1%
Progettuale	0	69	69	2%	-27%
Raccolta Fondi	0	18	18	1%	-5%
Servizio civile	0	3	3	0%	-25%
Servizio Vol. Europeo	0	1	1	0%	ND
Volontari	0	5	5	0%	ND
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>3.354</b>	<b>3.371</b>	<b>100%</b>	<b>4%</b>

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia, anche quest'anno, come gli ambiti amministrativo/fiscale e giuridico/legale, siano ancora gli ambiti consulenziali sui quali si concentra maggiormente la domanda delle associazioni (insieme rappresentano infatti il 78% del totale delle consulenze erogate, contro il 79% del 2014). Sono gli ambiti assicurativo ed informatico ed in seconda battuta i settori amministrativo-fiscale e della disciplina del lavoro, quelli che registrano un sensibile aumento delle richieste rispetto all'anno precedente. Segno evidente, questo, della indubbia volontà delle organizzazioni di volontariato marchigiane di conoscere ed agire in un quadro di completo e puntuale rispetto delle normative vigenti ed anche, se vogliamo, sia pure in parte, segno della preoccupazione che il rispetto delle vigenti normative, non sempre chiare ed univoche, ha per i responsabili delle organizzazioni.

Va altresì sottolineato come nel rilevante aumento delle consulenze assicurative abbia sicuramente inciso la recente indagine censimento condotta dalla Regione su tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane che, almeno per quelle iscritte al registro regionale, prevedeva anche la verifica dell'esistenza di una polizza

assicurativa atta a coprire i rischi malattia ed infortuni dei volontari e responsabilità civile dell'associazione. Tutti gli altri ambiti consulenziali, fatta eccezione per quello della comunicazione che mantiene i livelli del 2014, registrano invece una contrazione.

Per quanto concerne le consulenze progettuali delle 69 erogate, 26 hanno portato alla presentazione di proposte progettuali complete e di queste, alla pubblicazione del bilancio, abbiamo notizia che 6 hanno avuto finanziamento; per le altre 20 siamo in attesa di ricevere riscontro.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste (il 99,5% contro il 99% del 2014). Ciò non solo conferma la capacità di rispondere alle richieste pervenute facendo ricorso prevalentemente a risorse interne e la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del CSV, ma anche un ulteriore sia pur lieve miglioramento dell'autonomia rispetto al 2014. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate esternamente è riconducibile al ricorso a professionalità esterne specializzate su questioni di particolare complessità, che risulta essere fisiologico vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

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

Nell'ambito del servizio di consulenza il CSV anche nel 2015 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. Come negli anni precedenti il servizio di trasmissione telematica della domanda del 5 per mille è stato offerto alle organizzazioni di volontariato dietro richiesta di un contributo a parziale copertura degli oneri sostenuti.

Tabella 3.10 – Invio Modello EAS

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2014
Ancona	3	21%	-25%
Ascoli Piceno	2	14%	-78%
Fermo	6	43%	100%
Macerata	0	0%	ND
Pesaro e Urbino	3	21%	-57%
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>	<b>-39%</b>

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2014 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV<sup>10</sup> e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello al fine di comunicare le variazioni intervenute rispetto a quello presentato nell'anno o negli anni precedenti.

Tabella 3.11 – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2014	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	164	35%	0%	161	28%
Ascoli Piceno	69	15%	19%	66	27%
Fermo	35	8%	25%	35	18%
Macerata	91	20%	2%	90	26%
Pesaro e Urbino	105	23%	2%	105	25%
<b>Totale</b>	<b>464</b>	<b>100%</b>	<b>5%</b>	<b>457</b>	<b>26%</b>

Nel 2015 sono state 457 le Odv che hanno usufruito del servizio, un dato in aumento rispetto a quello del 2014 (438).

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

**Trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali**

In relazione a tale servizio CSV Marche non si è più fatta carico di gestirlo direttamente ma ha invitato le associazioni richiedenti a rivolgersi alle sedi del CAAF ACLI, presenti in tutta la Regione, con il quale è stata appunto stipulata una convenzione, a condizioni estremamente vantaggiose, per l'erogazione di tale servizio a tutte le associazioni di volontariato marchigiane che lo richiedono al CSV.

**3.2.2 Percorsi di accompagnamento****SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO****Obiettivi e caratteristiche**

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

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

In una prima fase alle associazioni richiedenti è stata proposta una forma di compartecipazione economica che prevedeva il mantenimento in capo a CSV Marche dell'intero costo relativo alla Formazione Generale e al contempo veniva richiesto alle associazioni un contributo per i restanti oneri relativi ai servizi di progettazione e di gestione ordinaria, affidati alla cooperativa sociale Nuova Ricerca Agenzia RES.

In una seconda fase si è poi deciso di non presentare più progetti di servizio civile, pur rimanendo il CSV ente accreditato. Con l'adozione di questa decisione il CSV si è comunque impegnato a portare a termine e ad espletare, sempre tramite la cooperativa sociale Nuova Ricerca Agenzia RES, tutti gli adempimenti relativi ai progetti ancora in essere.

**Cosa abbiamo fatto**

Vista la decisione di non presentare più progetti il CSV Marche, avvisate le associazioni della decisione presa, si è attivato affinché le odv interessate, potessero individuare altro Ente presso il quale accreditarsi, provvedendo a rilasciare loro il necessario nullaosta e dando loro l'opportunità di continuare a presentare proposte progettuali. Ad oggi sono 58 le associazioni delle Marche che risultano ancora accreditate con il CSV.

L'ultimo bando a cui il CSV Marche ha partecipato come ente capofila è il Bando Regionale del settembre 2013, dove sono stati presentati 2 progetti: uno per la provincia di Ancona ed uno per la provincia di Ascoli Piceno che sono stati entrambi approvati e finanziati.

A seguito del finanziamento di detti progetti CSV Marche ha attivato le procedure di selezione pubblica dei candidati. Per 4 posti a disposizione sono arrivate 31 domande, di cui 2 fuori tempo massimo. Per i 29 candidati rimanenti, si sono tenute le selezioni il giorno 16 giugno 2014. Di questi, 7 non si sono presentati al colloquio. Per i quattro vincitori si sono espletate subito le procedure necessarie in modo tale da permettere loro di prendere servizio il 1 luglio 2014.

Nel 2015 quindi l'attività di CSV Marche ha riguardato essenzialmente la gestione dei volontari di cui sopra che hanno terminato il servizio al 30 giugno 2015. Per questi ragazzi CSV Marche, tramite la cooperativa Nuova Ricerca Agenzia RES, ha garantito la gestione ordinaria finalizzata alla risoluzione di ogni problematica e a rispondere alle numerose domande che accompagnano l'intera durata del servizio stesso (permessi retribuiti, dimissioni, malattie di lunga degenza, infortuni, ecc.).

Tra settembre 2014 e gennaio 2015 si è provveduto ad erogare la formazione generale, organizzata e realizzata insieme ad altri enti di Servizio Civile.

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

Pur non presentando più progetti, il CSV Marche, quando richiesto, continua, ad aiutare, informare ed assistere le associazioni ancora attive, a vario titolo, nel Servizio Civile.

## ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

### Obiettivi e caratteristiche

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

Il servizio mira principalmente a fornire alle associazioni di volontariato un qualificato supporto su temi amministrativi, fiscali e contabili fornendo le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale che risponda alla normativa vigente e soprattutto formando ed accompagnando i volontari e il personale addetto alla gestione amministrativa e contabile (presidente, consiglieri, sindaci revisori, ecc...). Il servizio consiste in un **“percorso consulenziale personalizzato”**, **realizzato** attraverso periodici incontri programmati che si svolgono presso le sedi provinciali del CSV, nel corso dei quali gli operatori rispondono alle richieste specifiche avanzate dalle associazioni, assicurando nel contempo una costante azione di tutoraggio e monitoraggio della gestione contabile ed amministrativa dell'associazione.

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

Il CSV da anni ha altresì realizzato un software (ARCO) per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato. Tale software è messo a disposizione gratuitamente delle associazioni richiedenti. L'utilizzo del software può essere richiesto anche dalle associazioni che non usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile. Oltre al software Arco, per le associazioni appena costituite e per quelle con attività ridotte, il CSV ha messo a disposizione delle ODV anche un semplice programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto excel.

### Cosa abbiamo fatto

Nel 2015 il percorso formativo previsto dal servizio non è stato realizzato in quanto si è ritenuto opportuno prevedere una programmazione biennale dello stesso.

Stante ciò non disponiamo di un dato ufficiale di quante associazioni abbiano formalmente aderito al servizio e della relativa attività svolta.

Per quanto riguarda invece gli interventi consulenziali richiesti dalle associazioni dal 2014, a differenza di quanto avvenuto in passato, si è convenuto di non rilevarli più, ma appunto di comprenderli nel più ampio servizio di consulenza, anche al fine di valorizzare la logica sinergica di sistema, dei vari interventi attivati dal CSV nell'area consulenza.

Possiamo comunque dire che sono state 19 quelle associazioni che hanno chiesto 8 o più consulenze amministrativo-fiscali, rivolgendosi quindi al CSV in maniera costante e continuativa.

Sono state poi 22 le nuove installazioni del software ARCO (erano state 26 nel 2014) che, si sommano a quelle già effettuate negli scorsi anni. Tale software è altresì utilizzato dai CSV di Napoli, Imperia e Valle d'Aosta a conferma della validità dello strumento, che rappresenta indubbiamente una risposta completa ed efficace per la gestione della contabilità di un'organizzazione di volontariato.

L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto anche alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici che sono state complessivamente 149 (erano state 194 nel 2014).

34 sono invece state le associazioni che hanno richiesto ed utilizzano il programma di contabilità per cassa sviluppato su supporto excel.

## ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

### Obiettivi e caratteristiche

Il percorso che viene proposto si sostanzia nel fornire un'**assistenza costante e personalizzata finalizzata ad accompagnare l'associazione alla redazione di un documento di rendicontazione sociale** il cui contenuto è concordato sulla base delle specifiche esigenze dell'associazione stessa, garantendone comunque il corretto approccio metodologico e l'adeguato livello qualitativo. Saper rendicontare e comunicare cosa è stato fatto, con quali risultati, con quali risorse (finanziarie ed umane) e per il perseguimento di quali obiettivi permette all'associazione di volontariato di presentarsi all'esterno con maggiore autorevolezza e trasparenza, soddisfacendo le legittime esigenze informative di tutti i portatori di

interesse dell'associazione. Un percorso di rendicontazione sociale consente altresì un processo di riflessione interna incentrato sull'analisi dei propri punti di forza e di debolezza e sugli ambiti di migliorabilità. I documenti di rendicontazione sociale oggetto del servizio sono diversi e differiscono tra loro rispetto ai contenuti, agli obiettivi e al grado di complessità. Le associazioni possono infatti scegliere strumenti di rendicontazione sociale intermedi (come ad es la Relazione sulle Attività svolte) o strumenti di rendicontazione sociale completi (Bilancio Sociale). Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere alle associazioni coinvolte le conoscenze e le competenze tecniche, necessarie alla futura redazione in autonomia di tali documenti.

### **Cosa abbiamo fatto**

Obiettivo del servizio è stato quello di introdurre anche nelle associazioni meno strutturate una corretta cultura della rendicontazione sociale secondo un iter graduale di acquisizione di competenze e consapevolezza partendo, nella maggior parte dei casi, dall'obiettivo di realizzare dapprima documenti cosiddetti intermedi e meno complessi come la relazione sull'attività svolta, per poi provare negli anni successivi a realizzare documenti più completi ed impegnativi come il bilancio sociale. Si consideri poi a tal proposito che le associazioni che aderiscono al servizio riescono mediamente dopo due anni di accompagnamento ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti.

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

Sono state 24 le associazioni aderenti al percorso o comunque interessate (erano 44 al 2014) e l'attività svolta dagli operatori nel corso dell'anno si è sostanziata in vari incontri consulenziali con ciascuna di esse. Va da se che non tutte le associazioni che si sono dimostrate interessate al servizio sono riuscite a concludere il percorso. I documenti di rendicontazione sociale completati sono risultati infatti complessivamente 10 (27 nel 2014). Di queste, 2 associazioni sono poi quelle che hanno aderito al percorso di accompagnamento per la prima volta.

Sono numeri che testimoniano senza ombra di dubbio un notevole ridimensionamento del servizio. Purtroppo vista la riduzione dell'orario dei lavori dei dipendenti questo è stato uno dei servizi dove non è stato possibile svolgere un'adeguata quanto incisiva promozione dello stesso, che avrebbe certamente migliorato tali risultati.

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

*Tabella 3.12 - Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti*

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Dichiarazione di identità e Missione	Totale	Variazione rispetto al 2014
Ancona	3	0	0	3	-67%
Ascoli Piceno	1	2	1	4	-20%
Fermo	2	0	0	2	0%
Macerata	0	0	0	0	-100%
Pesaro e Urbino	1	0	0	1	-83%
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>-63%</b>



### 3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

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

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

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

I corsi sono 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. Al termine dell'iter formativo, è garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

#### **Cosa abbiamo fatto**

**Nel 2015 sono stati realizzati 19 corsi di formazione (contro gli 11 del 2014) per un totale di 165 ore (206 nel 2014) coinvolgendo 300 partecipanti (159 nel 2014).**

Dai dati su riportati si evidenzia come il programma formativo 2015 ha indubbiamente incontrato il favore del volontariato marchigiano. Anche considerando che nel 2015 tale programma ha previsto un percorso formativo provinciale in più rispetto al 2014 sono stati comunque realizzati più corsi rispetto all'anno precedente. Sono addirittura quasi raddoppiati i partecipanti ed è questo ovviamente il dato maggiormente confortante, che se anche rapportato con i corsi realizzati evidenzia in ogni caso come il numero medio di partecipanti a corso tra 2015 e 2014 sia cresciuto di circa 2 unità. Diminuiscono invece, rispetto al 2014, le ore di formazione erogate in quanto i corsi realizzati nel 2015 hanno avuto una durata media inferiore rispetto a quelli dell'anno passato.

Complessivamente il 9% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV (nel 2014 era il 7%).

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

Provincia	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Ancona	4	34,5	8,6	142	94	23,5
Ascoli Piceno	3	27	9,0	49	25	8,3
Fermo	4	34,5	8,6	64	37	9,3
Macerata	4	34,5	8,6	77	57	14,3
Pesaro e Urbino	4	34,5	8,6	134	87	21,8
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>165</b>	<b>8,7</b>	<b>466</b>	<b>300</b>	<b>15,8</b>

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

Corso	Numero corsi	Numero ore	Numero ore medie a corso	Iscritti	Partecipanti	Partecipanti medi per corso
Come organizzare un evento	5	30	6,0	165	127	25,4
Comunicazione, web e social media per il terzo settore	5	75	15,0	122	48	9,6
Creare un team di volontari	5	30	6,0	117	76	15,2
Il rapporto tra Enti Pubblici e Odv	4	30	7,5	62	49	12,3
<b>Totale</b>	<b>19</b>	<b>165</b>	<b>8,7</b>	<b>466</b>	<b>300</b>	<b>15,8</b>

Sulla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un range di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti pari o superiori a 3,9, mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio pari o superiore a 4,5. La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo sulle diverse tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali.<sup>11</sup>

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

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materie	Segreteria	Soddisfazione	Organizzazione
Come organizzare un evento	4,9	4,4	4,6	4,3	4,1	4,9	4,9	4,4	4,9
Comunicazione, web e social media per il terzo settore	4,5	4,3	3,9	4,0	4,3	4,2	4,6	3,7	4,3
<b>Media</b>	<b>4,6</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,1</b>	<b>4,3</b>	<b>4,4</b>	<b>4,7</b>	<b>3,9</b>	<b>4,5</b>

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

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Come organizzare un evento	4,9	4,9	5,0	4,9
Comunicazione, web e social media per il terzo settore	4,6	4,3	4,4	4,6
<b>Media</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>

<sup>11</sup> Per due dei quattro corsi di formazione realizzati non disponiamo delle relative valutazioni espresse dai partecipanti, in quanto il numero di coloro che al termine del corso hanno compilato l'apposita scheda di valutazione on line, è insufficiente per fornirci un quadro significativo dei giudizi espressi.

### 3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

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

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

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

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

Le idee formative proposte dalle Odv sono oggetto di valutazione da parte di un'apposita commissione che, seleziona quelle per le quali si rende possibile l'intervento del CSV.

#### **Cosa abbiamo fatto**

Due sono state le sessioni di presentazione previste dal bando per il 2015: giugno e dicembre. Nella sessione di giugno 52 sono state le proposte presentate in tutta la regione. Delle 52 presentate, tutte sono state ammesse a valutazione, 28 quelle valutate sufficienti e 23 quelle finanziate fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Complessivamente sono state coinvolte nella presentazione di tali proposte formative 114 associazioni di volontariato (erano 128 nel 2014) pari al 6% del totale delle Odv presenti (era il 7% nel 2014).

Nella sessione di dicembre 2015 sono state 48 le proposte presentate. Le stesse saranno però valutate nei primi mesi del 2016 e realizzate in corso d'anno e quindi se ne darà conto in report successivi.

Complessivamente sono quindi state presentate 100 iniziative formative, contro le 104 del 2014.

Nel 2015 sono anche stati messi 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 gli oneri relativi a questi interventi formativi sono stati euro 7.642,58 per un totale di 37 interventi (erano stati 30 nel 2014) rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di novembre 2014 (svolti nel 2015) e di giugno 2015.

Tabella 3.17 - Bando Formazione sessione di Novembre 2014

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approvazione	Costo complessivo previsto delle finanziate	Costo medio a corso	Adv coinvolte	3° Settore	Enti locali	Altri soggetti
Ancona	19	0	19	7	0	12	63%	€ 18.699,52	€ 1.558,29	13	12	8	8
Ascoli Piceno	8	0	8	3	0	5	63%	€ 7.154,00	€ 1.430,80	8	1	0	1
Fermo	7	0	7	3	0	4	57%	€ 7.019,70	€ 1.754,93	3	0	3	10
Macerata	18	0	18	9	0	9	50%	€ 14.449,00	€ 1.605,44	24	13	16	5
Pesaro e Urbino	15	0	15	7	0	8	53%	€ 11.699,42	€ 1.462,43	20	13	7	2
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>67</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>38</b>	<b>57%</b>	<b>€ 59.021,64</b>	<b>€ 1.553,20</b>	<b>68</b>	<b>39</b>	<b>34</b>	<b>26</b>

Tabella 3.18 - Bando Formazione sessione di Giugno 2015

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse e alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approvazione	Costo complessivo previsto delle finanziate	Costo medio a corso	Adv coinvolte	3° Settore	Enti locali	Altri soggetti
Ancona	15	0	15	7	1	7	47%	€ 11.644,77	€ 1.663,54	34	9	4	5
Ascoli Piceno	5	0	5	3	0	2	40%	€ 2.793,00	€ 1.396,50	15	1	2	0
Fermo	4	0	4	1	0	3	75%	€ 3.997,60	€ 1.332,53	8	8	4	2
Macerata	12	0	12	6	1	5	42%	€ 7.158,25	€ 1.431,65	25	9	3	0
Pesaro e Urbino	16	0	16	7	3	6	38%	€ 10.257,02	€ 1.709,50	32	16	15	3
<b>Totale</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>52</b>	<b>24</b>	<b>5</b>	<b>23</b>	<b>44%</b>	<b>€ 35.850,64</b>	<b>€ 1.558,72</b>	<b>114</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>10</b>

### Sostegno alle attività formative del CSV

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

Nel 2015 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 371 (+19% rispetto al 2014).

Tabella 3.19 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione e proposta	N. prestazioni per accompagnamento o monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2014	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	28	124	152	41%	67%	42	7%
Ascoli Piceno	11	5	16	4%	-27%	17	7%
Fermo	6	16	22	6%	5%	9	5%
Macerata	28	110	138	37%	53%	36	10%
Pesaro e Urbino	21	22	43	12%	-51%	29	7%
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>277</b>	<b>371</b>	<b>100%</b>	<b>19%</b>	<b>133</b>	<b>7%</b>

### 3.2.5 Documentazione e Ricerca

#### Documentazione

##### Obiettivi e caratteristiche

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

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

##### Cosa abbiamo fatto

**Nel 2015 sono state effettuate 209 prestazioni** che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un aumento rispetto al 2014 del 8%.

Tabella 3.20 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2014	N. utenti Odv	N. utenti non Odv
Ancona	45	22%	15%	20	3%
Ascoli Piceno	67	32%	34%	37	15%
Fermo	17	8%	-15%	1	1%
Macerata	56	27%	-27%	36	10%
Pesaro e Urbino	24	11%	243%	23	5%
<b>Totale</b>	<b>209</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>117</b>	<b>7%</b>

#### Ricerca

##### Obiettivi e caratteristiche

Promuovere e realizzare analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o proposte dal Csv - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato. Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche, potenzialità e criticità è, per il CSV, un'esigenza fondamentale. Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato.

##### Cosa abbiamo fatto

Nel 2015 due sono stati i percorsi di ricerca ove il CSV è stato coinvolto ed ha fornito il suo contributo.

Il primo riguarda la **realizzazione della nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano**, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali. Tale progetto è finalizzato ad acquisire un quadro sintetico della struttura, delle attività e dell'identità delle associazioni di volontariato marchigiane ed altresì far emergere elementi utili a misurare il valore sociale ed economico apportato dalle odv marchigiane. In tale contesto il CSV ha avuto un ruolo cruciale che ha assorbito un rilevante monte ore-lavoro della propria struttura tecnica e che ha riguardato in particolare: la collaborazione alla programmazione dell'indagine, alla definizione degli strumenti di ricerca ed all'analisi dei dati ma soprattutto la sollecitazione e l'accompagnamento delle associazioni alla compilazione on line del previsto questionario. La presentazione del rapporto di ricerca è prevista per la primavera del 2016.

In tale contesto sono stati 886 i servizi di accompagnamento ed informazione garantiti alle odv marchigiane per la compilazione ed invio del questionario.

Il secondo percorso di ricerca è curato dall'*Università di Urbino* ed ha come obiettivo quello di **analizzare l'attuale sistema territoriale di politiche e servizi sociali per elaborare indicazioni esplicite di miglioramento degli stessi**. In particolare la ricerca intende anche analizzare il ruolo che i diversi attori hanno nella programmazione, implementazione e valutazione del sistema di welfare regionale con una particolare attenzione alle organizzazioni del terzo settore al fine di mettere in luce le potenzialità e le criticità nella costruzione della rete degli attori.

In tale percorso il ruolo del CSV è stato essenzialmente quello di partecipare alla cabina di regia che ha il compito di programmare, coordinare e supervisionare tutte le fasi dell'indagine.

### 3.2.6 Informazioni

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

#### **Cosa abbiamo fatto**

Nel 2015 è stata data risposta a 1.248 richieste informative, il 5% in meno rispetto al 2014.

Tabella 3.21 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2014	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	438	35%	-12%	177	31%
Ascoli Piceno	185	15%	-5%	82	33%
Fermo	94	8%	40%	43	23%
Macerata	251	20%	-1%	107	31%
Pesaro e Urbino	280	22%	-6%	123	29%
<b>Totale</b>	<b>1.248</b>	<b>100%</b>	<b>-5%</b>	<b>532</b>	<b>30%</b>

### 3.2.7 Comunicazione

#### **Obiettivi**

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

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

#### **Caratteristiche del servizio e attività svolte**

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

Vdossier è il periodico dei CSV delle Marche, di Milano, Bologna, Messina, Rovigo, Cremona, L'Aquila, Lazio e CSVnet Lombardia; viene distribuito gratuitamente nelle Marche ad oltre 500 organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni.

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

Nel 2015 sono stati realizzati tre numeri del periodico.

#### **SITO INTERNET**

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

**Le sessioni<sup>12</sup> nel 2015 sono state 77.766 (-12%) con 466.244 (+18%) visualizzazioni di pagina<sup>13</sup>.** Nel corso del 2015 sono state inserite nel sito 761 notizie (+3%). Sono stati inoltre inseriti 365 eventi o appuntamenti (491 nel 2014) di Odv marchigiane. Infine sono stati promossi 105 bandi e opportunità di finanziamento per le Odv (+19%).

Meno visite e più pagine visualizzate è un primo sintomo che denota un certo grado di fidelizzazione dei visitatori. Da approfondire invece le motivazioni del sensibile calo degli eventi e appuntamenti inseriti: è stato relativamente inferiore rispetto all'anno passato il numero delle iniziative organizzate dalle odv o le stesse odv non si sono rivolte a CSV Marche per la promozione delle loro iniziative e CSV Marche non è stato capace di intercettare tale bisogno? Una possibile chiave di lettura va cercata anche in connessione con la valutazione dei risultati del servizio di ufficio stampa di cui si da conto più avanti.

#### **AREA RISERVATA**

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

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

**Gli utenti creati e accreditati nell'area riservata nel corso del 2015 sono stati 54. Il totale degli utenti accreditati è di 926 unità.**

<sup>12</sup> Una sessione corrisponde al periodo di tempo in cui un utente interagisce con il sito web.

<sup>13</sup> Visualizzazioni di pagina indica il numero totale di pagine visualizzate. Comprende anche le visualizzazioni ripetute della stessa pagina.



## 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 2015 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 48 numeri).

Al 31 dicembre 2015 gli iscritti alla newsletter erano 5.122 (+10% rispetto al 2014).

## IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network.

Il CSV è attualmente presente con un proprio account sui principali social network:

- Facebook (<https://www.facebook.com/csvmarche/>),
- Twitter (<https://twitter.com/csvmarche>),
- Google Plus (<https://plus.google.com/106344033388368953373/posts>),
- YouTube (<https://www.youtube.com/user/CsvMarche>),
- Flickr (<https://www.flickr.com/photos/csvmarche/>).

I profili social sono utilizzati per la comunicazione di attività e iniziative del CSV, per la promozione di iniziative delle Odv e, più in generale, per la condivisione delle informazioni relative al mondo del non profit.

Il 2015 si è chiuso con rilevanti incrementi registrati su tutti i canali social attivi:

- Facebook: 2650 like (+601 rispetto al 2014, con una media di quasi 2 "mi piace" al giorno), ed una portata media di più di 5.000 utenti settimanali. Altrettanto significativo è il dato relativo al numero di impression: 407.646 in un anno.
- Twitter ha raggiunto 435 follower, con oltre 1000 tweet.
- Google plus: si è realizzato il passaggio da profilo a pagina, con 34 follower e circa 600 post pubblicati.
- YouTube: 2 video (progetto #Culturiamo e auguri natalizi) e l'iscrizione a 43 canali
- Flickr: 6 album fotografici e 7 follower

Dal 2015 il CSV ha deciso di sviluppare e potenziare ulteriormente l'uso di tali canali di comunicazione, non solo per le iniziative del CSV ma anche come servizio da offrire alle associazioni, al fine di avere una sempre più efficace comunicazione delle iniziative e dei progetti del volontariato marchigiano. Al fine quindi di accompagnare e sostenere le organizzazioni di volontariato marchigiane che necessitano di una guida nell'apertura e gestione dei principali canali social (Facebook, Twitter, Google Plus, Youtube, Flickr, Instagram, Pinterest...), il CSV ha approntato un nuovo servizio gratuito di "Avvio ai social media", finalizzato appunto ad offrire l'abc di partenza alle associazioni interessate a curare la propria presenza in rete e ad utilizzare efficacemente gli strumenti del web marketing.

Nel corso dell'anno sono state 21 le associazioni che sono state accompagnate ed avviate all'uso dei principali social network (12 ad Ancona, 5 a Macerata, 3 ad Ascoli Piceno ed 1 a Fermo), numeri che sicuramente rappresentano un buon viatico per questa prima sperimentazione di tale servizio ed un ulteriore sprone a continuare sulla strada intrapresa.

## UFFICIO STAMPA

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

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

Nel 2015 sono stati prodotti **197** comunicati stampa, convocate **6** conferenze stampa e inviati **46** comunicati autoprodotti dalle adv per un totale di **249** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **135**.

Tabella 3.22 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%	Variazione rispetto al 2014	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	89	3	27	119	48%	-20%	61	11%
Ascoli Piceno	18	1	1	20	8%	-29%	11	4%
Fermo	34	0	6	40	16%	-17%	17	9%
Macerata	16	0	3	19	8%	-60%	16	5%
Pesaro e Urbino	40	2	9	51	20%	-34%	30	7%
<b>Totale</b>	<b>197</b>	<b>6</b>	<b>46</b>	<b>249</b>	<b>100%</b>	<b>-29%</b>	<b>135</b>	<b>8%</b>

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è diminuito rispetto al 2014 (-29%) così come il numero delle associazioni che hanno usufruito del servizio (37 in meno del 2014 in valore assoluto e 2 punti percentuali in meno rispetto al totale delle odv che potevano aver accesso al servizio).

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

Il **98,4%** dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di **2,4** uscite (senza contare servizi tv e interviste radio). Risultati decisamente positivi in assoluto con la percentuale di pubblicazione che rimane al 98% come nel 2014 mentre la media delle uscite passa da 2,7 a 2,4. Ciò denota da un lato l'efficacia del servizio, dall'altro l'accreditamento della "fonte uffici stampa" del CSV presso le testate giornalistiche.

Tabella 3.23 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Totale di comunicati e conf stampa	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	119	98%	252	2,1
Ascoli Piceno	20	100%	54	2,7
Fermo	40	100%	122	3,1
Macerata	19	100%	40	2,1
Pesaro e Urbino	51	98%	128	2,5
<b>Totale</b>	<b>249</b>	<b>98,4%</b>	<b>596</b>	<b>2,4</b>

Il servizio in oggetto registra per il terzo anno consecutivo una non trascurabile flessione. Tale dato può essere in parte spiegato da diversi fattori quali:

- la scelta delle associazioni di svolgere tale attività in autonomia e soprattutto di preferire il sito e la newsletter del CSV per promuovere i loro eventi;
- il periodo di difficoltà generale che attanaglia anche le associazioni e che ha ridotto numero e portata delle azioni e delle iniziative realizzate;
- la riduzione delle ore di lavoro della figura dedicata a tale attività;

Se i fattori sopra riportati hanno sicuramente avuto il loro peso nei risultati conseguiti non si può però nascondere il fatto che il rilancio di tale servizio passa necessariamente per una maggiore e più efficace promozione di tale opportunità e più in generale di tutte quelle dell'area comunicazione, verso tutte le associazioni potenzialmente interessate, al fine di rendere sempre più visibile il messaggio del volontariato nei mezzi di comunicazione, sia in quelli tradizionali che in quelli innovativi.

Tale obiettivo richiede prima di tutto un potenziamento delle risorse umane dedicate a tale area, che viste le attuali difficoltà economiche in cui il CSV è costretto a muoversi, può essere concretizzato solo attraverso un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche.

### GESTIONE DI SPAZI, RUBRICHE E TRASMISSIONI

Il CSV ha portato poi avanti un'attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati – o avviare ex novo, la gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche, a titolo gratuito, per promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano.

Sono stati complessivamente prodotti 43 servizi (erano 92 nel 2014), per 36 associazioni interessate (erano 76 nel 2014).

- E' continuata la collaborazione con èTV Marche: sono state 29 le trasmissioni che hanno coinvolto 27 Odv della provincia di Ancona.
- Sul periodico della Diocesi di Ancona "Presenza" ci sono stati 14 spazi dedicati alle tematiche di 9 Odv.
- E' stato avviato uno spazio dedicato al volontariato nelle trasmissioni della radio locale "Radio Studio 24" (Ancona e Vallesina), in onda due volte a settimana: lo spazio è curato dagli speaker della radio, principalmente sulla base dei comunicati stampa inviati dall'ufficio stampa del CSV, e, a discrezione della radio, integrato con interviste telefoniche a referenti di associazioni.

La flessione quantitativa registratasi è ascrivibile ad una precisa scelta che, vista la riduzione delle ore lavorate dalla figura di riferimento, ci ha costretto a non poter dedicare a tale azione il tempo che sarebbe stato necessario per mantenerne o svilupparne i relativi numeri.

### SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano necessari per raggiungere l'obiettivo di comunicare efficacemente all'esterno le attività ed iniziative in programma. Nel 2015 i servizi erogati sono stati **569**, a favore di **373** organizzazioni, numeri che rispetto al 2014 fanno registrare un lieve calo (nell'anno precedente 582 erano stati i servizi erogati nei confronti di 388 associazioni), le cui motivazioni sono difficilmente analizzabili.

Tabella 3.24 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Grafica e stampa	Solo stampa	Solo grafica	Totale	Totale %	Variazione rispetto al 2014	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	97	83	12	<b>192</b>	34%	-14%	127	22%
Ascoli Piceno	19	10	3	<b>32</b>	6%	-11%	29	12%
Fermo	46	0	3	<b>49</b>	9%	-8%	31	16%
Macerata	116	28	40	<b>184</b>	32%	16%	110	32%
Pesaro e Urbino	108	0	4	<b>112</b>	20%	0%	76	18%
<b>Totale</b>	<b>386</b>	<b>121</b>	<b>62</b>	<b>569</b>	<b>100%</b>	<b>-2%</b>	<b>373</b>	<b>21%</b>

### 3.2.8 Supporto logistico

#### **Obiettivi e caratteristiche**

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione. Tutti gli sportelli del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di:

- Telefono 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, gazebi, 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.

#### **Cosa abbiamo fatto**

Dal 2015 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 che hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente pari al 47%. Tale diminuzione, come ampiamente prevedibile, è da ascrivere unicamente alla nuova modalità di erogazione del servizio che prevede appunto un costo per le associazioni richiedenti.

Tabella 3.25 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%	Diff con 2014
Ancona	58.844	31.627	<b>90.471</b>	32%	-52%
Ascoli Piceno	11.771	7.051	<b>18.821</b>	7%	-17%
Fermo	32.568	16.799	<b>49.367</b>	17%	-25%
Macerata	47.572	33.453	<b>81.026</b>	28%	-45%
Pesaro e Urbino	19.408	26.797	<b>46.204</b>	16%	-60%
<b>Totale</b>	<b>169.440</b>	<b>115.387</b>	<b>284.827</b>	<b>100%</b>	<b>-47%</b>

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe sono state invece 2.177, facendo quindi registrare una flessione rispetto al 2014 del 29%.

Tabella 3.26 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Telefono/Fax	Uso sala riunioni	Altro	Totale	%	Diff. con 2014
Ancona	1	94	2	89	0	<b>186</b>	9%	-36%
Ascoli Piceno	70	120	122	60	11	<b>383</b>	18%	-54%
Fermo	0	35	0	0	0	<b>35</b>	2%	-26%
Macerata	635	78	355	13	75	<b>1.156</b>	53%	-7%
Pesaro e Ubino	246	90	47	33	1	<b>417</b>	19%	-34%
<b>Totale</b>	<b>952</b>	<b>417</b>	<b>526</b>	<b>195</b>	<b>87</b>	<b>2.177</b>	<b>100%</b>	<b>-29%</b>

Il 41% delle associazioni marchigiane (nel 2014 era il 43%) ha usufruito almeno una volta di uno dei servizi logistici, sopra individuati.

### 3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

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

In relazione al punto 1, CSV Marche non ha emanato nel 2015 alcun nuovo Bando, mentre sono proseguite le attività di monitoraggio, valutazione ed accompagnamento dei bandi emanati nel 2013 e nel 2014, il primo conclusosi nel corso del 2015, il secondo con i progetti ancora in corso e che si chiuderanno alla fine del 2016.

#### **Cosa abbiamo fatto**

In relazione al punto 1, l'attività di CSV Marche per il 2015, si è concentrata sui servizi di accompagnamento, consulenza e supporto alla realizzazione, monitoraggio, rendicontazione e valutazione delle azioni progettuali in corso di realizzazione e finanziate con bandi di annualità precedenti.

In particolare il 2015 si è aperto con la valutazione e rendicontazione finale dei progetti categoria "Progetti Minori" del Bando Progettazione Sociale 2013, attraverso la realizzazione di Focus Group con la rete dei soggetti che sono stati coinvolti nelle azioni progettuali.

E' stata inoltre garantita una puntuale azione di accompagnamento e monitoraggio alle OdV impegnate nella realizzazione delle attività dei progetti della categoria "Progetti di Rete" sempre del Bando Progettazione Sociale 2013, che si sono poi conclusi entro il 30 giugno 2015. Anche per tali progetti si è provveduto alla valutazione e rendicontazione finale con le stesse modalità di cui sopra.

La medesima azione di accompagnamento e monitoraggio è stata altresì garantita ai progetti del Bando Progettazione Sociale 2014 sessione di Luglio, che dopo la formazione dei coordinatori e la firma delle convenzioni hanno avuto avvio nei primi mesi del 2015. Le attività sono tuttora in corso e termineranno al 31 dicembre 2016.

L'azione di accompagnamento e monitoraggio si è sostanziata nella:

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

Rispetto ai progetti che si sono conclusi nel 2015, di cui abbiamo detto più sopra, possiamo rilevare una accresciuta capacità di gestione dei singoli interventi progettuali, misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto, e che si attesta per i bandi del 2013 al 94% per i "Progetti Minori" ed al 90% per quelli di "Rete", la cui performance leggermente più bassa è dovuta principalmente alla rinuncia alla realizzazione di uno dei progetti finanziati (nei bandi emanati dal 2002 al 2013 tale capacità di spesa si è assestata in media all'89%).

Tabella 3.27 – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi.

Anno	Budget	Consuntivo	Capacità di spesa (Consuntivo/Budget)
2002	€ 527.923,20	€ 455.310,66	86%
2003	€ 516.864,34	€ 452.441,50	88%
2004	€ 716.823,00	€ 638.361,99	89%
2005	€ 500.486,00	€ 430.688,94	86%
2006	€ 645.011,80	€ 600.502,03	93%
2007	€ 600.642,48	€ 522.196,20	87%
2008	€ 560.056,00	€ 511.833,68	91%
2009	€ 471.286,54	€ 428.383,83	91%
2011 - Bando Idee	€ 44.624,00	€ 36.405,39	82%
2011 - Bando Aperto	€ 137.370,03	€ 118.793,88	86%
2012 – Bando Aperto	€ 62.447,26	€ 53.608,94	86%
2013 – Bando Aperto	€ 44.386,00	€ 35.462,59	80%
2013 - Bando a Co-Progettazione, ordinari minori	€ 149.936,36	€ 141.673,05	94%
2013 - Bando a Co-Progettazione, ordinari di rete	€ 192.340,42	€ 173.942,65	90%
<b>Totale</b>	<b>€ 5.170.197,43</b>	<b>€ 4.599.605,33</b>	<b>89%</b>

Relativamente al servizio di accompagnamento e monitoraggio, **nel 2015 sono state erogate 345 prestazioni, con un decremento del 37 % rispetto al 2014**, imputabile essenzialmente al fatto che nel 2015 per la prima volta negli ultimi 6 anni non è stato emanato un nuovo Bando Progettazione e che i progetti del bando 2013 “Rete” che si sono chiusi a giugno 2015 e quelli in fase di avvio del bando 2014 sono numericamente inferiori rispetto a quelli seguiti negli anni precedenti.

Tabella 3.28 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	N. prestazioni per accompagnamento o monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2014	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	124	124	36%	-22%	28	5%
Ascoli Piceno	18	18	5%	-28%	7	3%
Fermo	34	34	10%	-41%	18	9%
Macerata	63	63	18%	-60%	23	7%
Pesaro e Urbino	106	106	31%	-28%	29	7%
<b>Totale</b>	<b>345</b>	<b>345</b>	<b>100%</b>	<b>-37%</b>	<b>105</b>	<b>6%</b>

### 3.2.10 La promozione del volontariato

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

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

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

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

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

#### ORIENTAMENTO PRESSO GLI SPORTELLI DEL CSV MARCHE

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 un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

**Nel 2015 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 110**, il 15% in più dell'anno precedente.

Tabella 3.29 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Provincia	N.	%
Ancona	41	37%
Ascoli Piceno	7	6%
Fermo	4	4%
Macerata	20	18%
Pesaro e Urbino	28	25%
<b>Totale</b>	<b>110</b>	<b>100%</b>

Nell'ambito del **Programma "Volontari per Expo"** il CSV ha inoltre stipulato nel 2014 una partnership con CSVnet per la gestione dei colloqui di orientamento con i cittadini marchigiani candidatisi a partecipare all'Expo come volontari. Il Programma aveva lo scopo di coinvolgere le persone nell'accoglienza e nel supporto ai visitatori della manifestazione, oltre a "lasciare una comunità" di volontari che possa impegnarsi nei territori.

Il Programma si è concluso a marzo 2015: tra gennaio e marzo 2015 sono stati svolti **49 colloqui di orientamento** a livello regionale (su un totale relativo all'intero progetto di 147 persone colloquiate).

Tabella 3.30 – Colloqui di orientamento Programma "Volontari per l'Expo" nel 2015

Provincia	N.	%
Ancona	10	22%
Ascoli Piceno	11	20%
Fermo	7	14%
Macerata	17	35%
Pesaro e Urbino	4	8%
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

## ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO NELLE UNIVERSITÀ E NELLE MANIFESTAZIONI PUBBLICHE

### MARCHIGIANE

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

In particolare, il CSV Marche ha collaborato con COOSS MARCHE ONLUS Soc. Coop. di Ancona per la realizzazione di laboratori educativi e di sensibilizzazione al volontariato e alla cittadinanza attiva con giovani italiani e stranieri extracomunitari nel territorio di Ancona:

- nell'ambito del progetto **"School lab - Laboratori di integrazione scolastica, plurilinguismo e protagonismo sociale"** cofinanziato dal Fondo Europeo per l'Integrazione (FEI) di Cittadini di Paesi Terzi nell'ambito del programma generale "Solidarietà e gestione dei flussi migratori", sono stati realizzati laboratori educativi con i giovani extracomunitari partecipanti al progetto che hanno altresì visto il coinvolgimento di 19 associazioni coordinate dal CSV. I laboratori hanno coinvolto circa 93 giovani (adolescenti e giovani adulti), di cui 18 hanno chiesto di fare un'esperienza di stage all'interno delle organizzazioni conosciute;
- nell'ambito del progetto **"L2 - Radici per il futuro Percorsi formativi per la diffusione della lingua inglese English 4 U e della lingua italiana per alunni stranieri (L2)"** il CSV ha provveduto all'organizzazione di incontri formativi con 4 classi delle scuole medie "Donatello" e "Podesti" di Ancona e di un laboratorio di sensibilizzazione al volontariato con una classe di giovani madri extracomunitarie presso le scuole Da Vinci, con il coinvolgimento di 4 associazioni di volontariato della città (circa **70** le persone contattate).

### FESTE DEL VOLONTARIATO

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

Nel 2015 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Fossombrone, Jesi e Sassoferrato.

### PROGETTI EDUCATIVI DEDICATI ALLE SCUOLE SUPERIORI

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

Il progetto **"Volontaria...Mente"** è, tra questi, l'iniziativa più longeva che il CSV propone.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità dell'azione volontaria; ruolo sociale e politico del volontariato; fisionomia del volontariato locale; presentazione delle associazioni di volontariato del territorio a cura dei volontari delle stesse). Le classi hanno poi la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, tra le quali approfondimenti su temi specifici e/o settori di intervento del volontariato ed un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. È prevista la valutazione finale in classe come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

**"#culturiamo"** è un progetto promosso dal CSV Marche con il cofinanziamento della Regione Marche - Assessorato alle Politiche Giovanili e realizzato nell'anno scolastico 2014/2015 con la collaborazione di 84 associazioni di volontariato e di 14 istituti secondari nelle 5 province (84 classi e 1.700 studenti coinvolti).

Nell'ambito del progetto sono stati realizzati due corsi di formazione: 1) "Hei, ragazzi... ci siamo anche noi!", che ha coinvolto 34 volontari a livello regionale ed è stato centrato sull'educazione interculturale con una particolare attenzione al people raising; 2) "L'integrazione a scuola" rivolto agli insegnanti (16 docenti) delle province di Ancona, Macerata, Fermo ed Ascoli Piceno (nessun insegnante ha aderito alla proposta nel territorio pesarese) per offrire spunti teorici e metodologici, nonché strumenti didattici per creare percorsi formativi sull'educazione culturale con gli studenti delle scuole superiori.



Tra febbraio e giugno 2015, nelle scuole sono stati svolti i **laboratori formativi e gli incontri di presentazione delle associazioni** con la testimonianza dei volontari (nell'ambito dei quali gli studenti hanno avuto la possibilità di iscriversi a stage presso le organizzazioni di volontariato). Per quanto riguarda gli **approfondimenti (attraverso gli stage presso le associazioni o le attività integrative scelte dalle classi)**, sono state svolte le seguenti attività:

- ✓ a livello regionale, sono stati 202 gli studenti iscritti agli stage offerti dalle associazioni di cui 157 hanno concluso il percorso per sperimentare, attraverso le organizzazioni di volontariato, l'impegno per la comunità. Di questi sono 38 i ragazzi che saranno seguiti per un ulteriore percorso di orientamento ed inserimento all'interno delle adv nel prossimo anno scolastico (a partire da una loro specifica richiesta).
- ✓ Nella provincia di Ancona, dopo gli incontri in classe con l'operatore del CSV, tutte le classi dell'IIS "Vanvitelli Stracca Angelini" aderenti al progetto hanno realizzato approfondimenti seguendo tematiche di loro interesse, in particolare su argomenti legati alla diversità (sociale e culturale), alla cittadinanza europea e a laboratori specifici sui programmi europei di scambio destinati ai giovani.
- ✓ Nella provincia di Fermo gli studenti hanno avviato da maggio 2015 due azioni per la città e il volontariato: 1) gli studenti dell'Istituto d'Arte "Preziotti" insieme all'associazione Legambiente di Fermo hanno avviato azioni di pulizia e riprogettazione dello spazio verde che circonda la Casa delle Associazioni di Fermo, uno stabile che il Comune ha messo a disposizione delle associazioni di volontariato cittadine e del CSV; 2) alcuni studenti dell'Ist. "Preziotti" hanno avviato il progetto "Decoriamo la mensa" in collaborazione con l'Associazione Il Ponte. I ragazzi hanno deciso di impegnarsi e donare le proprie abilità e competenze per rendere più bella ed accogliente la sala mensa dell'associazione (che si occupa di povertà e disagio sociale e offre pasti gratuiti ogni giorno a 50 persone bisognose per tutto l'anno).
- ✓ Nella provincia di Ascoli Piceno, si sono svolti 4 percorsi formativi e di attività integrative che hanno coinvolto gli studenti: 1) percorso "Noi con voi" nel quale 16 alunni di varie classi del Liceo Socio-pedagogico di Ascoli Piceno hanno aderito al percorso di affiancamento di alunni con handicap, con attività ludico-ricreative e di socializzazione (gli studenti sono stati coinvolti in una formazione iniziale e in itinere per essere a loro volta tutor dei loro pari); 2) percorso "Antidegrado per Ascoli" nel quale 26 alunni delle quinte del Liceo Artistico di Ascoli hanno partecipato ad una iniziativa di sensibilizzazione sul problema dei graffiti sugli edifici storici della città. I ragazzi hanno realizzato 10 video sul tema del degrado da diffondere tra i pari; 3) è stata organizzata la testimonianza di Godfrey Sengendo, produttore di caffè della Tweyanze Development Agency ugandese, presentato dall'associazione Sos Missionario di San Benedetto che ha incontrato le classi del Liceo Scientifico "Rosetti" di San Benedetto; 4) 120 ragazzi delle classi del Liceo Classico di S. Benedetto hanno partecipato all'approfondimento sul volontariato ambientale organizzato insieme ai volontari del CAI presso la Sala consiliare del Comune.

Il racconto di studenti e volontari ha animato infine i **due convegni conclusivi** del progetto che si sono svolti in contemporanea lunedì 8 giugno presso l'ISTVAS "Vanvitelli Stracca Angelini di Ancona" e l'IIS "Capriotti" di S. Benedetto del Tronto, con la presentazione dei risultati, le testimonianze dei protagonisti -studenti, insegnanti, volontari- e la proiezione dei video realizzati dai ragazzi sul tema dell'integrazione culturale.

Il progetto **Giovani e cittadinanza**, nasce dalla pluriennale collaborazione tra CSV e Consulta del volontariato di Senigallia. La Consulta, sulla scia dei progetti già realizzati negli anni precedenti nel campo soprattutto della legalità, ha ormai inserito l'attività di promozione e di educazione al volontariato nelle scuole all'interno della programmazione annuale. Per questo progetto, la Consulta, anche quest'anno, ha stanziato un budget di 1000 euro, che ha permesso di implementare gli incontri di approfondimento in classe a cui hanno partecipato le associazioni del territorio.

Di seguito i dati complessivi dei progetti dedicati alle scuole superiori.

**Nell'anno scolastico 2014/2015 hanno aderito al progetto 51 istituti superiori (-11 rispetto allo scorso anno scolastico), con il coinvolgimento di 225 classi (-46) e 131 associazioni (-37). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 714 (-152 rispetto all'anno scorso) che corrisponde al 65% degli iscritti).**

Tabella 3.31 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2014/2015– Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2013/14	Istituti coinvolti per l'a.s. 2014/15	Numero classi (test/stage e miniprogetti)	Di cui Miniprogetti	N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	Adv
Ancona	18	20	72	20	0	70	48
Ascoli Piceno	8	8	57	12	2	57	24
Fermo	6	7	32	0	0	9	12
Macerata	10	10	27	10	0	27	25
Pesaro e Urbino	4	6	37	0	0	28	22
<b>Totale</b>	<b>46</b>	<b>51</b>	<b>225</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>182</b>	<b>131</b>

\* I dati sono relativi ad entrambi i progetti "Volontaria...Mente" e "#culturiamo"

Tabella 3.32 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2014/2015 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage effettuati ma non terminati	Stage terminati		Studenti disponibili all'inserimento in Odv	Studenti effettivamente inseriti nelle Odv		
		N.	% su contattati		N.	% su iscritti		N.	% su stage terminati	% su studenti disponibili all'inserimento
Ancona	1.420	530	37%	25	320	60%	67	38	12%	56%
Ascoli Piceno	1.140	56	5%	7	49	87,5%	12	7	14%	58%
Fermo	600	65	8%	6	30	67%	25	16	53%	64%
Macerata	540	183	34%	0	156	85%	28	18	11,5%	64%
Pesaro e Urbino	740	270	36%	111	159	59%	41	25	18%	61%
<b>Totale</b>	<b>4.440</b>	<b>1.104</b>	<b>25%</b>	<b>149</b>	<b>714</b>	<b>65%</b>	<b>173</b>	<b>104</b>	<b>15%</b>	<b>60%</b>

\* I dati sono relativi ad entrambi i progetti "Volontaria...Mente" e "#culturiamo"

Rispetto alle edizioni precedenti, si rileva una diminuzione del numero delle classi che hanno partecipato al progetto e del numero di associazioni coinvolte. La diminuzione del numero di classi ed istituti aderenti è imputabile in gran parte ai ritardi nell'avvio delle attività del progetto che, in particolare nelle province di Macerata e Pesaro Urbino, ha avuto un peso negativo rispetto alla calendarizzazione e allo svolgimento degli incontri a scuola e dei successivi stage. A tal proposito emerge di conseguenza la necessità di coltivare le relazioni con i Dirigenti scolastici e non solo 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.

Va inoltre sottolineato come a fronte della diminuzione delle classi coinvolte nel progetto si registra un arricchimento dei percorsi educativi proposti ed un investimento maggiore in termini di ore svolte sia nelle attività in classe (tra le 6 e le 12 ore per classe rispetto alle 4 del progetto classico) e sia in orario extrascolastico. Ciò nasce anche dalla richiesta da parte di scuole ed organizzazioni di volontariato di implementare percorsi maggiormente qualificanti e approfonditi.

In relazione alla diminuzione delle associazioni coinvolte va evidenziato come questo dato sia anche frutto di una precisa scelta fatta dal CSV che ha inteso individuare le organizzazioni sulla base dell'offerta di stage

qualitativamente adeguati e della forte motivazione a partecipare al progetto.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, con la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio. È molto apprezzata, grazie alla competenza degli operatori che lavorano al progetto, l'impostazione "esperienziale" delle attività educative proposte con modalità dinamiche e coinvolgenti, che esulano dalla lezione frontale, e che si concentrano sui ragazzi e i gruppi coinvolti.

Gli insegnanti referenti danno una valutazione positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione e agli approfondimenti sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato (con una prospettiva sempre più centrata sull'attualità), sia per la partecipazione degli studenti agli stage.

Dalla valutazione fornita dai referenti delle associazioni, si evidenzia come negli anni sia maturata la consapevolezza del valore del progetto in termini di sensibilizzazione dei giovani. L'accompagnamento delle associazioni per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi centrali per l'andamento del progetto dal punto di vista qualitativo. In particolare, la difficoltà maggiormente riscontrata è quella di entrare in sintonia con i giovani (con le inevitabili conseguenze in termini di diversità di linguaggi ed atteggiamenti, propensione al nuovo, ecc.), oltre alla delicata fase di gestione degli stage.

### MR. CITTADINO

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

**Nell'anno scolastico 2014/2015 hanno aderito al progetto 26 istituti tra scuole elementari e medie inferiori (-2 rispetto all'a.s. precedente), con il coinvolgimento di 110 classi (-40 rispetto all'a.s. precedente) e 99 associazioni di volontariato (+14).**

Tabella 3.33 – Progetto "Mr. Cittadino" – 2014/2015

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti (classi coinvolte)
Ancona	9	20	500	27	4
Ascoli Piceno	4	26	650	24	1
Fermo	5	20	500	20	6
Macerata	6	30	750	20	4
Pesaro e Urbino	2	14	350	8	0
<b>Totale</b>	<b>26</b>	<b>110</b>	<b>2.750</b>	<b>99</b>	<b>15</b>

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2014/15 a livello regionale risulta una diminuzione del numero degli istituti scolastici (ad Ascoli e Pesaro) e delle classi coinvolte dal progetto rispetto all'anno scolastico precedente (fatta eccezione per la provincia di Macerata). La diminuzione rispetto ai numeri previsti in fase di programmazione è avvenuta in particolare nelle province di Ancona e Pesaro Urbino, dovuta all'incertezza circa la possibilità di svolgere il progetto, che ha causato un ritardo nella programmazione. Va rilevato d'altro canto l'aumento del numero delle associazioni coinvolte e il mantenimento del numero di miniprogetti di approfondimento, rispetto allo scorso anno, alcuni dei quali (9 nelle province di Ancona, Ascoli e Fermo) gestiti in classe in maniera autonoma da associazioni del territorio, con il supporto del CSV solo nella fase di contatto con le scuole e nel coordinamento delle azioni previste. Alcune associazioni hanno poi fatto tesoro del contatto instaurato con la scuola tramite il progetto, per proporre ulteriori attività nell'arco dell'anno.

Rispetto agli anni passati dunque si è riscontrato un maggiore coinvolgimento delle associazioni che hanno investito più risorse volontarie nella sensibilizzazione delle nuove generazioni. Molte associazioni hanno sottolineato l'importanza del progetto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini, altre hanno di converso evidenziato come purtroppo il target del progetto

rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

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

Al termine dell'anno scolastico è stata avviata la promozione del Progetto Lettura come proposta legata a Mr. Cittadino per le scuole elementari e medie. Si tratta di un'iniziativa sviluppata dal CSV in collaborazione con l'azienda Gruppo Raffaello Editore, che troverà spazio nelle scuole nell'a.s. 2015/16. La proposta riguarda la possibilità per le classi di svolgere gratuitamente un incontro con l'autore di un libro, con il quale approfondire i temi trattati in classe attraverso Mr. Cittadino e le attività proposte dagli operatori del Csv, dai volontari e dagli insegnanti (legalità, solidarietà, ecologia, multiculturalismo, ecc.). Inoltre per ogni acquisto dei volumi da parte delle classi aderenti a Mr. Cittadino, l'azienda riconosce il 10% a Csv Marche per sostenere il progetto educativo.

### PROGETTO "VOLONTARIATO & IMPRESE"

L'obiettivo del progetto è di **costruire partnership e collaborazioni stabili tra CSV Marche, associazioni di categoria ed imprese**, attraverso percorsi condivisi che consentano di coinvolgere le realtà imprenditoriali nel sostegno alle attività del volontariato.

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

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

Nel 2015, in continuità con gli anni precedenti, sono stati avviati e mantenuti contatti con le associazioni di categoria e con aziende marchigiane per illustrare le proposte e sviluppare partnership concrete. Di seguito l'elenco delle attività svolte nel corso dell'anno.

Il CSV ha promosso la quinta edizione del **Premio "Volontariato & Imprese"**, con il patrocinio di **Regione Marche, Confindustria Marche, Unioncamere Marche, Camera di Commercio di Ancona e Confartigianato Marche**. L'iniziativa vede inoltre la collaborazione del **Liceo artistico "Mannucci" di Ancona**, relativamente alla donazione dell'oggetto artistico per l'azienda vincitrice.

L'obiettivo è di valorizzare i percorsi di collaborazione avviati tra organizzazioni di volontariato, associazioni di categoria e realtà imprenditoriali della regione e diffondere buone pratiche di RSI.

Al progetto hanno partecipato 6 progetti provenienti dalle province di Ancona e Fermo, selezionati da una commissione composta dal CSV Marche e dalla Camera di Commercio di Ancona.

Il progetto vincitore è "**Ar.Ba. Il patrimonio pubblico come Bene Comune**", presentato dall' **Avis - Associazione volontari italiani sangue - sezione di Arcevia** e dalla Soc. Coop. Eidos di Arcevia (An),

La consegna del premio e delle menzioni speciali è avvenuta nel corso del convegno "Quale volontariato per quale futuro", organizzato in occasione della Giornata Internazionale del Volontariato indetta dall'Onu, sabato 5 dicembre.

Per quel che riguarda le partnership tra il CSV Marche e le aziende del territorio, di seguito sono elencate le iniziative di collaborazione attivate.

- A gennaio è stata realizzata una piccola ma significativa iniziativa solidale a vantaggio dell'Associazione di volontariato "Il Salvagente" di Ostra (AN), grazie alla collaborazione di uno scatolificio locale, **Scatolificio Five Srl** di Serra De' Conti, che ha donato **n° 100 scatoloni**; questi sono stati consegnati alle famiglie di Ostra per effettuare una raccolta settimanale di alimenti, denominata "Il Pane di San Gaudenzio" e svoltasi durante la Quaresima.

- E' continuata, seppure in modo più indiretto, la collaborazione con la **VL (Victoria Libertas)**, squadra di pallacanestro di Pesaro. Durante ogni partita casalinga della Vuelle è stato riservato uno spazio promozionale alle associazioni di volontariato pesaresi ed alle loro iniziative e sono stati messi a disposizione delle stesse gratuitamente alcuni abbonamenti.
- E' continuato il rapporto di partnership, basato sul sostegno reciproco, con **COOP Adriatica**, attraverso la sponsorizzazione del progetto **Marche Active Net** e della relativa campagna promozionale. I responsabili di Zona di COOP Adriatica hanno inoltre partecipato ai tavoli di concertazione previsti dal progetto partecipato alle iniziative di diffusione dei risultati.
- E' continuata la partnership con **Prometeo Urbino Srl** avviata nella seconda metà del 2014 e che si sostanzia in un'operazione di CRM (Cause Related Marketing) in virtù della quale il CSV Marche – in particolare il **Progetto Scuola** annuale, è il beneficiario di royalty (10%) dalle vendite online di una serie di prodotti al farro biologico, denominata "Linea Valore Sociale". Per la Pasqua 2015, come già sperimentato in occasione del Natale 2014, l'azienda ha creato inoltre la c.d. "**Collezione Solidarietà**", una selezione di prodotti della Linea Valore Sociale per promuovere ulteriormente la partnership solidale con il CSV ed incrementare le vendite online dei prodotti.
- È continuata la partnership tra CSV Marche e **Anconambiente SpA** a seguito del protocollo d'intesa stipulato nel 2014 che prevedeva la possibilità per l'Azienda di compartecipare, in veste di partner, alle iniziative implementate dal CSV per promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva nella provincia di Ancona, attraverso i progetti "Mr. Cittadino" e "Marche Active Net". L'azienda ha riconosciuto al Centro l'importo di € 1.000,00 + IVA, a fronte della sua attività di organizzazione, coordinamento e promozione dei progetti e ha offerto il know how e il personale addetto necessario alla realizzazione di interventi nelle classi partecipanti al progetto Mr. Cittadino nella città di Ancona sul tema dell'ambiente, del riciclo e del miglioramento del dialogo intergenerazionale proprio in riferimento ai temi sopra citati. Il personale dell'azienda ha inoltre preso parte ai lavori della rete di associazioni impegnate ad Ancona nel progetto Marche Active Net.
- Ha preso il via la partnership commerciale avviata con il **Gruppo Editoriale Raffaello** nel dicembre 2014. A fronte di una sponsorizzazione di € 1.000,00 + IVA, la casa editrice ha partecipato al Progetto Scuola, in particolare nelle elementari e medie, proponendo una serie di testi sui temi cari al progetto (solidarietà, cittadinanza attiva, costituzione e diritti, tutela dell'ambiente, riciclo, ecc.) e facilitando gli "incontri con gli autori" dei suddetti testi. A questa iniziativa è associata una campagna di CRM (Cause Related Marketing): per ogni acquisto dei volumi da parte delle classi aderenti a Mr. Cittadino, l'azienda riconosce il 10% a CSV Marche per sostenere i progetti educativi rivolti ai giovani.
- E' stata riconfermata la collaborazione con il Consorzio Consav Srl di Ascoli Piceno (Consorzio autoriparatori Vallata del Tronto), che raccoglie 43 officine della Vallata del Tronto, relativamente al progetto "Revisione solidale", avviato nel 2007, che prevede la donazione al volontariato da parte del Consorzio di un euro per ogni revisione dei veicoli effettuata nel corso dell'anno. La cifra raccolta è devoluta per la realizzazione di progetti scelti tramite un bando di selezione, implementato con il sostegno del CSV Marche, al quale hanno accesso le organizzazioni di volontariato operanti nel territorio ascolano.  
Le organizzazioni e i tre progetti selezionati per il 2015, che beneficeranno di 3000, 2500 e 2000 euro, sulla base delle preferenze espresse dai clienti Consav, saranno: l'Ail Ascoli Piceno onlus con il progetto "Curarsi a casa", per l'attivazione di un piano di cure domiciliari destinato ai pazienti adulti affetti da patologie ematologiche; gli Amici nella natura con il progetto "Guadagnare salute" per la promozione di scelte che migliorino la qualità di vita; e l'Unitalsi - Sottosezione di Ascoli con il progetto "Il Giardino magico" per attività di ortoterapia e pet therapy rivolte a giovani e adulti con disabilità. I 3 progetti sono partiti all'inizio del 2015 e si concluderanno entro giugno del 2016. Un ulteriore contributo sarà destinato all'acquisto da parte del Consav di un tendone pneumatico che sarà gestito dal CSV Marche a disposizione delle associazioni di volontariato per attività promozionali.
- A settembre, in vista delle festività natalizie, si è attivata la collaborazione tra CSV Marche e l'**Emporio AE- Altra Economia** (un progetto della **Coop. Soc. Gerico**) di Pesaro. CSV Marche ha promosso l'iniziativa proposta dall'Emporio AE, rivolta a tutte le O.d.V. della regione, che si sostanzia nella vendita di "cesti natalizi" ad alto valore aggiunto sociale, contenenti una selezione di prodotti biologici e biodinamici e "a km 0" e/o del commercio equo e solidale e/o realizzati da persone con fragilità psichica. Per ogni cesto acquistato dalle associazioni, l'Emporio ha devoluto € 1,50 in donazione a favore delle stesse. All'iniziativa solidale hanno partecipato 10 associazioni.
- Dopo una prima fase di analisi e preparazione cominciata nel 2014 si è concretizzata una campagna di CRM denominata "**Il Vino Generoso**", grazie alla collaborazione con l'azienda agricola **Maria Pia Castelli** di Monte Urano (FM) che per ogni bottiglia di vino venduta ha riconosciuto, al CSV, una quota da destinare all'organizzazione dei corsi di formazione per i volontari marchigiani.

**PROGETTO “GIUSTIZIA RIPARATIVA”**

CSV Marche nel 2014 ha stipulato un protocollo d'intesa con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna, dipendente dal Provveditorato Regionale dell'Amministrazione Penitenziaria delle Marche finalizzato a favorire l'inserimento sociale presso associazioni di volontariato appositamente individuate, dei condannati, ammessi alle misure alternative alla detenzione.

Nel 2015 analogo protocollo è stato altresì stipulato con l'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni che in questo caso riguarda appunto soggetti minorenni.

In tale contesto il CSV si è fatto carico di individuare una o più odv presso le quali i soggetti segnalati dall'Ufficio Esecuzione Penale esterna o dall'Ufficio regionale dei Servizi Sociali per i Minorenni possono svolgere periodi di servizio di volontariato. Il CSV si è fatto altresì carico di accompagnare e supportare le odv aderenti al progetto in relazione a tutte le attività ed incombenze previste.

Gli orientamenti effettuati in tale contesto sono stati 34, concentrati nelle province di Pesaro ed Ancona e compresi nel servizio di orientamento al volontariato di cui si è dato conto più sopra.

**PROGETTO “STAZIONI IMPRESENZIATE”**

Con l'obiettivo di favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche ha promosso a fine 2014 una manifestazione di interesse rivolta a tutte le organizzazioni del terzo settore marchigiano con la quale si invitavano tali organizzazioni a presentare progetti di utilizzo di tali spazi. Non si è ritenuto opportuno procedere ad un preventivo puntuale inventario degli spazi disponibili in quanto si sarebbe trattato di un notevole lavoro a fronte di richieste ancora incerte. Sulla base delle effettive richieste arrivate CSV Marche insieme a Rete Ferroviaria Italiana Marche e CSV Marche ha effettuato una ricognizione e verifica degli spazi disponibili nelle stazioni individuate dalle associazioni richiedenti e delle relative condizioni strutturali. Terminata questa prima fase sono state quindi incontrate le associazioni richiedenti alle quali sono stati proposti e fatti visionare gli spazi disponibili individuati, sulla base delle richieste a suo tempo avanzate. Per quelle associazioni che hanno confermato l'interesse ad utilizzare gli spazi disponibili si procederà nei primi mesi del 2016 alla richiesta formale ad RFI Italia di cessione in comodato gratuito degli stessi, alle condizioni che saranno poi da definire. Tali richieste riguardano 8 stazioni e coinvolgono 23 associazioni.

### 3.2.11 Progetti ed azioni nel contesto nazionale e dell'unione europea

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

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

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

#### Cosa abbiamo fatto

Nelle tabelle seguenti presentiamo la sintesi dei progetti realizzati nel corso del 2015 o in corso di corso di realizzazione su linee di finanziamento Regionali, Nazionali e della Comunità Europea.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	IPA / Fondi per favorire la messa in rete con i paesi dei Balcani in prospettiva di pre adesione alla UE dei paesi dell' Area dei Balcani Occidentali (Ex – Jugoslavia e Albania)
<b>Titolo progetto</b>	NET- AGE
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete del mondo del volontariato con le istituzioni e con i pari soggetti del no profit dei paesi coinvolti nel progetto: Serbia, Slovenia, Croazia, Albania, Montenegro e Italia rispetto ai servizi ed alle politiche di sostegno agli anziani sia dal punto di vista dell'erogazione dei servizi, che dell'affidamento degli stessi da parte delle istituzioni pubbliche con procedure innovative e diverse dalle gare di appalto.
<b>Totale economico progetto</b>	€ 1.880.437,49 totale progetto
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 154.895,00 per personale e mobilità per le visite/scambio con i partner
<b>Data presentazione</b>	2 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione dell'attività</b>	E' stato approvato in data 31 Luglio 2012. Le attività hanno avuto avvio nell'ottobre 2012. L'evento finale si è svolto a fine Marzo ad Ancona, mentre le ultime attività di disseminazione e di rendicontazione finale sono state realizzate entro il mese di ottobre 2015.
<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO – VET - PRO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	Volunteering@Work
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di OdV o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
<b>Totale economico progetto</b>	140.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV sia risorse economiche per il personale che lavora al coordinamento e rendicontazione del progetto, sia risorse per sostenere la mobilità di 86 persone in 5 paesi dell'Unione
<b>Data presentazione</b>	31 Gennaio 2013
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Nel mese di ottobre 2013 si sono avviate le attività . Nel mese di Gennaio 2014 è stato pubblicato il bando di selezione per una parte dei partecipanti alla mobilità che sono partiti nel mese di Maggio 2014. Nel mese di ottobre 2014 è stata aperta la seconda sessione del bando di selezione dei partecipanti alle ultime mobilità, che si sono concluse nel mese di Aprile 2015. Il progetto è terminato il 30 maggio ed è stata completata la fase di rendicontazione nel mese di settembre 2015. Nel mese di novembre l'agenzia ha comunicato l'esito positivo della valutazione delle attività erogando il saldo a copertura dei costi sostenuti per le attività realizzate con il progetto.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO PLM (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	GET YOUR WAY !
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di due settimane all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione, su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV la possibilità di attivare la mobilità di 18 ragazzi tra i 18 e i 35 anni con situazioni di disagio e 6 operatori in UK, Malta e Lituania
<b>Data presentazione</b>	1 febbraio 2013
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Nel mese di ottobre ha avuto avvio il progetto. A gennaio 2014 sono iniziate le selezioni dei soggetti partecipanti a cura del CSV di Rimini. Nel secondo semestre 2014 sono state realizzate le mobilità dei gruppi marchigiani del progetto. L'ultimo gruppo in mobilità delle Marche è partito nel mese di febbraio 2015.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Ex- Ministero della Famiglia presso Presidenza consiglio dei Ministri
<b>Titolo progetto</b>	Marche_Acitive@NET
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete delle OdV della Regione che si occupano di anziani ed ideazione e sviluppo di una campagna di promozione sui temi del volontariato, della solidarietà intergenerazionale e dell'invecchiamento attivo. Emanazione di un bando per il sostegno di azioni sperimentali nell'ambito della solidarietà intergenerazionale e del volontariato rivolto a soggetti anziani.
<b>Totale economico progetto</b>	99.900 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Risorse per personale, campagna promozione, attrezzature e sostegno idee progettuali sperimentali.
<b>Data presentazione</b>	26 settembre 2012
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	La convenzione con la presidenza del consiglio dei Ministri è stata restituita al CSV Marche ad inizio 2014. Le attività si sono avviate nel mese di marzo 2014. Sono state realizzate tutte le attività come da programma ed il progetto si è chiuso nel mese di luglio 2015. Le attività di rendicontazione sono state chiuse entro agosto e la presidenza del consiglio nel mese di novembre ha comunicato l'esito positivo dei controlli ed ha provveduto alla liquidazione del saldo a copertura dei costi sostenuti per le attività realizzate con il progetto.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Bando Regionale- Politiche Giovanili- Programma interventi 2014 – Regione Marche
<b>Titolo progetto</b>	Culturiamo
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Laboratori e attività presso le scuole e presso le OdV per la promozione della cittadinanza attiva e della cultura dell' integrazione, con particolare attenzione ai giovani figli di immigrati. Il dettaglio delle attività realizzate è riportato nella sezione dedicata alle attività dell'area Promozione.
<b>Totale economico progetto</b>	Euro 20.000
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Euro 14.000
<b>Data presentazione</b>	31 Luglio 2014
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	Nel mese di ottobre 2014 la Regione Marche ha pubblicato le graduatorie di tale bando. Il CSV Marche in virtù delle relazioni già avviate nelle scuole, è riuscito a realizzare le azioni durante l'anno scolastico 2014/2015. Il progetto ha infatti sviluppato le sue attività dal mese di gennaio 2015 ed è terminato nel mese di agosto 2015. Nei mesi di ottobre e novembre la Regione ha comunicato la regolarità della verifica sulla rendicontazione ed erogato il saldo a copertura dei costi sostenuti per le attività di progetto.



<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility
<b>Titolo progetto</b>	ET Exploring Talent - New training experiences for younger Europeans with special needs - ET Exploring Talent
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (capofila CSV Rimini)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	Euro 262.414
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Euro 5.000
<b>Data presentazione</b>	24 Marzo 2014
<b>Data ed esito valutazione</b>	30 Settembre 2014
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	Il progetto è stato avviato ed il gruppo dei destinatari è stato individuato e formato, in collaborazione con l'istituto di scuola superiore ITCG Corinaldesi di Senigallia. Nel mese di agosto si è realizzata la mobilità per 8 soggetti svantaggiati e 2 loro accompagnatori per un periodo di tre settimane in Irlanda.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility
<b>Titolo progetto</b>	No profit#euskills – No Profit skills building inclusive Europe
<b>Ruolo CSV</b>	Capofila (Progetto realizzato in rete con diversi CSV italiani e CSVnet)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Mobilità di due settimane all'estero di professionisti/volontari/educatori di CSV o Odv socie dei CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
<b>Totale economico progetto</b>	299.830
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	48.500 + copertura spese di mobilità per 20 volontari/operatori in due anni
<b>Data presentazione</b>	04 marzo 2015
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	Il 31 luglio sono state pubblicate le graduatorie con l'esito positivo della valutazione. Nei mesi di ottobre, novembre e dicembre il CSV ha formalizzato la convenzione con l'agenzia esecutiva statale ISFOL e realizzato un primo incontro a Bologna con tutti i CSV partner del progetto per condividere impostazione e tempi di realizzazione del progetto. Ad inizio 2016 sarà pubblicato il bando per la selezione delle persone che andranno in mobilità. Il progetto terminerà le sue attività a maggio 2017.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse - Educazione degli Adulti
<b>Titolo progetto</b>	EntInnO – Online Game for Entrepreneurship and Innovation
<b>Ruolo CSV</b>	Partner (Capofila CARDET Cipro)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Sviluppo di un gioco per favorire lo sviluppo di capacità imprenditoriali dei giovani nella creazione di nuove imprese sociali ed organizzazioni no profit
<b>Totale economico progetto</b>	Euro 278.634
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Euro 38.377
<b>Data presentazione</b>	31 Marzo 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	31Luglio 2015
<b>Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività</b>	Nel mese di luglio il capofila del progetto ha comunicato l'esito positivo della valutazione e nel mese di settembre il progetto ha avuto il via con la formalizzazione del contratto di partnership e con il primo meeting tra i partner di progetto che è stato realizzato a Malta nel mese di novembre. I primi mesi del 2016 vedranno la realizzazione di una serie di attività di mappatura e raccolta di dati. Il progetto terminerà nel luglio del 2017.

Nelle tabelle che seguono riportiamo la sintesi dei progetti presentati nel corso del 2015 con la relativa valutazione, nei casi in cui essa sia già disponibile al momento della pubblicazione del presente documento o con i tempi previsti ove non sia ancora disponibile:

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility
Titolo progetto	ET Exploring Talent 2 - Strengthening the Training Experiences of Younger Europeans with Special Needs and Qualifying Their Staff's Skills
Ruolo CSV	Partner (capofila CSV Rimini)
Tipologia di attività previste	Mobilità all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'Unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
Totale economico progetto	295.008
Risorse a disposizione del CSV	5.000
Data presentazione	05 marzo 2015
Data ed esito valutazione	31 luglio 2015
OGGI	<b>Esito della valutazione negativo</b>

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse - Giovani
Titolo progetto	CEMIP – Civic Engagement and Migrants Participation in youth sector
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di favorire lo scambio di conoscenze tra i paesi coinvolti nel progetto (Italia, Belgio, Lituania, Croazia e Cipro) e di sviluppare percorsi che possano facilitare percorsi di integrazione di giovani immigrati o giovani figli di immigrati, anche attraverso l'esperienza nel volontariato ed in attività di cittadinanza attiva. Nello specifico è previsto lo sviluppo di strumenti, linee guida e attività di formazione e mobilità per operatori di OdV che lavorano con i giovani.
Totale economico progetto	Euro 232.330
Risorse a disposizione del CSV	Euro 99.685
Data presentazione	4 Febbraio 2015
Data ed esito valutazione	31Maggio 2015 - <b>Esito della valutazione negativo</b>

Tipologia bando/finanziamento	Europe for Citizens
Titolo progetto	Migrants Memories Building a New European Citizenship
Ruolo CSV	Capofila
Tipologia di attività previste	Sensibilizzazione con giovani e scuole, convegni e seminari, attività di promozione della cittadinanza attiva e di advocacy con riferimento a storie migranti dei cittadini italiani a cavallo delle due guerre, in confronto con le nuove migrazioni in atto in questi anni.
Totale economico progetto	Euro 99.750
Risorse a disposizione del CSV	Euro 80.000
Data presentazione	02 Marzo 2015
Data ed esito valutazione	30 Giugno 2015 - <b>Esito della valutazione negativo</b>

Tipologia bando/finanziamento	INTERREG EUROPE
Titolo progetto	Improving SMART regional development policies and NETworking for AGEing People – SMART NET AGE
Ruolo CSV	Partner (Capofila Regione Marche)
Tipologia di attività previste	L'obiettivo del progetto è capitalizzare il percorso avviato su NET – AGE estendendo l'esperienza a paesi diversi da quelli dell'area Balcanica e quindi: messa in rete del mondo del volontariato con le istituzioni e con i pari soggetti del no profit dei Paesi coinvolti nel progetto rispetto ai servizi ed alle politiche di sostegno agli anziani, sia dal punto di vista dell'erogazione dei servizi, che dell'affidamento degli stessi da parte delle istituzioni pubbliche con procedure innovative e diverse dalle gare di appalto.
Totale economico progetto	Ipotesi euro 1.633.433
Risorse a disposizione del CSV	Ipotesi euro 135.000
Data presentazione	31 Luglio
Data ed esito valutazione	Febbraio 2016 - <b>Esito valutazione negativo</b>

Tipologia bando/finanziamento	Europe for Citizens – Networks of Towns
Titolo progetto	Inclusive Towns for an Inclusive Europe - #InTo_Eu
Ruolo CSV	Partner (Capofila comune Ancona)
Tipologia di attività previste	Convegni, Seminari, mobilità sui temi dell'integrazione dei giovani svantaggiati contribuendo allo stesso tempo al dibattito sul futuro dell'Europa visto dai paesi della Macro Regione Ionico Adriatica
Totale economico progetto	150.000 euro
Risorse a disposizione del CSV	25.000 euro
Data presentazione	01 settembre 2015
Data ed esito valutazione	Dicembre 2015 - <b>Esito valutazione negativo.</b>

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + Cooperation for innovation and the exchange of good practices - Strategic Partnerships for youth
Titolo progetto	Engaging youth and youth non-profit organizations in improving social aspect of voluntourism in EU regions with fewer opportunities - YouthToEU
Ruolo CSV	Partner (capofila Udruga Mi Split- HR)
Tipologia di attività previste	Il progetto mira a sviluppare percorsi di sviluppo della imprenditorialità giovanile, con particolare attenzione allo sviluppo di competenze per la creazione e lo sviluppo di imprese sociali e la gestione di servizi, in particolare nel campo del turismo responsabile e sostenibile, in linea con le priorità delle politiche di sviluppo della macro – regione ionico adriatica.
Totale economico progetto	167.949 euro
Risorse a disposizione del CSV	53.007 euro
Data presentazione	01 ottobre 2015
Data ed esito valutazione	Gennaio 2016 - <b>Esito valutazione negativo.</b>

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + Cooperation for innovation and the exchange of good practices - Strategic Partnerships for youth
Titolo progetto	Community Capacity Skills for Tomorrow's Citizens
Ruolo CSV	Partner (capofila Dacorum London – UK)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di sviluppare una serie di percorsi formativi per supportare i giovani dei 5 paesi partner nell'accrescere le loro competenze per svolgere un ruolo attivo ed inclusivo nelle loro comunità, con particolare attenzione allo sviluppo di organizzazioni no profit capaci di erogare servizi sempre più attenti e qualificati rispetto ai bisogni emergenti.
Totale economico progetto	203.096 euro
Risorse a disposizione del CSV	39.301 euro
Data presentazione	01 ottobre 2015
Data ed esito valutazione	Gennaio 2016 - <b>Esito valutazione negativo</b>

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse - Educazione degli Adulti
Titolo progetto	Active Citizenship Training (ACT NOW)
Ruolo CSV	Partner (Capofila DACORUM UK)
Tipologia di attività previste	Scambio di buone prassi, mobilità, creazione di manuali e linee guida per promuovere la cittadinanza attiva e percorsi di formazione e supporto all'integrazione sociale di soggetti svantaggiati
Totale economico progetto	Euro 221.873
Risorse a disposizione del CSV	Euro 45.630
Data presentazione	31 Marzo 2015
Data ed esito valutazione	01 Luglio 2015 - <b>Esito valutazione positivo, progetto posto in lista di riserva per esaurimento delle risorse disponibili.</b>

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse - Educazione degli adulti
<b>Titolo progetto</b>	Senior European Citizens facing Global Challenges - SeniorEU#GlobalEU
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA
<b>Tipologia di attività previste</b>	Scambio di buone prassi tra OdV che lavorano con gli anziani, con particolare attenzione allo sviluppo dell'uso delle nuove tecnologie sia da parte delle organizzazioni, che degli utenti più anziani. Previste attività di ricerca, mobilità e conferenze pubbliche sui temi trattati.
<b>Totale economico progetto</b>	Euro 256.560
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Euro 62.975
<b>Data presentazione</b>	31 Marzo 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	31 Luglio 2015 - <b>Esito della valutazione positivo, progetto posto in riserva per esaurimento risorse disponibili.</b>

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Bando MIUR: Piano Nazionale per la cittadinanza attiva e l'educazione alla legalità
<b>Titolo progetto</b>	Rete_School_in_Action_Fabriano-Camerino
<b>Ruolo CSV</b>	Partner (capofila IIS Merloni – Miliani Fabriano)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Previste mobilità internazionali per visitare le istituzioni europee e promuovere la mobilità europea in tutte le sue forme.
<b>Totale economico progetto</b>	96.300 euro
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	39.500 euro
<b>Data presentazione</b>	24 ottobre 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	Aprile 2016

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Bando MIUR: Piano Nazionale per la cittadinanza attiva e l'educazione alla legalità
<b>Titolo progetto</b>	Legalità, Volontariato e Cittadinanza Attiva per una scuola aperta e partecipata
<b>Ruolo CSV</b>	Partner (capofila IC Lorenzo Lotto Monte San Giusto)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Azioni che mirano a promuovere e favorire percorsi di socializzazione, aggregazione giovanile, con percorsi all'interno delle OdV del territorio. Sperimentazione di percorsi di teatro e di attività di sostegno tra pari e percorsi di socializzazione con giovani studenti di nazionalità non comunitaria.
<b>Totale economico progetto</b>	65.200 euro
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	17.000 euro
<b>Data presentazione</b>	24 ottobre 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	Aprile 2015

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	INTERREG MED – INNOVAZIONE SOCIALE
<b>Titolo progetto</b>	PRomoting social Innovation through Social Enterprises support in MED regions - PRISE
<b>Ruolo CSV</b>	Partner (Capofila Regione Marche)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Analoghe a quelle realizzate in Net – Age. Tentativo di sviluppare e consolidare risultati di Net – Age su base Mediterranea e con particolare attenzione a percorsi di creazione e sviluppo di nuove imprese sociali.
<b>Totale economico progetto</b>	1.520.533 euro
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	178.935 euro
<b>Data presentazione</b>	02 novembre 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	30 giugno 2016 - Il progetto ha superato il primo step di valutazione, siamo in attesa di ricevere la valutazione di merito complessiva.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Presidenza Consiglio dei Ministri - Dipartimento Gioventù – Avviso “prevenzione e contrasto al disagio giovanile”
<b>Titolo progetto</b>	EDU_TOUCH –
<b>Ruolo CSV</b>	Capofila
<b>Tipologia di attività previste</b>	Attività di prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze attraverso l’educazione dell’uso corretto delle tecnologie e la promozione della cittadinanza attiva e del volontariato.
<b>Totale economico progetto</b>	102.000 euro
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	69.500 euro
<b>Data presentazione</b>	13 novembre 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	Giugno 2016

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	EASI – PROGRESS
<b>Titolo progetto</b>	Integrated Pathways of Active Inclusive - IPAI
<b>Ruolo CSV</b>	Partner (Capofila Regione Veneto)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Il progetto prevede l’obiettivo di sviluppare e consolidare il coinvolgimento delle OdV nella programmazione e gestione di servizi alle fasce deboli della popolazione, in particolare verso anziani soli e parzialmente non autonomi, anche attraverso la sperimentazione di progetti pilota. Nel progetto sono coinvolte varie regioni italiane e soggetti del privato sociale.
<b>Totale economico progetto</b>	1.711.606 euro
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	97.149 euro
<b>Data presentazione</b>	15 novembre 2015 – posticipata poi al 3 dicembre 2015
<b>Data ed esito valutazione</b>	Luglio 2016.

## Altre attività

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

- ***EVEN meeting***: a Madrid il giorno 13 marzo si è svolto un incontro della rete di lavoro denominata EVEN: Employee Volunteering European Network, di cui CSV Marche fa parte, ed in cui più di 100 tra: organizzazioni di volontariato di livello nazionale, Centri di supporto al volontariato di tutta Europa e grandi aziende, tra cui alcune multinazionali, si sono confrontate ed hanno discusso del kit di strumenti presentato da CEV per favorire percorsi di coinvolgimento dei lavoratori delle aziende in progetti di volontariato aziendale e le stesse aziende in percorsi di responsabilità sociale.
- ***Capacity Building Conference CEV*** (Centro Europeo Volontariato) dal 22 al 24 Aprile 2015 a Zara. Il CEV, di cui il CSV delle Marche è socio, è un'organizzazione di terzo livello i cui soci sono strutture di supporto al volontariato provenienti dai 27 paesi dell'UE e da altre regioni europee ed extra europee. L'incontro di Zara ha mirato a condividere e confrontarsi in merito alle diverse metodologie utilizzate in Europa nei percorsi di sensibilizzazione dei cittadini ai temi della cittadinanza attiva, con particolare attenzione alle modalità di reclutamento, formazione e gestione di nuovi volontari. L'obiettivo era quello di elaborare linee comuni e buone pratiche per migliorare il supporto alle attività di people raising delle organizzazioni di volontariato europee. L'occasione ha permesso anche di svolgere un efficace lavoro di diffusione dei risultati conseguiti da CSV Marche con il progetto Net-Age, che ha destato notevole interesse da parte dei delegati alla conferenza.
- ***Incontro di progettazione partecipata nell'ambito del progetto PICARDIE*** in Turingia (Germania) dal 27 al 30 Aprile 2015. Nell'ambito del progetto Picardie, su invito della Regione Marche e della Ong COSPE soggetto capofila del progetto, il CSV Marche ha tenuto un gruppo di lavoro per la pianificazione di nuovi percorsi di progettazione con i partner del progetto provenienti da Francia, Belgio e Germania.
- ***CEV General Assembly*** and "Helping Hands" Hope for Europe conference in Brussels 8 e 9 ottobre 2015. Si è tenuta il giorno 8 ottobre l'annuale assemblea dei soci CEV che nell'occasione ha approvato il nuovo statuto sociale e ha rinnovato il board con la nomina anche di una nuova presidente per il triennio 2015 – 2018, la dottoressa Cristina Rigman del Centro Nazionale di Supporto al Volontariato rumeno PRO VOBIS. Con l'approvazione del nuovo statuto e la nomina dei nuovi membri del board si sono gettate le basi per rilanciare e rafforzare l'azione del CEV per i prossimi anni. Dopo l'assemblea dei soci si è tenuta la conferenza dal titolo "Helping Hands" hope for europe nella quale a 5 anni dalla chiusura del 2011 che fu Anno Europeo del Volontariato si è discusso del ruolo e del futuro per il volontariato nell' UE con vari rappresentanti della DG della commissione europea e con MEPs (membri del parlamento europeo).
- Nell'ambito del progetto PICARDIE il CSV Marche ha ospitato dal 09 al 13 novembre una operatrice di una rete di OdV del Nord della Francia che lavorano sui temi dell' integrazione e dell'educazione delle giovani generazioni. Per una settimana l'operatrice ha affiancato il personale dell' area progettazione nel lavoro di presentazione di un progetto e nello scambio di conoscenze ed esperienze di progetti già realizzati e di nuove proposte da ideare e presentare insieme nel corso del 2016.
- ***Evento di lancio del programma Interreg Adrion*** a Bologna 9 e 10 dicembre 2015. E' stata l'occasione per confrontarsi con soggetti provenienti da tutti i paesi della macro regione Ionico Adriatica e per approfondire le priorità della futura politica di sviluppo dell'area. Il Bando verrà aperto nel corso dei primi del 2016 ed il CSV Marche in rete con la Regione Marche ed altri soggetti del terzo settore valuterà la possibilità di presentare una o più proposte progettuali.

### 3.2.12 Animazione territoriale, reti ed azione politica

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

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

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

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

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

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

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

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

#### **Cosa abbiamo fatto**

Nel 2015, la riduzione dell'orario di lavoro della struttura tecnica ha comportato un notevole ridimensionamento delle azioni condotte in tale contesto. Ciò nonostante CSV Marche non ha inteso rinunciare del tutto al perseguimento degli obiettivi sopra descritti, che ritiene essere prioritari per la qualificazione e l'efficacia delle azioni del movimento volontario marchigiano. A tal proposito diamo quindi sinteticamente conto, di quelle attività realizzate nei vari contesti territoriali.<sup>14</sup>

#### **MARCHE**

##### **Comitati di Partecipazione dei Cittadini alla Tutela della Salute in attuazione dell'articolo 24, comma 4, della legge regionale 20 giugno 2003, n. 13**

In ambito sanitario non vi sono mai stati luoghi o processi formali ove il volontariato potesse far valere la propria voce. L'interlocuzione con i referenti istituzionali della sanità era quasi sempre lasciata alla libera iniziativa di singole associazioni e spesso aveva come finalità la tutela di interessi personalistici.

Finalmente oggi questo vuoto è stato colmato ed esiste un luogo ed uno strumento ove il volontariato può esercitare il suo diritto/dovere di partecipazione e che rappresenta oltretutto un'opportunità anche una sfida da saper cogliere.

In tale contesto CSV Marche ha primariamente garantito una continua azione di stimolo verso le competenti strutture regionali affinché gli atti normativi necessari all'istituzione dei Comitati di Partecipazione nelle cinque aree vaste sanitarie e nelle tre aziende ospedaliere (Marche Nord, Ospedali Riuniti ed Inrca) fossero realizzati e soprattutto un attivo e concreto contributo alla predisposizione degli stessi. Si è trattato in particolare di due atti normativi: il Regolamento regionale approvato il 15 aprile 2014 e concernente: "Criteri e modalità di iscrizione nell'elenco delle associazioni operanti a livello regionale impegnate nella tutela del

<sup>14</sup> Proprio per il ridimensionamento dell'attività svolta in tale contesto, la modalità di rendicontazione delle azioni condotte non segue gli schemi adottati negli anni precedenti e si è preferito optare per una sintesi descrittiva di quanto realizzato.

diritto alla salute in attuazione dell'articolo 24, comma 1 bis, della legge regionale 20 giugno 2003, n. 13", in cui sono stati specificati i requisiti che consentono alle associazioni l'iscrizione a tale elenco ed è indicata la documentazione che le associazioni devono presentare ai fini dell'iscrizione ed il nuovo Regolamento regionale approvato il 9 aprile 2015 e concernente: "Disciplina della composizione e delle modalità di funzionamento dei comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute. Attuazione dell'articolo 24, comma 3, della legge regionale 20 giugno 2003, n.13".

A seguito dell'emanazione degli atti di cui sopra il CSV ha poi stimolato, coordinato e supportato il processo di avvio e costituzione dei Comitati che si è ormai completato in tutto il territorio regionale.

In particolare l'azione del CSV ha seguito un percorso di lavoro caratterizzato dalle seguenti fasi:

1. Individuazione, in collaborazione con gli Urp referenti, delle organizzazioni aventi diritto a partecipare all'assemblea delle associazioni.
2. Organizzazione e gestione delle riunioni dell'assemblea di cui al punto precedente.
3. Predisposizione delle bozze dei documenti ad uso dell'assemblea (regolamento di funzionamento, regolamento elettorale per l'elezione degli 11 membri dell'assemblea aventi diritto a far parte del Comitato, regolamento elettorale per l'elezione delle cariche assembleari, regolamento di funzionamento dell'assemblea).
4. Predisposizione delle bozze dei documenti ad uso del comitato (regolamento di funzionamento, programma di attività).
5. Supporto ed affiancamento ai rappresentanti delle associazioni all'interno del Comitato in relazione ai compiti loro assegnati.

#### **Altre attività**

E' stata infine condotta una capillare azione di sviluppo e consolidamento di relazioni e collaborazioni con i principali soggetti pubblici e privati di livello provinciale e regionale con i quali il CSV è chiamato a rapportarsi, in particolare finalizzata al coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato in tutti i progetti elaborati da dette istituzioni per rispondere ai bisogni delle comunità territoriali di riferimento.

### **PESARO**

#### **Prefettura di Pesaro e Urbino**

Il lavoro condotto ha riguardato la definizione di protocolli di intesa per favorire l'integrazione dei migranti/rifugiati attraverso lo svolgimento di attività di volontariato nelle associazioni disponibili ad accoglierli.

#### **Coordinamento provinciale territorio-disabilità**

CSV Marche ha seguito ed accompagnato il tavolo in relazione alle attività portate avanti dallo stesso, in particolare riguardanti la situazione di emergenza educativa venutasi a creare in seguito alla riorganizzazione delle provincie (interruzione del servizio domiciliare) e l'organizzazione di un incontro informativo/formativo sulle nuove disposizioni e delibere regionali di interesse.

#### **Coordinamento delle associazioni di volontariato dell'ATS, n.7**

Il lavoro ha riguardato l'individuazione del rappresentante del volontariato all'interno del comitato di partecipazione del CSER "le Ville" di Montefelcino.

#### **Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale**

CSV Marche ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo.

#### **Comune di Pesaro**

CSV Marche ha collaborato per l'organizzazione del corso di formazione finalizzato al reclutamento ed alla formazione di un gruppo di volontari amministratori di sostegno.

#### **Tavolo Ambiente e Protezione animali**

CSV Marche ha seguito ed accompagnato il tavolo in relazione alle attività portate avanti dallo stesso, in particolare riguardanti: un percorso formativo e informativo sulla sicurezza dei fiumi provinciali e sulla corretta gestione del territorio; proposte di modifiche agli emendamenti della legge regionale 10/97 sul randagismo e sulla gestione e tariffe dei canili e gattili; azioni finalizzate ad evitare la chiusura del C.R.A.S. (Centro Recupero Animali Selvatici).

### **ANCONA**

#### **Consulta socio assistenziale Senigallia**

Il CSV ha partecipato alle Assemblee della Consulta, quale membro tecnico e ha supportato tutti gli eventi organizzati dalla stessa per promuovere i progetti delle associazioni della Consulta nel Comune di Senigallia. E' stata altresì svolta un'azione di accompagnamento progettuale rivolta alle associazioni della Consulta per individuare, insieme all'amministrazione comunale, azioni concrete volte a risolvere problemi contingenti che emergono sul territorio, dettati soprattutto dall'attuale crisi economica.

#### **Tavolo regionale per ridurre il rischio di povertà, di esclusione sociale e di nuove precarietà**

Il CSV ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo ed ha effettuato un accertamento dei nominativi provinciali



di riferimento per il volontariato. Il CSV ha inoltre partecipato attivamente a tutti i lavori del Gruppo “Supporto e orientamento alle attività regionali per la sperimentazione nazionale, in capo al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, del Sistema Informativo sulla Povertà (SIP)”.

#### **Coordinamento Vallesina**

Il tavolo è coordinato autonomamente dalle associazioni che ne fanno parte. Il CSV ha collaborato alla promozione delle iniziative realizzate.

#### **Consulta socio-assistenziale di Fabriano**

Il CSV ha collaborato, d'intesa con il presidente della consulta, alla definizione di un percorso di rilancio dell'attività della stessa.

### **MACERATA**

#### **Tavolo per ridurre il rischio di povertà, di esclusione sociale e di nuove precarietà nel Comune di Tolentino**

Il CSV ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo ed in particolare ha lavorato alla definizione di un protocollo d'intesa che coinvolge l'amministrazione comunale e tutte le realtà del terzo settore, finalizzato alla programmazione di interventi coerenti con gli obiettivi del tavolo.

#### **Tavolo provinciale per ridurre il rischio di povertà, di esclusione sociale e di nuove precarietà**

Il CSV ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo

#### **Tavolo migrazioni del Comune di Macerata**

Il CSV ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo ed in particolare all'elaborazione di un progetto finalizzato all'integrazione dei migranti/rifugiati presenti nel territorio attraverso lo svolgimento di attività di volontariato nelle associazioni disponibili ad accoglierli.

#### **Progetto Home Care Premium – Ambito Sociale Macerata**

Il CSV ha organizzato 2 percorsi formativi della durata di 12 ore di aula cadauno. **Destinatari:** volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari

#### **Progetto ALL IN – Ambito Sociale Tolentino**

Il CSV ha partecipato alla realizzazione di tale progetto, in particolare per quanto concerne la promozione delle azioni dello stesso ed il coinvolgimento delle realtà locali del volontariato

### **FERMO**

#### **Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale**

CSV Marche ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo.

#### **Casa delle Associazioni e del Volontariato**

Lo sportello del CSV di Fermo è ospitato presso la Casa delle Associazioni e del Volontariato, un ex asilo nido che il Comune di Fermo ha riqualificato e concesso gratuitamente o comunque a costi irrisori alle realtà del non profit fermano. Attualmente la Casa ospita 24 organizzazioni del terzo settore, in larghissima maggioranza di volontariato. Lo sportello di Fermo, oltre a gestire dal punto di vista amministrativo gli adempimenti normativi della Casa, che ha assunto la qualifica giuridica di condominio, si fa carico di una continua azione di animazione delle realtà presenti della Casa, finalizzata in particolare al confronto ed allo scambio di buone prassi tra le organizzazioni presenti e soprattutto ad avviare percorsi di costruzione di sinergiche intese e progettualità.

### **ASCOLI PICENO**

#### **BIM (Bacino imbrifero montano del Tronto)**

Sono stati svolti incontri con il presidente del BIM Tronto Contisciani al fine di far conoscere le attività svolte dal CSV e promuovere una collaborazione concreta, in particolare per quanto riguarda i progetti di sensibilizzazione al volontariato nelle scuole.

#### **Area Vasta Sanitaria n. 5 e Ambiti territoriali sociali della provincia**

Il CSV ha tenuto incontri di formazione per i giovani in servizio civile, in particolare sulle tematiche della solidarietà, della cittadinanza attiva ed anche al fine di favorire una migliore conoscenza delle associazioni di volontariato del territorio e dei servizi da queste offerti.

#### **Tavolo provinciale Povertà ed Inclusione sociale**

CSV Marche ha partecipato a tutti gli incontri del tavolo.

#### **Comune di Ascoli Piceno**

Il CSV ha collaborato all'organizzazione della settimana della famiglia che annualmente si svolge ad Ascoli Piceno durante la primavera, in particolare per quanto concerne il coinvolgimento delle associazioni.

#### **Comitato Antidegrado per Ascoli**

In tale contesto la collaborazione con il Comitato Antidegrado per Ascoli si è concretizzata in particolare in:

- incontri di sensibilizzazione e prevenzione nelle scuole elementari e medie sul decoro urbano.

- realizzazione del progetto “Spot Antidegrado” con il Liceo artistico locale e produzione da parte dei ragazzi di video per denunciare la pratica dei graffiti sui muri.
- Sorveglianza e segnalazione alle istituzioni di vari punti degradati della città.

**Comuni di Folignano – Venarotta – Maltignano – Acquasanta Terme**

Il CSV ha collaborato per la realizzazione di alcuni progetti proposti in questi Comuni e rivolti a giovani ed anziani. In particolare il CSV ha promosso il coinvolgimento attivo delle associazioni nelle azioni progettuali previste.

### 3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore

L'esperienza maturata in questi anni di servizio al volontariato e di attività all'interno del Forum regionale del Terzo Settore ha permesso a CSV Marche di sviluppare un ampio e qualificato know how in tutti i principali ambiti di operatività del variegato mondo delle organizzazioni non profit e di instaurare intense e proficue relazioni con i diversi soggetti e rappresentanze del Terzo Settore, operanti nella regione.

Da ciò è nata la volontà di proporsi quale partner affidabile in grado di rispondere compiutamente al complesso dei bisogni manifestati dalle diverse tipologie di organizzazioni rientranti nel vasto mondo del Terzo Settore ed in particolare: associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, associazioni sportive, enti ecclesiastici, organizzazioni non governative, fondazioni.

In tale contesto CSV Marche è in grado di garantire servizi su misura nelle seguenti aree: amministrativo-fiscale, lavoro, bilancio sociale, fund raising, giuridico-legale, organizzazione, formazione, progettazione, marketing e comunicazione.

Tutti i servizi sono erogati dietro corrispettivo da determinarsi sulla base dei contenuti della richiesta formulata.

Nella tabella seguente sono riepilogati i servizi erogati nel 2015 ad organizzazioni del Terzo Settore marchigiano.

Tabella 3.34 – Servizi erogati nel 2015 ad organizzazioni del Terzo Settore marchigiano

Prov.	Associazione	Tipologia ass.	Servizio	Importo (iva esclusa)
AN	R.E.S.E.T.	Associazione non profit generica	Predisposizione statuto, compilazione e invio Modello EAS.	300
AN	Il Puzzle	APS	Consulenza alla costituzione e predisposizione statuto	250
AN	Ge.St.O	APS	consulenza amministrativa fiscale	80
AN	Polisportiva La giovane Offagna	ASD	Consulenza alla costituzione e predisposizione statuto	250
AN	Polisportiva La giovane Offagna	ASD	Accompagnamento e consulenza alla tenuta contabile	350
AN	Gruppo umana solidarietà	APS	Predisposizione statuto, compilazione e invio Modello EAS.	300
AN	InterValli	Associazione non profit generica	Consulenza alla costituzione e predisposizione statuto	250
AN	Voltiamo pagina	APS	Consulenza amministrativa e contabile, impostazione e organizzazione amministrativa delle attività e revisione convenzione con il Comune.	210
PU	Montefeltro in action	APS	Costituzione + modello EAS	250
PU	Arcoiris	APS	Costituzione + modello EAS	300
PU	I luoghi della cultura e dintorni	APS	Costituzione + modello EAS	300
PU	Africa orientale – A.P.S.A.O	APS	Consulenza amministrativa e fiscale 2015	50
PU	Croce Rossa Italiana Pesaro	APS	Consulenza su contabilità e dichiarativi rif. Anno 2014	400
PU	Libera Musica	Aps	Tenuta della contabilità in regime 398 - consulenza e dichiarativi	800
MC	Super Teppe	Associazione non profit generica	Tenuta della contabilità in regime 398	600
MC	Senza Confini	ODV socia	Tenuta della contabilità , consulenza e dichiarativi	150
MC	Amma Italia	ODV socia	Tenuta della contabilità , consulenza e dichiarativi	2.000

Prov.	Associazione	Tipologia ass.	Servizio	Importo (iva esclusa)
MC	Anima Armonica	APS	Consulenza amministrativa e fiscale 2015	40
MC	Associazione costituenda	APS	Consulenza su costituzione	40
MC	LabS - Macerata	APS	Costituzione e registrazione	250
MC	Elver	APS	Costituzione e registrazione	250
AP	Insieme per la solidarietà-Sbt	APS	Compilazione e invio modello Eas	50
AP	La Coccinella "Dina Sergiacomi" onlus	APS	Compilazione f24, 770 e invio	180
AP	City Jump	Associazione non profit generica	Consulenza ammin-fisc (oraria)	40
AP	Associazione costituenda	APS	Costituzione e modello Eas	300
AP	Associazione costituenda San Benedetto del T.	APS	Costituzione e modello Eas	300
AP	Associazione costituenda San Benedetto del T.	APS	Costituzione e modello Eas	250
AN	UISP Comitato regionale	ASD	Grafica Festa regionale	250
AN	Associazione Patronesse Salesi	ODV socia	Trainig e supervione per volontari associazione	220
PU	I-ABACO	APS	Modello EAS 2015	50
PU	ACCADEMIA GIUDOBALDO DEL MONTE	Associazione non profit generica	Modello EAS 2015	50
PU	Le Tecchie	APS	Modello EAS 2016	50
AN	Marche Solidali	Associazione non profit generica	Giornata di formazione sul Fund Raising	400

## QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE

### 4.1 I comportamenti

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

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

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

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

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

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

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