



**Centro Servizi**  
**per il Volontariato**  
Associazione Volontariato Marche

# Bilancio Sociale

# 2008

1



....il primo valore e obiettivo del volontariato dovrebbe essere di portare a vivere i forti valori di servizio, di disponibilità, di rispetto delle persone e di maggiore attenzione ai più deboli, vissuti e sperimentati nel servizio di volontariato, nel normale lavoro pagato..... è più importante infatti che un medico, un infermiere, un'assistente sociale, un insegnante facciano bene, con competenza, con spirito di servizio, con dedizione, con puntualità e, se è possibile, con amore, il loro lavoro normale, per cui sono giustamente pagati, e non che facciano periodi o momenti di servizio di volontariato, e sarebbe mistificatorio se, facendo volontariato, poi trascurassero il normale lavoro per cui sono pagati.....se una persona vive realmente i valori del volontariato nell'esperienza di una associazione di volontariato, dovrebbe in modo naturale e spontaneo portare e vivere quei valori nei suoi normali rapporti interpersonali: diversamente sarebbe lecito dubitare della autenticità di quelle esperienze.

(Mons. Giovanni Nervo)

**L'attività del Centro di Servizio per il Volontariato è realizzata grazie al contributo di:**

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



## 1. PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

### 1.1 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

PAGINA

7

### 1.2 LA STORIA E LA MISSIONE

PAGINA

1.2.1 La storia

9

1.2.2 La missione

### 1.3 I PORTATORI DI INTERESSE

PAGINA

1.3.1 L'analisi degli stakeholder

13

1.3.2 I destinatari delle attività del CSV

1.3.3 Altri portatori di interesse di particolare rilevanza

### 1.4 IL GOVERNO E LA STRUTTURA

PAGINA

1.4.1 La compagine sociale

17

1.4.2 Le AVM territoriali ed il loro ruolo

1.4.3 Gli organi sociali

1.4.4 La struttura organizzativa

1.4.5 Le risorse umane

5

## 2. SECONDA PARTE – LA DIMENSIONE SOCIALE

### 2.1 I PRINCIPALI PROCESSI PER PERSEGUIRE LA MISSIONE

PAGINA

27

2.1.1 Come viene definito il programma di attività

2.1.2 A chi e come vengono erogati i servizi

2.1.3 Cosa facciamo per migliorarci ed essere trasparenti

2.1.4 Come comunichiamo

2.1.5 L'integrazione tra i bisogni individuati, le strategie definite e le azioni realizzate

### 2.2 LE ADV DELLE MARCHE E GLI UTENTI DEL CSV

PAGINA

39

2.2.1 Dati caratteristici del volontariato marchigiano

2.2.2 Adv iscritte al registro regionale del volontariato in rapporto al totale

2.2.3 Ambiti di attività delle associazioni di volontariato delle Marche

- 2.2.4 Concentrazione delle adv delle Marche
- 2.2.5 Gli utenti del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche

<b>2.3 I SERVIZI SPECIALISTICI PER SOSTENERE E QUALIFICARE LE ODV</b>	PAGINA
2.3.1 Consulenza	<b>47</b>
2.3.2 Percorsi di accompagnamento	
2.3.3 Formazione	
2.3.4 Sostegno alle attività formative delle adv	
2.3.5 Documentazione	
2.3.6 Informazioni	
2.3.7 Comunicazione	
2.3.8 Supporto logistico	
<b>2.4 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	PAGINA
	<b>83</b>
<b>6 2.5 ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	PAGINA
	<b>90</b>
<b>2.6 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>	PAGINA
	<b>93</b>
<b>2.7 PROGETTI ED AZIONI NEL CONTESTO DELL'UNIONE EUROPEA</b>	PAGINA
	<b>104</b>
<b>2.8 ALTRE ATTIVITÀ</b>	PAGINA
	<b>106</b>
<b>3. TERZA PARTE – LA DIMENSIONE ECONOMICA</b>	
<b>3.1 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE</b>	PAGINA
	<b>108</b>
<b>3.2 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE</b>	PAGINA
	<b>109</b>
<b>3.3 LA SITUAZIONE ECONOMICA</b>	PAGINA
	<b>111</b>
<b>4. QUESTIONARIO PER I LETTORI</b>	PAGINA
	<b>115</b>

## PRIMA PARTE

# 1. L'IDENTITÀ

## 1.1 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono enti creati dalla Legge quadro per il Volontariato n. 266 del 1991, allo scopo di essere “a disposizione delle organizzazioni di volontariato... con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”. I loro compiti sono stati precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, secondo cui i Centri di Servizio: “Erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali.

In particolare:

- a) approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- b) offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- c) assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad organizzazioni di volontariato;
- d) offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale”.

La stessa Legge 266 dispone le modalità di finanziamento dei CSV, prevedendo che “una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi” delle fondazioni di origine bancaria “venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso

le Regioni" deputati al finanziamento delle attività dei Centri di Servizio.

Ogni Fondo speciale è amministrato da un Comitato di Gestione, composto da 1 rappresentante della Regione competente, 4 rappresentanti delle organizzazioni di volontariato maggiormente presenti nel territorio regionale, 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, 7 membri nominati dalle fondazioni bancarie, 1 membro nominato dall'Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI) e 1 rappresentante degli enti locali della Regione.

Il Comitato di Gestione (Co.Ge.), oltre all'istituzione dei CSV, svolge nei loro riguardi altre importanti funzioni:

- presenza con un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartizione annuale fra i vari CSV della Regione delle somme disponibili nel Fondo Speciale su presentazione di un progetto delle attività;
- verifica sulla regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- eventuale cancellazione di un Centro servizi dal registro dei CSV, qualora si accerti il venir meno dello svolgimento delle attività a favore delle organizzazioni di volontariato.

In ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV. In totale sono 77, ciascuno dei quali può avere, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovra-provinciale o regionale. Nelle

8 Marche il CSV opera a livello regionale.

A livello nazionale esiste CSVnet, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, con lo scopo di rafforzare la collaborazione, lo scambio di esperienze, di competenze e di servizi fra i Centri e di supportarli nella realizzazione delle finalità istituzionali. Su specifici temi d'interesse generale, il Coordinamento favorisce la discussione, ricerca la condivisione e rappresenta le posizioni dei Centri di Servizio per il Volontariato presso enti, organizzazioni ed istituzioni di carattere nazionale e internazionale.

## 1.2 LA STORIA E LA MISSIONE

### 1.2.1 La storia

L'AVM è un'associazione di secondo livello, la cui base sociale è costituita esclusivamente da organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale, ed è formata da una struttura regionale (AVM Regionale) e da cinque strutture provinciali (le AVM di Pesaro, Ancona, Macerata, Fermo, Ascoli Piceno) dotate di piena autonomia giuridica e patrimoniale.

L'AVM regionale si costituisce il 4 luglio 1997 per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato elette dalle assemblee provinciali delle organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale.

Nel 1998 partecipa al bando per la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato a dimensione regionale, ottenendone la relativa assegnazione, di cui è l'unica titolare e quindi responsabile dei fondi erogati dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche.

L'AVM Regionale, oltre a gestire il CSV, può svolgere altre attività, individuate dal proprio Statuto, per la realizzazione delle quali deve però utilizzare risorse finanziarie diverse da quelle provenienti dal Fondo Speciale per la gestione del CSV.

Nel 2001 vengono costituite 5 AVM provinciali al fine, da un lato, di riconoscere e promuovere la possibilità dei vari territori della regione di partecipare all'elaborazione, realizzazione e valutazione dell'attività del CSV, dall'altro, di costituire strumenti autonomi in grado di dialogare direttamente con i soggetti istituzionali e non presenti nel rispettivo territorio.

Nel box di seguito riepiloghiamo alcune tappe fondamentali della vita dell'AVM e dell'attività del CSV.

#### 1997

Il 4 luglio si costituisce l'AVM regionale per iniziativa di 18 organizzazioni di volontariato

#### 1998 - 1999

L'AVM si aggiudica la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, che diventa operativo nei primi mesi del 1999. Prendono forma e si animano la sede regionale e i 4 sportelli provinciali. Si realizza il numero 0 di Volontariato Marche, il nostro periodico cartaceo.

### 2000

E' il primo anno in cui il CSV propone un'offerta formativa per le associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative proposte dalle Adv. Viene resa operativa la prima versione del sito internet [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it). Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del CSV, rivolto alle scuole superiori. Apre lo sportello di Fermo, dove è istituita la quinta delegazione territoriale dell'AVM. Inizia la collaborazione con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

### 2001

Si costituiscono le 5 AVM provinciali. Viene attivato il numero verde gratuito per chiamare gli sportelli. Si realizza la prima indagine-censimento sulla realtà del volontariato marchigiano. Si consolida il servizio di grafica e stampa, da subito tra i più richiesti dalle associazioni e nasce il servizio di accompagnamento contabile-amministrativo per le Adv. Si inaugura la felice tradizione delle Feste del Volontariato in piazza: le prime vanno in scena a Macerata, Porto S. Elpidio, S. Benedetto del Tronto, Ancona e Pesaro.

### 2002

Viene attivato in pianta stabile un ufficio stampa e comunicazione a servizio delle associazioni. Il Progetto scuola coinvolge anche le scuole elementari e medie. Esce il primo bando per il sostegno economico e la collaborazione ai progetti presentati dalle Adv.

### 2003

Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale delle associazioni. Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio d'Italia e il CSV partecipa alla sua costituzione.

### 2004

Viene lanciato "Arco" il software gestionale per la tenuta della contabilità, che il CSV mette gratuitamente a disposizione delle organizzazioni di volontariato. Viene promossa la prima grande campagna di promozione al volontariato.

### 2005

Il CSV si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate. Nasce il portale [www.volontariatomarche.it](http://www.volontariatomarche.it), nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Adv marchigiane. Si avvia la fondamentale attività di animazione territoriale finalizzata alla creazione di coordinamenti e rap-

presentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.

## 2006

Il 29 giugno viene presentato il volume "Il volontariato nelle Marche uno sguardo d'insieme", contenente tre diversi contributi sulla realtà del volontariato marchigiano. E' il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee per giovani tra i 16 e i 30 anni, su interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.

## 2007

Si realizza la nuova campagna di promozione del volontariato "Volontari non per caso" che vede nel ruolo di testimonial l'attore Neri Marcorè. E' l'anno del bando per l'informatizzazione delle Adv. Prende forma l'idea del progetto "Volontariato ed Imprese", pensato per avviare percorsi di collaborazione tra organizzazioni di volontariato e realtà imprenditoriali.

## 2008

Il CSV delle Marche festeggia il suo decennale. Viene organizzato DireFare Meeting, la prima festa regionale del volontariato per i giovani. In collaborazione con CSV.net viene organizzato il convegno "Ha un futuro il volontariato?"

### 1.2.2 La missione

Il CSV è soggetto a disposizione di tutto il volontariato del territorio regionale, che lo ha costituito, lo indirizza e lo governa con la missione di:

- promuovere lo sviluppo e qualificare le organizzazioni di volontariato marchigiane affinché esse siano in grado nel proprio territorio di leggere i bisogni, rappresentare le istanze dei soggetti deboli, interagire con gli altri interlocutori ed offrire risposte alla comunità;
- sostenere il volontariato nelle sfide che si trova ad affrontare;
- promuovere la diffusione della cultura della solidarietà.

Perseguire tale missione comporta inevitabilmente porsi obiettivi ulteriori rispetto a quelli necessari a soddisfare i bisogni manifestati dalle organizzazioni. E ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un Centro di Servizio: non limitarsi a rispondere alle domande delle organizzazioni, ma anche proporre, promuovere, stimolare percorsi di cambiamento e sviluppo.

L'AVM si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato che ha

inteso interpretare nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato "di promotore della cultura e della prassi della solidarietà e di agente del mutamento sociale" e che si specifica principalmente in due ruoli: la dimensione attiva, attraverso la gratuita presenza nel quotidiano; la dimensione politica, quale soggetto sociale che partecipa alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio, esclusione, degrado e perdita di coesione sociale.

L'AVM 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 di quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità. Una organizzazione che promuove valori deve infatti essere essa stessa una struttura esemplare dal punto di vista della loro attuazione;
- una strategia di intervento mirata non solo ad alleviare le difficoltà contingenti delle associazioni, ma anche in grado di promuovere lo sviluppo di competenze diffuse che possano, nel tempo, contribuire a consolidare ed accrescere l'autonomia delle diverse realtà associative;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV e di quelle presenti nelle associazioni di volontariato;
- una costante attenzione al miglioramento dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
- una spiccata propensione ad operare in rete e favorire la nascita di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre realtà pubbliche e private;
- la ricerca costante di un costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, le altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

## 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, diritti, aspettative legittime collegate all’attività dell’organizzazione stessa. Sulla base della situazione attuale, sono stati individuati una serie di portatori di interesse che sono stati articolati nelle seguenti 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 dell’Associazione Volontariato Marche
- Gli organi sociali dell’AVM
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

13

#### *Le risorse umane coinvolte*

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

#### *I soggetti del sistema CSV*

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

#### *I partner territoriali*

- Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, Zone sanitarie)
- Le organizzazioni del terzo settore
- Le altre istituzioni pubbliche e private
- I fornitori

### 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 del Centro Servizi per il Volontariato. La qualificazione ed il sostegno delle associazioni passano anche e soprattutto attraverso il lavoro fatto con i volontari delle singole realtà. Anche per costoro risulta importante conoscere il quadro completo dell'operato e dei risultati conseguiti dal Centro Servizi, per formulare proposte ed osservazioni per il miglioramento delle attività condotte.

#### *La comunità territoriale*

I cittadini sono soggetti interessati all'attività del Centro Servizi in quanto destinatari finali dell'azione delle associazioni di volontariato e target principale delle campagne di promozione del volontariato realizzate dal CSV. In tale contesto la nostra funzione prioritaria è quella di orientare ed accompagnare quei cittadini che intendono avvicinarsi alla realtà delle organizzazioni di volontariato

### 1.3.3 Altri portatori di interessi 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 Centro Servizi tramite una quota annuale dei propri proventi. L'impegno del Centro Servizi è di utilizzare, in maniera efficace ed efficiente, le risorse ricevute e di rendicontare il loro impiego.

#### *Gli organi sociali dell'Associazione Volontariato Marche*

Sono eletti dall'assemblea ed hanno l'impegno di governare e verificare l'attività in maniera puntuale e consapevole. E' necessario pertanto che i rappresentanti delle associazioni eletti considerino l'incarico una responsabilità primaria ed abbiano la formazione necessaria per svolgerlo.

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

E' composto da 8 rappresentanti delle Fondazioni, 4 del volontariato, 1 del Ministero delle Politiche Sociali, 1 dell'ente Regione ed 1 degli enti locali. Esso ripartisce ogni anno il "fondo speciale" riveniente dall'accantonamento dei proventi delle fondazioni di origine bancaria. Il Comitato di Gestione ha

prioritariamente una funzione di verifica e controllo delle attività svolte dal Centro Servizi, che esercita attraverso il monitoraggio e la valutazione delle attività realizzate. Nomina altresì un membro nel Consiglio Direttivo e nel Collegio dei Revisori dell'AVM

### ***Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, le zone sanitarie)***

La Regione Marche, le Province, i Comuni, le zone sanitarie interagiscono con vari ruoli e forme di partnership con il Centro Servizi. Con tali realtà il Centro Servizi intende mantenere relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche presenti nel territorio.

### ***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 Centro Servizi 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.

15

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

I Centri di Servizio per il Volontariato sono presenti in tutte le regioni italiane organizzati su base provinciale o regionale. Il Coordinamento intende rappresentare uno strumento agile di collegamento per lo scambio e la valorizzazione delle esperienze maturate dai Centri e per interloquire in maniera efficace ed organizzata con enti, organizzazioni ed istituzioni nazionali e internazionali. Prioritario obiettivo del Centro Servizi delle Marche è quello di continuare a garantire collaborazione e sostegno ai lavori degli organi politici e dei gruppi tecnici per la programmazione e realizzazione delle iniziative previste nel programma d'attività di CSVnet.

### ***I fornitori***

Il Centro Servizi 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 ed 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 comportamenti socialmente responsabili (integrazione soggetti svantaggiati, aspetti ambientali, etc...).

## 1.4 IL GOVERNO E LA STRUTTURA

### 1.4.1 La compagine sociale

L'adesione all'AVM è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche. Per aderire è sufficiente fare apposita domanda all'AVM provinciale di riferimento individuata sulla base della sede legale dell'organizzazione richiedente.

A fine 2008 sono socie dell'AVM 401 organizzazioni di volontariato, con un incremento di circa il 3% (11 in valore assoluto) rispetto al 2007. Si tratta del 35,1% delle Adv iscritte al Registro Regionale del Volontariato.

**Tabella 1** – Associazioni di volontariato socie dell'AVM al 31 dicembre 2008

Provincia	Adv socie dell'AVM	%	Adv iscritte al Registro Reg. del Volontariato	%	Adv socie / Adv iscritte RRV %
Ancona	87	21,7%	377	33,0%	23,1%
Ascoli Piceno	72	18,0%	169	14,8%	42,6%
Fermo	46	11,5%	103	9,0%	44,7%
Macerata	69	17,2%	213	18,6%	32,4%
Pesaro	127	31,7%	282	24,7%	45,0%
<b>Marche</b>	<b>401</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.144</b>	<b>100,0%</b>	<b>35,1%</b>

17

*AVM si propone per il 2009 un ulteriore ampliamento della base associativa.*

### 1.4.2 Le AVM territoriali ed il loro ruolo

Obiettivo prioritario dell'AVM è sempre stato quello di sviluppare e qualificare la partecipazione del volontariato, in particolare delle associazioni socie, ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle iniziative realizzate dal Centro Servizi.

In questa prospettiva è stata promossa la costituzione delle AVM provinciali, organizzazioni dotate di autonomia patrimoniale e giuridica che costituiscono coordinamenti autonomi del volontariato in grado di dialogare direttamente con i soggetti istituzionali e non presenti nel territorio di riferimento e finalizzate a stimolare e promuovere tale partecipazione.

La consapevolezza che negli anni tale partecipazione non sia stata del tutto soddisfacente ha indotto AVM nel 2008 ad avviare una riflessione per individuare percorsi capaci di migliorare la situazione.

L'AVM Regionale resta ovviamente l'unica titolare della gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche (CSV) e quindi assegnataria e responsabile dei fondi deliberati dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche.

Le AVM provinciali **partecipano** alla gestione del CSV attraverso un contributo di idee e di proposte elaborate nella fase di elaborazione del programma di attività e del bilancio preventivo (norma prevista dal regolamento di gestione del CSV) ed ancora attraverso la partecipazione di propri rappresentanti negli organi sociali dell'AVM regionale. Relativamente alle attività del CSV l'**AVM provinciale** svolge poi le seguenti essenziali funzioni:

- raccoglie le istanze e valuta i bisogni espressi dalle associazioni del territorio e li trasmette all'AVM regionale che dovrà valutarle ed eventualmente farle proprie nella programmazione e realizzazione dei servizi erogati dal CSV;
- valuta l'efficacia e la qualità dei servizi erogati e delle attività realizzate dal CSV e la loro rispondenza alle necessità manifestate dalle associazioni.

Oltre alle attività direttamente riferibili alla gestione del CSV le **AVM provinciali** svolgono un ruolo di collegamento tra le associazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo le relazioni e la collaborazione tra di loro e tra queste e le istituzioni pubbliche locali e può altresì integrare le proposte inserite nel programma di attività del CSV con iniziative programmate e realizzate autonomamente, provvedendo a reperire le necessarie risorse economiche delle quali è l'unica ed esclusiva responsabile.

18

Se questo è stato fin dall'inizio il disegno che definiva ruoli e funzioni del sistema federativo AVM, la novità messa in cantiere per il 2008 è stata quella di individuare alcuni ambiti del programma di attività del CSV, ove si riteneva necessario ed opportuno un coinvolgimento operativo diretto dei direttivi delle AVM provinciali e precisamente:

- azioni di animazione territoriale;
- sostegno ai progetti proposti dalle associazioni con l'obiettivo di favorire l'allargamento della rete dei soggetti coinvolti nel percorso di elaborazione e nella realizzazione dei progetti; partecipazione alla valutazione degli stessi secondo i criteri e la procedura prevista dal bando;
- Feste del volontariato: programmazione ed organizzazione;
- programmazione e realizzazione di campagne di promozione del volontariato;
- raccolta di informazioni sulle attività ed iniziative realizzate dalle associazioni del territorio al fine di veicolarle attraverso gli strumenti di comunicazione del CSV;
- proposte relative a tematiche sulle quali promuovere iniziative formative;

- partecipazione alle più significative iniziative pubbliche realizzate dalle associazioni del territorio;
- promozione dell'adesione all'AVM delle associazioni di volontariato iscritte al registro regionale.

Ulteriore importante novità è anche la previsione che annualmente ogni AVM provinciale definisca un proprio ed autonomo programma di attività, per la cui realizzazione coinvolgere fattivamente tutti i membri del proprio consiglio direttivo ed i consiglieri dell'AVM regionale del proprio territorio.

In tutto tale contesto l'AVM regionale avrà il compito di stimolare e promuovere le iniziative delle AVM provinciali attraverso opportune azioni di sostegno, formazione, accompagnamento e monitoraggio.

Si tratta di un percorso complesso ed articolato che rappresenterà per AVM uno degli impegni prioritari per gli anni a venire.

### 1.4.3 Gli organi sociali

L'organo sovrano dell'AVM è l'Assemblea Regionale dei delegati, che vengono eletti dalle assemblee delle AVM provinciali proporzionalmente al numero dei soci di ciascuna di queste (un delegato per ogni 4 soci) e durano in carica tre anni.

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

Nel 2008 sono state svolte 2 assemblee ordinarie alle quali hanno partecipato 66 delegati alla prima e 27 alla seconda, su 69 aventi diritto a partecipare.

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

In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 11, ai quali si aggiunge il componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato (Co.Ge.) previsto per legge. Il Consiglio Direttivo, oltre a nominare il Comitato Scientifico (organo tecnico di consultazione), nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Non esiste un numero massimo di mandati, oltre il quale un componente degli organi sociali non ha più diritto ad essere eletto.

Di seguito il quadro dei componenti l'organo direttivo, così come scaturito dall'assemblea elettiva dello scorso 29 marzo 2008 e che rimarranno in carica fino a marzo 2011.

**Tabella 2 – Componenti del Consiglio Direttivo dell'AVM**

Componente	Ente di provenienza	Carica	Mandati
Marcolini Enrico	Centro di Ascolto Caritas Macerata	Presidente	quarto
Matacena Francesca	Associazione Genitori Pesaro	Vicepresidente	primo
Brugnoni Francesco	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio	Tesoriere-Economo	secondo
Olivi Saverio	CB Club Enrico Mattei Fano	Consigliere	terzo
Argentati Mario	Avis Jesi	Consigliere	primo
Quarchioni Luigino	Legambiente Marche	Consigliere	primo
Falcetta Roberta	I Nuovi Amici Macerata	Consigliere	primo
Tomassini Marco	Federprociv Porto S. Elpidio	Consigliere	secondo
Sabbatini Ubaldo	Avis Spinetoli	Consigliere	terzo
Traini Guerriero	Auser Montepandone	Consigliere	primo
Fiorini Roberto	Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato	Consigliere	terzo

20

Il regolamento che norma l'elezione del Consiglio Direttivo salvaguarda il principio della rappresentanza territoriale di tutte le province marchigiane ed a tal proposito prevede che vengano eletti i primi due candidati delle province di Pesaro, Macerata, Fermo ed Ascoli Piceno ed i primi tre della provincia di Ancona. In riferimento invece alla salvaguardia del principio della rappresentanza settoriale di tutti gli ambiti di intervento del volontariato, il regolamento prevede che possono essere eletti al massimo due rappresentanti di associazioni che appartengono alla stessa federazione o coordinamento nazionale (quali ad esempio: Avis, Anpas, Auser, etc...).

Nel 2008 il Consiglio Direttivo ha effettuato complessivamente 9 sedute.

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 bilancio, mentre il secondo sul rispetto e l'osservanza delle norme statutarie dell'associazione.

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge

un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalla normativa. Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti, così come scaturito dall'assemblea elettiva dello scorso 29 marzo 2008 e che rimarranno in carica fino a marzo 2011.

**Tabella 3** – Componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e Collegio dei Garanti dell'AVM

Componente	Carica	Mandati
Morelli Nello	Presidente del Collegio dei Garanti	primo
Franco Alberto	Garante	primo
Montebelli Gilberto	Garante	primo
Di Diego Sebastiano	Presidente del Collegio dei Sindaci Revisori	terzo
Gentili Giorgio	Sindaco Revisore	primo
Sciarra Gabriella	Sindaco Revisore	Terzo
Baldini Michele	Rapp. Co.ge nel Collegio dei Sindaci Revisori	primo

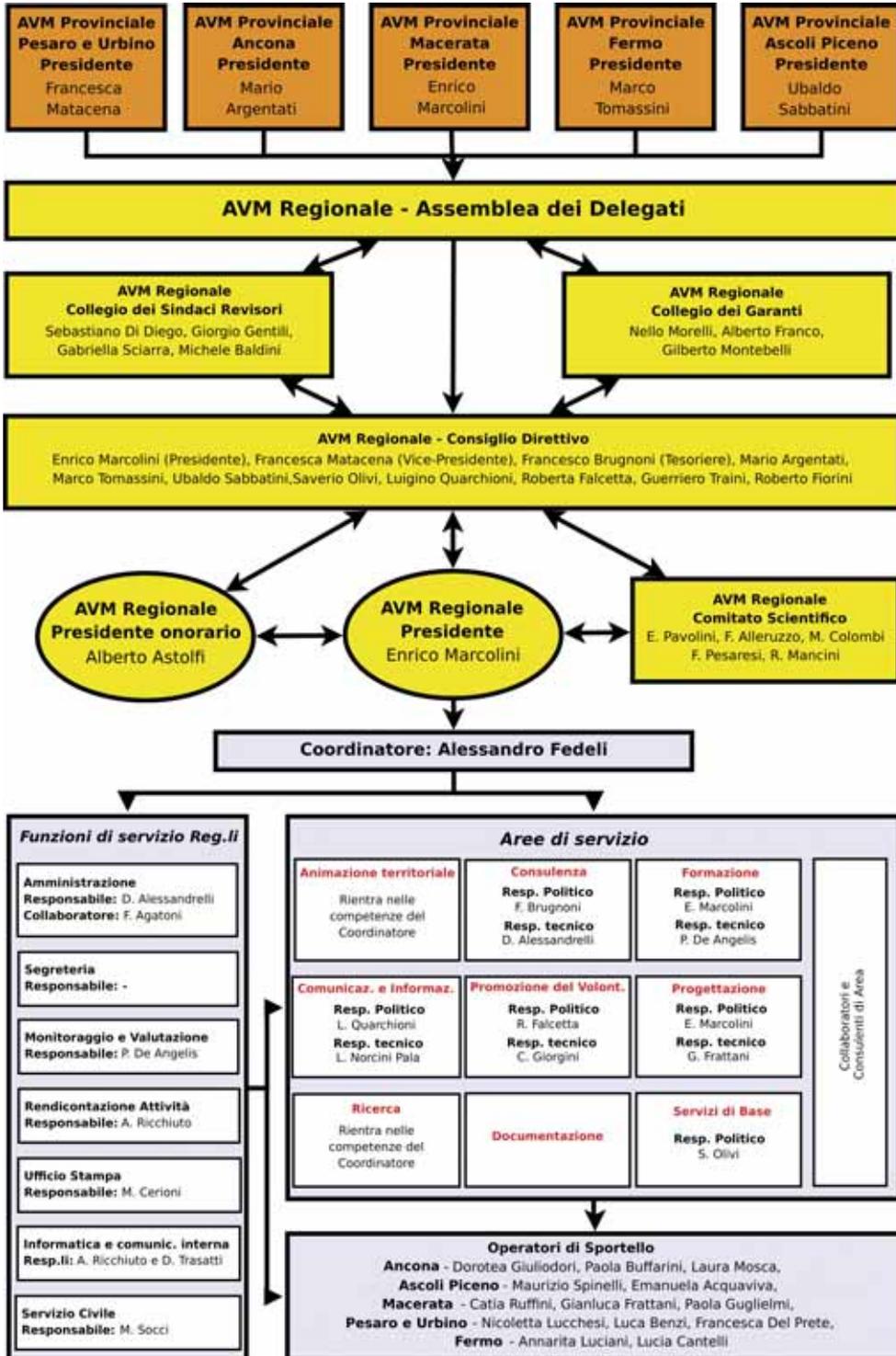
I componenti degli organi sociali sopra riportati sono persone fisiche che rappresentano la propria organizzazione di appartenenza, ma ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante 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 effettivamente sostenute e documentate nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

#### 1.4.4 La struttura organizzativa

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche. L'organigramma rappresenta la situazione del CSV nel 2008.

Grafico 1 - Organigramma dell'AVM-CSV



## 1.4.5 Le risorse umane

### *Consistenza e caratteristiche*

La struttura operativa del CSV è basata principalmente su 18 dipendenti, 6 dei quali part-time: 1 direttore, 4 operatori regionali e 13 operatori di sportello, per un totale di 13 equivalenti tempo pieno.

Nel corso del 2008 c'è stato 1 ingresso e 1 uscita tra gli operatori di sportello a Pesaro e 1 entrata a Macerata di 20 ore per sostituire le stesse ore che un dipendente dello sportello dedicherà alla responsabilità dell'area progettazione.

Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello.

Il CSV si avvale inoltre di 9 collaboratori a progetto impegnati principalmente nelle attività di Progetti di Promozione del volontariato e di Informazione e Comunicazione. Rispetto al 2007 c'è stato un decremento di 6 unità. Il compenso è differenziato a seconda del ruolo svolto e, considerata la tipologia contrattuale, non è possibile valutare il monte ore.

Il Centro Servizi realizza le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni al fine di offrire risposte competenti e qualificate alle necessità delle associazioni di volontariato. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato ed ha la ferma motivazione a sviluppare le proprie conoscenze, mettendole a disposizione di tutte le associazioni del territorio. 23

Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del Centro di Servizio per il Volontariato.

**Tabella 4 – Risorse umane retribuite e fornitori – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale**

<b>Ruolo</b>	<b>Dipendenti</b>	<b>Collaboratori a Progetto</b>	<b>Liberi Professionisti</b>	<b>Società</b>	<b>Totale</b>
Direttore	1	0	0	0	<b>1</b>
Operatori Regionali	4	0	0	0	<b>4</b>
Operatori di Sportello	13	0	0	0	<b>13</b>
Informazione e Comunicazione	0	4	4	5	<b>13</b>
Consulenza	1	0	8	3	<b>12</b>
Progettazione	1	0	1	1	<b>3</b>
Formazione	0	0	1	0	<b>1</b>
Promozione del Volontariato	0	6	0	0	<b>6</b>
Monitoraggio e Valutazione	0	1	1	0	<b>2</b>
Animazione Territoriale	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>20</b>	<b>11</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>55</b>

**Tabella 5** – Risorse umane retribuite  
Distribuzione per genere e rapporto contrattuale

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Maschi	39%	22%	79%	<b>49%</b>
Femmine	61%	78%	21%	<b>51%</b>

**Tabella 6** – Risorse umane retribuite  
Distribuzione per età e rapporto contrattuale

Età	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Da 20 a 30 anni	17%	11%	0%	<b>10%</b>
Da 31 a 40 anni	67%	67%	50%	<b>61%</b>
Da 41 a 50 anni	11%	22%	43%	<b>24%</b>
Oltre 50 anni	6%	0%	7%	<b>5%</b>

Prezioso e consistente anche l'apporto dei volontari di diverse associazioni. Nella gestione del CSV il loro impegno si esplicita in particolare nella partecipazione ai lavori degli organi sociali e nel coinvolgimento diretto nelle attività di animazione territoriale, quali figure di riferimento dei coordinamenti e delle rappresentanze del volontariato che si vengono a costituire.

La collaborazione di volontari di singole associazioni è poi determinante per la programmazione ed organizzazione delle feste del volontariato e soprattutto per gli interventi nelle scuole di ogni ordine e grado. In tali contesti le associazioni sono allo stesso tempo fruitrici e protagoniste della realizzazione degli interventi proposti.

### **Formazione degli operatori CSV**

Il programma formativo elaborato per gli operatori ha l'obiettivo di accrescerne sempre più il livello di competenza, capacità ed attitudini. I dati relativi all'attività fin qui svolta ci mostrano come si evidenzia un trend crescente nella percentuale di servizi che vengono erogati direttamente dagli operatori senza il ricorso a professionalità esterne. Ciò rappresenta uno sprone a continuare a percorrere questa precisa strategia organizzativa, che si pone l'obiettivo di valorizzare le risorse umane interne al CSV, mettendole in grado di erogare servizi qualificati e qualificanti.

In particolare, la formazione degli operatori si è articolata attraverso una pluralità di strumenti quali:

- Sistematici incontri curati da esperti su tematiche attinenti il ruolo e le funzioni degli operatori;
- Riunioni di staff, che rappresentano momenti di valutazione e programmazione dell'attività e 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.

Le tematiche proposte per la formazione degli operatori, sviluppate in incontri della durata di 8 ore ciascuno, sono state le seguenti:

Tema	Durata
La gestione efficace del front office	2 giornate da 8 ore ciascuna
Aggiornamento sulle principali funzionalità di Office 2007 ed illustrazione delle funzionalità del software Mind Manager e Project Manager	8 ore
Uso dei principali software d'ufficio Open Source	8 ore
Aggiornamento sulle principali problematiche amministrative fiscali e giuridiche	8 ore
Elaborare un progetto: obiettivi, metodo e sistemi di accompagnamento.	8 ore

25

A tali momenti formativi si sono aggiunti poi incontri periodici tra gli operatori, quali momenti di valutazione e programmazione dell'attività e confronto sui problemi, vincoli ed opportunità operative.

I costi complessivamente sostenuti per la formazione degli operatori sono stati pari a circa 6.800 euro.



---

## SECONDA PARTE

# 2. LA DIMENSIONE SOCIALE

## 2.1 I PRINCIPALI PROCESSI PER PERSEGUIRE LA MISSIONE

### ■ 2.1.1 Come viene definito il programma di attività

27

Il programma di attività viene definito ogni anno ed è sulla sua base che il Comitato di Gestione assegna al CSV le risorse finanziarie provenienti dal Fondo Speciale.

Per far sì che le attività programmate siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato (tenendo anche conto che modifiche di un programma già approvato dal Comitato di Gestione risultano difficoltose), il più ampio coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato rappresenta un elemento centrale del processo di programmazione.

Di seguito presentiamo in sintesi tempi e fasi del processo di programmazione realizzato nel 2008 per il programma 2009:

1° settembre	Discussione ed approvazione da parte del Consiglio Direttivo di un documento di sintesi sui bisogni, gli obiettivi e le azioni del programma di attività annuale. Tale documento tiene conto degli "Indirizzi per la definizione del piano di programmazione", annualmente elaborati dal Comitato di Gestione.
3 settembre	Invio di una comunicazione a tutte le associazioni di volontariato marchigiane contenente il documento di cui sopra ed una scheda nella quale raccogliere proposte ed osservazioni.
Fine settembre-prima metà di ottobre	Incontro con gli operatori del CSV per una condivisione delle linee programmatiche e per l'individuazione di possibili percorsi di miglioramento.
Fine settembre-prima metà di ottobre	Incontro del Consiglio Direttivo delle AVM provinciali per una condivisione delle linee programmatiche e per l'individuazione di possibili percorsi di miglioramento.
Dal 15 settembre al 10 ottobre	Incontri su tutto il territorio regionale con le associazioni di volontariato e gli altri soggetti interessati per condividere e discutere il documento di cui sopra. Nel 2008 si sono tenuti 17 incontri ai quali hanno partecipato complessivamente 91 associazioni.
26 settembre	Conferenza programmatica regionale, con l'obiettivo di fare una riflessione sui bisogni, gli obiettivi e le azioni del programma di attività e individuare nuove vie da esplorare e percorsi di miglioramento. Alla conferenza hanno partecipato 24 persone
20 ottobre	Redazione della proposta di programma e bilancio preventivo e loro discussione ed approvazione da parte del Consiglio Direttivo
30 ottobre	Redazione della proposta di programma e bilancio preventivo e loro discussione ed approvazione da parte dell'Assemblea dell'AVM Regionale
31 ottobre	Presentazione al Comitato di Gestione.

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

I servizi erogati dal CSV sono rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, 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 dell'AVM regionale attraverso una puntuale ed approfondita valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente.

I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una rete di 24 sportelli territoriali. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con orario di apertura ridotto. L'ubicazione degli sportelli secondari è stata individuata in base al numero delle associazioni di volontariato presenti e alla facilità di collegamenti, con particolare attenzione a tutelare quelle aree, in primis quelle montane, in cui gli spostamenti sono più difficili.

Gli sportelli secondari del CSV sono sempre ospitati (gratuitamente o con costi limitatissimi per il CSV) presso la sede di una o più associazioni di volontariato che si occupano della gestione operativa dello sportello.

Le cinque sedi principali sono dotate di un numero verde per facilitare il contatto degli utenti. La maggior parte delle strutture sono accessibili ai disabili.

Gli operatori in servizio presso gli sportelli sono altresì disponibili, ove opportuno, a spostarsi presso le sedi delle stesse associazioni o in altre sedi per incontrare le stesse ed erogare servizi.

Alcuni sportelli sono dotati di sale riunioni e/o di spazi comuni per permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo. Negli sportelli sub-provinciali sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati negli orari di presenza dell'operatore.

Va da se comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...). Doverosamente 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 e le attrezzature presenti negli sportelli. In tutti gli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante, connessione a internet. In alcuni sportelli ci sono anche altre attrezzature.

**Tabella 7** – L'articolazione sul territorio del CSV delle Marche

<b>Città</b>	<b>Soggetto ospitante</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Orario di presenza dell'operatore</b>	<b>Attrezzature aggiuntive alla dotazione base</b>
Ancona Sede Reg.	Privato	Lunedì-venerdì 9.00-13.00	Lunedì-venerdì 9.00-13.00	
Ancona Sportello	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Fotostampatore, Stampante a colori, Beni in comodato
Senigallia	Consulta Com. delle ass. di volontariato	Tutti i giorni su appuntamento	Il lunedì dalle 16.00 alle 19.00	
Jesi	Ass. Donne Sempre	Lunedì e Giovedì, dalle 16.30 alle 18.30	Il venerdì dalle 15.30 alle 19.00	Stampante a colori, Beni in comodato
Fabriano	AVIS	2° e 4° mercoledì del mese, dalle 16.00 alle 18.30	1° e 3° mercoledì del mese, dalle 15.30 alle 19.00	
Castelfidardo	AVIS	Lunedì dalle 18.00 alle 19.00	2° giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	
Pesaro	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Stampante a colori, Beni in comodato
Fano	c/o Centro Commerciale S. Orso	Martedì e venerdì 16.00 -19.00	Martedì e venerdì 16.00 -19.00	
Novafeltria	Comune c/o Sala del Dialogo	Lunedì e giovedì 9.30-12.30; martedì 15-19; sabato 9.30-13	1° martedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	
Pergola	Ass. Protezione Civile della C. M. del Catria e del Cesano	Primo giovedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	1° giovedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	
Urbino	c/o USL ex Mutua	Martedì dalle 10.00 alle 12.00	Lunedì dalle 16.00 alle 19.00	
Fossombrone	Comune	Lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 12.00	2° mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	

<b>Città</b>	<b>Soggetto ospitante</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Orario di presenza dell'operatore</b>	<b>Attrezzature aggiuntive alla dotazione base</b>
Macerata	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Stampante a colori, beni in comodato
Civitanova Marche	AVIS	Lunedì, martedì e venerdì, 9.00-12.00 e 16.00-19.00	Lunedì 16.00-19.00	
Castelraimondo	AVIS	Martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	4° mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	
Tolentino	C/o Comune di Tolentino	Dal lunedì al venerdì 10.00-11.00	Martedì dalle 10.00 alle 13.00	
Recanati	C/o Croce Gialla Piazzale Europa snc	Dal lunedì al venerdì 9-12 e 16-19	1° e 3° mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	
Fermo	Privato	Lunedì, e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lunedì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Stampante a colori, Beni in comodato
Montegranaro	Coordinamento Tuttinsieme	Lunedì e mercoledì 15.30-17.30	1° martedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	Fotostampatore b/n
Porto San'Elpidio	Casa del Volontariato	Per l'utilizzo dello sportello, le chiavi sono reperibili presso il centralino della Croce Verde ogni giorno e ad ogni orario	3° giovedì del mese, 16.00-19.00	
Ascoli Piceno	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lunedì, mercoledì e venerdì 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Stampante a colori, Beni in comodato
San Benedetto del Tronto	c/o sede Vigili Urbani	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30, mercoledì e giovedì dalle 21 alle 23, il primo giovedì del mese dalle 17.00 alle 19.00	Mercoledì dalle 16.00 alle 20.00	
Spinetoli Pagliare	AVIS	Mercoledì 21.00 - 23.00, sabato 10.00 - 12.00	Su appuntamento	
Ripatransone	Croce Azzurra	Tutti i giorni 9.00 - 13.00	Su appuntamento	
Amandola	AVIS	Mercoledì 9.00 - 13.00, sabato 16.00 - 20.00	Primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00	

### 2.1.3 Cosa facciamo per migliorarci ed essere trasparenti

Il programma e le attività realizzate dal CSV sono state nel tempo oggetto di costante monitoraggio e valutazione. Mentre il monitoraggio delle attività è stato continuo ed esteso alla totalità delle azioni, un sistema di valutazione più approfondito è stato applicato ad alcuni singoli servizi: in particolare la formazione proposta dal CSV (con questionari utilizzati per avere indicazioni sulla soddisfazione dei partecipanti ed orientamenti sulla programmazione futura), i progetti proposti dalle organizzazioni (con un sistema mirato a verificare la qualità delle azioni condotte) e l'animazione territoriale. Sono state inoltre commissionate ad agenzie esterne analisi sulla soddisfazione delle organizzazioni relativamente alla qualità dei servizi erogati dal CSV.

L'attuale sistema di valutazione risponde a tre grandi dimensioni di analisi. La prima misura il grado di soddisfazione delle organizzazioni e la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni manifestati dalle stesse ed è finalizzata a far emergere elementi utili per la riprogettazione degli interventi anche in itinere e per impostare percorsi di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni. La seconda mira a stabilire la conformità alla normativa ed alle previsioni regolamentari nonché la rispondenza delle prestazioni erogate rispetto a quelle programmate. La terza risponde al bisogno di conoscere gli esiti di alcuni servizi strategici del CSV.

32

Nel 2008, sulla via di un continuo miglioramento il CSV si è mosso nelle seguenti direzioni:

1. è stato avviato un percorso mirato ad approfondire gli esiti di un'azione fondamentale quale il sostegno alla progettazione delle associazioni. In particolare è stata nostra intenzione conoscere non solo se le cose che erano scritte sul formulario sono state realizzate o no, ma anche il valore aggiunto dei progetti che si è riverberato sia a livello delle singole organizzazioni, sia a livello della comunità territoriale ove il progetto si realizzava ed infine valutare le possibilità di continuità delle azioni progettuali concretamente realizzatesi;
2. abbiamo partecipato alla sperimentazione delle linee guida per la valutazione delle attività e dei servizi dei CSV proposte dal Coordinamento Nazionale dei CSV e redatte in collaborazione con l'Istituto di Ricerca Sociale di Milano.

## 2.1.4 Come comunichiamo

L'AVM da sempre ha ritenuto indispensabile un'efficace comunicazione delle iniziative e delle attività del Centro Servizi soprattutto verso le associazioni, ma anche nei confronti degli altri soggetti interessati, quali fondazioni, istituzioni pubbliche, enti non-profit, scuole, ecc. In particolare la comunicazione è finalizzata a promuovere una sempre migliore conoscenza, fruibilità ed accessibilità ai nostri servizi da parte di tutte le associazioni di volontariato marchigiane.

Sostanzialmente ci siamo mossi in varie direzioni:

- abbiamo realizzato un depliant istituzionale che viene costantemente diffuso in tutte le occasioni pubbliche e che contiene le informazioni fondamentali sulla natura del CSV, le sue attività e chi è titolato ad usufruire dei suoi servizi;
- teniamo costantemente aggiornato un sito internet con relativa newsletter elettronica per comunicare tempestivamente con le associazioni di volontariato, riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di strumenti e risorse;
- realizziamo un periodico bimestrale inviato a tutte le associazioni di volontariato e ad un'ampia selezione di soggetti interessati. Nel periodico sono trattati sia temi di attualità sia di approfondimento; inoltre sono presenti sezioni più tecniche di aggiornamento normativo, bibliografico e su bandi e finanziamenti;
- per le iniziative e gli eventi più importanti inviamo le informazioni essenziali via sms a coloro che hanno fatto esplicita richiesta di adesione a tale mezzo di comunicazione, autorizzandoci all'uso. Nel 2008 erano 210 gli iscritti a tale servizio.

33

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

### 2.1.5 L'integrazione tra i bisogni individuati, le strategie definite e le azioni realizzate

La programmazione strategica ed operativa dei servizi e delle iniziative del CSV si è da sempre incentrata sul complesso sistema dei bisogni, espressi o impliciti, intercettati sia con strumenti e percorsi a ciò formalmente dedicati, sia dedotti nel corso dei quotidiani contatti che le AVM provinciali e gli operatori del CSV intrattengono con le organizzazioni ed infine dall'analisi delle risultanze del sistema di valutazione.

In relazione a tali bisogni abbiamo definito le possibili strategie necessarie a soddisfarli ed il complesso delle azioni ed iniziative indispensabili a tradurle nella quotidiana e concreta realtà.

Nella tabella che segue presentiamo in sintesi i contenuti e le interrelazioni tra bisogni, strategie ed azioni.

**Tabella 8 - Bisogni, strategie, azioni**

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	RISULTATI
Necessità di mettere a fuoco ed alimentare nel tempo la motivazione che spinge a fare volontariato	Sviluppare percorsi formativi e momenti di riflessione in relazione alle dinamiche motivazionali del volontariato	Abbiamo attivato un percorso formativo ad hoc attivabile su domanda che non è stato richiesto da nessuna adv	
Necessità di accrescere e qualificare le competenze dei volontari negli specifici ambiti di attività delle organizzazioni al fine di assicurare un adeguato livello qualitativo delle attività svolte	Integrare la gamma delle tematiche affrontate nei percorsi formativi proposti dal Centro di Servizio al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni	a) Attività formative prodotte in collaborazione con una o più organizzazioni di volontariato	a) 219 percorsi formativi realizzati su proposta delle associazioni ed in collaborazione con le stesse.
Reperire un numero maggiore di volontari, in particolare giovani, che risulta spesso insufficiente rispetto alle esigenze operative delle organizzazioni ed alla necessità del rinnovo dei quadri dirigenti	Promuovere la cultura della solidarietà, attraverso iniziative che permettano di avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle organizzazioni di volontariato, fornendo loro servizi di orientamento, supporto e accompagnamento	a) Progetto "Volontaria...mente" b) Progetto "Mister cittadino" c) Organizzazione del concorso Giovanilmente d) Servizio di orientamento al volontariato. e) Campagne di promozione del volontariato dedicate a target specifici. f) Aggiornamento e potenziamento del sito internet. g) Promozione del Servizio Civile Volontario Nazionale ed il Servizio Volontario Europeo	a) 105 scuole coinvolte, 479 classi, 1610 studenti che hanno fatto lo stage e 209 inseriti nelle 324 associazioni che hanno partecipato al progetto b) 51 scuole coinvolte, 247 classi e 191 associazioni partecipanti al progetto c) 8 progetti presentati d) 211 cittadini che hanno avuto accesso agli sportelli per avere indicazioni sul dove svolgere attività di volontariato. e) 742 cittadini che hanno avuto accesso agli sportelli di orientamento organizzati nelle più importanti manifestazioni pubbliche della regione e presso l'università di Ancona. f) Aggiornamento del sito internet. g) 6 percorsi consulenziali sul Servizio Volontario Europeo e realizzazione del progetto sul servizio Civile volontario
Debolezza strutturale delle relazioni con il sistema degli attori pubblici e privati del territorio	Incentivare e creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni e tra queste, la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio	a) Attività di animazione territoriale. b) Progetto Volontariato ed imprese. c) Partecipazione attiva ai lavori del Forum regionale del Terzo Settore	a) 407 incontri finalizzati a favorire l'assunzione del ruolo politico ed il lavoro di rete del volontariato. b) Realizzazione del progetto di collaborazione tra mondo Volontariato ed imprese. c) Partecipazione ai lavori ed alle attività del Forum regionale del Terzo Settore

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	RISULTATI
Insufficiente consapevolezza nelle organizzazioni della necessità di essere in grado di assumere e svolgere una funzione politica nella propria comunità territoriale di riferimento	Stimolare e promuovere, con l'apporto prioritario delle AVM provinciali, un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi territoriali.	Attività di animazione territoriale.	407 incontri finalizzati a favorire l'assunzione del ruolo politico ed il lavoro di rete del volontariato
Essere in grado di conoscere i bisogni del territorio e le relative priorità per meglio orientare le azioni delle realtà organizzate del volontariato	Favorire quei percorsi che consentono di superare quegli ostacoli che impediscono al volontariato di essere in grado di leggere compiutamente e con competenza i bisogni della comunità territoriale	Attività di animazione territoriale.	407 incontri finalizzati a favorire l'assunzione del ruolo politico ed il lavoro di rete del volontariato.
Sviluppare la visibilità dell'organizzazione e delle attività sviluppate	Fornire un sostegno diretto e materiale nella promozione delle attività ed iniziative realizzate dalle organizzazioni Sviluppare accompagnamenti ed eventi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la qualità della comunicazione verso il territorio da parte delle organizzazioni di volontariato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aggiornamento e potenziamento del sito internet</li> <li>b) Ampliamento del "portale del volontariato".</li> <li>c) Pubblicazione del bimestrale "Volontariato Marche".</li> <li>d) Invio di una newsletter elettronica settimanale.</li> <li>e) Sostegno dedicato all'elaborazione grafica ed alla stampa del materiale necessario a promuovere le iniziative delle organizzazioni</li> <li>f) Servizio di ufficio stampa.</li> <li>g) Rubriche radiofoniche e televisive e spazi fissi sui mezzi di comunicazione.</li> <li>h) Percorso di accompagnamento e consulenza per la redazione del bilancio sociale.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Aggiornamento del sito internet</li> <li>b) 13 siti realizzati nel 2008 e 77 presenti nel portale.</li> <li>c) Pubblicati 6 numeri di "Volontariato Marche".</li> <li>d) Invio della newsletter elettronica settimanale.</li> <li>e) 829 servizi erogati di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale delle associazioni</li> <li>f) 623 comunicati stampa inviati</li> <li>g) Due Rubriche radiofoniche ed uno spazio settimanale fisso sul quotidiano Corriere Adriatico</li> <li>h) 15 associazioni hanno completato il percorso per la redazione del bilancio sociale.</li> </ul>
Acquisire competenze per la promozione di eventi ed iniziative mirate		<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Percorsi consenziali</li> <li>b) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> </ul>	18 consulenze erogate e 6 edizioni del percorso Formativo "Per essere comunicativi"
Incrementare le risorse strumentali	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, mettendo a disposizione strumenti per lo svolgimento della loro attività istituzionale, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Utilizzo, presso le strutture operative del Centro Servizi, del fax, del telefono, della fotocopiatrice, del computer, della stampante a colori e del fotostampatore.</li> <li>b) Prestito gratuito e temporaneo di beni ed uso dei locali delle sedi del CSV.</li> <li>c) Stipula di accordi convenzionali con aziende private.</li> <li>d) Organizzazione di un'attività sistematica di raccolta di beni usati di qualsiasi genere.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 7527 servizi di uso di fax, telefono, fotocopiatrice, computer, stampante a colori e fotostampatore.</li> <li>b) 758 prestiti di beni e 275 uso dei locali delle sedi del CSV.</li> <li>d) E' stato realizzato il sito per l'incrocio della domanda e dell'offerta di beni usati ed è stata realizzata un'adeguata campagna di comunicazione del progetto</li> </ul>

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	RISULTATI
Disporre di maggiori risorse economiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Promuovere la progettualità delle Organizzazioni di Volontariato.</li> <li>b) Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sostegno e collaborazione alla realizzazione di progetti elaborati dalle organizzazioni e presentati al Centro Servizi per il Volontariato.</li> <li>b) Consulenza e assistenza per l'elaborazione, presentazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione di idee progettuali su linee di finanziamento europee, nazionali, regionali e locali.</li> <li>c) Progetto Volontariato ed imprese.</li> <li>d) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>e) Percorsi consenziali.</li> <li>f) Garantire un accompagnamento negli adempimenti riguardanti il Cinque per Mille.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 68 progetti presentati e 34 approvati</li> <li>b) 100 consulenze erogate e 545 servizi di accompagnamento erogati ai progetti in svolgimento</li> <li>c) Realizzazione del progetto di collaborazione tra mondo Volontariato ed imprese.</li> <li>e) 18 percorsi consenziali sui temi della raccolta fondi</li> <li>f) 309 le associazioni per le quali abbiamo espletato le procedure previste per l'accesso al Cinque per Mille.</li> </ul>
Migliorare la gestione quotidiana delle attività associative, mantenendo un alto livello di attenzione alla qualità e trasparenza della stessa e ottimizzando l'organizzazione e la gestione delle risorse umane	Analizzare e risolvere gli aspetti critici della gestione quotidiana e della struttura delle organizzazioni, fornendo le indicazioni e gli strumenti necessari per gestire in maniera corretta le problematiche organizzativo-gestionali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>b) Prestazioni consenziali</li> <li>c) Percorso di accompagnamento e consulenza per la redazione del bilancio sociale.</li> <li>d) Progetto Volontariato ed imprese.</li> <li>e) Servizio documentazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 10 edizioni del percorso formativo "parlare in pubblico" primo livello e 14 del secondo livello</li> <li>b) 61 percorsi consenziali su organizzazione e gestione delle risorse umane</li> <li>c) 15 associazioni hanno completato il percorso per la redazione del bilancio sociale.</li> <li>d) Realizzazione del progetto di collaborazione tra mondo Volontariato ed imprese</li> <li>e) 80 servizi di documentazione erogati.</li> </ul>
Qualificare le competenze necessarie a governare questioni di carattere giuridico-legale ed aspetti di natura amministrativo-fiscale	Garantire percorsi formativi, consulenze qualificate e accompagnamenti personalizzati alle Organizzazioni di Volontariato su questioni di carattere giuridico-legale e amministrativo-fiscale	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>b) Prestazioni consenziali</li> <li>c) Servizio di sostegno ed accompagnamento personalizzato per la tenuta della contabilità, anche attraverso l'uso gratuito di un software da noi creato.</li> <li>d) Servizio documentazione.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) 49 incontri formativi su tematiche amministrative e fiscali</li> <li>b) 725 prestazioni consenziali su tematiche amministrative, fiscali e giuridiche</li> <li>c) 271 interventi e 135 associazioni coinvolte di sostegno alla tenuta della contabilità. 217 associazioni che utilizzano il software per la tenuta della contabilità.</li> <li>d) 80 servizi di documentazione erogati.</li> </ul>
Esigenza di approfondire la conoscenza dei fenomeni per orientare interventi e servizi	Approfondire la conoscenza delle tematiche/problematiche affrontate dal volontariato, anche al fine di sviluppare servizi e interventi meglio orientati ai bisogni delle comunità territoriali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Realizzazione di una nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano.</li> <li>b) Realizzazione del percorso di ricerca "Il valore aggiunto sociale ed economico del volontariato".</li> </ul>	Parziale implementazione dei due progetti di ricerca definiti che si concluderanno nel 2009.

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	RISULTATI
Necessità di sviluppare e qualificare la gestione delle attività ed iniziative del CSV	Vedi sotto	Vedi sotto	
	Mantenere costanti relazioni con le fondazioni marchigiane, garantendo visibilità al prezioso sostegno che esse garantiscono al volontariato marchigiano ed avviando altresì una possibile attività di progettazione coordinata su questioni di interesse comuni; Consolidare la collaborazione con il Comitato di Gestione attraverso un costante e trasparente confronto finalizzato alla qualificazione dell'attività del Centro Servizi ed allo sviluppo dell'intero movimento volontario marchigiano; Consolidare la partecipazione alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio finalizzato allo scambio di esperienze e buone prassi con i CSV delle altre regioni italiane ed alla rappresentanza politica degli interessi dei CSV in sede nazionale	a) Partecipazione alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio. b) Definizione del protocollo d'intesa tra CSV, Comitato di Gestione, Regione e Fondazioni.	Continua partecipazione alle attività ed alle Iniziative del Coordinamento Nazionale dei CSV
38 Opportunità di consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV Necessità di incrementare la partecipazione del volontariato alla programmazione, gestione e valutazione delle attività ed iniziative del CSV	a) Valorizzare, sviluppare e qualificare il ruolo dell'AVM regionale e soprattutto di quelle provinciali quali luoghi di promozione della partecipazione delle organizzazioni ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle attività e delle iniziative realizzate dal Centro Servizi, rendendo reale lo slogan "dal volontariato per il volontariato". b) Incrementare la base sociale dell'AVM.	a) Coinvolgimento diretto delle AVM provinciali nella realizzazione di alcune attività ed iniziative del programma regionale annuale del CSV. b) Elaborazione e realizzazione da parte delle AVM provinciali di programmi di attività da implementarsi nei rispettivi territori.	Coinvolgimento diretto dei dirigenti delle AVM provinciali in particolare nelle azioni del progetto di animazione territoriale.  Definizione di un programma di attività annuale per ciascuna AVM prov.le
Volontà di migliorare la quantità e la qualità dei servizi e delle prestazioni offerte	Sviluppare la quantità e la qualità delle prestazioni erogate e consolidare i livelli di efficienza raggiunti nell'uso delle risorse anche attraverso un miglioramento continuo dell'accessibilità ai servizi offerti.	a) Individuare canali alternativi ed aggiuntivi di risorse. b) Elaborare uno specifico programma formativo per gli operatori del CSV. c) Servizio SMS volontariato	a) Attività di ricognizione delle possibili opportunità di finanziamento delle azioni programmate, attraverso fondi diversi da quelli rivenienti dall'art. 15 della 266/91. b) Definizione ed elaborazione di uno specifico programma formativo per gli operatori del CSV. c) Invio di sms ai referenti delle associazioni al fine di informarli sulle principali iniziative del CSV

## 2.2 LE ADV DELLE MARCHE E GLI UTENTI DEL CSV

### 2.2.1 Dati caratteristici del volontariato marchigiano

La morfologia quali-quantitativa delle Associazioni di Volontariato marchigiane che è emersa nel corso degli ultimi anni evidenzia una evoluzione intensa e sistematica. Il quadro desumibile dalle informazioni che saranno di seguito analiticamente riportate ci pare possa esplicitamente ricondurre a due ordini di fattori:

- La dinamicità interna al mondo del volontariato, che rileva tassi di natalità e di mortalità (intendendo con quest'ultima non solo l'estinzione formale di un'associazione, ma anche la sua protratta inattività, che la svuota, di fatto, di contenuti e senso operativo) estremamente significativi;
- L'aggiornamento continuo di dati che il CSV conduce al fine di acquisire una mappatura esaustiva ed una conoscenza analitica delle organizzazioni potenziali beneficiarie del proprio sistema di servizi.

Attraverso i propri sportelli territoriali ed in passato per il tramite di indagini mirate il Centro Servizi ha infatti provveduto ad una sistematica raccolta di informazioni qualitative e quantitative, che gli hanno consentito di approfondire la conoscenza del sistema del volontariato regionale, programmando, in maniera mirata, le proprie attività/iniziativa, sulla base delle specifiche esigenze (espresse o talvolta tacite) dei propri destinatari.

Al 31 dicembre 2008, le Adv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.619 unità, facendo rilevare un dato in linea con quello dell'anno precedente (1.617). A tal proposito va però rilevato come a partire da quest'anno abbiamo ritenuto opportuno depurare dall'universo del volontariato marchigiano quelle realtà che sono sedi secondarie di un'altra organizzazione di volontariato e non hanno autonomia giuridica e patrimoniale. Questa scelta è stata dettata sia dalla volontà di fornire una situazione maggiormente aderente a quella che è la realtà strutturale del volontariato marchigiano sia dall'opportunità di uniformarsi a quelle che sono le prevalenti prassi in uso nelle più significative rilevazioni statistiche condotte sulle organizzazioni di volontariato. Ciò ovviamente va quindi tenuto in debito conto ogni qualvolta si fanno confronti con gli anni precedenti, dove invece tali realtà erano sempre state considerate all'interno dell'universo delle associazioni di volontariato attive.

In tale contesto non va comunque taciuta la difficoltà di accertare l'inattività definitiva di un'associazione, circostanza che ovviamente condiziona il tasso di mortalità delle associazioni. L'indagine-censimento in svolgimento nei primi mesi del 2009 rappresenterà un preziosissimo strumento per fare una reale foto-

grafia del volontariato marchigiano. La distribuzione territoriale delle AdV tra i diversi contesti provinciali non sembra subire, nel corso del tempo, significative modifiche:

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

A conforto di tali osservazioni, se incrociamo i dati relativi alle AdV con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, la varianza precedentemente rilevata nelle informazioni statistiche si mitiga in maniera considerevole. A fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 959 abitanti su base regionale, le diverse province non sembrano infatti discostarsi significativamente. Nel 2007 tale dato era pari a 909 abitanti e sull'innalzamento del 2008 pesa quasi esclusivamente l'aumento della popolazione marchigiana registratasi tra i due anni.

**Tabella 9** – Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

Provincia	Adv	%	Popolazione	Cittadini per adv	adv al 31/12/2007	% di scost. dal 2007
Ancona	509	31,4%	470.716	925	526	-3,2%
Ascoli Piceno	246	15,2%	211.448	860	241	2,1%
Fermo	170	10,5%	174.928	1029	152	11,8%
Macerata	311	19,2%	319.650	1028	314	-1,0%
Pesaro	383	23,7%	376.321	983	384	-0,3%
<b>Marche</b>	<b>1.619</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.553.063</b>	<b>959</b>	<b>1.617</b>	<b>0,1%</b>

Alcune indicazioni interessanti possono ulteriormente derivare dall'analisi dei tassi di crescita riscontrati nelle AdV su base annua, sempre tenendo in debita considerazione il limite di confrontabilità di tali dati, di cui si diceva sopra:

- La Provincia di Fermo registra un significativo incremento su base percentuale del 11% (18 unità)
- La Provincia di Ancona registra un decremento di 17 unità pari a -3%
- Ascoli Piceno evidenzia un incremento del 2% dopo il +15% del 2007
- Praticamente stabili le province di Pesaro e Macerata

## 2.2.2 Adv iscritte al registro regionale del volontariato in rapporto al totale

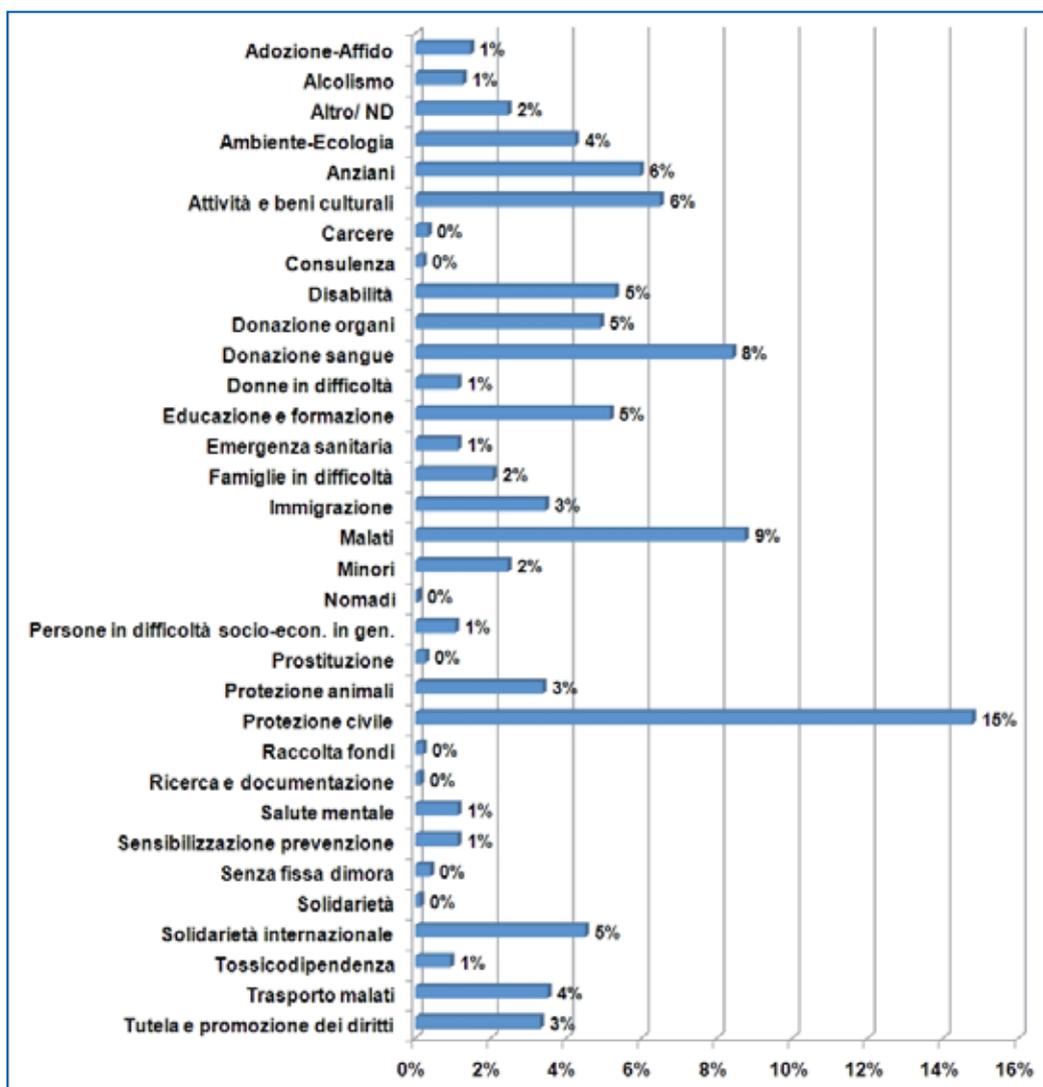
Nel quadro delle Adv complessivamente operanti sul contesto marchigiano, uno spaccato di sicuro interesse può essere desunto dalla rilevazione del sistema associativo che risulta iscritto al Registro Regionale, istituito in base alla L. 266/91. Dalle informazioni acquisite in relazione al 2008, queste rappresentano il 70,7% del totale con un ulteriore incremento rispetto agli anni passati (67,8% nel 2007, 57,9% nel 2006, 57,7% nel 2005). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale quanto a percentuale di associazioni iscritte al registro. Pur ricordando, anche in questo caso, il limite di confrontabilità di tali dati, di cui si diceva sopra, riteniamo opportuno confermare le osservazioni già addotte nel corso dei report precedenti, sottolineando come tale valore risulti indicativo del livello di maturità culturale ed organizzativa delle Adv regionali e ne espliciti anche connotati di dinamismo che le inducono a formalizzare il proprio ruolo e la propria vision anche nelle sedi e con i dispositivi istituzionali. In tale contesto va altresì sottolineato come tale dato sia anche risultato 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 al registro regionale del volontariato.

**Tabella 10** – Adv iscritte al registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Iscritte RRV	Non Iscritte RRV	Totale	% di iscritte sul totale
Ancona	377	132	509	74,1%
Ascoli Piceno	169	77	246	68,7%
Fermo	103	67	170	60,6%
Macerata	213	98	311	68,5%
Pesaro	282	101	383	73,6%
<b>Marche</b>	<b>1.144</b>	<b>475</b>	<b>1.619</b>	<b>70,7%</b>

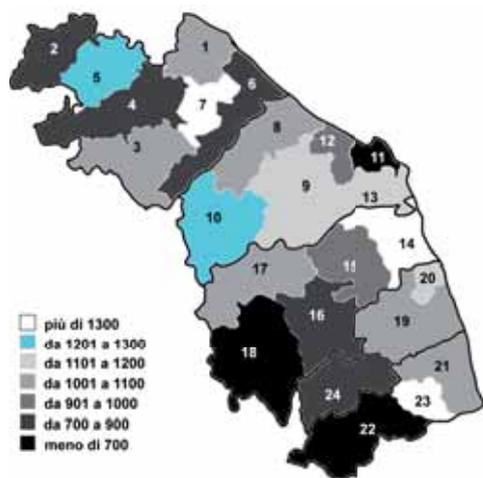
## 2.2.3 Ambiti di attività delle associazioni di volontariato delle Marche

**Grafico 2** – Ambiti di attività delle adv marchigiane

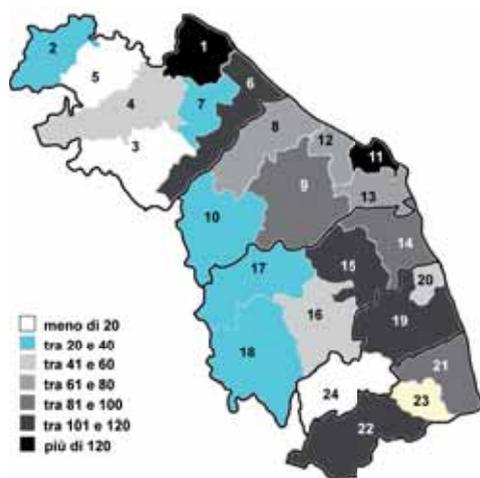


## 2.2.4 Concentrazione delle adv delle Marche

**Grafico 3** – Presenza di Adv nelle Marche



**Grafico 4** – Presenza di Adv nelle Marche in rapporto alla popolazione



Ambito 1 - Pesaro  
Ambito 2 - Com. Montana Alta Valmarecchia  
Ambito 3 - Cagli  
Ambito 4 - Urbino  
Ambito 5 - Montefeltro  
Ambito 6 - Fano  
Ambito 7 - Fossombrone  
Ambito 8 - Senigallia

Ambito 9 - Jesi  
Ambito 10 - Fabriano  
Ambito 11 - Ancona  
Ambito 12 - Chiaravalle  
Ambito 13 - Osimo  
Ambito 14 - Civitanova Marche  
Ambito 15 - Macerata  
Ambito 16 - Com. Montana deiMonti Azzurri

Ambito 17 - San Severino Marche  
Ambito 18 - Camerino  
Ambito 19 - Fermo  
Ambito 20 - Porto Sant'Elpidio  
Ambito 21 - San Benedetto del Tronto  
Ambito 22 - Ascoli Piceno  
Ambito 23 - Unione Comuni Valli del Tronto  
Ambito 24 - Monti Sibillini

### 2.2.5 Gli utenti del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche

I servizi erogati dal CSV sono rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, 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. La sussistenza di tali requisiti è accertata dal Consiglio Direttivo dell'AVM regionale.

Nell'intento di valutare l'efficacia dell'azione del Centro Servizi per il Volontariato, alcuni dei primi indicatori che possono essere sicuramente adottati sono quelli relativi a:

- Valore assoluto e distribuzione percentuale delle Associazioni di volontariato intercettate, a valere sulle diverse tipologie di servizi erogati;
- Capillarità e distribuzione percentuale delle stesse tra i diversi contesti territoriali, intese quale espressione di un'omogenea ed incisiva capacità di azione.

In tale contesto i risultati conseguiti nel 2008 sono estremamente lusinghieri. Si sono infatti rivolte al CSV, almeno una volta, 1.280 associazioni, pari al 79,1% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV, cifra mai raggiunta nella storia del CSV. Tale risultato segna un deciso passo avanti rispetto al 2007 in cui le associazioni intercettate erano pari al 67,8% del totale (1.112 in valore assoluto) e conferma il positivo trend di crescita.

A legittimare poi ulteriormente tali affermazioni, riteniamo importante richiamare l'estrema complessità del mondo del volontariato marchigiano che, oltre alle associazioni utenti, presenta un variegato sistema di organizzazioni, il cui ricorso alle prestazioni offerte risulta osteggiato:

- Dalla sostanziale inattività delle stesse, che elude quindi l'espressione del bisogno
- Dall'attitudine di soddisfare direttamente le proprie necessità, ricorrendo alle risorse umane e strumentali della compagine associativa

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 comprendere i relativi bisogni ed approntare risposte adeguate.

**Tabella 11** – Destinatari delle attività del Csv delle Marche

Soggetti	v.a.
Adv iscritte RRV	906
Adv non iscritte RRV	374
Singoli cittadini	494

Questa tabella da invece conto di tutti i destinatari dei servizi ed iniziative del CSV comprendendo quindi anche tutti i soggetti diversi dalle associazioni di volontariato che hanno avuto accesso alle prestazioni del CSV. Questi ultimi, che raggiungono una quantità assolutamente significativa, li abbiamo raggruppati in un'unica voce in quanto l'attuale sistema di rilevazione dei dati non ci permette di fare ulteriori specificazioni relative ai soggetti non di volontariato, limite al quale ci ripromettiamo di ovviare per l'anno a venire. Trattasi in particolare sia dei cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di singoli cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che accedono al servizio di informazione per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc....) e/o al servizio di consulenza in particolare per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione anche in relazione alla scelta della più adeguata forma giuridica da adottare.

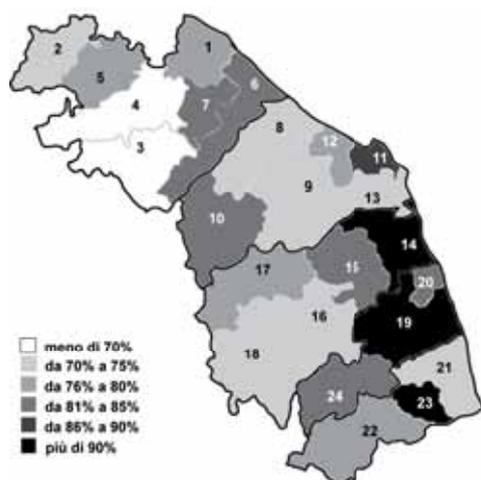
45

**Tabella 12** – Specifica delle adv utenti del Csv

Provincia	v.a.	%	Totale adv presenti	% di adv contattate
Ancona	398	31,1%	509	78,2%
Ascoli Piceno	192	15,0%	246	78,0%
Fermo	148	11,6%	170	87,1%
Macerata	252	19,7%	311	81,0%
Pesaro	290	22,7%	383	75,7%
<b>Marche</b>	<b>1.280</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.619</b>	<b>79,1%</b>

Analizzando tali dati nei diversi territori spiccano quelli di Macerata e Fermo che hanno intercettato rispettivamente l'87% ed il 81% delle associazioni potenzialmente raggiungibili. Aumenti generalizzati riguardano tutte le altre province. Di seguito invece riportiamo la capacità di intercettare le associazioni di volontariato prendendo come base territoriale l'Ambito del Piano Sociale.

**Grafico 5** – Adv utenti per Ambito di Piano Sociale in rapporto alle adv esistenti



46

Ambito 1 - Pesaro	Ambito 9 - Jesi	Ambito 17 - San Severino Marche
Ambito 2 - Com. Montana Alta Valmarecchia	Ambito 10 - Fabriano	Ambito 18 - Camerino
Ambito 3 - Cagli	Ambito 11 - Ancona	Ambito 19 - Fermo
Ambito 4 - Urbino	Ambito 12 - Chiaravalle	Ambito 20 - Porto Sant'Elpidio
Ambito 5 - Montefeltro	Ambito 13 - Osimo	Ambito 21 - San Benedetto del Tronto
Ambito 6 - Fano	Ambito 14 - Civitanova Marche	Ambito 22 - Ascoli Piceno
Ambito 7 - Fossombrone	Ambito 15 - Macerata	Ambito 23 - Unione Comuni Valli del Tronto
Ambito 8 - Senigallia	Ambito 16 - Com. Montana dei Monti Azzurri	Ambito 24 - Monti Sibillini

## 2.3 I SERVIZI SPECIALISTICI PER SOSTENERE E QUALIFICARE LE ODV

### 2.3.1 Consulenza

#### *Obiettivi e caratteristiche*

L'attività organizzata di volontariato presenta molteplici difficoltà nelle diverse aree gestionali, alle quali non sempre le associazioni di volontariato riescono a dare risposta in tempi e con modalità adeguate, avvalendosi delle sole competenze reperibili all'interno dell'organizzazione.

Il servizio di consulenza del CSV si propone come strumento diretto ed immediato per aiutare le organizzazioni a trovare soluzioni mirate e qualificate a tali questioni.

La consulenza viene effettuata nelle seguenti aree tematiche:

- Amministrativa fiscale: inerente le problematiche di impostazione e gestione contabile, di redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, ecc.;
- Giuridica: inerenti le problematiche legate alla costituzione di nuove organizzazioni di volontariato ed alla redazione e modifica degli statuti, alla redazione di regolamenti interni e alla contrattualistica esterna, ai rapporti giuridici instaurati con soggetti terzi, ecc.;
- Assicurativa: inerente le problematiche di stipula delle assicurazioni obbligatorie e dei relativi adempimenti amministrativi;
- Comunicazione: inerente le forme di comunicazione interna delle associazioni e quelle verso l'esterno;
- Disciplina del lavoro: inerente le problematiche legate all'acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
- Organizzativa: gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di logistica e risorse umane (modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc.);
- Progettuale: inerente le problematiche legate all'ideazione, alla stesura e alla realizzazione di progetti specifici anche attraverso la ricerca dei canali di finanziamento e dei bandi, a livello europeo, nazionale, regionale e locale, adeguati alle aspettative e ai contenuti delle idee progettuali.
- Finanziaria: inerente le problematiche legate alla gestione finanziaria delle associazioni;

- Raccolta fondi e marketing sociale: inerente le problematiche legate alla gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità ed il reperimento di risorse finanziarie;
- Informatica: inerente le problematiche legate alla progettazione e alla realizzazione di archivi e applicazioni informatiche personalizzate;
- Servizio Civile: inerente le problematiche relative alla gestione di volontari in servizio civile ed all'ideazione e presentazione di progetti di impiego di volontari in servizio civile;
- Servizio Volontario Europeo: inerente le problematiche connesse alla presentazione da parte delle associazioni di progetti di accoglienza di giovani volontari europei.

Il servizio viene garantito dagli operatori del Csv presenti negli sportelli operativi dislocati sul territorio e dai responsabili di area presenti nella sede regionale. 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 operatore o consulente.

48

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

### **Attività**

Complessivamente nel 2008 sono state realizzate 1.118 consulenze, il 14,7% in più rispetto all'anno precedente.

**Tabella 13** – Consulenze per tipologia

Tipologia	Totale 2008	% sul totale	Diff. % 2007-2008
Amminist. Fiscale	<b>190</b>	17,0%	-26,6%
Assicurativa	<b>49</b>	4,4%	-27,9%
Comunicazione	<b>18</b>	1,6%	-14,3%
Disciplina del Lavoro	<b>17</b>	1,5%	-5,6%
Informatica	<b>15</b>	1,3%	-21,1%
Legale	<b>469</b>	41,9%	24,1%
Organizzativa	<b>61</b>	5,5%	-21,8%
Progettuale	<b>100</b>	8,9%	5,3%
Raccolta Fondi	<b>18</b>	1,6%	5,9%
Servizio civile	<b>175</b>	15,7%	775,0%
Servizio Vol. Europeo	<b>6</b>	0,5%	200,0%
<b>Totale</b>	<b>1.118</b>	<b>100,0%</b>	<b>14,7%</b>

Relativamente all'ambito tematico, dai dati complessivi confrontati con quelli del 2007 (si veda la precedente tabella) emerge:

- una diminuzione delle consulenze tecniche attinenti alla gestione amministrativa-fiscale e del personale, indice di un elevato livello di autonomia delle associazioni in tali aree anche a fronte di una normativa che non ha subito particolari riforme negli ultimi anni;
- una diminuzione delle consulenze in ambito organizzativo che, se da un lato può far pensare ad una maggiore autonomia delle associazioni nell'organizzazione e gestione delle attività quotidiane, dall'altro è anche la conferma di come l'accompagnamento che il CSV garantisce per lo sviluppo e la qualificazione organizzativa delle associazioni si configuri come un percorso costante e diffuso, trasversale alle diverse aree di servizio, piuttosto che essere confinato a singoli ed occasionali momenti consulenziali;
- una diminuzione delle consulenze in ambito informatico, anche questa indice di una maggiore autonomia delle associazioni nell'uso degli strumenti informatici;
- una diminuzione delle consulenze nell'area assicurativa che testimonia come tale obbligo sia già ottemperato dalla maggioranza delle associazioni attive;
- una diminuzione delle consulenze nell'area comunicazione, diretto riflesso dell'investimento e dell'impegno garantito a sostegno della pro-

mozione delle attività e delle iniziative delle associazioni di cui meglio si parla nel paragrafo a ciò dedicato;

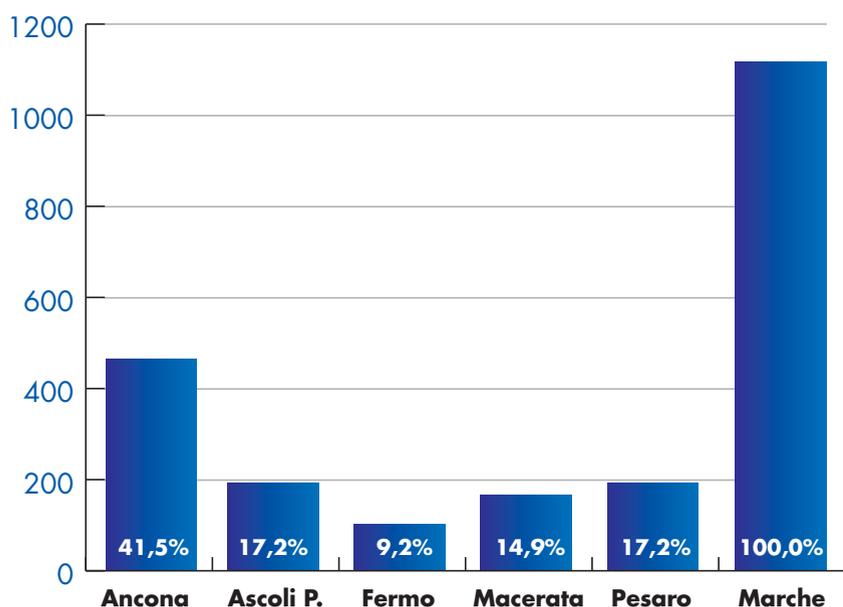
- un deciso aumento delle consulenze nell'area giuridica, sintomo di una maggiore consapevolezza delle associazioni in relazione alla necessità di ottemperare agli obblighi previsti in particolare dalla legge sulla privacy e da quella sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- un esponenziale aumento delle consulenze nell'area del servizio civile, diretto risultato dell'apposita area di servizio approntata dal CSV;
- un marcato aumento delle consulenze relative al Servizio Volontariato Europeo, che seppur comunque ridotte in valore assoluto, sono indice di un maggior interesse delle associazioni per tali tematiche.

Se facciamo riferimento alla distribuzione territoriale dei servizi, Ancona rimane di gran lunga il territorio con la più alta incidenza del servizio, seguito da Ascoli Piceno.

Confrontando le prestazioni erogate dai vari territori rispetto all'anno precedente, la provincia di Fermo registra un incremento notevolissimo, andando quasi a raddoppiare le consulenze erogate (+94%), mentre quella di Ascoli vede aumentare i propri servizi del 36%. In aumento anche il dato della Provincia di Pesaro (+15%) e di Ancona (+5%), mentre una leggera flessione si registra per la provincia di Macerata (-3%).

50

**Grafico 6** - Distribuzione territoriale dei servizi di consulenza



Altro ambito interessante di osservazione delle consulenze afferisce alle specifiche modalità di erogazione delle stesse. La richiesta delle associazioni può infatti essere gestita seguendo due distinte modalità:

- a) evasa internamente dagli operatori degli sportelli e dai responsabili di area del CSV;
- b) affidata a consulenti esterni specialisti nella materia.

Nel 2008 le prestazioni gestite internamente coprono il 92% del totale, dato in lieve flessione rispetto al 2007, quando era pari al 95%. In particolare nelle consulenze erogate con il supporto di professionisti esterni si registra un elevato incremento nella tipologia amministrativa-fiscale (62 nel 2008 contro le 38 del 2007) e giuridico-legale (33 nel 2008 contro le 4 del 2007); sostanzialmente invariate invece quelle progettuali (7 nel 2008 contro 8 nel 2007). Tali dati fanno presumere che negli ambiti più specificatamente normativi (amministrativi, fiscali e giuridici) le richieste delle associazioni si stiano facendo sempre più complesse e particolareggiate, tanto da richiedere l'intervento di professionalità specialistiche.

In ogni caso, ben 8 degli 11 ambiti di intervento consulenziale sono gestiti totalmente in autonomia dal CSV, attraverso la valorizzazione delle professionalità interne, dato perfettamente in linea con quello del 2007.

**Tabella 14** – Riepilogo delle consulenze per tipologia e modalità di erogazione

Tipologia	Esterne	Interne	Totale	% Est / Totale
Amministrativa Fiscale	62	128	190	32,6%
Assicurativa	0	49	49	0,0%
Comunicazione	0	18	18	0,0%
Disciplina del Lavoro	0	17	17	0,0%
Informatica	0	15	15	0,0%
Legale	33	436	469	7,0%
Organizzativa	0	61	61	0,0%
Progettuale	7	93	100	7,0%
Raccolta Fondi	0	18	18	0,0%
Servizio civile	0	175	175	0,0%
Servizio Vol. Europeo	0	6	6	0,0%
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>1.016</b>	<b>1.118</b>	<b>9,1%</b>

### *Trasmissione domande 5 x mille*

Anche nel 2008 il Csv si è attivato per offrire il servizio di trasmissione delle domande delle adv all'Agenzia delle Entrate, finalizzate ad ottenere l'iscrizione nell'elenco dei soggetti beneficiari del contributo del 5 x mille.

Nel 2008 sono state 309 le adv che hanno usufruito del servizio, il 10% in più rispetto al 2007.

**Tabella 15** – Trasmissione domande 5 x mille

<b>Provincia</b>	Numero domande trasmesse	%	Diff. % 2007-2008
Ancona	112	36,2%	-1,8%
Ascoli P.	36	11,7%	16,1%
Macerata	55	17,8%	12,2%
Pesaro	82	26,5%	24,2%
Fermo	24	7,8%	14,3%
<b>Marche</b>	<b>309</b>	<b>100,0%</b>	<b>10,0%</b>

## 2.3.2 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 programmare l'ampliamento e la diversificazione di attività e di iniziative.

Il Servizio Civile Nazionale è poi occasione di crescita personale per i giovani coinvolti, che hanno la possibilità di vivere un'esperienza qualificante nel campo della solidarietà sociale e/o della promozione culturale ed ambientale del proprio territorio, e maturare quindi stili e scelte di vita critiche, responsabili e solidali.

La scelta maturata nel 2005 dall'AVM è stata quella 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 (tecnicamente: in accordo di partenariato) di fruire di tale occasione senza doversi accollare i gravosi oneri (selezione, formazione, gestione operativa quotidiana, rapporti con l'UNSC .....), che avrebbero reso impraticabile tale opportunità da parte delle singole Adv, in particolare quelle di minore dimensione.

L'AVM in qualità di Ente Accreditato dall'U.N.S.C., provvede quindi a tutti gli adempimenti ministeriali e regionali prescritti per lo svolgimento del servizio: presentazione dei progetti per l'impiego di volontari in servizio civile nazionale, selezione degli aspiranti volontari, procedure di avvio del servizio, formazione, gestione quotidiana del servizio negli aspetti operativi (orario, sostituzioni e rinunce, ferie e malattie.....), risposta a quesiti e richieste dell'UNSC e della Regione Marche (che a partire dal 2006 svolge il controllo del servizio), monitoraggio in itinere degli interventi, valutazione finale.

53

#### *Associazioni accreditate*

Tra marzo ed aprile del 2008, l'UNSC ha riaperto, dopo uno stand by di due anni, l'accreditamento, procedura con la quale si dà la possibilità a nuove Adv di stringere accordi di partenariato con un ente capofila (in questo caso AVM) per poter partecipare alla presentazione dei progetti di servizio civile. Questa nuova fase ha portato da 68 a 98 (per un totale di 99 sedi) le Adv che hanno sottoscritto un Accordo di Partenariato con l'AVM, e che sono divenute quindi sedi accreditate per l'attuazione del servizio civile da parte dei volontari.

**Tabella 16** – Associazioni accreditate per provincia

Provincia	Numero associazioni accreditate	Numero sedi accreditate
Ancona	15	15
Ascoli P.	17	17
Fermo	12	12
Macerata	19	19
Pesaro	35	36
<b>Marche</b>	<b>98</b>	<b>99</b>

### *Bando e selezione*

Nell'ottobre del 2007 sono stati presentati in Regione dall'AVM 29 progetti, a fronte dei 10 del 2007. Tale aumento è dovuto ad un cambiamento della normativa integrativa regionale del servizio civile, che prevede che, oltre per settore di intervento, i progetti vengano presentati su base provinciale e non regionale

54

A maggio del 2008 sono stati resi noti gli elenchi dei progetti approvati e finanziati: i progetti approvati all'interno dell'intera regione Marche sono stati 161, per un totale di 1.220 volontari richiesti. Di questi, ne sono stati finanziati 63, che hanno reso disponibili 537 posizioni.

L'AVM ha ottenuto un buon risultato: a fronte dei 29 progetti presentati, ne sono stati finanziati 20, per un totale di 33 Adv coinvolte e di 48 (più una limitazione) posti disponibili.

**Tabella 17** – Distribuzione dei progetti per provincia

Provincia	Progetti presentati	Progetti finanziati
Ancona	6	6
Ascoli P.	6	4
Fermo	4	3
Macerata	7	7
Pesaro	6	0
<b>Marche</b>	<b>29</b>	<b>20</b>

Le domande pervenute in tempo utile per ricoprire i posti finanziati sono state 66. Le selezioni si sono tenute il 21 luglio ed il 29 luglio 2008 presso la sede regionale del CSV. I ragazzi in SC hanno preso ufficialmente servizio il 07/01/2009, dopo decisione univoca dell'UNSC di far slittare la data di partenza. A quella data, dei 40 che avrebbero dovuto prendere servizio, ne sono realmente partiti 32; gli altri, per vari motivi, hanno rinunciato. Laddove possibile, sono state avviate immediatamente le pratiche per il subentro dei candidati utilmente posizionati in graduatoria.

### Gestione

Nel 2007 i bandi del servizio civile sono stati due, con conseguente duplicazione delle procedure di selezione ed avvio al servizio dei ragazzi. I volontari selezionati hanno preso servizio rispettivamente: il 05/11/2007 (2 progetti finanziati con il primo bando Giugno 2007), ed il 04/02/2008 (5 progetti finanziati con il secondo bando Settembre 2007). L'AVM per conto delle Associazioni sede progetto ha garantito l'espletamento di tutta la gestione amministrativa del servizio, interfacciandosi sia con i volontari che con le Associazioni per la risoluzione di ogni problematica attinente il servizio.

**Tabella 18** – Andamento delle presenze e dimissionari per zone di appartenenza  
I° Bando: 05/11/07-04/11/08

Ragazzi in SC	Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Marche
Ragazzi che hanno preso servizio (compresi i subentri)	4	2	2	5	12	<b>25</b>
Ragazzi che hanno presentato dimissioni	3	0	1	1	0	<b>5</b>

**Tabella 19** – Andamento delle presenze e dimissionari per zone di appartenenza  
II° Bando: 04/02/08-03/02/09

Ragazzi in SC	Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Marche
Ragazzi che hanno preso servizio (compresi i subentri)	5	6	0	8	15	<b>34</b>
Ragazzi che hanno presentato dimissioni	0	1	0	3	1	<b>5</b>

La struttura di gestione del SCN creata negli anni dall'AVM rappresenta una interfaccia stabile ed affidabile sia per le associazioni che per i ragazzi in servizio civile. Ci sono state anche richieste di informazioni da parte di Enti terzi o privati in cerca di delucidazioni sulla struttura e sul funzionamento del Servizio Civile in generale.

**Tabella 20** – Informazioni sulle tematiche del Servizio Civile

Provincia	Informazioni	%
Ancona	173	20,4%
Ascoli P.	166	19,6%
Fermo	68	8,0%
Macerata	220	25,9%
Pesaro	222	26,1%
<b>Marche</b>	<b>849</b>	<b>100,0%</b>

56

### *Formazione dei giovani in servizio civile*

L'AVM ha approntato un programma formativo mirato a:

- promuovere l'acquisizione di conoscenze e competenze che il giovane può utilizzare nell'arco dell'anno del servizio civile, ma che soprattutto rappresentano uno stimolo e un'occasione di riflessione per le future scelte di vita;
- favorire una coscienza critica e responsabile, capace di tradursi in gesti di cittadinanza attiva e solidarietà per lo sviluppo della comunità territoriale in cui il giovane è inserito.

Visto il gran numero di associazioni e di ragazzi in SC coinvolti nella formazione generale, e visto che i progetti approvati coprono l'intero territorio regionale, si è ritenuto opportuno effettuarla su due differenti ambiti territoriali: a Pesaro per le Marche nord, e a Porto Sant'Elpidio per le Marche centro-sud. Il corso di formazione generale è stato strutturato in 6 moduli formativi, per un totale di 43 ore, ed è stato erogato tra i mesi di febbraio e marzo.

**Tabella 21** – Partecipanti segmentati per area di appartenenza (media dei 6 moduli)

Provincia	Partecipanti	%
Ancona	7	92.8%
Ascoli P.	7	100.0%
Fermo	2	100.0%
Macerata	8	92.2%
Pesaro	24	96.0%
<b>Marche</b>	<b>48</b>	<b>95.6%</b>

### *Formazione Operatori Locali di Progetto*

La legge fa obbligo di formare i volontari delle Adv sede di progetto che non abbiano competenze specifiche in materia di servizio civile. Nel 2008 la formazione dei cosiddetti Operatori Locali di Progetto è stata gestita direttamente dall'Ufficio Nazionale del Servizio Civile Regione Marche. Gli O.L.P. delle Adv accreditate con l'AVM che necessitavano di tale formazione erano 13, dei quali hanno poi effettivamente partecipato in 10.

57

### *Progettazione*

Per garantire alle Adv una stabilità negli interventi attivati, anche per l'annualità 2008 l'AVM ha proceduto alla riprogettazione del servizio civile nazionale.

Visto che il numero delle Adv accreditate nel 2008 è fortemente aumentato, si è reso necessario non solo iniziare tale attività con mesi di anticipo, ma anche provvedere all'accREDITAMENTO di nuove figure professionali previste dalla legge, RLEA (Responsabile Locale di Ente Accreditato) e TUTOR, nel caso in cui i ragazzi in SC richiesti per provincia superino le 30 unità.

Sono stati realizzati diversi ed appositi incontri con le Associazioni per condividere: obiettivi, piano di attività, contenuti dei ruoli e delle mansioni dei volontari in SC, risorse conferite dalle singole Adv, piano della formazione.

Per il 2009/2010 sono stati depositati in Regione 35 progetti, richiedenti 107 ragazzi; per tali progetti si attende la valutazione e la pubblicazione entro giugno 2009.

La struttura di gestione del SCN creata negli anni dall'AVM rappresenta una interfaccia stabile ed affidabile sia per le associazioni che per i ragazzi in servizio civile. Ci sono state anche richieste di informazioni da parte di Enti terzi o

privati che, in cerca di delucidazioni sulla struttura e sul funzionamento del Servizio Civile in generale hanno ritenuto utile contattare direttamente ed opportuno, quando non anche dirottati da terzi, la nostra struttura.

### ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

#### *Obiettivi e caratteristiche*

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

Il servizio mira principalmente a correggere eventuali comportamenti erranei dell'associazione che contrastino con la normativa vigente, fornendo le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale e formando il personale addetto alla tenuta della contabilità attraverso incontri periodici prestabiliti e attraverso la soluzione di problematiche specifiche da questi avanzate.

Il servizio è prestato direttamente presso la sede dell'associazione richiedente dai nostri consulenti.

#### 58 *Attività*

Nel 2008 hanno usufruito del servizio 135 associazioni (+15 rispetto al 2007); gli interventi realizzati sono stati 274 (+22) per un totale di 454 ore di consulenza (+8), pari a una media di 1,7 ore per associazione.

**Tabella 22** – Accompagnamento contabile

<b>Provincia</b>	N. interventi	Diff. 2007-2008	N. Ore	Diff. 2007-2008	N. Adv coinvolte	Diff. 2007-2008	Adv utenti/ adv esistenti
Ancona	61	5,2%	98,5	3,7%	36	16,1%	7,1%
Ascoli P.	19	0,0%	29,0	-9,4%	8	-42,9%	3,3%
Fermo	43	138,9%	63,5	144,2%	23	130,0%	13,5%
Macerata	85	-18,3%	170,0	-26,7%	40	-4,8%	12,9%
Pesaro	66	65,0%	93,0	52,5%	28	21,7%	7,3%
<b>Marche</b>	<b>274</b>	<b>8,7%</b>	<b>454,0</b>	<b>1,8%</b>	<b>135</b>	<b>12,5%</b>	<b>8,3%</b>

Tale attività si è sostanziata in incontri periodici dei consulenti del CSV, finalizzati alla condivisione degli strumenti operativi per l'erogazione del servizio e allo sviluppo del software per la tenuta della contabilità delle organizzazioni di volontariato.

### **Software per la tenuta della contabilità**

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. Solitamente a quelle associazioni che usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile viene raccomandato l'utilizzo di tale software. E' comunque possibile richiedere l'utilizzo del software anche per quelle associazioni che non usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile.

Nel corso del 2008 il software per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio è stato oggetto di alcuni perfezionamenti finalizzati a rendere maggiormente fruibile il programma da parte delle o.d.v.

Nel 2008 sono state effettuate **35 installazioni** del programma presso le associazioni richiedenti, che, sommate alle 182 già effettuate negli scorsi anni, portano ad un totale di **217 installazioni**. Si segnala inoltre che il software Arco è stato concesso in uso ad altri due CSV: il Csv della Val D'Aosta e il Csv di Imperia. Con tali due soggetti è stata stipulata una convenzione che prevede la compartecipazione agli oneri di sviluppo ed aggiornamento del software.

**Tabella 23 – Software Arco**

<b>Provincia</b>	<b>Installazioni Arco</b>	<b>%</b>	<b>Adv utenti/ adv esistenti</b>
Ancona	11	31,4%	2,2%
Ascoli P.	2	5,7%	0,8%
Fermo	6	17,1%	3,5%
Macerata	9	25,7%	2,9%
Pesaro	7	20,0%	1,8%
<b>Marche</b>	<b>35</b>	<b>100,0%</b>	<b>2,2%</b>

### ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

#### *Obiettivi e caratteristiche*

Il percorso si connota come un servizio consulenziale complesso e strutturato finalizzato a promuovere ed accompagnare le associazioni interessate nell'elaborazione del Bilancio Sociale.

Il servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale è pre-stato direttamente presso la sede delle associazioni richiedenti dai nostri consulenti.

#### *Attività*

Con il seminario del 17 ottobre 2008 realizzato dal CSV in collaborazione con l'Università di Macerata su "Il Bilancio sociale nelle aziende non profit" si è chiuso il percorso di accompagnamento alla redazione del Bilancio sociale 2007 per le associazioni di volontariato, iniziato a maggio 2007.

Il risultato è stato soddisfacente in quanto, delle 25 associazioni che hanno partecipato al primo incontro informativo sul bilancio sociale, 20 hanno aderito al progetto e di queste 15 hanno terminato e stampato il proprio documento. In particolare le seguenti 11 Adv erano alla loro prima edizione del bilancio: Ge. Senigallia, AVIS Spinetoli-Pagliare, AIAS Pesaro, Anteas Serra De' Conti, Ascoliequosolidale, Auser Filo d'Argento Fano, Auser Marche, AVIS Moie, AVIS Osimo, L'Africa Chiama Fano, Millevoci Fano.

Le seguenti 4 invece hanno realizzato una edizione del Bilancio sociale successiva alla prima: A.Ge. Pesaro, AIMA Pesaro, Liberamente Fano; Tutti i cuori di Rossana Pesaro.

Le 5 associazioni che hanno iniziato il percorso di accompagnamento, ma che non hanno realizzato il Bilancio sociale 2007, hanno comunque lavorato su alcune parti di esso con l'obiettivo di realizzare il bilancio sociale 2008.

Come stabilito inizialmente, per meglio rispondere alle varie esigenze a ciascuna associazione è stato fornito un supporto differente a seconda della diversa capacità di autonomia. In particolare, ciascuna associazione è stata inquadrata in uno dei seguenti gruppi di servizio:

- associazioni con elevata autonomia;
- associazioni con parziale autonomia;
- associazioni poco autonome, con elevato bisogno di un maggior supporto da parte del consulente.

Per la prima volta nel 2008 è stato erogato anche il servizio di stampa dei bilanci sociali, per permettere alle associazioni di distribuire il documento a tutti coloro che ne fossero interessati.

Per rendere il documento confrontabile sia dal punto di vista spaziale che tem-

porale, anche quest'anno si è seguito un comune schema di redazione di bilancio sociale. Tale schema, oltre ad essere coerente con quanto definito dalla bozza delle "Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato" emanate da CSVNET, segue la logica della programmazione e del controllo, fondamentale per dare continuità nel tempo al progetto.

Anche quest'anno l'esperienza è stata molto positiva sia per le associazioni che hanno sviluppato il progetto per la prima volta che per quelle che hanno invece lavorato per integrare e migliorare la versione precedente.

Tutte le associazioni di volontariato, anche quelle che non sono riuscite a terminare il documento, hanno attivamente lavorato al progetto con fortissima motivazione ed entusiasmo. Questo ha permesso di migliorare il prodotto sia dal punto di vista formale (il miglioramento della grafica è stato indispensabile per la sua successiva pubblicazione), ma soprattutto dal punto di vista del contenuto. In particolare, le associazioni meno strutturate sono riuscite in questa edizione ad approfondire la parte sulla relazione delle attività realizzate nell'anno, non limitandosi a dare una descrizione di queste, ma fornendo anche una rendicontazione dei risultati realizzati e ad inserire una programmazione più dettagliata; mentre le associazioni più strutturate sono riuscite a dedicare maggior attenzione al dialogo e all'analisi dei giudizi degli stakeholder ritenuti fondamentali per l'esistenza dell'associazione.

61

Come in passato, le maggiori difficoltà operative si sono riscontrate nella mancanza o nell'insufficienza di un sistema strutturato di raccolta dati e nello scarso numero di persone che hanno potuto partecipare attivamente al lavoro, dovuto proprio all'essere del mondo del volontariato.

Il seminario organizzato dal CSV con l'Università di Macerata è stato un importante momento nel quale tutte le associazioni hanno potuto presentare la propria organizzazione, illustrare il lavoro realizzato e ricevere il riscontro da parte, oltre che delle altre associazioni, da parte di tutti gli studenti presenti.

Come elemento di novità, per il percorso di accompagnamento 2009, il CSV ha dato la possibilità alle associazioni di non dover obbligatoriamente arrivare alla realizzazione del "Bilancio sociale 2008", ma poter redigere anche un documento che si posizioni ad uno stadio precedente.

Hanno aderito al percorso di accompagnamento 2008/2009 per la realizzazione dei documenti di rendicontazione sociale 2008 25 associazioni di volontariato.

### 2.3.3 Formazione

Il Centro Servizi, che riconosce primaria importanza strategica alla formazione per accrescere competenze, capacità ed attitudini del volontariato, opera in tale ambito secondo due modalità:

- **attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi** per sostenere le capacità e le competenze comuni alle diverse associazioni;
- **attività formative prodotte in collaborazione con una o più associazioni di volontariato** per gli aspetti legati all'operatività peculiare di ciascun settore di intervento e realtà organizzativa.

Sulla base dell'esperienza acquisita si ritiene che non esista di per sé una formazione unica, buona, efficace, utile, di qualità, ma che esista una migliore formazione per quel contesto, per quei saperi già in possesso, per quelle modalità organizzative, per quei momenti sociali e culturali vissuti dai volontari.

Nel caso della formazione dei volontari si è all'interno di un sistema caratterizzato da vincoli organizzativi e strutturali di non poco conto (residualità del tempo a disposizione; necessità di vivere esperienze concrete di volontariato; voglia di fare in una cornice spontanea...). All'interno di tali vincoli il Csv ha ritenuto cruciale che la formazione fosse orientata in una duplice direzione: favorire nei volontari una capacità di interrogarsi sulle strategie, motivazioni, competenze da una parte e sedimentare dall'altra acquisizioni, identità, valori. Tutto ciò nella consapevolezza di aver avviato un percorso che richiederà anni prima di considerarlo ultimato

62

## INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DAL CSV

### *Obiettivi e caratteristiche*

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

La formazione proposta dal Csv 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. Viene utilizzato, ove possibile, l'approccio partecipativo attraverso la condivisione di esperienze maturate in realtà diverse.

I corsi e i cicli di seminari sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai collaboratori delle organizzazioni di volontariato, i quali possono manifestare la loro volontà a parteciparvi attraverso il contatto con gli sportelli operativi dislocati sul territorio.

I percorsi formativi vengono resi noti alle organizzazioni di volontariato attra-

---

verso i canali di comunicazione tipici del Csv quali la comunicazione inviata via posta ordinaria, la pubblicazione sugli strumenti informativi del Csv, la pubblicazione sul sito internet e le informazioni fornite allo sportello.

Ciascuna organizzazione di volontariato può partecipare a ciascun corso proposto dal Csv con un numero massimo di volontari fissato di volta in volta in relazione ai contenuti trattati.

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

Tutti i percorsi formativi sono stati caratterizzati da moduli di base e approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. Al termine dell'iter formativo, è stata 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.

### **Attività**

Nel 2008 sono state realizzate 103 iniziative formative (97 nel 2007) per un totale di 516 ore (407 nel 2007).

Ad esse hanno partecipato 1.468 volontari di 315 organizzazioni.

Il numero di volontari registra un aumento rispetto all'anno precedente di circa il 21%. A livello di associazioni coinvolte c'è stata invece una diminuzione del 9%. Le 288 associazioni coinvolte rappresentano il 18% del totale. Un analogo aumento (8%) si ha anche per il numero di organizzazioni coinvolte, che rappresentano il 18% di quelle attive a livello regionale (percentuale invariata rimasta invariata rispetto all'anno precedente).

Di seguito si riporta la specifica dei corsi e i dati numerici degli appuntamenti realizzati nel 2008

Corso	Descrizione	Durata
<b>A conti fatti</b>	<p>Il corso "A conti fatti" si prefigge l'obiettivo di fornire ai partecipanti le principali nozioni necessarie a gestire correttamente sotto il profilo amministrativo, contabile e fiscale un'organizzazione di volontariato. Il percorso formativo si è articolato in 5 moduli seminariali della durata di 2 o 3 ore ciascuno, strutturati in maniera autonoma in quanto affrontano tematiche distinte e specifiche. Ciò per permettere anche la partecipazione ad un singolo modulo. Tuttavia la partecipazione alla totalità dei moduli garantisce una pressoché completa acquisizione delle competenze amministrativo/fiscali relative alle principali problematiche tipiche di un'associazione di volontariato.</p> <p>Di seguito l'articolazione del percorso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compiti e Responsabilità degli amministratori di un'o.d.v.</li> <li>• Gli obblighi contabili e fiscali delle o.d.v.</li> <li>• Il Bilancio delle o.d.v.</li> <li>• Il Fund raising</li> <li>• La gestione amministrativa delle attività di raccolta fondi</li> </ul>	<b>2 ore a modulo</b>
<b>64 Parlare in pubblico</b>	<p>Per la seconda annualità consecutiva il CSV ha proposto alle associazioni di volontariato marchigiane una formazione specifica alla comunicazione pubblica attraverso due livelli, un primo di base ed un secondo di approfondimento, rispondendo così anche a tutti quei volontari che avevano chiesto, già alla fine dell'edizione 2007, una continuità formativa. Gli obiettivi formativi specifici possono essere sintetizzati nei seguenti punti in elenco:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Capire qual è l'obiettivo del proprio parlare: informare; convincere; presentare; creare un dibattito per avere nuove idee; aumentare il clima del gruppo; sostenere un'idea...</li> <li>• Come preparazione un incontro in relazione agli obiettivi: ordine del giorno; materiale prima presentato; prepararsi una relazione; slide; appunti, scaletta delle cose da dire..</li> <li>• Come organizzare la logistica o vedere come è organizzata: predisposizione sala; tavoli; seggiole; ...</li> <li>• L'importanza di conoscere gli interlocutori</li> <li>• Come gestire una comunicazione pubblica motivante: programmazione dei tempi; presidio degli obiettivi; la comunicazione verbale e non verbale: il tono della voce; l'espressività del corpo; posizione statica o dinamica; ...</li> <li>• Come gestire le conflittualità e le obiezioni nella comunicazione pubblica: interventi che aggrediscono, interventi che delegittimano; interventi che confermano</li> <li>• Come chiudere una comunicazione pubblica</li> </ul>	<b>9 ore</b>

Corso	Descrizione	Durata
<p><b>Per essere comunicat(t)ivi</b></p>	<p>Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche ha riproposto nel 2008 "Per essere comunicat(t)ivi", un corso di formazione per volontari, giunto alla terza edizione, che ha come obiettivo principale la valorizzazione di azioni, strumenti, prassi e competenze delle associazioni nelle attività di comunicazione.</p> <p>Assodato che "è impossibile non comunicare", è evidente che tutti, e dunque pure le associazioni di volontariato, comunicano spesso anche senza rendersene conto o senza volerlo. Dunque l'alternativa possibile non è tra comunicare e non comunicare, ma tra comunicare bene e comunicare male. Ecco perché le associazioni devono essere più consapevoli di ciò che comunicano, definendo gli obiettivi, le strategie, gli strumenti adatti per ottenere risultati più efficaci, ma anche per non sprecare tempo, risorse umane ed economiche.</p> <p>In quest'ottica, il corso ha avuto l'obiettivo di fornire alcuni elementi teorici di base per comprendere le dinamiche della comunicazione e, dunque, saper "stare al gioco" con un minimo di competenza e sicurezza.</p> <p>Senza la pretesa di formare giornalisti o comunicatori, sono state prese in considerazione le principali forme ed attività di comunicazione e forniti elementi di conoscenza utili per svolgere azioni "semplici" di comunicazione per la propria organizzazione.</p> <p>Convinti dell'importanza strategica che la comunicazione, e dunque chi ne è responsabile, ha per tutti i soggetti, comprese le Adv, il corso, è stato rivolto in particolare a quei volontari che, per formazione, professione o passione, si stanno occupando o sono stati individuati all'interno dell'associazione come referenti della comunicazione, ma naturalmente è stato aperto alla partecipazione di tutti.</p>	<p><b>9 ore</b></p>
<p><b>Ascoltare, aiutare, aiutarsi</b></p>	<p>Il Centro Servizi per il Volontario delle Marche ha proposto ai volontari delle varie organizzazioni degli incontri attraverso cui acquisire o migliorare le tecniche di gestione della relazione di aiuto e dell'agevolazione di gruppi.</p> <p>Sono molte le persone che quotidianamente accedono ai vari servizi che le nostre organizzazioni di volontariato propongono, e chiedono, tra le altre cose, aiuto, supporto, occasioni di incontro, spazi di condivisione.</p> <p>I nostri incontri propongono quindi ai volontari l'acquisizione di strumenti che permettano un contatto efficace sia nella relazione di aiuto, sia nella gestione dei gruppi, in modo particolare quelli di auto-aiuto.</p> <p>I destinatari della proposta formativa sono stati, quindi, tutti i volontari delle associazioni che svolgono la loro attività a contatto con persone in condizione di disagio di vario genere, che offrono momenti aggregativi a bambini, adolescenti, anziani, o hanno l'obiettivo di avviare un gruppo di auto-aiuto.</p> <p>La metodologia attiva ha previsto momenti teorici affiancati da attivazioni pratiche e simulazioni, in modo da migliorare la comprensione e l'apprendimento delle tecniche presentate.</p>	<p><b>9 ore</b></p>

Corso	Descrizione	Durata
<p><b>Volontari sulla via</b></p>	<p>Nelle Marche, così come nel resto d'Italia, negli ultimi anni sono cresciute, nella dimensione e nell'esperienza, numerose associazioni e realtà di volontariato dedite al "lavoro di prossimità" (se non vero e proprio lavoro di strada) con diversi soggetti: persone senza fissa dimora, giovani sempre meno presenti nelle realtà aggregative istituzionali, prostitute, vecchi e nuovi consumatori di sostanze, i cosiddetti "nuovi poveri", ecc.</p> <p>L'intervento in un contesto composto e articolato come quello della strada necessita ormai di competenze molteplici ed organizzate per risultare efficace, ed è per questo che "Volontari sulla via" vuole essere un momento di riflessione, scambio e approfondimento per tutte quelle persone che lavorano con chi ha fatto della strada, per scelta o per necessità, lo scenario della propria vita. I tre moduli di cui era composto il corso perseguivano l'obiettivo di rispondere a domande precise di cui i "volontari sulla via" sono portatori: Chi sono gli abitanti della strada? Dove rintracciarli? Come fare per "agganciarli"? Quali sono le opportunità che offre loro la città?</p> <p>Il corso è stato organizzato in tre incontri di tre ore che hanno trattato, nello specifico, i seguenti argomenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La conoscenza del fenomeno "strada" e delle tipologie di persone che la abitano, attraverso dati e informazioni aggiornate.</li> <li>2. Essere ed utilizzare la rete, ossia conoscere più a fondo il funzionamento dei soggetti che costituiscono la rete formale ed informale di un territorio (istituzioni, servizi, ecc.), in modo da poterla utilizzare ed attivare in modo appropriato e funzionale nella gestione dei casi problematici.</li> <li>3. Tecniche e strategie operative, proposte da operatori di strada con esperienza in diversi settori.</li> </ol>	<p><b>9 ore</b></p>
<p><b>I Sabati del Volontariato</b></p>	<p>La cura del territorio e dei suoi abitanti è un nodo centrale nelle politiche micro ed in quelle macro del nostro paese. Il volontariato si fa carico di questo interesse da molto tempo ed attraverso varie forme tra le quali le connessioni con le altre organizzazioni nella tutela dei soggetti deboli e delle minoranze; il richiamo ad uno sviluppo ecologico e sostenibile delle nostre comunità; il sostegno alla partecipazione dei cittadini nella definizione delle politiche. Investire sullo sviluppo di nuove conoscenze e far sì che queste siano <b>fonti rinnovabili di energia per il sistema territoriale</b> è la vera sfida strategica del volontariato dove le eccellenze non sono costituite dai tecnicismi, ma dalla capacità di investire i desideri e le motivazioni con una visione strategica del futuro. Ed è proprio in tale direzione che il CSV ha proposto un percorso formativo di sette appuntamenti (iniziato nel 2007 e terminato nel 2008) attorno a temi cruciali per lo sviluppo e la qualificazione delle associazioni di volontariato e trasversali ad ogni ambito di intervento.</p> <p><b>I sabati del volontariato</b> sono organizzati attraverso moduli unici e ruotano attorno ad un intervento centrale condotto da esperti di livello nazionale ed internazionale quale momento di confronto con esperienze di eccellenza ed apertura di possibili nuovi scenari da esplorare. Segue poi la presentazione di casi ed esperienze concrete, relativi alla tematica del seminario e quindi un momento di discussione finale. Ogni giornata seminariale è stata introdotta e coordinata da un referente del CSV.</p>	<p><b>4 ore</b></p>

**Tabella 24** – Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione promossi dal Csv per territorio

<b>Territorio</b>	N. corsi	Ore compl. formaz.	N. ore medio a corso	N. volontari formati	N. Vol. medi a corso
Regionale*	5	20	4,0	292	58,4
Ancona	29	160	5,5	374	12,9
Ascoli P.	9	43	4,8	73	8,1
Fermo	9	43	4,8	106	11,8
Macerata	24	126	5,3	286	11,9
Pesaro	27	124	4,6	337	12,5

\* Corsi che prevedevano una unica sede di svolgimento al livello regionale

**Tabella 25** – Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione promossi dal Csv per tipologia

<b>Corso</b>	N. corsi	Ore compl. formaz.	N. ore medio a corso	N. volontari formati	N. Vol. medi a corso
A conti fatti	49	96	2,0	484	9,9
Parlare in pubblico 1° livello	10	90	9,0	160	16,0
Parlare in pubblico 2° livello	14	84	6,0	144	10,3
Per essere comunicat(t)ivi	6	54	9,0	64	10,7
Ascoltare, aiutare, aiutarsi	17	154	9,1	305	17,9
Volontari sulla via	2	18	9,0	19	9,5
I Sabati del Volontariato	5	20	4,0	292	58,4
<b>Totale</b>	<b>103</b>	<b>516</b>	<b>5,0</b>	<b>1.468</b>	<b>14,3</b>

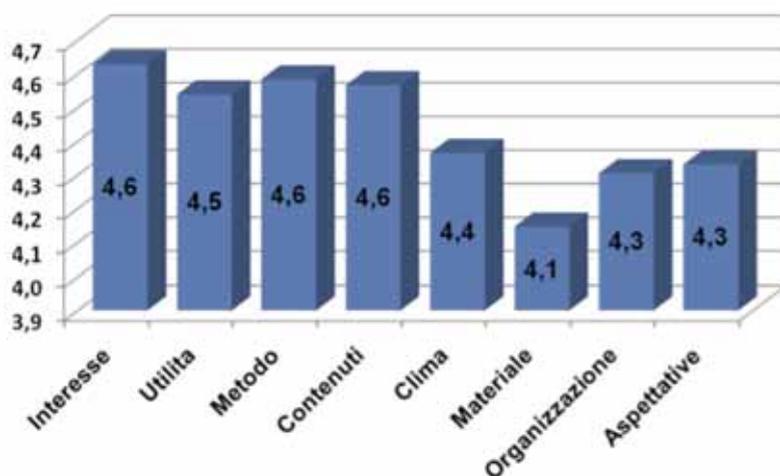
Sulla qualità della formazione erogata il gradimento come al solito è alto. In un *range* di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui valori del corpo docente si attesta sui punteggi del 4,7 e 4,8. Lo stesso dicasi per l'organizzazione generale della formazione dove i valori sono espressi in tutti i casi con un punteggio superiore a 4.

**Grafico 7** - Valutazione sui docenti



68

**Grafico 8** - Valutazione sui corsi



I dati complessivi qui presentati restituiscono un'immagine che deve essere contestualizzata all'interno di una cornice nella quale si osservano le seguenti tendenze:

- la re-distribuzione negli anni del servizio "formazione" tra corsi proposti dal CSV e corsi proposti direttamente dalle odv con una diminuzione dei primi ed un aumento dei secondi;
- un maggior gradimento dei corsi "abilitanti" (vedasi Amministrazione e Fisco e Per essere Comunicat(t)ivi) rispetto a quelli più pionieristici (es Volontari sulla via);
- la frequentazione di alcune proposte, che pur se specifiche, rappresentano degli *ever green* (vedasi Aiutati che io t'aiuto e Parlare in pubblico).

## LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ADV

### *Obiettivi e caratteristiche*

L'eterogeneità e le 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 proposte formative da parte delle stesse associazioni attraverso varie modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla 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.

E' altresì garantito un accompagnamento costante durante tutta la realizzazione del percorso formativo finalizzato a risolvere i problemi che dovessero verificarsi e quindi ad assicurare un corretto ed efficace svolgimento della proposta 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 organizzazioni di volontariato che intendono usufruire del servizio possono rivolgersi agli sportelli operativi dislocati sul territorio per prendere visione della guida per la presentazione delle iniziative formative.

Le idee formative sono oggetto di valutazione di un'apposita commissione che, sulla base di puntuali criteri, seleziona quelle per le quali si rende possibile

l'intervento del Csv. Entità e contenuti dell'intervento sono oggetto di specifica delibera adottata dal Consiglio Direttivo del CSV. Per quanto riguarda invece l'utilizzo estemporaneo dei docenti, la richiesta deve essere inoltrata agli sportelli operativi dislocati sul territorio e il servizio viene garantito attraverso la rete degli esperti del Csv.

### Attività

Nel 2008 sono state erogate 5.490 ore di formazione, di cui 4.819 attraverso iniziative corsuali e 671 attraverso convegni e seminari.

La formazione attraverso i corsi ha coinvolto 4.408 volontari con una media di 27 presenze per edizione, mentre ai convegni ed ai seminari hanno partecipato 7.039 cittadini, con una media di 126 presenze per evento.

**Tabella 26** – Riepilogo generale dei corsi di formazione delle sessioni di ottobre 2007, febbraio 2008 e giugno 2008 - dati aggregati a preventivo e consuntivo

Provincia	Corsi presentati	Corsi approvati	Corsi svolti	% di approvazione	Solo su corsi svolti					
					N. volontari previsto	N. volontari consunt	%	N. ore di formaz previsto	N. ore di formaz consunt	%
Ancona	71	69	65	97,2%	2.196	1420	64,7%	2.530	2.090	82,6%
Ascoli P.	21	17	15	81,0%	383	338	88,3%	549	451	82,2%
Fermo	13	11	11	84,6%	365	312	85,5%	384	369	96,1%
Macerata	33	30	25	90,9%	1.138	918	80,7%	758	668	88,1%
Pesaro	57	48	47	84,2%	3.042	1.420	46,7%	1.273	1.241	97,5%
<b>TOTALE</b>	<b>195</b>	<b>175</b>	<b>163</b>	<b>89,7%</b>	<b>7.124</b>	<b>4.408</b>	<b>61,9%</b>	<b>5.494</b>	<b>4.819</b>	<b>87,7%</b>

**Tabella 27** – Riepilogo generale dei convegni e seminari delle sessioni di ottobre 2007, febbraio 2008 e giugno 2008 - dati aggregati a preventivo e consuntivo

Provincia	Seminari presentati	Seminari approvati	Seminari svolti	% di approvazione	Solo su seminari svolti					
					N. volontari previsto	N. volontari a consunt	%	N. ore di formazione previsto	N. ore di formazione a consunt	%
Ancona	11	9	8	81,8%	960	1.296	135,0%	117	106	90,2%
Ascoli P.	9	6	6	66,7%	1180	1.200	101,7%	111	82	73,9%
Fermo	10	9	9	90,0%	950	985	103,7%	62	102	164,5%
Macerata	19	18	15	94,7%	2430	2.085	85,8%	196	178	90,8%
Pesaro	20	18	18	90,0%	3680	1.473	40,0%	239	204	85,3%
<b>TOTALE</b>	<b>69</b>	<b>60</b>	<b>56</b>	<b>87,0%</b>	<b>9200</b>	<b>7.039</b>	<b>76,5%</b>	<b>725</b>	<b>671</b>	<b>92,6%</b>

Il confronto con i dati 2007 mostra che:

- le ore di formazione a consuntivo diminuiscono di circa il 10% tra corsi formativi e convegni;
- il numero dei volontari effettivamente partecipanti ai corsi diminuiscono in modo rilevante, con un valore che si attesta intorno al 38% rispetto a quelli previsti, mentre per i seminari ed i convegni la differenza è di circa il 23%.

**Tabella 28** – Confronto 2007-2008

Anno	N. iniziative formative presentate	N. iniziative formative approvate	Ore compl previste	Ore compl a consuntivo	Volontari compl previsti	Volontari compl a consuntivo
<b>2007</b>	219	208	5.544	5.242	11.491	10.087
<b>2008</b>	264	235	6.219	5.490	16.324	11.447

Dopo la conclusione dell'iniziativa formativa, sono state realizzate 216 interviste semistrutturate ad un campione di volontari per effettuare un momento di valutazione finale.

Rimandando per maggiori approfondimenti al documento integrale che trovate nel nostro sito internet, di seguito si dà conto delle risposte alla seguente domanda:

- qual è il vostro giudizio complessivo sui vari aspetti del percorso formativo, ponderando anche i ritorni formali ed informali ricevuti dai partecipanti, (interesse, adeguatezza, utilità, soddisfazione...) La partecipazione negli incontri è stata quella che vi aspettavate? Il corso ha permesso di raggiungere gli obiettivi auspicati?

La gran parte del campione intervistato ha risposto che è soddisfatto o molto soddisfatto di come sono andate le cose. I giudizi di meno positivi (il 13%) sono da riferirsi principalmente al valore della partecipazione delle persone: ci si aspettava più persone all'iniziativa. La partecipazione è stato un indicatore che per tutti gli intervistati ha assunto un valore importante, declinandolo in più modi: l'alta partecipazione è un primo livello con il quale gli intervistati hanno espresso il risultato positivo, in altri casi la partecipazione è stata declinata rispetto alla rappresentatività della componente che ha partecipato: alta partecipazione della rete della propria associazione; qualità della partecipazione (i partecipanti erano molto coinvolti). Nella maggior parte dei casi la partecipazione è stata adeguata alle attese.

**Tabella 29** – La soddisfazione percepita dalle ODV proponenti relativamente alle iniziative formative realizzate 2008-2009

Gradimento	Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Totale gradimento	Totale gradimento in % 2007	Totale gradimento in % 2008
Molto soddisfatto	17	4	2	8	16	47	11%	22%
Soddisfatto	44	16	15	29	37	141	52%	65%
Mediamente soddisfatto	12	0	3	3	10	28	37%	13%
<b>Totale iniziative formative</b>	<b>73</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>40</b>	<b>63</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Tabella 30** – La partecipazione

La partecipazione	Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Totale
Poca partecipazione rispetto a quella attesa e/o discontinua	14	0	4	5	8	31
Alta partecipazione autorità	0	0	0	0	1	1
Alta partecipazione rete	1	0	2	4	1	8
Molta partecipazione	12	1	4	8	13	38
Come ci si aspettava	49	18	10	23	35	135
Molto coinvolgimento dei partecipanti	8	1	0	0	1	10

I volontari intervistati hanno dimostrato poca capacità di valutare gli esiti dell'iniziativa formativa: grazie alla formazione, al convegno, al seminario, cosa si è raggiunto? Cosa è successo ai partecipanti?

L'impressione complessiva, relativamente agli esiti, è che si dia uno spazio insufficiente alla riflessione successiva alla fine del corso. In quasi tutte le interviste si rintraccia la parola valutazione ma questa è usata prevalentemente come monitoraggio delle azioni fatte e come soddisfazione rispetto al clima.

**Tabella 31** – Gli esiti delle iniziative formative

Gli esiti	Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Marche
E' stata elaborata una nuova iniziativa formativa	5	0	1	0	3	9
Si sono approfondite le tematiche di interesse formativo	1	0	0	2	2	5
E' aumentato il numero dei volontari	5	3	0	5	2	11
E' aumentata la motivazione dei volontari già attivi	3	0	0	2	2	7
Si sono sviluppate iniziative in rete con istituzioni pubbliche e altre organizzazioni	1	0	1	2	2	6
C'è stato un aumento di competenze	12	5	2	1	9	29
C'è stato l'aumento dell'attenzione pubblica sul tema trattato	5	3	0	2	6	16
Si è rafforzata la rete fra partner	3	0	0	0	0	3

### 2.3.4 Sostegno alle attività formative delle adv

#### *Obiettivi e caratteristiche*

Il servizio di sostegno alle attività formative mira a sviluppare le competenze formative delle associazioni. Tale servizio si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando.

Il servizio 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.

Il servizio è disponibile presso tutti gli sportelli. E' l'operatore che, di volta in volta, valuta l'esigenza dell'associazione e l'opportuna modalità di gestione della richiesta.

#### *Attività*

Nel 2008 i servizi di sostegno sono stati 629, in diminuzione del 6% rispetto al 2007. In effetti i servizi di elaborazione della proposta hanno un aumento significativo (da 194 nel 2007 a 232 nel 2008), mentre diminuiscono i servizi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione, che passano da 476 a 397. La distribuzione territoriale di tali servizi è influenzata ovviamente dal numero delle proposte formative in corso di realizzazione nei diversi territori.

**Tabella 32** – Sostegno alle attività formative delle adv

Provincia	Elaborazione proposta	Accompagnamento, monitoraggio e valutazione	Tot. N°	%	Diff. 2007-2008
Ancona	75	113	188	29,9%	-13,0%
Ascoli P.	17	22	39	6,2%	-37,1%
Fermo	23	21	44	7,0%	83,3%
Macerata	58	141	199	31,6%	-13,5%
Pesaro	59	100	159	25,3%	15,2%
<b>Marche</b>	<b>232</b>	<b>397</b>	<b>629</b>	<b>100,0%</b>	<b>-6,1%</b>

In relazione ai dati suesposti ci sentiamo di poter avanzare le seguenti considerazioni:

- l'incremento nel numero delle proposte presentate fa presumere un rinnovato interesse delle associazioni per tale opportunità correlato a nuovi e più sviluppati bisogni formativi;
- il calo registrato nei servizi di accompagnamento è sintomo di un'accresciuta autonomia che le associazioni denotano nella gestione delle proposte formative.

### 2.3.5 Documentazione

#### *Obiettivi e caratteristiche*

Il servizio mette a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali eterogenee per favorire processi di approfondimento su tematiche di particolare rilevanza per la loro identità ed attività.

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa alla normativa nazionale e regionale riguardante le associazioni di volontariato e a tematiche sociali nelle seguenti aree: carcere, nomadi, immigrazione, ambiente, anziani, cooperazione sociale e internazionale, politiche giovanili, disagio psichico, famiglia, handicap, minori, pace, politiche e servizi sociali, sanità, tossicomanie, 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).

La documentazione è solo in piccola parte presente presso le sedi del CSV. Per lo più esso di trova nel Centro documentazione gestito dall'associazione di volontariato "Gruppo Solidarietà" di Moie (AN), con cui il CSV ha siglato una convenzione.

Gli archivi del Centro documentazione sono consultabili presso gli sportelli del CSV o direttamente sul sito internet attraverso una banca dati informatica. Tutto il materiale a disposizione viene reso accessibile in tempi brevi alle associazioni interessate. Sono gli operatori degli sportelli del CSV che si preoccupano di reperire e far recapitare alle associazioni il materiale richiesto.

### Attività

Nel 2008 sono stati effettuati 80 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale.

**Tabella 33** – Servizio Documentazione

Provincia	2008	%	Diff. 2007-2008
Ancona	37	46,3%	-9,8%
Ascoli P.	12	15,0%	20,0%
Fermo	1	1,3%	ND
Macerata	21	26,3%	-16,0%
Pesaro	9	11,3%	0,0%
<b>Marche</b>	<b>80</b>	<b>100,0%</b>	<b>-5,9%</b>

## 2.3.6 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.

Il servizio "informazioni" è disponibile presso tutti gli sportelli.

### Attività

Nel 2008 è stata data risposta a 430 richieste informative, il 32,8% in meno rispetto al 2007.

Occorre però evidenziare come i dati 2008 non siano omogenei con quelli del

2007: nel 2008 infatti si è ritenuto opportuno estrapolare dal dato delle informazioni quelle riguardanti il servizio civile (che negli anni passati erano sempre state comprese nel dato complessivo) al fine di rendere conto in maniera puntuale dell'attività svolta in tale area, a cui si rimanda per maggiori approfondimenti.

**Tabella 34 – Informazioni**

Provincia	2008	%	Diff. 2007-2008
Ancona	200	46,5%	-24,8%
Ascoli P.	60	14,0%	-42,9%
Fermo	11	2,6%	-64,5%
Macerata	6	1,4%	-90,3%
Pesaro	153	35,6%	-13,1%
<b>Marche</b>	<b>430</b>	<b>100,0%</b>	<b>-32,8%</b>

76

### 2.3.7 Comunicazione

#### *Obiettivi*

L'attività di comunicazione e promozione viene spesso trascurata dalle associazioni in favore delle attività istituzionali più proprie creando però una distanza tra la mole di lavoro svolto e la percezione dello stesso all'esterno; la mancata promozione delle proprie attività ridimensiona altresì notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e più in generale di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze.

Sulla base di tale situazione il servizio si propone di offrire alle associazioni:

- un sostegno nella gestione della comunicazione delle proprie attività;
- informazioni chiare e sintetiche su tutti i settori di intervento e su tutti gli aspetti della loro attività quotidiana, utili allo sviluppo ed alla promozione delle stesse;
- l'opportunità di mettere in rete elementi di carattere culturale, esperienze e prospettive di sviluppo.

## CARATTERISTICHE, MODALITÀ DI ACCESSO E ATTIVITÀ NEL 2008

### *Pubblicazione del periodico "Volontariato Marche"*

Il periodico si propone di fornire informazioni chiare e sintetiche a vantaggio delle associazioni di volontariato su tutti i settori di intervento e su tutti gli aspetti della loro attività quotidiana.

Di norma, esso è composto di 48 pagine; è stampato in quadricromia. La rivista, che ha cadenza bimestrale ed è inviato a circa 2.700 destinatari., è disponibile anche in formato elettronico attraverso il sito internet del Csv.

Nel 2008 il Centro di Servizio per il Volontariato ha realizzato 6 numeri di "Volontariato Marche" stampando circa 18.000 copie complessive del periodico.

### *Sito internet [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)*

Il sito è realizzato attraverso l'interazione tra una vasta gamma di fonti informative interne ed esterne; così, ad esempio, le risorse collegate alla redazione di "Volontariato Marche" sono ri-utilizzate anche per sviluppare i contenuti del sito. Infatti, proprio per la natura di internet, 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.

77

### *Newsletter elettronica*

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

La newsletter elettronica viene inviata settimanalmente a tutte le associazioni di volontariato di cui si dispone di un valido indirizzo di posta elettronica e a tutti coloro che ne fanno richiesta attraverso uno spazio dedicato sul nostro sito internet.

### *Ufficio Stampa*

Il Centro ha impostato un servizio di assistenza alle associazioni di volontariato mirato a sostenerle nei rapporti con i mezzi di comunicazione attraverso un servizio di ufficio stampa. I collaboratori, esperti di giornalismo e rapporti con i media, si occupano di pubblicizzare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione e radio, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti potenzialmente interessati.

Inoltre il Centro si impegna a fornire alle associazioni interessate gli strumenti per svolgere in proprio il delicato compito di ufficio stampa e più in generale per

sviluppare competenze sulle forme di comunicazione interna o esterna. Dal 2008, al fine di aumentare e qualificare la visibilità e la presenza del volontariato nei media, si è avviata un'attività di individuazione e gestione di possibili spazi, rubriche e trasmissioni periodiche nei principali mezzi di comunicazione regionali (radio, Tv, quotidiani e periodici).

Nel corso del 2008 sono stati erogati 632 servizi di ufficio stampa, a fronte dei 474 del 2007.

**Tabella 35** – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N°	%	Diff. 2007-2008
Ancona	139	22,3%	33,7%
Ascoli P.	117	18,8%	-2,5%
Fermo	80	12,8%	263,6%
Macerata	114	18,3%	26,7%
Pesaro	173	27,8%	25,4%
<b>Marche</b>	<b>623</b>	<b>100,0%</b>	<b>31,4%</b>

78

Il sensibile incremento registrato è il risultato diretto sia degli sforzi del CSV, che nel tempo ha inteso investire sempre più risorse umane ed economiche in questa area di servizio, sia - riteniamo - dell'accresciuta sensibilità e consapevolezza delle associazioni in relazione all'importanza che la visibilità delle attività ed iniziative realizzate ha per la promozione dei valori del volontariato e della solidarietà.

In particolare nel 2008 il CSV ha realizzato un'intensa attività di rapporti con i principali mezzi di comunicazione regionali, finalizzata all'individuazione o creazione di spazi, rubriche e trasmissioni fisse ove possano trovare spazio le iniziative del volontariato. La prioritaria condizione era che tali spazi fossero concessi gratuitamente. Ciò ha ridotto non di poco le possibilità di concludere accordi. Nonostante ciò è stata avviata una collaborazione con Radio Center Music (99.10MHz) – gruppo èTV di Rete7 Spa per la realizzazione di una rubrica radiofonica in onda sulle frequenze dell'emittente locale, in cui si dà spazio alle iniziative, campagne e progetti di solidarietà, che vedono protagoniste associa-

zioni di volontariato di Ancona e provincia. Lo spazio, della durata complessiva di un'ora e fisso ogni settimana, va in diretta il giovedì mattina dalle 11 alle 12 all'interno del contenitore "Buongiorno Marche".

E' condotto dagli speaker della radio e si avvale del contributo redazionale dell'ufficio stampa del Csv di Ancona, che di volta in volta, sulla base di iniziative, progetti ed eventi del volontariato locale, in cantiere o in corso, provvede a contattare un'associazione, mette in contatto l'associazione con la radio, ed infine invia alla redazione della radio materiale informativo relativo all'associazione ospite.

Nel 2008 sono state 15 le associazioni che hanno partecipato alla trasmissione. A partire da novembre 2008 gestisce inoltre una rubrica quindicinale (il Venerdì) sulle pagine regionali del Corriere Adriatico.

### **Sostegno alla promozione delle iniziative delle adv**

Questo servizio permette alle associazioni di realizzare strumenti cartacei 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 2008 i servizi erogati sono stati 829 (+9,5% rispetto all'anno precedente).

**Tabella 36 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle adv**

Provincia	Servizi gestiti internamente	Servizi Gestiti esternamente			Totale complessivo	%	Diff. % 2007-2008
		Solo elaborazione grafica	Solo Stampa	Elaborazione grafica e stampa			
Ancona	17	49	72	87	225	27,1%	-17,9%
Ascoli P.	55	8	28	47	138	16,7%	15,0%
Fermo	13	3	21	18	55	6,6%	52,8%
Macerata	129	11	2	75	217	26,2%	6,4%
Pesaro	55	28	45	66	194	23,4%	57,7%
<b>Marche</b>	<b>269</b>	<b>99</b>	<b>168</b>	<b>293</b>	<b>829</b>	<b>100,0%</b>	<b>9,5%</b>

Complessivamente, sia pur in percentuali diverse, tutte le province fanno registrare un dato in aumento tranne Ancona che registra una diminuzione.

### *Portale e realizzazione siti internet*

Il Csv gestisce il portale [www.volontariatomarche.it](http://www.volontariatomarche.it) nel quale sono ospitati gratuitamente i siti di associazioni (creati con la nostra consulenza o autonomamente dalle stesse associazioni), che rappresenta una fondamentale vetrina per il volontariato marchigiano ed anche un luogo di confronto e scambio di esperienze tra le diverse associazioni presenti.

Il CSV, per le associazioni che lo richiedono, offre anche un servizio gratuito di realizzazione del sito internet, che viene poi automaticamente inserito nel portale di cui sopra.

**Tabella 37** – Realizzazione siti internet

Provincia	Realizzati nel 2008	Complessivamente Realizzati fino al 2008	%	Adv del territorio
Ancona	2	20	27,4%	31,4%
Ascoli P.	1	6	8,2%	15,2%
Fermo	3	14	17,8%	10,5%
Macerata	4	16	20,5%	19,2%
Pesaro	3	21	26,0%	23,7%
<b>Marche</b>	<b>13</b>	<b>77</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

## 2.3.8 Supporto logistico (cosiddetti “servizi di base”)

### *Obiettivi e caratteristiche*

L'obiettivo dei servizi di base è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e “materiali” delle associazioni di volontariato. Sono dunque strumenti a disposizione delle associazioni di volontariato per lo svolgimento della loro attività istituzionale, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione.

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

- telefono
- fax
- computer con relativa connessione ad internet e stampante
- fotocopiatrice
- sale e dei locali del Csv.

Inoltre, grazie ad un fotostampatore ubicato presso la sede regionale di Ancona e alle stampanti laser a colori presenti nei cinque sportelli principali, le Adv possono realizzare piccoli lavori tipografici a colori di buona qualità.

Viene inoltre effettuato il prestito in comodato gratuito e temporaneo dei beni di proprietà del CSV (computer, lavagna luminosa, proiettore, TV, videoregistratore, videoproiettore, ecc...) utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali delle associazioni richiedenti. Per i beni che non sono nella disponibilità del Centro si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

Le modalità di accesso variano in base alla tipologia di servizio richiesto.

### *Attività*

Nel 2008 le prestazioni complessivamente fornite sono state 8.560, con una diminuzione del 1,3% rispetto al 2007.

**Tabella 38** – Ripartizione dei servizi di base per tipologia e territorio <sup>1</sup>

Provincia	Computer e internet	Tel/Fax	Stampe	Prestito beni	Uso sala riunioni	Totale	% sul totale regionale	% var. 2008/2007
Ancona	121	169	866	250	145	1.551	18,1%	2,7%
Ascoli P.	191	544	694	22	58	1.509	17,6%	-22,1%
Fermo	21	233	423	42	1	720	8,4%	-7,2%
Macerata	377	607	1.645	254	15	2.898	33,9%	-4,2%
Pesaro	263	366	1.007	190	56	1.882	22,0%	32,5%
<b>Totale</b>	<b>973</b>	<b>1.919</b>	<b>4.635</b>	<b>758</b>	<b>275</b>	<b>8.560</b>	<b>100,0%</b>	<b>-1,3%</b>

Tale leggera flessione è un dato medio che risulta da variazioni a livello territoriale abbastanza disomogenee, come si può notare dai dati riportati in tabella.

Il servizio che riscuote maggiore successo è sicuramente quello delle stampe (fotocopiatrice, fotostampatore e stampa a colori), per il quale sono state erogate 4.635 prestazioni, pari al 54% di tutti i servizi di base. Il dato in sé è in continuità con il 2007 dove questo servizio rappresentava il 53%.

- 82 In linea di continuità con quanto registrato nell'anno precedente è la distribuzione dei servizi negli sportelli: le prestazioni erogate presso i cinque sportelli istituiti nei capoluoghi di provincia scendono al 46,7% dei servizi dal 54% dell'anno precedente. Ciò conferma la bontà della scelta a suo tempo operata dal CSV di facilitare l'accesso delle associazioni a tali servizi, garantendo una presenza capillare nella regione.

**Tabella 39** – Servizi erogati negli sportelli principali e secondari

Provincia	Sportello Principale %	Sportelli Secondari %
Ancona	84,0%	16,0%
Ascoli P.	25,5%	74,5%
Fermo	44,0%	56,0%
Macerata	44,7%	55,3%
Pesaro	55,3%	44,7%
<b>Marche</b>	<b>46,7%</b>	<b>53,3%</b>

*1 - Per servizio si intende la singola prestazione; es. se un'associazione si reca in uno sportello csv per utilizzare il telefono si rendiconta un singolo servizio a prescindere dal numero di telefonate fatte)*

## 2.4 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE

### *Obiettivi e caratteristiche*

Gli obiettivi del sostegno alla progettazione delle organizzazioni di volontariato sono:

1. sostenere ed accompagnare la realizzazione di interventi sperimentali e innovativi finalizzati a rispondere, in modo sempre più adeguato, ai bisogni dei cittadini, in particolare delle fasce più deboli, a tutelare l'ambiente naturale e il patrimonio artistico e culturale;
2. creare dei tavoli di lavoro che, oltre ad essere elaborativi dei progetti, divengano occasione permanente di confronto e scambio, garantendo la costruzione di rapporti collaborativi sinergici e qualificanti tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;
3. fare di detti tavoli una vera e propria officina di progettazione sociale, che renda possibile il trasferimento di competenze, metodologie e strumenti.

L'azione di sostegno avviene attraverso un supporto finanziario ed un'azione di accompagnamento. Il Centro di Servizio offre un partenariato alle associazioni proponenti che si sostanzia nell'assunzione da parte dello stesso di una o più delle attività previste all'interno del progetto ed i cui oneri economici sono sostenuti direttamente dal Centro di Servizio, che detiene la titolarità giuridica ed amministrativa dei relativi rapporti contrattuali.

83

Si segnala che inoltre il CSV effettua un'azione di informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale, la sua elaborazione e presentazione relativamente a linee di finanziamento e bandi dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, provinciali e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...).

Le fasi del processo sono le seguenti:

- a. azione di informazione e di animazione territoriale, finalizzata ad assicurare la piena accessibilità e la partecipazione attiva di tutte le associazioni (spedizione di materiale informativo ed incontri sul territorio in cui si illustrano gli obiettivi della proposta, i criteri e le modalità di presentazione dei progetti, le attività previste e si raccolgono le disponibilità delle associazioni interessate). Al fine di assicurare l'emersione di proposte progettuali significative, il CSV opera seguendo due distinte direttrici di azione:
  - attraverso la rilevazione delle idee ed iniziative in fase di incubazione nel mondo del volontariato, ma che non avevano ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete;

- mediante una funzione di stimolo finalizzata ad accompagnare le AdV verso la razionalizzazione di interventi innovativi, in grado di rispondere ai bisogni emergenti e complessi del territorio;
- b. consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti, attraverso l'affiancamento e il tutoraggio alle associazioni proponenti da parte degli operatori del Centro Servizi. Nel contesto di tale attività è estremamente qualificante l'attivazione di tavoli di lavoro territoriali, nell'ambito dei quali individuare le locali priorità di intervento e definire e condividere gli obiettivi e le azioni delle possibili iniziative da realizzare. Detti tavoli divengono altresì occasione permanente di confronto e scambio, garantendo la costruzione di rapporti collaborativi sinergici e qualificanti tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;
- c. raccolta e valutazione dei progetti presentati;
- d. realizzazione dell'intervento progettato. In tale contesto gli operatori del Centro Servizi garantiscono un costante affiancamento a tutte le associazioni coinvolte, finalizzato ad un'efficace e puntuale programmazione ed implementazione delle attività previste ed al coinvolgimento di tutti i soggetti partner dell'iniziativa e di quelli potenzialmente interessati. In particolare tale attività si sostanzia nel
- sostegno per il reperimento di professionalità adeguate rispetto alle attività da realizzare;
  - coordinamento delle molteplici risorse del volontariato coinvolto;
  - supporto nel reperimento di risorse logistiche, tecniche e strutturali;
  - accompagnamento nelle diverse esigenze insorte in relazione alla specificità dei singoli progetti;
- e. valutazione conclusiva degli esiti prodotti dai singoli progetti. Questa azione risponde all'esigenza di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte. Tale funzione richiede un monitoraggio sistematico delle singole iniziative progettuali che viene condotto anche attraverso sistematici incontri con i responsabili delle associazioni proponenti (e con le altre organizzazioni pubbliche e private della rete), visite in loco ed ogni altro strumento ritenuto utile al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative;

Il CSV si fa altresì carico di curare la pubblicizzazione generale e diffusa di tutte le iniziative promosse, tramite i propri strumenti di comunicazione.

### *Attività nel 2008*

Relativamente alle consulenze erogate il CSV nel 2008 ha erogato 100 consulenze progettuali.

Relativamente ai 113 progetti presentati negli anni precedenti ed in corso di realizzazione nel 2008, è proseguita una costante attività di assistenza, accompagnamento e monitoraggio. Tale attività 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.

Per la presentazione dei nuovi progetti, si sono realizzate le seguenti attività:

1. formalizzazione, d'intesa con l'Assessorato ai Servizi Sociali della Regione Marche ed il Coordinamento delle Fondazioni di origine bancaria delle Marche e con l'approvazione del Comitato di Gestione, della guida che definisce modalità di presentazione e criteri di selezione;
2. gestione di un'intensa attività di animazione della comunità territoriale in tutta la Regione, per i cui dettagli si rimanda al successivo capitolo relativo all'animazione territoriale;
3. assistenza tecnica alla redazione del progetto sviluppata attraverso ripetuti incontri di lavoro con le singole partnership di proponenti. In tale ambito il CSV ha garantito un supporto consulenziale ed un accompagnamento nella definizione dell'idea progettuale e dei suoi obiettivi, fasi e contenuti.

La presentazione delle proposte progettuali scadeva il 16 giugno 2008. A tale scadenza sono stati presentati 68 progetti di cui:

1. 13 nella categoria dei cosiddetti progetti "minori";
2. 9 nella categoria A dei progetti ordinari (interventi progettuali riguardanti la protezione degli animali, la salvaguardia dell'ambiente naturale e la tutela del patrimonio storico, artistico e culturale);
3. 46 nella categoria B dei progetti ordinari (interventi progettuali riguardanti tutti i restanti ambiti di intervento del volontariato).

**Tabella 40** – Riepilogo dei progetti presentati a Giugno 2008 per provincia

Provincia	N. progetti Ordinari	N. progetti Minori	Totale progetti	%
Ancona	11	2	13	19,1%
Ascoli P.	7	3	10	14,7%
Fermo	9	1	10	14,7%
Macerata	11	4	15	22,1%
Pesaro	17	3	20	29,4%
<b>Marche</b>	<b>55</b>	<b>13</b>	<b>68</b>	<b>100,0%</b>

Rispetto all'anno precedente, rileviamo una diminuzione del numero di candidature pervenute al CSV pari a circa il 21%, con una distribuzione variabile tra le province dove Fermo e Macerata confermano il dato dello scorso anno, mentre le altre province registrano cali che toccano il 40% nel caso di Ancona.

Completivamente si passa da un numero complessivo di soggetti coinvolti nelle iniziative progettuali di 803 nel 2007 a 607 nel 2008 con una riduzione di circa il 24%, lievemente più che proporzionale alla diminuzione del numero delle iniziative progettuali presentate.

86

Se prendiamo in considerazione il numero delle associazioni di volontariato coinvolte, dai dati sopra esposti risulta che circa il 15% di quelle attive a livello regionale hanno partecipato alla presentazione di almeno un'iniziativa (dato leggermente inferiore a quello registrato nel 2007 che era pari a circa il 18%).

**Tabella 41** – Riepilogo dei soggetti coinvolti nei progetti presentati a giugno 2008 e luglio 2007

Provincia	Numero ass. presentatrici		Numero Org. 3° Settore		Numero Enti pubblici		Numero fondazioni		Numero altro		Totale		
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	Diff. % 2008-2007
Ancona	57	91	19	22	16	30	1	1	15	24	108	168	-35,7%
Ascoli P.	28	40	25	35	13	16	1	0	13	16	80	107	-25,2%
Fermo	40	43	26	10	28	34	0	0	21	10	115	97	18,6%
Macerata	58	74	16	37	29	30	0	0	25	24	128	165	-22,4%
Pesaro	83	115	19	53	35	62	1	1	38	35	176	266	-33,8%
<b>Marche</b>	<b>266</b>	<b>368</b>	<b>105</b>	<b>157</b>	<b>121</b>	<b>172</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>112</b>	<b>109</b>	<b>607</b>	<b>803</b>	<b>-24,4%</b>

**Tabella 42** – Associazioni coinvolte nel sostegno alla progettazione delle adv 2008

Provincia	Adv coinvolte nelle iniziative progettuali	% di Adv coinvolte
Ancona	54	9,0%
Ascoli P.	24	9,3%
Fermo	34	16,5%
Macerata	54	12,5%
Pesaro	77	12,0%
<b>Marche</b>	<b>243</b>	<b>11,2%</b>

**Tabella 43** – Appartenenza associazioni capofila progetti approvati all'AVM

Provincia	Progetti approvati		Impegno economico	
	Adv non socie	Adv socie	Adv non socie	Adv socie
Ancona	62,5%	37,5%	€ 83.068	€ 42.384
Ascoli P.	100,0%	0,0%	€ 40.500	€ 0
Fermo	60,0%	40,0%	€ 44.030	€ 37.540
Macerata	62,5%	37,5%	€ 60.130	€ 41.750
Pesaro	40,0%	60,0%	€ 59.900	€ 99.524
<b>Marche</b>	<b>58,8%</b>	<b>41,2%</b>	€ <b>287.628</b>	€ <b>221.198</b>

Un'apposita commissione ha effettuato la valutazione dei progetti. La relativa graduatoria è stata approvata, senza modifiche, dal Consiglio Direttivo dell'AVM, che ha poi trasmesso le proprie deliberazioni al Comitato di Gestione al fine di ottenere l'assegnazione delle risorse necessarie alla realizzazione degli interventi progettuali.

Di seguito riportiamo il quadro sintetico dei progetti presentati, dell'esito della valutazione e dell'impegno economico.

Progetti presentati	68
Progetti approvati	34
Impegno economico dei progetti ammessi	€ 508.826
Progetti insufficienti	26
Progetti non approvati	8

I dati sopra esposti inducono le seguenti riflessioni:

- la diminuzione delle proposte progettuali presentate (che arresta un trend in continua crescita) ed il correlato livello di coinvolgimento del sistema del volontariato regionale, indubbiamente migliorabile, fa presumere da un lato una certa saturazione della domanda in assenza di misure che possano rivitalizzare tale opportunità, tenendo conto delle caratteristiche e dei bisogni delle associazioni, dall'altro lato va però detto che le competenze e la maturità richieste alle associazioni che intendono presentare e gestire un intervento progettuale non trovano certo cittadinanza nell'intero universo delle associazioni marchigiane, limitandone di conseguenza le possibilità di partecipazione. A ciò occorre aggiungere che la durata media degli interventi progettuali è di circa due anni e chi è coinvolto nell'impegnativa gestione di un progetto raramente presenta un'ulteriore proposta prima che quella in corso abbia termine;
- la più che proporzionale diminuzione dei soggetti coinvolti fa anch'essa presumere il raggiungimento del livello di saturazione del numero dei soggetti da coinvolgere nelle singole reti progettuali, oltre il quale si rischia di cadere in reti esclusivamente formali e/o eccessivamente allargate che pregiudicano una gestione efficace ed efficiente dell'intervento progettuale.

### *Supporto alle attività progettuali delle adv*

In relazione allo svolgimento dei progetti presentati dalle associazioni il CSV offre un servizio che si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività progettuale: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del progetto e la sua valutazione finale. Nel 2008 sono state erogate 545 prestazioni, con una diminuzione del 17,5% rispetto al 2007.

**Tabella 44** – Sostegno alle attività progettuali delle adv

<b>Provincia</b>	<b>Elaborazione proposta</b>	<b>Accompagnamento, monitoraggio e valutazione</b>	<b>Tot. N°</b>	<b>%</b>	<b>Diff. 2007-2008</b>
Ancona	13	185	198	36,3%	2,6%
Ascoli P.	6	73	79	14,5%	-20,2%
Fermo	8	55	63	11,6%	-14,9%
Macerata	15	93	108	19,8%	-16,3%
Pesaro	20	77	97	17,8%	-41,6%
<b>Marche</b>	<b>62</b>	<b>483</b>	<b>545</b>	<b>100,0%</b>	<b>-17,5%</b>

## 2.5 ANIMAZIONE TERRITORIALE

### *Obiettivi e caratteristiche*

La finalità generale dell'attività di animazione territoriale del CSV Marche è di sostenere le odv marchigiane nella loro possibilità di fornire una risposta concreta ai bisogni del territorio e delle sue fasce più deboli e nella loro capacità di stimolare il sistema politico perché intervenga a rimuovere le cause che determinano quei bisogni.

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti linee di azione:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale, anche attraverso la lettura dei bisogni territoriali e l'elaborazione di proposte di soluzione delle problematiche rilevate;
- favorire la nascita di coordinamenti e rappresentanze del volontariato che consentano di meglio esercitare quel ruolo politico e culturale a cui il volontariato è sempre più chiamato;
- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio, attraverso la costruzione di intese che, partendo da interventi specifici, possano portare alla costruzione di una partnership più solida e matura;
- valorizzare, sviluppare e qualificare il ruolo dell'AVM regionale e soprattutto di quelle territoriali quali luoghi di promozione della partecipazione delle associazioni ai percorsi di programmazione, gestione e valutazione delle attività e delle iniziative realizzate dal CSV.

### *Attività*

Nei territori dei cinque sportelli del CSV nel 2008 sono stati realizzati complessivamente 407 incontri legati all'attività di animazione territoriale.

**Tabella 45** – Distribuzione numero incontri realizzati per obiettivi e sportelli territoriali

Obiettivo	Ancona	Ascoli P.	Fermo	Macerata	Pesaro	Totale Marche	%
Accompagnamento delle odv nelle progr zonali	0	0	2	2	1	5	1,2%
Accompagnamento, accompagnamento, monitoraggio e valutazione	35	1	41	68	16	161	39,6%
Analisi dei bisogni	4	3	2	4	4	17	4,2%
Analisi e valutazione politiche istituzionali	11	3	5	3	5	27	6,6%
Co-progettazione	19	2	15	1	1	38	9,3%
Consolidamento reti esistenti, Partecipazione a consulte, tavoli e gruppi	46	8	10	1	30	95	23,3%
Informazione e formazione	3	4	3	1	16	27	6,6%
Organizzazione azione pubblica	8	0	0	0	11	19	4,7%
Programmazione	3	4	0	1	0	8	2,0%
Promozione nuova rete	2	2	0	0	1	5	1,2%
Altro	0	5	0	0	0	5	1,2%
Totale	131	32	78	81	85	407	100,0%

Una parte rilevante di questi (40%) ha avuto l'obiettivo di accompagnare le reti di odv (partnership progettuali, consulte, coordinamenti ecc..) al monitoraggio delle proprie azioni e alla valutazione dei risultati (un monitoraggio a 3/6 mesi rispetto agli esiti delle azioni realizzate e una valutazione finale con scheda questionario ex-post ed incontri ad hoc). Questa dimensione di servizio è stata particolarmente potenziata dal CSV proprio per le difficoltà dimostrate dalle associazioni nell'osservare "che cosa succede" durante e dopo le attività messe in campo.

Un numero consistente di incontri (il 23%) è stato finalizzato al consolidamento delle reti attivate. Benché le odv marchigiane abbiano espresso negli anni una sempre maggiore propensione alle rete, l'azione di supporto del CSV resta di vitale importanza, soprattutto attraverso l'affiancamento dei gruppi nella soluzione di eventuali conflitti, nella rimotivazione e nella erogazione di servizi informativi, formativi e logistici.

Sono poi state utilizzate modalità di sostegno e promozione delle reti attraverso la co-progettazione (complessivamente 38 incontri); la concertazione sul programma del CSV attraverso l'analisi dei bisogni delle associazioni (17 incontri); l'organizzazione di azioni pubbliche e di valutazione delle politiche istituzionali (46 incontri complessivi).

Dalla tabella sopra riportata che illustra la distribuzione degli obiettivi degli incontri di animazione territoriale per sportello emerge una situazione fortemente differenziata, imputabile a due ordini di fattori: un primo endogeno al sistema di monitoraggio realizzato dagli operatori di sportello (come si classificano le azioni), ed un secondo esogeno (come sono le odv del territorio e come sono le politiche locali).

Ancona è lo sportello dove l'animazione territoriale si è focalizzata maggiormente sul consolidamento delle reti esistenti, affiancata dall'accompagnamento alle reti progettuali, al loro monitoraggio e alla loro valutazione. La stessa tendenza, pur se con scarti minori, si osserva nel territorio di Pesaro-Urbino, dove, forse, una consolidata esperienza di coordinamenti ha fatto sì che venissero richiesti inoltre servizi e strumenti specifici di informazione e formazione per l'attività delle reti.

Macerata e Fermo sono d'altra parte le realtà dove il supporto alle reti territoriali si è espresso prevalentemente attraverso l'accompagnamento, il monitoraggio e la valutazione dei partenariati progettuali.

Gli incontri di animazione territoriale hanno visto una partecipazione media di 5 associazioni di volontariato per incontro e di 2 soggetti di altro tipo (Soggetti del Terzo settore 29%, Enti Locali/Amm. Pubbliche 34%, Ambiti del Piano Sociale 13%, Sindacati 3%, Organizzazioni ecclesiastiche 13%, Scuole/Università 2%, Altro 8%). Questi dati si riferiscono solo al secondo semestre 2008 (i dati del primo semestre sono andati persi per un problema tecnico nell'archivio informatico).

Nel corso del 2008 si è provveduto ad una radicale ristrutturazione delle modalità di monitoraggio e valutazione delle attività di animazione territoriale per offrire nei prossimi report informazioni più articolate sulla partecipazione agli incontri.

Nella generalità dei casi le reti ed i tavoli attivati sono stati "guidati" da uno o più facilitatori proposti dal CSV e poi condivisi con i partecipanti dei diversi gruppi. Per tali facilitatori e per gli operatori di sportello è stato organizzato un percorso formativo (2 incontri della durata di 3 ore ciascuno), a livello provinciale, trasversale ai vari settori, con l'obiettivo di costruire la "cassetta degli attrezzi", per avviare il percorso ipotizzato.

## 2.6 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

Nell'area della promozione del volontariato sono comprese tutte quelle attività che non sono direttamente indirizzate ad una specifica associazione o gruppo di associazioni bensì ad avvicinare la cittadinanza e in particolar modo i giovani al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori.

### *Obiettivi ed attività*

#### **ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO**

I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi agli sportelli del Centro Servizi ove ricevono tutte le informazioni richieste e le necessarie indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità. Gli operatori provvedono altresì a contattare quelle associazioni che hanno indicato all'aspirante volontario, informandole in merito alla disponibilità registrata.

L'accesso dei cittadini interessati è garantito attraverso i numeri verdi degli sportelli, attraverso la posta elettronica e attraverso il contatto personale. **93**

Nel 2008 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 211, circa il doppio dell'anno precedente.

**Tabella 46** – Orientamento al Volontariato

<b>Provincia</b>	<b>2008</b>	<b>%</b>	<b>Diff. 2007-2008</b>
Ancona	37	17,5%	68,2%
Ascoli P.	41	19,4%	57,7%
Fermo	15	7,1%	400,0%
Macerata	63	29,9%	96,9%
Pesaro	55	26,1%	175,0%
<b>Marche</b>	<b>211</b>	<b>100,0%</b>	<b>104,9%</b>

Tale risultato è indubbiamente dovuto all'ampia campagna di comunicazione realizzata nei primi mesi del 2008, che ha visto come testimonial gratuito l'attore Neri Marcorè.

Tale campagna ha diffuso due tipologie di materiale promozionale:

- la prima relativa alle organizzazioni che hanno aderito alla campagna, dando la possibilità alle persone interessate di contattare direttamente dette associazioni;
- la seconda si sostanzia in materiale non direttamente riferibile ad una specifica associazione, che invitava a contattare gli operatori degli sportelli territoriali del Csv per avere informazioni ed indicazioni sulle organizzazioni presenti sul territorio.

Hanno aderito alla campagna 90 associazioni, per le quali sono state realizzati manifesti e cartoline personalizzate con la descrizione dell'attività istituzionale e l'indicazione dei recapiti.

Per la campagna più "generalista", a diffusione regionale, sono stati prodotti e distribuiti i seguenti materiali:

- 2.000 manifesti 70x100 che sono stati inviati a livello regionale a biblioteche, informagiovani, università, scuole superiori, università, stazioni ferroviarie, fondazioni, botteghe del mondo, centri sociali per anziani, centri di aggregazione giovanile;
- 35 manifesti 6x3, affissi nelle principali città marchigiane;
- 530.000 cartoline promozionali, 500.000 distribuite presso le famiglie marchigiane e 30.000 distribuite presso le stazioni ferroviarie della regione.

### FESTE DEL VOLONTARIATO

Le feste del volontariato hanno l'obiettivo di:

- dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori;
- promuovere occasioni di incontro, confronto e riflessione tra i volontari.

Le feste prevedono un programma, definito con il contributo delle associazioni, che consente di valorizzare le specifiche risorse ed esigenze dei territori ove sono organizzate. Nelle giornate che caratterizzano le feste, ogni associazione ha a disposizione uno spazio per la promozione delle proprie attività.

Quelle associazioni che hanno manifestato l'intenzione di organizzare autonomamente feste del volontariato si sono rivolte agli sportelli del CSV per definire forme e condizioni del supporto organizzativo, logistico e promozionale che il CSV era in grado di garantire.

Nel 2008 è stato garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale all'organizzazione delle feste realizzatesi a Amandola, Pagliare, Osimo, Fabriano,

Jesi, Sassoferrato, Monte S. Giusto, Civitanova Marche, Lucrezia/Cartoceto, Talacchio di Colbordolo, Novafeltria, Pergola, Montecopiolo, Fano, Urbino, Urbania e Pesaro.

### PROGETTO “VOLONTARIA...MENTE”

Il progetto persegue la finalità della promozione della cultura della solidarietà e del volontariato ed è rivolto alle scuole medie superiori. Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato (cos'è, come nasce, come si è evoluto; motivazioni e finalità dell'azione volontaria; ruolo sociale e politico del volontariato; fisionomia del volontariato locale, presentazione delle associazioni di volontariato del territorio a cura dei volontari delle stesse). A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settore di intervento, tra le quali un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni stesse finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. Il progetto coinvolge non solo gli studenti, ma anche gli insegnanti, al fine di rendere veramente produttive le ore programmate, nel contesto di programmi disciplinari già impostati. Infine è prevista la valutazione come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti. Per le fasi del progetto svolte in classe è utilizzata una metodologia interattiva e partecipativa che prevede tecniche di brain-storming, lavori di gruppo, dialoghi aperti, giochi di ruolo, questionari, animazioni.

95

Nell'anno scolastico 2007/2008 hanno aderito al progetto 105 istituti superiori (+9 rispetto all'a.s. 2006/2007), con il coinvolgimento di 479 classi (+69) e 324 associazioni (+43). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 1.610 (+66); di questi, 209 (-255) sono entrati in qualità di volontari nelle associazioni.

**Tabella 47** – Progetto “Volontaria...mente” - 2007/2008

Provincia	Scuole	Classi	Di cui Miniprogetti *	Adv coinvolte
Ancona	34	147	10	82
Ascoli P.	18	86	5	67
Fermo	9	36	7	40
Macerata	20	104	14	65
Pesaro	24	106	9	70
<b>Marche</b>	<b>105</b>	<b>479</b>	<b>45</b>	<b>324</b>

*\* I miniprogetti sono dei percorsi di approfondimento su tematiche specifiche relative ai settori del volontariato e delle associazioni*

**Tabella 48** – Dettaglio delle classi e degli studenti coinvolti

Provincia	Classi	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage terminati		Studenti inseriti nelle odv	
			N.	% su contattati	N.	% su stagisti	N.	% su serminati
Ancona	137	2.740	1.018	37%	610	60%	72	12%
Ascoli P.	81	1.620	451	28%	243	54%	10	4%
Fermo	29	580	40	7%	10	25%	2	20%
Macerata	90	1.800	440	24%	276	63%	45	16%
Pesaro	97	1.940	688	35%	471	68%	80	17%
<b>Marche</b>	<b>434</b>	<b>8.680</b>	<b>2.637</b>		<b>1.610</b>		<b>209</b>	

Il progetto è stato avviato anche per l'anno scolastico 2008/2009, con il coinvolgimento a livello regionale di 458 classi (di cui 74 miniprogetti), 103 scuole e 337 associazioni di volontariato (dati indicativi, riferiti al periodo settembre-dicembre 2008).

96

## PROGETTO "MISTER CITTADINO"

Il progetto prevede interventi di sensibilizzazione per l'educazione alla cittadinanza attiva e la promozione di una 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 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 dono e della solidarietà. 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. Gli elaborati finali degli studenti e le eventuali pratiche solidaristiche svolte con l'assistenza di insegnanti e volontari delle associazioni sono presentate alla cittadinanza in una "Giornata del volontariato", a livello cittadino o in una festa organizzata dalla scuola a fine anno, nella quale sono esposti e premiati i lavori realizzati dagli alunni. La metodologia è legata all'utilizzo di mediatori attivi accanto a quelli tradizionali; di qui il ricorso a momenti di input iniziale connessi all'uso di immagini e alla presentazione di situazioni critiche e problematiche da cui far emergere la discussione e la riflessione da parte degli stessi allievi ed anche ad attività di gruppo, con laboratori, progetti e pratiche da realizzare insieme nel territorio.

Nell'anno scolastico 2007/2008 hanno aderito al progetto 51 64 istituti (-13 rispetto all'anno precedente) tra scuole elementari e medie inferiori, con il coinvolgimento di 247 classi (-10) e 191 associazioni di volontariato (+7).

**Tabella 49** – Progetto “Mister Cittadino” - 2007/2008

Provincia	Classi	Scuole	Adv
Ancona	40	8	31
Ascoli P.	87	24	67
Fermo	36	5	30
Macerata	40	7	43
Pesaro	44	7	20
<b>Marche</b>	<b>247</b>	<b>51</b>	<b>191</b>

Il progetto è stato avviato anche per l'anno scolastico 2008/2009, con il coinvolgimento a livello regionale di 264 classi, 65 scuole e 186 associazioni di volontariato (dati indicativi, riferiti al periodo settembre-dicembre 2008).

### SERVIZIO VOLONTARIO EUROPEO

Il Servizio Volontario Europeo (SVE) è un progetto che si inserisce nell'ambito delle iniziative, raccolte nel “Programma Gioventù”, che la Commissione Europea ha elaborato con l'obiettivo di favorire la mobilità, lo spirito di iniziativa e la solidarietà tra i giovani in tutta Europa e nel mondo. Lo SVE consente ad un giovane di svolgere attività di volontariato in un paese straniero per un periodo di tempo limitato, normalmente compreso fra 6 e 12 mesi.

Il Centro Servizi per il Volontariato intende promuovere una puntuale informazione sulle opportunità offerte ai giovani dal Servizio Volontario Europeo e favorire la diffusione delle modalità operative e di accesso al Servizio sia nei confronti dei giovani sia nei confronti delle associazioni di volontariato, le quali potrebbero beneficiare del sostegno e dell'entusiasmo di giovani volontari stranieri da inserire in progetti di solidarietà a livello locale.

Nel 2008 sono stati erogati 6 servizi di supporto consulenziale sulle tematiche del Servizio Volontario Europeo.

### CAMPAGNA DI PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO RIVOLTA A TARGET SPECIFICI

#### *Studenti universitari*

Nel 2008 è stata avviata, di intesa con i presidi di facoltà e con le associazioni studentesche presenti, l'attività di uno sportello di orientamento al volontariato presso le 5 Facoltà dell'Università Politecnica delle Marche di Ancona.

Lo Sportello ha visto la presenza di un operatore del Csv nei mesi di marzo, aprile e maggio e ottobre, novembre e dicembre per 2 ore a cadenza bisettimanale per ciascuna delle 5 facoltà.

Sono stati realizzati tre incontri di presentazione dell'attività del Csv e dell'Infopoint agli studenti della facoltà di Agraria, in collaborazione con l'Associazione Agronomi senza Frontiere. Inoltre, il Csv ha partecipato alla giornata di presentazione dei servizi per gli studenti della Facoltà di Ingegneria, insieme all'Associazione Ingegneri senza Frontiere. Sono stati effettuati 42 colloqui con studenti; è stata effettuata una consulenza per l'attivazione di un'associazione di volontariato. Infine 8 studenti hanno chiesto e ricevuto informazioni su attività, iniziative e recapiti di associazioni di particolari settori d'intervento.

#### 98 *Sportello itinerante*

Nel 2008 è stato organizzato e gestito uno sportello di orientamento al volontariato itinerante presso le più importanti manifestazioni pubbliche della regione Marche, dove è stata offerta ai cittadini la possibilità di usufruire di un colloquio e di ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio ove risiedono.

**Tabella 50** – Sportello itinerante

Provincia	Numero di manifestazioni partecipate	Numero di contatti
Ancona	7	130
Ascoli P.	9	200
Fermo	5	120
Macerata	6	160
Pesaro	10	100
<b>Marche</b>	<b>37</b>	<b>710</b>

### *Per non andare in pensione*

Ulteriore novità per il 2008 è stata quella di dedicare attenzione ad un target specifico rappresentato dalle persone pensionate o prossime all'uscita dal mondo del lavoro, proponendo loro il servizio di orientamento ed informazione rispetto alle attività da svolgere all'interno delle organizzazioni di volontariato marchigiane, per le quali mettere a disposizione le proprie esperienze e competenze professionali.

Sono stati prodotti materiali illustrativi (depliant e locandine) per coinvolgere tale target nell'attività delle associazioni di volontariato attraverso il servizio di orientamento offerto dal Csv.

Sono stati avviati e conclusi contatti con le sezioni pensionati dei tre principali sindacati (Cgil, Cisl e Uil), alla diffusione di materiale promozionale attraverso gli sportelli degli stessi e all'inserimento di una locandina dedicata nei notiziari periodici di tali organizzazioni.

Il materiale illustrativo nei primi mesi del 2009 è stato distribuito anche presso le sedi locali dell'Istituto Nazionale di Previdenza Sociale, le circoscrizioni e i centri sociali per anziani dei 5 capoluoghi di provincia.

### **PROGETTO "GIOVANILMENTE"**

Il progetto "GiovaniMente" consiste in un concorso di idee riservato alla partecipazione di associazioni di volontariato composte in prevalenza da giovani di età compresa tra i 16 e 30 anni o gruppi informali composti da almeno 4 giovani della medesima fascia di età.

Il concorso è disciplinato da apposito bando riguardo le modalità di presentazione dei progetti, i termini di presentazione, i criteri di ammissibilità e di valutazione e le aree tematiche.

Le idee devono riferirsi ad interventi da realizzare in tutte le aree di attività dove sono direttamente ed esclusivamente coinvolte le giovani generazioni, favorendo la loro attiva partecipazione.

Il bando prevede la presentazione delle idee progettuali su apposito formulario, corredato del piano economico ed inviato allo sportello territoriale di riferimento o alla sede regionale del Centro di Servizio (scadenza 30 aprile 2008).

Il sostegno del Centro Servizi è garantito al progetto che ottiene il più alto punteggio di valutazione. L'entità del sostegno economico da parte del Csv consiste in servizi per un valore di 5.000 euro, con esclusione di qualsiasi forma di finanziamento diretto.

Nel mese di giugno si è riunita la commissione incaricata di valutare gli 8 progetti presentati. La commissione era composta da tre membri indicati rispettivamente dal Centro di Servizio, dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato e dall'Assessorato alle Politiche Giovanili della Regione Marche. Il

Consiglio Direttivo dell'Avm regionale ha approvato la graduatoria di Giovanilmente deliberando di sostenere i primi due progetti, dal titolo "Quelli che... il cinema" e "Viaggiando come loro", entrambi promossi da gruppi giovanili informali.

### **PROGETTO "UN DISABILE PER VOLONTARIO: PERCHÉ NO?"**

Il progetto intende promuovere il volontariato delle persone disabili, con abilità residue tali da poter garantire un contributo intellettuale o operativo alle attività istituzionali delle associazioni. Ciò al fine non solo di rafforzare le associazioni, ma anche di migliorare le condizioni di integrazione delle persone disabili, rovesciando la consueta prospettiva del disabile come esclusivo destinatario delle azioni di un'associazione.

Il progetto si è avviato nel 2007 con un incontro pubblico di presentazione nel quale sono stati illustrati obiettivi e contenuti dello stesso. E' stata poi inviata una comunicazione a tutte le associazioni di volontariato marchigiane nella quale oltre a descrivere sinteticamente il progetto, si chiedeva la disponibilità delle stesse ad accogliere disabili, con potenzialità residue adeguate, da inserire nelle proprie attività associative in qualità di volontari. Sono state 114 le associazioni

100

che hanno dato una disponibilità in tal senso. Tali disabili sarebbero stati seguiti, almeno per il periodo iniziale, da un tutor che avrebbe avuto il compito di facilitare l'ingresso degli stessi nelle associazioni. Sono stati poi promossi incontri con i dirigenti scolastici e con i responsabili di Umee ed Umea al fine di valutare le reali possibilità di inserimento di soggetti disabili da essi seguiti. Sulla base delle disponibilità avute dalle associazioni e delle potenzialità dei disabili interessati a vivere tale esperienza si sono avviati i primi inserimenti.

Nel 2007 sono stati 8 i ragazzi disabili inseriti in associazioni delle province di Pesaro, Macerata, Ancona e Fermo. Purtroppo alcune incomprensioni con i servizi pubblici incaricati di seguire i soggetti disabili, relativamente alle capacità residue che essi dovrebbero possedere per un reale inserimento nella vita delle associazioni, ha rallentato non poco le attività, che sono proseguite per tutto il 2008. Sono stati innanzitutto presi contatti con gli assessorati ai servizi sociali dei comuni marchigiani e con i coordinatori d'ambito, con l'obiettivo di ampliare sensibilmente il numero delle persone disabili inserite durevolmente nelle associazioni.

Nel corso dell'anno sono stati inseriti altri 5 ragazzi nelle province di Pesaro e Ancona. Complessivamente sono state 12 le associazioni coinvolte. Su un totale di 13 ragazzi inseriti, 5 continuano autonomamente a frequentare le associazioni di volontariato.

## PROGETTO “VOLONTARIATO ED IMPRESE”

L'obiettivo di tale progetto è quello di individuare ed implementare percorsi condivisi che possano facilitare il rapporto tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale, indubbiamente ricco di potenziali opportunità di collaborazione.

Le ipotesi di lavoro sulle quali avviare un confronto con le rispettive organizzazioni di categoria e le più importanti realtà imprenditoriali della regione sono:

- a. la disponibilità delle aziende a garantire contributi economici e materiali per il sostegno delle attività delle associazioni o per integrare le risorse che il Centro Servizi per il Volontariato destina a supportare le attività di progettazione delle associazioni;
- b. la possibilità per i dipendenti delle imprese, un giorno all'anno o il tempo che si riterrà opportuno, di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato in associazioni;
- c. la messa a disposizione gratuita a favore delle associazioni di volontariato del know-how tecnico e delle competenze manageriali delle maestranze delle imprese per consulenze, corsi di formazione, etc.;
- d. la donazione alle associazioni di volontariato dei beni ancora utilizzabili che le imprese dimettono (“Beni usati e solidali”);
- e. la disponibilità dei professionisti che vogliono donare gratuitamente alle associazioni di volontariato le loro competenze (Registro della solidarietà).

101

È stato realizzato materiale illustrativo del progetto “Volontariato e imprese”, con allegata la cartolina “Più dai meno versi” (la guida alle norme sulla donazione), che sono stati inviati a tutte le organizzazioni di rappresentanza delle imprese marchigiane, le quali sono state contattate per avere un appuntamento durante il quale illustrare le proposte ed addivenire alla condivisione di passi concreti. Alcuni primi incontri sono stati realizzati e sono state definite iniziative concrete. Tra queste:

- la diffusione dei materiali illustrativi del progetto a convegni ed iniziative organizzati da associazioni di categoria;
- la pubblicazione del materiale e del link sul sito di associazione di categoria;
- l'attivazione di contatti con alcune associazioni di volontariato del territorio che si occupano di povertà, integrazione ed reinserimento socio-lavorativo per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo dell'utenza delle associazioni stesse presso aziende e laboratori artigiani;
- la presentazione del progetto da parte del Csv al convegno “Lo stato di diritto – Globalizzazione, lavoro, volontariato e impresa”, organizzato a Pesaro dall'associazione Terzo Millennio.

Inoltre, ad Ascoli Piceno si è attivata una collaborazione con il consorzio di officine meccaniche Consav, che si è concretizzata nella donazione ad un gruppo di organizzazioni di volontariato, individuate dallo stesso consorzio, di un euro per ogni revisione d'auto effettuata.

Accanto a queste iniziative, nel territorio pesarese la Banca delle Marche ha chiesto e ricevuto una consulenza sulle detrazioni previste per il lavoro di un dipendente "prestato" ad associazione di volontariato.

È stato predisposto il materiale promozionale per la diffusione del progetto "Beni usati e solidali". È inoltre stato realizzato e pubblicato il sito dedicato al servizio, con la promozione del progetto a novembre alle associazioni di volontariato, alle associazioni di categoria, alle più grandi aziende, agli enti pubblici e privati della regione Marche, cui hanno fatto seguito le prime 5 offerte di beni (assegnati ad associazioni di volontariato).

Si è provveduto inoltre ad avviare l'attivazione della piattaforma virtuale per il "Registro della solidarietà".

### DIRE FARE MEETING

102 Si tratta di un evento promosso ed organizzato dal Csv Marche il 19, 20, 21 e 22 giugno a Porto S. Elpidio, nell'area all'aperto dell'ex Orfeo Serafini. In concomitanza con il decennale d'attività del Csv, la tre giorni è stata pensata per far incontrare la cittadinanza, in particolare i più giovani, con il mondo del volontariato e per dare visibilità all'impegno quotidiano e silenzioso di migliaia di volontari che nella nostra regione si impegnano nel dare risposta ai bisogni delle comunità territoriali.

L'intento è stato quello di presentare le attività delle associazioni in una chiave positiva, valorizzando il messaggio di solidarietà che esse diffondono. Questo anche attraverso testimonianze di giovani volontari che, nel corso della manifestazione, hanno raccontato le loro esperienze innescando un, sia pur embrionale, processo di "educazione alla pari" verso i loro coetanei.

L'evento è stato pensato come un gran contenitore con un'ampia e variegata offerta: spettacoli musicali e di cabaret, laboratori, dimostrazioni, concorsi musicali, dialoghi con personaggi significativi del mondo dell'economia, dell'informazione e delle diverse confessioni religiose, spazi espositivi a disposizione delle associazioni di volontariato.

Oltre 50 le associazioni presenti. Tre forum culturali con 18 relatori e 2 workshop con esperti di editoria e dj-style. 7 ore no-stop di musica in 3 diversi concerti. Oltre 5.000 le presenze complessive.

---

Nella festosa cornice degli stand del volontariato, il programma si è aperto con le selezioni del concorso musicale "FAG2" a cura dei locali Centri di aggregazione giovanile, ed è entrato nel vivo venerdì con il Forum sulla religione e le finali del concorso musicale, che hanno visto trionfare i "Double Faces". Il sabato, al termine del forum sull'informazione, l'attenzione è stata catalizzata da "la lunga notte del volontariato" con il jazz in marcia dei Funk Off e l'energia di Roy Paci, intramezzati dalle esperienze di 4 giovani volontari marchigiani intervistati sul palco. La domenica infine, è trascorsa tra il workshop sul dj-style, il forum sull'economia, e l'esilarante Max Giusti, che con il suo cabaret ha calato il sipario, rivolgendo un caloroso apprezzamento al quotidiano lavoro del volontariato. DireFare Meeting è stata realizzata con la collaborazione di Regione Marche - Giunta Regionale, Provincia di Ascoli, Comune di Porto Sant'Elpidio, Tam "Tutta un'altra musica" e Consulta Fondazioni Casse di Risparmio Marchigiane, con il patrocinio delle province di Pesaro-Urbino, Ancona e Macerata. Hanno contribuito Banca Marche, Coop Adriatica e Conad.

## 2.7 PROGETTI ED AZIONI NEL CONTESTO DELL'UNIONE EUROPEA

In relazione alle tematiche riguardanti l'Unione Europea, l'attività si è concentrata sull'aspetto conoscitivo e formativo dell'area finanziamenti in ambito comunitario.

### *Attività formative*

Nel corso dell'anno alcuni operatori del CSV hanno partecipato a diversi appuntamenti formativi per predisporre le basi dell'organizzazione di nuovi servizi per le associazioni e per i volontari. In particolare le attività formative, che si sono svolte in varie città italiane, sono state indirizzate verso quattro direzioni

- formazione di base e generale
- formazione specifica sui temi del Servizio Volontario Europeo e altri progetti di scambi tra giovani
- opportunità offerte dai Fondi strutturali della Comunità Europea
- possibilità di intervento delle organizzazioni di volontariato nel settore della tutela dei diritti dei cittadini e dell'applicazione corretta delle leggi comunitarie.

104

### *Creazione di reti e partnership*

Nell'ottica di porre le basi organizzative ed esperienziali di avvio di un'attività di scambio e conoscenza con altre realtà del volontariato europeo il CSV ha partecipato a vari eventi e progetti ed in particolare:

- Come soci del CEV (Centro Europeo Volontariato), organizzazione di terzo livello che raccoglie organizzazioni di supporto al Volontariato provenienti dai 27 paesi dell' UE e da altre regioni europee ed extra europee , il CSV ha partecipato all'assemblea di Lubiana in Slovenia che ha approfondito il tema del valore economico oltre che sociale delle attività di volontariato ed in autunno all'assemblea di Lussemburgo per dibattere delle problematiche legate all'integrazione ed all'accoglienza dei migranti nei diversi paesi d' Europa;
- il CSV ha partecipato alla prima conferenza delle organizzazioni di volontariato dei Balcani che si è svolta a Lignano Sabbiadoro , in cui si sono discusse le modalità di collaborazione tra le organizzazioni di volontariato di questi paesi e quelle dei paesi che già si trovano all'interno dell' UE;

- è stata realizzata un'attività di scambio e conoscenza tra organizzazioni di volontariato italiane e croate, grazie ad un finanziamento reperito attraverso il programma comunitario "Europa per i cittadini" con il progetto: "ferry-boat Split to Ancona". Obiettivo del progetto di scambio è quello della reciproca conoscenza delle realtà del volontariato in generale e dei settori sanitari e socio – sanitari in particolare, delle due sponde dell'adriatico, al fine di mettere a confronto prassi operative, storia, organizzazione e legislazione dei due Paesi. Nell'ambito di tale progetto si sono svolti dei momenti di scambio con tutti i partner nelle città di Ancona e Spalato;
- è stata avviata , in collaborazione con altri Centri di Servizio per il Volontariato italiani, un'attività di ricerca sul volontariato in Europa. Scopo della ricerca è fare una prima fotografia della situazione del Volontariato nei diversi paesi della Unione Europea sotto diversi punti di vista: legislazione, strutturazione , tipo di attività prevalente, problematiche e punti di forza. In particolare il CSV ha guidato il lavoro di ricerca in Romania, Finlandia e Malta.

## 2.8 ALTRE ATTIVITÀ

### *Percorso di revisione della legge regionale sul volontariato*

Su incarico dell'assessorato regionale al volontariato abbiamo organizzato e tenuto 11 incontri in tutta la Regione in cui è stata presentata e discussa l'ultima bozza della nuova legge regionale sul volontariato, al fine di promuovere una costruttiva consultazione utile ed opportuna per far sì che il nuovo testo di legge sia coerente con i bisogni e le aspettative delle associazioni. Di tale percorso ci siamo fatti carico di redigere idonea relazione che è stata inviata all'assessorato competente.

### *Coordinamento Nazionale dei CSV*

Nel contesto dei continui e proficui contatti e scambi di esperienze con le realtà degli altri Centri di Servizio dislocati sul territorio nazionale abbiamo continuato a garantire il nostro apporto alle attività del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio. In particolare oltre a partecipare alle varie attività ed iniziative istituzionali realizzate dal coordinamento abbiamo garantito il nostro contributo ai gruppi di lavoro nazionali attivi nelle diverse aree di attività dei CSV. Al nostro CSV è stato altresì rinnovato l'incarico di curare la redazione e pubblicazione del report annuale di attività di tutti i CSV operanti sul territorio nazionale riferito all'anno 2007.

106

### *Forum regionale del Terzo Settore*

Abbiamo attivamente partecipato all'attività del Forum regionale del Terzo Settore, garantendo un fattivo contributo alle iniziative fin qui realizzate.

### *Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e borse lavoro*

Coerentemente con i valori che da sempre hanno contraddistinto l'identità dell'AVM abbiamo garantito la nostra disponibilità per la programmazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nelle nostre sedi operative. In particolare nella sede di Ascoli Piceno è stata realizzata una borsa lavoro a favore di una ragazza, sostenuta dal Comune di Maltignano. Tale opportunità si è trasformata in inserimento lavorativo temporaneo grazie ad un finanziamento della Provincia di Ascoli Piceno, tutt'ora in corso. La ragazza è stata impiegata in affiancamento all'operatrice addetta al front-office ed i risultati del percorso fatto sono stati più che soddisfacenti ed anche dal punto di vista relazionale si è perfettamente inserita ed integrata con le figure professionali e dirigenziali dello sportello.

Nella sede di Fermo invece è stata realizzata una borsa lavoro tutt'ora in corso, sostenuta dal Comune di Fermo, a favore di una donna che si occupa settima-

nalmente della pulizia dei locali dello sportello. Anche in questo caso i risultati conseguiti hanno confortato e indotto a confermare la scelta a suo tempo fatta. Nello sportello di Pesaro invece ospitiamo una ragazza che sta usufruendo di un'opportunità di stage formativo, grazie ad un finanziamento della provincia di Pesaro riservato a giovani disoccupati o inoccupati. In questo caso la ragazza sta lavorando a due progetti mirati riguardanti il primo un percorso di possibile collaborazione tra mondo del volontariato ed imprese agricole del territorio ed il secondo la promozione e realizzazione di attività sportive per soggetti disabili. Entrambi i percorsi stanno proseguendo secondo l'iter definito e, eccettuata qualche difficoltà organizzativa iniziale, piuttosto prevedibile, la collaborazione si sta rivelando fonte di reciproco arricchimento ed utilità.

### ***La dimensione ambientale***

L'AVM crede fermamente a politiche finalizzate alla salvaguardia delle risorse ambientali e naturali, inserite in più ampio contesto di sviluppo sostenibile ed è consapevole della necessità dell'assunzione di responsabilità e della modifica dei comportamenti ad ogni livello, da quello sovranazionale a quello regionale, da quello comunale a quello individuale.

Ciò ha fatto sì che anche nella quotidiana gestione delle attività operative del CSV si adottassero comportamenti e misure coerenti con tali principi e valori.

Particolare attenzione è stata data al contenimento dei consumi della carta, attraverso l'adozione delle seguenti misure:

- il riutilizzo di carta già usata;
- il lavoro "a video", anziché su documenti stampati;
- l'utilizzo di una fotocopiatrice in grado di fare in modo automatico le fotocopie fronte-retro e dotata di altri dispositivi utili per il risparmio della carta, quali la possibilità di stampare due pagine su un'unica pagina;
- la drastica diminuzione della stampa di messaggi di posta elettronica in arrivo;
- carta riciclata ottenuta senza sbiancanti e senza coloranti per la stampa di "Volontariato Marche (6 numeri all'anno, con tiratura di 3000 copie) e di tutte le proprie pubblicazioni.

Ulteriori misure sono state adottate relativamente alla produzione dei rifiuti.

Nello specifico:

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

## TERZA PARTE

# 3. LA DIMENSIONE ECONOMICA

## 3.1 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE

Il sistema contabile adottato dal Csv per la rappresentazione delle risultanze di fine esercizio segue il principio della competenza economica, pertanto il Bilancio consuntivo si compone dello Stato Patrimoniale, del Conto Gestionale a proventi ed oneri (riclassificato per destinazione) e della Nota integrativa.

108

I contributi provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato sono stati inseriti in bilancio per la parte di competenza, per l'importo necessario alla copertura dei relativi oneri sostenuti.

L'assegnazione dei contributi da parte del CoGe per la gestione del CSV si divide sostanzialmente in due categorie:

- **i contributi per la spesa corrente** (relativi alla copertura delle spese correnti dell'esercizio);
- **i contributi per l'acquisizione di beni di investimento** (relativi alla copertura degli oneri necessari all'acquisto di beni durevoli che parteciperanno alla gestione del Csv per più esercizi).

I contributi non utilizzati dal Csv al 31/12 di ogni anno vengono evidenziati nella sezione del passivo dello Stato Patrimoniale in due distinte voci di bilancio:

- **"Debiti V/Fondo speciale per il volontariato"** per le risorse non impiegate dal Csv relative ad attività concluse al 31/12/08. Si tratta di risorse che vengono rimesse a disposizione per le attività programmate nell'esercizio successivo previa apposita delibera di assegnazione da parte del Comitato di Gestione;
- **"Risconti passivi contributi CoGe"** per le risorse non impiegate dal Csv

relative ad attività programmate nell'anno, in corso di svolgimento e che si concluderanno nell'esercizio successivo. Si tratta di risorse che, per il principio di competenza, verranno imputate ai proventi dell'esercizio successivo.

Con l'utilizzo di questo criterio la situazione economica relativa alla gestione del Csv chiude in pareggio in quanto le eventuali eccedenze non confluiscono nel patrimonio dell'Ente gestore ma vengono riportate a nuovo per le attività future. Il risultato di gestione dell'AVM è pertanto generato esclusivamente dalle attività diverse dalla gestione del Csv.

## 3.2 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE

Di seguito si riporta una sintesi della situazione patrimoniale dell'Ente gestore del Csv degli ultimi 2 esercizi:

109

**Tabella 51** – Sintesi della situazione patrimoniale dell'Ente gestore del Csv degli ultimi 2 esercizi - Attività

<b>ATTIVO</b>		<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>B)</b>	<b>IMMOBILIZZAZIONI NETTE</b>	<b>191.160</b>	<b>234.164</b>
I	Immateriali	11.041	25.206
II	Materiali	129.273	165.973
III	Finanziarie	50.846	42.984
<b>C)</b>	<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>2.285.294</b>	<b>1.864.172</b>
I	Crediti	366.518	262.004
II	Disponibilità liquide	1.918.776	1.602.169
<b>D)</b>	<b>RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	<b>3.492</b>	<b>3.245</b>
	Risconti Attivi	3.492	3.245
<b>TOTALE ATTIVO</b>		<b>2.479.947</b>	<b>2.101.581</b>

**Tabella 52** – Sintesi della situazione patrimoniale dell'Ente gestore del Csv degli ultimi 2 esercizi – Passività

<b>PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>		<b>2008</b>	<b>2007</b>
<b>A)</b>	<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>153.096</b>	<b>204.473</b>
	<b>Patrimonio Libero</b>	12.781	13.294
	Fondo Patrimonio Libero associativo	13.294	17.244
	Risultato di gestione dell'esercizio	512	3.950
	<b>Patrimonio Vincolato</b>	140.314	191.179
	Fondo vincolato copertura Immobilizzazioni Csv	140.314	191.179
			55.597
<b>B)</b>	<b>TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO</b>	<b>65.387</b>	<b>55.597</b>
	Fondo T.F.R.	65.387	55.597
<b>C)</b>	<b>DEBITI</b>	<b>974.552</b>	<b>991.712</b>
	<b>Debiti esigibili entro l'esercizio successivo</b>	974.552	991.712
<b>E)</b>	<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>1.286.912</b>	<b>849.799</b>
	<b>Ratei Ferie e 14a mensilità</b>	49.818	36.248
	<b>Risconti Passivi contribuiti Co.Ge</b>	1.237.094	813.552
	Contributi gestione corrente Attività ordinaria Csv	72.540	136.394
	Contributi gestione corrente Attività progettuale Csv	1.164.555	677.157
<b>TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>		<b>2.479.947</b>	<b>2.101.581</b>

In entrambi gli esercizi la situazione patrimoniale dell'AVM evidenzia un generale equilibrio.

Il patrimonio immobilizzato vincolato alla gestione del Csv copre esattamente il valore delle immobilizzazioni immateriali e materiali nette (inserite al valore residuo dei fondi ammortamento) tutte riferite alla gestione del Csv.

L'AVM non ha previsto un capitale di dotazione iniziale, pertanto il restante patrimonio libero associativo (quello cioè non vincolato alla gestione del Centro di Servizio per il Volontariato) è dato dalla somma algebrica dei risultati gestionali degli esercizi precedenti derivanti da attività diverse dalla gestione del Csv.

Anche sotto il profilo finanziario la situazione è di generale equilibrio, in quanto in entrambi gli esercizi le risorse necessarie alla copertura dei debiti di breve e lungo periodo sono interamente rinvenibili nell'attivo circolante.

## 3.3 LA SITUAZIONE ECONOMICA

### *La situazione economica dell'esercizio 2008*

Nel corso dell'esercizio 2008 il CoGe ha assegnato al Csv complessivamente **3.630.531 euro**, a cui si aggiungono i residui dall'esercizio precedente (Risconti passivi anno 2007 portati a novo nel 2008) pari ad euro 813.552 e ulteriori 48.317 euro rinvenibili dalla gestione finanziaria delle risorse provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato per un totale complessivo di **euro 4.492.400 a disposizione per l'anno 2008**.

Di questi il Csv ha utilizzato nel 2008 per lo svolgimento delle proprie attività **3.115.886 euro**, mentre i restanti **1.376.514** non utilizzati sono stati in parte riscontati per le attività non concluse al 31/12/08 e che si concluderanno nell'esercizio successivo (euro 1.237.094) e in parte evidenziati nel conto Debiti V/Fondo speciale per il Volontariato per le risorse residue dalle attività concluse al 31/12/08 (euro 139.419).

Oltre ai fondi provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato, l'AVM Regionale ha registrato proventi per euro 59.348 come contributi da Enti Locali e da soggetti privati per lo svolgimento di specifiche azioni tutte riconducibili alla gestione del Centro di Servizio per il Volontariato. In particolare si segnala il contributo di 25.000 euro con il quale la Regione Marche ha cofinanziato l'iniziativa "Dire fare Meeting" e la realizzazione del report nazionale delle attività svolte dai Centri di Servizi per il Volontariato commissionato da CSVnet per un importo di euro 10.000.

**Tabella 53** – Distribuzione delle risorse impiegate dal Csv nel 2008

Aree di intervento	Consuntivo 2008	%	Consuntivo 2007	%	scostamento 2008-2007
Oneri di funzionamento sede Regionale	316.922	10%	311.179	12%	5.743
Oneri di funzionamento sportelli	588.891	19%	435.283	17%	153.608
Servizi di base	80.618	3%	58.940	2%	21.678
Informazione e comunicazione	413.050	13%	336.236	13%	76.814
Documentazione	16.795	1%	13.163	1%	3.632
Ricerca	12.515	0%	0	0%	12.515
Consulenza	155.558	5%	101.821	4%	53.737
Formazione	451.308	14%	411.933	16%	39.375
Promozione del Volontariato	404.608	13%	176.536	7%	228.072
Monitoraggio e valutazione attività	29.985	1%	13.895	1%	16.090
Attività di Animazione Territoriale	9.770	0%	76.818	3%	-67.048
Progettazione	557.621	18%	359.912	14%	197.709
Adesione coordinamento nazionale Csv	36.904	1%	26.204	1%	10.700
Altre attività CSV	11.805	0%	24.567	1%	-12.762
Oneri finanziari	927		916	0%	11
Oneri tributari - IRAP	43.741	1%	39.852	2%	3.889
Investimenti	42.285	1%	149.707	6%	-107.422
Altri Oneri	2.546		4.015	0%	-1.469
<b>TOTALE RISORSE IMPIEGATE</b>	<b>3.175.849</b>	<b>100%</b>	<b>2.540.977</b>	<b>100%</b>	<b>634.872</b>

I valori relativi ai capitoli di bilancio “Oneri di funzionamento sede Regionale” e “Oneri di funzionamento degli sportelli operativi” sono stati riportati al netto del valore degli ammortamenti in quanto in tabella è stato inserito il valore degli investimenti effettuati nel corso dell’esercizio.

Rispetto alla distribuzione delle risorse impiegate nelle diverse aree gestionali tipiche, la voce “Oneri di funzionamento degli sportelli operativi” rappresenta quella con la maggiore incidenza. Rispetto all’esercizio 2007 sono stati stipulati contratti di lavoro dipendente con personale addetto all’attività di animazione territoriale. Coerentemente con lo schema di bilancio adottato tali costi sono stati inseriti alla voce “oneri di funzionamento sportelli operativi”, e sottratti dalla voce “animazione territoriale” che quindi subito un calo rispetto al 2007. La scelta di fondo rispetto all’attività di animazione territoriale attiene alla volontà di annoverare questo tipo di intervento tra quelli ordinariamente garantiti dalla

---

struttura del CSV, abbandonando il carattere di sperimentabilità che lo aveva caratterizzato negli ultimi due esercizi.

Le altre voci che maggiormente incidono nel bilancio consuntivo sono quelle che annoverano gli oneri relativi al sostegno ai progetti proposti dalle organizzazioni di volontariato e alla formazione.

In particolare si tratta di oneri sostenuti per attività realizzate direttamente dalle odv rispetto alle quali il CSV garantisce un sostegno economico oltre al relativo monitoraggio delle iniziative. Complessivamente gli oneri sostenuti per i due canali di sostegno (entrambi disciplinati da appositi bandi) ammontano ad euro 899.362 e insieme rappresentano il 28% del totale risorse impiegate e il 32% del totale delle risorse direttamente utilizzate per attività di servizio (con l'esclusione cioè degli oneri di supporto generale quali funzionamento della sede regionale, oneri tributari, oneri finanziari, ecc...).

Per quanto riguarda invece gli oneri complessivamente sostenuti per il personale dipendente, questi ammontano ad euro **656.181**, mentre i costi relativi al personale parasubordinato (compreso quello impiegato all'interno dei progetti proposti dalle odv) ammonta ad euro **308.434**. La somma delle due componenti, pari ad euro **964.615** rappresenta il 30% delle risorse complessivamente impiegate.



## 4. QUESTIONARIO PER I LETTORI

Vi invitiamo a presentare *osservazioni, suggerimenti, chiarimenti ed informazioni* su quanto riportato nel presente documento.

Saranno per noi preziosi e ve ne ringraziamo fin d'ora.

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

- |  |                                     |   |
|--|-------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> Direttivo AVM       | <input type="checkbox"/> Socio AVM  | <input type="checkbox"/> Personale retribuito CSV |
| <input type="checkbox"/> Odv                 | <input type="checkbox"/> Co.Ge      | <input type="checkbox"/> Ente Pubblico            |
| <input type="checkbox"/> Org. Terzo settore  | <input type="checkbox"/> Fondazione | <input type="checkbox"/> Mezzi di comunicazione   |
| <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |                                     |   |
- 

115

### 2) Attraverso quale modalità ha ricevuto copia del Bilancio Sociale?

-----

-----

### 3) Quanto tempo e attenzione ha potuto dedicare alla lettura del Bilancio Sociale?

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

## 4) Attraverso la lettura del Bilancio Sociale, come le appare il CSV?

- una grande organizzazione di volontariato
- un'impresa sociale
- un ente pubblico
- un carrozzone burocratico
- altro (specificare)

## 5) Sulla leggibilità del testo

- ottima     buona     discreta     scarsa     pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

116

## 6) Sulla veste grafica

- ottima     buona     discreta     scarsa     pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

**7) Sui contenuti: quanto rendono l'idea dell'azione sociale del CSV?**

ottima       buona       discreta       scarsa       pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

-----  
-----  
-----  
-----

**8) Sulla completezza: ha cercato qualche informazione senza trovarla?**

sì       no

se sì, cosa?

-----  
-----  
-----

**9) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione inutile?**

sì       no

se sì, cosa?

-----  
-----  
-----



**Sportello di Ancona** [ancona@csv.marche.it](mailto:ancona@csv.marche.it)

Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona  
tel 071 2814133 - fax 071 2814134

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

**Sportello di Ascoli Piceno** [ascoli@csv.marche.it](mailto:ascoli@csv.marche.it)

Via Tranquilli, 12/14 - 63100 Ascoli Piceno  
tel 0736 344807 - fax 0736 346265

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

**Sportello di Fermo** [fermo@csv.marche.it](mailto:fermo@csv.marche.it)

Via Alfredo Beni, 54 - 63023 Fermo  
tel. 0734 620503 - fax 0734 603612

 Lunedì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

**Sportello di Macerata** [macerata@csv.marche.it](mailto:macerata@csv.marche.it)

Via Velluti, 7 - località Piediripa - 62100 Macerata  
Tel 0733 280020 - fax 0733 292559

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

**Sportello di Pesaro** [pesaro@csv.marche.it](mailto:pesaro@csv.marche.it)

Via Carlo Forlanini, 15 - 61100 Pesaro  
Tel. 0721 390005 - Fax 0721 391526

 Lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 15.30 alle 19.30  
Martedì e giovedì, dalle 9.00 alle 13.00

**Sede Regionale** [sederegionale@csv.marche.it](mailto:sederegionale@csv.marche.it)

Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona  
tel 071 2814126 - fax 071 2814134

 Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00



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



## I nostri riferimenti sono:

---

Alessandro Fedeli

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

---

Davide Alessandrelli

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

---

**Centro Servizi per il Volontariato delle Marche**  
SEDE REGIONALE  
Via Trionfi 2, 60127 - Ancona  
tel. 071 2814126  
fax 071 2814134

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

NUMERO VERDE

**800 651212**

---

Edito da:

Centro di Servizio per il Volontariato - A.V.M.  
Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona

Progetto grafico e impaginazione  
Gustavo Guglielmotti

Tutti i diritti riservati

E' vietata la riproduzione anche parziale  
e con qualsiasi mezzo senza l'autorizzazione  
scritta dell'editore.

Prima edizione: Luglio 2009

Stampato presso: Bieffe Srl  
Via Zona Artigianale P.I.P.  
62019 Recanati (MC)