

CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DELLE MARCHE

*Associazione Volontariato Marche*

**BILANCIO SOCIALE**

**2009**



**CSV**

**MARCHE**



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

Bilancio Sociale  
**2009**

...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)

*ALLEGATI (disponibili sul sito internet [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)):*

- *Tavola per la verifica della completezza e della conformità del bilancio sociale rispetto al modello dell'Agenzia per le Onlus*
- *Tablelle di approfondimento citate nel testo*

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

**Le fondazioni che hanno contribuito al fondo sono:**

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

Lettera agli stakeholder

Nota metodologica

## **PRIMA PARTE L'IDENTITÀ**

### **1.1 L'AVM IN SINTESI**

PAGINA

**13**

### **1.2 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO**

PAGINA

**14**

### **1.3 LA STORIA**

PAGINA

**16**

### **1.4 LA MISSIONE**

PAGINA

**19**

### **1.5 IL DISEGNO STRATEGICO**

PAGINA

**21**

### **1.6 I PORTATORI DI INTERESSE**

PAGINA

**25**

1.6.1 L'analisi degli stakeholder

1.6.2 I destinatari delle attività del csv

1.6.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza

### **1.7 LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO DELLE MARCHE**

PAGINA

**29**

### **1.8 IL GOVERNO E LA STRUTTURA**

PAGINA

**32**

1.8.1 La compagine sociale

1.8.2 Le avm territoriali ed il loro ruolo

1.8.3 Il sistema di governo

1.8.4 La struttura organizzativa

### **1.9 LE RISORSE UMANE**

PAGINA

**42**

1.9.1 Il personale retribuito

1.9.2 I volontari

1.9.3 Formazione

1.9.4 Salute e sicurezza

1.9.5 Contenzioso

## SECONDA PARTE LA DIMENSIONE SOCIALE

### 2.1 I PRINCIPALI PROCESSI DI GESTIONE

- 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 valutarci ed essere trasparenti
- 2.1.4 Come comunichiamo
- 2.1.5 Con chi collaboriamo

PAGINA

47

### 2.2 GLI UTENTI

- 2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi
- 2.2.2 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo

PAGINA

55

### 2.3 L'INTEGRAZIONE TRA I BISOGNI INDIVIDUATI, LE STRATEGIE DEFINITE E LE AZIONI REALIZZATE

PAGINA

59

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

- 2.4.1 Consulenza
- 2.4.2 Percorsi di accompagnamento
- 2.4.3 La formazione
- 2.4.4 Documentazione
- 2.4.5 Informazioni
- 2.4.6 Comunicazione
- 2.4.7 Supporto logistico (cosiddetti "servizi di base")

PAGINA

66

### 2.5 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE

PAGINA

109

### 2.6 ANIMAZIONE TERRITORIALE

PAGINA

117

### 2.7 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

PAGINA

124

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

PAGINA

136

### 2.9 RICERCA

PAGINA

140

## TERZA PARTE LA DIMENSIONE AMBIENTALE

### 3.1 I COMPORAMENTI

PAGINA

143

## QUARTA PARTE LA DIMENSIONE ECONOMICA

### 4.1 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE

PAGINA

145

### 4.2 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE

PAGINA

146

### 4.3 LA SITUAZIONE ECONOMICA

- 4.3.1 I proventi da fondo speciale per il volontariato
- 4.3.2 Altri proventi
- 4.3.3 Gli oneri

PAGINA

148

## QUINTA PARTE QUESTIONARIO PER I LETTORI

PAGINA

155

## Lettera agli stakeholder

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

- Garantire la massima trasparenza a tutti i “portatori di interessi” sulla gestione delle risorse, cercando di esprimere il senso dell'attività svolta e dei risultati ottenuti;
- Creare un'occasione di riflessione, di analisi e di valutazione sull'identità dell'associazione, sulla propria vocazione a sostegno della solidarietà e sui valori che la animano, che consenta di migliorare la capacità di perseguire la propria missione e di comprendere il valore di ciò che si sta facendo;

Riteniamo altresì che il documento rappresenti un valido strumento di comunicazione istituzionale nel dialogo con i propri interlocutori significativi. 9

L'esercizio in esame è stato caratterizzato da un generale consolidamento di tutti i servizi erogati. In tale conteso due aspetti ci sentiamo di evidenziare: la sensibile riduzione dei servizi curati dall'ufficio stampa ed il rilancio dell'esperienza del sostegno alla progettazione sociale delle associazioni. Il primo aspetto, che merita indubbiamente un ulteriore approfondimento, se da un lato va nella direzione opposta a quella da sempre tracciata di perseguire una sempre maggiore visibilità dei messaggi e delle azioni del volontariato, dall'altro potrebbe essere un tangibile segno di una maggiore autonomia delle associazioni nel gestire tale fondamentale aspetto della loro gestione e quindi del pieno raggiungimento della mission del CSV. Il secondo aspetto ci conforta invece in merito alla rinnovata capacità propositiva dimostrata dalle associazioni nel contribuire a rispondere ai bisogni delle proprie comunità territoriali e conferma come processi innovativi nell'erogazione dei servizi, perseguiti con costanza e dedizione, conseguono quasi sempre risultati significativi.

Ulteriori iniziative significative realizzatesi nell'anno appena trascorso riguardano poi l'indagine-censimento sulla presenza e le caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano ed il percorso di ricerca finalizzato a “misurare” il valore sociale ed economico garantito dal volontariato alla comunità marchigiana.

A partire da quanto realizzato nell'anno appena trascorso affrontiamo il corrente anno con l'obiettivo di raccogliere e vincere due prioritarie sfide: la prima, riguardante l'assetto gestionale del CSV che dovrà fare i conti con la pesante crisi finanziaria, che ne ha ridotto pesantemente le risorse economiche a disposizione, la seconda, riguardante invece i contenuti della mission del CSV che sempre più di più dovrà favorire una consapevole assunzione di un efficace ruolo politico da parte delle realtà organizzate di volontariato; un volontariato che dovrà nel contempo essere capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento evitando i rischi della frammentazione e dell'autoreferenzialità.

Sempre fedeli al nostro motto che "ogni cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio" riteniamo che il presente documento è tuttora inserito in un processo di continuo miglioramento. In particolare riteniamo che possibili ambiti di sviluppo per il prossimo anno potranno essere:

- la formalizzazione degli obiettivi dovrà essere più dettagliata, per consentire significativi confronti con i risultati ottenuti;
- il dialogo con le parti interessate, finalizzato ad ottenere *feed-back* utili alla programmazione e al controllo dovrà essere reso più sistematico ed efficace.

10 Buona lettura.

## Nota metodologica

Con questa sesta edizione del bilancio sociale l'Associazione Volontariato Marche (AVM) rende conto in modo ampio e articolato del suo operato e dei risultati ottenuti nel corso del 2009, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività di AVM Regionale, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro Servizio per il Volontariato delle Marche sia quelle di altra natura; non prende invece in esame l'operato delle AVM provinciali, la cui relazione con AVM Regionale è esplicitata nel bilancio sociale. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione; rispetto al 2008 non ci sono stati cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

Il documento è stato realizzato da un gruppo di lavoro costituito dal coordinatore regionale di AVM e dai responsabili delle diverse aree di servizio. In fase di revisione finale il gruppo è stato supportato da Giovanni Stiz, esperto di rendicontazione sociale.

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il "Modello per il Bilancio Sociale dei CSV. Guida operativa per la redazione" (2006) e le "Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato" (2008), entrambi proposti da CSV.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Nella fase conclusiva del lavoro è stato inoltre possibile utilizzare le **"Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit" elaborate dall'Agenzia per le Onlus** e rese pubbliche nel mese di febbraio 2010. Si è quindi cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. Come è possibile verificare nella tabella per la verifica della completezza e per il raccordo delle informazioni riportate nel bilancio sociale rispetto al modello dell'Agenzia per le Onlus - prevista dalle stesse Linee Guida e riportata in allegato -, **sono presenti l'82,0% completamente ed il 10,0% in parte delle cosiddette 'informazioni essenziali' (che sono complessivamente 50)** ed il 54,5% completamente ed il 4,5% in parte delle cosiddette 'informazioni volontarie' (che sono complessivamente 44).

Il presente bilancio sociale rappresenta una sintesi ragionata del report integrale delle attività svolte nel 2009, discusso ed approvato dal Consiglio Direttivo e dall'assemblea dei soci dell'AVM.

Viene stampato in 1000 copie e reso disponibile sul sito del CSV delle Marche, unitamente al bilancio di esercizio.

**Per informazioni:**

Centro Servizi per il Volontariato delle Marche – A.V.M.

Via della Montagnola 69/a, 60127 - Ancona

Telefono 071899650 Fax 0712809039

sederegionale@csv.marche.it

www.csv.marche.it

# 1. L'IDENTITÀ

## 1.1 L'AVM IN SINTESI

L'Associazione Volontariato Marche (AVM) è un'associazione di secondo livello<sup>1</sup>, la cui base sociale è costituita da 405 organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, che dal 1999 gestisce il 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.

La sua principale sede è ad Ancona, in via della Montagnola 69/a<sup>2</sup>. Per l'erogazione dei servizi alle associazioni AVM dispone inoltre di una rete di 23 sportelli territoriali presenti in tutte le province delle Marche.

### Alcuni indicatori di particolare rilievo

	2009	2008
N. dipendenti a tempo indeterminato	22	18
Ricavi e proventi complessivi in euro	3.271.971	3.226.100
N. Associazioni di volontariato che hanno richiesto ed usufruito dei servizi del CSV	1.345, pari al 77,3% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV	1.280 associazioni, pari al 79,1% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV
Soci AVM	405 pari al 33,1% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire	401 pari al 35,1% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire

<sup>1</sup> - Fiscalmente AVM è un ente non commerciale.

<sup>2</sup> - Si tratta dell'indirizzo della nuova sede di AVM, operativa da fine aprile 2010; è anche l'indirizzo della sede legale

## 1.2 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato (Csv) 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 gestione di un Csv deve essere effettuata, secondo il Decreto, da un'organizzazione di volontariato o da un'entità giuridica costituita da organizzazioni di volontariato o con presenza maggioritaria di esse (il cosiddetto **“ente gestore” del Csv**).

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 destinata alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni” deputati al finanziamento delle attività dei Centri di servizio.

Le attività dei CSV sono altresì finanziate dalle ulteriori disponibilità rivenienti dagli impegni scaturiti dall'accordo, firmato nel 2006, tra l'ACRI (Associazione delle Casse di Risparmio italiane che raggruppa tutte le fondazioni di origine bancaria finanziatrici dei CSV) da una parte e Forum del Terzo Settore, Coordinamento Nazionale dei CSV, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione e alcune tra le organizzazioni di volontariato maggiormente rappresentative a livello nazionale, dall'altra.

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 di origine bancaria, 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 dietro presentazioni di puntuali programmi di 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 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.

## 1.3 LA STORIA

L'Associazione Volontariato Marche 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 e divenendone quindi **l'ente gestore**.

Da un lato l'intenzione di riconoscere e promuovere la possibilità dei vari territori della nostra regione di partecipare all'elaborazione, realizzazione e valutazione dell'attività del Csv e dall'altro la volontà di costituire strumenti autonomi in grado di dialogare direttamente con i soggetti istituzionali e non presenti nel rispettivo territorio, ha stimolato, nel 2001, la scelta di costituire le AVM provinciali.

**16** Relativamente a ruolo, compiti e funzioni dell'AVM regionale e delle cinque AVM provinciali ed al rapporto tra tali soggetti e la gestione dell'attività di Centro di Servizio si rimanda al paragrafo 2.1.3 per maggiori dettagli.

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

È 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 associazioni di volontariato. Viene realizzata la prima versione del sito inter-

net [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 l'allora 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 AVM 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

L'AVM 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 rappresentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.

**2006**

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**

E’ il decimo anno di attività del CSV, che si caratterizza per il consolidamento dei servizi e delle iniziative esistenti e per due importanti eventi pubblici che hanno voluto rappresentare un momento di riflessione su quanto realizzato in passato e un punto di partenza per qualificare e rendere sempre più incisiva l’azione del CSV: “Dire Fare meeting”, pensato per far incontrare la cittadinanza, in particolare i più giovani, con il mondo del volontariato, e il convegno nazionale “Ha un futuro il volontariato”.

**2009**

Si realizza, dopo sette anni dalla prima edizione, un’indagine-censimento sulla presenza e le caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano e si porta a compimento un percorso di ricerca finalizzato a “misurare” il valore sociale ed economico garantito dal volontariato alla comunità marchigiana.

**1.4 LA MISSIONE**

L’AVM è ente gestore del CSV Marche e soggetto a disposizione di tutto il volontariato del territorio regionale, che lo ha costituito, lo indirizza e lo governa con la missione di:

- **sviluppare 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 tali finalità generali non può realizzarsi in via esclusiva attraverso il confronto e la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma può e deve implicare anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi da parte del CSV. E ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un Centro di Servizio: **non limitarsi solo a realizzare quanto domandato dalle organizzazioni**, ma anche analizzare le opportunità e le condizioni che permettono al volontariato di crescere e operare in modo efficace, promuovendo e stimolando percorsi, talvolta anche impegnativi, ma in grado di permettere alle organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di sviluppo.

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

genti delle associazioni, ma bensì 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 predilige lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV e di quelle presenti nelle associazioni di volontariato;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
- 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;
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, gli enti pubblici territoriali, le altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

## 1.5 IL DISEGNO STRATEGICO

Come dettagliato più avanti (vedere paragrafo 2.1), il percorso di programmazione nel 2009 è stato profondamente innovato, seguendo le indicazioni delle linee guida sulla programmazione elaborate nel 2009 da CSVnet. In particolare è stato rafforzato il processo di confronto e condivisione con gli stakeholder e per la prima volta è stato elaborato, oltre ad un piano operativo annuale (relativo al 2010), **un piano strategico biennale (relativo al 2010-2011).**

**Il piano è stato elaborato partendo dall'individuazione delle problematiche e bisogni che caratterizzano il territorio e le organizzazioni di volontariato delle Marche, dalla conseguente selezione di obiettivi prioritari e dalla definizione di strategie atte a perseguire efficacemente tali obiettivi.**

Di seguito si fornisce una sintesi dei contenuti di tale piano (disponibile integralmente sul sito [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)), che costituirà la base anche per la rendicontazione realizzata nel prossimo bilancio sociale.



## BISOGNO

Sensibile riduzione delle risorse disponibili, correlata al bisogno di garantire comunque l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento al volontariato

## PRIORITÀ

Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti e ottimizzare l'uso delle risorse disponibili, garantendo comunque l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria

## STRATEGIE

- a. Avviare attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni
- b. Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV
- c. Programmare e realizzare percorsi formativi al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni
- d. Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica e promozione dell'organizzazione
- e. Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento
- f. Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane
- g. Sviluppare e qualificare le competenze, capacità ed attitudini degli operatori del CSV, favorendo una marcata specializzazione delle relative mansioni e ruoli
- h. Promuovere l'adozione e l'uso di quelle nuove tecnologie che consentono di aumentare l'efficienza delle azioni realizzate

## BISOGNO

Debolezza strutturale delle capacità del volontariato di "fare rete" al suo interno e con il più ampio sistema degli attori pubblici e privati del territorio

Insufficiente consapevolezza della necessità di essere in grado di assumere e svolgere una funzione politica nella propria comunità territoriale di riferimento

## PRIORITÀ

Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, valorizzando l'irrinunciabile ruolo politico del volontariato

## STRATEGIE

- a. 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
- b. Promuovere e supportare, 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
- c. Avviare percorsi e progetti che consentono al volontariato di essere in grado di leggere compiutamente e con competenza i bisogni della comunità territoriale

## BISOGNO

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

## PRIORITÀ

Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie

## STRATEGIE

- a. Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento e la gestione di nuovi volontari
- b. Promuovere la cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato ed i soggetti interessati e finalizzate ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato
- c. Sostenere ed accompagnare le associazioni nelle loro autonome iniziative di promozione del volontariato

## BISOGNO

Difficoltà nella gestione quotidiana delle attività associative, più marcata in alcuni ambiti

## PRIORITÀ

Qualificare e sviluppare le competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti delle OdV.

## STRATEGIE

a. Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative, in particolare negli aspetti ritenuti più problematici (gestione delle risorse umane; capacità di programmazione di medio periodo e di valutazione del proprio agire ed infine competenze per sviluppare la progettualità delle OdV).

b. Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti

## 1.6 I PORTATORI DI INTERESSE

### 1.6.1 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. Gli stakeholder dell'AVM ritenuti principali sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

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

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

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

- Le Fondazioni di origine bancaria

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

- I soci dell'Associazione Volontariato Marche
- Gli organi sociali dell'AVM
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche

#### *Le risorse umane coinvolte*

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

#### *I soggetti del sistema CSV*

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

#### *I partner territoriali*

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

## 1.6.2 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 dell'AVM, che opera nei loro confronti ispirandosi ai principi esplicitati precedentemente ("La missione"). Il bilancio sociale è prioritariamente rivolto a questo stakeholder, per fornire un quadro completo dell'operato e dei risultati conseguiti che consenta la formulazione di proposte ed osservazioni per il miglioramento degli stessi.

Nel successivo paragrafo si forniscono alcuni dati di dettaglio sulle associazioni di volontariato delle Marche.

### **La comunità territoriale**

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

### **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 con trasparenza il loro impiego.

Le stesse Fondazioni garantiscono poi ulteriori risorse per il finanziamento delle attività dei CSV, rivenienti dagli impegni scaturiti dall'accordo, firmato nel 2006, tra l'ACRI (Associazione delle Casse di Risparmio italiane che raggruppa tutte le fondazioni di origine bancaria finanziatrici dei CSV) da una parte e Forum del Terzo Settore, Coordinamento Nazionale dei CSV, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione e alcune tra le organizzazioni di volontariato maggiormente rappresentative a livello nazionale, dall'altra.

Le fondazioni hanno una legittima e spiccata aspettativa perché l'impiego delle risorse avvenga in attività che risultino 'visibili' e tangibili all'esterno; la cosa è purtroppo sovente in contrasto con la funzione, normativamente prevista, dell'erogazione "interna" dei servizi alle associazioni.

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

Sono eletti dall'assemblea ed hanno l'impegno di indirizzare, governare e verifi-

care l'attività in maniera puntuale e consapevole. primaria Per questo assume particolare rilevanza la realizzazione di momenti di conoscenza e formazione sui problemi generali del volontariato e sulle possibili strategie per qualificarlo.

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

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 di una quota dei proventi delle fondazioni bancarie. 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, ambiti sociali, zone sanitarie)**

La Regione Marche, le Province, i Comuni, gli ambiti sociali, le zone sanitarie interagiscono con vari ruoli e misure 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.

### **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 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 di beni e servizi***

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 o offre prodotti di sicura qualità ad un equo corrispettivo economico, dimostrando altresì la necessaria affidabilità. Particolare attenzione viene altresì prestata all'adozione da parte dei fornitori di misure di responsabilità sociale: utilizzo di energie rinnovabili, integrazione soggetti svantaggiati, etc...

## 1.7 LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO DELLE MARCHE

Attraverso i propri sportelli territoriali ed in passato per il tramite di indagini mirate, l'AVM ha da sempre provveduto ad una sistematica raccolta di informazioni qualitative e quantitative sul volontariato regionale.

Nel corso del 2009 in particolare il CSV ha collaborato alla realizzazione di un'indagine-censimento, realizzata dall'Osservatorio Regionale delle politiche sociali di cui si riportano di seguito alcuni dati particolarmente significativi.

Al 31 dicembre 2009, le AdV presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.740 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2008 (+121, pari al 7,5%).

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

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

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 902 abitanti su base regionale, le diverse province non sembrano infatti discostarsi significativamente. Nel 2008 tale dato era pari a 959 abitanti ed il positivo decremento registrato nel 2009 è indubbiamente dovuto da una parte all'incremento della presenza delle associazioni nella regione e dall'altra a un modestissimo incremento della popolazione marchigiana registratasi tra i due anni.

**Tabella 1.1** - Associazioni di Volontariato: presenza nelle varie province della regione

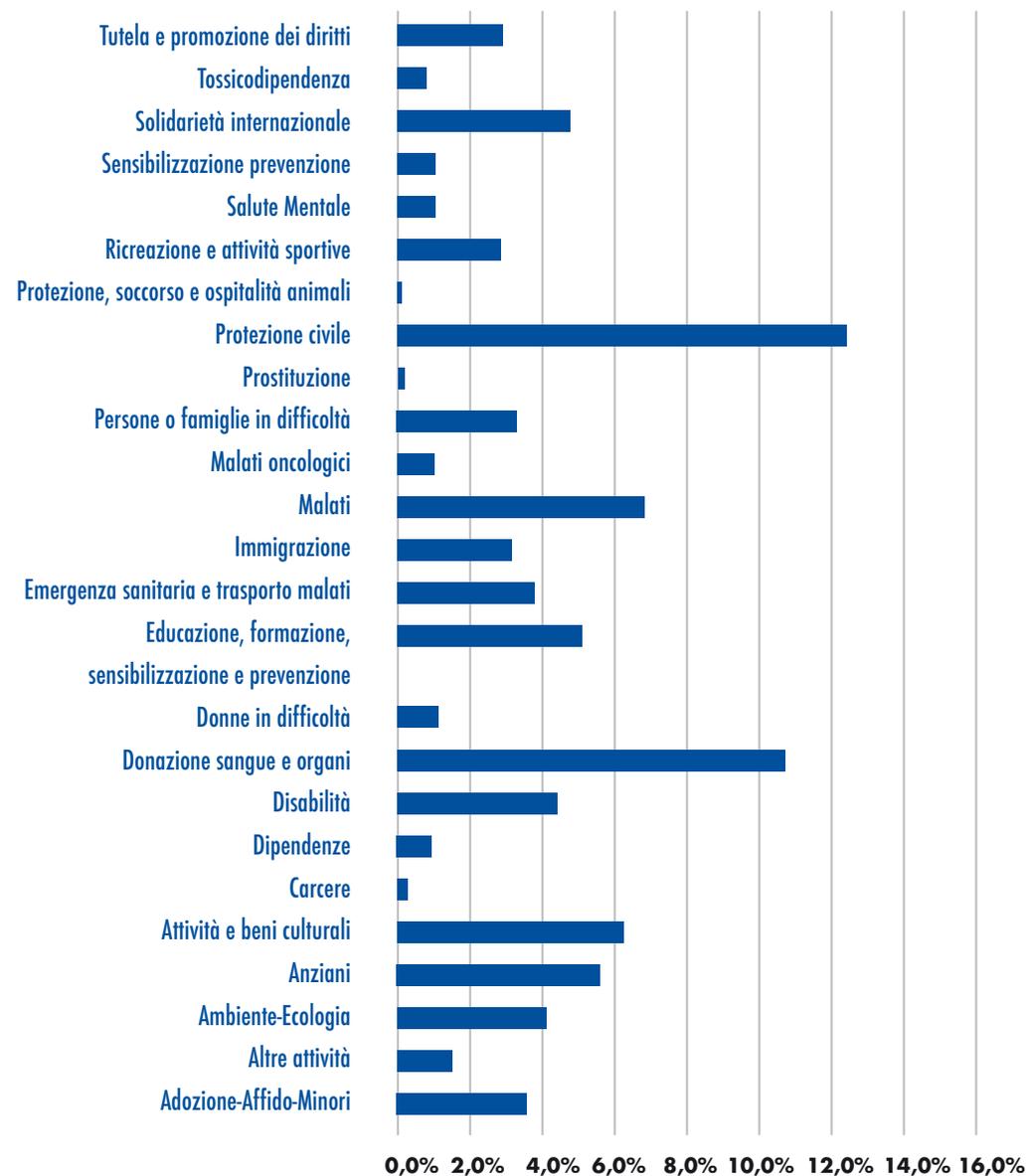
Provincia	N. Adv	% su totale	Popolazione	Popolazione
Ancona	535	30,7%	476.016	890
Ascoli P.	248	14,3%	219.157	884
Fermo	178	10,2%	170.177	956
Macerata	349	20,1%	322.498	924
Pesaro	430	24,7%	381.730	888
<b>Totale</b>	<b>1.740</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.569.578</b>	<b>902</b>

Le Adv iscritte al Registro Regionale, istituito in base alla L. 266/91, rappresentano il 70,3% del totale con un dato in linea con quello del 2008 (70,7% nel 2008, 67,8% nel 2007, 57,9% nel 2006). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale quanto a percentuale di associazioni iscritte al registro; ciò è il frutto anche dell'azione da sempre condotta dal CSV e finalizzata a sensibilizzare le associazioni attorno all'opportunità di definire formalmente il proprio inquadramento giuridico, attraverso l'iscrizione a tale Registro.

**Tabella 1.2** - Adv iscritte al registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	137	398	74,4%
Ascoli P.	74	174	70,2%
Fermo	73	105	59,0%
Macerata	96	253	72,5%
Pesaro	136	294	68,4%
<b>Totale</b>	<b>516</b>	<b>1.224</b>	<b>70,3%</b>

**Grafico 1.1** – Adv per ambito di attività



## 1.8 IL GOVERNO E LA STRUTTURA

### 1.8.1 - La compagine sociale

L'adesione all'AVM è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). La quota associativa viene deliberata annualmente dall'assemblea dell'AVM regionale (nel 2009 non è stata prevista alcuna quota associativa). Per aderire è sufficiente fare apposita domanda all'AVM provinciale di riferimento individuata sulla base della sede legale dell'organizzazione richiedente.

**Nel 2009 erano socie dell'AVM 405 organizzazioni di volontariato, pari al 33,1% delle organizzazioni iscritte al RRV.** Nel corso dell'anno sono entrate 4 nuove organizzazioni socie, a fronte di nessuna uscita.

**Tabella 1.3** - Associazioni di volontariato socie dell'AVM  
(al 31 dicembre 2009)

Provincia	Adv socie AVM	Distribuzione % Adv socie nelle province	Adv socie / Adv iscritte RRV in %
Ancona	89	22,0%	22,4%
Ascoli P.	73	18,0%	42,0%
Fermo	46	11,4%	43,8%
Macerata	69	17,0%	27,3%
Pesaro	128	31,6%	43,5%
<b>Totale</b>	<b>405</b>	<b>100,0%</b>	<b>33,1%</b>



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

*Tabella 1.4 - Ambito di attività prevalente dei soci A.V.M.*

*Tabella 1.5 - Elenco dei soci dell'AVM*

*Grafico 1.2 - OdV per Zone Sanitarie - valore assoluto*

*Grafico 1.3 - OdV per Zone Sanitarie in rapporto alla popolazione - cittadini per associazione*

### 1.8.2 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.

Di seguito illustriamo sinteticamente ruolo, compiti e funzioni dell'AVM regionale e delle cinque AVM provinciali ed il rapporto tra tali soggetti e la gestione dell'attività di Centro di Servizio.

L'AVM Regionale:

- è l'unica titolare della gestione del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche e quindi assegnataria e responsabile dei fondi deliberati dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche;
- oltre a gestire il Csv, può fare altre attività, per la realizzazione delle quali reperisce risorse finanziarie diverse da quelle destinate alla gestione del CSV;
- sviluppa i rapporti con le organizzazioni sociali, politiche ed economiche di ambito regionale; ogni questione compresa nelle finalità statutarie dell'AVM ed avente interesse regionale è di competenza dell'AVM regionale;
- verifica il rispetto e l'attuazione delle norme statutarie da parte delle AVM provinciali.

L'AVM provinciale partecipa alla gestione del CSV attraverso un contributo di idee e di proposte elaborate nella fase di definizione del programma di attività e del bilancio preventivo dell'AVM Regionale e attraverso la partecipazione di propri rappresentanti negli organi sociali dell'AVM regionale. In particolare le linee generali per la costruzione del programma di attività, elaborate dal Consiglio Direttivo dell'AVM regionale, devono essere oggetto di esame e discussione all'interno del Consiglio Direttivo delle cinque AVM provinciali.

Relativamente alle attività del CSV, l'AVM provinciale svolge le seguenti funzioni:

- raccoglie le istanze e valuta i bisogni espressi dalle associazioni del territorio e trasmette tali proposte ed esigenze all'AVM regionale che deve valutarle ed eventualmente farle proprie nella programmazione e realizzazione dei servizi erogati dal CSV;
- informa le associazioni sui servizi erogati dalle strutture operative del Csv e favorisce la partecipazione delle stesse alle iniziative in programma;
- valuta l'efficacia e la qualità dei servizi erogati e delle attività realizzate dal

Csv e la loro rispondenza alle necessità esplicite od implicite manifestate dalle associazioni;

L'AVM provinciale può 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 responsabile.

L'AVM provinciale inoltre:

- svolge un ruolo di collegamento tra le associazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo le relazioni e la collaborazione tra le stesse associazioni ed in particolare tra queste e le istituzioni pubbliche locali;
- sviluppa i rapporti nei confronti di enti locali, istituzioni, organizzazioni sociali, politiche ed economiche presenti nel proprio ambito territoriale, al fine di favorire la costruzione di rapporti di sussidiarietà tra il mondo del volontariato e gli altri soggetti del territorio;
- costituisce un luogo di sostegno e facilitazione per la creazione di rappresentanze delle associazioni di volontariato esistenti nel proprio ambito territoriale di riferimento.

Gli operatori degli sportelli operativi del CSV collaborano nella gestione delle funzioni e dei compiti istituzionali dell'AVM provinciale e nella realizzazione delle iniziative programmate.

34

### 1.8.3 Il sistema di governo

L'organo dell'AVM preposto alla definizione degli indirizzi e degli orientamenti generali dell'associazione è l'**Assemblea Regionale dei delegati**. I componenti sono eletti dalle assemblee provinciali proporzionalmente al numero dei soci delle AVM provinciali e durano in carica tre anni.

Per ogni 4 soci aderenti ogni AVM provinciale ha diritto infatti ad avere un delegato all'assemblea dell'AVM regionale. Essendo i soci organizzazioni di volontariato i componenti dell'assemblea sono persone fisiche che rappresentano tali organizzazioni.

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

Nel 2009 sono state svolte 2 assemblee ordinarie: la prima per l'approvazione del bilancio consuntivo e della relazione sulle attività svolte, la seconda per l'approvazione del bilancio preventivo e del programma di attività 2010.

#### Livello di partecipazione alle Assemblee del 2009

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 19 maggio 2009	15 (di cui nessuno per delega)	16,0%
Assemblea ordinaria del 31 ottobre 2009	28 (di cui nessuno per delega)	29,8%

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 dalla normativa. Il Consiglio Direttivo, oltre a nominare il Comitato Scientifico (organo tecnico di consultazione), nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economo.

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...).

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

35

**Tabella 1.6** - Componenti del Consiglio Direttivo dell'AVM (marzo 2008 – marzo 2011)

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo in esso svolto	Altri ruoli di governo controllo svolti in altre organizzazioni (profit, non profit o pubbliche)
Marcolini Enrico (Presidente)	quarto	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata - Presidente	
Matacena Francesca (Vicepresidente)	primo	Insegnante di conservatorio	Associazione Genitori Pesaro - Consigliere	
Brugnoni Francesco (Tesoriere-Economo)	secondo	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio - Vice Presidente	
Olivi Saverio (Consigliere)	terzo	Impiegato comunale	CB Club Enrico Mattei Fano - Presidente	Presidente regionale della Federazione Italiana Radioamatori- CB e coordinatore nazionale della medesima federazione. Referente per le associazioni di protezione civile della provincia di Pesaro-Urbino
Argentati Mario (Consigliere)	primo	Funzionario di banca	Avis Jesi - Consigliere	
Quarchioni Luigino (Consigliere)	primo	Presidente Legambiente Marche APS	Legambiente Marche - Presidente	Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche
Montebelli Gilberto (Consigliere)	primo	Pensionato	Auser Marche - Consigliere	Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Camerata Picena (AN)
Falchetta Roberta (Consigliere)	primo	Insegnante	I Nuovi Amici Macerata - Consigliere	Presidente del comitato di partecipazione dei cittadini alla salute per la Zona Sanitaria n. 9
Tomassini Marco (Consigliere)	secondo	Vice prefetto	Federprociv Porto S. Elpidio - Presidente	
Sabbatini Ubaldo (Consigliere)	terzo	Pensionato	Avis Spinetoli - Vice Presidente	Presidente Gruppo Podistico Avis di Spinetoli-Pagliare
Traini Guerriero (Consigliere)	primo	Pensionato	Auser Montepreandone - Presidente	
Fiorini Roberto (Consigliere)	terzo	Consulente	Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato	

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

A tali consiglieri è richiesto, mantenendo un rapporto di stretta collaborazione con il responsabile tecnico di riferimento e con il coordinatore regionale, di:

- riconoscere i bisogni delle associazioni;
- individuare le strategie di risposta più appropriate ai bisogni delle associazioni fornendo puntuali indicazioni ed orientamenti al responsabile tecnico di area;
- valutare l'efficacia e la qualità dei servizi erogati e delle attività realizzate e la loro rispondenza alle necessità manifestate dalle associazioni;
- valutare l'operato del responsabile tecnico riferendosi, nell'esercizio di tale funzione, al coordinatore regionale, al quale è affidata la direzione organizzativa ed operativa del CSV

Ad alcuni consiglieri è inoltre affidata la responsabilità politica in relazione ad un settore di intervento del volontariato, che assume particolare rilievo per l'attività di animazione territoriale.

**Tabella 1.7** - Componenti del Consiglio Direttivo dell'AVM e relative responsabilità

NOME	RUOLO	AREA DI RESPONSABILITÀ CSV	SETTORE DEL VOLONTARIATO DI COMPETENZA
<b>ALBERTO ASTOLFI</b>	Presidente onorario	Collaborazione con il Presidente nei rapporti istituzionali. Rapporti con il Comitato Scientifico.	Anziani
<b>ENRICO MARCOLINI</b>	Presidente AVM regionale e Presidente AVM Macerata	Compiti statutari Presidente AVM reg.le Rapporti istituzionali Rapporti con il personale e organizzazione interna Area Progettazione e Formazione	Povertà ed emarginazione sociale
<b>FRANCESCA MATACENA</b>	Vice-presidente AVM regionale e presidente AVM Pesaro	Compiti statutari vice-presidente AVM reg.le Presidente AVM Pesaro Compiti statutari tesoriere economo AVM reg.le	Giovani, genitorialità, famiglia
<b>FRANCESCO BRUGNONI</b>	Tesoriere-economo	Area consulenza e servizio civile	Sanità
<b>MARIO ARGENTATI</b>	Presidente AVM Ancona	Presidente AVM Ancona	Sanità
<b>MARCO TOMASSINI</b>	Presidente AVM Fermo	Presidente AVM Fermo	Protezione civile
<b>UBALDO SABBATINI</b>	Presidente AVM Ascoli Piceno	Presidente AVM Ascoli Piceno	Sanità
<b>SAVERIO OLIVI</b>	Consigliere	Area investimenti e logistica (attrezzature, sedi, etc...)	Protezione civile
<b>MONTEBELLI GILBERTO</b>	Consigliere	Organizzazione manifestazioni pubbliche e grandi eventi	Anziani
<b>LUIGINO QUARCHIONI</b>	Consigliere	Area Informazione e comunicazione	Ambiente
<b>ROBERTA FALCETTA</b>	Consigliere	Presidente AVM Macerata.	Disabilità
<b>GUERRIERO TRAINI</b>	Consigliere	Area Promozione del Volontariato	Anziani
<b>ROBERTO FIORINI</b>	Rappresentante del Co.Ge.	Collaboratore Area ricerca	

Nel 2009 il Consiglio Direttivo ha effettuato complessivamente 9 sedute. Nessun membro del Consiglio ha effettuato erogazioni liberali all'AVM.

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

Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalla normativa. Nel 2009 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte ed ha effettuato verifiche sulla regolare tenuta della contabilità, sulla tenuta dei libri e registri associativi, sulla correttezza degli adempimenti di natura fiscale e sulla rispondenza del bilancio consuntivo 2008 alle registrazioni contabili;

in particolare attraverso analisi e controlli a campione sulla seguente documentazione: fatture di acquisto, modelli dichiarativi (Mod. f24, modello IRAP, Mod. Unico, ecc...), registrazioni contabili, distinte di pagamento con bonifico bancario, libri verbali, ecc...

Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti, così come scaturito dall'assemblea elettiva del 29 marzo 2008 e che rimarranno in carica fino a marzo 2011.

**Tabella 1.8** - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori dell'AVM (marzo 2008 – marzo 2011)

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

**Tabella 1.9** - Composizione del Collegio dei Garanti dell'AVM (marzo 2008 – marzo 2011)

Nome	Carica	Mandati
Morelli Nello	Presidente del Collegio	primo
Franco Alberto	Garante	primo
Bambini Fabrizio	Garante	primo

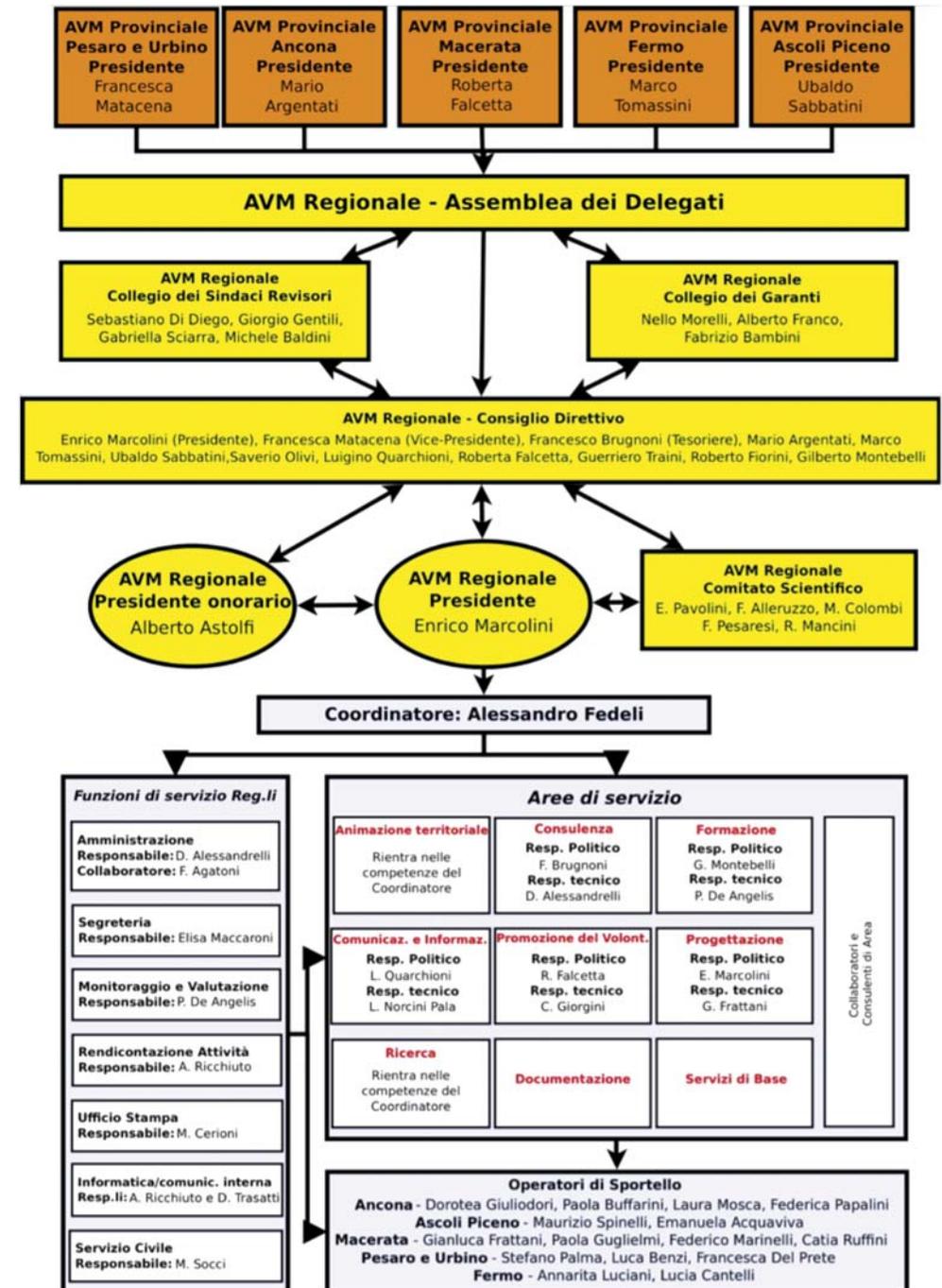
I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione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

**Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito**, salvo il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate nell'esercizio dell'incarico ricoperto. A tal proposito nel 2009 sono stati sostenuti oneri pari a complessivi 25.246 euro per tutti i 19 membri degli organi sociali.

### 1.8.4 La struttura organizzativa

Nella pagina seguente riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma dell'AVM nel 2009.

**Grafico 1.4** - Organigramma dell'AVM



## 1.9 LE RISORSE UMANE

### 1.9.1 Il personale retribuito

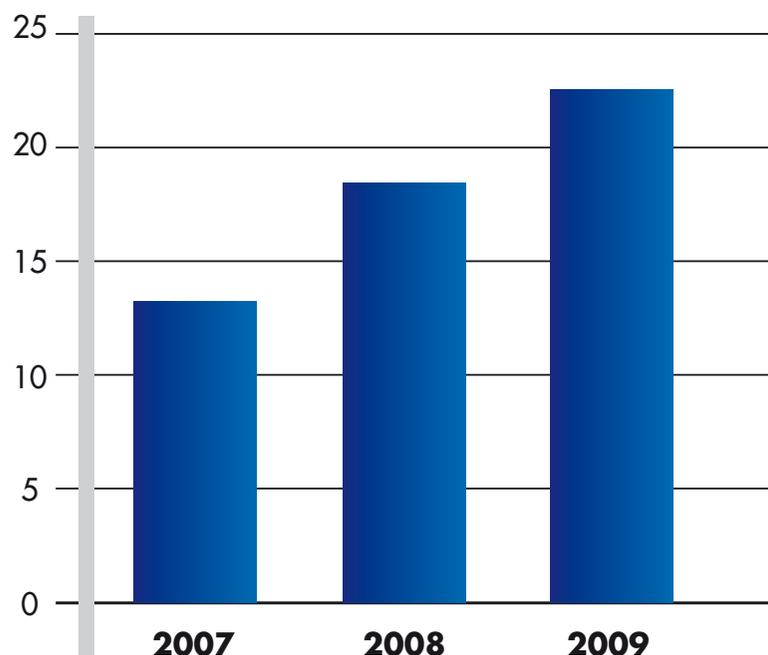
La struttura operativa del CSV è basata principalmente su **22 dipendenti di cui 10 a tempo indeterminato e 12 a tempo determinato (4 in più rispetto al 2008), 6 dei quali part-time.**

Nel corso del 2009 non si è avuta alcuna uscita, a fronte di una trasformazione di un contratto a progetto in dipendente e 3 nuove assunzioni di dipendenti.

Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello. Il costo aziendale annuo minimo dei dipendenti nel 2009 è stato pari ad euro 22.846, mentre il costo massimo è stato di euro 63.252. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concesse solo per giornate lavorative di 8 ore. Le giornate di malattia complessivamente certificate da tutti i dipendenti nel 2009 sono state pari a 87, per una media di giornate a dipendente di poco superiore a 4. Nel 2009 non ci sono stati accordi formali stipulati con le organizzazioni sindacali.

42

**Grafico 1.5** - Andamento dei dipendenti nel triennio 2007-2009



Il CSV nel 2009 si è avvalso inoltre di **9 collaboratori a progetto** impegnati principalmente nelle attività di Promozione del volontariato e di Informazione e Comunicazione. Rispetto al 2008 c'è stata la conferma di cinque collaboratori e l'attivazione di 4 nuovi contratti. Il compenso è differenziato a seconda del ruolo svolto.

Il Centro Servizi realizza le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato ed ha la ferma motivazione a sviluppare le proprie conoscenze, mettendole a disposizione di tutte le associazioni del territorio.

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

**Tabella 1.10** – Risorse umane retribuite nel 2009  
Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale<sup>3</sup>

Ruolo	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Direttore	1	0	0	1
Operatori Regionali	5	0	0	5
Operatori di Sportello	15	0	0	15
Informazione e Comunicazione	1	3	2	6
Consulenza	1	0	8	9
Progettazione	1	0	1	2
Formazione	0	0	1	1
Promozione del Volontariato	0	9	1	10
Monitoraggio e Valutazione	0	1	1	2
Animazione Territoriale	0	0	1	1
Progetto Beni usati	0	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>53</b>

<sup>3</sup> - Il totale delle persone retribuite è inferiore al totale delle posizioni nel riepilogo per ruolo poiché alcune persone hanno più incarichi nel Csv e quindi sono presenti in più di un'area

43

**Tabella 1.11** – Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Maschi	36 %	18 %	69 %	41 %
Femmine	64 %	82 %	31 %	59 %

**Tabella 1.12** – Risorse umane retribuite – Riepilogo per età

Età	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Da 20 a 30 anni	18%	-	-	<b>9%</b>
Da 31 a 40 anni	59%	73%	54%	<b>61%</b>
Da 41 a 50 anni	18%	27%	31%	<b>24%</b>
Oltre 50 anni	5%	-	15%	<b>6%</b>

#### Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 1.13 - Risorse umane retribuite – Area Oneri di Funzionamento Sede Regionale

Tabella 1.14 - Risorse umane retribuite – Area Oneri di funzionamento Sportelli Operativi

Tabella 1.15 - Risorse umane retribuite – Area Informazione e Comunicazione

Tabella 1.16 - Risorse umane retribuite – Area Servizio Consulenza

Tabella 1.17 - Risorse umane retribuite – Area Progettazione

Tabella 1.18 - Risorse umane retribuite – Area Formazione

Tabella 1.19 - Risorse umane retribuite – Area Promozione del Volontariato

Tabella 1.20 - Risorse umane retribuite – Area Monitoraggio e Valutazione Attività

Tabella 1.21 - Risorse umane retribuite – Area Animazione Territoriale

Tabella 1.22 - Risorse umane retribuite – Recupero Beni usati

### Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

L'AVM ha garantito la disponibilità per la programmazione e realizzazione di percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati nelle proprie sedi operative. In particolare:

- nella sede di Ascoli Piceno è stata realizzata una borsa lavoro (in corso anche nel 2010) a favore di una ragazza, sostenuta dal Comune di Maltignano, impiegata in affiancamento all'operatrice addetta al front-office;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro (in corso anche nel 2010), sostenuta dal Comune di Fermo, a favore di una donna che si occupa settimanalmente della pulizia dei locali dello sportello;

Inoltre nello sportello di Pesaro una ragazza ha usufruito di un'opportunità di stage formativo grazie ad un finanziamento della provincia di Pesaro riservato a giovani disoccupati o inoccupati ed ha lavorato a due progetti riguardanti un percorso di possibile collaborazione tra mondo del volontariato ed imprese agricole del territorio e la promozione e realizzazione di attività sportive per soggetti disabili.

### 1.9.2 I volontari

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

### 1.9.3 Formazione

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

- 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 specifiche oggetto di formazione nel 2009 sono state le seguenti: A tali momenti formativi hanno partecipato sempre tutti gli operatori degli sportelli operativi pari a quindici unità, corrispondenti a circa il 70% dei lavoratori dipendenti dell'associazione, per una media annuale di circa 29 ore di formazione a dipendente.

Iniziativa formativa	Durata
Il supporto alla progettazione delle odv e il bando progettazione 2009: presentazione della strategia ed indicazioni operative	6 ore
Elaborare progetti con le associazioni; accompagnare le odv ad una gestione efficace delle azioni progettuali; implementare e coordinare la valutazione degli esiti	2 giornate da 6 ore ciascuna
Aggiornamento sulle principali problematiche amministrative fiscali e giuridiche	6 ore
Aggiornamento sui principali nodi inerenti le disposizioni di legge sulla privacy e sulla sicurezza nei luoghi di lavoro	6 ore
Gioventù in Azione: scambi e SVE - opportunità di accesso per i giovani volontari e per le associazioni e procedura per l'accreditamento SVE	2 giornate da 6 ore ciascuna

I costi sostenuti nel 2009 per la formazione degli operatori sono stati pari a 13.989 euro.

### 1.9.4 Salute e sicurezza

Nel 2009 è occorso un unico infortunio sul lavoro alla dipendente addetta alle mansioni di segreteria per la durata di giorni cinque. L'AVM ha da sempre seguito ed adottato tutte le indicazioni e prescrizioni previste dalla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro e per la salvaguardia della salute dei lavoratori, avvalendosi della consulenza di società specializzate.

### 1.9.5 Contenzioso

Nel 2009 non ci sono stati contenziosi in essere con i lavoratori in forza all'associazione

## 2. LA DIMENSIONE SOCIALE

### 2.1 I PRINCIPALI PROCESSI DI GESTIONE

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

Il percorso di programmazione nel 2009 è stato profondamente innovato, seguendo le indicazioni delle linee guida sulla programmazione elaborate nel 2009 da CSVnet. In particolare è stato **rafforzato il processo di confronto e condivisione con gli stakeholder** e per la prima volta è stato elaborato, oltre ad un piano operativo annuale (relativo al 2010), un piano strategico biennale (relativo al 2010-2011).

Il percorso è stato realizzato da luglio ad ottobre 2009 e si è articolato nelle fasi sotto riportate:

luglio 2009	1. Presentazione e condivisione del nuovo modello di programmazione con la Presidenza e il Consiglio Direttivo di AVM
	2. Definizione operativa del percorso
settembre 2009	3. Approvazione del percorso operativo da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo di AVM
	4. Confronto con gli stakeholder per la definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV
	5. Stesura della bozza preliminare del piano di sviluppo strategico e del piano operativo 20
ottobre 2009	6. Discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del piano di sviluppo strategico e del piano operativo 2010
	7. Presentazione e approvazione da parte dell'assemblea dei soci di AVM del piano strategico e del piano operativo 2010
	8. Invio del piano strategico e del piano operativo 2010 al CO.GE. che è stato approvato integralmente a dicembre 2009

In particolare per il confronto con gli stakeholder si sono realizzati:

- un incontro con il Consiglio Direttivo e con la struttura operativa di AVM, per mettere a frutto le conoscenze acquisite nel quotidiano lavoro con le AdV in merito ai problemi e alle aspettative di sviluppo del volontariato regionale;
- 5 focus group, uno per ogni provincia marchigiana, con le Associazioni di volontariato. A tali incontri si sono poi aggiunti momenti di confronto e discussione realizzati con i Consigli Direttivi delle AVM provinciali. Complessivamente **hanno partecipato 124 AdV** locali, con un incremento di partecipazione rispetto al 2008 pari al 37%. In tale ambito è stato anche elaborato un questionario da compilarsi on-line. Le AdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state 111;
- un focus group con i rappresentanti del terzo settore marchigiano a cui hanno preso parte 5 rappresentanti di organizzazioni del Terzo Settore sugli 8 invitati
- un focus group con i testimoni privilegiati del sistema dei servizi socio sanitari marchigiani a cui hanno preso parte 6 rappresentanti di tali servizi sugli 8 invitati.

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 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...).

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, come meglio specificato nella tabella seguente.

### 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 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 presso la sede di una o più associazioni di volontariato** che si occupano della gestione operativa dello sportello.

**Tabella 2.1 – Gli sportelli territoriali**

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore	Attrezzature aggiuntive alla dotazione base
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	-
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; martedì e giovedì 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	-
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	-
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

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore	Attrezzature aggiuntive alla dotazione base
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	-
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 Sant'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 - 12	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 valutarci ed essere trasparenti

AVM adotta un sistema di valutazione interno che risponde ad esigenze di:

- verifica di legittimità, relativa alla conformità al complesso di norme e regole cui devono sottostare i CSV;
- misurazione della performance, relativa alla coerenza dei risultati raggiunti con gli obiettivi operativi predisposti in fase di programmazione;
- rendicontazione a tutti gli stakeholder di quanto è stato realizzato, in particolare attraverso il bilancio sociale.

In tal modo si vuole garantire trasparenza e innescare processi sistematici di rilettura di quanto è accaduto/sta accadendo, ri-orientamento, apprendimento e miglioramento.

La valutazione avviene durante tutto il periodo di realizzazione del programma: ex ante, in itinere ed ex post e gli oggetti della valutazione sono:

- La programmazione operativa 2009;
- I risultati raggiunti rispetto al Quadro Logico esplicitato in fase di valutazione ex ante;
- Le azioni nel loro complesso.

Nel 2010 tale sistema sarà reso coerente con il nuovo approccio seguito nella programmazione.

### 2.1.4 Come comunichiamo

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

Gli strumenti utilizzati sono stati:

- un depliant istituzionale, diffuso in tutte le occasioni pubbliche, che contiene le informazioni fondamentali sulla natura del Csv, le sue attività e su chi è titolato ad usufruire dei suoi servizi;
- 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 informazioni in diversi ambiti;
- un periodico bimestrale inviato a tutte le associazioni di volontariato e ad un ampio insieme 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;

- messaggi via sms sulle iniziative e gli eventi più importanti a coloro che hanno fatto esplicita richiesta di adesione a tale mezzo di comunicazione (nel 2009 218 erano gli iscritti a tale servizio).

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

### 2.1.5 Con chi collaboriamo

**Enti pubblici:** proficui e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali, afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici socio-sanitari. Per maggiori dettagli rimandiamo ai paragrafi dedicati alle aree progettazione sociale ed animazione territoriale. Relativamente ai rapporti con gli assessorati regionali di riferimento (sanità e volontariato e politiche sociali) è proseguita una costante collaborazione riguardante le procedure di iscrizione al registro regionale e le connesse verifiche di permanenza dei requisiti previsti e l'aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al registro regionale. In particolare poi dietro nostro costante interessamento si è riattivato l'iter per la revisione di tale legge. In particolare sono stati realizzati incontri con i riferimenti regionali delle maggiori organizzazioni di volontariato marchigiane al fine di riprendere l'esame della bozza di testo fin qui elaborata. Si è poi arrivati alla stesura di un testo condiviso che tenesse conto delle indicazioni arrivate dagli incontri di concertazione realizzati lo scorso anno. Tale testo è stato oggetto di esame da parte dell'ufficio legislativo della Regione Marche che ne ha verificato la coerenza normativa per poi inviarlo all'assessore regionale competente che nel mese di settembre ha provveduto alla presentazione alla Giunta regionale che all'unanimità lo ha approvato ed inviato alla competente commissione consiliare per l'avvio del previsto iter legislativo. Purtroppo tale commissione non ha calendarizzato l'esame di tale proposta legislativa entro la fine dei lavori di questa legislatura e quindi il tutto è rinviato alla prossima amministrazione regionale.

**Reti regionali di volontariato e di terzo settore:** l'AVM ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia.

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

**Università:** le principali collaborazioni si sono realizzate con l'Università di Urbino ed hanno in particolare riguardato il percorso di ricerca "Il valore economico e sociale del volontariato" per i cui dettagli rimandiamo a quanto illustrato nel paragrafo dedicato all'area Ricerca.

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

## 2.2 GLI UTENTI

### 2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi

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

**Nel 2009 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.345 associazioni, pari al 77,3% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV.** Tale dato è in linea con quello del 2008 (79,1%), "massimo storico" del CSV.

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 2.2 – Utenti delle attività del Csv delle Marche**

Soggetti	N.	%	Variazione rispetto al 2008
Adv iscritte RRV	954	70,9%	+48
Adv non iscritte RRV	391	29,1%	+17
Utenti diversi dalle Adv	1.079	Non calcolabile	+585

**Oltre alle Adv, nel 2009 hanno usufruito dei servizi del CSV 1.079 soggetti di varia natura** (con un forte aumento rispetto al 2008): sia cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia un insieme variegato di 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....) o al servizio di con-

sulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione, anche in relazione alla scelta della più adeguata forma giuridica da adottare. L'attuale sistema di rilevazione dei dati non consente di ripartire in dettaglio tali soggetti.

**Tabella 2.3** – Distribuzione per provincia Adv utenti del Csv

Provincia	N.	%	% Adv utenti su Adv del territorio (2009)	% Adv utenti su Adv del territorio (2008)
Ancona	392	29,1%	73,3%	78,2%
Ascoli Piceno	218	16,2%	87,9%	78,0%
Fermo	136	10,1%	76,4%	87,1%
Macerata	264	19,6%	75,6%	81,0%
Pesaro	335	24,9%	77,9%	75,7%
<b>Totale</b>	<b>1.345</b>	<b>100,0%</b>	<b>77,3%</b>	<b>79,1%</b>

Analizzando i dati per province risulta che la quota più elevata di associazioni che hanno usufruito dei servizi del CSV si ha a Ascoli che ha intercettato quasi l'88% delle associazioni potenzialmente raggiungibili e che segna un sensibile aumento rispetto all'anno precedente. Un lieve aumento si registra anche per Pesaro mentre le altre province subiscono un decremento: lieve per Ancona e Macerata, più marcato per Fermo.

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

Nel 2009 l'Osservatorio Regionale delle Politiche Sociali ed il Sistema statistico regionale, con la collaborazione del CSV, ha realizzato una nuova edizione **del-l'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano (si veda il capitolo relativo alla Ricerca).**

Nel questionario utilizzato per la rilevazione una sezione era dedicata ai rapporti tra associazioni e CSV. Di quella sezione abbiamo ritenuto opportuno estrapolare le risultanze di alcune domande<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> - Il questionario, essendo stato somministrato nel 2009, faceva riferimento al 2008. Riteniamo comunque che tale circostanza non infici più di tanto i dati che in questo caso emergono.

**Tabella 2.4** – Risposte alla domanda: L'organizzazione di volontariato è a conoscenza dell'esistenza dei centri di servizio per il volontariato?

Risposta	Pesaro-Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Fermo		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Si	234	82,4%	351	89,4%	206	86,6%	141	90,3%	91	85,8%	1.024	87,0%
No	3	1,1%	7	1,8%	1	0,4%	0	0,0%	1	0,9%	12	1,0%
Non indicato	47	16,6%	34	8,7%	31	13,0%	15	9,7%	14	13,2%	141	12,0%
<b>Totale</b>	<b>284</b>	<b>100,0%</b>	<b>393</b>	<b>99,9%</b>	<b>238</b>	<b>100,0%</b>	<b>156</b>	<b>100,0%</b>	<b>106</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.177</b>	<b>100,0%</b>

Le risposte mostrano un elevato livello di conoscenza sull'esistenza del CSV, indipendentemente dall'utilizzo dei suoi servizi.

**Tabella 2.5** – Risposte alla domanda: Il servizio ricevuto è stato soddisfacente rispetto alla richiesta?

Grado di soddisfazione del servizio	Per niente		Poco		Abbastanza		Molto		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Servizi logistici	0	0,0%	3	0,8%	81	20,7%	309	78,5%	393	100,0%
Informazione e consulenza	0	0,0%	6	1,6%	135	35,4%	241	63,0%	382	100,0%
Formazione	0	0,0%	2	0,8%	60	25,3%	176	73,9%	238	100,0%
Comunicazione	0	0,0%	3	0,7%	118	25,2%	348	74,2%	469	100,0%
Sostegno alla progettazione	1	0,7%	1	0,6%	48	29,2%	114	69,5%	164	100,0%
Promozione volontariato	1	1,0%	0	0,0%	25	24,9%	74	74,1%	100	100,0%

Dalle risposte emerse è indubbio il positivo giudizio dato dalle associazioni relativamente alle prestazioni ricevute.

**Tabella 2.6** – Risposte alla domanda: Al di là della fruizione di servizi, l'organizzazione di volontariato, a prescindere dal fatto che sia o no socia del Centro Servizi, è messa nelle condizioni di partecipare alla gestione e alla definizione degli indirizzi del centro di servizio per il volontariato territorialmente competente?

Partecipazione alla gestione e alla definizione degli indirizzi	PROVINCIA											
	Pesaro-Urbino		Ancona		Macerata		Ascoli Piceno		Fermo		Totale	
	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%	N.	%
Si	226	79,6%	306	77,9%	181	76,1%	129	82,7%	99	93,4%	<b>940</b>	<b>79,9%</b>
No	51	17,9%	76	19,3%	50	21%	20	12,8%	5	4,7%	<b>203</b>	<b>17,2%</b>
Non indicato	7	2,5%	10	2,8%	7	2,9%	8	4,5%	2	1,9%	<b>34</b>	<b>2,9%</b>
<b>Totale</b>	<b>284</b>	<b>100%</b>	<b>393</b>	<b>100%</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>106</b>	<b>100%</b>	<b>1.177</b>	<b>100%</b>

Dalla tabella si evince come ben l'80% delle associazioni affermano di essere messe in condizione di garantire il proprio contributo di idee e proposte per la programmazione e la gestione delle attività del CSV. Tale dato è sicuramente significativo in relazione all'obiettivo, da sempre perseguito dall'AVM, di realizzare una gestione partecipata delle proprie attività.

## 2.3 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 sono state definite le possibili strategie necessarie a soddisfarli ed il complesso delle azioni ed iniziative indispensabili a tradurle nella realtà.

**Mentre la rendicontazione dettagliata di quanto realizzato nel 2009 avverrà nei successivi paragrafi per tipologia di azione (consulenza, formazione, ecc.), nella tabella che segue presentiamo un quadro di insieme che connette le specifiche azioni alle strategie ed ai relativi bisogni.**

**Tabella 2.7** – Bisogni, strategie, azioni e risultati

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
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	Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi su tematiche comuni alle diverse realtà del volontariato	9 percorsi di accompagnamento formativo su tali tematiche
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	Attività formative prodotte in collaborazione con una o più organizzazioni di volontariato	208 percorsi formativi realizzati su proposta delle associazioni ed in collaborazione con le stesse.

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
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) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi su tematiche comuni alle diverse realtà del volontariato g) Aggiornamento e potenziamento del sito internet. h) Promozione del Servizio Civile Volontario Nazionale e del Servizio Volontario Europeo	a) 90 scuole coinvolte, 475 classi, 1508 studenti che hanno fatto lo stage e 200 inseriti nelle 319 associazioni che hanno partecipato al progetto b) 68 scuole coinvolte, 270 classi e 175 associazioni partecipanti al progetto c) 22 progetti presentati d) 150 cittadini che hanno avuto accesso agli sportelli per avere indicazioni sul dove svolgere attività di volontariato. e) 1285 cittadini che hanno avuto accesso agli sportelli di orientamento organizzati nelle più importanti manifestazioni pubbliche della regione e presso l'università di Ancona. f) 10 edizioni e 160 partecipanti del percorso formativo su "Giovani e volontariato" g) Aggiornamento del sito internet. h) 8 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) 191 incontri finalizzati a favorire l'assunzione del ruolo politico ed il lavoro di rete del volontariato, in cui sono state coinvolte 642 associazioni. b) Realizzazione del progetto di collaborazione tra mondo del Volontariato ed imprese. c) Partecipazione ai lavori ed alle attività del Forum regionale del Terzo Settore
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.	191 incontri finalizzati a favorire l'assunzione del ruolo politico ed il lavoro di rete del volontariato, in cui sono state coinvolte 642 associazioni.

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
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.	191 incontri finalizzati a favorire l'assunzione del ruolo politico ed il lavoro di rete del volontariato, in cui sono state coinvolte 642 associazioni.
Sviluppare la visibilità dell'organizzazione e delle attività sviluppate	Fornire un sostegno diretto e materiale nella promozione delle attività ed iniziative realizzate dalle organizzazioni	a) Aggiornamento e potenziamento del sito internet b) Ampliamento del "portale del volontariato". c) Pubblicazione del bimestrale "Volontariato Marche". d) Invio di una newsletter elettronica settimanale. e) Sostegno dedicato all'elaborazione grafica ed alla stampa del materiale necessario a promuovere le iniziative delle organizzazioni f) Servizio di ufficio stampa. g) Rubriche radiofoniche e spazi fissi sui mezzi di comunicazione. h) Percorso di accompagnamento e consulenza per la redazione del	a) Aggiornamento del sito internet b) 11 siti realizzati nel 2009 e 84 presenti nel portale c) Pubblicati 6 numeri di "Volontariato Marche". d) Invio della newsletter elettronica settimanale. e) 874 servizi erogati di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale delle associazioni f) 371 comunicati stampa inviati g) 4 Rubriche radiofoniche ed uno spazio settimanale fisso sul quotidiano Corriere Adriatico h) 20 associazioni hanno completato il percorso per la redazione del bilancio sociale.
Acquisire competenze per la promozione di eventi ed iniziative mirate	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.	bilancio sociale. a) Percorsi consulenziali b) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	a) 35 consulenze erogate b) 5 edizioni del percorso formativo "Presentarsi sul web" con 126 partecipanti
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	a) Utilizzo, presso le strutture operative del Centro Servizi, del fax, del telefono, della fotocopiatrice, del computer, della stampante a colori e del fotostampatore. b) Prestito gratuito e temporaneo di beni ed uso dei locali delle sedi del CSV. c) Stipula di accordi convenzionali con aziende private. d) Organizzazione di un'attività sistematica di raccolta di beni usati di qualsiasi genere, attraverso un sito internet a ciò dedicato.	a) 7173 servizi di uso di fax, telefono, fotocopiatrice, computer, stampante a colori e fotostampatore. b) 839 prestiti di beni e 160 uso dei locali delle sedi del CSV. c) Sono stati assegnati 110 beni. Nel sito sono iscritte 210 associazioni e 29 enti pubblici e privati

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
Disporre di maggiori risorse economiche	<p>a) Promuovere la progettualità delle Organizzazioni di Volontariato.</p> <p>b) Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento.</p>	<p>a) Sostegno e collaborazione alla realizzazione di progetti elaborati dalle organizzazioni di volontariato e presentati al Centro Servizi per il Volontariato.</p> <p>b) Consulenza e assistenza per l'elaborazione, presentazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione di idee progettuali su linee di finanziamento europee, nazionali, regionali e locali.</p> <p>c) Progetto Volontariato ed imprese.</p> <p>d) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</p> <p>e) Percorsi consulenziali.</p> <p>f) Accompagnamento negli adempimenti riguardanti il Cinque per Mille.</p>	<p>a) 98 progetti presentati e 30 approvati</p> <p>b) 105 consulenze erogate e 527 servizi di accompagnamento erogati ai progetti in svolgimento</p> <p>c) Realizzazione del progetto di collaborazione tra mondo del Volontariato ed imprese.</p> <p>e) 27 percorsi consulenziali sui temi della raccolta fondi</p> <p>f) 357 le associazioni per le quali abbiamo espletato le procedure previste per l'accesso al Cinque per Mille.</p>
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	<p>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.</p>	<p>a) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</p> <p>b) Prestazioni consulenziali</p> <p>c) Percorso di accompagnamento e consulenza per la redazione del bilancio sociale.</p> <p>d) Progetto Volontariato ed imprese.</p> <p>e) Servizio documentazione.</p>	<p>a) 7 edizioni del percorso formativo "parlare in pubblico" con 163 partecipanti</p> <p>b) 101 percorsi consulenziali su organizzazione e gestione delle risorse umane</p> <p>c) 20 associazioni hanno completato il percorso per la redazione del bilancio sociale.</p> <p>d) Realizzazione del progetto di collaborazione tra mondo del Volontariato ed imprese</p> <p>e) 109 servizi di documentazione erogati.</p>

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
Qualificare le competenze necessarie a governare questioni di carattere giuridico-legale ed aspetti di natura amministrativa-fiscale	<p>Garantire percorsi formativi, consulenze qualificate e accompagnamenti personalizzati alle Organizzazioni di Volontariato su questioni di carattere giuridico-legale e amministrativo-fiscale</p>	<p>a) Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</p> <p>b) Prestazioni consulenziali</p> <p>c) Servizio di sostegno ed accompagnamento personalizzato per la tenuta della contabilità, anche attraverso l'uso gratuito di un software da noi creato.</p> <p>d) Servizio documentazione.</p>	<p>a) 76 incontri formativi su tematiche amministrative e fiscali</p> <p>b) 1301 prestazioni consulenziali su tematiche amministrative, fiscali e giuridiche</p> <p>c) 299 interventi e 133 associazioni coinvolte di sostegno alla tenuta della contabilità. 236 associazioni che utilizzano il software per la tenuta della contabilità.</p> <p>d) 109 servizi di documentazione erogati.</p>
Esigenza di approfondire la conoscenza dei fenomeni per orientare interventi e servizi	<p>Approfondire la conoscenza delle tematiche/problematiche affrontate dal volontariato, anche al fine di sviluppare servizi e interventi meglio orientati ai bisogni delle comunità territoriali.</p>	<p>a) Realizzazione di una nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano.</p> <p>b) Realizzazione del percorso di ricerca "Il valore aggiunto sociale ed economico del volontariato".</p>	<p>Completamento dei due progetti di ricerca.</p>
Necessità di sviluppare e qualificare la gestione delle attività ed iniziative del CSV	<p>Vedi sotto</p>	<p>Vedi sotto</p>	

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
Opportunità di consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV	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) Confronto periodico con il Comitato di Gestione e con le Fondazioni di origine bancaria marchigiane	a) Continua partecipazione alle attività ed alle iniziative del Coordinamento Nazionale dei CSV b) Incontri periodici con il Comitato di Gestione e con le Fondazioni di origine bancaria marchigiane
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 di-retto 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	a) Coinvolgimento diretto dei dirigenti delle AVM provinciali in particolare nelle azioni del progetto di animazione territoriale. b) Definizione di un programma di attività annuale per ciascuna AVM prov.le

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI	Risultati ottenuti
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) Programmazione e realizzazione 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

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

### 2.4.1 Consulenza

Oneri sostenuti nel 2009:

**25.331 euro**

#### *Obiettivi e caratteristiche*

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

**Tabella 2.8** - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2009

<b>Amministrativa fiscale</b>	Problematiche di impostazione e gestione contabile, redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, etc...
<b>Assicurativa</b>	Problematiche di stipula delle assicurazioni obbligatorie e dei relativi adempimenti amministrativi
<b>Disciplina del lavoro</b>	Problematiche legate all'acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale
<b>Comunicazione</b>	Forme di comunicazione interna delle associazioni e quelle verso l'esterno
<b>Informatica</b>	Problematiche legate alla progettazione e alla realizzazione di archivi e applicazioni informatiche personalizzate
<b>Legale</b>	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.;
<b>Organizzativa</b>	Gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di logistica e risorse umane (modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc..) Problematiche legate all'ideazione, alla stesura e alla realizzazione di progetti
<b>Progettuale</b>	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
<b>Raccolta fondi</b>	Problematiche legate alla gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità ed il reperimento di risorse finanziarie
<b>Servizio Civile</b>	Problematiche relative alla gestione di volontari in servizio civile ed all'ideazione e presentazione di progetti di impiego di volontari in servizio civile
<b>Servizio Volontario Europeo</b>	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.

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.

Il servizio in esame è caratterizzato da un forte consolidamento nel tempo. Per questo motivo, sotto il profilo quantitativo i risultati attesi sono:

- conferma del numero di consulenze erogate registrato negli ultimi anni
- incremento del numero di consulenze sul Fund raising
- emersione della domanda sui temi specifici di settore (consulenze settoriali)
- universalità del servizio di consulenza rispetto alle odv che ne hanno fatto richiesta (suddivisione delle consulenze erogate per provenienza territoriale)

#### Cosa abbiamo fatto

Complessivamente nel 2009 sono state realizzate 1.910 consulenze, il 70,8% in più rispetto al 2008.

**Tabella 2.9** – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2008	N. utenti Adv	N. utenti non Adv	% Adv utenti su Adv del territorio
Ancona	726	38,0%	+56,5%	233	129	43,6%
Ascoli Piceno	242	12,7%	+26,0%	86	66	34,7%
Fermo	183	9,6%	+77,7%	68	60	38,2%
Macerata	397	20,8%	+137,7%	148	102	42,4%
Pesaro	362	19,0%	+88,5%	160	92	37,2%
<b>Totale</b>	<b>1.910</b>	<b>100,0%</b>	<b>+70,8%</b>	<b>695</b>	<b>449</b>	<b>39,9%</b>

Rispetto all'analisi territoriale delle consulenze evase tutti gli sportelli registrano un conseguente deciso innalzamento delle consulenze erogate. La percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio consulenza si attesta al 39,9% (contro il 22,9% del 2008) del totale delle associazioni presenti nel territorio con una distribuzione sostanzialmente uniforme nelle cinque province i cui estremi sono rappresentati dallo sportello di Ancona che ha erogato consulenze al 43,6% delle associazioni presenti sul proprio territorio ed Ascoli Piceno con il 34,7% .

**Tabella 2.10** – Riepilogo delle consulenze per area tematica

Area tematica	N. consulenze	Variazione rispetto al 2008
Amministrativa Fiscale	688	+262,1%
Assicurativa	182	+271,4%
Disciplina del Lavoro	21	+23,5%
Comunicazione	35	+94,4%
Informatica	21	+40,0%
Legale	613	+30,7%
Organizzativa	80	+31,1%
Progettuale	105	+5,0%
Raccolta Fondi	27	+50,0%
Servizio civile	130	-25,7%
Servizio Vol. Eur.	8	+33,3%
<b>Totale</b>	<b>1.910</b>	<b>+70,8%</b>

Delle 792 consulenze in più rispetto al 2008, 775 ricadono nelle aree amministrativo/fiscale, giuridico/legale e assicurativa, nelle quali sono intervenuti fattori specifici contingenti che hanno favorito la crescita della relativa domanda. In generale nelle tre aree tematiche sopra citate ricadono circa il 78% delle consulenze complessivamente erogate.

Va rilevato che la maggior parte delle consulenze sono state erogate in autonomia dagli operatori di sportello opportunamente formati; solo nel 5,5% (9,0% nel 2008) dei casi è stato infatti necessario fare ricorso a consulenti esterni, a seguito della particolare complessità delle questioni poste. Ciò testimonia la capacità di rispondere alle richieste pervenute facendo ricorso prevalentemente a risorse interne e la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del CSV.

#### LE CONSULENZE AMMINISTRATIVO/FISCALI

Il grande aumento delle consulenze amministrativo/fiscali è sicuramente attribuibile all'introduzione nel panorama normativo, nel corso del 2009, del Modello EAS. Tale novità ha determinato un ricorso massiccio al servizio consu-

lenziale offerto dal CSV negli ultimi due mesi dell'anno. Il servizio di trasmissione telematica del modello, appositamente istituito dal CSV, è stato utilizzato da 98 organizzazioni di volontariato alle quali è stata fornita consulenza e assistenza sulle modalità di compilazione del modello, sulla base delle specificità associative.

**Tabella 2.11 – Invio Modello EAS**

Provincia	N. Adv	%	% Adv utenti sulle Adv del territorio
Ancona	33	33,7%	6,2%
Ascoli Piceno	13	13,3%	5,2%
Fermo	12	12,2%	6,7%
Macerata	16	16,3%	4,6%
Pesaro	24	24,5%	5,6%
<b>Totale</b>	<b>98</b>	<b>100,0%</b>	<b>5,6%</b>

Le consulenze di natura amministrativo/fiscale erogate sul modello EAS hanno tuttavia interessato un numero molto più ampio di associazioni che si sono rivolte al CSV per un'analisi specifica delle attività svolte e le loro ripercussioni fiscali. **Complessivamente infatti, le consulenze amministrativo/fiscali specificamente erogate sul modello EAS sono state circa 400**, pari al 58% del totale. La maggior parte delle associazioni che hanno richiesto consulenza specifica ma che non hanno poi usufruito del servizio di trasmissione telematica del modello sono risultate non obbligate all'adempimento sulla base dell'analisi condotta. Una parte decisamente minoritaria ha invece preferito non inviare telematicamente il modello pur essendo obbligata o ha scelto di inviarlo autonomamente.

**LE CONSULENZE ASSICURATIVE E GIURIDICO/LEGALI**

Il forte incremento del numero di consulenze assicurative e giuridico/legali non è stato determinato dalla modifica o dall'introduzione di nuove norme, ma dal censimento condotto nel 2009 dalla Regione Marche, in collaborazione con il CSV, finalizzato alla verifica della permanenza dei requisiti formali e sostanziali necessari all'iscrizione nel Registro Regionale del Volontariato. A tal proposito Le

organizzazioni di volontariato hanno colto l'occasione per analizzare:

- l'adeguatezza delle polizze assicurative obbligatorie in essere e la verifica della loro rispondenza ai requisiti richiesti dalla legge;
- la verifica della presenza nei loro statuti di tutte le clausole richieste per l'iscrizione al Registro Regionale.

Le competenze maturate dal personale interno del CSV si sono dimostrate adeguate ad evadere la quasi totalità delle richieste pervenute, ricorrendo a professionalità esterne solo per questioni particolarmente complesse. Nel caso delle consulenze assicurative solo in un caso è stato necessario fare ricorso al consulente esterno, mentre nel caso di consulenze legali, dove incidono in gran parte le consulenze statutarie, il ricorso a consulenti esterni si è reso necessario solo nel 3% dei casi contro il 7% dello scorso anno.

**LA CONSULENZA SU ALTRE AREE TEMATICHE**

La richiesta di consulenza sul tema della raccolta fondi risulta ancora sottodimensionata rispetto ai bisogni espressi dal volontariato marchigiano palesati in fase di programmazione delle attività e confermati dalla buona partecipazione al corso di formazione organizzato nel 2009 dal CSV sul tema, evidenziando quindi la necessità di attuare strumenti specifici di sensibilizzazione. Seppure si registri un incremento del 50% delle consulenze avanzate dalle Adv su questo tema, in valore assoluto l'incremento è pari a sole 9 unità.

Le consulenze sulla comunicazione evase dal CSV sono circa raddoppiate rispetto allo scorso anno, ma in valore assoluto l'incremento è pari a 17 unità.

Unica area tematica che registra una flessione è quella relativa al Servizio Civile Volontario, risultato da addebitarsi sia al minor numero di progetti finanziati rispetto all'anno precedente che ad una maggiore autonomia delle associazioni impegnate nella gestione dei ragazzi.

Interessante anche il dato che emerge dalle consulenze progettuali dove a fronte di 72 (su 105) consulenze prestate per la presentazione di progetti sui diversi bandi accessibili al volontariato, sono poi stati effettivamente presentati 47 progetti e di questi 16 sono stati approvati e di 12 non è ancora noto l'esito della valutazione.

**LA TRASMISSIONE DELLE DOMANDE 5 PER MILLE**

Nell'ambito del servizio di consulenza il CSV anche nel 2009 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 2009 sono state 357 le Adv che hanno usufruito del servizio, il 15% in più rispetto al 2008.**

**Tabella 2.12** – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	N. Adv	%	Variazione rispetto al 2008	% Adv utenti sulle Adv del territorio
Ancona	141	39,7%	+25,9%	26,4%
Ascoli Piceno	39	11,0%	+8,3%	15,7%
Fermo	30	8,5%	-45,5%	16,9%
Macerata	64	18,0%	-22,0%	18,3%
Pesaro	83	23,4%	+245,8%	19,3%
<b>Totale</b>	<b>357</b>	<b>100,6%</b>	<b>+15,5%</b>	<b>20,5%</b>

**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

- 2.13 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne Amministrativo/fiscale
- 2.14 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne Legali
- 2.15 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne Progettuali
- 2.16 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne Informatiche
- 2.17 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne – Riepilogo generale



**2.4.2 Percorsi di accompagnamento**

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**154.187 euro**

**SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO**

***Obiettivi e caratteristiche***

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

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 per le singole Adv, in particolare per quelle di minore dimensione.

L'AVM in qualità di Ente Accreditato dall'UNSC, 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 la funzione di controllo del servizio), monitoraggio in itinere degli interventi, valutazione finale.

***Cosa abbiamo fatto***

***Associazioni accreditate***

A giugno 2009 l'Ufficio Nazionale del Servizio civile ha riaperto l'accreditamento, procedura con la quale si dà la possibilità a nuove Adv di stringere accordi di par-

tenariato con un ente capofila (in questo caso AVM) per poter partecipare alla presentazione dei progetti di servizio civile. La circolare emanata ha dato criteri nuovi e più restrittivi, rispetto a quelli previsti negli anni precedenti. Questo ha fatto sì che alcune associazioni rinunciassero all'accreditamento come enti per l'attuazione di progetti di servizio civile.

Questa nuova fase ha quindi **portato da 98 a 68 le Adv che hanno sottoscritto un Accordo di Partenariato con l'AVM.**

**Tabella 2.18** – Associazioni accreditate per provincia

Provincia	Numero associazioni accreditate
Ancona	12
Ascoli Piceno	15
Fermo	10
Macerata	12
Pesaro	19
<b>Totale</b>	<b>68</b>

**Bando e selezione**

Nell'ottobre del 2008 sono stati presentati 35 progetti, per un totale di ragazzi richiesti pari a 107 unità, da distribuire su 74 adv. Tale numero elevato è dovuto al persistere di una normativa integrativa regionale del servizio civile, che prevede che, oltre che per settore di intervento, i progetti vengano presentati su base provinciale e non regionale. In questa occasione sono state accreditate per la prima volta anche apposite figure professionali previste per legge (RLEA – Responsabile Locale di Ente Accreditato e Tutor) dove il numero dei ragazzi richiesti ha superato le 30 unità per provincia.

In data 26 giugno 2009 e in concomitanza con l'apertura della procedura di adeguamento dell'accreditamento è uscito il bando per la selezione dei ragazzi in SCN per la regione Marche.

I volontari richiesti dagli enti iscritti all'albo regionale sono stati 1.085, su 143 progetti. La Regione ha approvato 140 progetti per un totale di 1.077 volontari, ma da bando sono stati finanziati solo 34 progetti per un totale di 336 volontari.

**L'AVM, a fronte dei 35 progetti presentati, ne ha avuti finanziati 9, per un totale**

**Tabella 2.19** – Distribuzione dei progetti per provincia

Provincia	Progetti presentati	Progetti finanziati
Ancona	7	1
Ascoli Piceno	7	6
Fermo	5	0
Macerata	7	1
Pesaro	9	1
<b>Totale</b>	<b>35</b>	<b>9</b>

Le domande pervenute in tempo utile per ricoprire i posti finanziati sono state 54. Le selezioni si sono tenute il 16 settembre 2009 presso la sede regionale del CSV.

**Gestione**

**A gennaio 2009 hanno preso servizio – della durata di 1 anno - presso 25 associazioni, sedi di progetto accreditate, 32 ragazzi.** Nel corso del servizio 5 ragazzi hanno dato le dimissioni, per vari motivi, in un solo caso è stato possibile sostituire il ragazzo dimissionario con un altro ragazzo in graduatoria.

Dei 25 ragazzi che hanno invece superato le selezioni di settembre 2009, **20 hanno preso servizio il 1 dicembre 2009;** gli altri, per vari motivi, hanno rinunciato.

L'AVM, per conto delle Associazioni sede di progetto con progetti finanziati, 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 al servizio. Richieste di informazioni sono arrivate anche da parte di Enti terzi o privati in cerca di delucidazioni sulla struttura e sul funzionamento del Servizio Civile in generale.

L'AVM si fa altresì carico di curare il monitoraggio e la valutazione - in itinere ed ex post – dei progetti finanziati attraverso un processo costante di accompagnamento nelle diverse fasi di implementazione degli stessi. Il sistema di monitoraggio e valutazione elaborato in accordo con le associazioni sedi di progetto, è così strutturato:

- incontri di equipe, che consentono ai volontari una partecipazione attiva e consapevole alla vita dell'associazione;
- incontri periodici del Responsabile del servizio Civile dell'AVM con i volontari e gli operatori locali di progetto, finalizzate a verificare e riprogettare l'intervento;

- un questionario riservato, da sottoporre ai volontari in SC relativamente al grado di soddisfazione del loro servizio in Associazione.

Dagli incontri effettuati è emerso che i “nodi” avvertiti come particolarmente nevralgici sono l’inadeguatezza del rimborso rispetto al monte ore di impiego e lo svolgimento di alcune mansioni che possono esulare dal progetto. I rapporti tra i giovani e le Adv, salvo alcune eccezioni, sono in genere buoni.

**Tabella 2.20** – Informazioni sulle tematiche del Servizio Civile

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2008	N. utenti non Adv	N. utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	122	23,8%	-29,5%	69	11	2,1%
Ascoli Piceno	168	32,8%	+1,2%	73	14	5,6%
Fermo	52	10,2%	-23,5%	24	6	3,4%
Macerata	115	22,5%	-47,7%	60	12	3,4%
Pesaro	55	10,7%	-75,2%	18	20	4,7%
<b>Totale</b>	<b>512</b>	<b>100,0%</b>	<b>-39,7%</b>	<b>244</b>	<b>63</b>	<b>3,6%</b>

**Tabella 2.21** – Partecipanti per provincia di appartenenza (media dei 6 moduli)

Provincia	Partecipanti
Ancona	9
Ascoli Piceno	6*
Fermo	6
Macerata	9
Pesaro	0
<b>Totale</b>	<b>30</b>

\*Una ragazza ha dato le dimissioni prima della Formazione

**Progettazione**

Per garantire alle Adv una stabilità negli interventi attivati, anche per l’annualità 2009 l’AVM ha proceduto alla riprogettazione del servizio civile nazionale. A tal fine sono stati realizzati 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. La scadenza per la presentazione dei progetti è stata fissata al 4 marzo 2010 e a quella data sono stati depositati in Regione 24 progetti, richiedenti 59 ragazzi.

**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 di 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.

Il corso di formazione generale è stato strutturato in 6 moduli formativi, per un totale di 43 ore, ed si è svolto nel mese di aprile 2009. La partecipazione al corso è stata molto elevata, visto che si sono avute in tutte le giornate solo due assenze.



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

Tab 2.22 – posti finanziati all’A.V.M. dall’UNSC per ambito di intervento - Bando 2008

Tab 2.23 – posti finanziati all’A.V.M. dall’UNSC per ambito di intervento - Bando 2009

ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

**Obiettivi e caratteristiche**

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

Il servizio mira principalmente a 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, anche attraverso la soluzione di problematiche specifiche da questi avanzate. Il servizio è prestato direttamente presso la sede dell'associazione richiedente dai nostri consulenti, nel corso di incontri periodici programmati.

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

Il servizio in esame è caratterizzato da un forte consolidamento nel tempo. Per questo motivo i risultati attesi sono:

- conferma dei livelli quantitativi registrati negli ultimi anni
- diminuzione dei tempi medi di risposta all'odv con particolare attenzione ai tempi di contatto da parte del consulente nei confronti dell'associazione
- diminuzione della richiesta di ore di consulenza da parte delle odv che hanno usufruito del servizio negli scorsi anni
- completamento dell'aggiornamento del software

**Cosa abbiamo fatto**

Nel 2009 hanno usufruito del servizio di accompagnamento contabile 133 associazioni (2 in meno rispetto al 2008); di queste 59 risultano aver usufruito del servizio per la prima volta nel 2009.

Gli interventi realizzati sono stati 299 (+9%) per un totale di 476 ore di consulenza (+5%).

**Tabella 2.24** – Accompagnamento contabile

Territorio	N. interventi	Variazione rispetto al 2008	%	N. utenti Adv	%	Variazione rispetto al 2008	% Adv utenti sulle Adv del territorio
Ancona	97	+59,0%	32,4%	44	33,1%	+22,2%	8,2%
Ascoli Piceno	37	+94,7%	12,4%	20	15,0%	+150,0%	8,1%
Fermo	38	-11,6%	12,7%	15	11,3%	-34,8%	8,4%
Macerata	61	-28,2%	20,4%	30	22,6%	-25,0%	8,6%
Pesaro	66	0,0%	22,1%	24	18,0%	-14,3%	5,6%
<b>Totale</b>	<b>299</b>	<b>+9,1%</b>	<b>100,0%</b>	<b>133</b>	<b>100,0%</b>	<b>-1,5%</b>	<b>7,6%</b>

Ciascuna associazione ha usufruito mediamente di 2,25 interventi consulenziali. Il numero medio di interventi consulenziali è tuttavia fortemente influenzato dal fatto che alcune associazioni hanno richiesto la sola installazione del software ARCO per la quale è previsto un unico incontro nel quale viene installato il software e viene realizzata un'azione formativa di base al personale preposto alla tenuta della contabilità. Inoltre diverse associazioni che hanno in essere il servizio di accompagnamento da più anni richiedono un apporto consulenziale annuale minimo che spesso si sostanzia in un unico intervento finalizzato alla supervisione del rendiconto finanziario. Si tratta in questi casi di interventi spot e non di percorsi di accompagnamento veri e propri.

Le nuove associazioni che hanno iniziato il percorso nel corso del 2009, che rappresentano il 44% delle associazioni fruitrici, sono state destinatarie del 40% delle ore di consulenza. A fronte quindi di un numero complessivamente invariato di associazioni fruitrici del servizio rispetto al 2008 (133 contro 135) il dato denota una buona percentuale di ricambio di associazioni a dimostrazione che il servizio non viene più utilizzato da una parte di associazioni che, rispetto alle tematiche trattate, hanno raggiunto un maggiore livello di autonomia.

Rispetto ai tempi medi di contatto tra il consulente e l'associazione che aderisce al servizio per la prima volta, sulla base dei dati rilevati il primo contatto è avvenuto mediamente entro il 9° giorno dalla data di richiesta del servizio.

Il numero di ore di consulenza erogate in favore delle nuove associazioni è tuttavia percentualmente più basso di quelle riservate alle associazioni più vecchie.

Il dato evidenzia quindi che se da un lato il servizio viene utilizzato nel tempo da alcune associazioni solo in maniera sporadica (attività di supervisione), altre continuano ad utilizzarlo sistematicamente connotandolo come servizio assistenziale senza raggiungere un adeguato grado di autonomia. A tal proposito è opportuno prevedere, nel corso del 2010, dei meccanismi di interruzione graduale con l'obiettivo di incentivare una maggiore autonomia in ambito amministrativo e fiscale.

La durata degli interventi consulenziali si è ulteriormente ridotta rispetto al 2008 passando da 1,7 ore a 1,6.

Il trend di diminuzione che ha interessato gli ultimi 4 anni (1,9 dato del 2006) da un lato conferma una progressiva acquisizione di esperienza e conoscenza delle associazioni che comporta un minor impegno dei consulenti, dall'altro evidenza come il singolo intervento consulenziale non può scendere al di sotto di un certo limite di ore, senza pregiudicare l'efficacia e l'utilità dello stesso

Nel corso del 2009 è stato elaborato il progetto di aggiornamento del programma ARCO con il quale sono state introdotte importanti modifiche relative all'introduzione della contabilità per progetti e all'allineamento dello schema di rendiconto finanziario a quello proposto nelle linee guida emanate dall'Agenzia per le ONLUS, opportunamente adattate alle specificità del volontariato. È iniziata la fase di sviluppo informatico del software che terminerà nei primi mesi del 2010. Sono proseguite durante il 2009 le installazioni del software ARCO nei confronti di nuove associazioni per un numero complessivo di 19 che, sommate alle 217 già effettuate negli scorsi anni, portano ad un **totale di 236 installazioni**. Si segnala inoltre che il software Arco è stato concesso in uso ad altri due CSV: il Csv della Valle 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.

#### 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 si colloca tra quelli maggiormente qualificanti dell'area consulenza. Pur essendo offerto alla totalità delle associazioni è principalmente rivolto alle Adv maggiormente strutturate o che comunque hanno la possibilità di mettere in campo risorse umane e competenze adeguate alla realizzazione di strumenti di rendicontazione sociale efficaci.

In tale contesto i risultati attesi sono:

mantenimento del numero delle associazioni che hanno completato il percorso  
completamento del percorso anche da parte di associazioni di piccole dimensioni  
attivazione di un accompagnamento "leggero" nei confronti delle associazioni alla seconda esperienza

##### Cosa abbiamo fatto

**Nel corso del 2009 il percorso di accompagnamento alla redazione del Bilancio Sociale è stato rivolto complessivamente a 22 associazioni (2 in più rispetto al 2008).**

Di queste 15 si sono approcciate alla realizzazione della loro prima edizione del bilancio sociale, mentre le altre 7 hanno lavorato alla loro seconda edizione o successive.

Il percorso ha visto quali esiti la **realizzazione di 18 bilanci sociali e di 3 dichiarazioni di identità e missione** (un'associazione ha realizzato entrambi i documenti), mentre 2 associazioni non sono riuscite a completare, anche solo parzialmente, il percorso.

Il servizio di accompagnamento, che è stato realizzato seguendo le indicazioni delle linee guida emanate da CSVNet appositamente per le organizzazioni di volontariato, è stato condotto differenziando il tipo di supporto garantito sulla base dell'autonomia dimostrata da ogni singola associazione.

I documenti realizzati dalle associazioni sono stati raccolti dal CSV e pubblicati nel proprio sito internet per dare maggiore visibilità ai risultati perseguiti; inoltre è stato loro garantito il servizio di impaginazione e stampa al fine di agevolare la diffusione dei bilanci.

Ad ottobre è stato realizzato un **convegno** provinciale presso la facoltà di economia dell'Università di Macerata nel quale sono stati presentati i tre bilanci sociali realizzati dalle associazioni della medesima provincia, mentre il 27 febbraio 2010 è stato realizzato un convegno di carattere regionale dove oltre al percorso complessivamente realizzato sono stati presentati i documenti di rendicontazione sociale ultimati.

È il caso di segnalare che **il numero complessivo di bilanci sociali realizzati dalle associazioni di volontariato con il supporto del CSV, dal 2003 ad oggi, è pari a 50** ai quali si aggiungono i 3 documenti di dichiarazioni di identità e missione realizzati nel 2009. Le associazioni che hanno aderito al servizio sono riuscite in media entro due anni ad acquisire l'autonomia necessaria a redigere il bilancio sociale senza il supporto del CSV.

Questo dato è confermato dall'analisi condotta nei confronti delle associazioni che hanno usufruito del servizio negli anni passati le quali continuano a redigere tutte il proprio bilancio sociale sistematicamente in autonomia

Il dato quantitativo, che negli anni è sempre stato in aumento, rileva che le associazioni che si sono approcciate ad un percorso di questo tipo sono ancora una minoranza rispetto alla presenza associativa nel territorio. Vanno tuttavia considerati i seguenti aspetti:

- l'approccio alla rendicontazione sociale di elevato spessore, di cui il bilancio sociale rappresenta la massima espressione, comporta un impegno concreto e rilevante al quale non tutte le associazioni sono in grado di far fronte;

- Se confrontati con le esperienze nazionali, i risultati raggiunti dal CSV delle Marche ricoprono un ruolo di tutto rilievo;

**ACCOMPAGNAMENTO GIURIDICO**

***Obiettivi e caratteristiche***

Il servizio, **attivato nel 2009**, offre un supporto consulenziale personalizzato sulle tematiche legate alla privacy e alla sicurezza sul posto di lavoro.

***Cosa abbiamo fatto***

Il servizio è stato garantito dai consulenti del CSV attraverso incontri con singole associazioni di volontariato e, nel caso della privacy, anche attraverso incontri informativi provinciali.

**Gli incontri provinciali sul tema della privacy sono stati 10, realizzati in tutte le 5 province delle Marche, con la partecipazione di 36 associazioni.** Essi si sono articolati in due distinti momenti:

- il primo finalizzato ad approfondire le questioni legate alla redazione dell'aggiornamento del DPS (Documento programmatico sulla sicurezza);
- nel secondo sono state affrontate le problematiche più generali della privacy con particolare riguardo a quelle legate alle modalità di acquisizione e al trattamento dei dati cosiddetti sensibili.
- In seguito agli incontri sono stati attivati percorsi specifici con le associazioni che avevano necessità di approfondire le tematiche trattate.

I percorsi di accompagnamento sulla sicurezza sono invece stati proposti a richiesta delle associazioni senza incontri informativi preliminari.

**Complessivamente sono state erogate 59,5 ore di consulenza specifica a 18 associazioni di volontariato.**

**Tabella 2.25** - Accompagnamenti giuridici 2009  
dati complessivi

Provincia	N. Adv coinvolte	N. ore
Ancona	6	23
Ascoli Piceno	4	20
Fermo	0	0
Macerata	4	4,5
Pesaro	4	12
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>59,5</b>

In generale emerge ancora una scarsa sensibilità da parte delle associazioni sia alle problematiche legate alla privacy che a quelle legate alla sicurezza sui luoghi di lavoro. In entrambi i casi infatti siamo di fronte a normative relativamente recenti (in particolare quella sulla sicurezza) e che vengono percepite come meri adempimenti burocratici ed in merito alle quali sarà necessario promuovere opportune azioni di sensibilizzazione.

### 2.4.3 La formazione

#### Obiettivi generali

La finalità generale della formazione è quella di sostenere le associazioni di volontariato attraverso un trasferimento di conoscenze ed abilità che permetta loro di intervenire in modo sempre più qualificato nel tessuto socio-sanitario, ambientale e culturale del proprio ambito territoriale di riferimento, soprattutto per quelle fasce di persone o quelle aree più a rischio.

Tale piano prevede la realizzazione di due tipologie di attività formative ed una più "consulenziale":

- attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi;
- attività formative prodotte in collaborazione con una o più associazioni di volontariato;
- sostegno alle attività formative delle odv affinché siano in grado di elaborare e realizzare iniziative formative rispondenti ai bisogni di qualificazione delle conoscenze e capacità dei volontari.

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 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.

In tale contesto i principali risultati attesi erano:

- 1- Un buon gradimento della programmazione formativa
- 2- Un'alta soddisfazione dei partecipanti in relazione alla qualità della formazione erogata
- 3- Un buon livello di penetrazione della programmazione formativa in tutto il territorio marchigiano e nel tessuto associativo del volontariato marchigiano.

#### Cosa abbiamo fatto

Nel 2009 sono stati realizzati 71 corsi di formazione (103 nel 2008) per un totale di 349 ore (516 nel 2008).

Ad essi hanno partecipato 967 volontari (1.468 nel 2008) di 372 organizzazioni (288 nel 2008).

C'è stata dunque una generale flessione del numero dei corsi realizzati (-31%) e di conseguenza in maniera proporzionale delle ore di formazione erogate (-32%) e dei volontari partecipanti (-34%) mentre c'è stato un aumento notevole nel numero di associazioni che hanno frequentato i corsi. Complessivamente sono state intercettate il 21,4% delle associazioni presenti sul territorio contro il 18,0% dello scorso anno.

A tal proposito va rilevato che la programmazione formativa del 2009 è stata radicalmente diversa da quella del 2008 sia in relazione alle tematiche affrontate che alle modalità di svolgimento dei corsi (nel 2009 nella maggioranza dei percorsi formativi si è optato per la realizzazione di edizioni provinciali contrariamente al 2008 ove le edizioni dei corsi erano in maggioranza sub provinciali).

#### Oneri sostenuti nel 2009:

**42.014 euro**

#### 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**.

Tale azione si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi aperti a tutti i volontari delle organizzazioni operanti sul territorio marchigiano tenuti da esperti selezionati dal Csv. 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 attraverso i canali di comunicazione tipici del Csv quali la comunicazione inviata via

**Tabella 2.26** - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal Csv per territorio

Provincia	N. corsi	N. ore di formazione	N. iscritti	N. partecipanti
Ancona	19	93	372	297
Ascoli Piceno	9	45	199	113
Fermo	10	53	177	135
Macerata	17	87	313	230
Pesaro	16	71	238	192
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>349</b>	<b>1.299</b>	<b>967</b>

**Tabella 2.27** - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal Csv per tipologia

Corso	N. corsi	N. ore di formazione	N. iscritti	N. partecipanti	N. partecipanti N. iscritti
Amministrazione e Fisco	27	54	421	307	72,9%
Come ideare e scrivere un progetto per il bando del CSV	7	56	169	139	82,2%
Giovani e Volontariato	10	60	238	160	67,2%
La raccolta fondi	9	54	110	82	74,5%
Parlare in pubblico	7	56	163	119	73,0%
Presentarsi sul web	5	50	126	92	73,0%
Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa	5	15	46	42	91,3%
Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa - Seminario	1	4	26	26	100,0%
<b>Tutti i corsi</b>	<b>71</b>	<b>349</b>	<b>1.299</b>	<b>967</b>	<b>74,4%</b>

Sono stati altresì erogati 10 interventi consulenziali personalizzati di accompagnamento formativo rivolti a 9 associazioni.

**Tabella 2.28** - Confronto con il 2008 dei Corsi di Formazione promossi dal Csv per territorio

Provincia	N. corsi	N. ore di formazione	N. partecipanti
Ancona	-44,1%	-48,3%	-55,4%
Ascoli Piceno	0,0%	4,7%	54,8%
Fermo	11,1%	23,3%	27,4%
Macerata	-29,2%	-31,0%	-19,6%
Pesaro	-40,7%	-42,7%	-43,0%
<b>Totale</b>	<b>-31,1%</b>	<b>-32,4%</b>	<b>-34,1%</b>

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

La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo su tutte le tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali.

**Tabella 2.29** - Riepilogo regionale valutazione allievi sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiale	Organizzazione	Aspettative
Amministrazione e Fisco	4,5	4,5	4,4	4,5	4,3	4,4	4,3	4,3
Giovani e Volontariato	4,6	4,6	4,6	4,6	4,5	4,1	4,2	4,4
La raccolta fondi	4,6	4,6	4,3	4,5	4,3	4,5	4,3	4,4
Parlare in pubblico	4,5	4,3	4,4	4,4	4,3	2,9	3,9	4,1
Presentarsi sul web	4,4	4,2	4,0	4,0	4,0	3,8	4,0	3,7
Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa	4,6	4,3	4,3	4,4	4,1	4,3	4,2	4,2
<b>Tutti i corsi</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,4</b>	<b>4,3</b>	<b>4,1</b>	<b>4,2</b>	<b>4,2</b>

**Tabella 2.30** - Riepilogo regionale valutazione allievi sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Amministrazione e Fisco	4,6	4,6	4,6	4,7
Giovani e Volontariato	4,8	4,7	4,8	4,8
La raccolta fondi	4,6	4,7	4,6	4,7
Parlare in pubblico	4,7	4,5	4,8	4,7
Presentarsi sul web	4,4	4,3	4,4	4,4
Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa	4,5	4,4	4,6	4,6
<b>Tutti i corsi</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,6</b>	<b>4,7</b>



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

- Tabella 2.42 - Corso "La raccolta fondi" – Valutazione degli allievi sul corso
- Tabella 2.43 - Corso "La raccolta fondi" – Valutazione degli allievi sui docenti
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "LA RACCOLTA FONDI"
- Tabella 2.44 - "Corso Parlare in pubblico" - Dati caratteristici
- Tabella 2.45 Corso "Corso Parlare in pubblico" – Valutazione degli allievi sul corso
- Tabella 2.46 Corso "Corso Parlare in pubblico" – Valutazione degli allievi sui docenti
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "CORSO PARLARE IN PUBBLICO"
- Tabella 2.47 Corso "Presentarsi sul web" - Dati caratteristici
- Tabella 2.48 Corso "Presentarsi sul web" – Valutazione degli allievi sul corso
- Tabella 2.49 Corso "Presentarsi sul web" – Valutazione degli allievi sui docenti
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "PRESENTARSI SUL WEB"
- Tabella 2.50 - Corso "Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa" - Dati caratteristici
- Tabella 2.51 Corso "Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa" – Valutazione degli allievi sul corso
- Tabella 2.52 - Corso "Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa" – Valutazione degli allievi sui docenti
- Tabella 2.53 Corso "Realizzare progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa" SEMINARIO - Dati caratteristici
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "REALIZZARE PROGETTI DI SCAMBIO E COLLABORAZIONE TRA ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E GIOVANI IN EUROPA"



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

- Tabella 2.31 - Corso "Amministrazione e Fisco" - Dati caratteristici
- Tabella 2.32 - Corso "Amministrazione e Fisco" – Valutazione degli allievi sul corso
- Tabella 2.33 - Corso "Amministrazione e Fisco" – Valutazione degli allievi sui docenti
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "AMMINISTRAZIONE E FISCO"
- Tabella 2.34 Corso "Come ideare e scrivere un progetto per il bando del CSV" - Dati caratteristici
- Tabella 2.35 - Formazione CSV- Gradi di soddisfazione del corso Come ideare e scrivere un progetto per il bando del CSV
- Tabella 2.36 - Formazione CSV- Percezione dell'utilità del corso Come ideare e scrivere un progetto per il bando del CSV
- Tabella 2.37 - Formazione CSV- Valutazione sull'utilizzo della piattaforma FAD del corso Come ideare e scrivere un progetto per il bando del CSV
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "COME IDEARE E SCRIVERE UN PROGETTO PER IL BANDO DEL CSV"
- Tabella 2.38 - Corso "Giovani e Volontariato" - Dati caratteristici
- Tabella 2.39 - Corso "Giovani e Volontariato" – Valutazione degli allievi sul corso
- Tabella 2.40 - Corso "Giovani e Volontariato" – Valutazione degli allievi sui docenti
- RELAZIONE FINALE DEL CORSO "GIOVANI E VOLONTARIATO"
- Tabella 2.41 - Corso "La raccolta fondi" - Dati caratteristici

LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ADV

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**348.201 euro**

**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.

In tale contesto i risultati attesi erano:

1. Utilizzo del servizio in rapporto alla dimensione ed alla provenienza territoriale delle associazioni richiedenti;
2. Un'alta soddisfazione delle odv rispetto al bisogno iniziale espresso e alla capacità di gestione dell'iniziativa formativa

**Cosa abbiamo fatto**

Nel 2009 sono state erogate 4.650 ore di formazione, di cui 4.180 attraverso iniziative corsuali e 470 attraverso convegni e seminari.

La formazione attraverso i corsi ha coinvolto 3.688 volontari con una media di 25 presenze per edizione, mentre ai convegni ed ai seminari hanno partecipato 6.541 cittadini, con una media di 111 presenze per evento.

In tutta la regione 184 sono stati i corsi formativi presentati, e di questi 160 sono stati approvati e 149 realizzati. Per quanto riguarda i convegni ed i seminari, 70 sono stati quelli per cui le odv hanno richiesto il sostegno economico e di questi 60 sono stati approvati e 59 realizzati.

Nel 2009 sono anche stati messi a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento di un momento formativo singolo e occasionale. A tal proposito sono stati 26 gli interventi formativi realizzati in favore di 21 associazioni.

**Tabella 2.54** - Riepilogo generale dei corsi di formazione delle sessioni di novembre 2008, febbraio 2009 e giugno 2009 - dati aggregati

Territorio	N. corsi presentati	N. corsi approvati	N. corsi realizzati	N. ore formazione svolte	N. partecipanti
Ancona	59	54	50	1.408	1.069
Ascoli Piceno	24	18	18	438	673
Fermo	16	13	12	380	253
Macerata	37	32	28	787	712
Pesaro	48	43	41	1.168	981
<b>Totale</b>	<b>184</b>	<b>160</b>	<b>149</b>	<b>4.180</b>	<b>3.688</b>

**Tabella 2.55** - Riepilogo generale dei convegni e seminari delle sessioni di novembre 2008, febbraio 2009 e giugno 2009 - dati aggregati

Territorio	N. seminari presentati	N. seminari approvati	N. seminari svolti	N. ore formazione svolte	N. partecipanti
Ancona	15	13	13	81	1.092
Ascoli Piceno	12	8	8	90	1.027
Fermo	13	11	11	53	1.751
Macerata	16	15	14	96	1.209
Pesaro	14	13	13	150	1.462
<b>Totale</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>470</b>	<b>6.541</b>

**Tabella 2.56** - Confronto 2008-2009 – Dati caratteristici

Anno	N. iniziative formative presentate	N. iniziative formative approvate	% iniziative approvate su presentate	Iniziativa svolte	% iniziative svolte su approvate	Ore compl. formazione svolte	N. volontari partecipanti
2008	264	235	89%	219	93,2%	5.490	11.447
2009	254	220	86,6%	208	94,5%	4.650	10.229
<b>Var. %</b>	<b>-3,8%</b>	<b>-6,4%</b>		<b>-5%</b>		<b>-15,3%</b>	<b>-10,6%</b>

**Tabella 2.57** - Confronto 2008-2009 – Dati finanziari

Anno	Costo a preventivo	Costo a consuntivo	Capacità di spesa	Costo medio a iniziativa
2008	€ 489.139,72	€ 347.088,47	71%	€ 1.476,97
2009	€ 407.973,42	€ 311.732,00	76%	€ 1.416,96
<b>Var. %</b>	<b>-16,6%</b>	<b>-10,2%</b>		<b>-4,1%</b>

Nel corso degli anni si è osservata una certa tendenza, confermata anche nel 2009, che vede un buon livello delle capacità delle odv di realizzare iniziative formative (Cfr tabelle n 3.32; 3.33; 3.34;).

I dati quantitativi generati dalle iniziative formative nel 2009 sono generalmente conformi alle annualità precedenti e, in assoluto, confermano una buona coerenza tra quanto progettato e quanto realizzato. In particolare dal confronto tra l'annualità 2008 e 2009 (Cfr. tabella n 3.35 e 3.36), emerge una modesta diminuzione del numero di iniziative formative presentate nelle tre sessioni considerate, con una flessione complessiva pari al 3,8%; diminuisce anche il numero delle iniziative approvate (sia come effetto della diminuzione delle proposte che come conseguenza di una selezione più ampia). In relazione al diminuito numero di proposte presentate e realizzate calano di conseguenza, anche se più che proporzionalmente, le ore di formazione erogata ed il numero dei partecipanti. Aumenta invece la capacità di realizzazione delle iniziative formative da parte delle odv (nel 2008 venivano realizzate il 93,2% delle iniziative approvate, nel 2009 il 94,5%) così come aumenta la capacità di gestione degli interventi formativi misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto ( pari al 71% nel 2008 e al 76% nel 2009).

Dopo la conclusione dell'iniziativa formativa, così come fatto nell'annualità precedente, sono state realizzate interviste semistrutturate praticamente a tutte le associazioni capofila delle iniziative formative relative alle sessioni di novembre 2008, febbraio e giugno 2009, per un totale di 207 tra corsi e convegni (in un solo caso non è stato possibile realizzare l'intervista).

Le interviste sono state realizzate nella gran parte dei casi presso la sede delle associazioni e vi hanno partecipato l'operatore del CSV come soggetto intervistatore e il o i volontari referenti dell'iniziativa formativa. Le domande poste ai volontari referenti sono state le seguenti:

Qual è il vostro giudizio complessivo sui vari aspetti del percorso formativo, ponderando anche:

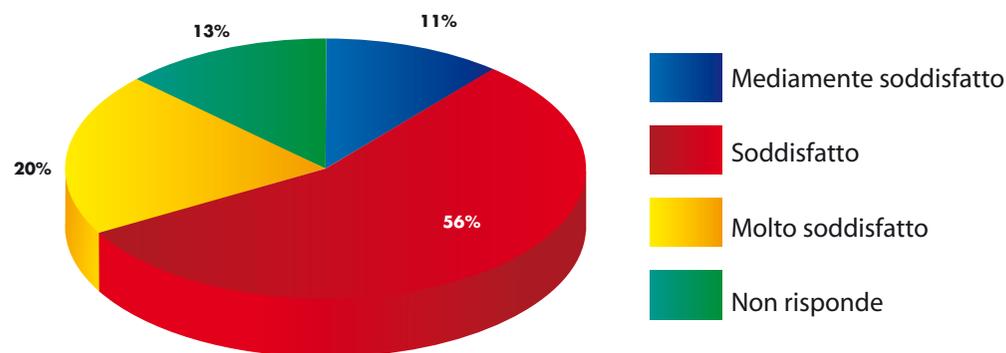
- i ritorni formali ed informali ricevuti dai partecipanti, (interesse, adeguatezza, utilità, soddisfazione...) La partecipazione negli incontri è stata quella che vi aspettavate? Il corso ha permesso di raggiungere gli obiettivi auspicati?
- Avete incontrato difficoltà nella realizzazione del percorso formativo? Si sono effettuati cambiamenti e quali sono le motivazioni che hanno spinto a questi cambiamenti?
- La promozione dell'iniziativa è stata rivolta anche ad altre associazioni che non hanno partecipato alla presentazione della proposta? In che modo? E' presente la dicitura "iniziativa realizzata con la collaborazione del Centro Servizi per il Volontariato" negli strumenti di promozione della stessa?

- Sulla base dell'esperienza acquisita, quali indicazioni/suggerimenti (in merito ai contenuti, all'organizzazione, alla promozione dell'iniziativa, etc...) sareste in grado dare ad un'Associazione che volesse realizzare un'analogha iniziativa di formazione? Perché?

Rimandando per maggiori approfondimenti al documento integrale disponibile negli approfondimenti di seguito si dà conto di alcuni dei risultati che emergono dalle interviste.

Più della metà del campione intervistato ha risposto che è soddisfatto di come sono andate le cose

**Grafico. n. 2.1** - La soddisfazione percepita dalle ODV proponenti relativamente alle iniziative formative realizzate



I giudizi meno positivi (l'11%) 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: "c'erano più partecipanti di quelli che ci aspettavamo"; abbiamo dovuto aggiungere seggiole perché la sala era piena"...In altri casi la partecipazione è stata declinata rispetto alla rappresentatività della componente che ha partecipato: alta partecipazione della rete. In altri casi ancora rispetto alla qualità della partecipazione: "i partecipanti erano molto coinvolti e motivati"

**Tabella 2.58** - La partecipazione

	N.	%
poca partecipazione rispetto a quella attesa	26	53%
molta partecipazione	18	37%
molta partecipazione della rete	4	8%
molto coinvolgimento partecipanti	1	2%
<b>Totale</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Sugli esiti buona parte degli intervistati si è espressa con commenti di carattere generale che attestavano una soddisfazione rispetto al fatto che l'iniziativa formativa avesse raggiunto gli obiettivi formativi così come esplicitati nel formulario. Tale categorizzazione era presente in quasi la totalità delle interviste. C'è stata quindi una parte del campione che ha espresso con più dettaglio gli esiti, diretti ed indiretti, da loro percepiti "la formazione permette di approfondire le conoscenze sugli argomenti di cui tratta l'associazione, crea un clima positivo, fa parlare le persone, ...".

Grazie alla formazione i cittadini sono diventati volontari, perché hanno conosciuto l'associazione, ne hanno condiviso la filosofia, hanno capito la necessità di intervenire in prima persona nei territori e con le persone in difficoltà. In seguito all'iniziativa formativa si sono sviluppate azioni in continuità con quanto discusso ed approfondito in sede corsale o convegnistica, in alcuni casi sono stati progettati, in altri sono state iniziative pubbliche, tavoli di lavoro, rapporti in rete con altre realtà e con le istituzioni. Comunque, a detta degli intervistati, l'iniziativa formativa è stata utile perché ha permesso di approfondire tematiche e guardarle da un punto di vista nuovo e più ricco.

**Tabella 2.59** - Gli esiti dell'iniziativa formativa

Gli esiti	N.
aumentare il numero dei volontari	12
attivate iniziative in rete con istituzioni e altre organizzazioni	5
aumento della motivazione	2
stato elaborato un nuovo progetto	1
continuità con azioni di volontariato di nuovi volontari	1
approfondimenti di tematiche	1
<b>Totale</b>	<b>22</b>



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

- Tabella 2.60 - Riepilogo generale dei corsi della sessione di novembre 2008 - dati aggregati
- Tabella 2.61 - Riepilogo generale dei seminari della sessione di novembre 2008 - dati aggregati
- Tabella 2.62 - Riepilogo generale dei corsi della sessione di febbraio 2009 - dati aggregati
- Tabella 2.63 - Riepilogo generale dei seminari della sessione di febbraio 2009 - dati aggregati
- Tabella 2.64 - Riepilogo generale dei corsi della sessione di giugno 2009 - dati aggregati
- Tabella 2.65 - Riepilogo generale dei seminari della sessione di giugno 2009 - dati aggregati
- Tabella 2.66 Dettaglio iniziative formative delle Adv sostenute nel 2009
- LA VALUTAZIONE DELLE ATTIVITA' SVOLTE E DEI RISULTATI RAGGIUNTI
- Tabella 2.67 La partecipazione
- Tabella 2.68 Gli esiti e l'impatto dell'iniziativa formativa
- Tabella 2.69 Le difficoltà ed i cambiamenti effettuati
- Tabella 2.70 Indicazioni e suggerimenti

deciso aumento (+ 43,7%) rispetto al 2008). In particolare i servizi di sostegno per l'elaborazione della proposta diminuiscono (erano 232 nel 2008 e sono 168 nel 2009), mentre aumentano significativamente i servizi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione che passano da 397 a 736.

**Tabella 2.71 - Sostegno alle attività formative delle adv**

Sportello	N. prestazioni per elaborazione propo-st	N. prestazioni per accompagnamento moni-toraggio e valutazione	N. totale	N. utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	49	273	322	82	15,3%
Ascoli Piceno	14	90	104	31	12,5%
Fermo	15	30	45	17	9,6%
Macerata	47	207	254	51	14,6%
Pesaro	43	136	179	65	15,1%
<b>Totale</b>	<b>168</b>	<b>736</b>	<b>904</b>	<b>246</b>	<b>14,1%</b>

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**personale interno**

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio di sostegno alle attività formative mira a sviluppare le competenze formative delle associazioni affinché siano in grado di elaborare e realizzare iniziative formative rispondenti ai bisogni di qualificazione delle conoscenze e capacità dei volontari. 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.

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

Cosa abbiamo fatto

Nel 2009 i servizi di sostegno alle attività formative delle Adv sono stati 904, in

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**13.208 euro**

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio mette a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali eterogenee utili a 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 a libri, periodici, documenti, normative, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Su richiesta, si possono eseguire ricerche bibliografiche "ad hoc", commentate o meno, per raccogliere documenti più specifici (approfondimenti, individuazione testi, materiale per corsi di formazione e tesi di laurea).

La documentazione è solo in piccola parte presente presso le sedi del CSV. Per lo più essa si 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 relativo 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.

**Cosa abbiamo fatto**

Nel 2009 sono state effettuate 109 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un incremento rispetto al 2008 pari al 36,3%.

**Tabella 2.72 – Servizio Documentazione**

Sportello	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2008	N. utenti Adv	N. utenti non Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	59	54,1%	+59,5%	31	20	5,8%
Ascoli Piceno	6	5,5%	-50,0%	4	2	1,6%
Fermo	3	2,8%	+200,0%	2	1	1,1%
Macerata	30	27,5%	+42,9%	26	1	7,4%
Pesaro	11	10,1%	+22,2%	7	3	1,6%
<b>Totale</b>	<b>109</b>	<b>100,0%</b>	<b>+36,3%</b>	<b>70</b>	<b>27</b>	<b>4,0%</b>

**2.4.5 Informazioni**

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**personale interno**

**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.

**Cosa abbiamo fatto**

Nel 2009 è stata data risposta a 730 richieste informative, il 69,8% in più rispetto al 2008.

**Tabella 2.73 – Informazioni**

Sportello	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2008	N. utenti Adv	N. utenti non Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	448	61,4%	+124,0%	172	60	32,1%
Ascoli Piceno	53	7,3%	-11,7%	29	21	11,7%
Fermo	20	2,7%	+81,8%	12	8	6,7%
Macerata	42	5,8%	+600,0%	32	9	9,2%
Pesaro	167	22,9%	+9,2%	109	29	25,3%
<b>Totale</b>	<b>730</b>	<b>100,0%</b>	<b>+69,8%</b>	<b>354</b>	<b>127</b>	<b>20,3%</b>

**2.4.6 Comunicazione**

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**398.791 euro**

**Obiettivi**

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

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

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

**PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO “VOLONTARIATO MARCHE”**

Il periodico si propone di fornire informazioni chiare e sintetiche per l'approfondimento di tematiche di interesse del mondo del volontariato e per la promozione delle iniziative realizzate dalle Adv sul territorio regionale.

Di norma, esso è composto di 48 pagine, è stampato in quadricromia, ha cadenza bimestrale ed è inviato a circa 3.000 destinatari; è disponibile anche in formato elettronico attraverso il sito internet del Csv.

Nel 2009 il Centro di Servizio per il Volontariato ha realizzato **6 numeri di “Volontariato Marche”**. Un forte limite del servizio è stato dato dalla tempistica di uscita del giornale, che spesso non ha rispettato la programmazione stabilita e ha inciso sull'utilità delle notizie fornite. Il numero dei destinatari è comunque aumentato e così il numero di copie prodotte (da 18.000 del 2008 alle 20.000 del 2009).

**SITO INTERNET**

L'obiettivo principe del sito del CSV ([www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)) è quello di aumentare la comunicazione con le Adv tramite il web per sviluppare servizi più economici, veloci e aggiornati in tempo reale.

Il sito è realizzato attraverso l'interazione tra una vasta gamma di fonti informative interne ed esterne; così, ad esempio, le risorse collegate alla redazione di “Volontariato Marche” sono riutilizzate anche per sviluppare i contenuti del sito. Infatti, proprio per la natura del web, il sito si presta a integrare diversi tipi di informazione in un unico “spazio virtuale”. Il lavoro di selezione e amalgama delle diverse fonti e dei materiali è svolto internamente.

Il sito è stato oggetto di una rivisitazione all'inizio del 2009, con un maggiore spazio ai contenuti dinamici di tipo informativo: news, appuntamenti, ecc. La struttura redazionale è stata riorganizzata, ridefinendo le funzioni ed i ruoli dei diversi soggetti interessati e le modalità di pubblicazione dei contenuti. E' stata anche effettuata una “pulizia” iniziale sulle pagine non operative aumentando la vigilanza su eventuali difetti di funzionamento.

**I visitatori sono stati circa 4.500 ogni mese**, con 11.500 pagine viste di media. Si tratta, perlopiù, di soggetti strettamente legati all'attività di una Adv (che frequentano le sezioni “bandi” e “progettazione”) ma anche di visitatori che cercano occasioni e riferimenti (nelle sezioni “dove siamo” e “appuntamenti”). Non sono possibili riscontri rispetto all'attività 2008 per mancanza di dati di riferimento in quell'anno.

**NEWSLETTER ELETTRONICA “CSV INFORMA”**

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.

**La newsletter nel 2009 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 50 numeri) a circa 2.250 destinatari**, di cui 1.500 Adv e 750 singole persone che ne hanno fatto richiesta.

**UFFICIO STAMPA**

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

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 fornisce 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.

Al fine di aumentare e qualificare la visibilità e la presenza del volontariato nei media, il CSV cura altresì l'individuazione e la gestione di possibili spazi, rubriche e trasmissioni periodiche nei principali mezzi di comunicazioni regionali (radio, quotidiani e periodici), dove promuovere e diffondere i progetti ed le iniziative del volontariato marchigiano.

In tale contesto i risultati attesi erano:

1. Maggiore e migliore presenza sui mass media delle iniziative delle Adv rispetto alle annualità precedenti
2. Maggiore e migliore presenza sui mass media delle iniziative dell'Avm-Csv Marche

**Nel 2009 le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state 346.**

Tabella 2.74 – Servizio di Ufficio Stampa

Sportello	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	N. totale	%	Variazione rispetto al 2008	N. utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	118	6	124	33,4%	-10,8%	115	21,5%
Ascoli Piceno	45	3	48	12,9%	-59,0%	40	16,1%
Fermo	83	1	84	22,6%	+5,0%	82	46,1%
Macerata	46	1	47	12,7%	-58,8%	46	13,2%
Pesaro	62	6	68	18,3%	-60,7%	63	14,7%
<b>Totale</b>	<b>354</b>	<b>17</b>	<b>371</b>	<b>100,0%</b>	<b>-40,4%</b>	<b>346</b>	<b>19,9%</b>

Alla fine di febbraio 2009 è stata effettuata una profonda riorganizzazione del servizio, per migliorarne l'efficacia ed ampliarne l'ambito. Di questo va tenuto conto nell'interpretare i dati quantitativi sulle prestazioni, da cui emerge una riduzione del 40% rispetto al 2008. Infatti è stata introdotta, nel 2009, la modalità "evento" che ha portato all'inserimento nel sito csv.marche.it di ben 544 eventi o appuntamenti relativi ad attività delle Adv. Inoltre sono state realizzate 35 consulenze (limitandosi a quelle formalizzate ed escludendo dunque quelle più informali) su altre attività e/o prodotti di comunicazione e sono state pienamente utilizzate le convenzioni con quotidiani, periodici ed emittenti radiofoniche per la promozione, a titolo gratuito, delle iniziative delle Adv.

In tale contesto abbiamo altresì realizzato un monitoraggio a campione relativo alla effettiva pubblicazione dei comunicati sugli organi di informazione che ci ha dato risultati incoraggianti.

In questo ambito il Csv ha portato avanti un'intensa attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati - o avviare ex novo la gestione di spazi e rubriche fisse, a titolo gratuito, per la promozione delle iniziative del volontariato.

E' continuata la collaborazione con Radio Center Music (una rubrica settimanale): nel 2009 questi spazi sono stati complessivamente 47, di cui 3 usufruiti dal Csv e 44 da 54 Adv della provincia di Ancona. Tra ottobre e novembre, sono poi stati attivati 3 nuovi spazi fissi gratuiti con altrettante radio locali nei territori di Macerata, Fermo e Ascoli. Su Radio Nuova Macerata è stato attivato uno spazio quindicinale: i programmi andati in onda sono stati 4 usufruiti da 5 Adv. Su Radio Fermo Uno è stato attivato uno spazio mensile: gli spazi andati in onda sono stati 2 usufruiti da altrettante Adv. Su Radio Ascoli è stato attivato uno spazio, con frequenza mensile: gli spazi andati in onda sono stati 2 usufruiti da altrettante Adv. Avviata nel 2008, è proseguita fino a giugno la rubrica "Il mondo del volontariato" che ha trovato spazio, con frequenza quindicinale, sulle pagine regionali del

Corriere Adriatico: complessivamente sono uscite 12 rubriche in cui hanno trovato visibilità le iniziative di 52 Adv marchigiane. La rubrica, interrotta per la pausa estiva, non è più ripartita per decisione unilaterale del quotidiano.

#### SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ADV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel 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 2009 i servizi erogati sono stati 874, a favore di 467 organizzazioni.

Tabella 2.75 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle adv

Sportello	Servizi gestiti esternamente				Totale complessivo	%	Variazione rispetto al 2008	N. Utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
	Servizi gestiti internamente	Solo elaborazione grafica	Solo Stampa	Grafica e stampa					
Ancona	45	27	79	76	<b>227</b>	26,0%	+0,8%	139	26,0%
Ascoli Piceno	29	23	33	41	<b>126</b>	14,4%	-8,7%	60	24,2%
Fermo	11	9	28	21	<b>69</b>	7,9%	+25,5%	49	27,5%
Macerata	174	13	21	61	<b>269</b>	30,8%	+24%	116	33,2%
Pesaro	65	11	43	64	<b>183</b>	20,9%	-5,7%	103	24,0%
<b>Totale</b>	<b>324</b>	<b>83</b>	<b>204</b>	<b>263</b>	<b>874</b>	<b>100,0%</b>	<b>+5,4%</b>	<b>467</b>	<b>26,8%</b>

Lo svolgimento del servizio nell'anno 2009 è partito da una ripuntualizzazione dei suoi obiettivi e delle sue modalità di erogazione, alla luce del suo compito precipuo: dare la migliore visibilità alle iniziative ed ai progetti delle Associazioni proponenti costruendo prodotti e/o servizi di comunicazione adeguati ed efficaci. In secondo luogo si è provveduto a recuperare un aspetto che stava per molti versi decadendo, e cioè quello della valorizzazione del ruolo di sostegno del Csv a queste stesse iniziative. La principale leva mossa per dare attuazione a questi intendimenti è stata quella di una ridefinizione dell'immagine coordinata del Csv (con un apposito disciplinare sul logo, sulla sua collocazione ecc.) e di un incontro di richieste e chiarimenti con i grafici e le tipografie convenzionate con il Csv.

**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 consulenza del CSV 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. **Nel 2009 sono stati realizzati 11 siti.**

**Tabella 2.76** – Servizio di realizzazione siti internet

Provincia	Realizzati nel 2009	Complessivamente attivi	%
Ancona	1	21	25,0%
Ascoli P.	1	6	7,1%
Fermo	3	17	20,2%
Macerata	5	21	25,0%
Pesaro	1	19	22,6%
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>84</b>	<b>100,0%</b>

Tra il 26 febbraio e il 5 marzo 2009 si è provveduto ad una **rilevazione dell'attività svolta sul web dalle associazioni fruitrici del servizio e/o ospitate nell'apposito portale**. Sul portale [volontariatomarche.it](http://volontariatomarche.it) avevamo 158 diversi siti. Di questi 66 utilizzavano il dominio [volontariatomarche.it](http://volontariatomarche.it) (e sempre anche il nostro sistema editoriale) mentre i restanti avevano acquisito un proprio dominio (qualcuno utilizzava il nostro sistema editoriale).

Sul totale dei siti del portale: 14 risultavano non accessibili (di questi 8 sul nostro dominio), 4 siti rimandavano a siti nazionali delle associazioni, 2 siti rimandavano ad altri non attinenti.

Sul totale dei 144 siti accessibili: solo 46 risultavano aggiornati nell'ultimo mese; 10 erano statici di presentazione e dunque non avevano sezioni da aggiornare.

Tra i siti non aggiornati nell'ultimo mese: quelli aggiornati l'ultima volta prima del 2008 o mai aggiornati erano 58 (di cui 39 sul nostro dominio).

La situazione era indicativa. Dei siti realizzati dal Csv parevano essere solo 7 quelli effettivamente utilizzati. Erano sicuramente più di un terzo quelli che non erano mai stati nemmeno una volta utilizzati dall'associazione titolare. Otto associazioni non si erano nemmeno accorte che il loro sito non era più funzionante o raggiungibile.

E' parsa evidente la **necessità di provvedere ad una riorganizzazione del servizio** e della sua fruizione. Tre attività sono state subito realizzate: una verifica con le associazioni, una riconversione dei siti non aggiornati, una riconsiderazione del portale. Lo svolgimento di queste tre azioni ha portato ad una prima temporanea collocazione dei link ai siti associativi all'interno del sito [csv.marche.it](http://csv.marche.it) con conseguente abbandono del portale [volontariatomarche.it](http://volontariatomarche.it). Dopo la consultazione con le associazioni titolari, molti siti sono stati riconvertiti da dinamici a statici, con eliminazione di doppioni o siti abbandonati.

La ristrutturazione vera e propria (con potenziamento) del portale delle associazioni è stata rimandata al 2010, in occasione del varo del nuovo sito del Csv.

**2.4.7 Supporto logistico**

**Oneri sostenuti nel 2009:**

**69.158 euro**

**Obiettivi e caratteristiche**

L'obiettivo dei servizi di base è di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione.

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

- telefono
- fax
- computer con relativa connessione ad internet e stampante
- fotocopiatrice
- sale riunioni.

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. Per i beni che non sono nella disponibilità del Centro si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

**Cosa abbiamo fatto**

Nel 2009 le prestazioni complessivamente fornite sono state 8.172, il 4,5% in meno rispetto al 2008.

Il servizio che incide quantitativamente di più è quello delle stampe (fotocopia-

**Tabella 2.77** – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Telefono/Fax	Stampe	Prestito beni	Uso sala riunioni	Totale	Variatione rispetto al 2008
Ancona	66	112	758	213	64	1.213	-21,8%
Ascoli Piceno	144	362	572	224	65	1.367	-9,4%
Fermo	18	190	520	39	6	773	7,4%
Macerata	408	542	2.132	152	0	3.234	11,6%
Pesaro	209	234	906	211	25	1.585	-15,8%
<b>Totale</b>	<b>845</b>	<b>1.440</b>	<b>4.888</b>	<b>839</b>	<b>160</b>	<b>8.172</b>	<b>-4,5%</b>
Confronto 2009/2008	-13,2%	-25,0%	+5,5%	+10,7%	-41,8%	-4,5%	

trice, fotostampatore e stampa a colori), per il quale sono state erogate 4.888 prestazioni, pari al 60% di tutti i servizi di base.

I servizi di base rappresentano non solo prestazioni utili alla quotidiana operati-

**Tabella 2.78** – Utenti dei servizi di base

Provincia	N. utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	177	33,1%
Ascoli Piceno	176	71,0%
Fermo	77	43,3%
Macerata	179	51,3%
Pesaro	149	34,7%
<b>Totale</b>	<b>758</b>	<b>43,6%</b>

vità delle Adv, ma anche uno strumento che consente di agevolare l'incontro con il CSV. In questa prospettiva, risulta significativo che il 43,6% delle associazioni marchigiane (79 associazioni in più del 2008) abbiano usufruito di tali servizi in media 11 volte ciascuna. A ciò ha sicuramente contribuito l'apertura di una capillare rete di sportelli territoriali. Infatti, come si può vedere dalla tabella, il 56,6% delle prestazioni vengono erogate in tali sportelli, a fronte del 53,3% del 2008.

**Obiettivi e caratteristiche**

**Tabella 2.79** – Servizi erogati negli sportelli principali e secondari

Provincia	Sportello Principale %	Sportelli secondari %
Ancona	84,1%	15,9%
Ascoli Piceno	19,2%	80,8%
Fermo	36,9%	63,1%
Macerata	40,6%	59,4%
Pesaro	55,9%	44,1%
<b>Totale</b>	<b>43,4%</b>	<b>56,6%</b>



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.80 - Specifica dei costi sostenuti per i servizi di stampa

## 2.5 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE

Oneri sostenuti nel 2009:

**753.624 euro**

Il Csv sostiene la progettazione sociale delle organizzazioni di volontariato con gli obiettivi di:

- 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;
- 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;
- 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 economico 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.

Il CSV effettua inoltre 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 nazionali, regionali, provinciali e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...). In relazione a tale attività si rimanda al capitolo dedicato alle consulenze.

Le fasi del processo del sostegno alla progettazione sociale sono le seguenti:

<p><b>Azione di informazione e di animazione territoriale</b></p>	<p>Al fine di assicurare l'emersione di proposte progettuali significative, il CSV opera seguendo due distinte direttrici di azione:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attraverso la rilevazione delle idee ed iniziative in fase di incubazione nel mondo del volontariato, ma che non hanno ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete;</li> <li>• mediante una funzione di stimolo finalizzata ad accompagnare le Adv verso la razionalizzazione di interventi innovativi, in grado di rispondere ai bisogni emergenti e complessi del territorio.</li> </ul>
<p><b>Consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti</b></p>	<p>Gli operatori del CSV garantiscono l'affiancamento e il tutoraggio alle associazioni proponenti. Nel contesto di tale attività è estremamente qualificante l'attivazione di tavoli di lavoro territoriali, nell'ambito dei quali individuare le locali priorità di intervento e definire e condividere gli obiettivi e le azioni delle possibili iniziative da realizzare.</p>
<p><b>Raccolta e valutazione dei progetti presentati</b></p>	<p>Un'apposita commissione effettua la valutazione dei progetti. Dopo l'approvazione del Consiglio Direttivo dell'AVM, i progetti sono trasmessi al Comitato di Gestione al fine di ottenere l'assegnazione delle risorse necessarie alla loro realizzazione.</p>
<p><b>Realizzazione dell'intervento progettato</b></p>	<p>Gli operatori del Centro Servizi svolgono un'azione di 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.</p>
<p><b>Valutazione dei singoli progetti</b></p>	<p>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</p>

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

In tale servizio i risultati attesi erano:

- Universalità e gradimento percepito del bando
- Aumento delle competenze delle odv nella gestione e nella valutazione dei progetti nei vari bandi
- Ampliamento del numero delle odv che riesce a progettare autonomamente
- Ampliamento eterogeneità dei soggetti coinvolti nelle partnership che presentano progetti

**Cosa abbiamo fatto**

Il 2009 si è aperto con l'attività di **valutazione finale dei progetti dell'annualità 2005** le cui attività si sono concluse nel dicembre 2008. Il 28 maggio ad Ancona è stato organizzato un momento pubblico di confronto e discussione, a cui sono intervenuti referenti nazionali del mondo del volontariato e rappresentanti istituzionali regionali, nel corso del quale è stata presentata un'indagine sulla valutazione della progettazione che le OdV marchigiane hanno sviluppato grazie al sostegno del CSV, dal bando 2002 al bando 2005 (prendendo quindi in esame tutti i progetti conclusi). A distanza di 7 anni dal primo bando si è infatti ritenuto opportuno concedersi un momento di riflessione e valutazione condiviso con l'obiettivo di individuare ed interpretare i principali esiti delle azioni progettuali dei progetti sostenuti dal Bando del CSV e permettere ai portatori d'interesse di conoscere cosa è stato prodotto negli anni nel territorio marchigiano ed anche di capire, in una logica più formativa, perché sono accadute certe cose e come potrebbero migliorare i processi di lavoro.

Nel corso del 2009 sono poi progressivamente **giunti a conclusione i progetti dell'annualità 2006 e 2007 mentre si sono avviate le attività dei progetti dell'annualità 2008.**

Per tutti questi progetti è proseguita o è stata avviata l'azione di assistenza, accompagnamento e monitoraggio, oltre che di valutazione finale per i progetti giunti al termine.

**Tabella 2.81** – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi

Sessione	Budget	Consuntivo	Capacità di spesa (Consunti-vo/Budget)
Giugno 2002	527.923.20	455.310.66	86,2%
Settembre 2003	516.864.34	452.441.50	87,5%
Luglio 2004	716.823.00	638.361.99	89,1%
Luglio 2005	500.486.00	430.688.94	86,1%
Luglio 2006	645.011.80	600.502.03	93,1%
Luglio 2007	600.642.48	505.836.50	84,2%
<b>Totale</b>	<b>3.507.750.82</b>	<b>3.083.141.62</b>	<b>87,9%</b>

Per la **presentazione delle nuove proposte progettuali**, si sono realizzate le seguenti attività:

- nel quadro dell'accordo siglato a livello nazionale tra i rappresentanti dei Centri di Servizio per il Volontariato, delle Fondazioni di origine bancaria e dei Co.Ge, il CSV Marche, d'intesa con il Coordinamento regionale delle Fondazioni di origine bancaria delle Marche e con l'Assessorato ai Servizi Sociali della Regione Marche, e con l'approvazione del Comitato di Gestione, ha realizzato e presentato, attraverso incontri pubblici programmati in modo capillare in tutto il territorio regionale (12 incontri di presentazione a cui hanno partecipato 122 associazioni), la guida che definisce le modalità di presentazione e i criteri di selezione delle proposte progettuali;
- è stata realizzata un'estesa attività di formazione sulla definizione e scrittura di un'idea progettuale, affiancando alla classica attività di formazione in aula l'utilizzo, per la prima volta nelle Marche, di una piattaforma informatica FAD (Formazione a Distanza);
- è stata realizzata 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;
- è stata introdotta un'innovativa modalità di consulenza ed accompagnamento alla redazione ed allo sviluppo dell'idea progettuale, incentrata sull'accentuazione dell'autonomia dei singoli partenariati.

La presentazione delle proposte progettuali scadeva il 20 Luglio 2009.

A tale scadenza **sono stati presentati 98 progetti (+45% rispetto al 2008)**, di cui:

- 22 nella Sezione A: Bando di Idee; in tale sezione veniva richiesta una rete di almeno tre associazioni di volontariato, invece delle due richieste fino all'anno precedente;
- 76 nella Sezione B: Bando a Progetti. In questa sezione vanno distinte le proposte che riguardavano i settori animali, ambiente, arte e cultura (11), da quelle per tutti gli altri ambiti di intervento del volontariato (65). In tal caso veniva limitata la partecipazione di ogni associazione ad una sola proposta invece delle due degli anni precedenti

**Il numero totale dei soggetti coinvolti è stato pari a 834, con un incremento del 33,9% rispetto all'anno precedente. Le Adv coinvolte corrispondono al 25% di quelle attive a livello regionale (15% nel 2008).**

La commissione tecnica, composta da un rappresentante dell'AVM-CSV, un rappresentante della Regione Marche, un rappresentante delle Fondazioni di origine bancaria marchigiane, un rappresentante della Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione ed un rappresentante del Coordinamento Nazionale dei CSV, 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.

**Tabella 2.82** – Riepilogo delle proposte presentate a luglio 2009 per provincia, categoria ed esito della valutazione, nella sezione A: Bando di Idee

Provincia	N. presentate	N. finanziate	N. non finanziate	N. inammissibili
Ancona	6	3	0	3
Ascoli Piceno	3	1	2	0
Fermo	1	1	0	0
Macerata	5	2	0	3
Pesaro	7	3	4	0
<b>Totale</b>	<b>22</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>6</b>

**Tabella 2.83** – Riepilogo dei soggetti coinvolti nella sezione A Bando di Idee presentate a luglio 2009

Provincia	N. proposte presentate	N. Adv	N. fondazioni	N. Enti Locali	N. enti terzo settore	N. altri enti	N. totale soggetti coinvolti
Ancona	6	23	0	5	16	2	46
Ascoli Piceno	3	12	1	4	3	0	20
Fermo	1	3	0	2	3	0	8
Macerata	5	13	0	4	6	0	23
Pesaro	7	35	0	25	16	4	80
<b>Marche</b>	<b>22</b>	<b>86</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>44</b>	<b>6</b>	<b>199</b>

**Tabella 2.84** – Riepilogo delle proposte presentate a luglio 2009 per provincia, categoria ed esito della valutazione, nella sezione B: Bando a Progetti

Provincia	Tipologia Ambiente – Cultura – Animali				Tipologia Ordinari			
	N. presentate	N. finanziate	N. non finanziate	N. inammissibili	N. presentate	N. finanziate	N. non finanziate	N. inammissibili
Ancona	5	1	3	1	16	6	4	6
Ascoli Piceno	0	0	0	0	5	1	3	1
Fermo	1	0	1	0	11	6	3	2
Macerata	2	0	0	2	13	6	3	4
Pesaro	3	1	2	0	20	10	5	5
<b>Totale</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>65</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>18</b>

**Tabella 2.85** – Riepilogo dei soggetti coinvolti nella sezione B Bando a Progetti presentati a luglio 2009

Provincia	N. proposte presentate	N. Adv	N. fondazioni	N. Enti Locali	N. enti terzo settore	N. altri enti	N. totale soggetti coinvolti
Ancona	21	62	0	35	48	19	164
Ascoli Piceno	5	22	1	7	14	9	53
Fermo	12	38	0	44	28	9	119
Macerata	15	50	0	26	37	6	119
Pesaro	23	77	0	57	43	3	180
<b>Totale</b>	<b>76</b>	<b>249</b>	<b>1</b>	<b>169</b>	<b>170</b>	<b>46</b>	<b>635</b>

**Tabella 2.86** – Riepilogo della somma dei soggetti coinvolti dal bando progettazione 2009 e 2008

Sportello	Numero ass. Presentatrici		Num. Org. 3° settore		Num. Enti Pubblici		Numero Fondazioni		Numero Altro		Totale soggetti coinvolti		
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008	Diff % 2009-2008
Ancona	85	57	64	19	40	16	0	1	21	15	210	108	+ 94,44 %
Ascoli Piceno	34	28	17	25	11	13	2	1	9	13	74	80	19,25%
Fermo	41	40	31	26	46	28	0	0	9	21	127	115	+ 10,44 %
Macerata	63	58	43	16	30	29	0	0	6	25	142	128	+ 10,94 %
Pesaro	112	83	59	19	82	35	0	1	7	38	260	176	+ 47,73 %
<b>Marche</b>	<b>335</b>	<b>266</b>	<b>214</b>	<b>105</b>	<b>209</b>	<b>121</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>52</b>	<b>112</b>	<b>813</b>	<b>607</b>	<b>+ 33,94 %</b>

Relativamente al servizio di accompagnamento consulenziale (su elaborazione della proposta, messa in opera del progetto e sua valutazione finale) nel 2009 sono state erogate 527 prestazioni, con una diminuzione del 3,3% rispetto al 2008.

Sciogliendo il dato si riscontra che i servizi di elaborazione della proposta aumentano di circa il 53% (dato coerente con l'incremento delle proposte progettuali sul bando CSV), mentre i servizi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione calano di circa il 10%. Quest'ultimo dato può essere letto come sintomo di un'accresciuta autonomia che le associazioni denotano nella gestione degli interventi progettuali.

**Tabella 2.87** – Sostegno alle attività progettuali delle adv

Provincia	Elaborazione proposta	Accompagnamento, monitoraggio e valutazione	Totale	%	Confronto con 2008	N. utenti ADV	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	22	96	118	22,4%	-40,4%	46	8,6%
Ascoli Piceno	11	52	63	12,0%	-20,3%	19	7,7%
Fermo	13	41	54	10,2%	-14,3%	18	10,1%
Macerata	20	132	152	28,8%	+40,7%	37	10,6%
Pesaro	29	111	140	26,6%	+44,3%	49	11,4%
<b>Totale</b>	<b>95</b>	<b>432</b>	<b>527</b>	<b>100,0%</b>	<b>-3,3%</b>	<b>169</b>	<b>9,7%</b>

I dati sopra esposti inducono le seguenti riflessioni:

- Il sensibile incremento delle proposte progettuali e del correlato livello di coinvolgimento del sistema del volontariato regionale e degli altri soggetti interessati, in presenza di un bando profondamente rinnovato nei conte-

nuti e nelle modalità di promozione e accompagnamento, è la migliore conferma di quanto si diceva lo scorso anno in relazione al fatto che la domanda sarebbe cresciuta solo se fossero state attuate quelle misure necessarie a rivitalizzare tal opportunità

- La capacità di gestione dei singoli interventi progettuali misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto si attesta a livelli indubbiamente soddisfacenti con una percentuale media di circa l'88%;
- Il fatto che il bando nella sezione B limitasse alle associazioni la possibilità di adesione ad una sola proposta, ha sicuramente stimolato in esse un indispensabile senso di maturità necessario a valutare la partecipazione a quelle reti dove poter essere effettivamente protagoniste;
- L'obiettivo di cambiare le modalità di erogazione delle consulenze progettuali incentrando il lavoro sul lato della motivazione e della creazione della rete, piuttosto che sulla scrittura del formulario e del piano economico ha portato buoni risultati sul piano del numero e dell'originalità delle proposte, anche se si sono evidenziati spazi di miglioramento in relazione al livello di accuratezza e di forma del contenuto dei progetti.

Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.88, 2.89 e 2.90 - il quadro sintetico dei progetti presentati, dell'esito della valutazione e dell'impegno economico.



## 2.6 ANIMAZIONE TERRITORIALE

Oneri sostenuti nel 2009:

**5.007 euro**

### Obiettivi e caratteristiche

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

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale, stimolando l'esercizio di quel ruolo politico e culturale a cui il volontariato è sempre più chiamato per un effettivo miglioramento della nostra società;
- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio

La prioritaria azione individuata per il perseguimento degli obiettivi indicati è la **creazione di coordinamenti e rappresentanze di associazioni di volontariato** per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza ed in grado di interpretare le istanze del volontariato.

Compiti prioritari di tali coordinamenti sono i seguenti:

- elaborare una lettura dei bisogni relativa al proprio settore di intervento e al proprio ambito territoriale di influenza, evidenziando problemi e indicando possibili soluzioni praticabili;
- implementare un'azione di monitoraggio dell'applicazione dei principali strumenti di politica sanitaria, sociale, ambientale e culturale sperimentati nei territori;
- stimolare e favorire percorsi di cittadinanza attiva e responsabile.

In una seconda fase detti coordinamenti e rappresentanze possono essere allargati, ove opportuno, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori delle politiche territoriali (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, etc..).

Tali coordinamenti sono guidati da un facilitatore, individuato e condiviso tra le associazioni appartenenti al gruppo. Per tale figura sono organizzati appositi momenti formativi e percorsi di accompagnamento personalizzati.

Fondamentale in tale contesto è la partecipazione dei dirigenti dell'AVM ai percorsi avviati nei vari tavoli: dal loro osservatorio privilegiato garantiscono infatti la necessaria sintesi politica di quanto emerge.

Gli operatori dei vari sportelli hanno invece un ruolo essenzialmente tecnico-organizzativo, spronando nel contempo i soggetti partecipanti a raggiungere un sufficiente grado di coesione ed intesa, tali da renderli autonomi nella gestione della rete.

I risultati attesi in tale contesto sono riconducibili a:

Aumento quantitativo e qualitativo della partecipazione del volontariato alla programmazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale;

Azioni ed iniziative elaborate e realizzate congiuntamente dai singoli tavoli (partecipazione a bandi, risposte a bisogni, azioni pubbliche...);

**Cosa abbiamo fatto<sup>5</sup>**

Nei territori dei cinque sportelli del CSV nel 2009 sono stati realizzati complessivamente 191 incontri legati all'attività di animazione territoriale, che hanno coinvolto 36 nuovi coordinamenti promossi nel 2009 e 38 reti nate negli anni precedenti, in relazione alle quali si è implementata un'azione di consolidamento.

E' stato fisiologico che dopo la prima attivazione di detti coordinamenti si è reputato opportuno (in relazione alle presenze registrate e/o ai contenuti affrontati) accorpare alcuni tavoli come si è convenuto anche sul fatto che altri tavoli non avevano, almeno in quel momento, le condizioni necessarie e sufficienti per essere nuovamente convocati.

Scendendo nel dettaglio del numero degli incontri realizzati risulta evidente il divario tra le nuove reti, che si sono mediamente riunite 1,7 volte, e le reti consolidate che, in virtù di un maggior affiatamento ed esperienza, hanno fatto un numero di incontri mediamente doppi rispetto alle nuove.

**Tabella 2.91** - Numero incontri realizzati per tipologia e territori

Provincia	Promozione nuove reti			Consolidamento reti esistenti			N. totale incontri
	N. incontri	N. reti promosse	Media di incontri per rete	N. incontri	N. reti promosse	Media di incontri per rete	
Ancona	20	11	1,8	45	14	3,2	65
Ascoli Piceno	8	3	2,7	12	4	3,0	20
Fermo	11	6	1,8	10	4	2,5	21
Macerata	14	10	1,4	-	-	-	14
Pesaro	9	6	1,5	62	16	3,9	71
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>36</b>	<b>1,7</b>	<b>129</b>	<b>38</b>	<b>3,4</b>	<b>191</b>

Un'evidente differenza tra nuove reti e reti consolidate emerge anche dall'analisi della tipologia dei soggetti che hanno partecipato agli incontri. Nelle nuove reti è il volontariato a farla da quasi assoluto padrone (90,5%), con gli enti pubblici (insieme agli ambiti territoriali) ed il terzo settore che rappresentano i tre quarti degli altri soggetti partecipanti.

Nelle reti già consolidate il peso del volontariato, sia pure decisamente rilevante (83,5%) si riduce ed il peso degli altri soggetti quasi raddoppia. Anche in questo caso gli enti pubblici (insieme agli ambiti territoriali) ed il terzo settore rappresentano oltre il 90% degli altri soggetti partecipanti. Questo induce ad intravedere un percorso nel quale le reti, inizialmente quasi esclusivamente composte da organizzazioni di volontariato, poi gradualmente si aprono alla partecipazione degli altri soggetti del territorio, in particolare di quelli con i quali si hanno le più radicate relazioni e cioè enti pubblici e terzo settore.

**Tabella 2.92** - Numero incontri realizzati per tipologia e numero soggetti partecipanti e territori  
PROMOZIONE NUOVE RETI

Provincia	N. incontri	N. Adv	Adv	Enti Locali/ Am. Pubblica	Ambiti	N. partecipazioni					Totale
						Fondazioni origine bancaria	Soggetti del Terzo Settore	Sindacati	Enti Ecclesiastici	Altre istituzioni private	
Ancona	20	68	94	2	3	0	2	0	1	1	<b>103</b>
Ascoli Piceno	8	30	33	4	3	1	3	3	0	0	<b>47</b>
Fermo	11	43	50	1	2	1	1	0	0	0	<b>55</b>
Macerata	14	30	30	0	0	0	0	0	0	0	<b>30</b>
Pesaro	9	49	68	0	0	0	1	0	0	0	<b>69</b>
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>220</b>	<b>275</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>304</b>
			<b>90,5%</b>	<b>2,3%</b>	<b>2,6%</b>	<b>0,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>1%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,3%</b>	<b>100,0%</b>

5 - Il sistema di rilevazione delle azioni di animazione territoriale è stato profondamente rinnovato nel 2009 e ciò ci impedisce di fare confronti nel tempo.

**Tabella 2.93** - Numero incontri realizzati per tipologia e numero soggetti partecipanti e territori  
CONSOLIDAMENTO RETI ESISTENTI

Provincia	N. incontri	N. Adv	N. partecipazioni								Totale
			Adv	Enti Locali/ Am. Pubblica	Ambiti	Fondazioni origine bancaria	Soggetti del Terzo Settore	Sindacati	Enti Ecclesia- stici	Altre istituzioni private	
Ancona	45	146	333	29	14	0	23	4	6	0	<b>409</b>
Ascoli Piceno	12	39	56	9	2	1	10	0	0	1	<b>79</b>
Fermo	10	31	55	0	1	0	0	0	0	0	<b>56</b>
Macerata	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Pesaro	62	206	387	24	3	0	32	0	0	5	<b>451</b>
<b>Totale</b>	<b>129</b>	<b>422</b>	<b>831</b>	<b>62</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>995</b>
			<b>83,5%</b>	<b>6,2%</b>	<b>2%</b>	<b>0,1%</b>	<b>6,5%</b>	<b>0,4%</b>	<b>0,6%</b>	<b>0,6%</b>	<b>100%</b>

Analizzando gli obiettivi degli incontri realizzati emerge evidente come nelle nuove reti prevalga l'esigenza di procedere ad un'analisi dei bisogni del territorio a cui fanno seguito, più o meno con lo stesso peso, le tre fasi che solitamente seguono l'analisi dei bisogni e cioè: programmazione, progettazione e valutazione di quanto realizzato.

Dall'analisi degli obiettivi degli incontri delle reti consolidate emerge invece il livello di maturità raggiunto dalle stesse: si riduce drasticamente l'obiettivo dell'analisi dei bisogni (solitamente riservato all'avvio del lavoro di rete), rimangono pressoché costanti le tre fasi successive (programmazione, concertazione e valutazione) mentre incrementano considerevolmente raggiungendo insieme oltre il 20% (contro il 6,9% delle nuove reti) le azioni più politiche mirate a creare informazione e sensibilizzazione verso la comunità territoriale nel suo insieme.

**Tabella 2.94** - Numero incontri realizzati per obiettivi

	Coprogettazione	Analisi dei bisogni	Programmazione	Organizzazione Comunicazione pubblica	Organizzazione azione pubblica	Analisi e valutazione politiche istituzionali	Informazione e formazione	Altro
Promozione nuove reti	18 (17,6%)	42 (41,2%)	15 (14,7%)	1 (1,0%)	4 (3,9%)	14 (13,7%)	2 (2,0%)	6 (5,9%)
Consolidamento reti esistenti	29 (14,6%)	49 (24,7%)	31 (15,7%)	10 (5,1%)	20 (10,1%)	36 (18,2%)	13 (6,6%)	10 (5,1%)

Guardando infine ai risultati delle azioni implementate, risulta scontato che tra le nuove reti quello predominante è appunto la nascita della nuova rete, seguita dall'elaborazione di un progetto o di un documento comune. Nelle reti già attive predomina, prevedibilmente, il consolidamento della rete e quindi, quasi con lo stesso peso percentuale, l'elaborazione di un progetto o di un documento comune e la realizzazione di un evento pubblico. In tale contesto va rilevato come lo strumento di rilevazione abbia bisogno di un affinamento in quanto una sensibile percentuale dei risultati non è stato possibile ricomprenderla nella classificazione ipotizzata, finendo nella voce "altro".

Per dare un esempio, anche se non esaustivo, di quanto realizzato diamo conto dei principali documenti ed azioni emersi dal lavoro dei tavoli:

- indicazioni di contenuto e metodo per i lavori dei tavoli di concertazione e progettazione di ambito;
- azioni di pressione per promuovere occasioni di dialogo e confronto con i rispettivi referenti istituzionali;
- azioni di stimolo per l'avvio di percorsi di partecipazione (vedi ad esempio: creazione dei comitati di partecipazione dei cittadini) e relativa organizzazione dei vari passaggi previsti e predisposizione degli strumenti necessari (regolamenti e documenti istruttori);
- protocolli per la gestione di progetti in collaborazione con gli enti pubblici di riferimento;
- documenti di proposte ed indicazioni per la realizzazione di importanti occasioni di confronto (vedi conferenza regionale sulla cooperazione e solidarietà internazionale);
- documenti di denuncia rispetto ad alcune situazioni in ambito sociale e sanitario;
- documenti ed azioni di sensibilizzazione verso i referenti istituzionali su alcune tematiche di attualità (risparmio energetico, energie rinnovabili, raccolta differenziata, etc...);
- protocolli per l'istituzione di tavoli permanenti di confronto e monitoraggio;

Allo stato attuale della situazione non è possibile formulare un giudizio completo sulla qualità delle azioni intraprese ed ancor più sul loro impatto ma certo analizzandone i contenuti ed anche l'impatto provvisorio siamo sicuramente davanti ad un virtuoso percorso di qualificazione dell'azione volontaria in grado di assicurare al mondo del volontariato marchigiano una presenza sociale sempre più pregnante.

**Tabella 2.95** - Numero incontri realizzati per esiti

	Documento comune	Nuovo progetto	Nuova rete	Rafforzamento rete preesistente	Realizzazione evento esterno	Report sui bisogni	Nuovo coordinamento	Altro
Promozione nuove reti	8 (11,1%)	7 (9,7%)	23 (31,9%)	-	1 (1,4%)	3 (4,2%)	-	30 (41,7%)
Consolidamento reti esistenti	22 (15,1%)	20 (13,7%)		33 (22,6%)	20 (13,7%)	7 (4,8%)	2 (1,4%)	42 (28,8%)

Va rilevato che, dopo un lungo periodo di stallo relativamente all'implementazione di reali ed efficaci percorsi di partecipazione che permettessero al volontariato di garantire un contributo di idee e proposte nella programmazione, gestione e valutazione degli interventi sul territorio, nell'autunno 2009 si è aperta una nuova "stagione" con importanti e preziose occasioni ove il volontariato può e deve essere coinvolto.

Basti pensare al percorso di elaborazione del piano sociale di zona 2010-2012 che terminerà ad aprile 2010 ed ancora all'applicazione concreta, a livello di singola zona sanitaria, del regolamento attuativo dell'art. 24 della legge regionale sanitaria riguardante i comitati di partecipazione dei cittadini ed infine ai programmi di intervento che le rinnovate amministrazioni provinciali stanno avviando nei settori ambiente, animali, cultura e protezione civile, ove le province rappresentano i primi referenti istituzionali del volontariato.

Si è quindi avviato un percorso di intenso lavoro con l'obiettivo di farsi trovare pronti a questi appuntamenti. In particolare i vari coordinamenti attivi sono stati convocati al fine di far emergere proposte di tematiche da sottoporre all'attenzione dei rispettivi interlocutori istituzionali e soprattutto proposte di metodi e strumenti perché il volontariato possa assicurare, nelle sedi deputate, una effettiva e efficace partecipazione nell'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche sul territorio. Le risultanze di tali incontri sono state poi presentate ai rispettivi referenti istituzionali (coordinatori d'ambito, direttori di zona sanitaria, assessori provinciali), avviando virtuosi percorsi connotati da un'elevata variabilità, quanto a contenuti, modalità e tempi, derivante dai singoli contesti territoriali nei quali sono inseriti.

In questa prima fase di lavoro è emerso il ruolo cruciale della figura del facilitatore o coordinatore del tavolo per la buona riuscita delle azioni proposte e soprattutto per un più ampio coinvolgimento delle associazioni interessate. A tal proposito è stato programmato un adeguato percorso formativo con l'obiettivo di rafforzare le motivazioni, l'identità di ruolo e le competenze dei referenti individuati. Gli incontri di tale percorso sono a carattere provinciale, hanno una

periodicità quadrimestrale, si sono avviati nell'autunno 2009 e si concluderanno con un incontro regionale che coinvolgerà i referenti di tutti i tavoli attivati nelle varie province. Sono altresì garantiti percorsi di accompagnamento personalizzati per quei referenti che lo richiedono o che comunque ne palesano la necessità.

## 2.7 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

### Oneri sostenuti nel 2009:

**190.305 euro**

Nell'ambito 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.**

#### ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

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

Il servizio è erogato attraverso quattro differenti canali:

- presso gli sportelli del CSV;
- presso lo sportello di orientamento al volontariato itinerante ;
- presso le Università marchigiane;
- con il progetto Per non andare in pensione.

I risultati attesi rispetto alle azioni programmate riguardano:

- un incremento rispetto al passato dei cittadini e studenti che chiedono informazioni e orientamento;
- un maggior coinvolgimento delle associazioni nella gestione del punto informativo all'Università e dello sportello itinerante;

#### Orientamento presso gli sportelli del CSV

I cittadini che intendono prestare opera di volontariato possono rivolgersi ad uno degli 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 garantiscono un servizio di accompagnamento e tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

**Nel 2009 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 150, circa il 29% in meno dell'anno precedente.**

**Tabella 2.96** – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Sportello	N.	%	Variazione rispetto al 2008	Utenti
Ancona	56	37,3%	+51,4%	56
Ascoli Piceno	27	18,0%	-34,1%	27
Fermo	14	9,3%	-6,7%	14
Macerata	34	22,7%	-46,0%	34
Pesaro	19	12,7%	-65,5%	19
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100,0%</b>	<b>-28,9%</b>	<b>149</b>

#### Orientamento presso lo Sportello di orientamento al volontariato itinerante

Il CSV ha gestito, in collaborazione con le associazioni del territorio coinvolto, uno sportello di orientamento al volontariato itinerante presso le più importanti manifestazioni pubbliche della regione, dove i cittadini hanno la possibilità di usufruire di un colloquio e di ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio ove risiedono.

**Nel 2009 gli sportelli itineranti sono stati presenti in 41 manifestazioni pubbliche, per un totale di 55 giornate a livello regionale, con oltre 400 persone che hanno chiesto informazioni o chiarimenti.** Hanno usufruito del servizio 54 associazioni di volontariato che si sono "appoggiate" allo Sportello itinerante per promuovere le loro attività ed iniziative.

In particolare, sono state fornite informazioni relativamente al servizio civile nazionale, alle attività e ai servizi del Csv, le associazioni e loro attività per territorio o settore d'intervento.

**Tabella 2.97** – Sportello itinerante

Sportello	N. giornate effettuate	N. manifestazioni partecipate	N. contatti per orientamento e informazioni specifiche	N. associazioni coinvolte
Ancona	12	8	102	2
Ascoli Piceno	12	11	196	12
Fermo	11	8	40	19
Macerata	8	4	23	8
Pesaro	12	10	40	13
<b>Totale</b>	<b>55</b>	<b>41</b>	<b>401</b>	<b>54</b>

**Sportello orientamento al volontariato nelle Università**

Il CSV ha gestito, di intesa con i presidi di facoltà e con le associazioni studentesche presenti, uno sportello di informazione e orientamento al volontariato presso le diverse facoltà dell'Università Politecnica delle Marche di Ancona (avviato nel 2008) e presso l'università di Macerata (avviato nel 2009).

La presenza all'interno delle 5 Facoltà dell'Università Politecnica delle Marche si è articolata in 2 ore a cadenza bimensile per ogni facoltà da febbraio a maggio e da ottobre a dicembre. Si è avuta anche la presenza del CSV all'interno di 4 manifestazioni organizzate da associazioni studentesche. Sono stati inoltre attivati 2 spazi promozionali del servizio all'interno dei siti internet della Facoltà di Scienze Biologiche e della Facoltà di Economia. Sono state 5 le associazioni di volontariato che hanno garantito la loro presenza presso lo sportello di Ancona ed hanno avuto così l'opportunità di promuovere le loro attività ed iniziative. Il Csv ha inoltre organizzato a novembre 2009 un seminario di approfondimento presso la Facoltà di Agraria dell'Università di Ancona dove sono stati presentati i progetti dell'associazione La Carovana di Ancona finalizzati all'integrazione di persone disabili attraverso l'orticoltura.

I contatti avuti con gli studenti sono stati 80.

Gli sportelli informativi presso le Facoltà di Economia e Scienze della Comunicazione dell'Università degli Studi di Macerata sono stati avviati tra marzo e aprile 2009, con un operatore del CSV presente fino a maggio per 2 ore a cadenza bimensile. Le facoltà di Scienze Politiche e Lettere e Filosofia hanno dato la loro adesione chiedendo di iniziare l'attività con l'inizio dell'anno accademico, nel prossimo ottobre. Sono ancora in via di definizione gli accordi con le restanti Facoltà. All'interno dell'Università di Macerata sono stati effettuati 9 colloqui con studenti.

**Per non andare in pensione**

Tale progetto dedicava particolare 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 state realizzate 300 locandine e 10.000 brochure, che propongono a tutte le persone pensionate, o in procinto di diventarlo, di mettere a disposizione degli altri il proprio tempo, maturità ed esperienza, offrendosi di collaborare con un'associazione di volontariato.

Il materiale è stato distribuito nel mese di maggio presso le 152 sedi territoriali di Cgil, Cisl, Uil e Inps (nelle 18 sedi locali), presso le 33 circoscrizioni dei capoluoghi di provincia marchigiani e i 56 Centri sociali per anziani della regione.

La locandina è stata inoltre inserita all'interno della testata giornalistica della Uil di Ancona "Dimensione Lavoro" (n. 10/Marzo 2009) e all'interno della rivista

"Senza età" (n. 32/2009 Aprile) distribuite a livello regionale.

In tale contesto non abbiamo dati relativi all'effettiva ricaduta delle azioni promozionali realizzate.

**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 2009 è stato garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale all'organizzazione delle **feste realizzate a Fabriano, Jesi, Sassoferrato, 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.

Il progetto prevede altresì un percorso formativo dedicato agli operatori coinvolti nelle azioni progettuali che ha come obiettivo il confronto e l'aggiornamento circa priorità di lavoro, obiettivi, attività e strumenti operativi da utilizzare negli interventi con scuole, studenti ed associazioni.

In tale contesto i prioritari risultati attesi riguardano:

- Aumentare l'adesione degli studenti ai percorsi di stage presso le associazioni di volontariato
- Aumentare la percentuale degli studenti che dopo lo stage continuano l'esperienza presso le associazioni di volontariato
- Garantire un accompagnamento costante e qualificato ai giovani che manifestano una disponibilità ad inserirsi in un'associazione
- Aumentare il coinvolgimento degli insegnanti e delle scuole anche attraverso la stipula di accordi formali con queste ultime

Nell'anno scolastico 2008/2009 hanno aderito al progetto 90 istituti superiori (-15 rispetto all'a.s. 2007/2008), con il coinvolgimento di 475 classi (-4) e 319 associazioni (-5). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 1.508 (-102).

**Tabella 2.99** – Progetto “Volontaria...mente” 2008/2009 – Studenti coinvolti

Sportello	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage terminati		Studenti inseriti nelle Adv		
		N.	% su contattati	N. stage non terminati	N.	% su Stagisti	N.	% su stage terminati
Ancona	3.120	867	27,8%	85	571	65,9%	68	11,9%
Ascoli Piceno	1.740	426	24,5%	18	240	56,3%	35	14,6%
Fermo	760	151	19,9%	2	42	27,8%	8	19,0%
Macerata	1.660	445	26,80%	19	290	65,2%	44	15,2%
Pesaro	1.920	660	34,4%	49	365	55,3%	45	12,3%
<b>Totale</b>	<b>9.200</b>	<b>2549</b>	<b>27,7%</b>	<b>173</b>	<b>1.508</b>	<b>59,2%</b>	<b>200</b>	<b>13,3%</b>

Il progetto ha ottenuto il patrocinio degli Uffici scolastici provinciali di Macerata e di Ascoli Piceno e il contributo oneroso della Provincia di Ancona.

Il 7 novembre 2009 ad Ancona è stato realizzato con il patrocinio dell'Ufficio Scolastico regionale il convegno “Chi si offre volontario?”, con la presentazione della pubblicazione che, uscita in concomitanza del convegno stesso, racconta i progetti, i risultati raggiunti e alcune delle attività che nel corso degli anni (dall'anno scolastico 2005/06 ad oggi) sono state realizzate. Nel convegno si è altresì dato spazio alla testimonianza di giovani che proprio tramite Volontaria...Mente hanno fatto esperienza di volontariato e hanno proseguito coinvolgendosi in prima persona all'interno delle associazioni.

Il progetto è stato avviato anche per l'anno scolastico 2009/2010: i primi dati sia pur provvisori e riferiti al periodo settembre-ottobre 2009 parlano di 303 associazioni di volontariato coinvolte, 87 scuole e 354 classi (di cui 35 miniprogetti e 13 approfondimenti (incontri generalmente di due ore su un tema specifico richiesto da insegnanti e/o alunni). **Rispetto all'a.s. 2008/2009 il 97% delle scuole hanno confermato l'adesione al progetto.** Nel territorio regionale il numero di classi nelle quali Volontaria...Mente è stato inserito nel POF per l'anno scolastico 2009/2010 è pari a circa l'86% di quelle coinvolte.

Rispetto alle attività svolte nell'a.s. 2008/2009, la maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali, legati in particolare al coinvolgimento in attività interessanti, attuali e utili. La fase dello stage è sicuramente la più delicata: la maggior parte degli studenti esprime apprezzamento per l'esperienza vissuta (sia rispetto alla conoscenza dell'organizzazione scelta, sia rispetto alle attività effettuate durante lo stage). Si rilevano tuttavia alcune difficoltà nella gestione degli stage da

**Tabella 2.98** – Progetto “Volontaria...mente” 2008/2009 – Scuole e Adv coinvolte

Sportello	N. scuole che hanno confermato l'adesione dallo scorso anno	N. totale scuole coinvolte per l'a.s. 2008/09	N. classi (test/stage e miniprogetti)	Di cui Miniprogetti	N. Adv	N. Adv partecipanti alla formazione (Giovani e volontariato)
Ancona	30	32	156	15	74	8
Ascoli Piceno	14	18	87	12	70	9
Fermo	8	11	53	15	38	4
Macerata	18	19	83	18	72	12
Pesaro	20	22	96	18	65	15
<b>Totale</b>	<b>90</b>	<b>102</b>	<b>475</b>	<b>78</b>	<b>319</b>	<b>48</b>

parte delle associazioni: alcuni giovani lamentano infatti di non aver avuto la possibilità di conoscere approfonditamente l'adv e di non essere stati accompagnati nell'operatività, avendo dedicato troppo tempo ad aspetti teorici. Anche in questo caso la capacità dell'adv di accogliere in maniera adeguata gli studenti si associa ad una maggiore possibilità d'inserimento degli stessi.

Rispetto all'a.s. 2008/2009 dai questionari di valutazione compilati dai referenti delle associazioni, emergono come primi obiettivi la divulgazione della conoscenza dell'adv e la sensibilizzazione verso la tematica affrontata: solo di seguito emerge la ricerca di nuovi volontari. Tra le difficoltà rilevate: la continuità rispetto alla presenza in classe, l'offerta di stage "pratici" ed articolati, il coinvolgimento di altri volontari dell'associazione.

L'accompagnamento delle adv per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi su cui si è puntato nel corso dell'anno, con l'obiettivo per molti aspetti raggiunto di fornire strumenti pratici ed operativi per una gestione efficace delle testimonianze in classe e dell'accoglienza in associazione. In generale i miniprogetti sono valutati molto positivamente da studenti, insegnanti e associazioni, per la possibilità di approfondimento legata alla struttura stessa della proposta.

blematiche 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.

In tale contesto il prioritario risultato atteso riguarda l'aumento del coinvolgimento degli insegnanti e delle scuole anche attraverso la stipula di accordi formali con queste ultime.

**Nell'anno scolastico 2008/2009 hanno aderito al progetto 68 istituti (+17 rispetto al 2008) tra scuole elementari e medie inferiori, con il coinvolgimento di 270 classi (+23) e 175 associazioni di volontariato (-16).**

**Tabella 2.100 – Progetto "Mister Cittadino" - 2008/2009**

Sportello	N. scuole	N. classi	N. studenti coinvolti	N. Adv
Ancona	9	37	925	21
Ascoli Piceno	27	86	2.150	70
Fermo	2	28	560	30
Macerata	20	75	1.875	38
Pesaro	10	44	1.100	16
<b>Totale</b>	<b>68</b>	<b>270</b>	<b>6.610</b>	<b>175</b>

I dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente nella realizzazione del progetto, sia nell'aspetto didattico, anticipando e proseguendo i temi affrontati e dando spazio ai bambini e ai ragazzi per le loro attività di volontariato e i loro elaborati finali, sia nell'aspetto logistico per attuare iniziative come le feste finali del progetto e laboratori.

Le associazioni di volontariato coinvolte partecipano in maniera non omogenea nelle diverse province. In alcune province le associazioni coinvolte esprimono infatti una maggiore fatica (rispetto a Volontaria...Mente) nel rapportarsi con studenti di minore età.

**PROGETTO "MISTER CITTADINO"**

Il progetto prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva ed alla 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 pro-

**PROGETTO "GIOVANILMENTE"**

Il progetto "GiovanilMente" si pone l'obiettivo di aumentare la partecipazione dei giovani al mondo del volontariato attraverso forme collettive di proposte e si sostanzia 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 sostegno del Centro Servizi è garantito al progetto che ottiene il più alto punteggio di valutazione e consiste in servizi per un valore di 5.000 euro, con esclusione di qualsiasi forma di finanziamento diretto.

I risultati attesi in tale contesto erano un aumento quantitativo delle proposte rispetto all'anno precedente ed una più omogenea distribuzione delle stesse nel territorio regionale.

**132** Nel 2009 sono stati presentati 22 progetti (+14 rispetto al 2008). Il progetto con il punteggio più elevato è stato "Il valore dell'inutile per un'arte sostenibile - Giovani, ecologia e arte", presentato da un gruppo informale del territorio pesarese.

**Tabella 2.101 – Progetto "Giovanilmente"**

Sportello	N. gruppi informali	N. associazioni	N. totale
Ancona	4	1	<b>5</b>
Ascoli Piceno	4	1	<b>5</b>
Fermo	3	1	<b>4</b>
Macerata	4	0	<b>4</b>
Pesaro	3	1	<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>22</b>

Si rileva una maggiore partecipazione rispetto all'anno precedente (nel quale erano pervenuti 8 progetti contro i 22 del 2009), frutto di una maggiore cura nella promozione dell'iniziativa sia rispetto alle adv marchigiane sia rispetto ad Enti che si occupano di politiche giovanili. Accanto a questo, si sottolinea la partecipazione di gruppi informali e adv dei territori di Fermo, Macerata e Ascoli Piceno che nelle passate edizioni non avevano dimostrato particolare gradimento per il concorso.

**PROGETTO "VOLONTARIATO E IMPRESE"**

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

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

- 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;
- 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;
- messa a disposizione gratuita a favore delle associazioni di volontariato del know-how tecnico e delle competenze manageriali del personale delle imprese per consulenze, corsi di formazione, etc.;
- donazione alle associazioni di volontariato dei beni ancora utilizzabili che le imprese dismettono ("Beni usati e solidali");
- disponibilità dei professionisti che vogliono donare gratuitamente alle associazioni di volontariato le loro competenze (Registro della solidarietà).

Nel 2009 sono continuati i contatti con le associazioni di categoria e le aziende marchigiane per illustrare le proposte ed addivenire alla condivisione di passi concreti.

Con le associazioni di categoria si sono realizzate le seguenti azioni ed iniziative di promozione:

- pubblicazione del materiale del progetto e del link sul sito di associazioni di categoria (Cia Marche, Confindustria Macerata);
- diffusione dei materiali illustrativi del progetto a convegni ed iniziative

organizzati da associazioni di categoria (Cia Marche, Confindustria Macerata, Giovani Industriali delle Marche) e, da parte di Confindustria Marche, alle associazioni provinciali;

- partecipazione all'organizzazione della 3° edizione di Sensoriabilis, evento organizzato da Confindustria Ancona per sensibilizzare sulla disabilità. Il Csv si è occupato di coinvolgere le Adv del territorio di Ancona (e in particolare del fabrianese), ha partecipato ai lavori della commissione per l'assegnazione del concorso "Sensoriabilis2009" ed è stato coinvolto tramite la presentazione del progetto Le fattorie per il sociale all'interno della tavola rotonda "Chi ha fatto" dedicata alle testimonianze su progetti ed iniziative solidali verso diversamente abili;
- collaborazione, avviata nel 2008, tra l'Avm di Ascoli Piceno e il consorzio di officine Consav di Ascoli Piceno, per la donazione di 1€ ad organizzazioni di volontariato per ogni revisione d'auto effettuata.

Con alcune imprese ed organizzazioni di categoria sono stati realizzati alcune iniziative e progetti:

- è stato attivato il progetto "Le fattorie per il sociale", promosso dal Csv a partire dall'idea di alcune associazioni di volontariato del pesarese (Liberia.Mente, Aima, Insieme, Aias Pesaro), Coldiretti provinciale di Pesaro-Urbino e Provincia di Pesaro-Urbino. Il progetto vuole integrare la valorizzazione del territorio e dell'imprenditoria agricola della provincia di Pesaro-Urbino con i bisogni della realtà sociale locale, allo scopo di sviluppare attività di educazione, riabilitazione e sensibilizzazione a favore di soggetti deboli, in ambiente protetto e selezionato;
- il CSV ha organizzato una giornata di volontariato aziendale in Legambiente Marche per Kpmg di Ancona;
- si è avviata la collaborazione tra la Cna provinciale di Ancona e l'associazione Il Seme di Senigallia che si occupa di povertà, integrazione ed reinserimento socio-lavorativo di soggetti in difficoltà per l'avvio di percorsi di inserimento lavorativo dell'utenza dell'associazione stessa presso aziende, laboratori artigiani e laboratori per la formazione professionale; il Caaf della Cna di Senigallia ha inoltre proposto ai suoi clienti soci di destinare il 5 x mille alla Fondazione Caritas; la Cna di Senigallia ha offerto gratuitamente l'adeguamento al D.Lgs. 81/08 (sicurezza nei luoghi di lavoro) ad un laboratorio artigianale che ospita gli utenti dell'adv e si è attivata perché alcuni artigiani falegnami in pensione dedichino alcune ore al giorno al laboratorio;
- il CSV ha effettuato una consulenza ad Ikea Ancona sulle Adv del comune di Ancona che operano nei settori povertà-disabilità-minori ed ha fornito i riferimenti di associazioni che si occupano di ritiro merci nei territori delle province di Ancona, Fermo e Pesaro-Urbino.

È stato inoltre realizzato il Premio "Volontariato e imprese 2009", cui hanno partecipato 7 aziende marchigiane operanti nelle province di Ancona, Ascoli Piceno e Pesaro Urbino. Il vincitore è il progetto presentato dall'associazione Tenda di Abramo e dall'azienda Sacma Spa di Falconara M.ma (An).

Pur evidenziando un primo movimento del mondo delle imprese verso il volontariato, si rileva la necessità di un impegno più continuativo ed incisivo nella diffusione delle proposte che il Csv avanza al mondo imprenditoriale, anche nell'ottica dello sviluppo di una reale politica di responsabilità sociale d'impresa.

Per quanto riguarda il progetto "Beni usati e solidali", nel corso del 2009 il CSV ha provveduto a gestire l'amministrazione del sito e a diffondere alle aziende il materiale promozionale relativo. Il sito ha visto l'attivazione di 100 offerte, con **110 beni proposti e 100 assegnati** circa e con l'iscrizione di 210 associazioni di volontariato e 29 fornitori (enti pubblici e privati).

Al fine di sviluppare il progetto è fondamentale focalizzare l'attenzione sulla necessità di una promozione continuativa ed incisiva del servizio presso Enti pubblici e organismi privati.

Nel 2009 è stata anche realizzata la piattaforma virtuale per il "Registro della solidarietà" e si è provveduto ad iniziare l'elaborazione dei relativi materiali illustrativi. Il progetto sarà avviato nel prossimo febbraio 2010.



**Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:**

*Tabella 2.102 - Volontaria...Mente - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte*

*Tabella 2.103- Mister Cittadino - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte*

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

### Oneri sostenuti nel 2009:

#### personale interno

##### Obiettivi e caratteristiche

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

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

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

In tale contesto i principali risultati attesi erano i seguenti:

- 1 - Aumento del numero delle consulenze erogate alle odv in relazione alle progettazioni europee
- 2 - Partecipazione delle odv e del CSV a progettazioni europee

##### Cosa abbiamo fatto

###### PROGETTO DEBATE EUROPE - VOLONTARI CITTADINI EUROPEI

Il CSV ha partecipato come partner locale alle attività del progetto Debate Europe, il cui soggetto capofila era CSVnet insieme ad altri CSV italiani.

L'obiettivo generale del progetto era di promuovere verso i volontari la conoscenza e le modalità di funzionamento della Comunità Europea in vista delle elezioni del Parlamento europeo del 6-7 giugno e contemporaneamente di sviluppare una maggiore consapevolezza della dimensione europea come luogo dove vengono prese le decisioni in merito alla vita ed alla regolamentazione di innumerevoli questioni di interesse generale e per il mondo del volontariato.

Specifici obiettivi del progetto erano:

- stilare un "manifesto" del volontariato italiano da sottoporre all'attenzione degli eletti al Parlamento rispetto ai temi ed alle problematiche vicine al mondo del volontariato;

- promuovere la campagna per il riconoscimento del 2011 Anno Europeo del Volontariato.

Dal 25 al 27 marzo, in collaborazione con i CSV dell'Emilia – Romagna, dell'Umbria e della Toscana, il CSV delle Marche ha organizzato a Rimini un momento di formazione e confronto su tematiche europee e sulle modalità di definizione del "Manifesto del Volontariato Italiano" e della campagna per il 2011 Anno Europeo del Volontariato.

Alla fine del 2009 il "Manifesto" del volontariato italiano è stato consegnato ai parlamentari europei italiani ed il 2011 è stato proclamato ufficialmente Anno Europeo del Volontariato.

###### PROGETTO EAS COMUNIC\_EAD – COMUNICARE PER LO SVILUPPO

In collaborazione con la Regione Marche, Assessorato ai Servizi Sociali, il CSV nel febbraio 2009 ha presentato un progetto che mira a mettere in rete tutte le associazioni di volontariato marchigiane che si occupano di promuovere e sostenere lo sviluppo dei paesi più poveri del mondo o di favorire l'integrazione dei migranti sul territorio della regione.

Il ruolo del CSV nel progetto sarà di favorire la messa in rete e l'accrescimento delle competenze comunicative delle organizzazioni di volontariato che si occupano di cooperazione e sviluppo e di fornire loro servizi avanzati di ufficio stampa e formazione continua attraverso gli strumenti offerti dalla tecnologia WEB2.0: Fad, Social network, siti, mailing, ecc.

Il progetto è stato finanziato dall'Unione Europea con comunicazione giunta alla fine del 2009. Le attività sotto il coordinamento della Regione Marche avranno avvio a partire dal 2010.

La partecipazione come partner del progetto ha comportato anche l'accreditamento del CSV Marche in un sistema di certificazione della Commissione Europea che permetterà al CSV di poter presentare con più facilità progetti in questo settore.

###### PROGETTO PEER EDUCATION FOR YOUTH VOLUNTEERING

Attraverso la rete di contatti nata con diverse realtà di volontariato di paesi europei e della ex repubblica di Jugoslavia, il CSV Marche ha presentato il progetto Peer Education for Youth Volunteering nell'ambito del programma comunitario "Youth in action". La rete è composta da 21 organizzazioni di 12 paesi diversi ed il progetto propone la messa in comune delle conoscenze delle organizzazioni presentatrici (tutti centri di supporto al volontariato) in materia di sensibilizzazione e formazione dei giovani al mondo del volontariato e all'impegno in attività di utilità sociale, in particolare per gettare le basi di future collaborazioni di scambio e mobilità tra giovani di diversi paesi.

###### PROGETTO FERRY – BOAT ANCONA - SPLIT

Nell'ambito del programma comunitario "Europe for Citizen" della Comunità

Europea, si è concluso nel corso del 2009 il progetto avviato con il centro di supporto per il Volontariato di Spalato "UDRUGA -MI".

Una delegazione del CSV e di organizzazioni di volontariato della provincia di Ancona si sono recate dal 19 al 22 Maggio in Croazia. Sono state organizzate visite e seminari di confronto e scambio di buone prassi tra le associazioni italiane e quelle del distretto di Spalato, che hanno gettato le basi per il proseguimento di proficue attività e collaborazioni tra le due sponde dell'Adriatico. In particolare si è programmato di sviluppare la collaborazione tra l'associazione AMA di Ancona e la municipalità di Spalato interessata a sviluppare la creazione di associazioni simili anche in Croazia.

Il progetto si è concluso nel mese di luglio con la rendicontazione delle attività all'Unione Europea e con la pubblicazione delle attività del progetto (Ferry Boat - Ancona Split : Il dialogo interculturale attraverso il volontariato), disponibile nel nostro sito internet.

#### PROGETTO DI RICERCA VOLONTARIATO ED INFRASTRUTTURAZIONE SOCIALE IN EUROPA

E' stata portata a termine nel corso del 2009 la fase di rilevazione ed elaborazione dei dati della ricerca sul volontariato in Europa. L'attività, condotta in collaborazione con altri CSV italiani (Spes Lazio, Celivo Genova, Csv Friuli, Coord. Csv Lombardia), ha fatto una fotografia del mondo del volontariato nei 27 paesi della Comunità Europea e del livello di infrastrutturazione dal punto di vista legislativo, finanziario ed operativo.

Il CSV delle Marche ha coordinato il lavoro con i Centri di supporto al Volontariato di Finlandia, Romania e Malta ed ha collaborato con il professor Lester M. Salamon della Johns Hopkins University di Baltimora per il commento ed il confronto sui dati raccolti.

Le prime evidenze della ricerca sono state presentate e discusse a Lucca il 12 e 13 novembre in occasione di un seminario di studi organizzato insieme agli altri CSV partecipanti e ad esponenti della comunità accademica italiana ed internazionale. Nel corso del 2010 si darà corso alla stampa dei risultati in italiano ed in inglese ed alla loro diffusione all'avvicinarsi del 2011 anno europeo del volontariato.

#### PROMOZIONE DELLA MOBILITÀ E DELLO SCAMBIO TRA ORGANIZZAZIONI E VOLONTARI IN EUROPA

Nel mese di novembre il CSV ha organizzato un modulo di formazione - informazione per le associazioni di volontariato delle Marche con l'obiettivo di promuovere la conoscenza delle opportunità offerte dall'Unione Europea in tema di mobilità e scambio sia tra organizzazioni di volontariato che tra giovani volontari.

In particolare l'attività di preparazione degli operatori e di promozione verso le

associazioni si è incentrata sui programmi "Youth in action" e "Europe for citizens".

In novembre un operatore del CSV per ogni provincia ha partecipato ad una giornata di aggiornamento organizzata dall'Agenzia Nazionale Giovani, che gestisce i fondi per i progetti di mobilità giovanile. Nello stesso mese in ognuna delle cinque province della regione sono stati organizzati seminari di formazione - informazione sui temi della mobilità giovanile e sulle modalità di presentazione di progetti ed è stato inoltre organizzato presso la sede dell'Ente Fiera di Ancona, in concomitanza con la manifestazione Eco&Equo, il seminario regionale "Progetti di scambio e collaborazione tra associazioni di volontariato e giovani in Europa".

In dicembre il Centro Servizi delle Marche ha partecipato ad una giornata di informazione - formazione organizzata dall'Agenzia Nazionale Giovani a Roma sulla tematica dell'accreditamento di soggetti che vogliono avviare l'attività di invio di giovani volontari in Europa. Le nozioni acquisite saranno utilizzate per procedere alle operazioni di accreditamento del CSV Marche nel corso del primo semestre 2010.

#### CREAZIONE DI RETI E PARTNERSHIP

Per sviluppare le reti ed i rapporti avviati negli anni passati con realtà e soggetti che svolgono attività di supporto e formazione al volontariato nei 27 paesi della Comunità Europea e in quelli dei Balcani, il CSV nel 2009 ha partecipato ad alcuni eventi organizzati a livello europeo :

- all'assemblea di Praga dal 14 al 16 maggio 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, di cui il CSV delle Marche è socio. Nel corso dei lavori si è approfondito e dibattuto il tema della responsabilità sociale di impresa e si è avuto modo di conoscere esempi di collaborazione e sostegno realizzati in diversi paesi europei tra enti non profit ed aziende profit;
- all'assemblea d'autunno del CEV dal 14 al 16 ottobre a Malmoe in Svezia, in occasione della quale si è dibattuto del livello di infrastrutturazione sociale europeo e di quale ruolo al suo interno abbia il mondo del volontariato, anche in prospettiva della proclamazione del 2011 anno Europeo del Volontariato.

## 2.9 RICERCA

Oneri sostenuti nel 2009:

**62.793 euro**

### Obiettivi e caratteristiche

Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche e il territorio in cui opera è, per il Centro di Servizio per il Volontariato, un'esigenza fondamentale. Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato. Il servizio si sostanzia nella realizzazione e promozione di analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o promosse dal Centro - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato.

### Cosa abbiamo fatto

Nel 2009 l'impegno si è profuso su di un duplice versante.

Un primo percorso di ricerca, denominato **"Il valore sociale ed economico del volontariato"**, aveva l'obiettivo di:

- acquisire elementi di conoscenza e analisi del valore sociale ed economico apportato dalle OdV marchigiane;
- approfondire la conoscenza del volontariato e del suo valore effettivo in capo a diversi attori sociali ed economici con i quali si è soliti relazionarci ma anche con rappresentanti di "mondi distanti" (mondo profit, etc...);
- costruire un percorso di riflessione all'interno del volontariato marchigiano rispetto al proprio ruolo e - prima ancora - alla propria identità.

Il rapporto completo progetto della ricerca (disponibile sul sito web del CSV) è stato presentato nel mese di marzo 2010.

Il secondo versante dell'impegno del CSV ha riguardato la collaborazione prestata alla realizzazione di una nuova edizione **dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano**, curata dall'Osservatorio Regionale alle Politiche Sociali e dal Sistema statistico regionale. Il rapporto è stato presentato nel mese di marzo 2010.

Abbiamo infine elaborato un bando di concorso finalizzato all'istituzione di un premio destinato a giovani che hanno realizzato o realizzeranno tesi di laurea sul mondo del volontariato e sulle relative tematiche di interesse. Per tale bando sono arrivate 15 candidature per quanto riguarda tesi di laurea già realizzate e 5 candidature per progetti di tesi da realizzare. Gli elaborati sono stati giudicati da un'apposita commissione esterna composta da qualificate professionalità del

mondo accademico e da rappresentanti del mondo del volontariato della nostra regione. La premiazione degli elaborati che sono risultati vincitori del concorso (disponibili anche sul nostro sito internet) è avvenuta in occasione di due eventi pubblici organizzati dal CSV.

# 3. LA DIMENSIONE AMBIENTALE

## 3.1 I COMPORAMENTI

L'AVM è consapevole della necessità dell'assunzione di responsabilità e della modifica dei comportamenti ad ogni livello per diminuire l'impatto ambientale e realizzare uno sviluppo sostenibile.

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

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

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

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

Inoltre viene usata carta riciclata ottenuta senza sbiancanti e senza coloranti per la stampa di "Volontariato Marche" e di tutte le pubblicazioni di AVM.

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

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

Infine il progetto "BeniUsati&Solidali", messo in piedi dal Csv delle Marche per far sì che aziende private ed enti pubblici che dismettono beni usati possano destinarli gratuitamente alle associazioni di volontariato marchigiane, è stato premiato nell'ambito dell'ultima edizione del Premio Comuni Ricicloni

2009 sezione “Comunità Riciclona” , promosso da Legambiente, Regione Marche e Arpam per valorizzare amministrazioni ed esperienze che hanno brillato nella riduzione della produzione dei rifiuti e nella raccolta differenziata.

## 4. LA DIMENSIONE ECONOMICA

### 4.1 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE

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

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

L'assegnazione dei contributi da parte del Co.Ge. 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 assegnati e 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 31/12/09. 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'AVM, ma vengono riportate a nuovo per le attività future. Il risultato di gestione dell'A.V.M. è pertanto generato esclusivamente dalle attività diverse dalla gestione del CSV.

Gli schemi di Bilancio utilizzati non coincidono con quelli previsti nelle Linee guida contabili emanate dall'Agenzia per le ONLUS in quanto il sistema di rappresentazione contabile dell'AVM è stato condiviso con i principali portatori di interesse diversi anni fa tenendo conto delle specificità della gestione del CSV. CSVnet ha individuato schemi e principi uniformi di redazione del Bilancio di esercizio degli Enti Gestori del Centro di Servizio per il Volontariato coerenti con i dettami delle linee guida dell'Agenzia per le ONLUS. Sarà pertanto nostra cura riclassificare secondo questi schemi i futuri bilanci dell'AVM.

## 4.2 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE

Di seguito si riporta una sintesi della situazione patrimoniale dell'AVM degli ultimi 2 esercizi:

**Tabella 4.1** - Sintesi della situazione patrimoniale dell'AVM degli ultimi 2 esercizi – Attività

ATTIVO		2009	2008
<b>B)</b>	<b>IMMOBILIZZAZIONI NETTE</b>	<b>1.183.837</b>	<b>191.160</b>
I	Immateriali	17.062	11.041
II	Materiali	108.067	129.273
III	Finanziarie	58.708	50.846
<b>C)</b>	<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>1.556.103</b>	<b>2.285.294</b>
I	Crediti	11.403	366.518
II	Disponibilità liquide	1.144.700	1.918.776
<b>D)</b>	<b>RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	<b>3.496</b>	<b>3.492</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>		<b>1.743.436</b>	<b>2.479.946</b>

**Tabella 4.2** - Sintesi della situazione patrimoniale dell'AVM degli ultimi 2 esercizi - Passività

PASSIVO E PATRIMONIO NETTO		2009	2008
<b>A)</b>	<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>137.793</b>	<b>153.095</b>
	<b>Patrimonio Libero</b>	<b>12.664</b>	<b>12.781</b>
	Fondo Patrimonio Libero associativo	12.781	13.294
	Risultato di gestione dell'esercizio	-117	-513
	<b>Patrimonio Vincolato</b>	<b>125.129</b>	<b>140.314</b>
<b>B)</b>	<b>TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO</b>	<b>87.757</b>	<b>65.387</b>
<b>C)</b>	<b>DEBITI</b>	<b>1.066.209</b>	<b>974.552</b>
<b>E)</b>	<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>451.677</b>	<b>1.286.912</b>
	<b>Ratei Ferie e 14a mensilità</b>	<b>65.952</b>	<b>49.817</b>
	<b>Risconti Passivi contribuiti Co.Ge</b>	<b>385.725</b>	<b>1.237.095</b>
	Contributi gestione corrente Attività ordinaria Csv	19.987	72.540
	Contributi gestione corrente Attività progettuale Csv	365.738	1.164.555
<b>TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>		<b>1.743.436</b>	<b>2.479.946</b>

In entrambi gli esercizi la situazione patrimoniale dell'A.V.M. 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'A.V.M. 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.

## 4.3 LA SITUAZIONE ECONOMICA

### 4.3.1 I proventi da Fondo Speciale per il Volontariato

Nel corso dell'esercizio 2009 il Comitato di Gestione ha assegnato al CSV complessivamente 2.610.465 euro; a questi si aggiungono i residui dall'esercizio precedente (Risconti passivi anno 2008 portati a nuovo nel 2009) pari a 1.237.094 euro ed ulteriori 8.869 euro rinvenibili dalla gestione finanziaria delle risorse provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato. Si ha quindi un totale complessivo di **3.856.428 euro a disposizione per l'anno 2009 (-14% rispetto al 2008)**.

Di questi, il CSV ha utilizzato nel 2009 per lo svolgimento delle proprie attività **3.184.176 euro**, mentre i restanti 672.252 non utilizzati sono stati in parte riscattati per le attività non concluse al 31/12/09 e che si concluderanno nell'esercizio successivo (euro 385.726) e in parte evidenziati nel conto Debiti V/Fondo speciale per il Volontariato per le risorse residue dalle attività concluse al 31/12/09 (euro 286.527).

Il totale dei proventi riportati nel bilancio consuntivo 2009 relativi al Fondo speciale per il Volontariato è pari ad Euro **3.199.361**. Tale importo tiene conto delle rettifiche apportate ai contributi assegnati e non utilizzati al 31/12/09 e delle imputazioni contabili necessarie a riconciliare le posizioni economico-patrimoniali dei contributi assegnati in C/capitale (per l'acquisizione di beni durevoli di investimento) riportati in bilancio per la sola parte di competenza dell'esercizio (importo pari al valore dell'ammortamento).

### I Fondi derivanti dall'applicazione dell'art. 15 della L. 266/91 dal 1991 al 2008

Delle risorse complessivamente accantonate nel Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche, il Comitato di Gestione ha assegnato al Centro di Servizio dal 1998 al 2009 complessivamente 19.618.201 euro, ai quali si aggiungono 1.914.546 euro provenienti dai fondi perequativi nazionali, per un totale di **21.532.747 euro**.

Nello stesso periodo il Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato ha prelevato dal Fondo, per il proprio funzionamento, 531.213 Euro.

**Pertanto i fondi complessivamente assegnati ai due soggetti al 31/12/09 ammonta a 22.063.961 euro.**

Delle risorse assegnate al CSV per lo svolgimento della propria attività sono stati utilizzati 20.860.495 euro, mentre i restanti 672.252 euro verranno impiegati per le attività che si realizzeranno negli esercizi successivi.

**Tabella 4.3** – Fondi ex art. 15 legge 266/91

Periodi di accantonamento	Fondo Speciale accantonamento nelle Marche	Fondi provenienti da perequazione nazionale di competenza delle Marche	Totale
1991/92/93	759.375		<b>759.375</b>
1994/95/96	1.880.192		<b>1.880.192</b>
1997/98	2.976.108		<b>2.976.108</b>
1999/2000	5.008.600		<b>5.008.600</b>
2001/2002	3.237.014		<b>3.237.014</b>
2004	761.194		<b>761.194</b>
2005	1.777.034	863.140	<b>2.640.174</b>
2006	1.867.028	791.212	<b>2.658.240</b>
2007	1.626.807	760.194	<b>2.387.001</b>
2008	1.179.087	1.258.875	<b>2.437.962</b>
<b>Totale</b>	<b>21.072.438</b>	<b>3.673.421</b>	<b>24.745.860</b>

### 4.3.2 Altri proventi

L'AVM ha inoltre ricevuto contributi per un totale di 72.609 euro (22% in più rispetto al 2008) da Enti locali e da altri soggetti privati per lo svolgimento di progetti ed iniziative specifiche svolte anche in collaborazione con altre organizzazioni di volontariato.

Di seguito il dettaglio dei proventi di competenza dell'esercizio 2009 diversi dal Fondo Speciale per il Volontariato.

Soggetto finanziatore	Descrizione	Importo	% di incidenza sul totale proventi
Regione Marche	Contributo per partecipazione dei ragazzi in servizio civile volontario che hanno ricevuto udienza dal Papa.	2.2000	0,1%
Fondazione Cariverona	Progetto "Oltre l'esclusione" condotto in partnership con altre organizzazioni di volontariato della provincia di Ancona	45.309	1,4%
CSVnet	Rimborsi spese di trasferta per partecipazione dei componenti dell'AVM agli organismi tecnici e istituzionali di CSVNet con incarichi	5.100	0,2%
CSVnet	Rimborso costo coordinatore AVM distaccato presso CSVnet per l'anno 2009	20.000	0,6%
<b>TOTALE</b>		<b>72.609</b>	<b>2,2%</b>

### 4.3.3 Gli oneri

Il totale degli oneri riportati nel bilancio di esercizio 2009 è pari a 3.272.144 euro. A fronte di un totale proventi di euro 3.272.027 si ha quindi un disavanzo pari a 117 euro.

Di seguito si propone una sintesi degli oneri sostenuti nel corso dell'esercizio 2009 secondo lo schema di bilancio adottato dall'AVM Regionale.

Aree di intervento	Consuntivo 2009	%	Consuntivo 2008	%	scostamento 2009-2008
Oneri di funzionamento sede Regionale	319.333	9,8%	316.922	10,0%	2.411
Oneri di funzionamento sportelli	669.864	20,6%	588.891	18,5%	80.973
Servizi di base	69.159	2,1%	80.618	2,5%	-11.459
Informazione e comunicazione	398.792	12,2%	413.050	13,0%	-14.258
Documentazione	13.208	0,4%	16.795	0,5%	-3.587
Ricerca	62.794	1,9%	12.515	0,4%	50.279
Consulenza	179.522	5,5%	155.558	4,9%	23.964
Formazione	390.216	12,0%	451.308	14,2%	-61.092
Promozione del Volontariato	190.305	5,8%	404.608	12,7%	-214.303
Monitoraggio e valutazione attività	19.172	0,6%	29.985	0,9%	-10.813
Attività di Animazione Territoriale	5.008	0,2%	9.770	0,3%	-4.762
Progettazione	753.625	23,1%	557.621	17,6%	196.004
Adesione coordinamento nazionale Csv	36.218	1,1%	36.904	1,2%	-686
Altre attività CSV	45.309	1,4%	11.805	0,4%	33.504
Oneri finanziari	953	0,0%	927	0,0%	26
Oneri tributari - IRAP	47.042	1,4%	43.741	1,4%	3.301
Investimenti	56.267	1,7%	42.285	1,3%	13.982
Altri Oneri	173	0,0%	2.546	0,1%	-2.373
<b>TOTALE RISORSE IMPIEGATE</b>	<b>3.256.960</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.175.849</b>	<b>100,0%</b>	<b>81.111</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. Il dato del totale delle risorse impiegate non coincide quindi con il totale oneri di bilancio.

Di seguito si propone il Rendiconto gestionale 2009 dell'AVM regionale riclassificato per macroclassi secondo lo schema proposto dall'Agenzia per le ONLUS.

Oneri	2009	2008
<b>1) Oneri da attività tipiche</b>		
1.1 - Consulenza e assistenza	179.522,00	155.558,00
1.2 - Formazione	390.216,00	451.308,00
1.3 - Informazione e comunicazione	398.792,00	413.050,00
1.4 - Ricerca e documentazione	76.002,00	29.310,00
1.5 - Supporto logistico	69.159,00	80.618,00
1.6 - Progettazione sociale	753.625,00	557.621,00
1.7 - Promozione del Volontariato	190.305,00	404.608,00
1.8 - Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	728.343,00	659.291,00
1.9 - Altre attività realizzate dall'Ente Gestore	50.317,00	21.575,00
<b>Totale 1) Oneri da attività tipiche</b>	<b>2.836.280,00</b>	<b>2.772.939,00</b>
<b>2) Oneri promozionali e di raccolta fondi</b>	-	-
<b>3) Oneri da attività accessorie</b>	-	-
3.1. Oneri di funzionamento Comitato di Gestione	-	-
3.2. Altri oneri da attività accessorie	-	-
<b>Totale 2) oneri da attività accessorie</b>		
<b>4) Oneri finanziari e Patrimoniali</b>	<b>1.100,00</b>	<b>3.436,00</b>
<b>5) Oneri straordinari</b>	-	-
<b>6) Oneri di supporto generale</b>	<b>434.764,00</b>	<b>450.340,00</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>3.272.144,00</b>	<b>3.226.715,00</b>

Proventi	2009	2008
<b>1) Proventi da Attività Tipiche</b>		
1.1) Da contributi Co.Ge per gestione CSV	3.199.362,00	3.166.751,00
1.2) Da contributi su progetti	45.309,00	28.735,00
1.3) Da contratti con Enti pubblici	2.200,00	4.756,00
1.4) Da soci ed associati	-	-
1.5) Da non soci	25.100,00	25.858,00
1.6) Altri proventi e ricavi	56,00	104,00
	-	-
	-	-
	-	-
<b>Totale 1) Proventi da attività tipiche</b>	<b>3.272.026,00</b>	<b>3.226.203,00</b>
<b>2) Proventi da Raccolta Fondi</b>	-	-
<b>3) Proventi e Ricavi da Attività accessorie</b>	-	-
	-	-
	-	-
	-	-
4) proventi finanziari e patrimoniali	-	-
5) Proventi straordinari	-	-
	-	-
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>3.272.027,00</b>	<b>3.226.203,00</b>
<b>RISULTATO NEGATIVO</b>	<b>117,00</b>	<b>512,00</b>

Come riportato nei paragrafi precedenti si evidenzia una forte dipendenza dell'AVM regionale rispetto ai contributi di provenienza del Fondo Speciale e dei fondi perequativi. Questi rappresentano circa il 2% del totale proventi. Da segnalare tuttavia che l'incidenza degli altri proventi, seppur ancora su livelli

molto bassi, è in crescita rispetto all'esercizio precedente a dimostrazione di una maggiore attenzione da parte dell'Associazione di reperire risorse economiche anche al di fuori del Fondo Speciale comunque destinate alla gestione del CSV. Rispetto invece alla composizione degli oneri, l'incidenza di quelli sostenuti per le attività di supporto generale ammontano al 13% del totale centrando un obiettivo di efficienza di rilievo rappresentato da una forte destinazione delle risorse a disposizione sulle attività di missione.

La gestione finanziaria assume un rilievo minimo rispetto alla dimensione del bilancio consuntivo, questo in seguito al meccanismo di sconto dei proventi finanziari derivanti dalla gestione delle risorse provenienti dal Fondo speciale già descritto in precedenza.

Non sono state avviate attività specifiche di raccolta fondi né sono stati rilevati fatti di gestione straordinari rispetto alla gestione finanziaria o rispetto a quella patrimoniale.

## 5. 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) |                                     |   |

-----

### 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?

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

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?

-----  
-----



## I nostri riferimenti sono:

**Centro Servizi per il Volontariato delle Marche**

SEDE REGIONALE  
Via della Montagnola 69/a  
60127 Ancona  
tel 071.894266  
Fax 071.2814991

[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 della Montagnola 69/a, 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 2010

**Stampato presso: Bieffe Srl**

Via Zona Artigianale P.I.P.  
62019 Recanati (MC)