

CENTRO SERVIZI PER IL VOLONTARIATO DELLE MARCHE

Associazione Volontariato Marche

BILANCIO SOCIALE
2010



Centro Servizi
per il Volontariato
Associazione Volontariato Marche

Bilancio Sociale

2010

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*

	PAGINE
Lettera agli stakeholder	8
Nota metodologica	10
PRIMA PARTE - L'IDENTITÀ	12
1.1 L'AVM in sintesi	12
1.2 I Centri di Servizio per il Volontariato	12
1.3 La storia	14
1.4 La missione	18
1.5 I portatori di interesse	20
1.5.1 L'analisi degli stakeholder	20
1.5.2 I destinatari delle attività del Csv	21
1.5.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza	21
1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche	24
1.7 Il governo e la struttura	27
1.7.1 La compagine sociale	27
1.7.2 Le AVM provinciali ed il loro ruolo	27
1.7.3 Il sistema di governo	29
1.7.4 La struttura organizzativa	34
1.8 Le risorse umane	36
1.8.1 Il personale retribuito	36
1.8.2 I volontari	39
1.8.3 Formazione	39
1.8.4 Salute e sicurezza	40
1.8.5 Contenzioso	41
1.9 I principali processi di gestione	41
1.9.1 Come viene definito il programma di attività	41
1.9.2 A chi e come vengono erogati i servizi	42
1.9.3 Cosa facciamo per valutarci ed essere trasparenti	46
1.9.4 Come comunichiamo	46
1.9.5 Con chi collaboriamo	47

SECONDA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE	50
2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati	50
2.1.1 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo	59
2.1.2 La lettura dei dati e evidenze di efficacia	60
2.1.3 Infine... spunti di riflessione	66
2.2 Gli utenti	70
2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi	70
2.2.2 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo	71
2.3 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le odv	75
2.3.1 Consulenza	75
2.3.2 Percorsi di accompagnamento	81
2.3.3 Formazione	93
2.3.4 Documentazione	106
2.3.5 Informazioni	107
2.3.6 Comunicazione	108
2.3.7 Supporto logistico	116
2.3.8 Sostegno alla progettazione sociale	119
2.3.9 Animazione territoriale	123
2.3.10 La promozione del volontariato	131
2.3.11 Progetti ed azioni nel contesto dell'Unione Europea	143
2.3.12 Ricerca	147
TERZA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE	149
3.1 I comportamenti	149
QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE ECONOMICA	151
4.1 Il sistema di rappresentazione contabile	151
4.1.1 Il sistema di rappresentazione contabile	151
4.2 La situazione patrimoniale	152

4.3 La situazione economica	153
4.3.1 I proventi da Fondo Speciale per il Volontariato	153
4.3.2 Altri proventi	155
4.3.3 Gli oneri	156
QUESTIONARIO PER I LETTORI	159

ALLEGATI (disponibili sul sito internet www.csv.marche.it):

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

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 settima 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.

L'anno in esame è stato caratterizzato dalla necessità di fronteggiare la contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del Csv, conseguente agli effetti della crisi economica. Sono state individuate economie e margini di efficienza in tutti i settori di intervento che hanno permesso di ridurre attività e servizi in maniera indubbiamente meno che proporzionale alla diminuzione delle risorse, arginando così il rischio di una drastica ed improvvisa riduzione dell'azione di sostegno in favore delle organizzazioni di volontariato.

In tale contesto va altresì sottolineato il rilevante sforzo operato per facilitare la comunicazione tra le associazioni ed il Csv e per rendere sempre più visibile l'azione del volontariato, sfruttando le potenzialità e le economie delle nuove tecnologie (rinnovo radicale e potenziamento del sito internet ed utilizzo della piattaforma di formazione a distanza). Infine vanno evidenziati i positivi risultati conseguiti dal progetto di animazione territoriale finalizzato a sviluppare una consapevole assunzione di un efficace ruolo politico da parte delle realtà organizzate di volontariato.

A partire da quanto realizzato nell'anno appena trascorso affrontiamo il corrente anno con l'obiettivo di raccogliere e vincere quattro prio-

ritarie sfide: la prima, riguardante la necessità di integrare le ridotte risorse economiche rivenienti dalle fondazioni di origine bancaria con contributi derivanti da una seria ed efficace politica di raccolta fondi; la seconda, che in un certo senso si ricollega alla prima, relativa all'esigenza di rivedere i programmi di attività ed il disegno organizzativo del Csv, alla luce dell'accordo siglato il 23 giugno 2010, tra i soggetti interessati al "sistema Csv", con il quale sono state determinate le modalità di utilizzo e definite le entità delle somme a disposizione dei Csv; la terza mirata a 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 ed infine la quarta finalizzata a rendere sempre più visibile e trasparente l'azione del volontariato attraverso lo sviluppo del rapporto con i mezzi di comunicazione e l'adozione di efficaci percorsi di rendicontazione sociale.

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 un possibile ambito di sviluppo per il prossimo anno potrà essere rappresentato da un ulteriore qualificazione del dialogo con le parti interessate, finalizzato ad ottenere feed-back utili alla programmazione e al controllo di gestione.

Buona lettura.

Nota metodologica

Con questa settima 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 2010, 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 nelle pagine che seguono. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione; rispetto al 2009 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, dai responsabili delle diverse aree di servizio e dal responsabile della funzione di rendicontazione.

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il "Modello per il Bilancio Sociale dei Csv. Guida operativa per la redazione" (2006) e le "Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato" (2008), entrambi proposti da csv.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Si è altresì fatto riferimento alle **"Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit" elaborate dall'Agenzia per le Onlus** 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'85,0% completamente ed il 9,0% in parte delle cosiddette 'informazioni essenziali' (che sono complessivamente 53)** ed il 52% completamente ed il 6% in parte delle cosiddette 'informazioni volontarie' (che sono complessivamente 52).

Il presente bilancio sociale è stato discusso ed approvato dal Con-

siglio Direttivo dell'AVM regionale nella seduta del 24 marzo 2011 e dall'assemblea dei soci dell'AVM regionale nella riunione del 16 aprile 2011. 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

segreteria@csv.marche.it

www.csv.marche.it

1^ parte - L'IDENTITÀ

1.1 L'AVM in sintesi

L'Associazione Volontariato Marche (AVM) è un'associazione di secondo livello¹, la cui base sociale è costituita da 465 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. Per l'erogazione dei servizi alle associazioni AVM dispone inoltre di una rete di 24 sportelli territoriali presenti in tutte le province delle Marche.

<i>Alcuni indicatori di particolare rilievo</i>		
	2010	2009
N. dipendenti a tempo indeterminato	22	22
Ricavi e proventi complessivi in euro	2.558.380	3.272.144
N. Associazioni di volontariato che hanno richiesto ed usufruito dei servizi del CSV	1.272, pari al 83% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV	1.345, pari al 77% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV
Soci AVM	465 pari al 39,6% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire	405 pari al 33,1% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire

1.2 I Centri di Servizio per il Volontariato

I Centri di Servizio per il Volontariato (Csv) sono enti creati dalla Legge quadro nazionale 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 raf-

¹ Fiscalmente AVM è un ente non commerciale.

forzamento 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 degli utili annuali” 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 stesse Fondazioni hanno poi garantito ulteriori risorse per il finanziamento delle attività dei Csv, rivenienti dagli impegni scaturiti dall'accordo, firmato nel 2006 e scaduto a giugno 2010, 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.

Il 23 giugno 2010, a seguito della scadenza dell'accordo del 2005, è stato stipulato un nuovo accordo tra gli stessi soggetti interessati al “sistema Csv”, con il quale sono state determinate le modalità e definite le entità delle somme a disposizione dei Csv. In particolare l'accordo:

1) Aumenta la certezza dell'entità delle risorse a disposizione in ciascuna regione per il prossimo quinquennio annullando di fatto la variabilità degli accantonamenti in favore dei Csv causata dalle fluttuazioni degli utili delle fondazioni bancarie. Questo attraverso l'impegno assunto da parte delle stesse Fondazioni Bancarie nel garantire in ogni caso un livello minimo di contribuzione in favore dei Csv;

2) Introduce un vincolo di destinazione delle risorse a disposizione dei Csv relativamente alla quota destinata alla progettazione sociale fissandone, in ogni regione, limiti quantitativi minimi.

Complessivamente l'attuazione del nuovo accordo determinerà nelle Marche, per i prossimi 6 anni, una diminuzione di circa il 35% delle risorse mediamente accantonate negli ultimi esercizi.

Il Fondo speciale per il Volontariato 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 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 presentazione 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 78, 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**, il 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 rappresentata esclusivamente da organizza-

zioni di volontariato iscritte al Registro regionale, ed è costituita 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.

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 invece alcune tappe fondamentali della vita dell'AVM e dell'attività del Csv.

1997

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

1998 - 1999

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

2000

E' il primo anno in cui il Csv propone un'offerta formativa per le associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative proposte dalle associazioni di volontariato. Viene realizzata la prima versio-

ne del sito internet 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 l'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, 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 rivolto a giovani tra i 16 e i 30 anni per 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** (Associazione Volontariato Marche) crede nei valori della pace, della legalità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale ed è fermamente convinta che il volontariato, quale tangibile pratica di responsabile cittadinanza, sia prezioso strumento per il superamento degli ostacoli che impediscono il pieno realizzarsi di tali valori. L'**AVM** crede in un volontariato che mette al centro del suo agire le persone considerate nella loro dignità umana e nel contesto delle relazioni in cui vivono; un volontariato in grado di fornire una risposta concreta alle situazioni di disagio ma che al contempo si impegna per rimuovere le cause delle diseguaglianze di ogni genere e concorre all'allargamento, tutela e fruizione dei beni comuni; un volontariato infine che agisce una comune funzione politica collaborando, in un rapporto di complementarietà e sussidiarietà, **con le istituzioni pubbliche** cui spetta la responsabilità primaria della risposta ai diritti dei cittadini.

L'**AVM** opera quindi per lo sviluppo e la qualificazione delle **organizzazioni di volontariato marchigiane** e per la promozione **della cultura della solidarietà**.

L'**AVM** è convinta che sostenere e far crescere il volontariato, significa portare un contributo al cambiamento sociale.

L'**AVM** persegue i propri fini in particolare attraverso l'attività del **Csv** - Centro Servizi per il Volontariato. Creato come "braccio operativo" dell'**AVM**, il **Csv** realizza concrete azioni di sostegno ed accompagnamento e garantisce numerosi servizi gratuiti a supporto delle associazioni di volontariato marchigiane e delle loro preziose iniziative sul territorio. L'azione del **Csv** non può realizzarsi in via esclusiva attraverso la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma può e deve implicare anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi. 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 contingenti 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;

- 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 I portatori di interesse

1.5.1 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.

I principali stakeholder dell'AVM 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

1.5.2 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. 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.

1.5.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza

Le fondazioni di origine bancaria

Le fondazioni di origine bancaria, sulla base di quanto previsto dall'art. 15 della legge quadro sul volontariato 266/91, finanziano l'attività del Centro Servizi tramite una quota annuale dei propri utili. 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 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.

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

Gli organi sociali dell'Associazione Volontariato Marche

Sono eletti dall'assemblea ed hanno l'impegno di indirizzare, governare e verificare l'attività in maniera puntuale e consapevole. Per questo assume particolare rilevanza la realizzazione di momenti di 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.

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

Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, ambiti sociali, 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 Ser-

vizi 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...

1.6 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.

Al 31 dicembre 2010, le Adv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.528 unità, facendo rilevare una diminuzione rispetto al 2009 del 12%².

Tale diminuzione fa seguito alla conclusione dell'indagine-censimento realizzata dall'Osservatorio Regionale delle politiche sociali con la nostra operosa collaborazione che ha portato ad una revisione dell'universo associativo di riferimento.

In particolare considerando che la precedente indagine del genere risale al 2002 e che da quel tempo l'universo delle associazioni si era progressivamente arricchito delle nuove realtà che nel frattempo si erano costituite senza che si procedesse ad escludere quelle organizzazioni che nel frattempo non erano più operative, si comprende benissimo come tale sensibile calo si riferisca a tutte quelle organizzazioni che dal 2002 ad oggi non sono più attive, circostanza che però è stata accertata nella sua completa dimensione solo con l'indagine avviata nel 2009 e conclusasi appunto nel 2010.

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 1.021 abitanti su base regionale, le diverse province non sembrano infatti discostarsi significativamente.

²Insistono inoltre nella nostra regione 124 sedi secondarie di associazioni

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

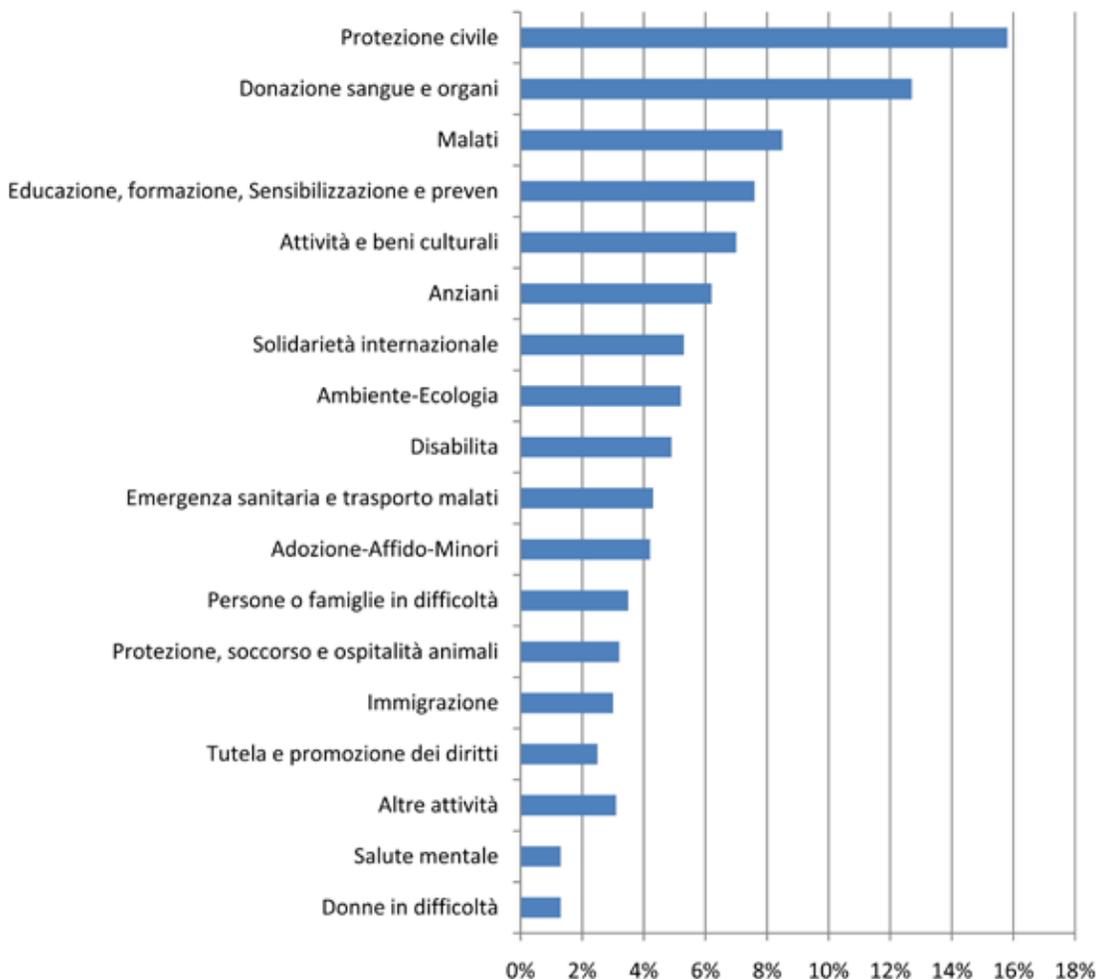
Provincia	N. Adv	% su totale	Popolazione	Cittadini per adv
Ancona	473	31,0%	478.319	1.011
Ascoli P.	217	14,2%	213.586	984
Fermo	163	10,7%	177.480	1.089
Macerata	304	19,9%	324.369	1.067
Pesaro	371	24,3%	365.788	986
Totale	1.528	100,0%	1.559.542	1.021

Le Adv iscritte al Registro Regionale, istituito in base alla L. 266/91, rappresentano il 76,8% del totale con un dato in aumento rispetto a quello del 2009 (70,3% nel 2009, 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	96	377	79,7%
Ascoli P.	56	161	74,2%
Fermo	52	111	68,1%
Macerata	61	243	79,9%
Pesaro	89	282	76,0%
Totale	354	1.174	76,8%

Grafico 1.1 – Adv per ambito di attività



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Grafico 1.2 – OdV per Zone Sanitarie – valore assoluto

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

1.7 Il governo e la struttura

1.7.1 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 2010 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.

A marzo 2011 erano socie dell'AVM 465 organizzazioni di volontariato, pari al 39,6% delle organizzazioni iscritte al RRV.

Tabella 1.3 - Associazioni di volontariato socie dell'AVM (al 1 marzo 2011)

Provincia	Adv socie AVM	Distribuzione % Adv socie nelle province	Adv socie / Adv iscritte RRV in %
Ancona	114	24,5%	30,2%
Ascoli P.	87	18,7%	54,0%
Fermo	46	9,9%	41,4%
Macerata	76	16,3%	31,3%
Pesaro	142	30,5%	50,4%
Totale	465	100,0%	39,6%



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 1.4 - Ambito di attività prevalente dei soci AVM

Tabella 1.5 - Elenco dei soci dell'AVM

1.7.2 Le AVM provinciali 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 pro-

vinciali, 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, sono 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 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.

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.

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.

1.7.3 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 2010 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 2011.

Livello di partecipazione alle Assemblee del 2010		
	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 20 maggio 2010	21 (di cui 3 per delega)	16,0%
Assemblea ordinaria del 28 ottobre 2010	20 (di cui 4 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 nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

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.

Tabella 1.6 - Componenti del Consiglio Direttivo dell'AVM (mar 2008 – mar 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	Portavoce Forum Regionale Terzo Settore
Matacena Francesca (Vicepresidente)	primo	Insegnante di conservatorio	Associazione Genitori Pesaro - Consigliere	
Brugnoni Francesco (Tesoriere-Economista)	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	Amici Marche - Consigliere	Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Camerata Picena (AN)
Falcetta Roberta (Consigliere)	primo	Insegnante	I Nuovi Amici Macerata Vice-Presidente	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 Monteprandone - 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 coordina-

tore regionale, in particolare 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;

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, di cui si darà conto più avanti.

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

Nome	Ruolo	Area di responsabilità CSV	Settore del volontariato di competenza
Alberto Astolfi	Presidente onorario	Collaborazione con il Presidente nei rapporti istituzionali. Rapporti con il Comitato Scientifico.	Anziani
Enrico Marcolini	Presidente AVM regionale e Presidente AVM Macerata	Compiti statuari Presidente AVM reg.le Rapporti istituzionali Rapporti con il personale e organizzazione interna Area Progettazione e Formazione	Povertà ed emarginazione sociale
Francesca Matacena	Vice-presidente AVM regionale e presidente AVM Pesaro	Compiti statuari vice-presidente AVM reg.le Presidente AVM Pesaro	Giovani, genitorialità, famiglia
Francesco Brugnoli	Tesoriere-economista	Compiti statuari tesoriere economo AVM reg.le Area consulenza e servizio civile	Sanità
Mario Argentati	Presidente AVM Ancona	Presidente AVM Ancona	Sanità
Marco Tomassini	Presidente AVM Fermo	Presidente AVM Fermo	Protezione civile
Ubaldo Sabbatini	Presidente AVM Ascoli Piceno	Presidente AVM Ascoli Piceno	Sanità
Saverio Olivi	Consigliere	Area investimenti e logistica (attrezzature, sedi, etc...) Organizzazione manifestazioni pubbliche e grandi eventi	Protezione civile
Gilberto Montebelli	Consigliere		Anziani
Luigino Quarchioni	Consigliere	Area Informazione e comunicazione	Ambiente
Roberta Falchetta	Consigliere	Presidente AVM Macerata. Area Promozione del Volontariato	Disabilità
Guerriero Traini	Consigliere		Anziani
Roberto Fiorini	Rappresentante del Co.Ge.	Collaboratore Area ricerca	

Nel 2010 il Consiglio Direttivo ha effettuato complessivamente 8 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 2010 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 3 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 2009 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 (mar 2008 – mar 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 (mar 2008 – mar 2011)

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

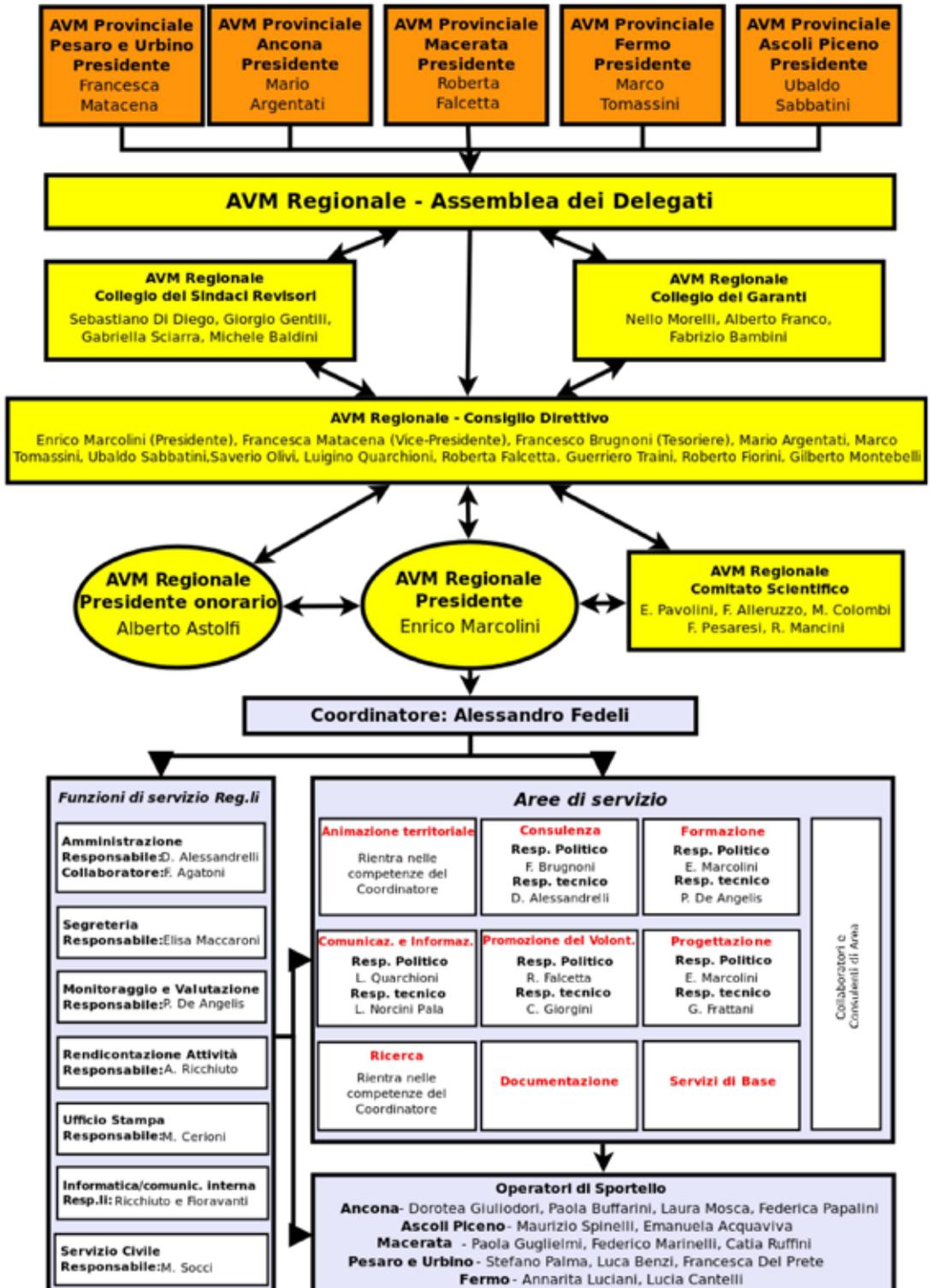
I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione 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 2010 sono stati sostenuti oneri pari a complessivi 28.900,49 euro per tutti i 19 membri degli organi sociali.

1.7.4 La struttura organizzativa

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma dell'AVM nel 2010.

Grafico 1.4 - Organigramma dell'AVM



1.8 Le risorse umane

1.8.1 Il personale retribuito

La contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del Csv ha dettato la necessità di individuare economie e margini di efficienza in tutti i settori di intervento del Csv, con l'obiettivo di arginare il rischio di una drastica ed improvvisa diminuzione dell'offerta di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato. In quest'ottica, nell'erogazione dei servizi e nello svolgimento delle attività del 2010 c'è stato un impiego determinante e prevalente delle professionalità presenti negli sportelli operativi del Csv. Ciò si è realizzato attraverso un processo che ha visto da un lato una sempre più spinta internalizzazione delle attività prima gestite da professionalità esterne, e dall'altro una sempre più marcata specializzazione funzionale degli operatori di sportello che ha permesso loro di gestire in autonomia azioni dall'elevato contenuto tecnico professionale. Ciò ha richiesto la programmazione e realizzazione di un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si darà conto più sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e la professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

La struttura operativa del Csv è basata principalmente su **22 dipendenti di cui 7 a tempo determinato e 15 a tempo indeterminato, 5 dei quali part-time.**

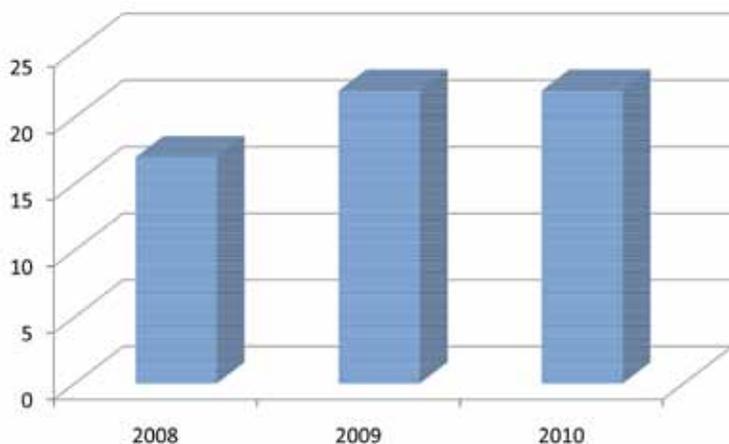
Il contratto applicato è quello del Commercio ed i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quinto livello.

Il costo orario annuo minimo dei dipendenti nel 2010 è stato pari ad euro 14,37, mentre il costo massimo orario è stato di euro 37,49. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di 8 ore.

Le ore di malattia complessivamente certificate da tutti i dipendenti nel 2010 sono state pari a 732, per una media di ore a dipendente di poco superiore a 33. Le ore complessivamente lavorate sono state 36.461 (di cui 1.573 ore di straordinari pari al 4,3%).

Nel 2010 non ci sono stati accordi formali stipulati con le organizzazioni sindacali.

Grafico 1.5 – Andamento dei dipendenti nel triennio 2008-2010



Il Csv nel 2010 si è avvalso inoltre di **7 collaboratori a progetto** impegnati principalmente nelle attività di Promozione del volontariato e di Informazione e Comunicazione. Rispetto al 2009 c'è stata la conferma dei 7 collaboratori. 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 2010- Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale³

Ruolo	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Direttore	1	0	0	1
Operatori Regionali	4	0	0	4
Operatori di Sportello	15	0	0	15
Informazione e Comunicazione	1	2	3	6
Consulenza	1	0	8	9
Progettazione	1	0	1	2
Formazione	4	0	1	5
Promozione del Volontariato	0	6	0	6
Monitoraggio e Valutazione	1	0	1	2
Animazione Territoriale	0	0	1	1
Beni usati	1	0	0	1
Totale	29	8	15	52

Tabella 1.11 - Risorse umane retribuite - Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Maschi	36 %	17 %	71 %	45 %
Femmine	64 %	83 %	29 %	55 %

Tabella 1.12 - Risorse umane retribuite - Riepilogo per età

Età	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Da 20 a 30 anni	18 %	-	-	10 %
Da 31 a 40 anni	59 %	67 %	31 %	51 %
Da 41 a 50 anni	18 %	33 %	54 %	32 %
Oltre 50 anni	5 %	-	15 %	7 %



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

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

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 e stage formativi nelle proprie sedi operative. In particolare:

- nella sede di Ascoli Piceno è stata realizzata una borsa lavoro (in corso anche nel 2011) a favore di una ragazza in difficoltà, 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 2011), sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale della locale Zona Sanitaria, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro (in corso anche nel 2011), sostenuta dal Centro Diurno del Comune di Fermo "M. Montessori", a favore di un ragazzo disabile che si occupa due volte alla settimana di piccole mansioni di segreteria;
- nella sede di Macerata è stato realizzato un progetto di inserimento lavorativo per laureati disoccupati, sostenuto dalla Provincia di Macerata che è terminato ad aprile 2010;
- nella sede di Macerata abbiamo ospitato una stagista, inviataci dalla Facoltà di Economia dell'Università di Macerata.

1.8.2 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.

1.8.3 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 2010 sono state le seguenti:

Iniziativa formativa	Durata
La FAD: contenuti, potenzialità e limiti	4 ore
Riconoscere i bisogni formativi di un'adv, progettarne i contenuti; scegliere la metodologia più adeguata e scrivere un progetto formativo	8 ore
La progettazione: come leggere un bando progettuale nazionale ed europeo, definire le strategie ed i contenuti; compilare un formulario	12 ore
Aggiornamento sui principali nodi inerenti le disposizioni di legge sulla privacy	4 ore
Il Fund raising	12 ore
Rendicontazione e bilancio sociale	14 ore
Aggiornamento sulle principali problematiche amministrative fiscali e giuridiche	12 ore
Gestire le relazioni con le odv: ascolto, negoziazione, gestione dei conflitti	8 ore
Ruolo politico del volontariato e progetto di animazione territoriale	12 ore

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 46 ore di formazione a dipendente.

I costi sostenuti nel 2010 per la formazione degli operatori sono stati pari a 7.876,82 euro.

1.8.4 Salute e sicurezza

Nel 2010 non ci sono stati infortuni sul lavoro. 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.

1.8.5 Contenzioso

Nel 2010 non ci sono stati contenziosi in essere con i lavoratori in forza all'associazione.

1.9 I principali processi di gestione

1.9.1 Come viene definito il programma di attività

Il processo di definizione del programma annuale di attività del Csv sulla cui base il Comitato di Gestione assegna le risorse finanziarie provenienti dal Fondo Speciale - riveste un'importanza fondamentale sia per far sì che le attività svolte siano in grado di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato sia per la rigidità che lo stesso assume e che rende difficoltosa ogni correzione nel corso dell'anno.

Il percorso di programmazione adottato nel 2010 per l'anno 2011 ha seguito le medesime logiche e processi adottati nel 2009, quando si era realizzata una profonda innovazione, seguendo le indicazioni delle linee guida sulla programmazione elaborate da Csvnet. In particolare il percorso è stato caratterizzato da un intenso processo **di confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2011) che fa riferimento al piano strategico biennale elaborato nel 2009 (relativo al 2010-2011).

Il percorso è stato realizzato da luglio ad ottobre 2010 e si è articolato nelle fasi sotto riportate:

luglio 2010	1. Definizione del percorso operativo sulla scorta del modello di pianificazione condiviso ed approvato lo scorso anno
settembre 2010	2. Approvazione del percorso operativo da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo di AVM 3. Confronto con gli stakeholder per l'aggiornamento del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV 4. Aggiornamento del piano di sviluppo strategico sulla base di quanto emerso nella fase precedente e stesura della bozza del piano operativo 2011
ottobre 2010	5. Discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del piano di sviluppo strategico e del piano operativo 2011 6. Presentazione e approvazione da parte dell'assemblea dei soci di AVM del piano strategico e del piano operativo 2011 7. Invio del piano strategico e del piano operativo 2011 al CO.GE. che è stato approvato integralmente a dicembre 2010

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, ai bisogni e alle aspettative di sviluppo del volontariato regionale ed inoltre per evidenziare i punti di forza e di debolezza della programmazione realizzata ed i possibili orientamenti da perseguire in futuro;

- 6 focus group, uno per ogni provincia marchigiana ed uno con i coordinamenti regionali del volontariato, maggiormente rappresentativi sul territorio marchigiano. A tali incontri si sono poi aggiunti momenti di confronto e discussione realizzati con i Consigli Direttivi delle AVM provinciali. Complessivamente **hanno partecipato 122 AdV** locali, dato pressoché identico a quello del 2009. In tale ambito è stato anche elaborato un questionario da compilarsi on-line. Le AdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state 60;

- un focus group con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio sanitari, delle Università e del mondo della comunicazione delle Marche. A tale incontro hanno partecipato 11 soggetti su 18 invitati. Obiettivo di questi incontri è stato quello di confrontare le esigenze di sviluppo del volontariato con quelle dei portatori di interesse con cui esso intrattiene relazioni di collaborazione più continuative e sistematizzate.

1.9.2 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 asso-

ciazioni 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.

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

Gli operatori sono altresì disponibili, ove opportuno, a spostarsi presso le sedi delle stesse associazioni o in altre sedi per l'erogazione dei servizi istituzionali.

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

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

Tabella 1.23 – Gli sportelli territoriali

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore	Attrezzature aggiuntive alla dotazione base
Ancona Sede Regionale	Privato	Lunedì-venerdì 9.00-13.00	Lunedì-venerdì 9.00-13.00	
Ancona Sportello	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Fotostampatore, Stampante a colori, Beni in comodato
Senigallia	Consulta Com. delle ass. di volontariato	Giovedì dalle 15.30 alle 18.30	Giovedì dalle 15.30 alle 18.30	-
Jesi	Ass. Donne Sempre	Da martedì a venerdì dalle 16.30 alle 19.00	Venerdì dalle 16.00 alle 19.00	-
Fabriano	AVIS	I secondo e quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 18.30	il primo e terzo mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	-
Castelfidardo	AVIS	Lunedì dalle 18.00 alle 19.00	Su appuntamento il secondo giovedì del mese	-
Pesaro	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	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	Su appuntamento primo giovedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	Su appuntamento primo giovedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	-
Urbino	Asur	il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	-
Fossombrone	Comune	lunedì dalle 9.30 alle 11.30 e mercoledì dalle 17.00 alle 19.00	su appuntamento il secondo mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	-
Macerata Feltria	Comunità Montana	dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e martedì e giovedì dalle 15.00 alle 18.00	su appuntamento il primo martedì del mese dalle 15.00 alle 18.00	
Macerata	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Stampante a colori, Beni in comodato
Civitanova Marche	AVIS	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 9.00 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Lunedì dalle 16.00 alle 19.00	-
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Su appuntamento il 4° mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	-
Tolentino	C/o Comune di Tolentino	dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 11.00 / martedì dalle 15.00 alle 16.00	martedì dalle 10.00 alle 13.00	-
Recanati	C/o Croce Gialla Piazzale Europa snc	Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	1° e 3° mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00	-
Fermo	Privato	lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30	Stampante a colori, Beni in comodato

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore	Attrezzature aggiuntive alla dotazione base
Montegranaro	Coordinamento Tuttinsieme	Su richiesta presso la Croce Gialla	su appuntamento il 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	su appuntamento il 3° giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	-
Ascoli Piceno	Privato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì dalle 9.30 alle 13.30 e giovedì dalle 9.30 alle 18.30	Stampante a colori, Beni in comodato
San Benedetto del Tronto	Comune	lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30, mercoledì e giovedì dalle 21.00 alle 23.00, il primo giovedì del mese dalle 17.00 alle 19.00	venerdì dalle 15.30 alle 19.30	-
Spinetoli – Pagliare	AVIS	mercoledì dalle 21.00 alle 23.00, sabato dalle 10.00 alle 12.00	su appuntamento il terzo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00	-
Ripatransone	Croce Azzurra	Tutti i giorni 9.00 – 13.00	su appuntamento il secondo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00	-
Amandola	AVIS	Mercoledì 9.00 – 13.00 , sabato 16.00 - 20.00	su appuntamento il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00	-

1.9.3 Cosa facciamo per valutarci ed essere trasparenti

La programmazione strategica ed operativa dei servizi e delle iniziative del Csv si è da sempre sviluppata a partire dal 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 priorità, le possibili strategie necessarie a soddisfarli e le azioni e le iniziative indispensabili a tradurle nella realtà.

Per valutare tale programmazione è stato adottato un modello che sia in grado di rispondere alle seguenti esigenze:

- conoscere i risultati del programma e capire come essi sono stati prodotti;
- capire come ha funzionato il programma attraverso l'analisi dei meccanismi, delle regole e delle procedure che sono entrate in gioco nella sua realizzazione;
- ricostruire le condizioni specifiche, ovvero il contesto, che ha permesso o ha impedito di attivare e sostenere lo sviluppo dei suddetti meccanismi;
- collocare l'azione valutativa in un contesto "aperto" in cui l'efficacia di un programma non è mai rigidamente determinabile a priori potendo essere sostenuta/ostacolata dall'agire di nuovi fattori, imprevisti in fase di programmazione, che intervengono nel corso della sua realizzazione.

Nel capitolo 2.1 presentiamo un quadro di insieme che connette i risultati ottenuti rispetto a quelli attesi dalle specifiche azioni, alle strategie ed alle relative priorità individuate. La rendicontazione dettagliata di quanto realizzato nel 2010 (c.d. valutazione di performance) sarà invece presentata dal capitolo 2.3 in poi per tipologia di azione (consulenza, formazione, ecc.).

1.9.4 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;
- numerosi prodotti cartacei o elettronici sui diversi specifici progetti delle diverse aree;
- un sito internet completamente rinnovato con relativa newsletter elettronica settimanale per comunicare tempestivamente con le associazioni di volontariato e con chiunque sia interessato, riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di informazioni in diversi ambiti;
- un periodico bimestrale inviato a tutte le associazioni di volontariato e ad un ampio insieme di soggetti interessati. Nel periodico sono "raccontati", con le parole degli stessi protagonisti, i progetti e le buone prassi delle associazioni di tutta la regione;
- Una costante relazione con i mass media (tv, radio, stampa, internet) basata principalmente su attività di ufficio stampa.

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

1.9.5 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. A tal proposito abbiamo altresì siglato un accordo convenzionale con l'assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto le seguenti attività:

1. Collaborazione con la struttura regionale competente nell'attività di

verifica della permanenza dei requisiti delle Organizzazioni di Volontariato iscritte nel Registro regionale.

2. Raccolta e trasmissione dei dati riferiti alle Organizzazioni di volontariato iscritte e non al registro regionale, gestiti dall'Osservatorio Regionale per le Politiche Sociali al fine delle previste rilevazioni periodiche di carattere statistico.

3. Sostegno alle attività affidate all'Osservatorio Regionale del Volontariato di cui alla l.r. 48/95.

4. Sostegno ai comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute previsti all'art. 24 della l.r. 13/03 relativamente alle competenze affidate agli stessi in ordine alla programmazione e alla pianificazione socio-sanitaria regionale, aziendale e territoriale; allo svolgimento di attività di verifica e di controllo sulla gestione dei servizi sanitari; al monitoraggio delle condizioni di accesso e di fruibilità dei servizi sanitari.

In relazione alla proposta di revisione della legge regionale sul volontariato, il cui processo si è arrestato con la fine della passata legislatura, avvenuta nella primavera del 2010, abbiamo intrapreso un'azione di pressione politica affinché l'iter in parola riprendesse quanto prima dopo l'avvio della nuova legislatura. Nel mese di febbraio 2011 l'assessore regionale competente ha provveduto alla presentazione alla Giunta regionale del testo della proposta di legge, che lo ha approvato all'unanimità ed inviato alla competente commissione consiliare per l'avvio del previsto iter legislativo.

Reti regionali di volontariato e di terzo settore: l'AVM ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa. Ha altresì promosso incontri con i livelli regionali delle organizzazioni di volontariato maggiormente presenti nella regione al fine di definire possibili azioni di qualificazione rivolte a tali coordinamenti, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti.

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 para-grafo dedicato all'area Promozione del Volontariato.

Università: le principali collaborazioni si sono realizzate con gli ate-

nei di Ancona e Macerata in relazione al progetto di orientamento al volontariato rivolto agli studenti universitari, per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo dedicato all'area Promozione del Volontariato. Con l'Università di Macerata è poi proseguita la collaborazione relativa al progetto di accompagnamento delle associazioni di volontariato alla redazione del bilancio sociale, per i cui dettagli rimandiamo al paragrafo a ciò dedicato. Con l'Università di Urbino la collaborazione ha invece 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 sia negli organi politici che nei gruppi di lavoro da questo promossi.

2[^] parte - LA DIMENSIONE SOCIALE

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

Nel paradigma interpretativo utile a riconoscere i risultati della programmazione, illustrato nel dettaglio in tale capitolo, compare il seguente schema logico: esistono dei problemi riconosciuti dai vari portatori di interesse; per cercare di modificare positivamente tali problemi vengono individuate delle priorità e quindi delle strategie che nella loro applicazione pratica necessitano di azioni specifiche; da tali azioni ci si aspettano dei risultati che, una volta raggiunti, dovrebbero aver implementato le strategie scelte e quindi inciso nella misura attesa sulle problematiche prioritarie scelte in fase iniziale.

Lo schema utilizzato analizza le seguenti questioni:

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

L'analisi delle risposte alle questioni sopra definite vengono utilizzate in una logica di apprendimento per la definizione della successiva programmazione.

Lo schema riportato più sotto riepiloga in una logica causale priorità, strategie, azioni, risultati attesi e ottenuti. I risultati ottenuti sono misurabili attraverso la comparazione degli indicatori appositamente individuati e "pesati" sui risultati attesi: ci si aspettava un risultato, questo è stato raggiunto in modo uguale a quello atteso; in modo maggiore o in modo minore? L'efficacia è il risultato del rapporto percentuale tra il punteggio massimo ottenibile e quello ottenuto. L'insieme delle valutazioni delle azioni produce un'analisi del livello di realizzazione delle strategie scelte e quindi della loro risposta alle priorità individuate⁴.

Un ultimo aspetto che intendiamo sottolineare riguarda il significato che questo capitolo riveste per l'AVM.

L'organizzazione Centro di Servizio per il Volontariato è un sistema classicamente basato sull'offerta dei servizi piuttosto che regolato dai meccanismi di erogazione su domanda. Per il suo mandato fondativo la struttura può e deve offrire determinati servizi e non altri. Tale meccanismo stride per alcuni versi con l'esigenza di raccordarsi con un territorio in evoluzione che vuole doverosamente partecipare ai percorsi che lo aiutano a crescere. Questi sono i motivi che hanno spinto l'AVM a far sì che la programmazione fosse partecipata e che le azioni/servizi da erogare rispondessero anche ad una mediazione tra i bisogni individuati dai portatori di interesse ed il modo di affrontarli. Per noi il modo di affrontare le azioni sono le azioni programmate e realizzate. Se noi ci fermassimo però a valutare lo scarto tra quanto progettato e quanto realizzato in ogni singola azione, senza che queste (le azioni) vengano inserite nel percorso complessivo della programmazione, sarebbe come avere una pagella che valuta l'aumento delle conoscenze dell'alunno, ma non la sua capacità di utilizzarle.

Con questo lavoro si vuole render conto, e rendersi conto, non solo se si sono prodotti dei servizi buoni ma soprattutto se si è stati capaci di utilizzare i servizi per rispondere ai bisogni principali del territorio. E questa per noi è l'essenza più importante della nostra missione.

Di seguito riportiamo lo schema generale delle priorità, strategie e azioni individuate dal Csv Marche nel 2010 e i relativi risultati ottenuti. Nella tabella successiva troverete invece l'elenco analitico delle azioni messe in campo dal Csv Marche comprensivo dei risultati attesi, ottenuti e delle singole valutazioni. I risultati attesi delle singole azioni sono la declinazione analitica dei più ampi risultati attesi delle singole priorità⁵. Nei paragrafi successivi invece sono stati tratteggiati alcuni spunti di interpretazione e valutazione dei risultati ottenuti.

⁴Il sistema di conteggio prevede l'attribuzione del peso che un'azione deve avere all'interno della strategia e della priorità. Per convenzione si è deciso invece che le varie strategie concorrono in maniera paritaria al perseguimento delle priorità individuate.

⁵**Priorità 1:**Enfatizzare il ruolo sociale attivo del volontariato e promuoverne i suoi tratti identitari e valoriali - Risultati attesi della priorità:

1. Aumento della visibilità del ruolo sociale e della funzione proattiva del volontariato regionale
2. Elaborazione e presentazione da parte delle associazioni di progetti finalizzati al contrasto delle problematiche sociali più attuali

Priorità 2:Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti - Risultati attesi della priorità:

1. Aumento della percentuale delle risorse a disposizione del Csv rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91
2. Mantenimento del cofinanziamento garantito da soggetti terzi su iniziative promosse dal Csv

Priorità 3:Stante l'attuale scarsità di risorse, garantire comunque l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria - Risultati attesi della priorità:

1. Soddisfare la più alta percentuale possibile delle richieste avanzate dalle associazioni relativamente ai servizi rispondenti ai loro bisogni più ordinari e immediati
2. Raggiungere un elevato livello di soddisfazione rispetto alla qualità del servizio erogato, da parte delle associazioni fruitrici delle prestazioni

Tabella 2.1 – Risultati per priorità e strategie

Bisogni prioritari	Strategie	Azioni	Punt. Strategia	Punt. Priorità	
Enfatizzare il ruolo sociale attivo del volontariato e promuoverne i suoi tratti identitari e valoriali	a. Promuovere momenti di riflessione e confronto sul ruolo attuale del volontariato, sulle sue caratteristiche identitarie e sui rischi di eventuali derive	Animazione territoriale e lavoro di rete	→	25 su 33	75 su 100
		Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi			
		Le attività formative proposte dalle associazioni			
		Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"			
	b. Garantire visibilità e riconoscimento alle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	Progetto "Volontaria...mente"	→	27 su 34	
		Progetto "Mister cittadino"			
		Servizio di orientamento al volontariato			
		Volontariato ed imprese			
		Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"			
		Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi			
c. Promuovere e sostenere le progettualità delle OdV, realizzate prioritariamente in collaborazione con i soggetti pubblici e privati del territorio, finalizzate a contrastare le problematiche sociali emergenti	Progettazione	→	23 su 33		
	Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni				
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti	a. Avviare attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni	Volontariato ed imprese	→	19 su 50	61 su 100
		Risorse economiche			
	b. Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV	Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	→	42 su 50	
		Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore			

3. Mantenere il numero delle prestazioni rese dagli operatori interni al Csv rispetto al ricorso a consulenti e collaboratori esterni

4. Incrementare in v.a. il numero delle associazioni che si rivolgono al Csv

5. Incremento delle richieste di consulenza ed accompagnamento delle associazioni in relazione ad attività di raccolta fondi

6. Incrementare l'utilizzo delle nuove tecnologie nell'implementazione delle azioni programmate

Priorità 4: 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 - Risultati attesi della priorità:

1. Incremento di progetti ed attività significative (documenti congiunti; accordi scritti; manifestazioni organizzate...), realizzate da reti tra associazioni di volontariato e tra queste e gli altri attori del territorio

2. Incremento della partecipazione delle associazioni ai tavoli istituzionali previsti dalla normativa regionale in materia di servizi sociali e sanitari

Priorità 5: Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie - Risultati attesi della priorità:

1. Sviluppare le competenze e conoscenze dei dirigenti delle associazioni in materia di reclutamento e gestione di nuovi volontari

2. Incrementare e qualificare i risultati delle iniziative e delle attività di promozione del volontariato e della cittadinanza attiva promosse direttamente dal Csv o autonomamente dalle associazioni

Priorità 6: Qualificare e sviluppare le competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti delle Odv - Risultati attesi della priorità:

Incrementare le conoscenze e competenze gestionali dei dirigenti delle associazioni di volontariato marchigiane

Bisogni prioritari	Strategie	Azioni	Punt. Strategia	Punt. Priorità
Stante l'attuale scarsità di risorse, garantire comunque l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria	a. 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	→ Le attività formative proposte dalle associazioni	→ 16 su 17	85 su 100
	b. 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	Volontariato ed imprese Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 13 su 17	
		Consulenza		
		Servizi di Base		
	c. Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	→ 12 su 17	
		Consulenza		
	d. Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane	→ Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	→ 16 su 17	
Servizi di Base				
e. Sviluppare e qualificare le competenze, capacità ed attitudini degli operatori del CSV, favorendo una marcata specializzazione delle relative mansioni e ruoli	→ Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	→ 16 su 16		
f. Promuovere l'adozione e l'uso di quelle nuove tecnologie che consentono di aumentare l'efficienza delle azioni realizzate	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	→ 12 su 16		
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le OdV e tra queste e gli altri soggetti del territorio, valorizzando l'irrinunciabile ruolo politico del volontariato	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	→ Animazione territoriale e lavoro di rete	→ 24 su 34	
		Progettazione		
	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	→ Animazione territoriale e lavoro di rete	→ 23 su 33	
c. Avviare percorsi e progetti che consentono al volontariato di essere in grado di leggere compiutamente e con competenza i bisogni della comunità territoriale	→ Animazione territoriale e lavoro di rete	→ 23 su 33		
	Progettazione			

Bisogni prioritari	Strategie	Azioni	Punt. Strategia	Punt. Priorità								
Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie	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	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	→ 24 su 33	85 su 100								
	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	→ <table border="1"> <tr><td>Progetto "Volontaria...mente"</td></tr> <tr><td>Progetto "Mister cittadino"</td></tr> <tr><td>Servizio di orientamento al volontariato</td></tr> <tr><td>Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"</td></tr> <tr><td>Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi</td></tr> <tr><td>Servizio Civile Nazionale</td></tr> </table>	Progetto "Volontaria...mente"		Progetto "Mister cittadino"	Servizio di orientamento al volontariato	Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"	Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	Servizio Civile Nazionale	→ 30 su 34		
	Progetto "Volontaria...mente"											
Progetto "Mister cittadino"												
Servizio di orientamento al volontariato												
Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"												
Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi												
Servizio Civile Nazionale												
c. Sostenere ed accompagnare le associazioni nelle loro autonome iniziative di promozione del volontariato	→ <table border="1"> <tr><td>Progetto "Volontaria...mente"</td></tr> <tr><td>Progetto "Mister cittadino"</td></tr> <tr><td>Servizio di orientamento al volontariato</td></tr> </table>	Progetto "Volontaria...mente"	Progetto "Mister cittadino"	Servizio di orientamento al volontariato	→ 31 su 33							
Progetto "Volontaria...mente"												
Progetto "Mister cittadino"												
Servizio di orientamento al volontariato												
Qualificare e sviluppare le competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti delle OdV.	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).	→ <table border="1"> <tr><td>Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</td></tr> <tr><td>Consulenza</td></tr> <tr><td>Accompagnamento contabile</td></tr> <tr><td>Software per la tenuta della contabilità</td></tr> <tr><td>Accompagnamento su Privacy e Sicurezza sul lavoro</td></tr> <tr><td>Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni</td></tr> <tr><td>Servizio Civile Nazionale</td></tr> <tr><td>Informazione/Documentazione</td></tr> </table>	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	Consulenza	Accompagnamento contabile	Software per la tenuta della contabilità	Accompagnamento su Privacy e Sicurezza sul lavoro	Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni	Servizio Civile Nazionale	Informazione/Documentazione	→ 37 su 50	72 su 100
	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi											
Consulenza												
Accompagnamento contabile												
Software per la tenuta della contabilità												
Accompagnamento su Privacy e Sicurezza sul lavoro												
Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni												
Servizio Civile Nazionale												
Informazione/Documentazione												
b. Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti	→ <table border="1"> <tr><td>Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</td></tr> <tr><td>Accompagnamento contabile</td></tr> <tr><td>Software per la tenuta della contabilità</td></tr> <tr><td>Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni</td></tr> </table>	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	Accompagnamento contabile	Software per la tenuta della contabilità	Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni	→ 35 su 50						
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi												
Accompagnamento contabile												
Software per la tenuta della contabilità												
Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni												

Tabella 2.2 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI	Punt. max	Punt. ottenuto	
Progettazione	i. Omogeneità territoriale nell'accesso al bando in relazione al numero delle adv presenti nelle diverse province	Nel 2010 il Bando per il sostegno alla progettazione delle associazioni di volontariato non è stato emanato.	1.2.2. Grado di soddisfazione della rete dei partner alla fine del progetto (progetti 2006 e 2007)	soddisfazione da 4 a 5 = 3; 3= 2; <3= 1;	3	3
	ii. Omogeneità nell'accesso al bando in relazione alle caratteristiche del volontariato marchigiano per tipologia associativa (in base alla dimensione dell'adv ed alla data di ingresso nel database del CSV)		1.2.2 bis scostamento costi consuntivi dal budget preventivo (progetti 2008)	scostamento > 20%=1 >10%=2 <al 10%=3	3	2
	iii. Aumento dell'eterogeneità dei soggetti facenti parte delle reti		1.2.3 composizione tipologica delle delle reti (progetti 2006 e 2007)	presenza nei progetti di reti composte da questi soggetti: odv, terzo settore e EELL tutti= 4; sopra al 60% = 3 dal 30 a 60% = 2 sotto al 30% = 1	4	1
	iv. sviluppo della capacità delle adv di fare e mantenere reti in relazione ai progetti realizzati		1.2.3.numero delle organizzazioni presenti nei progetti x rete (progetti 2006 e 2007)	> a 6 =3 da 3 a 6=1,5 < 3= 0	3	3
			1.2.7 Numero dei servizi di accompagnamento alla realizzazione dei progetti in corso	> 4 servizi per ogni progetto= 3; 4 servizi=2; < 4 servizi= 1	3	3
			1.2.8 Numero delle associazioni coinvolte in progettazione europee	> 20 odv= 3; da 10 a 20 odv= 2; da 5 a 10 odv=1; <5 odv= 0	3	1

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI	Punt. max	Punt. ottenuto		
Animazione territoriale e lavoro di rete	i. Realizzazione di incontri tra odv e tra queste e gli altri soggetti del territorio (organizzazioni del Terzo Settore, sindacati e altri soggetti territoriali) ii. elaborazione di progetti, iniziative, documenti sviluppati dalle reti. iii. rafforzamento e stabilizzazione delle reti	5 edizioni del percorso formativo di 20 ore dal titolo "Essere facilitatori di reti sociali" cui hanno partecipato 52 volontari e 1 edizione del master regionale per dirigenti di 50 ore, il cui primo incontro di 8 ore è stato dedicato a tali tematiche ed a cui hanno partecipato 54 volontari.	1.1.1. Numero reti attive distinte tra reti consolidate e nuove reti	reti nuove Se > 5 =3; da 1 a 5=1,5; nessuna = 0	3	3	
				reti consolidate dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75%=1,5 sotto al 50% = 0	3	1,5	
			1.1.3 numero incontri realizzati per reti e tipologia soggetti partecipanti	nessun incontro = 0 un incontro = 1,5 incontri = > di 2= 3	3	3	
			1.1.4 n. reti che hanno prodotto documenti e/o progetti e/o ...	presenza nelle reti dei seguenti soggetti: odv, terzo settore e EELL tutti = 4; sopra al 60% = 3 dal 30 a 60% = 2 sotto al 30% = 1	4	1	
			1.1.5. Percentuale delle ass che hanno partecipato all'attività di animazione territoriale sul totale delle odv attive	dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75%= 2 sotto al 50% = 1	3	2	
Progetto "Volontaria...mente"	i. Aumento della partecipazione dei referenti delle associazioni al percorso formativo previsto ii. Mantenimento del numero dei ragazzi che partecipano allo stage proporzionalmente al numero delle classi iii. Mantenimento del numero dei ragazzi che entrano stabilmente nelle associazioni proporzionalmente al numero delle classi	85 scuole, 362 classi e 300 associazioni coinvolte, 102 partecipanti al percorso formativo su "Giovani e Volontariato". L'89% delle scuole ha inserito il progetto nel POF ed il 92% delle scuole aderenti al progetto lo scorso anno scolastico, hanno confermato l'adesione anche per il corrente anno. 1415 studenti partecipanti agli stage e 580 inseriti nelle associazioni.		> del budget classi previsto = 2; = budget classi previsto = 1; < budget classi previsto=0	2	2	
			Numero di classi coinvolte				
			Numero dei ragazzi che partecipano allo stage nelle associazioni	> del 30%=4; dal 20% al 30%= 3; dal 10% al 20%=2; < al 10%= 1	4	4	
			Numero di ragazzi che s'inseriscono all'interno delle associazioni	> del 15%=4; dal 15% al 10%= 3; dal 10% al 5%= 2; < al 5%= 1	4	3	
			Grado di soddisfazione degli studenti, rispetto alle testimonianze dei volontari e alle esperienze di stage	alta soddisfazione = 3; media soddisfazione = 2; poca soddisfazione = 1;	3	3	
			Grado di soddisfazione delle associazioni	alta soddisfazione = 3; media soddisfazione = 2; poca soddisfazione = 1;	3	3	
			Grado di soddisfazione degli insegnanti coinvolti	alta soddisfazione = 3; media soddisfazione = 2; poca soddisfazione = 1;	3	3	
			Numero dei partenariati tra Csv e Uffici scolastici provinciali e/o scuole (POF ed altre forme di accordo)	dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75%= 2 sotto al 50% = 1	3	3	
Progetto "Mister cittadino"	i. Mantenimento delle classi aderenti ii. Aumento degli approfondimenti fatti dalle adv	43 scuole, 211 classi e 167 associazioni coinvolte, 102 partecipanti al percorso formativo su "Giovani e Volontariato".	Numero di classi coinvolte	> del budget classi previsto = 2; = budget classi previsto = 1; < budget classi previsto=0	2	2	
			approfondimenti realizzati dalle odv;	si=1 no=0	1	1	
Servizio di orientamento al volontariato	i. Mantenimento del numero delle richieste di consulenza ed orientamento ii. Aumento delle adv coinvolte iii. Maggiore coinvolgimento delle ass. studentesche	145 cittadini che si sono rivolti agli sportelli del CSV, 117 quelli che si sono rivolti agli sportelli itineranti presenti nelle più importanti manifestazioni pubbliche della regione e 202 gli studenti che si sono rivolti allo sportello di orientamento presente nelle Università di Ancona e Macerata. 80 le associazioni coinvolte in questa azione	Numero dei contatti presso le università;	>150=3; da 100 a 150=2; da 100 a 50=1; <50=0	3	2	
			Numero dei contatti presso lo sportello itinerante	>400=3 da 400 a 300=2 da 300 a 200=1 <200=0	3	0	
			Numero dei servizi di orientamento erogati negli sportelli del CSV	>100=3; da 100 a 75=2; da 100 a 50=1; <50=0	3	3	
			Numero delle associazioni che hanno collaborato alle attività	>75=3; da 50 a 75=2; da 25 a 50=1;<25=0	3	3	

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI	Punt. max	Punt. ottenuto	
Volontariato e imprese	Aumentare il numero di imprese che hanno rapporti di collaborazione con le associazioni	2 iniziative realizzate congiuntamente alle associazioni di categoria, 6 con imprese, 37 offerte inserite nel sito "Beni usati & Solidali" con 55 beni. Al sito sono iscritte 281 associazioni e 31 fornitori. Nel Registro della Solidarietà sono invece iscritti 11 fornitori che hanno presentato 3 offerte alle 281 associazioni iscritte.	n. imprese e ass. di categoria che aderiscono alle proposte presentate	> 10 =3 da 5 a 10=2 < 5= 1	3	2
			n. azioni congiunte tra CSV e ass. di categoria	> 10 =3 da 5 a 10=2 < 5= 1	3	1
			Numero dei fornitori iscritti al sito Beni Usati & Solidali	> 40=3; da 40 a 30=1,5; <30=0	3	1,5
			Numero dei beni offerti alle adv tramite il sito Beni Usati & Solidali	> 100 =3 da 100 a 50=1,5 < 50= 0	3	1,5
			Numero dei beni assegnati alle adv tramite il sito Beni Usati & Solidali, in percentuale su quelli offerti	> 90% =3 dal 90% al 70% =2 dal 70% al 50%=1 < 50%= 0	3	3
			Cittadini e professionisti iscritti	Si = 1 no=0	1	1
			Associazioni che hanno richiesto le offerte presenti	Si = 1 no=0	1	0
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	Aumentare le conoscenze delle associazioni di volontariato.	5 edizioni del percorso formativo di 20 ore dal titolo "Essere facilitatori di reti sociali" cui hanno partecipato 52 volontari e 1 edizione del master regionale per dirigenti di 50 ore, il cui primo incontro di 8 ore è stato dedicato a tali tematiche ed a cui hanno partecipato 54 volontari.	grado di soddisfazione dei partecipanti	soddisfazione da 4 a 5 = 3; 3= 2; <3= 1;	3	3
			valutazione sui docenti	soddisfazione da 4 a 5 = 3; 3= 2; <3= 1;	3	3
			Numero partecipanti medio a corso	> 15= 3; da 15 a 10=2; < 10=1	3	3
			Numero edizioni realizzate	> del numero di edizioni previsto = 3; = budget edizioni previsto = 2; < budget classi previsto=1	3	2
			Costi sostenuti	scostamento > 15%=1 >10%=2 <al 5%=3	3	1
			Associazioni coinvolte per zona sanitaria	Tutte le zone sanitarie sono state coinvolte: Si = 4; sopra al 75% = 3 dal 50 a 75% = 2 sotto al 50% = 1	4	4
			Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive	sopra al 25% = 3 dal 20% al 25% =2 dal 20% al 10% =1 < al 10%=0	3	0
Le attività formative proposte dalle associazioni	i. Diffusione territoriale del bando prevalentemente per le nuove odv e per le odv "piccole" ii. Apprendimenti dal report dei focus annuali, ed in particolare: coerenza tra programma presentato e programma realizzato relativamente alle ore di docenza; ai docenti coinvolti; agli eventuali materiali previsti; al ruolo delle associazioni proponenti	130 percorsi formativi presentati dalle associazioni, di cui 103 approvati e 102 realizzati e 3122 ore di formazione complessivamente svolte e 2712 soggetti complessivamente partecipanti. 43 seminari presentati dalle associazioni, di cui 35 approvati e 32 realizzati e 254 ore di formazione complessivamente svolte e 2743 soggetti complessivamente partecipanti.	Associazioni coinvolte per zona sanitaria	tutte le zone sanitarie hanno presentato iniziative formative: Si = 4; sopra al 75% = 3 dal 50 a 75% = 2 sotto al 50% = 1	4	4
			Percentuale delle ass che hanno avuto accesso al bando sul totale delle odv attive	sopra al 20% = 3 dal 15% al 20% =2 dal 10% al 15% =1 < al 10%=0	3	2
			Percentuale delle iniziative formative approvate sul totale delle presentate	Dal 90% al 100% = 4 dal 75% al 90% = 3 dal 50% al 75%=2 sotto al 50% = 1	4	3
			Percentuale delle iniziative formative realizzate sul totale delle approvate	Dal 90% al 100% = 4 dal 75% al 90% = 3 dal 50% al 75%=2 sotto al 50% = 1	4	4
			Esiti focus group di valutazione finale delle iniziative formative: grado di soddisfazione	soddisfazione da 4 a 5 = 3; 3= 2; <3= 1;	3	3
			Numero dei servizi di accompagnamento all'elaborazione della proposta formativa relativa al bando	dal 75%al 100% = 3 dal 50% al 75%= 2 sotto al 50% = 1	3	3
			Numero dei servizi di accompagnamento alla realizzazione delle iniziative formative in corso	> 2 servizi per ogni iniziativa formativa = 3; 2 servizi=2; < 2 servizi = 1	3	3
Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	Aumento delle competenze degli operatori e della qualità dei servizi erogati dagli operatori.	9 percorsi formativi per circa 46 ore di formazione a dipendente	Numero ore di formazione realizzate	pari a quelle previste = 1 < a quelle previste=0	1	1
Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"	Aumento del numero delle associazioni che utilizzano il sito come strumento di comunicazione real time e come punto di riferimento per la ricerca di informazioni sul volontariato marchigiano	Realizzazione del bimestrale "Volontariato Marche" inviato a circa 3000 destinatari. Sito internet aggiornato quotidianamente con 51000 visitatori annui e 146000 pagine visitate. Newsletter elettronica settimanale inviata a circa 2600 destinatari	Numero di accessi unici giornalieri suddivisi per area del sito	Aumento del numero degli accessi: >30%=3 dal 20% al 30%=2 da 1% al 20%=1 nessun incremento=0	3	1
			Numero destinatari della newsletter	Aumento del numero dei destinatari: >20%=3 dal 10 al 20%=2 da 1% al 10%=1 nessun incremento=0	3	2
			Puntualità uscite VM	Tempi rispettati=1 Tempi non rispettati=0	1	1

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. max	Punt. ottenuto
Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	Aumento della presenza sui mass media delle iniziative delle Adv rispetto alle annualità precedenti	381 comunicati stampa e 13 conferenze stampa con 257 associazioni coinvolte (17% di quelle attive). Dalla rassegna stampa prodotta a campione (un mese) emerge come per ogni comunicato siano usciti mediamente due articoli sui quotidiani locali. 105 sono state le rubriche fisse realizzate nei mezzi di comunicazione locale alle quali hanno partecipato 102 associazioni. 895 servizi di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale erogati a 448 associazioni (28 % di quelle attive). 77 consulenze erogate	numero comunicati stampa e conferenze stampa usciti sui mezzi di comunicazione rispetto a quelli prodotti (a campione)	dal 75% al 100% =3 dal 50% al 75%= 2 dal 25% al 50%= 1 < 25%=0	3	3
			numero delle rubriche fisse gestite sui media	Aumento del numero delle rubriche fisse gestite=2 Conferma=1 Diminuzione=0	2	2
			numero delle adv coinvolte annualmente nelle rubriche fisse sui media	Aumento del numero delle associazioni coinvolte=2 Conferma=1 Diminuzione=1	2	2
			Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive per il servizio ufficio stampa	sopra al 20%= 3 dal 15% al 20% =2 dal 15% al 10% =1 < al 10%=0	3	2
			Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive per il servizio grafica e stampa	sopra al 25%= 3 dal 20% al 25% =2 dal 20% al 10% =1 < al 10%=1	3	3
Consulenza	i. Mantenimento del numero di consulenze erogate negli ultimi anni. ii. Profilo aree tematiche: incremento del numero di consulenze sul Fund raising rispetto annualità precedenti	1.828 consulenze erogate nella varie aree a 445 associazioni. Il 97,5 % delle consulenze sono state erogate da personale interno. Il 73% delle consulenze sono concentrate in tre aree: amministrativo/fiscale, legale ed assicurativa. A fronte di 111 consulenze erogate per la presentazione di progetti 66 hanno portato alla presentazione di proposte- Di queste 29 non hanno avuto finanziamento, 17 sono state finanziate e altre 20 sono in corso di valutazione.	Numero delle consulenze	Aumento del numero medio delle consulenze erogate negli ultimi 3 anni (2007,2008,2009) (>10%) = 3 Mantenimento = 2 Diminuzione (<10%) = 1	3	3
			Numero delle consulenze sul fund raising erogate	Aumento del numero delle consulenze erogate=2 Mantenimento=1 Diminuzione=0	2	0
			Numero delle consulenze progettuali che hanno portato alla presentazione del progetto	dal 70% al 100% =3 dal 60% al 70%= 2 dal 50% al 60% =1 < 50%=0	3	1
			Tempi medi di risposta del CSV	<= 3 giorni = 3 punti, <=7 giorni = 2 punti, >7 giorni = 1 punto	3	3
			% delle consulenze erogate con personale interno	dal 95% al 100% =3 dal 90% al 95%= 2 dal 50% al 90% =1 < 50%=0	3	3
Accompagnamento contabile	i. Domanda del servizio in linea con quella espressa dalle odv negli ultimi anni. ii. Mantenimento dei tempi medi di risposta all'associazione. iii. Diminuzione della richiesta di ore di consulenza da parte delle associazioni che hanno usufruito del servizio negli scorsi anni.	239 interventi con 108 associazioni coinvolte. Tempi medi di risposta pari a 5 giorni. Ore di consulenza erogate alle associazioni già aderenti al percorso pari al 42% delle ore di accompagnamento complessivamente erogate. 381 domande del 5 per mille trasmesse.	Tempi medi di contatto con l'odv	<5 giorni = 3 da 6 a 10 giorni=2 >10 giorni=1	3	3
			% delle ore di consulenza richieste dalle "vecchie" odv sul totale	<40%=3 dal 55% al 40%=2 >55%=1	3	2
			Numero di domande 5 per mille trasmesse	Aumento rispetto alla media degli ultimi 3 anni (+10%) = 3 punti, mantenimento = 2 punti, diminuzione (-10%) = 1 punto	3	2
Software per la tenuta della contabilità	Mantenimento dei tempi medi di risposta all'odv con particolare attenzione ai tempi di contatto (telefonico o per e-mail) da parte del consulente nei confronti dell'associazione.	260 installazioni attive	Tempi medi di contatto con l'odv	<= 3 giorni = 3 punti, <=7 giorni = 2 punti, >7 giorni = 1 punto	3	3
			% nuove installazioni sul totale	>12%= 3 dal 10 al 12%=2 <10%=1	3	1
Accompagnamento su Privacy e Sicurezza sul lavoro	Domanda del servizio in linea con quella espressa dalle odv negli ultimi anni per quanto riguarda la disciplina sulla privacy, incremento per quanto riguarda la domanda relativa alla disciplina sulla sicurezza nei luoghi di lavoro	93 richieste di accompagnamento evase in relazione ai temi inerenti la disciplina della privacy.	tempi medi di contatto con l'odv;	<5 giorni = 3 da 6 a 10 giorni=2 >10 giorni=1	3	3
Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni	Domanda del servizio in linea con quella espressa dalle odv negli ultimi anni per quanto riguarda il bilancio sociale, incremento per quanto riguarda gli altri percorsi di rendicontazione sociale.	18 associazioni che hanno aderito al percorso ed 11 quelle che lo hanno completato. Oltre il 50% delle associazioni che in passato hanno aderito al percorso redigono autonomamente il proprio bilancio sociale	% delle giornate di lavoro richieste dalle "vecchie" odv sul totale;	<=7 = 3 punti, <=10 = 2 punti; >10 = 1 punto	3	3
			% delle odv che hanno concluso il percorso consenziale sul totale delle richiedenti;	dal 80% al 100% =3 dal 75% all'80%= 2 dal 50% al 75% =1 < 50%=0	3	1
			% delle associazioni che redigono il bilancio sociale autonomamente, tra quelle che hanno seguito il percorso di accompagnamento negli anni scorsi;	>75% = 3 punti, >50% = 2 punti, <50% = 1 punto	3	2

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. max	Punt. ottenuto
Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	i. Migliore visibilità del sostegno e della collaborazione del CSV alle iniziative del volontariato marchigiano ii. Migliore comunicazione delle iniziative e dei servizi del CSV	Comunicazione di tutte le iniziative e servizi del CSV. Presenza dell'immagine del CSV in tutte le iniziative promosse dalle associazioni con il sostegno del CSV.	Numero delle associazioni che ne hanno fatto uso (richiesta ed erogazione dei servizi on-line, etc...) sul totale di quelle attive	sopra al 15%= 3 dal 10% al 15% =2 dal 5% al 10% =1 < al 5%=0	3	3
Servizio Civile Nazionale	i. Mantenimento della qualità dei progetti presentati ii. Copertura di tutti i posti disponibili	68 associazioni accreditate, 24 progetti presentati, 24 approvati e 7 finanziati, 59 posti richiesti, 16 finanziati e 16 coperti	N. Adv in partenariato per zona sanitaria	tutte le zone sanitarie hanno associazioni accreditate: Si = 4; sopra al 75% = 3 dal 50 a 75% = 2 sotto al 50% = 1	4	3
			N. Progetti (approvati su presentati)	Dal 75% al 100%=3 dal 50% al 75%=2 sotto al 50% = 1	3	3
			N. Volontari impiegati in relazione ai posti finanziati	100%=3 dal 75% al 100%=2 dal 50% al 75%=1 sotto al 50% = 0	3	3
Servizi di Base	Mantenimento dei livelli di erogazione del servizio	999 servizi d'uso del pc, 992 del telefono/fax, 4985 servizi di fotocopie e stampe, 873 prestiti di beni, 190 utilizzi delle sale riunioni. 707 associazioni coinvolte (46% di quelle attive)	N. servizi erogati per tipologia e sportello	Aumento o mantenimento dei servizi=1 Diminuzione=0	1	1
			Adv utenti dei servizi di base	sopra al 50%= 3 dal 40% al 50% =2 < del 40%=1	3	2
Informazione/Documentazione	Mantenimento dei livelli di erogazione del servizio	59 servizi di documentazione e 776 informazioni erogate	N. servizi di Informazioni di base erogati per provincia	Aumento o mantenimento dei servizi=1 Diminuzione=0	1	1
			N. servizi di Documentazione erogati per provincia	Aumento o mantenimento dei servizi=1 Diminuzione=0	1	0
Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	Mantenimento delle relazioni	Periodici incontro di confronto con il CoGe e le Fondazioni	Numero degli incontri con il CoGe	nessun incontro = 0 uno o due incontri = 1 tre o quattro incontri = 2 >4 incontri=3	3	2
			Numero degli incontri con le Fondazioni	nessun incontro = 0 un incontro = 1 due incontri = 2 >2 incontri=3	3	2
Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	Partecipazione a detti organismi	Partecipazione alle attività politiche e tecniche di CSVnet. Partecipazione alle attività del Forum regionale del Terzo Settore e gestione della segreteria operativa.	Numero degli incontri a cui si è partecipato	Partecipazione ai momenti istituzionali=1 Mancata partecipazione = 0	1	1
Risorse economiche	i. Aumento della percentuale delle risorse a disposizione del CSV rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91. ii. Aumento del cofinanziamento garantito da soggetti terzi su iniziative promosse dal CSV	La percentuale delle risorse a disposizione del CSV rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91 ha raggiunto il 2,4%	Quota delle risorse rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91 sul totale del bilancio del CSV per il 2010	5%=4; dal 3% al 4%=3; dal 2% al 3%=2; dal 2% all'1%=1; <1%=0	4	2
			Numero dei progetti europei presentati ed approvati dal CSV come capofila	>1=2 1=1 0=0	2	0
			Numero dei progetti europei presentati ed approvati nei quali il CSV è partner	>3=3 3=2 <2=1 0=0	3	1
Altri Indicatori	Nd	Nd	Destinazione di una quota di spesa complessiva pari al 5% annuo dei costi sostenuti a consuntivo dal CSV nel 2010 e destinati alla realizzazione di iniziative espressamente finalizzate a aumentare la visibilità e la percezione sociale e istituzionale del volontariato come soggetto attivo e capace di intervenire per contrastare le emergenze sociali della società marchigiana.	>5%=3 5%=2 <5%=1	3	3
			Iniziative di varia natura realizzate direttamente dal CSV o dal volontariato marchigiano e finalizzate alla riflessione sulle tematiche del ruolo del volontariato nella società ed alla diffusione dei tratti significativi dell'identità valoriale del volontariato	Si =1 No=0	1	1
			% delle associazioni che si rivolgono al CSV sul totale delle adv marchigiane	>80%= 3 dal 75% al 80%= 2 <75%=1	3	3
			Numero delle azioni rivolto ai coordinamenti regionali	>2=3 2=2 <2=1	3	1

2.1.1 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo

È doveroso fare una piccola digressione su alcune terminologie utilizzate e sulle convenzioni di significato che si vogliono adottare in questo capitolo. Prima fra tutti il concetto di qualità che è stato declinato nella fase di programmazione annuale del sistema Csv dai soggetti che vi hanno partecipato i quali hanno proposto e co-definito una percezione di qualità attesa delle singole azioni⁶.

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

Per dirla con altre parole si è definita *teoria del programma*⁷ (la teoria del programma può essere definita come l'insieme delle assunzioni circa i risultati che un programma prevede di produrre e le strategie e le tattiche che il programma intende adottare per raggiungere i suoi obiettivi) all'interno di un contesto "aperto" in cui la sua efficacia (quella del programma) non è rigidamente e scientificamente determinata a priori potendo essere sostenuta/ostacolata da proiezioni non del tutto esatte e dall'agire di nuovi fattori, impreveduti in fase di programmazione, che intervengono nel corso della sua realizzazione. La scala massima utilizzata per attribuire il valore a ciascuna azione è stata da 0= nessun risultato rispetto a quello atteso, a 4= si è avuto un risultato maggiore di quello che ci si aspettava.

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

Va da se che se noi avremo un punteggio per priorità = > al 85% del risultato atteso significa che si è andati al di là delle aspettative attese; se si ha un valore = o >al 75% del risultato atteso si è in linea con quanto auspicato, se si al di sotto del 75% significa che non si è

⁶Del meccanismo specifico di valutazione si può far riferimento al paragrafo precedente.

⁷La teoria del programma è un approccio sistematico alla valutazione delle politiche pubbliche proposto da tre autori, Rossi, Freeman e Lipsey, e viene scomposta generalmente in due componenti: la prima è la teoria dell'impatto e si riferisce al cambiamento atteso in seguito al programma secondo una catena di eventi e nessi causali (per cui dall'azione A ci si aspetta un risultato B); la seconda è la teoria di processo che descrive i passaggi, le attività da compiere nell'organizzazione e nell'implementazione degli interventi.

riusciti a rispondere come si voleva alla priorità individuata. Infine un avviso al lettore. Per facilitare la lettura vengono illustrati di seguito i dati di sintesi (come siamo riusciti a rispondere ad i bisogni individuati) e non il complesso sistema di calcolo che ha portato a tali conclusioni. Nella interpretazione dei dati in alcuni casi si farà riferimento ad alcuni indicatori interni alle singole azioni, rintracciabili sia nello schema generale proposto all'inizio di questo capitolo sia nelle tabelle di approfondimento in appendice. Buona lettura.

2.1.2 La lettura dei dati e evidenze di efficacia

Ricordiamo che le domande alle quali si vuole rispondere sono le seguenti: in che modo si è riusciti a dare risposta ai bisogni prioritari? I valori raggiunti sono quelli che ci si aspettava? Ci sono delle strategie che nella loro implementazione sono state più o meno efficaci di altre? Ci sono, come conseguenza dei due punti precedenti, dei bisogni prioritari che hanno avuto più o meno risposte di altre?

Partiamo dalle priorità

Proponiamo una prima serie di dati, attraverso una doppia visualizzazione in forma di grafico (grafico.n 2.1) ed in forma di tabella (tab n. 2.3) sui quali iniziare a fare una prima riflessione.

Grafico 2.1 - % di raggiungimento dei risultati delle priorità

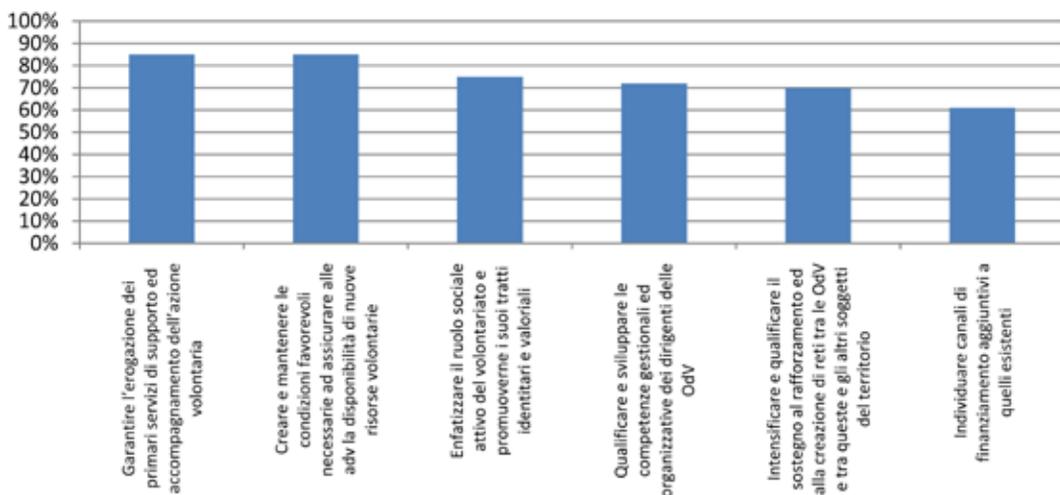


Tabella 2.3 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

Bisogni prioritari	Punteggio Massimo Priorità	Punteggio Ottenuto Priorità	% di raggiungimento
Garantire l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria	100	85	85%
Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle adv la disponibilità di nuove risorse volontarie	100	85	85%
Enfatizzare il ruolo sociale attivo del volontariato e promuoverne i suoi tratti identitari e valoriali	100	75	75%
Qualificare e sviluppare le competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti delle OdV	100	72	72%
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le OdV e tra queste e gli altri soggetti del territorio	100	70	70%
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti	100	61	61%

Su sei priorità individuate (ossia sui bisogni prioritari ai quali le azioni messe in campo dovevano dare risposta) possiamo dire che tre hanno avuto una risposta più che buona (Cfr tab. n. 1), due hanno avuto un punteggio appena al di sotto delle attese e una è invece più lontana (anche se non di molto) dagli esiti che ci si aspettava.

Quali sono le priorità sulle quali si è stati più efficaci? Per quale motivo? E al contrario perché su alcune priorità si è stati più in difficoltà? Per sviluppare un'analisi sull'argomento si propongono i seguenti paradigmi interpretativi:

- Quanto le azioni che contribuiscono a dare risposta ai bisogni sono tradizionali per il Csv o al contrario innovative
- Quanto la risposta alle azione dipende dal Csv
- Quanto i risultati attesi sono stati calibrati con adeguatezza
- Quanto i servizi sono rivolti a tutte le odv o prevedono una soglia di accesso (in termini di competenze di programmazione e gestione dell'organizzazione)
- Quali sono i fattori esterni intervenuti

Osservando la tabella n. 1 ci sembra di poter dire che si è stati più bravi nel garantire servizi di mandato istituzionale e tradizionale (Garantire l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria - % di raggiungimento dei risultati pari all'85%, Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle adv la disponibilità di nuove risorse volontarie - % di raggiungimento dei risultati pari al 85%) dove le modalità di erogazione sono prevalentemente top down (vengono erogate dall'alto senza nessun tipo di soglia di accesso) e dove per le caratteristiche

stesse delle azioni previste il campione al quale ci si riferisce è universale: tutte le odv sono interessate ai servizi messi in campo in tali aree, odv grandi e piccole, giovani e meno giovani; di primo e secondo livello, di aree geografiche periferiche e centrali. ***I servizi che rispondono alle prime due priorità citate rimangono, dopo molti anni di presenza del Csv nelle Marche, il core service, il servizio centrale sul quale il Csv riesce a dare riposta e sul quale le odv si attivano per richiedere servizi.*** Si è potuto constatare inoltre che l'impoverimento progressivo del territorio, degli EE.LL e delle organizzazioni for profit presenti, hanno rallentato l'erogazione di sostegni economici o servizi da parte di questi verso le odv, creando la tendenza inversa: sono gli enti locali che sempre più chiedono partenariati alle odv come sistema di ammortizzazione sociale per emergenza territoriali. Dunque il Csv nel tempo rimane l'unico soggetto del territorio che riesce a garantire alle odv servizi di base che fino a pochi anni fa erano forniti, seppur in modo saltuario, anche da altri soggetti.

La seconda priorità sulla quale si è riscontrato un risultato virtuoso che è legato alla capacità del Csv di incontrare un bisogno centrale delle odv: reperire un maggior numero di volontari. Le molte azioni messe in campo in tale senso vengono premiate dalle odv poiché ritenute utili per la sopravvivenza delle stesse. Il merito centrale del Csv in tal senso va oltre il modo nel quale i servizi vengono erogati per focalizzarsi sulle tante azioni sviluppate a rispondere a tale bisogno: non è solo una valutazione sulla qualità degli esiti ma anche sulla coerenza delle strategie messe in campo per rispondere ad un bisogno ritenuto centrale.

Enfatizzare il ruolo sociale attivo del volontariato e promuoverne i suoi tratti identitari e valoriali (% di raggiungimento dei risultati pari al 75%)

Le strategie messe in campo hanno accompagnato il percorso sull'identità e i valori dell'azione volontaria sul quale il Csv ha saputo rispondere molto bene pur se il territorio dove si sono svolte le azioni è per certi versi impervio, con l'erogazione di servizi di tipo negoziale e processuali: la partecipazione dei volontari al confronto tra odv; l'elaborazione di dibattiti e azioni oltre il vissuto della propria associazione sono traguardi del quale il Csv può essere fiero perché in questo caso la spinta propulsiva e la responsabilità sugli esiti è in

gran parte attribuibile alle strategie scelte.

L'azione volontaria si sta ampliando e si sta modificando il dna stesso delle proprie organizzazioni che diventano più attente a ciò che le circonda non solo dal punto di vista del bisogno particolaristico ma mobilitandosi verso un'azione di advocacy più evidente e convinta.

Non può dirsi un intervento innovativo per il Csv poiché da diversi anni sta investendo energie in tale senso, ma sembra che questo sia il momento della raccolta dei frutti.

Qualificare e sviluppare le competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti delle OdV (% di raggiungimento dei risultati pari al 72%)

Ci sono alcune strategie che sono state implementate in modo non ottimale (ma pur soddisfacente) non perché di scarsa qualità ma perché non hanno coinvolto un numero di persone tale da rispondere in modo positivo al bisogno iniziale. E' come se in una classe ci fossero 5 studenti bravissimi che seguono con entusiasmo le lezioni e 15 che non sono interessati...cosa ne pensiamo? Va bene o no? Verrebbe da dire che la cosa è molto grave se si tratta di una scuola elementare, lo è molto di meno se si tratta di università. Proviamo a chiarire la questione.

Cosa è successo al Csv? Si è riusciti 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?" Per certi versi sì perché le azioni sono state fatte, la soddisfazione dei partecipanti è stata alta e la partecipazione continua, ma le odv coinvolte sono state circa il 10% del totale.

Nel sistema di programmazione adottato e nell'attribuzione dei risultati attesi, si è detto che il contesto nel quale si implementa tale strategia è quello della "scuola elementare" di cui sopra: la qualificazione e lo sviluppo di competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti riguarda l'universo delle odv e non una parte di queste. Ma allora occorre scegliere strategie differenti: delocalizzazione V/S centralizzazione; aumento della spesa economica V/S contrazione della spesa economica; efficacia V/S efficienza. Si pretende qualcosa come la quadratura del cerchio e questo sappiamo essere impossibile ottenerla: la strategia non può comprendere allo stesso momento misure contrastanti, in altre parole occorre decidere se si è all'università o alla scuola elementare, con le dovute conseguenze soprattutto in ter-

mini di scelte strategiche da percorrere.

Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le OdV e tra queste e gli altri soggetti del territorio (% di raggiungimento dei risultati pari al 70%)

Rispondere a questa priorità è significato per il Csv e per le caratteristiche che lo contraddistinguono mettere in campo azioni ad "alto fattore di rischio" dovute a: adesione alla priorità individuata di una parte delle odv e non del suo universo; messa in campo di competenze professionali interne al Csv di tipo innovativo; lavorare su un setting di relazione con le odv aperto e non protetto dalla struttura Csv. Il lavoro con le reti e con il territorio è un concetto evocato dai più ma praticato dai meno per la fatica che comporta (di tempo, pazienza, competenze da mettere in gioco) e per le caratteristiche di processo e non di prodotto che lo connotano: è molto più facile incontrarsi per organizzare una festa (incontro che ha un inizio ed una fine-prodotto), che non incontrarsi con gli altri come modus operandi, i cui esiti sono di lungo periodo, poco tangibili e soprattutto centrati all'esterno della propria odv.

Non aiuta a rafforzare la capacità di fare rete l'attuale contesto esterno dove sembrano infrangersi i sogni di un mondo migliore; ne sono esempio la messa in crisi degli ambiti territoriali come sistema di governance territoriale, il ritirarsi dell'azione pubblica nei sistemi di tutela dell'esclusione sociale, il rapporto tra impresa sociale e enti locali che rischia di diventare un rapporto tra agenzia interinale e richiesta di manodopera a basso costo. In tale scenario si capisce bene come il bisogno di essere in rete sia strategico, ma il rischio che il Csv ha incontrato nell'implementare tali strategie è stato quello di essere Don Chisciotte che combatte contro i mulini a vento.

Dati gli elementi sopra descritti possiamo affermare che seppur i risultati raggiunti sono appena al di sotto di quelli attesi, la valutazione resta molto positiva. Questo non deve d'altra parte diventare un alibi per evitare di capire se e come possono essere immaginate misure correttive per rispondere più efficacemente al bisogno individuato.

Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti (% di raggiungimento dei risultati pari al 61%)

In altre parole come fare di necessità virtù? Come far sì che il momento di crisi economica aiuti il Csv ad essere capace di attivare ri-

sorse economiche esterne? Ci sembra di poter affermare che questa priorità, oltre che rispondere ad un bisogno concreto ed impellente, modifichi la rappresentazione identitaria del Csv e metta in moto meccanismi organizzativi nuovi. Dai risultati delle informazioni raccolte possiamo dire che a tale bisogno si è risposto solo in parte. Ma sembra molto interessante il cambio di direzione iniziata dal Csv nel definire azioni orientate in tale senso. Se si legge la tab. n. 2.4 si può osservare che l'implementazione delle strategie preposte specificamente a rispondere a tale bisogno sono quelle sulle quali si è stati più in difficoltà: il rapporto con le imprese for profit e la ricerca fondi.

Tabella 2.4 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
MISTER CITTADINO	3	3	100%
ACCOMPAGNAMENTI GIURIDICI	3	3	100%
PROMOZIONE ATTIVITA' CSV	3	3	100%
ALTRI SOGGETTI (CSVnet, Forum e Cev)	1	1	100%
FORMAZIONE OPERATORI	1	1	100%
VOLONTARIA...MENTE	25	24	96%
GRAFICA E STAMPA E UFFICIO STAMPA	13	12	92%
FORMAZIONE ODV	24	22	92%
SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO	10	9	90%
ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE	9	7	78%
SERVIZI LOGISTICI	4	3	75%
FORMAZIONE CSV	22	16	73%
CONSULENZA	14	10	71%
ANIMAZIONE TERRITORIALE	19	13,5	71%
ALTRI INDICATORI	10	7	70%
PROGETTAZIONE	19	13	68%
ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO	12	8	67%
ACCOMPAGNAMENTO BILANCIO SOCIALE	9	6	67%
COGE E FONDAZIONI	6	4	67%
SOFTWARE CONTABILE	6	4	67%
VOLONTARIATO ED IMPRESE	17	10	59%
SITO, NEWSLETTER E VOLONTARIATO MARCHE	7	4	57%
INFORMAZIONI DI BASE E DOCUMENTAZIONE	2	1	50%
RISORSE ECONOMICHE	9	3	33%

Molti sono i fattori che possiamo analizzare per comprendere meglio tale dato, ma in questo caso il fattore "organizzazione" ci sembra preponderante.

Le organizzazioni agiscono provando a ripensarsi, facendo i conti con la propria storia ed il proprio mandato, con ciò che al proprio interno può essere rivisto per favorire nuove aperture ed evoluzioni. Ma d'altra parte le organizzazioni si confrontano continuamente anche con le consuetudini legate ai propri riferimenti culturali, a decisioni che non scelgono ma aggiungono, a un riconoscimento esterno che perlopiù ostacola le possibilità di cambiamento e innovazione. Questi intralci organizzativi si traducono praticamente in spinte ad andare avanti e reticoli che trattengono, tra questi la difficoltà di essere riconosciuto dai partner esterni come soggetto da sostenere economicamente: è più facile condividere l'azione di assistenza ad un anziano.

Manca il DNA culturale del fare per essere visibili, per cercare fondi occorre invertire ciò che è successo nel passato, anziché scomparire favorendo solo la visibilità delle odv, rendersi soggetto pubblico, polo di attrazione e condivisione. Per ultimo, ma non meno importante, la crisi economica ha ridotto di molto gli utili delle aziende for profit, abbassando il beneficio fiscale della sponsorship e quelle imprese che riescono a fare utili importanti utilizzano la sponsorizzazione per una visibilità nazionale.

Gli impedimenti ed il contesto descritto non sono una bocciatura (una strategia da togliere) ma una proposta di riflessione su cosa può essere fatto ancora, di uguale e/o diverso, per rispondere ad una priorità centrale per la sopravvivenza stessa del Csv.

2.1.3 Infine... spunti di riflessione

In un clima politico ed economico di crisi, emerge sovente una nuova domanda di valutazione: non si vuole più sapere se un programma ha successo e perché, ma piuttosto individuare quali sono quelli che falliscono in modo da capire dove tagliare la spesa. Questo atteggiamento produce malessere in chi valuta cosa tenere e cosa tagliare e non solo per scrupolo di coscienza ma soprattutto perché le valutazioni mostrano che niente può essere considerato buono o cattivo in blocco, che in ogni programma alcune parti funzionano meglio di altre; inoltre bisogna tener presente che un programma è applicato in un determinato tempo, in un luogo e da attori specifici e che viene mo-

dificato nella sua implementazione dai portatori di interesse coinvolti. Per tanto è difficile dire cosa può essere continuato e cosa no, mentre si possono dare indicazioni migliori scomponendo i programmi nelle singole parti, dando suggerimenti specifici su come migliorare le componenti in cui esistono buone premesse e correggere altre nelle quali individuamo errori. Molte delle cose che verranno proposte nei passaggi seguenti sono state accennate già in fase di descrizione delle singole priorità, vale la pena approfondirle.

Il modello backward-looking⁸ nella scelta delle strategie del Csv: è possibile avere più spazi di innovazione?

Nella fase di programmazione, mentre il momento della raccolta dei bisogni è stato partecipato dai portatori di interesse, le strategie individuate sono state figlie di due vincoli importanti: quello istitutivo (la normativa) e quello del cosiddetto modello backward-looking dove le scelte derivano dalla valutazione razionale delle conseguenze delle strategie pregresse. In particolare si è cercato di riprodurre i comportamenti che hanno generato conseguenze positive e di modificare quelli che hanno avuto esiti negativi. In tale prospettiva appare chiaro che le strategie scelte per implementare la programmazione sono per lo più legate al passato e meno al futuro, con il rischio di utilizzare quasi sempre le stesse pedine spostandole di casella. Poche sono state le strategie che possono considerarsi realmente nuove, certamente quella delle alleanze strategiche e della ricerca fondi. Creare e ricevere fiducia dai "dirigenti" e dalle odv è il modo auspicato per poter continuare a pensare a azioni innovative.

Strategie coerenti al loro interno

Il taglio dei fondi al Csv è avvenuto in una fase espansiva dello stesso, dove l'ampliamento dei servizi ha comportato investimento sulle competenze degli operatori, ampliamento dell'organico tramite l'acquisto di professionalità esterne, implementazione di azioni sperimentali di lungo periodo, strumentazioni nuove (vedasi sito, area riservata, FAD ecc). La contrazione della spesa è stata fronteggiata internalizzando le competenze (e non i professionisti); centralizzando alcune azioni; lavorando più sull'efficienza costi/benefici; un ruolo di operatore diffuso su più azioni; la riduzione di risorse per ciascuna strategia. Questo tipo di scelte porta ad abbassare il livello di efficacia dei risul-

⁸Macy Michael è professore di Sociologia presso l'Università di Cornell. Studia la fiducia e la cooperazione in dilemmi sociali- qui si fa riferimento in particolare ad un suo contributo del 1993 dal titolo Backward-looking Social Control uscito su "American Sociological Review" 58, n. 6 pp.819-836

tati: non si può allo stesso tempo tagliare la spesa per la consulenza ed aspettare che questa si mantenga sugli stessi livelli o addirittura aumenti. Questo può significare abbassare le attese di risultato da una parte oppure fare scelte di campo dall'altro: investire di più ma su meno fronti.

L'innovazione come attimo fuggente

L'innovazione la si programma, ma soprattutto la si coglie mentre se ne presenta l'occasione. Se è vero che il sistema valutativo del Csv pone lo sguardo su cosa è accaduto rispetto a quello che ci si aspettava, occorre riconoscere che il Centro Servizi ha avuto la capacità di cogliere occasioni via via che queste si presentavano: un'apertura importante con il Forum del Terzo Settore; connessioni con le politiche della Regione Marche, innovazione tecnologica implementata durante il percorso annuale. Da questo punto di vista si può e si deve rafforzare questa capacità che il Csv ha dimostrato di saper uscire fuori dal programmato per credere ed investire nel nuovo.

L'organizzazione pesa ma può e deve puntare allo sviluppo del "capitale sociale".

Del peso e dei vincoli dell'organizzazione Csv si è già parlato in precedenza, ma accanto a questo c'è l'idea che sia possibile essere attori, anche se non si è padroni della situazione e tanto meno si è in grado di dominarla. In una realtà come questa, dove il costo complessivo della struttura è prevalentemente legato alle risorse umane (si stima che nelle organizzazioni di servizio il costo del personale si avvicina all'85% dei costi complessivi contro il 15% delle imprese di produzione, nel Csv questo costo è di poco inferiore al 30%), la possibilità di costruire nuove prospettive è necessariamente legata allo sviluppo del "capitale sociale". Quindi si tratta di averne cura attraverso la fiducia reciproca, la capacità di comprendersi e di riuscire a costruire un senso sufficientemente condiviso e la capacità di lavorare insieme. L'esito di una programmazione dunque è il risultato di una condivisione iniziale ma soprattutto di una costante attenzione al processo, al come avvengono le cose e alla capacità di accettare i limiti nostri e altrui: limiti di conoscenza, di capacità di azione, di risorse e di regolazione delle relazioni delineando i sistemi entro i quali si è in grado di avere potere di cambiamento.

La programmazione non può essere un vincolo sacro ma piuttosto

una traccia nella quale il capitale sociale e le strumentazioni messe a disposizione possano compenetrarsi e non muoversi in una logica di dominio.

Essere carne o essere pesce?

Nella lettura dei dati e soprattutto nella dichiarazione dei risultati attesi si sono colte aree di ambiguità tra strategie e possibili esiti, una di queste riguarda la necessità di fornire servizi per tutto l'universo delle odv, una sorta di livelli essenziali, accanto alla necessità di guardare avanti, di essere da stimolo per un ruolo d'avanguardia sociale e culturale del volontariato in un contesto generale in netta regressione. Questa seconda missione, che per sua natura può essere rivolta ad una parte minoritaria dell'universo, del Csv non può essere valutata con la quantità, con gli esiti di breve periodo, con la tangibilità dei risultati ma allo stesso tempo per poter essere implementata ha bisogno di un consenso ampio dei soggetti portatori di interesse. Le imprese sopravvivono, soprattutto nei momenti di crisi, se riescono ad investire in ricerca e sviluppo combattendo la tentazione di chiudere quello che non è immediatamente produttivo. Ma quale economia di scala adottare? Gli scenari che si prospettano, in un momento di contrazione delle risorse economiche, possono essere i seguenti:

1. garantire i servizi essenziali a tutti mantenendo dunque un alto livello di soddisfazione di tutto l'universo delle odv, e limitare le azioni innovative; una scelta che produce alti consensi nel breve tempo ma con rischi di sclerosi sul lungo tempo;

2. puntare sull'innovazione, recidendo alcuni rami meno strategici. Il rischio è quello che aumenti l'insoddisfazione delle odv, un rischio che può essere combattuto solo creando relazioni di fiducia tra le varie parti, interne ed esterne, che compongono il Csv. Una fiducia che deve essere rafforzata da esiti di lungo periodo;

3. scegliere tutto con il rischio di abbassare la qualità degli interventi e di gestire climi lavorativi che producono stress.

Le scelte in questo campo non possono essere di natura tecnica ma riguardano il pensiero politico di una organizzazione intendendo con la parola politica l'attività sociale che è il governo della polis. La politica è connessa alla costruzione e gestione delle relazioni perché con essa si tengono insieme interessi, gruppi, società. La politica come arte del costruire progetti possibili. Magari migliori di quelli che osserviamo intorno a noi.

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 2010 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del Csv 1.272 associazioni, pari all'83% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al Csv. Tale dato è in aumento rispetto a quello del 2009 (77%) e rappresenta il miglior risultato di sempre del Csv delle Marche.

Il risultato è tanto più significativo se si considera che esiste un gruppo di organizzazioni che non fanno ricorso alle prestazioni offerte dal Csv in quanto sostanzialmente inattive.

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

Tabella 2.5 - Utenti delle attività del Csv delle Marche

Soggetti	N.	%	Variazione rispetto al 2009
Adv iscritte RRV	996	78,30%	+42
Adv non iscritte RRV	276	21,70%	-115
Utenti diversi dalle Adv	1.210	Non calcolabile	+131

Oltre alle Adv, nel 2010 hanno usufruito dei servizi del Csv 1.210 soggetti di varia natura (con un risultato in leggero aumento rispetto a quello del 2009): 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 consulenza 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 2.6 - Distribuzione per provincia Adv utenti del Csv

Provincia	N.	%	% Adv utenti su Adv del territorio (2010)	% Adv utenti su Adv del territorio (2009)
Ancona	388	30,5%	82,0%	73,3%
Ascoli P.	192	15,1%	88,5%	87,9%
Fermo	135	10,6%	82,8%	76,4%
Macerata	250	19,7%	82,2%	75,6%
Pesaro	307	24,1%	82,7%	77,9%
Totale	1.272	100,0%	83,2%	77,3%

Analizzando i dati per province risulta che la quota più elevata di associazioni che hanno usufruito dei servizi del Csv si ha ad Ascoli che ha intercettato più dell'88% delle associazioni potenzialmente raggiungibili con un dato in linea con quello del 2009. Un notevole aumento si registra invece nelle altre province.

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

In relazione alla valutazione del livello di conoscenza dei servizi da parte delle associazioni e del relativo grado di soddisfazione rispetto al loro utilizzo, in continuità con quanto fatto in passato, abbiamo ritenuto opportuno rivolgerci ad una società specializzata in indagini

statistiche attraverso interviste telefoniche, che è stata individuata in Demetra S.r.l. di Padova.

L'intervista telefonica è stata rivolta ad un campione di 619 associazioni che hanno fatto ricorso ai servizi del Csv (sulle 1.272 su base regionale) ed ha indagato il grado di conoscenza e di soddisfazione delle stesse rispetto ai nostri servizi. Nelle pagine che seguono presentiamo le risultanze emerse dall'indagine di cui sopra, precisando altresì che ben il 72,1% delle associazioni contattate (pari a 446 adv) ha acconsentito a rispondere all'indagine: tale percentuale rappresenta un livello da primato in tali tipi di indagine, ove i risultati più lusinghieri si attestano mediamente al 40%, e costituisce un ulteriore segno della notevole considerazione che le associazioni hanno del Centro Servizi.

Tabella 2.7 – Associazioni rispondenti per Provincia di appartenenza

Provincia	Num	%
Ancona	134	30%
Ascoli P.	69	15%
Fermo	41	9%
Macerata	107	24%
Pesaro	95	21%
Totale	446	100%

Tabella 2.8 – Conoscenza dei servizi del Csv (% sul campione delle adv rispondenti)

Servizio	%
Servizi Logistici	93,5%
Consulenze	92,4%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	85,2%
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	82,2%
Consulenza ed di accompagnamento per il Servizio Civile Nazionale	70,1%
Sito internet e una Newsletter elettronica	95,7%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	90,5%
Ufficio Stampa	71,3%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	90,1%
Sostegno alle iniziative formative presentate dalle associazioni	90,1%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	83,6%
Corsi di formazione organizzati dal Csv per i volontari delle associazioni	91,7%
Animazione territoriale	69,7%

Tabella 2.9 – Utilizzo dei servizi del Csv (% sul campione delle adv rispondenti che conoscono il servizio)

Servizio	%
Servizi Logistici	62,9%
Consulenze	67,7%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	27,8%
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	17,8%
Consulenza ed di accompagnamento per il Servizio Civile Nazionale	14,9%
Sito internet	80,9%
Newsletter elettronica	86,6%
Rivista Volontariato Marche	73,1%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	75,5%
Ufficio Stampa	50,7%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	53,4%
Sostegno alle iniziative formative presentate dalle associazioni	46,3%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	54,1%
Animazione territoriale	44,8%

Tabella 2.10 – Gradimento dei servizi del Csv (% sul campione delle adv rispondenti che utilizzano il servizio)⁹

Servizio	Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto	Media
Servizi Logistici	0%	2%	34%	64%	3,6
Qualità delle Consulenze	1%	1%	48%	50%	3,5
Velocità delle Consulenze	1%	2%	51%	47%	3,4
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	1%	9%	43%	48%	3,4
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	0%	2%	28%	70%	3,7
Consulenza ed di accompagnamento per il Servizio Civile Nazionale	4%	16%	36%	44%	3,2
Sito internet	0%	1%	68%	30%	3,3
Newsletter elettronica	0%	1%	60%	39%	3,4
Rivista Volontariato Marche	0%	5%	66%	29%	3,2
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	0%	3%	29%	67%	3,6
Ufficio Stampa	0%	9%	43%	48%	3,4
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	3%	14%	39%	44%	3,2
Sostegno alle iniziative formative presentate dalle associazioni	1%	8%	44%	47%	3,4
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	3%	12%	50%	35%	3,2
Rispondenza ai bisogni formativi delle Adv da parte della formazione Csv	4%	20%	58%	18%	2,9
Animazione territoriale	2%	15%	58%	26%	3,1



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.11 – Lei sa che il Centro Servizi Volontariato, Csv, fornisce un servizio di utilizzo fotocopiatrice, computer, telefono, fax, prestito di beni, utilizzo locali?

Tabella 2.12 – Ha mai utilizzato la fotocopiatrice, il computer, telefono, fax, prestito di beni, utilizzo locali?

Tabella 2.13 – E' soddisfatto rispetto all'utilizzo di questi servizi di base?

Tabella 2.14 – Lei sa che il Csv effettua Consulenze su tematiche diverse?

⁹Era possibile esprimere un giudizio su una scala da 1 a 4. Nelle prime 4 colonne è espressa la frequenza dei risultati espressi. Nell'ultima colonna è invece riportata la media dei risultati

Tabella 2.15 – Ha mai avuto queste Consulenze su tematiche diverse?

Tabella 2.16 – Secondo lei, queste Consulenze sono esaurienti e complete?

Tabella 2.17 – E' soddisfatto della velocità con la quale le consulenze sono state erogate?

Tabella 2.18 – Lei sa che il Csv fornisce un servizio di Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software?

Tabella 2.19 – E ha mai utilizzato questo servizio di Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software?

Tabella 2.20 – E' soddisfatto del servizio di Accompagnamento alla tenuta della contabilità?

Tabella 2.21 – Lei sa che il Csv fornisce un servizio di Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale?

Tabella 2.22 – E ha mai utilizzato questo servizio di Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale?

Tabella 2.23 – Secondo lei il servizio di Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale è esauriente e completo?

Tabella 2.24 – Lei sa che il Csv fornisce un servizio di Consulenza ed di accompagnamento per il Servizio Civile Nazionale?

Tabella 2.25 – E ha mai utilizzato questo servizio di Consulenza ed di accompagnamento per il Servizio Civile Nazionale?

Tabella 2.26 – E' soddisfatto della Consulenza ed dell'accompagnamento per il Servizio Civile Nazionale?

Tabella 2.27 – Lei sa che il Csv ha un Sito internet e una Newsletter elettronica?

Tabella 2.28 – Ha mai visitato il Sito internet del Csv Marche?

Tabella 2.29 – Secondo lei Il Sito internet e' esauriente e completo?

Tabella 2.30 – Riceve la Newsletter elettronica?

Tabella 2.31 – Secondo lei la newsletter elettronica e' esauriente e completa?

Tabella 2.32 – Lei legge la Rivista Volontariato Marche?

Tabella 2.33 – Secondo lei la Rivista Volontariato Marche e' interessante?

Tabella 2.34 – Lei sa che il Csv fornisce un servizio di realizzazione grafica e di stampa di materiale promozionale?

Tabella 2.35 – Lei ha mai utilizzato il servizio di realizzazione grafica e di stampa di materiale promozionale?

Tabella 2.36 – Quanto e' soddisfatto di questo servizio di realizzazione grafica e di stampa di materiale promozionale?

Tabella 2.37 – La sua associazione dispone, anche saltuariamente, di qualcuno in grado di produrre un comunicato stampa?

Tabella 2.38 – Lei sa che il Csv fornisce un servizio di Ufficio Stampa?

Tabella 2.39 – Lei ha mai utilizzato l'Ufficio Stampa?

Tabella 2.40 – Quanto e' soddisfatto dell'Ufficio Stampa?

Tabella 2.41 – Lei sa che il Csv sostiene progetti presentati dalle associazioni attraverso apposito bando?

Tabella 2.42 – Lei ha mai presentato progetti su tale bando?

Tabella 2.43 – Quanto e' soddisfatto del bando di sostegno dei progetti presentati dalle associazioni?

Tabella 2.44 – Lei sa che il Csv sostiene iniziative formative (corsi di formazione, convegni, seminari, etc..) presentate dalle associazioni attraverso apposito bando?

Tabella 2.45 – Lei ha mai presentato iniziative formative su tale bando?

Tabella 2.46 – Quanto e' soddisfatto del bando di sostegno delle iniziative formative presentate dalle associazioni?

Tabella 2.47 – Lei sa che il Csv svolge dei Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole?

Tabella 2.48 – La vostra associazione ha partecipato a tali progetti di promozione del Volontariato nelle scuole?

Tabella 2.49 – Quanto e' soddisfatto di questi Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole?

Tabella 2.50 – Lei sa che il Csv organizza corsi di formazione per i volontari delle associazioni?

Tabella 2.51 – Riguardo ai corsi di formazione proposti dal CSV, questi soddisfano le esigenze formative della vostra associazione?

Tabella 2.52 – Lei sa che il Csv realizza un'attività di animazione territoriale al fine di creare e sviluppare reti tra le associazioni di volontariato?

Tabella 2.53 – Ha mai partecipato a queste attività di animazione territoriale?

Tabella 2.54 – E' soddisfatto delle attività di animazione territoriale?

2.3 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le odv

2.3.1 Consulenza

**Oneri sostenuti nel 2010:
16.704,45 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 2.55 - Le aree tematiche coperte dal Csv Marche nel 2010

Area tematica	Oggetto
Amministrativa fiscale	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...
Assicurativa	Problematiche di stipula delle assicurazioni obbligatorie e dei relativi adempimenti amministrativi
Disciplina del lavoro	Problematiche legate all'acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale
Comunicazione	Forme di comunicazione interna ed esterna delle associazioni
Informatica	Problematiche legate alla progettazione e alla realizzazione di archivi e applicazioni informatiche personalizzate
Legale	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.;
Organizzativa	Gestione delle risorse a disposizione dell'organizzazione in termini di logistica e risorse umane (modelli organizzativi, funzioni, mansioni ecc..)
Progettuale	Problematiche legate all'ideazione, alla stesura e alla realizzazione di progetti specifici anche attraverso la ricerca dei canali di finanziamento e dei bandi, a livello europeo, nazionale, regionale e locale, adeguati alle aspettative e ai contenuti delle idee progettuali
Raccolta fondi	Problematiche legate alla gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità ed al reperimento di risorse finanziarie
Servizio Civile	Problematiche relative alla gestione di volontari in servizio civile ed all'ideazione e presentazione di progetti di impiego di volontari in servizio civile
Servizio Volontario Europeo	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.

Cosa abbiamo fatto

Complessivamente nel 2010 sono state realizzate 1.828 consulenze.

Tabella 2.56 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2009	N. utenti Adv	N. utenti non Adv	% Adv utenti su Adv del territorio
Ancona	795	43,5%	9,5%	165	60	34,9%
Ascoli P.	251	13,7%	3,7%	46	7	21,2%
Fermo	176	9,6%	-3,8%	40	7	24,5%
Macerata	377	20,6%	-5,0%	100	3	32,9%
Pesaro	229	12,5%	-36,7%	94	6	25,3%
Totale	1.828	100,0%	-4,3%	445	83	29,1%

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra una lieve flessione pari al 4,3% rispetto al 2009.

La percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio consulenza si attesta al 29,1% (contro il 39,9% del 2009 e 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, come nel 2009, dallo spor-

tello di Ancona che ha erogato consulenze al 34,9% delle associazioni presenti sul proprio territorio ed Ascoli Piceno con il 21,2%. Nella provincia di Pesaro il totale delle consulenze erogate è calato più di un terzo rispetto al 2009 e solo in parte questo dato è imputabile alla diminuzione del numero di associazioni di volontariato nella provincia rispetto all'anno precedente (-14%).

Tabella 2.57 – Riepilogo delle consulenze per area tematica

Area tematica	N. consulenze	Variazione rispetto al 2009
Amministrativa Fiscale	449	-34,7%
Assicurativa	131	-28,0%
Comunicazione	77	120,0%
Disciplina del Lavoro	25	19,0%
Informatica	30	42,9%
Legale	760	24,0%
Organizzativa	66	-17,5%
Progettuale	142	35,2%
Raccolta Fondi	24	-11,1%
Servizio civile	114	-12,3%
Servizio Vol. Eur.	10	25,0%
Totale	1.828	-4,3%

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia come, anche quest'anno, quelli amministrativo/fiscali, legali ed assicurativi siano ancora gli ambiti consulenziali sui quali si concentra maggiormente la richiesta da parte delle associazioni (insieme rappresentano infatti il 73% del totale delle consulenze erogate). Va rilevato che la maggior parte delle consulenze sono state erogate in autonomia dagli operatori di sportello opportunamente formati; solo nel 2,5% dei casi (5,5% nel 2009) è stato infatti necessario fare ricorso a consulenti esterni, a seguito della particolare complessità delle questioni poste. Ciò non solo conferma la capacità di rispondere alle richieste pervenute facendo ricorso prevalentemente a risorse interne e la multidisciplinarietà delle competenze complessivamente detenute dagli operatori del Csv, **ma anche un ulteriore progressivo miglioramento dell'autonomia rispetto al 2009**. Tale percentuale ha probabilmente raggiunto il suo livello massimo di miglioramento in

quanto il ricorso a professionalità esterne specializzate su questioni di particolare complessità risulta essere fisiologico in minima percentuale vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il Csv garantisce il proprio apporto consulenziale.

Relativamente agli aspetti quantitativi del servizio si rileva che nel corso del 2009 due fattori specifici avevano determinato un forte innalzamento del numero di consulenze erogate rispetto all'anno precedente: la scadenza di legge per la presentazione del modello EAS e il censimento condotto dalla Regione Marche finalizzato alla verifica della permanenza dei requisiti formali e sostanziali necessari all'iscrizione nel Registro Regionale del Volontariato. Queste due novità intervenute nel sistema avevano portato ad un deciso incremento della domanda delle consulenze amministrativo/fiscali ed assicurative da parte delle adv marchigiane (solo le consulenze erogate sul modello EAS erano circa 400). Nel corso del 2010, pur in assenza di specifici fattori esogeni contingenti quali quelli intervenuti nel 2009, **il livello quantitativo complessivo della domanda consulenziale è rimasto su valori decisamente alti, allineati a quelli dello scorso anno e comunque nettamente superiori al 2008.**

Evidentemente le competenze dimostrate dallo staff tecnico del Csv nel corso del 2009 sulle novità introdotte nel sistema hanno agevolato il **processo di "fidelizzazione" delle Adv.**

Se infatti la percentuale di associazioni presenti sul territorio marchigiano "intercettate" dal servizio consulenza è diminuita rispetto al 2009 (per i motivi sopra esposti), la stessa, se paragonata con i dati 2008, evidenzia un aumento del 7%.

Se consideriamo, per i fattori sopra riportati, la fisiologica diminuzione, rispetto al 2009, delle consulenze nelle aree amministrativa/fiscale e assicurativa, il mantenimento del livello quantitativo complessivo delle consulenze erogate rispetto al 2009 è stato quindi determinato dall'incremento in valore assoluto delle risposte fornite negli altri ambiti consulenziali.

In particolare le **consulenze legali** confermano un trend in aumento (+24%) già rilevato negli anni precedenti. All'interno di queste ultime particolare rilievo assumono quelle erogate sui temi della privacy e del Documento programmatico sulla sicurezza (erogate quasi totalmente da personale interno).

Le **consulenze progettuali**, in crescita rispetto al 2009 (+ 35%),

sono state erogate unicamente facendo ricorso a professionalità interne. Si possono distinguere in due tipologie: consulenze di ricerca bandi e presentazione di nuovi progetti e accompagnamento alla realizzazione e rendicontazione di progetti ideati e finanziati negli anni precedenti ed ora in fase di realizzazione da parte delle Odv marchigiane. Nel dettaglio, a fronte di 142 consulenze totali, 31 hanno riguardato accompagnamenti alla gestione/rendicontazione di progetti, 111 invece hanno avuto ad oggetto l'affiancamento alla ricerca di bandi ed all'elaborazione e presentazione di nuovi progetti. Di queste 66 hanno portato alla presentazione di proposte, di cui 29 di non hanno avuto finanziamento, 17 sono state finanziate e altre 20 sono in attesa di conoscere l'esito del percorso di valutazione.

Anche le **consulenze sulla comunicazione** registrano un forte aumento percentuale rispetto al 2009 (+120%), corrispondente ad un aumento di 42 unità, a conferma dell'aumentata percezione da parte delle Adv dell'importanza di comunicare all'esterno con attenzione e con metodo la propria attività. Da rilevare invece il **mancato aumento della richiesta consulenziale sui temi del Fund raising**. Nonostante l'attività di comunicazione effettuata dal Csv nei confronti delle odv, l'organizzazione di un seminario formativo su come organizzare un grande evento, l'organizzazione di un convegno di presentazione delle linee guida dell'Agenzia per le ONLUS sulla raccolta Fondi e la formazione dedicata agli operatori del Csv sul tema, le associazioni di volontariato non manifestano ancora una domanda consulenziale adeguata all'importanza del tema. E' opportuno soffermarsi a riflettere se su questo ambito tematico, considerato da sempre un bisogno prioritario del volontariato, quello della consulenza rappresenti il canale di servizio più opportuno per stimolare la realizzazione di iniziative strutturate di raccolta fondi.

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

Nell'ambito del servizio di consulenza il Csv anche nel 2010 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. Di seguito i risultati del servizio:

Tabella 2.58 – Invio Modello EAS

Provincia	Modelli Trasmessi	%
Ancona	2	2,04%
Ascoli P.	3	3,06%
Fermo	0	0,00%
Macerata	0	0,00%
Pesaro	2	2,04%
Totale	7	100,00%

Come sopra specificato nel corso del 2010 non sono state introdotte particolari scadenze di legge rispetto all'invio telematico del modello EAS. Quindi i modelli trasmessi si riferiscono solo alle associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al Csv e per le quali è scattato l'obbligo di presentazione telematica, in quanto hanno rinunciato ad iscriversi nel registro regionale del Volontariato o non hanno ottenuto l'iscrizione entro i termini previsti dall'art. 30,

Tabella 2.59 – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	N. Adv	%	Variazione rispetto al 2009	% Adv utenti sulle Adv del territorio
Ancona	156	40,9%	10,64%	33,0%
Ascoli P.	35	9,2%	-10,26%	16,1%
Fermo	33	8,7%	10,00%	20,2%
Macerata	78	20,5%	21,88%	25,7%
Pesaro	79	20,7%	-4,82%	21,3%
Totale	381	100,00%	6,72%	24,9%

Nel 2010 sono state 381 le Adv che hanno usufruito del servizio, il 7% in più rispetto al 2009.

Si conferma il trend registrato dall'introduzione del 5 per mille nel nostro sistema giuridico che vede il numero di domande trasmesse in via telematica dal Csv in continuo aumento nonostante nel corso del 2010 il decreto attuativo con il quale sono state fornite le indicazioni per procedere all'invio telematico è stato emanato a ridosso della scadenza fissata per l'invio stesso.



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

2.60 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne Amministrativo/fiscale

2.61 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne Legali

2.62 Tabelle di dettaglio delle consulenze esterne – Riepilogo generale

2.3.2 Percorsi di accompagnamento

**Oneri sostenuti nel 2010:
102.701,63 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 (in accordo di partenariato e/o socie) 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.....), rapporti con l'UNSC e la 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

Al 1 gennaio 2010 erano **68 le Adv che avevano sottoscritto un Accordo di Partenariato con l'AVM** o che si erano unite con accordi associativi, distribuite secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Tabella 2.63 – Associazioni accreditate per provincia

Provincia	Numero associazioni accreditate
Ancona	12
Ascoli P.	15
Fermo	10
Macerata	12
Pesaro	19
Totale	68

GESTIONE

Dei 25 ragazzi che superarono la selezione nel 2009, 20 hanno preso servizio in data 01 dicembre 2009 (gli altri per vari motivi hanno rinunciato). Di questi 17 hanno terminato l'anno di SCN (30 novembre 2010). Contemporaneamente sono state espletate tutte le procedure, per l'avvio al servizio dei 16 ragazzi del bando 2010, che è avvenuta in data 10 gennaio 2011.

L'AVM, per conto delle Associazioni sede di progetto, ha garantito l'espletamento di tutta la gestione amministrativa del servizio, interfacciandosi sia con i volontari che con le Associazioni per la risoluzione di ogni problematica attinente al servizio.

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, finalizzati a verificare ed eventualmente riprogrammare 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 più che soddisfacenti.

Tabella 2.64 - Informazioni sulle tematiche del Servizio Civile

Provincia	N.	%
Ancona	125	61,3%
Ascoli P.	31	15,2%
Fermo	16	7,8%
Macerata	12	5,9%
Pesaro	20	9,8%
Totale	204	100,0%

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 rappresenta 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 42 ore, e si è svolto nei mesi di marzo ed aprile 2010. La partecipazione al corso non ha registrato assenze.

Tabella 2.65 – Partecipanti per provincia di appartenenza (media dei 6 moduli)

Provincia	Partecipanti
Ancona	2
Ascoli P.	14
Fermo	0
Macerata	3
Pesaro	0
Totale	19

PROGETTAZIONE

Per garantire alle Adv una stabilità negli interventi attivati, anche per l'annualità 2010 l'AVM ha proceduto alla presentazione di progetti di 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. In seguito all'uscita del DPCM del 4 Novembre 2009, il 03 marzo 2010 sono stati consegnati da parte dell'AVM all'Ufficio Regionale del SCN **24** progetti, per chiedere l'avvio di **59** ragazzi da distribuire su **51** sedi progetto.

In data 4 agosto sono state rese note, tramite pubblicazione su sito web del Servizio Civile della Regione Marche, le graduatorie regionali dei progetti sopra menzionati. Per l'AVM risultano essere stati approvati e finanziati n. 7 progetti (6 ad Ancona ed 1 ad Ascoli Piceno), per un totale di 16 ragazzi. La riduzione del numero dei progetti presentati e del numero delle odv coinvolte, è dovuta principalmente ai continui tagli delle risorse effettuati dal governo centrale, che negli ultimi anni hanno non solo disincentivato l'adesione alla progettazione, ma hanno obbligato anche i singoli Enti a rivedere ed a razionalizzare le poche risorse disponibili.

Tabella 2.66- Distribuzione dei progetti presentati dall'AVM e finanziati per provincia 2010

Provincia	Progetti presentati	Progetti approvati	Progetti finanziati	Posti richiesti	Posti finanziati
Ancona	6	6	6	13	13
Ascoli P.	5	5	1	13	3
Fermo	3	3	0	6	0
Macerata	5	5	0	12	0
Pesaro	5	5	0	15	0
Marche	24	24	7	59	16

Tabella 2.67- Distribuzione dei progetti presentati nelle Marche e finanziati 2010

Progetti Marche		Posti marche	
Progetti presentati	84	Posti richiesti	644
Progetti approvati	77	Posti approvati	577
Progetti finanziati	28	Posti finanziati	235

BANDO E SELEZIONE

A seguito dell'approvazione dei progetti di cui si è detto sopra, l'UNSC ha emanato il bando per la selezione di 235 ragazzi in Servizio Civile per la Regione Marche in data 3 settembre.

A fronte di 16 posti finanziati, sono pervenute ben 57 domande di ammissione al Servizio Civile.

Di tali domande 53 sono state accolte e 4 sono state rifiutate per inammissibilità.

Le selezioni si sono tenute in data 9 novembre presso la sede regionale del Csv, dei 53 candidati convocati 5 non si sono presentati.

Al termine della selezione i 16 posti disponibili sono stati tutti coperti.



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.68 – posti finanziati all'AVM dall'Unsc per ambito di intervento
– Bando 2010

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 erronei 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.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2010 hanno usufruito del servizio di accompagnamento contabile 108 associazioni (25 in meno rispetto al 2009); di queste 35 risultavano aver usufruito del servizio per la prima volta nel 2010.

Gli interventi realizzati sono stati 239 (-20%) per un totale di 404,5 ore di consulenza (-15%)

Tabella 2.69 – Accompagnamento contabile

Provincia	N. interventi 2010	Variazione rispetto al 2009	%	N. utenti Adv	%	Variazione rispetto al 2009	% Adv utenti sulle Adv del territorio
Ancona	73	-24,74%	30,54%	31	28,70%	-29,55%	6,6%
Ascoli P.	26	-29,73%	10,88%	17	15,74%	-15,00%	7,8%
Fermo	33	-13,16%	13,81%	19	17,59%	26,67%	11,7%
Macerata	45	-26,23%	18,83%	25	23,15%	-16,67%	8,2%
Pesaro	62	-6,06%	25,94%	16	14,81%	-33,33%	4,3%
Totale	239	-20,07%	100,00%	108	100,00%	-18,80%	7,1%

Ciascuna associazione ha usufruito mediamente di 2,21 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.

Nel corso del 2010 sono stati attuati alcuni meccanismi informali di riduzione/interruzione del numero di interventi consulenziali nei confronti delle associazioni che utilizzano il servizio da più anni. Questo al fine di disincentivare l'utilizzo del servizio in maniera sistematica da parte di alcune associazioni che lo interpretano in maniera del tutto assistenziale e che impedisce loro di raggiungere il necessario e auspicato grado di autonomia. Il processo graduale di interruzione del servizio, collegato alla conseguente riduzione del budget destinato agli interventi consulenziali, ha determinato l'abbassamento, rispetto al 2009, del numero di ore di consulenza e del numero di interventi. Alla fine del 2010 è stato comunicato ufficialmente alle associazioni che usufruiscono del servizio da più di tre anni che lo stesso verrà sospeso a partire da marzo 2011 per i motivi sopra esposti. Complessivamente le associazioni che non hanno più usufruito del servizio nel corso del 2010 sono state 60.

Contestualmente alla riduzione dell'apporto consulenziale alle associazioni che da diversi anni usufruiscono del servizio, **si è cercato di lavorare con più intensità con le associazioni che hanno aderito nel corso del 2010 e alla fine del 2009.** A queste associazioni "nuove" rispetto al servizio sono state erogate 235 ore (pari al 58% del totale erogato nel 2010). Inoltre le 35 associazioni che hanno iniziato ad usufruire del servizio nel 2010 rappresentano il 32% (era il 44% nel 2009) del totale a conferma di una buona tenuta della domanda complessiva del servizio. Il servizio di accompagnamento viene ormai erogato dal 2003 (7 anni) ed il continuo ricambio delle associazioni che vi aderiscono fa ipotizzare una prossima saturazione della domanda anche alla luce dei meccanismi formali di sospensione del servizio di cui sopra.

Rispetto ai tempi medi di contatto tra il consulente e l'associazione che aderisce al servizio per la prima volta, il primo contatto è avvenuto mediamente entro il 5° giorno dalla data di richiesta del servizio (entro il 9° giorno nel 2009). Probabilmente la migliore performance rispetto all'anno precedente è dovuta, oltre che ad una maggiore attenzione da parte dei consulenti su questo aspetto, a volte risultato critico in passato, anche ad un minor carico di lavoro complessivo che

ha permesso una gestione più efficiente delle richieste da parte delle nuove Adv.

La durata media dei singoli interventi consulenziali si è mantenuta costante rispetto al 2009 attestandosi a 1,7 ore (1,6 ore del 2009). Come già riportato lo scorso anno il dato evidenzia che 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 2010 è proseguito 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. La fase di sviluppo informatico si è concentrata anche nella procedura automatica di importazione dei dati delle contabilità degli anni passati. Questo aspetto è stato ritenuto prioritario e imprescindibile al fine di garantire la continuità contabile da parte di tutte le associazioni che dal 2004 ad oggi utilizzano l'applicativo.

Sono comunque proseguite durante tutto il 2010 le installazioni del software ARCO (versione 2.2.1) nei confronti di nuove associazioni per un numero complessivo di 24 che, sommate alle **236** già effettuate negli scorsi anni, portano ad un totale di 260 installazioni (+10,17%). 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. Attualmente il software è stato richiesto in visione dai Csv di Napoli e di Caserta.

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 all'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.

Cosa abbiamo fatto

Nel corso del 2010 il percorso di accompagnamento alla redazione del Bilancio Sociale è stato profondamente modificato nelle sue modalità di azione.

La riduzione delle risorse economiche a disposizione rispetto al 2009 da un lato e la necessità di mantenere l'erogazione del servizio dall'altro, hanno dettato la scelta di procedere ad una parziale internalizzazione del servizio.

Mentre fino al 2009 il servizio di accompagnamento era stato affidato esclusivamente ai consulenti del Csv esperti di rendicontazione sociale, nel 2010 il servizio è stato erogato in parte anche con l'ausilio degli operatori di sportello, che si sono fatti carico di seguire specificatamente alcune realtà associative. In particolare, dopo un breve e intenso periodo di formazione sulla rendicontazione sociale e in particolare sul bilancio sociale, gli operatori sono stati chiamati ad "accompagnare" quelle associazioni che, in relazione al loro livello di autonomia, sono state valutate come "meno impegnative". Le altre sono state invece seguite dai consulenti esterni.

Un'ulteriore novità è stata introdotta nel 2010 relativamente al limite, fissato in non più di 2 anni, per l'erogazione del servizio alla stessa Adv.

Il servizio di accompagnamento è stato realizzato, come negli anni precedenti, seguendo principi e linee guida riconosciuti a livello nazionale (GBS, CSV.Net), e internazionale (GRI, AA1000). Inoltre nel mese di febbraio 2010 l'Agenzia per le Onlus ha presentato ufficialmente le proprie linee guida sul Bilancio Sociale che hanno integrato i riferimenti sui quali si è articolato il servizio del Csv.

I documenti realizzati dalle associazioni sono stati raccolti dal Csv in un CD-Rom e pubblicati nel proprio sito internet per dare maggiore

visibilità ai risultati perseguiti.

A febbraio 2010 è stato inoltre realizzato un convegno provinciale presso la Regione Marche nel quale sono stati illustrati i risultati del servizio dal 2003, anno del suo esordio, al 2009 e presentati, dalle rispettive associazioni, i bilanci sociali pubblicati.

Il percorso di accompagnamento nel 2010 ha interessato complessivamente **18** associazioni, Di queste **13** si sono approcciate alla realizzazione della loro prima edizione del bilancio sociale, mentre le altre **5** hanno lavorato alla loro seconda edizione.

Complessivamente sono stati realizzati **8 bilanci sociali e 3 documenti di rendicontazione sociale intermedi** (documento di identità e missione).

Le associazioni al secondo anno di accompagnamento sono state seguite dai consulenti del Csv ed è stato garantito loro un servizio di accompagnamento più leggero con un impegno medio di circa 6,5 giorni (3 di loro hanno redatto la seconda edizione del bilancio sociale, mentre le altre due non hanno completato il percorso).

Le 18 associazioni sono state invece suddivise tra consulenti (9 di cui 5 alla seconda esperienza) e operatori (9 tutte alla prima esperienza). Complessivamente con le associazioni alla prima esperienza sono stati realizzati 5 bilanci sociali e 3 documenti di rendicontazione sociale intermedi (identità e missione). La maggior parte delle associazioni che non ha completato il percorso si è comunque riproposta di impegnarsi l'anno prossimo per la redazione almeno di un documento intermedio.

Per quanto riguarda le associazioni seguite dai consulenti esterni, esse sono state suddivise in tre diversi gruppi a seconda del rispettivo grado di autonomia e quindi del relativo impegno a seguirle. Ciò ovviamente ha comportato un diverso costo consulenziale per ognuno dei gruppi individuati.

Una prima considerazione sui dati complessivi attiene al numero delle associazioni coinvolte che, seppur inferiore allo scorso anno (nel 2009 erano 22), rimane comunque un dato di rilievo vista la specificità del servizio e il notevole impegno richiesto alle associazioni che intendono approcciarsi ad una rendicontazione di questo tipo.

Sono stati raggiunti importanti risultati dal punto di vista delle nuove associazioni che hanno aderito al progetto (il 72% del totale) e che,

per la prima volta hanno affrontato l'impegno richiesto.

Il coinvolgimento nel progetto degli operatori di sportello e la loro formazione ha fatto slittare l'inizio del servizio al secondo trimestre 2010, questo ha determinato un maggior sforzo di coinvolgimento delle associazioni dovuto anche al fatto che si sono trovate a redigere un documento (relativo all'esercizio 2009) ormai "lontano nel tempo". Tale situazione è stata spesso la causa dell'interruzione del percorso di accompagnamento o, addirittura, l'elemento determinante a non procedere con il percorso consulenziale pur in presenza di un manifestato interesse sul tema da parte dell'associazione.

La scelta di coinvolgere gli operatori di sportello, insieme a quella di limitare l'accesso al servizio per non più di due anni, ha quindi sicuramente frenato i risultati quantitativi del percorso di accompagnamento realizzato nel 2010 rispetto agli anni passati e in particolare a quelli del 2009, ma ha gettato le basi per un approccio alla rendicontazione sociale basata non più solo su competenze esterne. Trasmettere competenze sulla rendicontazione sociale al personale interno del Csv, per quanto rappresenti un processo non immediato e che non si esaurisce in un anno, può risultare una scelta efficace anche rispetto al più ampio obiettivo di trasmettere la cultura della rendicontazione sociale e della responsabilità sociale. L'obiettivo perseguito è infatti quello di far sì che le associazioni di volontariato trovino in prospettiva negli operatori di sportello le capacità adeguate a supportarle autonomamente anche su questo tema.

Rispetto ai dati complessivi del servizio dal 2003 ad oggi il numero di bilanci sociali realizzati dalle associazioni di volontariato con il supporto del Csv è pari a 59 ai quali si aggiungono i 6 documenti di dichiarazioni di identità e missione. L'analisi evidenzia inoltre che il 50% delle associazioni che hanno redatto almeno un documento di rendicontazione sociale intermedio con l'ausilio del Csv continuano a redigerlo nel tempo in completa autonomia.

I dati suesposti rilevano 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 rivestono un ruolo di tutto rilievo;

- le associazioni che aderiscono al servizio riescono in media entro due anni ad acquisire l'autonomia necessaria che garantisce loro la possibilità di realizzare il bilancio sociale senza il supporto del Csv.

In conclusione quindi il servizio pur mantenendo una connotazione "di nicchia" porta con sé i presupposti oggettivi per raggiungere l'obiettivo di lungo periodo che si sostanzia in un'ampia diffusione della cultura della rendicontazione sociale improntata al rispetto della qualità dei documenti redatti.

ACCOMPAGNAMENTO GIURIDICO

Obiettivi e caratteristiche

Il servizio, attivato nel 2009, offre un supporto consulenziale personalizzato sulle tematiche legate alla privacy.

Cosa abbiamo fatto

Nel corso del 2010 il servizio è stato limitato alle problematiche legate alla privacy delle associazioni di volontariato lasciando che il tema della sicurezza sul lavoro (inizialmente associato al servizio) fosse affrontato nell'ambito del servizio ordinario di consulenza.

Il servizio è stato erogato quasi esclusivamente dagli operatori di sportello che hanno evaso 93 richieste di assistenza avanzate da 80 associazioni. La maggior parte delle richieste consulenziali hanno riguardato le problematiche legate alla predisposizione/aggiornamento del Documento programmatico sulla sicurezza (DPS).

Il servizio di assistenza alla compilazione del DPS è stato erogato anche grazie all'ausilio di un consulente esterno specializzato sul tema della tutela dei dati personali che ha supportato l'azione consulenziale degli operatori di sportello fornendo loro assistenza specifica tramite l'utilizzo della piattaforma informatica FAD (Formazione a distanza) con la quale è stato possibile creare un gruppo di lavoro dedicato al tema.

Solo in un caso i consulenti del Csv hanno seguito un'associazione della provincia di Ancona la quale ha richiesto un accompagnamento specifico per affrontare tutte le problematiche legate alla tutela

dei dati personali detenuti e trattati nell'ambito della propria attività. L'attività è stata svolta presso la sede dell'associazione ed ha avuto la durata di 7 ore. Il contatto tra odv e consulente si è avuto nell'arco di tre giorni dalla richiesta.

In generale le associazioni anche quest'anno si sono dimostrate sensibili all'obbligo di legge legato alla scadenza annuale per la predisposizione/aggiornamento del DPS. Alle questioni sollevate sul tema più generale legato alle modalità di conservazione e trattamento dei dati personali detenuti dall'associazione è stata data risposta quasi esclusivamente dagli operatori di sportello senza la necessità di intraprendere veri e propri accompagnamenti continuativi.

E' necessario riflettere sull'opportunità, per il futuro, di far confluire il servizio di accompagnamento alla privacy all'interno dell'ordinario servizio di consulenza che ha dimostrato di poter rispondere integralmente alla domanda espressa dal volontariato attraverso una metodologia ritenuta più adeguata e consona alle aspettative delle associazioni rispetto a quella più strutturata prevista dal servizio di accompagnamento.

2.3.3 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 territoriali 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.

ATTIVITÀ FORMATIVE REALIZZATE DIRETTAMENTE DAL CENTRO SERVIZI

**Oneri sostenuti nel 2010:
32.070,99 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 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.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2010 sono stati realizzati 21 corsi di formazione (71 nel

2009) per un totale di 383 ore (349 nel 2009).

Ad essi hanno partecipato 382 volontari (967 nel 2009)

C'è stata dunque una evidente flessione del numero dei corsi realizzati e dei volontari partecipanti, contro un aumento del numero delle ore di formazione erogate. I dati rispecchiano una precisa scelta fatta dal Csv nel formulare il programma formativo 2010, anche a seguito della pesante riduzione delle risorse a disposizione. Si è infatti deciso di organizzare meno edizioni dei percorsi formativi programmati (cosa che ovviamente ha avuto riflesso sul numero dei partecipanti), prediligendo un approfondimento delle tematiche trattate con più ore a disposizione per singolo corso. In particolare è stato adottato lo strumento della FAD (Formazione a Distanza) per permettere una più agevole frequentazione del corso anche per coloro che potevano avere problemi di spostamento o di tempo a disposizione; si sono organizzati più corsi centralizzati (2 regionali e gli altri a livello provinciale e nessuno a livello sub-provinciale, mentre nel 2009 i corsi erano stati tutti provinciali), per far sì che la formazione permettesse ai volontari non solo di approfondire le tematiche trattate ma anche di conoscersi e di confrontarsi sulle buone prassi attivate. In relazione poi ai contenuti affrontati nei percorsi formativi 2010 va anche sottolineato che non è stato riproposto il corso su amministrazione e fisco che negli anni passati è stato sempre quello caratterizzato dal maggior numero delle edizioni svolte.

Tabella 2.70 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal Csv per territorio

Provincia	Numero Corsi	Numero Ore	Num. ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi Partecipanti	Allievi medi a corso
Regionale	2	54	27,0	330	170	85,0
Ancona	4	69	17,3	71	54	13,5
Ascoli P.	3	59	19,7	36	26	8,7
Fermo	4	69	17,3	47	41	10,3
Macerata	4	63	15,8	46	42	10,5
Pesaro	4	69	17,3	58	49	12,3
Totale	21	383	18,2	588	382	18,2

Tabella 2.71 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal Csv per tipologia

Corso	Numero Corsi	Numero Ore	Num. ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi Partecipanti	Allievi medi a corso
Essere Facilitatori di reti sociali	5	100	20,0	65	52	10,4
Giovani e Volontariato	4	34	8,5	49	40	10,0
Ideare e scrivere progetti	5	135	27,0	73	56	11,2
La Comunicazione Efficace	5	60	12,0	71	64	12,8
Master Regionale per dirigenti	1	50	50,0	77	54	54,0
Come progettare ed organizzare un grande evento	1	4	4,0	253	116	116,0
Totale	21	383	18,2	588	382	18,2

Tabella 2.72 - Partecipazione ai corsi dei volontari appartenenti a odv presenti nelle diverse zone sanitarie, in percentuale alle odv presenti nel territorio relativo

Zona Sanitaria	OdV utenti Formazione Csv	OdV Presenti in v.a. nella Z.T.	% su totale
11 - Fermo	25	155	16,1%
9- Macerata	21	152	13,8%
8 – Civitanova Marche	12	97	12,4%
1- Pesaro	15	130	11,5%
10- Camerino	5	48	10,4%
7 - Ancona	27	284	9,5%
3- Fano	13	148	8,8%
5- Jesi	8	93	8,6%
13– Ascoli P.	12	147	8,2%
4- Senigallia	5	70	7,1%
12– San Benedetto T.	5	79	6,3%
6- Fabriano	2	33	6,1%
2- Urbino	2	92	2,2%
Totale	152	1.528	9,9%

La formazione ha coinvolto le associazioni di tutte le zone sanitarie marchigiane, seppure il numero di partecipazione ai corsi varia percentualmente alle odv presenti da un'area geografica ad un'altra; la più alta frequenza la si riscontra a Fermo mentre le zone sanitarie che meno hanno visto la partecipazione delle odv sono quelle di Fabriano e Urbino.

Complessivamente il 9.9% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal Csv.

Tabella 2.73 Confronto con il 2009 dei Corsi di Formazione promossi dal Csv per territorio

Provincia	Numero Corsi	Ore di formazione	Partecipanti
Ancona ³	-68,4%	32,3%	-24,6%
Ascoli P.	-66,7%	31,1%	-77,0%
Fermo	-60,0%	30,2%	-69,6%
Macerata	-76,5%	-27,6%	-81,7%
Pesaro	-75,0%	-2,8%	-74,5%
Totale	-70,4%	9,7%	-60,5%

Sulla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un range di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti superiori a 4,0, mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio superiore a 4,6.

La valutazione positiva è espressa in modo praticamente omogeneo su tutte le tipologie di corsi realizzati e su ognuna delle sedi formative provinciali. La valutazione del corso on-line "La comunicazione efficace" e del Master regionale riporta gli stessi soddisfacenti giudizi, ma essendo stata realizzata attraverso format messi a disposizione sulla piattaforma FAD che hanno anche delle informazioni ulteriori a quelle presentate nelle tabelle successive, abbiamo preferito riportarla integralmente nelle tabelle di approfondimento, alle quali vi rimandiamo per maggiori dettagli.

Tabella 2.74 Riepilogo regionale valutazione allievi sui Corsi di Formazione promossi dal Csv per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiale	Organizzazione	Aspettative
Essere Facilitatori di reti sociali	4,5	4,3	4,2	4,3	4,4	4,3	4,2	4,0
Giovani e Volontariato	4,6	4,6	4,7	4,5	4,6	4,0	4,3	4,3
Ideare e scrivere progetti	4,7	4,6	4,5	4,4	4,4	4,3	4,4	4,2
Tutti i corsi	4,6	4,5	4,4	4,4	4,5	4,2	4,3	4,2

¹⁰¹ Seminari regionali sono stati inseriti nella Provincia di Ancona

Tabella 2.75 - Riepilogo regionale valutazione allievi sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal Csv per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Essere Facilitatori di reti sociali	4,6	4,5	4,6	4,6
Giovani e Volontariato	4,8	4,5	4,8	4,9
Ideare e scrivere progetti	4,6	4,5	4,6	4,8
Totale	4,6	4,5	4,7	4,8

In conclusione è possibile affermare che sono stati raggiunti in modo più che soddisfacente i risultati attesi in relazione al gradimento delle proposte e alla soddisfazione sulla qualità della formazione erogata. Rispetto alla capacità di coinvolgere in ugual misura i diversi territori della Regione Marche, esistono margini di miglioramento seppur occorre riflettere su quanta della responsabilità sia imputabile al Csv e quanta invece sia legata alle caratteristiche del territorio per il quale sarebbero forse auspicabili azioni sinergiche con gli altri enti presenti sul territorio ed accompagnamenti ad hoc.



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.76 - Corso "Essere facilitatori di reti sociali" - Dati caratteristici

Tabella 2.77 - Corso "Essere facilitatori di reti sociali" - Valutazione degli allievi sul corso

Tabella 2.78 - Corso "Essere facilitatori di reti sociali" - Valutazione degli allievi sui docenti

Relazione sul Corso "Essere facilitatori di reti sociali"

Tabella 2.79 - Corso "Ideare e scrivere progetti e corsi formativi per la propria associazione" - Dati caratteristici

Tabella 2.80 - Corso "Ideare e scrivere progetti e corsi formativi per la propria associazione" - Valutazione degli allievi sul corso

Tabella 2.81 - Corso "Ideare e scrivere progetti e corsi formativi per la propria associazione" - Valutazione degli allievi sui docenti

Relazione sul Corso "Ideare e scrivere progetti e corsi formativi per la propria associazione"

Tabella 2.82 - Corso "La comunicazione efficace" - Dati caratteristici

Tabella 2.83 - "Corso La comunicazione efficace" - Valutazione degli allievi sul corso - estratto

Relazione sul Corso "La comunicazione efficace"

Tabella 2.84 - Corso "Giovani e Volontariato" - Dati caratteristici

Tabella 2.85 - Corso "Giovani e Volontariato" - Valutazione degli allievi sul corso

Tabella 2.86 - Corso "Giovani e Volontariato" - Valutazione degli allievi sui docenti

Relazione sul Corso "Giovani e Volontariato"

Tabella 2.87 - Master Regionale per dirigenti del Volontariato - Dati caratteristici

Tabella 2.88 - Master Regionale per dirigenti del Volontariato - Valutazione generale degli allievi sul corso

Relazione sul "Master Regionale per Dirigenti di Odv"

LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ADV

**Oneri sostenuti nel 2010:
230.899,84 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 quali:

- 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 idee formative proposte dalle odv sono state oggetto di valutazione di un'apposita commissione che, sulla base di puntuali criteri, ha selezionato quelle per le quali si rendeva possibile l'intervento del Csv. Entità e contenuti dell'intervento sono oggetto di specifica delibera adottata dal Consiglio Direttivo del Csv.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2010 sono state erogate 3.386 ore di formazione, di cui 3.122 attraverso iniziative corsuali e 264 attraverso convegni e seminari.

La formazione sviluppata attraverso la metodologia corsuale ha coin-

volto 2.712 volontari, mentre ai convegni ed ai seminari hanno partecipato 3.981 cittadini.

In tutta la regione 130 sono stati i corsi formativi presentati, e di questi 103 sono stati approvati e 102 realizzati. Per quanto riguarda i convegni ed i seminari, 43 sono stati quelli per cui le odv hanno richiesto il sostegno economico e di questi 35 sono stati approvati e 32 realizzati.

Nel 2010 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 16 gli interventi formativi realizzati in favore di 16 associazioni.

Tabella 2.89 Riepilogo generale dei corsi di formazione delle sessioni di novembre 2009 e maggio 2010 - dati aggregati

Provincia	N. corsi presentati	N. corsi approvati	N. corsi realizzati	N. ore formazione svolte	N. partecipanti
Ancona	44	36	36	1.156	928
Ascoli P.	19	14	14	360	525
Fermo	11	9	9	275	245
Macerata	21	18	18	624	295
Pesaro	35	26	25	707	719
Totale	130	103	102	3.122	2.712

Tabella 2.90 Riepilogo generale dei convegni e seminari delle sessioni di novembre 2009 e maggio 2010 - dati aggregati

Provincia	N. seminari presentati	N. seminari approvati	N. seminari svolti	N. ore formazione svolte	N. partecipanti
Ancona	5	5	4	30	326
Ascoli P.	3	1	1	5	105
Fermo	12	10	8	71	1441
Macerata	11	10	10	75	689
Pesaro	12	9	9	83	1420
Totale	43	35	32	264	3.981

Tabella 2.91 - Confronto 2009-2010 - Dati caratteristici

Anno	N. iniziative formative presentate	N. iniziative formative approvate	% iniziative approvate su presentate	Iniziative svolte	% iniziative svolte su approvate	Ore compl. formazione svolte	N. volontari partecipanti
2009	254	220	86,6%	208	94,50%	4.650	10.229
2010	173	138	79,8%	134	97,10%	3.386	6.693
Var. %	-31,89%	-37,27%		-35,58%		-27,18%	-34,56%

Tabella 2.92 - Confronto 2009-2010 – Dati finanziari

Anno	Costo a preventivo	Costo a consuntivo	Capacità di spesa	Costo medio a iniziativa
2009	€407.973,42	€311.732,00	76,00%	€1.416,96
2010	€251.365,06	€208.488,04	82,94%	€1.555,88
Var. %	-38,39%	-33,12%		+9, 82%

Il numero delle iniziative formative del 2010 e i relativi dati quantitativi generati (numero partecipanti, ore di formazione ecc) sono generalmente conformi alla evidente riduzione delle risorse economiche messe a disposizione per tale azione nel 2010 rispetto a quello delle annualità precedenti e, in assoluto, confermano una buona coerenza tra quanto progettato e quanto realizzato. Aumenta invece la capacità di realizzazione delle iniziative formative da parte delle odv (nel 2009 venivano realizzate il 94,5% delle iniziative approvate, nel 2010 il 97,10%) 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 all'82,94% del 2010 contro il 76% nel 2009).

Tabella 2.93 - Partecipazione ai corsi dei volontari appartenenti a odv presenti nelle diverse zone sanitarie, in percentuale alle odv presenti nel territorio relativo

Zona Sanitaria	OdV utenti Formazione Odv	OdV Presenti in v.a. nella Z.T.	% su totale
1- Pesaro	32	130	24,6%
11 - Fermo	32	155	20,6%
3- Fano	30	148	20,3%
9- Macerata	29	152	19,1%
8 – Civitanova Marche	17	97	17,5%
10- Camerino	8	48	16,7%
7 - Ancona	45	284	15,8%
13– Ascoli Piceno	23	147	15,6%
5- Jesi	12	93	12,9%
6- Fabriano	4	33	12,1%
4- Senigallia	6	70	8,6%
2- Urbino	7	92	7,6%
12– San Benedetto T.	5	79	6,3%
Totale	250	1.528	16,4%

Tutte le zone sanitarie regionali hanno avuto associazioni che hanno proposto iniziative formative, alcuni territori sono stati più attivi di altri (Pesaro sopra a tutti, poi Fermo, Fano e Macerata), mentre altri sono stati meno recettivi (Senigallia, Urbino e San Benedetto del Tronto). Complessivamente il 16,4% delle associazioni marchigiane ha presentato iniziative formative nell'annualità 2010.

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 2009 e maggio 2010 per un totale di 132 tra corsi e convegni (in due casi non è stato possibile realizzare l'intervista).

Le interviste sono state realizzate dall'operatore del Csv e i soggetti intervistati sono 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?

Nelle pagine seguenti si presenta la sintesi delle principali evidenze emerse dalle interviste.

Come si evince dal Grafico sotto riportato la maggioranza del cam-

pione intervistato ha risposto che è soddisfatto o molto soddisfatto di come sono andate le cose.

Grafico. 2.2 - La soddisfazione percepita dalle ODV proponenti relativamente alle iniziative formative realizzate

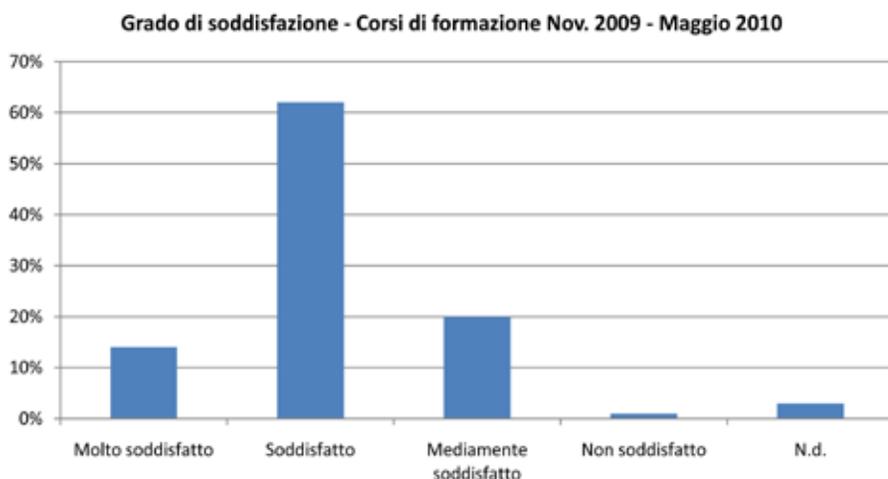


Tabella 2.94 - La soddisfazione percepita dalle ODV proponenti relativamente alle iniziative formative realizzate (possibile più di una risposta)

Perché sono soddisfatto/a:	tot risposte
Per il raggiungimento degli obiettivi formativi	105
Per la qualità dei contenuti trattati e la metodologia di erogazione corso	51
Per la qualità del docente coinvolto	27
Per il tipo di collaborazione avuta dal CSV	3
Per la presenza amministratori locali	1
Totale	187

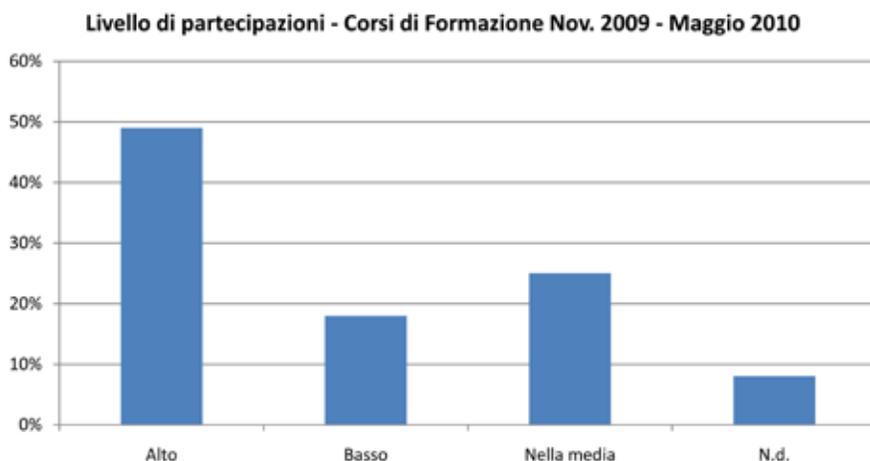
La soddisfazione è dunque prevalentemente imputata al raggiungimento degli obiettivi che l'odv si era prefissa nella presentazione dell'iniziativa formativa e anche per "come sono andate le cose" nella organizzazione ed erogazione della proposta formativa.

Tabella 2.95 - L'insoddisfazione percepita dalle ODV proponenti relativamente alle iniziative formative realizzate (possibile più di una risposta)

Sono insoddisfatto/a perché:	tot risposte
Per un errata pianificazione di tutto il percorso	40
C'è stato un cambio di date nel calendario presentato	38
C'è stato un cambio dei docenti previsti	12
Problemi vari legati alla sede (cambi sede, sede non adeguata..)	11
Scarsa partecipazione alla formazione delle odv aderenti all'iniziativa	3
Docente non all'altezza	1
Rimborso docente più elevato del previsto	1
Totale	106

I giudizi meno positivi sono da riferirsi principalmente ad un'autovalutazione relativa alla pianificazione dell'evento: nei tempi, nelle date, nella promozione.

Grafico 2.3 - La partecipazione



Le persone intervistate hanno dichiarato di essere soddisfatte della partecipazione avuta agli eventi formativi organizzati. (Cfr grafico n 2.2)

Confrontando i dati emersi dai focus del 2010 con quelli realizzati nelle annualità precedenti, è possibile osservare come l'indicatore "partecipazione" non è più però il valore centrale nell'analisi della soddisfazione delle odv organizzatrici. Il tema: "quante persone hanno partecipato" è stato infatti trattato in subordine rispetto al fatto che la formazione è servita, è stata utile, è stata realizzata con i contenuti adeguati e con relatori all'altezza.

In tale ambito permane però un'importante attenzione alla rappresentatività dei soggetti partecipanti alla formazione, in particolare relativamente ai rappresentanti di organizzazioni diverse dall'associazione capofila e di amministrazioni locali interessate, ed un conseguente "rammarico" ove tale partecipazione non è stata consona alle aspettative.

Sugli esiti buona parte degli intervistati si è espressa con commenti di carattere generale che attestavano l'importanza del lavorare insieme: la formazione è un'occasione per confrontarsi, per motivare i volontari e conoscere le cose. Emergono dalle interviste anche considerazioni in merito al lavoro con le reti e con le organizzazioni partner, ancora

troppo debole. Tra i suggerimenti emersi d'altra parte si trova l'importanza della promozione (farla in tempo, farla bene, utilizzare tutti gli strumenti comprese le nuove tecnologie) ma, verrebbe da dire, non esiste miglior promozione del fare le cose insieme fin dalla progettazione dell'iniziativa. Una nota a parte è quella del ruolo del docente. Scegliere il docente giusto è centrale sia per lo sviluppo dei contenuti ma anche per creare quel clima che permette ai volontari di confrontarsi e rimotivarsi sull'azione quotidiana.

Tra gli esiti della realizzazione dell'iniziativa formativa si contano anche le azioni sviluppate, in continuità con quanto discusso ed approfondito in sede corsuale o convegnistica: in alcuni casi sono stati progetti, in altri sono state iniziative pubbliche, tavoli di lavoro, rapporti in rete con altre realtà e con le istituzioni. Infine, questione molto importante, l'iniziativa formativa è stata utile anche perché ha permesso a molte associazioni di avere nuovi volontari.



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.96 - Riepilogo generale dei corsi della sessione di novembre 2009 - dati aggregati

Tabella 2.97 - Riepilogo generale dei seminari della sessione di novembre 2009 - dati aggregati

Tabella 2.98 - Riepilogo generale dei corsi della sessione di maggio 2010 - dati aggregati

Tabella 2.99 - Riepilogo generale dei seminari della sessione di maggio 2010 - dati aggregati

Tabella 2.100 - Dettaglio iniziative formative delle Adv sostenute nel 2010

Sostegno alle attività formative delle Adv

Oneri sostenuti nel 2010: 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'oppor-

tuna modalità di gestione della richiesta.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2010 i servizi di sostegno alle attività formative delle Adv sono stati 847 (- 6,3% rispetto al 2009) con una flessione percentuale ben al di sotto alla diminuzione delle iniziative presentate e sostenute successivamente dal Csv (superiore al 30%).

Tabella 2.101 - Sostegno alle attività formative delle adv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	N. utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	39	182	221	66	14,0%
Ascoli P.	19	78	97	30	13,8%
Fermo	13	61	74	32	19,6%
Macerata	30	141	171	55	18,1%
Pesaro	42	242	284	70	18,9%
Totale	143	704	847	253	16,6%

2.3.4 Documentazione

**Oneri sostenuti nel 2010:
5.750,96 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, mentre è in larga parte disponibile nel Centro Documentazione gestito dall'associazione di volontariato "Gruppo Solidarietà" di Moie (AN) i cui archivi sono consultabili presso i nostri sportelli o sul link

inserito nel nostro sito internet. 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 2010 sono state effettuate 59 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con una riduzione rispetto al 2009 pari al 46%.

Tabella 2.102 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2009	N. utenti Adv	N. utenti non Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	24	40,7%	-59,32%	19	7	4,0%
Ascoli P.	0	0,0%	-100,00%			0,0%
Fermo	8	13,6%	166,67%	5	2	3,1%
Macerata	20	33,9%	-33,33%	15	1	4,9%
Pesaro	7	11,9%	-36,36%	4	4	1,1%
Totale	59	100,0%	-45,87%	43	14	2,8%

2.3.5 Informazioni

Oneri sostenuti nel 2010: 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 2010 è stata data risposta a 776 richieste informative, il 6,3% in più rispetto al 2009.

Tabella 2.103 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2009	N. utenti Adv	N. utenti non Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	509	65,6%	13,6%	186	31	39,3%
Ascoli P.	54	7,0%	1,9%	27	6	12,4%
Fermo	21	2,7%	5,0%	18	4	11,0%
Macerata	99	12,8%	135,7%	82	3	27,0%
Pesaro	93	12,0%	-44,3%	59	10	15,9%
Totale	776	100,0%	6,3%	372	54	24,3%

2.3.6 Comunicazione

**Oneri sostenuti nel 2010:
295.392,76 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 delle OdV per far sì che l'azione delle stesse sia più incisiva nel tessuto sociale del territorio.

Caratteristiche del servizio e attività svolte

PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO "VOLONTARIATO MARCHE"

Il periodico nel 2010 ha cambiato identità passando ad una periodicità semestrale e proponendosi come una "vetrina" delle esperienze ed iniziative significative sviluppate dal volontariato marchigiano con l'obiettivo di favorire la diffusione e la trasferibilità delle buone prassi. Nel 2010 sono stati realizzati 2 numeri del periodico spediti a circa 3.000 destinatari.

La scelta, dettata da esigenze economiche, di ridurre drasticamente le uscite annuali, ha rappresentato di converso una opportunità per accentuare la dimensione di servizio della pubblicazione a favore delle OdV. Nei due numeri pubblicati sono stati "raccontati", attraverso le parole degli stessi protagonisti, 29 progetti realizzati dalle associazioni di tutta la regione.

La ridefinizione della natura del giornale è stata accompagnata da una radicale rivisitazione del progetto grafico (copertina e interni), che da una parte ne mettesse in luce la nuova funzione e dall'altra ne favorisse la leggibilità. L'attività redazionale dei due numeri è stata integralmente svolta dagli addetti al servizio di ufficio stampa permettendo così una maggiore uniformità dello stile narrativo e soprattutto un maggiore controllo sulla puntualità delle uscite.

SITO INTERNET

L'obiettivo del sito web del Csv (www.csv.marche.it) è quello di aumentare la comunicazione:

- a) con le OdV per sviluppare servizi più economici, veloci e aggiornati in tempo reale;
- b) con tutti coloro che, per motivi diversi, sono interessati a conoscere l'attività del volontariato regionale marchigiano.

Il sito è stato oggetto di una completa trasformazione, completata nel giugno 2010. Completamente riprogettato internamente in funzione di nuovi e più ampi compiti, il nuovo sito è stato poi tecnicamente sviluppato da una società esterna sulla moderna, potente e flessibile piattaforma software open source Joomla. Oltre ad una diversa articolazione dei contenuti (ridefiniti in funzione dei bisogni dell'utenza e non più della strutturazione organizzativa interna), è stata completamente ridefinita la veste grafica e integralmente riscritti i testi delle sezioni statiche. Grazie all'utilizzo di un sistema di gestione dei contenuti evoluto, si è potuto dare ampio spazio ad una gestione dinamica dei contenuti (news, appuntamenti, ecc), basata su frequenti aggiornamenti (oggi mediamente **4** al giorno) e quindi su una maggiore offerta informativa. Per la prima volta è stata inoltre prevista un'area riservata, per l'offerta di servizi alle OdV che prima seguivano procedure cartacee e che ora si possono sviluppare efficacemente, rapidamente ed economicamente via web.

La struttura redazionale è completamente interna.

Le visite nel 2010 sono state più di **51.000** con **146.000** pagine visi-

tate. Si tratta, perlopiù, ancora di soggetti strettamente legati all'attività di una OdV con una apertura ai visitatori che cercano informazioni e riferimenti (nelle sezioni "news" e "appuntamenti").

Nel 2010 sono stati inserite sul sito del Csv circa **60** notizie e comunicazioni, **381** news originate da comunicati, **699** eventi o appuntamenti di OdV marchigiane.

La piccola ma significativa crescita di visitatori (**1.500** rispetto al 2009) e di pagine visitate (circa **11.000**) va letta come un trend più che come un risultato. Il sito è andato online a giugno ma la versione completa nei contenuti è stato di fatto presentata ai navigatori a settembre. Inoltre l'area riservata, in qualche modo un "cuore" del nuovo sito, alla fine del 2010 non era ancora stata testata con l'attivazione di servizi specifici.

La media costante di visitatori mensilmente rilevati è sicuramente indice di un rapporto fidelizzato con l'utenza e rappresenta la base futura per l'utilizzo del sito come riferimento certo per le OdV e per tutti coloro che hanno interesse alle attività del volontariato marchigiano.

NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE"

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 integrale.

La newsletter elettronica viene inviata settimanalmente a tutte le associazioni di volontariato di cui si conosce un valido indirizzo di posta elettronica e a tutti coloro che ne fanno richiesta attraverso un apposito e libero form di richiesta presente sul sito internet.

Anche in questo caso, la scelta di eliminare totalmente la comunicazione cartacea tra il Csv e le Odv ha di fatto trasformato la newsletter in una sorta di "gazzetta ufficiale", affidando alla pubblicazione elettronica un importante ruolo di comunicazione con le associazioni, ben oltre il carattere puramente informativo a carattere discrezionale che aveva nel 2009. Basti pensare all'importanza che la newsletter ha assunto in occasione di scadenze quali il bando per il servizio civile, le scadenze per la presentazione del modello Eas o del 5x1000, le attività formative ecc.

La newsletter nel 2010 è stata inviata settimanalmente (per un totale di **50** numeri) a circa **2.600** destinatari, di cui **1.550** OdV e **1.050** singole persone che ne hanno fatto richiesta.

Lo strumento ha dunque sicuramente assolto alla funzione assegnatagli ed è diventata una forma di comunicazione piuttosto apprezzata visto l'aumento dei destinatari singoli che, rispetto al 2009, sono aumentati di **300** unità.

Non si può non rilevare, infine, come lo spostamento delle attività di comunicazione (ed in particolar modo ovviamente quelle di servizio) dal cartaceo all'elettronico abbia fortemente contribuito ad una accelerazione nell'adeguamento alla pratica informatizzata da parte delle Odv. Il reale livello di questo adeguamento, e dunque l'uso costante di procedure informatizzate nel rapporto Csv-Odv, sarà sicuramente maggiormente visibile nel 2011, con la piena entrata in funzione dell'area riservata per le associazioni nel sito.

UFFICIO STAMPA

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

Gli addetti al servizio di ufficio stampa, esperti di giornalismo e rapporti con i media, si occupano di predisporre e divulgare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione, radio e testate internet, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti delle diverse testate.

Inoltre il Csv 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 ed 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 e le iniziative del volontariato marchigiano.

Nel 2010 sono stati prodotti **381** comunicati stampa e convocate **13** conferenze stampa, per un totale di **394** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **257**.

Tabella 2.104 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	N. totale	%	Variazione rispetto al 2009	N. utenti OdV	% utenti OdV sulle OdV del territorio
Ancona	117	10	127	32,2%	2,4%	81	17,1%
Ascoli P.	60	0	60	15,2%	25,0%	43	19,8%
Fermo	64	1	65	16,5%	-22,6%	41	25,2%
Macerata	77	1	78	19,8%	66,0%	53	17,4%
Pesaro	63	1	64	16,2%	-5,9%	39	10,5%
Totale	381	13	394	100,0%	6,2%	257	16,8%

Il Csv ha portato poi avanti una 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.

Sono stati complessivamente prodotti **105** servizi, per **102** associazioni interessate (**3** spazi sono stati utilizzati dallo stesso Csv).

E' continuata la collaborazione con Radio Center Music (una rubrica settimanale): nel 2010 questi spazi sono stati complessivamente **37**, di cui **2** usufruiti dal Csv e gli altri **35** da altrettante OdV della provincia di Ancona. Sul periodico "Presenza" si sono avute **12** uscite per altrettante associazioni.

Su Radio Nuova Macerata è attivo uno spazio quindicinale: i programmi andati in onda sono stati **21** usufruiti da **21** OdV. Su "Emmaus" (periodico locale) è attivo uno spazio, con frequenza orientativamente quindicinale: gli spazi sono stati **10** usufruiti da **9** OdV e **1** dal Csv. Su Radio Ascoli è attivo uno spazio, con frequenza mensile: gli spazi andati in onda sono stati **5** usufruiti da altrettante OdV. Su "Vita Piceana" (periodico locale) è attivo uno spazio, con frequenza quindicinale: gli spazi sono stati **20** usufruiti da altrettante OdV.

I servizi sono aumentati considerevolmente rispetto al 2009 (in cui erano **67** contro i **105** del 2010) perché si è proceduto al reperimento di nuovi spazi (più ampi e per singole associazioni) sui periodici e sulle radio locali.

I dati indicati si prestano a molteplici considerazioni. In primo luogo ci troviamo di fronte sicuramente a dati "assestati" sulla reale consistenza del servizio, finalmente svincolati dalle distorsioni che fino al 2009 avevano caratterizzato la "contabilizzazione" dei servizi svolti.

Quella presentata, insomma, è per la maggioranza dei territori, la reale domanda delle OdV, a cui il Csv è stato in grado di offrire piena risposta. La punta avanzata di Fermo (**25,2%** di OdV richiedenti il servizio sul totale di quelle del territorio) è probabilmente ancora dettata dalla difficoltà di accesso al servizio degli anni scorsi mentre sicuramente ci sono spazi di crescita per la provincia di Pesaro (con la percentuale più bassa di associazioni richiedenti sul totale delle presenti: **10,5%**) dove il servizio nel 2010 non ha ancora assunto una sua stabilità. La percentuale di assestamento pare essere quella di Ascoli Piceno (**19,8%**) e, in generale, ci si può porre in tutta la regione un obiettivo intorno al **20%**.

Il tema relativo alla capacità di offrire risposta diventa centrale in funzione di una possibile crescita del servizio. Sicuramente esiste ancora qualche spazio per una crescita numerica assoluta dei servizi offerti ma non si può non considerare che una maggiore produzione di attività verso i mass media (comunicati e conferenze stampa) rischia di non trovare più ospitalità sui media stessi, in particolare quelli cartacei, alle prese con oggettive difficoltà di recepimento.

Il problema ha avuto una sua prima manifestazione con la difficoltà ad aprire nuovi spazi di rubriche fisse: i giornali quotidiani, per vari motivi, non sono assolutamente in grado di garantire questi spazi gratuitamente (vedi la decisione del Corriere Adriatico di chiudere la rubrica col Csv a giugno 2009). Di converso, la gestione degli spazi sui mezzi radiofonici si è spesso scontrata con la mancanza di associazioni disponibili. La richiesta di visibilità delle OdV, insomma, arriva quasi mai in maniera programmata e spesso rischia di accavallarsi vicendevolmente, col risultato di invii multipli di comunicati nello stesso giorno, a cui specialmente i quotidiani fanno fatica a dare risposta (tenuto conto che molte OdV producono per loro conto e "concorrono" nella conquista di uno spazio).

Mancando ancora nel 2010 un organizzato servizio di rassegna stampa, si è ritenuto opportuno procedere con un rilevamento a campione, effettuato per venti giorni nel mese di ottobre, con lo scopo di verificare quanta dell'informazione sul/del volontariato pubblicata sui giornali quotidiani di tutta la regione provenisse da fonte Csv (e dunque provare anche a "misurare" la percentuale di informazione prodotta dal Csv rispetto al totale di quella autoprodotta dalle associazioni).

Il risultato ha fatto apparire in tutta chiarezza l'aspetto già sopra accennato: su **161** articoli censiti, **56** hanno come fonte un comunicato

Tabella 2.105 – Presenza sui media di notizie con fonte Csv

Provincia	Totali	Da comunicati Csv	Non da comunicati Csv	Da comunicati Csv su totale
Ancona	53	18	35	33,9%
Ascoli P.	28	6	22	21,4%
Fermo	22	9	13	40,9%
Macerata	24	12	12	50,0%
Pesaro	34	11	23	32,3%
Totale	161	56	105	34,7%

Csv mentre **105** arrivano da altre fonti. La produzione informativa del Csv “concorre” con una produzione autonoma delle associazioni mediamente in ragione di **1/3** degli articoli che effettivamente escono sui quotidiani. I già ristretti spazi che la carta stampata riserva al volontariato, insomma, vengono richiesti da una pluralità di soggetti. Se poco sopra abbiamo visto quanto questo influisca sui limiti del servizio di ufficio stampa offerto dal Csv, dall’altro lato non si può non apprezzare (ed incentivare) una crescita della capacità delle OdV di produrre autonomamente strumenti e materiali di comunicazione efficaci. A tal proposito va infatti sottolineato come uno degli obiettivi principali del Csv è quello di sviluppare competenze nelle associazioni che nel tempo possano contribuire a renderle autonome; da ciò discende che rispetto a quei due/terzi di comunicati prodotti autonomamente dalle associazioni si possa ritenere con ragionevole certezza che il Csv ha contribuito nel tempo a sviluppare nelle associazioni le competenze a ciò necessarie.

La rilevazione ha anche permesso di verificare l’efficacia del servizio svolto dal Csv nei confronti delle testate quotidiane. I **26** comunicati redatti nel periodo interessato hanno prodotto **56** articoli sui quotidiani locali con una media uniforme regionale di **2** articoli sui quotidiani locali per ciascun comunicato.

Tabella 2.106 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Comunicati prodotti	Articoli pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	8	18	2,2
Ascoli P.	3	6	2,0
Fermo	5	9	1,8
Macerata	5	12	2,4
Pesaro	5	11	2,2
Totale	26	56	2,1

SOSTEGNO ALLA PROMOZIONE DELLE INIZIATIVE DELLE ODV

Questo servizio si propone di sostenere le associazioni nel realizzare strumenti cartacei ed elettronici per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma anche il coinvolgimento delle associazioni, secondo una logica formativa, in un disegno complessivo mirato ad individuare quali e quanti strumenti siano necessari per raggiungere l'obiettivo di comunicare efficacemente all'esterno le attività ed iniziative in programma.

Nel 2010 i servizi erogati sono stati **895**, a favore di **448** organizzazioni.

Tabella 2.107 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle OdV

Provincia	Servizi gestiti internamente	Servizi gestiti esternamente			Totale complessivo	%	Variazione rispetto al 2009	N. Utenti OdV	% utenti OdV sulle OdV del territorio
		Solo elaborazione grafica	Solo Stampa	Grafica e stampa					
Ancona	39	26	64	59	188	21,0%	-17,18%	122	24,7%
Ascoli P.	101	15	32	40	188	21,0%	49,21%	79	32,7%
Fermo	34	8	34	18	94	10,5%	36,23%	50	27,6%
Macerata	169	11	3	71	254	28,4%	-5,58%	106	33,2%
Pesaro	62	19	35	55	171	19,1%	-6,56%	91	24,0%
Totale	405	79	168	243	895	100%	2,40%	448	27,7%

Lo scopo del servizio è stato fortemente ribadito nel 2010: non semplicemente offrire un "bonus" economico per sostenere la normale attività associativa ma offrire un servizio capace di dare la migliore visibilità alle iniziative ed ai progetti delle OdV costruendo prodotti e/o servizi di comunicazione adeguati ed efficaci.

I dati indicano un leggero incremento del servizio rispetto al 2009 (**2,40%**) con una leggera diminuzione delle OdV richiedenti (**448** contro le **467** del 2009). La distribuzione territoriale segnala una diminuzione ad Ancona (**-17,18%**) e due notevoli incrementi ad Ascoli Piceno (**+49,21%**) e Fermo (**+36,23%**). In verità, a far oscillare le percentuali non sono i "tradizionali" servizi di grafica e stampa offerti con l'ausilio di professionalità e fornitori esterni (né potrebbe essere, visto l'identica percentuale di risorse assegnate per ciascun territorio negli anni con criteri di proporzionalità), ma i soli servizi

realizzati internamente dagli sportelli, che risultano negli anni in costante aumento (tanto da essere ormai quasi in pari numero: **405** su **895** totali). Il calo di Ancona risiede dunque tutto nella diminuzione di questi servizi offerti dallo sportello (da **45** a **39** nel 2010), e così pure l'aumento di Ascoli Piceno (da 29 nel 2009 a **101** nel 2010) e Fermo (da **11** nel 2009 a **34** nel 2010). Questa particolare modalità di erogazione del servizio offerto rappresenta lo strumento di compensazione tra la richiesta delle associazioni e l'effettiva disponibilità di risorse stanziata dal Csv e appare, dunque, necessaria. Ma, se non si vuole solo badare al dato numerico, la stessa pone un problema di qualità e disparità del servizio offerto. Problema di qualità, in primo luogo, perché, non essendo gli operatori degli sportelli dei grafici, queste prestazioni sono sicuramente di minor livello qualitativo rispetto alle tradizionali. Problema di disparità, in secondo luogo, perché, non avendo in tutti gli sportelli operatori in grado di offrire il servizio con una certa dimestichezza degli strumenti grafici anche elementari, osserviamo differenze significative (anche valutate in termini proporzionali) tra sportello e sportello. Va dunque sottolineato, insomma, al di là del lodevole impegno degli operatori, che sul tema dei servizi offerti internamente è necessaria una riflessione ai fini di un miglioramento del servizio.

2.3.7 Supporto logistico

**Oneri sostenuti nel 2010:
62.260,19 euro**

Obiettivi e caratteristiche

L'obiettivo dei servizi logistici 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 alle stampanti a colori presenti nei cinque sportelli principali, le Adv possono realizzare piccoli lavori tipografici a colori di buona qualità.

E' 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 2010 le prestazioni complessivamente fornite sono state 8.080, lo 0,3% in meno rispetto al 2009.

Tabella 2.108 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Altro	Computer e internet	Telefono/Fax	Stampe	Prestito beni	Uso sala riunioni	Totale	Variazione sul 2009
Ancona	0	53	66	917	347	31	1.414	16,6%
Ascoli P.	18	117	310	513	161	119	1.238	-9,4%
Fermo	0	7	59	506	35	9	616	-20,3%
Macerata	23	414	339	1.836	234	23	2.869	-11,3%
Pesaro	0	408	218	1.213	96	8	1.943	27,7%
Totale	41	999	992	4.985	873	190	8.080	-0,3%

Il servizio che incide quantitativamente di più è quello delle stampe (fotocopiatrice, fotostampatore e stampa a colori), per il quale sono state erogate 4.985 prestazioni, pari al 62% di tutti i servizi di base (praticamente in linea con il dato registrato nel 2009).

Tabella 2.109 – Utenti dei servizi di base

Provincia	N. utenti Adv	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	162	34,2%
Ascoli P.	162	74,7%
Fermo	75	46,0%
Macerata	165	54,3%
Pesaro	143	38,5%
Totale	707	46,3%

I servizi di base rappresentano non solo prestazioni utili alla quotidiana operatività delle AdV, ma anche uno strumento che consente di agevolare l'incontro con il Csv. In questa prospettiva, risulta significativo che il 46,3% delle associazioni marchigiane (3% in più del 2009) abbiano usufruito di tali servizi in media 11 volte ciascuna. A ciò ha sicuramente contribuito l'apertura di una capillare rete di sportelli territoriali.

Tabella 2.110 – Servizi erogati negli sportelli principali e secondari

Provincia	Sportello Principale %	Sportelli secondari %
Ancona	94,02%	5,98%
Ascoli P.	37,55%	62,45%
Fermo	67,48%	32,52%
Macerata	52,61%	47,39%
Pesaro	84,77%	15,23%
Marche	66,43%	33,57%

Un elemento di discontinuità si registra invece nella distribuzione dei servizi erogati negli sportelli istituiti nei capoluoghi di provincia rispetto a quelli erogati negli sportelli sub-provinciali. Infatti, mentre nel 2009 negli sportelli secondari si erogava il 56,6% delle prestazioni, nel 2010 tale percentuale si riduce drasticamente al 33,57%. Un possibile elemento di spiegazione di tale dato risiede indubbiamente nell'ormai inadeguatezza del parco macchine esistente in tali sportelli che ha costretto le associazioni a far maggior ricorso agli sportelli provinciali ed impone per il futuro una strategia di rinnovo integrale delle dotazioni tecniche degli sportelli secondari.



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:
Tabella 2.111 - Specifica dei costi sostenuti per i servizi di stampa

2.3.8 Sostegno alla progettazione sociale

**Oneri sostenuti nel 2010:
429.183,47 euro**

Obiettivi e caratteristiche

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 ultima attività si rimanda al capitolo dedicato alle consulenze.

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

Azione di informazione e di animazione territoriale	Al fine di assicurare l'emersione di proposte progettuali significative, il CSV opera seguendo due distinte direttrici di azione: <ul style="list-style-type: none"> • 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; • 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.
Consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti	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.
Raccolta e valutazione dei progetti presentati	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.
Realizzazione dell'intervento progettato	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.
Valutazione dei singoli progetti	Questa azione risponde all'esigenza di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte. Tale funzione richiede un monitoraggio sistematico delle singole iniziative progettuali che viene condotto anche attraverso sistematici incontri con i responsabili delle associazioni proponenti (e con le altre organizzazioni pubbliche e private della rete), visite in loco ed ogni altro strumento ritenuto utile al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative

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

Cosa abbiamo fatto

Il 2010 si è aperto con la **valutazione finale dei progetti delle annualità 2006 e 2007** le cui attività si sono concluse entro lo scorso 31 dicembre 2009.

Tale attività di valutazione finale si è sostanziata nella realizzazione di Focus Group con la rete dei soggetti che sono stati coinvolti nelle azioni progettuali.

I dati e le analisi di queste due annualità, 2006 e 2007, saranno oggetto di un' apposita pubblicazione nel corso del 2011.

Nell'arco di tutto il 2010 sono continuate le attività di assistenza, monitoraggio ed accompagnamento dei progetti dell'**annualità 2008**, che come previsto dal piano di attività, si sono conclusi entro il 31 dicembre 2010. Le risultanze dell'attività di valutazione finale, che

si svolgerà nei primi mesi del corrente anno, saranno pubblicate e presentate insieme ai dati delle annualità 2006 e 2007, entro il primo semestre del 2011.

Nella prima parte del 2010 hanno avuto avvio anche i progetti e le idee dell'annualità 2009.

Vale la pena di ricordare che con il bando 2009 il Csv ha avviato l'utilizzo di una piattaforma FAD per la gestione ed il monitoraggio online delle principali attività progettuali, integrando l'accompagnamento "virtuale" con momenti di confronto e monitoraggio svolti presso le sedi di realizzazione dei progetti sostenuti.

Un discorso a parte lo merita sicuramente il percorso di sviluppo e realizzazione delle idee sostenute con l'innovativa sezione del bando 2009 denominata appunto: "Bando di Idee".

Le 10 idee progettuali poste a finanziamento, hanno visto nel corso del 2010 un intenso lavoro di progettazione esecutiva e di sperimentazione del lavoro di rete attraverso il supporto diretto alle ODV capofila e partners delle idee, con la messa a disposizione di coordinatori ed operatori del Csv. Essi si sono affiancati ai volontari, per sperimentare, un percorso così detto "non formale" di progettazione partecipata e affiancamento sul campo per permettere alle ODV di acquisire know - how sufficiente a sperimentare in futuro la presentazione e speriamo la realizzazione di proposte progettuali in modo autonomo.

Come si accennava nelle pagine precedenti il 23 giugno 2010, a seguito della scadenza dell'accordo del 2005, è stato stipulato un nuovo accordo tra gli stessi soggetti interessati al "sistema Csv", con il quale sono state determinate le modalità e definite le entità delle somme a disposizione dei Csv. In particolare l'accordo introduce un vincolo di destinazione delle risorse a disposizione dei Csv relativamente alla quota destinata alla progettazione sociale fissandone, in ogni regione, limiti quantitativi minimi.

Tale innovazione ha portato ad un intenso lavoro, a livello nazionale prima e regionale poi, di discussione, condivisione ed emanazione di nuove linee guida per l'elaborazione, emanazione, realizzazione e gestione dei bandi per la progettazione sociale.

Tale circostanza ha impedito al Csv di emanare nel 2010 l'annuale bando per il sostegno alla progettazione sociale delle associazioni, che sarà pubblicato entro la primavera del 2011.

Rispetto ai progetti dell'annualità 2008, conclusi al 31 dicembre 2010,

possiamo rilevare, in continuità con i bandi degli anni precedenti, una soddisfacente capacità di gestione dei singoli interventi progettuali, misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto, che si attesta al 91,4% in linea con la percentuale media pari a circa l'88,8%.

Tabella 2.112 – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi.

Sessione	Budget	Consuntivo	Capacità di spesa (Consuntivo/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	€ 522.196,20	86,9%
Giugno 2008	€ 560.056,00	€ 511.833,68	91,4%
Totale	€ 4.067.806,82	€ 3.611.335,00	88,8%

Relativamente al servizio di accompagnamento consulenziale (quest'anno non essendoci stato il bando progettazione non vi sono servizi di accompagnamento all'elaborazione della proposta ma solo servizi di affiancamento nella realizzazione delle azioni e di monitoraggio e valutazione), **nel 2010 sono state erogate 677 prestazioni, con un aumento del 56,7% rispetto al 2009.**

Sciogliendo il dato si riscontra che i servizi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione crescono in modo importante, in particolare per quelli del bando 2009.

Quest'ultimo dato, secondo noi non va letto come un sintomo di perdita di autonomia da parte delle associazioni rispetto ai bandi degli anni precedenti, bensì come una risposta positiva da parte delle ODV all'utilizzo del supporto della FAD per l'affiancamento nella gestione dei progetti, strumento che permette un più facile e veloce scambio di informazioni e contenuti attraverso il web, rispetto al passato nel

quale la maggior parte dei contatti avvenivano con modalità talvolta meno agevoli.

Tabella 2.113 – Sostegno alle attività progettuali delle adv

Provincia	Accompagnamento ai Progetti proposti dalle adv	%	Confronto con accompagnamenti 2009	N. utenti ADV	% utenti Adv sulle Adv del territorio
Ancona	204	30,1%	112,5%	28	5,9%
Ascoli P.	54	8,0%	3,8%	9	4,1%
Fermo	57	8,4%	39,0%	12	7,4%
Macerata	167	24,7%	26,5%	22	7,2%
Pesaro	195	28,8%	75,7%	34	9,2%
Totale	677	100,0%	56,7%	105	6,9%

2.3.9 Animazione territoriale

**Oneri sostenuti nel 2010:
9.209,65 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 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, in grado di interpretare le istanze del volontariato.

Compiti prioritari di tali coordinamenti sono i seguenti:

a. 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;

b. implementare un'azione di monitoraggio dell'applicazione dei principali strumenti di politica sanitaria, sociale, ambientale e culturale sperimentati nei territori;

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

Tali coordinamenti sono guidati da un facilitatore, individuato e condiviso tra le associazioni appartenenti al gruppo, figura cruciale per la buona riuscita delle azioni proposte e soprattutto per un più ampio coinvolgimento delle associazioni interessate. Per tale figura 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 e prevedono anche un incontro regionale che coinvolge i referenti di tutti i tavoli attivati nelle varie province, che nel 2010 si è svolto in forma residenziale nei giorni 25 e 26 giugno. Sono altresì garantiti percorsi di accompagnamento personalizzati per quei referenti che lo richiedono o che comunque ne palesano la necessità.

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.

Cosa abbiamo fatto

Nei territori dei cinque sportelli del Csv nel 2010 sono stati realizzati complessivamente 276 incontri (+45% rispetto al 2009) legati all'attività di animazione territoriale, che hanno coinvolto 15 nuovi coordinamenti promossi nel 2010 e 43 reti

nate negli anni precedenti, in relazione alle quali si è implementata un'azione di consolidamento. **Mediamente tali reti si sono incontrate più di quattro volte nell'anno. Nel 2009 erano state 36 le nuove reti attivate e 38 quelle già esistenti su cui si era lavorato.**

Era fisiologico attendersi che dopo "l'esplosione di nascite" di nuove reti avvenuta nel 2009, si registrasse un rallentamento di tale trend, il dato che pone invece qualche riflessione in più riguarda il consolidamento o meno avvenuto nel 2010 delle reti esistenti ad inizio anno. A fine 2009 infatti erano 74 le reti esistenti ed a fine 2010 di queste "solo" 43 (-35) sono "sopravvissute", pari al 55% di quelle attive ad inizio anno. Se questo dato potrebbe a prima vista prestarsi ad un'interpretazione negativa va d'altro canto sottolineato come dopo la prima attivazione di detti coordinamenti si è reputato opportuno (in relazione alle presenze registrate e/o ai contenuti affrontati) in alcuni casi accorpate alcune reti mentre in altri casi si è convenuto anche sul fatto che le reti non avevano, almeno in quel momento, le condizioni necessarie e sufficienti per essere mantenute attive. Va infatti rilevato come in un'ottica di efficacia ed efficienza di una rete e quindi di qualità del lavoro svolto, mettendo cioè da parte l'effimero obiettivo di puntare alla quantità delle reti attive, sia sicuramente preferibile accorpate, ove possibile, i piccoli coordinamenti o addirittura porne alcuni in una condizione di stand-by qualora non ci siano interessanti prospettive di intervento.

Tabella 2.114 - Numero incontri realizzati per territorio

Provincia	N. incontri	N. reti promosse	Media di incontri per rete
Ancona	62	16	4
Ascoli P.	62	10	6
Fermo	34	7	5
Macerata	24	10	2
Pesaro	94	15	6
Totale	276	58	4

Sciogliendo l'analisi dei dati tra nuove reti promosse e reti consolidate una prima differenza emerge a proposito del numero medio degli incontri realizzati che sono 5 per quelle consolidate e poco più di tre per

quelle nuove. Tale dato si spiega indubbiamente con il maggior affiatamento ed esperienza delle reti consolidate rispetto a quelle nuove anche se si è ridotto il divario evidenziatosi lo scorso anno (dove il numero medio degli incontri delle reti consolidate era il doppio di quelle nuove), segno evidente che anche le nuove reti "entrano a regime" in un tempo mediamente più breve del passato.

Analizzando poi la tipologia dei soggetti che hanno partecipato agli incontri emerge in entrambi i contesti (nuove reti e reti consolidate) l'evidente predominanza, per certi versi scontata, delle associazioni di volontariato, con gli enti pubblici (insieme agli ambiti territoriali) ed il terzo settore che rappresentano oltre il 90% degli altri soggetti partecipanti. A tal proposito però vanno fatti alcuni distinguo sia rispetto ai due contesti che ad un'analisi temporale. Innanzitutto va rilevato come il peso del volontariato sia percentualmente più rilevante, sia pure di poco (un 6 % circa), nelle reti consolidate rispetto a quelle nuove, segno evidente questo di come le nuove reti stiano nascendo con la consapevolezza della necessità di aprirsi ad altri soggetti, in particolare: alle altre organizzazioni del Terzo Settore, per acquisire quella forza e quella autorevolezza necessarie ad incidere in un territorio e sui soggetti istituzionali per accorciare i tempi dell'indispensabile confronto. Va altresì rilevato a tal proposito come questo dato sia anche il risultato di una precisa strategia che su cui il CSV sta sempre più puntando e cioè che, nell'esercizio del ruolo politico, il volontariato cerchi di instaurare concrete alleanze con gli altri soggetti del Terzo Settore, nella convinzione che alcune "battaglie" possono essere vinte solo insieme agli altri componenti della grande famiglia del mondo non-profit e non certo con improbabili imprese in solitaria.

Le considerazioni di cui sopra sono confermate anche da un'analisi temporale di tali dati dove rispetto al 2009 il peso del volontariato nelle reti consolidate rimane praticamente immutato mentre diminuisce sensibilmente nelle nuove reti (-11 punti percentuali), conferma evidente che quella maturazione della rete, in termini di apertura a soggetti diversi dal volontariato, che nel 2009 avveniva con il consolidamento della rete (nel 2009 il volontariato pesava nelle reti nuove per il 91% ed in quelle consolidate per l'84%) oggi sta avvenendo fin dai primi passi delle nuove reti.

Sempre a proposito della tipologia dei soggetti che partecipano alle varie reti va evidenziato come le reti a cui hanno partecipato tutte e tre le principali categorie di soggetti (associazioni, enti locali e Terzo

Settore) sono state il 26% del totale, quelle cui hanno partecipato almeno due di questi soggetti (associazioni e enti locali e/o Terzo Settore) sono state il 43% ed infine le reti a cui hanno partecipato solo associazioni sono state il 31%.

Va poi infine sottolineato come nel 2010 circa il 31% delle associazioni attive nelle Marche ha partecipato, almeno una volta, alle azioni di animazione territoriale, percentuale indubbiamente ragguardevole sia in termini assoluti che in termini relativi rispetto agli anni passati e che è sicuramente indice della accresciuta consapevolezza del volontariato marchigiano della necessità di essere chiamato ad esercitare un concreto ruolo politico per un effettivo sviluppo del territorio.

Tabella 2.115 – Consolidamento reti esistenti - Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti promosse	Num Adv senza ripetiz.	N. partecipazioni									Totale
				Adv	Soggetti del Terzo Settore	Enti Locali/Am. Pubblica	Ambiti	Enti Ecclesiastici	Sindacati	Altro	Altre istituzioni private	Scuole/Università	
Ancona	54	12	122	461	64	14	6	2	1	5	1	0	554
Ascoli P	29	4	58	124	14	26	9	0	0	4	0	0	177
Fermo	31	6	47	188	1	5	0	0	0	0	0	0	194
Macerata	17	7	29	87	4	6	1	0	0	0	0	0	98
Pesaro	91	14	142	685	31	41	12	3	1	0	1	1	775
Totale	222	43	398	1.545	114	92	28	5	2	9	2	1	1.798
				85,9%	6,3%	5,1%	1,6%	0,3%	0,1%	0,5%	0,1%	0,1%	100,0%

Tabella 2.116 – Promozione nuove reti - Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti promosse	Num Adv senza ripetiz.	N. partecipazioni									Totale
				Adv	Soggetti del Terzo Settore	Enti Locali/Am. Pubblica	Ambiti	Enti Ecclesiastici	Sindacati	Altro	Altre istituzioni private	Scuole/Università	
Ancona	8	4	36	58	6	3	2	2	0	0	0	0	71
Ascoli P	33	6	48	122	7	23	13	0	0	4	0	0	169
Fermo	3	1	2	9	0	0	0	0	0	0	0	0	9
Macerata	7	3	18	35	0	0	0	0	0	0	0	0	35
Pesaro	3	1	7	16	0	2	0	0	0	0	0	0	18
Totale	54	15	111	240	13	28	15	2	0	4	0	0	302
				79,5%	4,3%	9,3%	5,0%	0,7%	0,0%	1,3%	0,0%	0,0%	100,0%

Analizzando i contenuti degli incontri realizzati emerge in maniera evidente come nelle nuove reti prevalga in maniera preponderante l'esigenza di procedere ad un'analisi delle politiche e dei servizi pubblici del territorio a cui si connette, sia pure con un peso decisamente inferiore, l'azione di analisi dei bisogni dello stesso territorio. A tali

contenuti, fanno seguito, poi quelli legati più strettamente all'azione delle associazioni e cioè: la rilevazione dei bisogni delle associazioni e l'elaborazione di un progetto.

Quest'ultimo, talvolta, rappresenta il motivo e il fine iniziale della costituzione di una nuova rete.

Dall'analisi dei contenuti degli incontri delle reti consolidate emerge anche in tale contesto in maniera preponderante l'esigenza di procedere ad un'analisi delle politiche e dei servizi pubblici del territorio a cui si connette l'azione di analisi dei bisogni dello stesso territorio. Va però evidenziato, in correlazione con le nuove reti, come invece si riduce drasticamente il peso dell'analisi dei bisogni delle associazioni e dell'elaborazione del progetto ed assume un valore rilevante il peso dell'incontro con i referenti istituzionali.

Ciò va ascritto indubbiamente al livello di maturità raggiunto da queste reti dove si è superato il bisogno iniziale di analisi delle esigenze delle associazioni ed anche il motivo e fine contingente che può portare alla costituzione della rete relativo all'elaborazione di un progetto e si fa evidente il bisogno di incontrare i soggetti istituzionali per confrontarsi sui problemi del territorio e sulle possibili soluzioni da praticare.

Tabella 2.117 - Numero incontri realizzati per contenuti

	Promozione di una nuova rete	%	Consolidamento rete esistente	%
Analisi dei bisogni del territorio	10	14,7	53	15,3
Analisi dei bisogni delle associazioni	9	13,2	22	6,3
Analisi e co-progettazione eventi istituz	2	2,9	17	4,9
Analisi e valut politiche e servizi istituz	17	25,0	72	20,7
Analisi e valutazione normativa di settore	4	5,9	21	6,1
Co-organizzazione di evento pubblico con altri non di Vol.	5	7,4	22	6,3
Conoscenza recip e scambio buone prassi	3	4,4	8	2,3
Costituzione rete/coordinamento	3	4,4	14	4,0
Elab iniziativa format e convegnistica	0	0,0	7	2,0
Elaborazione accordo formale di partenariato	2	2,9	5	1,4
Elaborazione documento condiviso	1	1,5	3	0,9
Elaborazione progetto	7	10,3	14	4,0
Incontro con referenti istituzionali	2	2,9	41	11,8
Informaz e formaz su tematiche di interesse	0	0,0	8	2,3
Org attività rete/coord (obiet e metodi)	3	4,4	26	7,5
Organizzazione evento pubblico promosso dalla sola rete	0	0,0	14	4,0
Totale	68	100	347	100

Guardando ai risultati delle azioni implementate si sottolinea come praticamente i tre quarti delle reti attive (per la precisione il 72%) abbiano prodotto un qualche risultato concreto.

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;
- 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 sull'impatto delle azioni intraprese 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.

Una nota a parte meritano invece due importanti percorsi a cui il volontariato è stato chiamato a partecipare nell'anno appena trascorso ed a cui sarà chiamato in futuro ad apportare il proprio rilevante contributo di idee ed azioni.

La regione Marche ha infatti da tempo promosso il passaggio ad un nuovo significato di partecipazione democratica alle decisioni delle istituzioni, per cui questa si realizza non solo attraverso forme di de-

mocrazia diretta o rappresentativa, ma con l'ingresso vero e proprio delle formazioni sociali nell'esercizio delle pubbliche funzioni. Nell'attuale momento storico il contributo e la forza di tale partecipazione si è notevolmente affievolito e ciò in particolare è stato causato dalle evidenti difficoltà ed incertezze che affliggono il sistema delle politiche sociali marchigiane. All'ormai arcinota scarsità di risorse si è infatti aggiunto un evidente disinteresse nazionale a proposito dei contenuti della legge 328 ed a livello regionale ha inciso anche la riorganizzazione del sistema sanitario e sociale in un unico dipartimento il cui processo è ancora da completare e sta comportando una visibile, sia pur comprensibile, confusione.

In ambito sanitario poi fino all'agosto del 2009 non vi sono mai stati luoghi o processi formali ove il volontariato potesse far valere la propria voce. L'interlocuzione con i referenti istituzionali della sanità era quasi sempre lasciata alla libera iniziativa di singole associazioni e spesso aveva come finalità la tutela di interessi personalistici.

Nell'agosto 2009 infatti, dopo 6 anni dall'approvazione della collegata legge regionale, il Consiglio Regionale ha finalmente approvato il regolamento che disciplina la composizione e le modalità di funzionamento dei comitati di partecipazione dei cittadini alla tutela della salute in attuazione dell'articolo 24, comma 4, della legge regionale 20 giugno 2003, n. 13.

Ad oggi quindi esiste un luogo ed uno strumento ove il volontariato può esercitare il suo diritto/dovere di partecipazione e che rappresenta oltretutto un'opportunità anche una sfida da saper cogliere.

Il Csv ha stimolato, coordinato e supportato il processo di avvio e costituzione dei Comitati che si è ormai completato in tutto il territorio regionale. Alcuni Comitati hanno già definito un piano annuale di attività e stanno approntando idonei percorsi formativi per i rappresentanti delle associazioni affinché siano in grado di esercitare adeguatamente il ruolo assegnato.

Un'ulteriore ed importante occasione di partecipazione delle organizzazioni del Terzo Settore marchigiano alla definizione delle politiche pubbliche è stata recentemente rappresentata da un percorso di concertazione che il Forum Regionale del Terzo Settore e la Consulta Regionale del Volontariato, in collaborazione con il Centro Servizi per il Volontariato, hanno promosso a proposito della proposta di piano socio sanitario regionale 2010-2012. Tale percorso si è concretizzato in una serie di incontri tenutisi in tutta la Regione a cui sono state

invitate tutte le organizzazioni del Terzo Settore. Al termine di detti incontri, molto vivaci e partecipati, è stato elaborato un documento di sintesi delle proposte emerse, che è stato presentato pubblicamente in una conferenza stampa e poi discusso in una formale audizione con il Consiglio Regionale. Probabilmente anche i contenuti di questo documento hanno contribuito ad alimentare qualche ripensamento negli estensori della proposta di piano socio-sanitario e quindi a rallentare l'iter di approvazione che sembrava invece, in un primo momento, destinato ad un rapido e poco partecipato esame.

2.3.10 La promozione del volontariato

**Oneri sostenuti nel 2010:
135.824,88 euro**

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

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

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

Il servizio è erogato attraverso tre differenti canali:

- presso gli sportelli del Csv;
- presso lo sportello di orientamento al volontariato itinerante;
- presso lo sportello di orientamento al volontariato all'interno di alcune Università marchigiane.

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 necessarie e le indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità.

Gli operatori garantiscono un servizio di accompagnamento e tutoring, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

Nel 2010 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 145, circa il 3% in meno dell'anno precedente.

Tabella 2.118 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del Csv

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2009	Utenti
Ancona	36	24,8%	-35,7%	36
Ascoli P.	46	31,7%	70,4%	46
Fermo	10	6,9%	-28,6%	10
Macerata	37	25,5%	8,8%	37
Pesaro	16	11,0%	-15,8%	16
Totale	145	100,0%	-3,3%	145

ORIENTAMENTO PRESSO LO SPORTELLO DI ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO ITINERANTE

Il Csv ha gestito, in collaborazione con le AVM provinciali e 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 2010 gli sportelli itineranti sono stati presenti in 22 manifestazioni pubbliche (circa il 50% in meno rispetto al 2009), per un totale di 42 giornate a livello regionale (circa il 24% in meno rispetto al 2009), con 117 persone (circa il 70% in meno rispetto all'anno precedente) **che hanno chiesto informazioni o chiarimenti**. Hanno usufruito del servizio **67 associazioni di volontariato** (+13 rispetto al 2009) 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.

Il calo delle presenze dello sportello è principalmente dovuto all'azzeramento delle risorse destinate a tale azione ed alla conseguente

decisione di affidarsi unicamente alla disponibilità delle associazioni per la sua concreta realizzazione.

In generale si è assistito ad un calo del numero delle persone che si sono rivolte all'operatore dello sportello itinerante (più che proporzionale rispetto al calo delle presenze dello sportello) a cui fa da contraltare però l'aumentato numero delle associazioni coinvolte (che hanno fornito direttamente informazioni e riferimenti sulla loro attività).

Tabella 2.119 – Sportello itinerante

Provincia	N. giornate effettuate	N. manifestazioni partecipate	N. contatti per orientamento e informazioni specifiche	N. associazioni coinvolte
Ancona	5	3	8	5
Ascoli P.	7	1	17	5
Fermo	6	6	32	18
Macerata	12	5	40	21
Pesaro	12	7	20	18
Marche	42	22	117	67

SPORTELLO ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO NELLE UNIVERSITÀ

Il Csv ha gestito, d'intesa con le facoltà interessate e con le associazioni studentesche presenti, uno sportello di informazione e orientamento al volontariato presso alcune facoltà dell'Università Politecnica delle Marche di Ancona e dell'Università di Macerata.

Per l'Università Politecnica delle Marche con sede ad Ancona, lo sportello ha visto la presenza di un operatore del Csv in 4 giornate dedicate all'orientamento al volontariato presso le Facoltà di Economia ed Agraria, nonché all'interno di 2 manifestazioni organizzate da associazioni studentesche e di volontariato attive nell'Ateneo anconetano. Sono state 9 le associazioni di volontariato (su 10 che avevano aderito all'iniziativa) che hanno garantito la loro presenza ed hanno avuto l'opportunità di promuovere le loro attività ed iniziative. All'interno di detto ateneo sono stati effettuati circa **88 colloqui informativi e 15 colloqui di orientamento** con studenti che hanno chiesto informazioni sulle associazioni di volontariato. Sono stati poi 50 gli studenti che hanno avuto la possibilità di **relazionarsi direttamente con le associazioni**. Si è inoltre provveduto ad inviare alle 10 organizzazio-

ni di volontariato interessate l'informazione sulle modalità e le procedure per stipulare convenzioni con l'Università per ospitare studenti quali stagisti o tirocinanti presso le proprie sedi.

Per l'Università di Macerata lo sportello ha visto la presenza di un operatore del Csv in due giornate dedicate all'orientamento al volontariato rispettivamente presso le Facoltà di Scienze della Formazione e Giurisprudenza, con il coinvolgimento di 4 associazioni di volontariato (su 9 che avevano aderito all'iniziativa). All'interno dell'Università di Macerata sono stati effettuati **21 colloqui informativi e 3 colloqui di orientamento** con studenti che hanno chiesto informazioni sulle associazioni di volontariato. Sono stati poi 25 gli studenti che hanno avuto la possibilità di **relazionarsi direttamente con le associazioni**. Si è inoltre provveduto ad inviare alle 12 organizzazioni di volontariato interessate l'informazione sulle modalità e le procedure per stipulare convenzioni con l'Università per ospitare studenti quali stagisti o tirocinanti presso le proprie sedi.

Rispetto al 2009, è aumentato il numero delle associazioni di volontariato aderenti all'iniziativa, le quali hanno avuto la possibilità diretta di promuovere attività ed iniziative. Dalla valutazione dei risultati si evidenzia un aumento del numero di colloqui informativi e di orientamento rispetto all'anno precedente: è ipotizzabile che il maggior afflusso di giovani all'interno dell'Infopoint sia legato alla continuità che il progetto ha avuto negli anni e all'esperienza degli operatori del Csv nel relazionarsi con tale target. Va anche sottolineato come la presenza delle associazioni all'interno dell'Infopoint costituisce da un lato un fattore di attrazione per gli studenti dall'altro può rendere più faticoso l'avvicinamento degli stessi quando i volontari non sono adeguatamente preparati. Si mantiene stabile per l'Univpm di Ancona la collaborazione con le associazioni studentesche, la cui rete rispetto alle attività del Csv è invece da sviluppare per quel che riguarda l'Università di Macerata.

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.

Le 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 2010 è stato garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale all'organizzazione delle **feste realizzate a Urbino, Belforte All'Isauro, Lucrezia, Fossombrone e Piandimeleto** per la provincia di Pesaro-Urbino, **Sant'Elpidio a Mare e Pedaso** per la provincia di Fermo, **Recanati** per la provincia di Macerata e **Jesi, Sassoferrato, Fabriano e Chiaravalle** per la provincia di Ancona.

PROGETTO "VOLONTARIA...MENTE"

Il progetto, dedicato agli studenti delle scuole secondarie di secondo grado, persegue la finalità della promozione della cultura della solidarietà e del volontariato tra i giovani.

Prevede un primo incontro di sensibilizzazione svolto in classe sui temi del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva, nonché sulla fisionomia del volontariato locale: le organizzazioni presenti sul territorio, i settori d'intervento e le attività. A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settori d'intervento, tra le quali un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni finalizzato a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. È prevista infine la valutazione come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

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.

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 con-

fronto e l'aggiornamento circa priorità di lavoro, obiettivi, attività e strumenti operativi da utilizzare negli interventi con scuole, studenti ed associazioni.

Nell'anno scolastico 2009/2010 hanno aderito al progetto 85 istituti superiori (di cui 78 hanno confermato l'adesione dall'anno precedente) (-5 rispetto all'a.s. 2008/2009), con il coinvolgimento di 362 classi (-113) e 300 associazioni (-19). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 1.415 (-93).

Tabella 2.120 – Progetto "Volontaria...mente" 2009/2010 – Scuole e Adv coinvolte

Provincia	Scuole che hanno confermato l'adesione dallo scorso anno	Totale delle scuole coinvolte per l'a.s. 2009/10	Classi	Di cui Mini-progetti	Classi in cui il progetto è inserito nel Pof	Adv	Adv partecipanti alla formazione (Giovani e volontariato)
Ancona	26	27	121	13	102	70	15
Ascoli P.	13	14	62	7	62	63	44
Fermo	6	6	28	7	24	42	11
Macerata	17	20	66	4	58	62	20
Pesaro	16	18	85	6	75	63	12
Totale	78	85	362	37	321	300	102

Tabella 2.121 – Progetto "Volontaria...mente" 2009/2010 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		N. stage non terminati	Stage terminati		Studenti disponibili all'inserimento nelle adv	Studenti già inseriti nelle odv	
		N.	% su contattati		N.	% su Stagisti		N.	% su stage terminati
Ancona	2.420	888	36,7%	51	616	69,4%	94	69	11,2%
Ascoli P.	1.240	248	20,0%	24	141	56,9%	21	15	10,6%
Fermo	560	75	13,4%	5	19	25,3%	5	5	26,3%
Macerata	1.320	431	32,7%	12	311	72,2%	129	48	15,43%
Pesaro	1.700	627	36,9%	420	328	52,3%	110	84	25,6%
Totale	7.240	2269	31,3%	512	1.415	62,4%	359	221	15,6%

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2009/10 a livello regionale, nonostante una riduzione del numero delle classi e scuole aderenti al progetto (meno che proporzionale alla riduzione di oltre un terzo delle risorse economiche destinate al progetto), si rileva un aumento nella percentuale degli iscritti agli stage e di coloro che hanno terminato l'esperienza, nonché un aumento della percentuale degli studenti inseriti nelle associazioni al termine del 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'89% delle aderenti. Il progetto ha ottenuto il patrocinio degli Uffici scolastici provinciali di Macerata e di Ascoli Piceno, il contributo oneroso della Provincia di Ancona ed il patrocinio non oneroso della Provincia di Ascoli Piceno. Per la provincia di Pesaro-Urbino il Csv, come partner del Forum del Terzo settore ha avviato ad inizio anno scolastico degli incontri di orientamento rivolti ad alcune classi quinte della città di Pesaro illustrando le possibilità occupazionali nel Terzo Settore, promuovendo il Servizio Civile Nazionale e attivando collaborazioni per i progetti scolastici di alternanza scuola-lavoro.

Relativamente alle attività svolte nell'a.s. 2009/2010, 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, soprattutto evidenziando la positività della concretezza della proposta (dunque il contatto con le attività svolte dalle associazioni nonché con l'utenza). In generale la capacità dell'adv di accogliere in maniera adeguata gli studenti si associa ad una maggiore possibilità di inserimento stabile dello studente successivamente. Si segnala inoltre l'attivazione in alcuni territori della pagina Facebook dedicata a *Volontaria...Mente*, con l'adesione da parte di molti studenti coinvolti nelle attività del progetto e la possibilità tramite il social network di diffondere attività ed iniziative delle associazioni e di dare continuità al legame creato.

Gli insegnanti referenti per il progetto danno una valutazione decisamente positiva delle attività svolte, sia per l'importanza attribuita alla formazione sulla cittadinanza attiva e sui valori del volontariato, sia per il senso dell'esperienza vissuta dagli studenti che hanno la

possibilità di toccare con mano ciò di cui si è discusso in classe attraverso gli stage nelle associazioni di volontariato. Per quanto riguarda il coinvolgimento dei referenti scolastici è opportuno sottolineare una distinzione: la maggior parte degli insegnanti rappresentano un aiuto prezioso per le attività del progetto, collaborando nell'organizzazione degli incontri e nella gestione degli stage, altri invece hanno dimostrato una scarsa attenzione.

Dalla valutazione fornita dai referenti delle associazioni, negli anni è maturata la consapevolezza del valore educativo del progetto. La difficoltà maggiormente rilevata riguarda la fase di contatto con gli studenti iscritti agli stage. Relativamente ai bisogni, si sottolinea la necessità di un maggior coinvolgimento degli insegnanti nelle attività in classe (dato che spesso non si tratta dei referenti scolastici per il progetto) e una maggiore disponibilità di tempo per gli approfondimenti.

L'accompagnamento delle associazioni 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.

I miniprogetti sono valutati molto positivamente da studenti, insegnanti e associazioni, per la possibilità di approfondimento legata alla struttura stessa della proposta. Si rileva infine un aumento del numero di miniprogetti gestiti autonomamente dalle associazioni, accanto al percorso classico del progetto, segno di un'aumentata competenza delle organizzazioni di volontariato nella gestione delle attività progettuali.

PROGETTO "MISTER CITTADINO"

Il progetto prevede interventi di sensibilizzazione finalizzati all'educazione alla cittadinanza attiva ed alla promozione della cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori. È prevista una fase di sensibilizzazione 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 cittadinanza attiva. 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 a tecniche di apprendimento esperienziale con l'utilizzo di immagini, discussioni e riflessioni su situazioni critiche e problematiche, attività di gruppo, laboratori, progetti e pratiche da realizzare nel territorio insieme alle associazioni di volontariato coinvolte.

Nell'anno scolastico 2009/2010 hanno aderito al progetto 43 istituti (-25 rispetto al 2009) tra scuole elementari e medie inferiori, con il coinvolgimento di 211 classi (-59) e 167 associazioni di volontariato (-8).

Tabella 2.122 – Progetto "Mister Cittadino" – 2009/2010

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Adv
Ancona	6	36	900	13
Ascoli P.	21	83	2.075	70
Fermo	3	26	650	30
Macerata	10	38	950	44
Pesaro	3	28	700	10
Totale	43	211	5.275	167

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2009/10 a livello regionale è evidente una riduzione del numero delle scuole/classi aderenti al progetto (meno che proporzionale alla riduzione di un terzo delle risorse economiche destinate al progetto). Il progetto è inserito nel POF di quasi tutte le scuole e la valutazione del personale scolastico è molto positiva: maestri e professori partecipano in maniera efficiente e motivata alle attività previste dal progetto. In particolare i dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente

te 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 ed i laboratori.

Le associazioni di volontariato coinvolte partecipano in maniera non omogenea nelle diverse province. In generale, esprimono una maggiore fatica (rispetto a Volontaria...Mente) nel rapportarsi con studenti di minore età e chiedono maggiore supporto da parte del Csv nell'elaborazione degli interventi in classe. In alcune province, in particolare Pesaro Urbino, Ascoli P. e Fermo, sono stati attivati alcuni progetti di approfondimento gestiti diretti dalle associazioni del territorio.

PROGETTO "VOLONTARIATO E IMPRESE"

L'obiettivo di tale progetto, avviato nel 2008, è di **costruire partnership e collaborazioni stabili tra Csv, associazioni di categoria ed 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 il mondo imprenditoriale marchigiano 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 (per un giorno all'anno o il tempo che si ritiene opportuno) di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato nelle 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., nonché disponibilità dei professionisti che vogliono donare gratuitamente alle associazioni di volontariato le loro competenze (progetto Registro della solidarietà);
- donazione alle associazioni di volontariato dei beni ancora utilizzabili che le imprese dismettono (progetto Beni usati e solidali).

Nel 2010 le attività del progetto si sono svolte in continuità con gli anni precedenti, in particolare rispetto alla costruzione di un database con i riferimenti del mondo imprenditoriale marchigiano e il proseguimento dei contatti con le associazioni di categoria e le aziende della regione per illustrare le proposte e definire azioni concrete di partnership.

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

- pubblicazione del materiale sul sito di Confindustria **Pesaro - Urbino**;
- invio tramite newsletter del materiale ai soci della sezione **Giovani Imprenditori di Confindustria Ancona**.

Con imprese ed organizzazioni di categoria sono stati poi realizzati i seguenti progetti:

- conclusione del progetto **Le fattorie per il sociale**, promosso dal Csv a partire dall'idea di alcune associazioni di volontariato del pesarese (Libera.Mente, Aima, Insieme, Aias Pesaro), della Coldiretti provinciale di Pesaro-Urbino e della Provincia di Pesaro-Urbino di integrare la valorizzazione del territorio e dell'imprenditoria agricola del territorio 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;
- partecipazione all'organizzazione della 4° edizione di Sensoriabilis, evento organizzato da **Confindustria Ancona** per sensibilizzare sulla disabilità relativamente a temi quali il tempo libero e il turismo solidale. Il Csv si è occupato di coinvolgere le adv non solo del territorio anconetano ma in generale quelle la cui attività fosse legata al tema dell'iniziativa. Un rappresentante del Csv Marche ha inoltre partecipato ai lavori della commissione per l'assegnazione del concorso "Sensoriabilis2010";
- consulenza ad **Ikea Ancona** sulle associazioni marchigiane che operano nel settore della disabilità;
- collaborazione tra **Avm e Consorzio Consav** di Ascoli Piceno. Il Consorzio Consav, che raccoglie quarantacinque autoofficine della Vallata del Tronto, ha promosso a dicembre 2010 un Bando per la presentazione di progetti di associazioni volontariato operanti sul territorio della provincia di Ascoli Piceno. L'iniziativa prevede che due progetti, scelti dai clienti del consorzio, siano finanziati rispettiva-

mente con 4.500 e 3.000 euro;

- Collaborazione tra **Consav e Avm** di Ascoli Piceno relativamente ad un progetto, avviato dal 2007 e tutt'ora in essere, di "Revisione Solidale" che prevede la devoluzione di 1 euro alle associazioni di volontariato per ogni revisione auto: nel 2010 sono state 18 le associazioni che hanno beneficiato di questa iniziativa;

- Invio a **Confindustria Ancona** di un elenco delle associazioni della provincia attive nel sostegno ai minori.

Per quanto riguarda il progetto Beni usati e solidali, nel 2010 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 **37 offerte**, con **55 beni proposti**.

Al servizio sono iscritte 281 associazioni di volontariato e 31 fornitori (enti pubblici e privati).

In tale contesto, si rileva una diminuzione rispetto ai risultati raggiunti nel 2009. Relativamente a ciò, si evidenzia che, al fine di sviluppare il progetto diventa essenziale puntare su una promozione continuativa ed incisiva dello stesso presso Enti pubblici e organismi privati.

Nel 2010 è stato avviato anche il progetto Registro della solidarietà, al quale si sono iscritti 11 fornitori. In particolare sono state proposte 3 offerte per le associazioni aderenti (n. 281, iscritte all'interno di un elenco unico condiviso con il progetto "Beni usati e solidali").

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.



Nelle tavole di approfondimento è possibile consultare:

Tabella 2.123 - Volontaria...Mente - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte

Tabella 2.124 - Mister Cittadino - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte

Mr. Cittadino - Relazioni di fine anno scolastico 2009/2010

Volontaria...Mente - Relazioni di fine anno scolastico 2009/2010

2.3.11 Progetti ed azioni nel contesto dell'Unione Europea

Oneri sostenuti nel 2010: 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 e la presentazione di progettualità congiunte.

Cosa abbiamo fatto

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 e di favorire l'integrazione dei migranti sul territorio della regione.

Il ruolo del Csv nel progetto è 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.

Le attività, sotto il coordinamento della Regione Marche, hanno avuto avvio nei primi mesi del 2010 con incontri di autoformazione gestiti dalla Regione Marche e con la stipula delle convenzioni operative per lo sviluppo del lavoro progettuale che proseguirà sino a

febbraio 2014.

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 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 relativo 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 2009 in occasione di un seminario di studi organizzato insieme agli altri Csv partecipanti e ad esponenti della comunità accademica italiana ed internazionale. Nei primi mesi del 2010 si è proceduto alla stampa dei volumi finali curati dal Csv Spes Lazio con il quale si è avviato il percorso per redigere e stampare un ultimo volume con i saggi comparativi della ricerca da parte di studiosi ed esperti di diversi paesi europei. Il volume ed il suo contenuto saranno presentati in occasione dell'avvio delle attività per il 2011 anno europeo del volontariato.

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 ha partecipato ad alcuni eventi organizzati a livello europeo:

- all'assemblea di Valencia dal 28 al 30 aprile 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 comunicazione e della visibilità delle organizzazioni non profit sui mezzi di comunicazione e si è avuto modo di conoscere esempi di collaborazione e sostegno realizzati in diversi paesi europei tra enti non profit ed aziende profit finalizzati a promuovere e sostenere campagne di promozione e comunicazione del no profit. Altro tema trattato è stato quello della proclamazione ufficiale del 2011 ANNO EUROPEO DEL VOLONTARIATO;

- nell'ambito delle attività e dei lavori organizzati dal CEV (Centro Europeo Volontariato) il Csv ha partecipato all'assemblea di Bruxelles dal 06 al 08 dicembre. Durante i lavori si è fatto un primo bilancio del 2010 Anno Europeo della lotta alla povertà, approvando un documento condiviso, che sarà presentato alla commissione ed al parlamento Europeo per promuovere l'adozione di politiche economiche e sociali che favoriscano la lotta alla povertà ed all'esclusione sociale. Il documento che chiede di riconoscere il volontariato tra i soggetti che favoriscono e sostengono la coesione sociale dei popoli dell' UE sarà anche uno dei testi che saranno alla base delle linee guida che saranno adottate per le strategie dell' UE da qui al 2020. L'assemblea è stata anche l'occasione per segnare simbolicamente il passaggio tra l'anno europeo della lotta alla povertà e l'anno europeo del volontariato proclamato per il 2010.

- Il 2011 Anno Europeo del Volontariato è stato proclamato ufficialmente dal parlamento Europeo su proposta della "2011 EYV ALLIANCE" (Rete Europea composta da ben 28 network che a loro volta rappresentano decine di enti e centri di supporto al volontariato dei singoli paesi di tutta l'unione www.eyv2011.eu). Questo network, in collaborazione e con il sostegno economico della Commissione Europea, ha programmato la realizzazione di un'attività di ricerca e raccolta dati e buone prassi, da realizzarsi nel corso del 2011, attraverso l'attività di sette gruppi di ricerca e confronto su temi di interesse del mondo del volontariato Europeo al fine di dare un contributo alle istituzioni europee, per discutere, legiferare e creare politiche di intervento negli anni a venire. E' stato emanato un bando per la selezione di ricercatori e professionisti da coinvolgere in tale percorso. Il Csv delle Marche sulla scorta dell'esperienza acquisita attraverso la partecipazione al progetto di ricerca "**Volontariato e Infrastrutturazione sociale in Europa**" e della ricerca realizzata nelle Marche

“Il Valore sociale ed economico del volontariato” ha superato la selezione e partecipa con un proprio collaboratore, a spese della Commissione Europea, ai lavori dei gruppi. In particolare il Csv Marche partecipa al gruppo di lavoro: **“Value of Volunteering Working Group”** e si farà carico di promuovere i risultati dei lavori e la loro ricaduta sul mondo del volontariato nel corso del 2012.

- Nel mese di ottobre, in vista dell'avvio dell' Anno Europeo del Volontariato per il 2011, il Csv Marche ha avviato un percorso di confronto e collaborazione con la Regione Marche, Assessorato alle Politiche Comunitarie. L'obiettivo era quello di giungere alla firma di un protocollo di collaborazione tra Csv e Regione Marche per promuovere la conoscenza e la partecipazione del mondo del volontariato marchigiano a bandi e opportunità di finanziamento offerte dall' UE. Il protocollo predisposto alla fine del 2010 è stato firmato i primi giorni di febbraio del 2011.

PRESENTAZIONE E PARTECIPAZIONE A BANDI E PROGETTI IN AMBITO EUROPEO

- Nel mese di marzo il Csv ha presentato un progetto nell'ambito del programma LLP per la realizzazione di un progetto di “JOB SHADOWING” presso la sede del CEV a Bruxelles e presso diverse direzioni generali delle istituzioni Europee che gestiscono programmi di sostegno di interesse per il volontariato (Longlife Learning, Gioventù in azione, Europa per i Cittadini) Il progetto è stato positivamente valutato ed ha permesso ad una operatrice del Csv di fare esperienze nel mese di maggio presso il CEV e presso la sede dell'Unione Europea a Bruxelles;

- Nel mese di marzo il Csv ha presentato in partenariato con l'omologo del Csv Serbo della Città di Novi Sad, un progetto nell'ambito dei fondi IPA – SERBIA. Il progetto prevede una serie di incontri e di periodi di scambio di personale per facilitare la conoscenza reciproca e lo scambio di buone prassi. Siamo in attesa di ricevere il responso della valutazione;

- Nel mese di Maggio è stato presentato un progetto nell'ambito del canale di finanziamento Gioventù in azione in partenariato con altre organizzazioni di volontariato italiane e ong di paesi africani. L'obiettivo del progetto è quello di sperimentare percorsi di accoglienza di giovani provenienti dai paesi partner africani per favorire sia la loro formazione nell'ambito delle modalità di lavoro delle associazioni

di volontariato marchigiane, sia per favorire da parte dei volontari marchigiani la conoscenza diretta delle problematiche affrontate dalle comunità africane con le quali i volontari si relazionano solo a distanza con la raccolta e l'invio di beni e fondi. Siamo in attesa di conoscere l'esito della valutazione nel corso della seconda metà dell'anno.

- Nel mese di Novembre il Csv Marche in rete con altri Csv italiani e con l'università di Urbino, ha presentato un progetto a valore sulla call **"for proposals for flagship projects in the framework of the European Year of Volunteering 2011"** predisposta dalla commissione europea per la promozione di progetti pilota di promozione e sensibilizzazione della società civile e delle istituzioni locali sul volontariato durante il 2011. Il progetto che prevede la realizzazione di una serie di convegni e tavole rotonde in diverse regioni italiane, con la partecipazione di rappresentanti del mondo del volontariato europeo e delle istituzioni di Bruxelles, terminerà la procedura di valutazione nel corso del mese di marzo. Il progetto dal titolo **"Volontariato e le sfide del futuro. Europa e ..."** ha superato le prime fasi di selezione e ha quindi buone possibilità di ricevere il sostegno economico da parte della commissione Europea.

2.3.12 Ricerca

**Oneri sostenuti nel 2010:
6.212,40 euro**

Obiettivi e caratteristiche

Conoscere il volontariato marchigiano, le sue caratteristiche e il territorio in cui opera è, per il Csv, un'esigenza fondamentale. Ogni intervento pianificato e realizzato deve infatti essere frutto di un'attenta analisi della situazione su cui si andrà ad incidere. La stessa esigenza, in forme e per motivi diversi, è d'altronde propria anche delle associazioni di volontariato.

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 2010 si sono conclusi due percorsi di ricerca iniziati nel 2009.

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 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. Le principali evidenze emerse sono state presentate in un momento pubblico **nel mese di marzo 2010 e saranno oggetto di una futura pubblicazione.**

3[^] parte - LA DIMENSIONE AMBIENTALE

3.1 I comportamenti

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 contenerne i consumi, attraverso:

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

4[^] parte - LA DIMENSIONE ECONOMICA

4.1 Il sistema di rappresentazione contabile

4.1.1 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'attribuzione 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 31/12/10. 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.

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 2010 2009

ATTIVO	2010	2009
B) IMMOBILIZZAZIONI NETTE	194.475	183.837
I - Immateriali	12.433	17.062
II – Materiali	114.994	108.067
III – Finanziarie	67.048	58.708
C) ATTIVO CIRCOLANTE	987.381	1.556.103
I - Crediti	93.337	411.403
II - Disponibilità liquide	894.044	1.144.700
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	24.717	3.496
TOTALE ATTIVO	1.206.572	1.743.436

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

PASSIVO E PATRIMONIO NETTO	2010	2009
A) PATRIMONIO NETTO	140.322	137.793
Patrimonio Libero	12.896	12.664
Fondo Patrimonio libero associativo	12.664	12.781
Risultato di gestione dell'esercizio	232	-117
Patrimonio Vincolato	127.426	125.129
C) TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	115.573	87.757
D) DEBITI	552.475	1.066.209
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI	398.202	451.677
Rateo Ferie e 14a mensilità	66.664	65.952
Risconti passivi contributi CoGe	331.538	385.725
Contributi gestione corrente attività ordinaria CSV	3.500	19.987
Contributi gestione corrente attività progettuale CSV	328.038	365.738
TOTALE PASSIVO	1.206.572	1.743.436

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 2010 il Comitato di Gestione ha attribuito al Csv complessivamente 2.487.096 euro; a questi si aggiungono i residui dall'esercizio precedente (Risconti passivi anno 2009 portati a nuovo nel 2010) pari a 385.726 euro ed ulteriori 2.073 euro rinvenibili dalla gestione finanziaria delle risorse provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato. Si ha quindi un totale complessivo **di 2.874.895 euro a disposizione per l'anno 2010 (-25,5% rispetto al 2009).**

Di questi, il Csv ha utilizzato nel 2010 per lo svolgimento delle proprie attività **2.496.100 euro (-21,6% rispetto al 2009)**, mentre i restanti 378.796 non utilizzati sono stati in parte riscontati per le attività non concluse al 31/12/10 e che si concluderanno nell'esercizio successivo (euro 331.538) e in parte evidenziati nel conto Debiti V/ Fondo speciale per il Volontariato per le risorse residue dalle attività concluse al 31/12/10 (euro 47.257).

Il totale dei proventi riportati nel bilancio consuntivo 2010 relativi al Fondo speciale per il Volontariato è pari ad Euro **2.558.612**. Tale im-

porto tiene conto delle rettifiche apportate ai contributi assegnati e non utilizzati al 31/12/10 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).

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 attribuito al Centro di Servizio dal 1998 al 2010 complessivamente 20.541.225 euro, ai quali si aggiungono 3.192.092 euro provenienti dai fondi perequativi nazionali, per un totale di 23.733.318 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 attribuiti ai due soggetti al 31/12/10 ammontano a 24.264.531 euro.

Delle risorse attribuite al Csv per lo svolgimento della propria attività sono stati utilizzati 23.354.522 euro, mentre i restanti 378.796 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		759.375
1994/95/96	1.880.192		1.880.192
1997/98	2.976.108		2.976.108
1999/2000	5.008.600		5.008.600
2001/2002	3.237.014		3.237.014
2004	761.194		761.194
2005	1.777.034	863.140	2.640.174
2006	1.867.028	791.212	2.658.240
2007	1.626.807	760.194	2.387.001
2008	1.179.087	1.258.875	2.437.962
Totale	21.072.438	3.673.421	24.745.860

4.3.2 Altri proventi

L'AVM ha inoltre ricevuto contributi per un totale di 62.466 euro (14% in meno rispetto al 2009) 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 2010 diversi dal Fondo Speciale per il Volontariato.

Tabella 4.4 – Dettaglio dei proventi diversi dal Fondo Speciale per il Volontariato

Soggetto finanziatore	Descrizione	Importo	% di incidenza sul totale proventi
Regione Marche	Convenzione per collaborazione alla gestione dei dati del Registro Regionale del Volontariato	25.000	0,98%
Regione Marche	Progetto EAS	14.000	0,55%
Regione Marche	Progetto EAD	800	0,03%
Fondazione Cariverona	Progetto "Oltre l'esclusione" condotto in partnership con altre organizzazioni di volontariato della provincia di Ancona	956	0,04%
Contributo dalla provincia di Ancona	Sostegno al progetto "Volontariamente"	3.000	0,12%
Contributi da Istituti scolastici	Sostegno al progetto "Volontariamente"	1207	0,05%
Contributi da Privati	Partecipazione ai corsi proposti dal CSV da parte di soggetti diversi dalle organizzazioni di volontariato	700,00	0,03%
CSVnet	Rimborsi spese di trasferta per partecipazione dei componenti dell'AVM agli organismi tecnici e istituzionali di CSVNet con incarichi	6.803	0,27%
CSVnet	Rimborso costo coordinatore AVM distaccato presso CSVnet per l'anno 2009	10.000,00	0,39%
TOTALE		62.466	2,44%

4.3.3 Gli oneri

Il totale degli oneri riportati nel bilancio di esercizio 2010 è pari a 2.558.381euro. A fronte di un totale proventi di euro 2.558.612,43 si ha quindi un avanzo pari a 231,85 euro.

Di seguito si propone una sintesi degli oneri sostenuti nel corso dell'esercizio 2010 secondo lo schema di bilancio adottato dall'AVM Regionale.

Tabella 4.5 – Oneri sostenuti nel corso del 2010

Aree di intervento	Consuntivo 2010	%	Consuntivo 2009	%	scostamento 2010-2009
Oneri di funzionamento sede Regionale	394.554	15,42%	319.333	10,00%	75.221
Oneri di funzionamento sportelli	703.661	27,50%	669.864	18,50%	33.797
Servizi di base	62.260	2,43%	69.159	2,50%	-6.899
Informazione e comunicazione	295.393	11,55%	398.792	13,00%	-103.399
Documentazione	5.751	0,22%	13.208	0,50%	-7.457
Ricerca	6.212	0,24%	62.794	0,40%	-56.582
Consulenza	121.406	4,75%	179.522	4,90%	-58.116
Formazione	262.971	10,28%	390.216	14,20%	-127.245
Promozione del Volontariato	135.825	5,31%	190.305	12,70%	-54.480
Monitoraggio e valutazione attività	8.840	0,35%	19.172	0,90%	-10.332
Attività di Animazione Territoriale	9.210	0,36%	5.008	0,30%	4.202
Progettazione	429.183	16,78%	753.625	17,60%	-324.442
Adesione coordinamento nazionale Csv	32.982	1,29%	36.218	1,20%	-3.236
Altre attività CSV	1.346	0,05%	45.309	0,40%	-43.963
Oneri finanziari	746	0,03%	953	0,00%	-207
Oneri tributari - IRAP	39.896	1,56%	47.042	1,40%	-7.146
Investimenti	47.920	1,87%	56.267	1,30%	-8.347
Altri Oneri	225	0,01%	173	0,10%	52
TOTALE RISORSE IMPIEGATE	2.558.381	100,00%	3.256.960	100,00%	-698.579

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 2010 dell'AVM regionale riclassificato per macroclassi secondo lo schema proposto dall'Agenzia per le ONLUS.

Tabella 4.6 – Rendiconto gestionale 2010 dell'Avm

Oneri	2010	2009	Proventi	2010	2009
1) Oneri da attività tipiche			1) Proventi da Attività Tipiche		
1.1 - Consulenza e assistenza	121.406,08	179.522,00	1.1) Da contributi Co.Ge per gestione CSV	2.486.099,86	3.199.362,00
1.2 - Formazione	262.970,83	390.216,00	1.2) Da contributi su progetti	5.162,21	45.309,00
1.3 - Informazione e comunicazione	295.392,76	398.792,00	1.3) Da contratti con Enti pubblici	39.800,00	2.200,00
1.4 - Ricerca e documentazione	11.963,36	76.002,00	1.4) Da soci ed associati	-	-
1.5 - Supporto logistico	62.260,19	69.159,00	1.5) Da non soci	17.503,68	25.100,00
1.6 - Progettazione sociale	429.183,47	753.625,00	1.6) Altri proventi e ricavi	46,68	56,00
1.7 - Promozione del Volontariato	135.824,88	190.305,00			
1.8 - Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	736.104,96	728.343,00			
1.9 - Altre attività realizzate dall'Ente Gestore	10.555,36	50.317,00			
Totale 1) Oneri da attività tipiche	2.065.661,89	2.836.280,00	Totale 1) Proventi da attività tipiche	2.558.612,43	3.272.026,00
2) Oneri promozionali e di raccolta fondi			2) Proventi da Raccolta Fondi		
3) Oneri da attività accessorie			3) Proventi e Ricavi da Attività accessorie		
3.1. Oneri di funzionamento Comitato di Gestione	-	-			
3.2. Altri oneri da attività accessorie	-	-			
Totale 2) oneri da attività accessorie					
4) Oneri finanziari e Patrimoniali	3.268,18	1.100,00	4) proventi finanziari e patrimoniali		
5) Oneri straordinari			5) Proventi straordinari		
6) Oneri di supporto generale	489.450,51	434.764,00			
TOTALE ONERI	2.558.380,58	3.272.144,00	TOTALE PROVENTI	2.558.612,43	3.272.027,00
			RISULTATO	231,85	-117,00

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 poco meno del 98% del totale proventi. Rispetto invece alla composizione degli oneri, l'incidenza di quelli sostenuti per le attività di supporto generale ammontano al 19% confermando una forte destinazione delle risorse a disposizione sulle attività di missione nonostante una diminuzione importante delle risorse complessivamente a disposizione.

La gestione finanziaria assume un rilievo minimo rispetto alla dimensione del bilancio consuntivo, questo in seguito al meccanismo di risconto 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.

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?

- Si
- No
- Se si, che cosa?

.....

.....

9) Sulla ridondanza: ha trovato qualche informazione inutile?

- Si
- No
- Se si, che cosa?

.....

.....



Centro Servizi
per il Volontariato
Associazione Volontariato Marche



Centro Servizi per il Volontariato delle Marche
Via della Montagnola 69/a, 60127 – Ancona
Telefono 071899650 - Fax 0712809039
segreteria@csv.marche.it

Numero verde 800651212

www.csv.marche.it