





## Sommario

Lettera agli stakeholder .....	3
Nota metodologica .....	5
<b>PRIMA PARTE – L'IDENTITA'</b> .....	<b>7</b>
1.1 L'AVM in sintesi .....	7
1.2 I Centri di Servizio per il Volontariato .....	7
1.3 La storia.....	8
1.4 La missione.....	10
1.5 I portatori di interesse.....	11
1.5.1 L'analisi degli stakeholder .....	11
1.5.2 I destinatari delle attività del CSV .....	12
1.5.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza .....	12
1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche.....	14
1.7 Il governo e la struttura .....	16
1.7.1 La compagine sociale .....	16
1.7.2 Le AVM provinciali ed il loro ruolo .....	16
1.7.3 Il sistema di governo .....	17
1.7.4 La struttura organizzativa.....	21
1.8 Le risorse umane.....	22
1.8.1 Il personale retribuito .....	22
1.8.2 I volontari.....	24
1.8.3 Formazione .....	24
1.8.4 Salute e sicurezza.....	24
1.8.5 Contenzioso .....	24
1.9 I principali processi di gestione .....	25
1.9.1 Come viene definito il programma di attività.....	25
1.9.2 A chi e come vengono erogati i servizi.....	25
1.9.3 Cosa facciamo per valutarci ed essere trasparenti .....	27
1.9.4 Come comunichiamo .....	27
1.9.5 Con chi collaboriamo .....	28
<b>SECONDA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE.....</b>	<b>29</b>
2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati.....	29
2.1.1 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo .....	40
2.1.2 La lettura dei dati ed evidenze di efficacia.....	41
2.1.3 Infine... spunti di riflessione .....	49
2.2 Gli utenti .....	52
2.2.1 Il livello di utilizzo dei servizi .....	52
2.2.2 Il livello di conoscenza dei servizi e di soddisfazione sul loro utilizzo .....	53



<b>2.3 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv .....</b>	<b>55</b>
2.3.1 Consulenza .....	55
2.3.2 Percorsi di accompagnamento .....	60
2.3.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi .....	68
2.3.4 Le iniziative formative promosse dalle Odv .....	71
2.3.5 Documentazione .....	84
2.3.6 Informazioni.....	85
2.3.7 Comunicazione .....	86
2.3.8 Supporto logistico .....	90
2.3.9 Sostegno alla progettazione sociale .....	92
2.3.10 Animazione territoriale .....	97
2.3.11 La promozione del volontariato .....	101
2.3.12 Progetti ed azioni nel contesto dell'Unione Europea .....	108
2.3.13 Ricerca .....	113
<b>TERZA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE .....</b>	<b>114</b>
3.1 I comportamenti .....	114
<b>QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE ECONOMICA .....</b>	<b>115</b>
4.1 Il sistema di rappresentazione contabile .....	115
4.1.1 Il sistema di rappresentazione contabile.....	115
4.2 La situazione patrimoniale .....	116
4.3 La situazione economica.....	117
4.3.1 I proventi da Fondo Speciale per il Volontariato .....	117
4.3.2 Altri proventi .....	118
4.3.3 Gli oneri.....	118
<b>QUESTIONARIO PER I LETTORI .....</b>	<b>121</b>

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

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

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

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

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

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

L'anno in esame, come già quello passato, è stato caratterizzato dalla necessità di fronteggiare l'ulteriore 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.

L'attuale contesto sociale è caratterizzato da una crisi materiale, di coscienza, di valori e di responsabilità (la situazione del nostro paese è resa efficacemente nell'immagine offertaci dal CENSIS: *"un inconscio collettivo senza più legge né desiderio"*).

Il mondo del volontariato è parte integrante della comunità e come tale non è certo immune dai mutamenti in atto nel più ampio contesto sociale.

Nello scenario marchigiano, così come emerso nel percorso di confronto realizzato in vista della programmazione 2012, il volontariato appare ancora frammentato, ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale "avvilimento" delle organizzazioni, che ovviamente riflette quello più generale della cittadinanza e che ha pesanti ripercussioni sui progetti realizzati dal volontariato e sulle "energie" ad essi destinate. Gli enti pubblici, alle prese con la pesante riduzione delle risorse a disposizione ed al fine di conseguire irrinunciabili economie, stanno affidando al volontariato una serie di servizi anche complessi, che prima venivano affidati a soggetti professionalmente più preparati, con evidenti ripercussioni sulla qualità del servizio. Ciò avviene senza una minima attenzione per la missione ed il ruolo del volontariato, alimentando concreti rischi di sostituzione dell'ente pubblico da parte del volontariato, con le strumentalizzazioni che ne derivano.

In questo difficile, e per taluni aspetti, desolante quadro si colloca il ruolo e la missione del Centro di Servizio per il Volontariato il cui imperativo d'obbligo diventa giocoforza quello di "dare e ritrovare fiducia" per scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le difficoltà presenti e guardare al futuro con rinnovato ottimismo.

Il CSV è oggi chiamato quindi, non solo a rispondere a domande particolari di singole associazioni o gruppi, ma anche a interpretare e farsi promotore di una riflessione comune sulle opportunità e i problemi dello sviluppo dell'azione volontaria, affrontando le difficoltà dell'attuale fase storica con una prospettiva strategica di sviluppo delle proprie attività.

In questa direzione riteniamo che l'azione del CSV dovrà prioritariamente riferirsi al consolidamento ed alla creazione delle migliori condizioni affinché:

1. il volontariato sia capace di fornire un contributo nell'affrontare le problematiche emergenti, mettendo a disposizione persone, esperienze, capacità di mobilitazione di risorse, ma anche, e forse soprattutto, riflessioni e idee per cercare di fornire risposte convincenti ai fenomeni di cambiamento in atto;
2. il volontariato sia capace di custodire e coltivare la sensibilità per agire in controtendenza e per contagiare positivamente la speranza sopita nel tessuto sociale ed istituzionale e contribuire a ricreare un tessuto di solidarietà di base (intergenerazionale, interculturale, tra i membri di società attraversate dal rischio dell'atomizzazione e dell'individualismo);
3. il volontariato sia capace di custodire i propri valori e di ripensarsi senza la presunzione di avere la verità in mano e con la consapevolezza dei propri limiti e delle proprie potenzialità;
4. il volontariato sia capace di essere volano per l'attivazione di virtuosi circuiti generatori di cittadinanza attiva e responsabile e di vera ed efficace sussidiarietà;

- 
- 
5. il volontariato sia capace di esprimere una strategia comune di partecipazione e di intervento al suo interno e nel rapporto con gli altri soggetti territoriali (enti locali, cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, imprese etc..) al fine di addivenire a possibili intese finalizzate alla costruzione di patti territoriali che rispondano ai bisogni della comunità;
  6. il volontariato sia capace di essere “scomodo, indigesto, antipatico”, sintomi indiscutibili di un ruolo politico esercitato con consapevolezza ed efficacia.

Sempre fedeli poi 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 ottava 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 2011, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività dell'AVM Regionale, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro di 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 l'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 2010 non ci sono stati infatti cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

Il documento è stato realizzato da un gruppo di lavoro costituito dal coordinatore regionale del CSV, 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** (2010). Si è quindi cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. Come è possibile desumere dalla 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% completamente ed il 9% in parte delle cosiddette 'informazioni essenziali' (che sono complessivamente 59)** ed il 52% completamente ed il 6% in parte delle cosiddette 'informazioni volontarie' (che sono complessivamente 59).

Il presente bilancio sociale è stato discusso ed approvato dall'Assemblea dell'A.V.M Regionale del 11 aprile 2012.

Viene stampato in 1.000 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 071 899650 Fax 071 2809039

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

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



## PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

### 1.1 L'AVM in sintesi

L'Associazione Volontariato Marche (AVM) è un'associazione di secondo livello<sup>1</sup>, la cui base sociale è costituita da 481 organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, che gestisce dal 1999 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 sede regionale è ad Ancona. Per l'erogazione dei servizi alle associazioni l'AVM dispone inoltre di una rete di 19 sportelli territoriali presenti in tutte le province delle Marche.

Alcuni indicatori di particolare rilievo		
	2011	2010
N. dipendenti a tempo indeterminato	22 (20 equivalenti tempo pieno)	22
Ricavi e proventi complessivi in euro	€ 2.490.760	€ 2.558.380
N. Associazioni di volontariato che hanno richiesto ed usufruito dei servizi del CSV	1.185 pari all' 83% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV	1.272, pari all' 83% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV
Soci AVM	481 pari al 43% delle associazioni di volontariato che potenzialmente potrebbero aderire	465 pari al 39,6% 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:

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

La gestione di un CSV deve essere affidata, secondo il Decreto, ad un'organizzazione di volontariato o ad 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 appunto 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

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

una parte e Forum del Terzo Settore, Coordinamento Nazionale dei CSV, Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione, dall'altra.

Il 23 giugno 2010, a seguito della scadenza dell'accordo del 2006, 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 utilizzate negli ultimi anni.

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, 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.)** svolge anche altre importanti funzioni:

- è presente con un proprio rappresentante sia nel Consiglio Direttivo sia nel Collegio dei Revisori dei Conti di ogni CSV;
- ripartisce annualmente fra i vari CSV della Regione le somme disponibili nel Fondo Speciale dietro presentazione di puntuali programmi di attività;
- verifica la regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- provvede all'eventuale cancellazione di un Centro di Servizio 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, sovraprovinciale o regionale.

**Nelle Marche il CSV opera a livello regionale.**

A livello nazionale è presente **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 organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale, ed è costituita da una struttura regionale (AVM Regionale) e da cinque strutture provinciali (le AVM di Pesaro e Urbino, 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 stesse associazioni di volontariato. Viene realizzata la prima versione del sito internet [www.CSV.marche.it](http://www.CSV.marche.it). Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del CSV, rivolto alle scuole superiori. Apre lo sportello di Fermo, dove è istituita 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 Odv. 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 Odv.

**2003**

Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale delle associazioni. Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio (che sostituisce il Collegamento) e l'AVM partecipa alla sua costituzione.

**2004**

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

**2005**

L'AVM si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate. Nasce il portale [www.volontariatomarche.it](http://www.volontariatomarche.it), nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Odv 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. È il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee rivolto a giovani tra i 16 e i 30 anni per interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.

**2007**

E' l'anno del bando per l'informatizzazione delle Odv. 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?". Si realizza inoltre la nuova campagna di promozione del volontariato "Volontari non per caso" che vede nel ruolo di testimonial l'attore Neri Marcorè.

**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.

**2010**

E' l'anno della crisi finanziaria mondiale che ha avuto pesanti ripercussioni anche sull'attività del CSV, riducendo drasticamente le risorse a disposizione ed imponendo un ripensamento dei contenuti e delle modalità di erogazione dei servizi e delle attività.

## 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 si realizza in via esclusiva attraverso la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma implica anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi. Ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un 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 ed 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 da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV e di quelle presenti nelle associazioni di volontariato;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto “una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio”;
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

## 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 e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa.

I principali stakeholder dell'AVM sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie. Di seguito si presenta poi una sintetica descrizione di quelli più rilevanti.

#### ***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'AVM
- 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, Aziende 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 CSV in quanto sia beneficiari finali dell'azione delle associazioni di volontariato sia destinatari delle campagne di promozione del volontariato e dei servizi di orientamento ed accompagnamento al volontariato realizzati.

## **1.5.3 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 di 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**

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

La Regione Marche, le Province, i Comuni, gli ambiti sociali, le aziende sanitarie interagiscono con vari ruoli e misure di partnership con il CSV. Con tali realtà il CSV intende mantenere relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche presenti 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 CSV è solito rapportarsi al fine di progettare e realizzare azioni comuni finalizzate allo sviluppo ed alla qualificazione del movimento volontario, nella risposta ai bisogni del territorio.

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

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

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

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

## 1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Attraverso i propri sportelli territoriali e 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 2011, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.436 unità, facendo rilevare una diminuzione rispetto al 2010 del 6%<sup>2</sup>.

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

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

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, la varianza sopra rilevata nelle informazioni statistiche si mitiga notevolmente. A fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 1.090 abitanti su base regionale, le diverse province non si discostano significativamente.

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

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2011/2010	Cittadini per Odv
Ancona	458	32%	-3%	1.050
Ascoli P.	201	14%	-7%	1.096
Fermo	141	10%	-13%	1.217
Macerata	277	19%	-9%	1.175
Pesaro e Urbino	359	25%	-3%	1.022
<b>Totale</b>	<b>1.436</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>	<b>1.090</b>

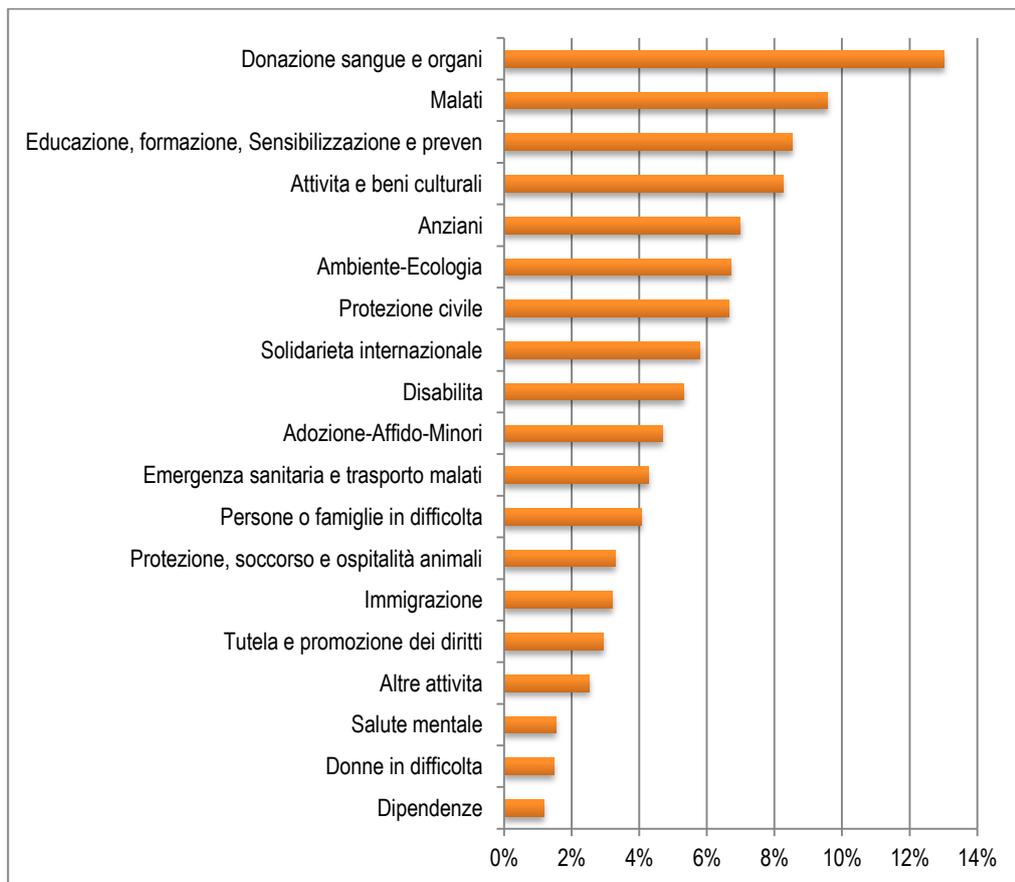
Le Odv iscritte al Registro Regionale rappresentano il 78% del totale con un dato in aumento rispetto a quello del 2010 (77% nel 2010, 70% nel 2009, 70% nel 2008, 68% nel 2007, 58% nel 2006). Tale dato pone le Marche ai primi posti a livello nazionale quanto a percentuale di associazioni iscritte al 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 - Odv iscritte al Registro regionale del volontariato in rapporto al totale

Provincia	Non Iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	94	364	79%
Ascoli P.	51	150	75%
Fermo	50	91	65%
Macerata	53	224	81%
Pesaro e Urbino	63	296	82%
<b>Totale</b>	<b>311</b>	<b>1.125</b>	<b>78%</b>

<sup>2</sup> Insistono inoltre nella nostra regione 127 sedi secondarie di associazioni

Grafico 1.1 – Odv per ambito di attività



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

*Grafico APP.1 – Odv per Zone Sanitarie in valore assoluto e in rapporto alla popolazione*

## 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 2011 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 dicembre 2011 erano socie dell'AVM 481 organizzazioni di volontariato, pari al 43% delle organizzazioni iscritte al RRV.**

Tabella 1.3 - Associazioni di volontariato socie dell'AVM (al 31 dicembre 2011)

Provincia	Odv socie AVM	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	120	25%	33%
Ascoli P.	89	19%	59%
Fermo	45	9%	49%
Macerata	80	17%	36%
Pesaro e Urbino	147	31%	50%
<b>Totale</b>	<b>481</b>	<b>100%</b>	<b>43%</b>



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

*Grafico APP.2 - Ambito di attività prevalente dei soci AVM*

*Tabella APP.1 – 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 provinciali, organizzazioni dotate di autonomia patrimoniale e giuridica, impegnate a stimolare e promuovere tale partecipazione e che costituiscono coordinamenti autonomi del volontariato in grado di dialogare direttamente con i soggetti istituzionali e non presenti nel territorio di riferimento.

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 del 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 infatti 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;
- 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 infatti diritto 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 2011 sono state svolte 2 assemblee ordinarie:

- la prima per l'approvazione del bilancio consuntivo, della relazione sulle attività svolte e per l'elezione degli organi sociali (Consiglio Direttivo, Collegio dei Garanti, Collegio dei Revisori dei Conti). Per meglio preparare tale fondamentale appuntamento sono stati realizzati cinque incontri informativi a livello provinciale rivolti a coloro che intendevano proporre la loro candidatura per l'elezione agli organi sociali o che semplicemente volevano approfondire il funzionamento dell'AVM.
- la seconda per l'approvazione del bilancio preventivo e del programma di attività 2012.

Tabella 1.4 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2011

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 16 aprile 2011	78 (di cui 26 per delega)	69%
Assemblea ordinaria del 29 ottobre 2011	33 (di cui 12 per delega)	29%

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, 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 due candidati delle province di Pesaro e Urbino, Macerata, Fermo ed Ascoli Piceno e 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 1.5 - Componenti del Consiglio Direttivo dell'AVM (aprile 2011 – 2014)

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Marcolini Enrico (Presidente)	5°	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata	
Quarchioni Luigino (Vice Presidente)	2°	Avvocato - Presidente Legambiente Marche	Legambiente Marche	Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche
Brugnoni Francesco (Tesoriere)	3°	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio	
Argentati Mario	2°	Funzionario di banca	Avis Jesi	
Bucchi Simone Giovanni	1°	Operatore Sociale	Ass. Insieme Pesaro	Presidente Ass. Reciproca
Cuccioloni Umberto	1°	Artigiano	Aer Picena Ascoli Piceno	Presidente Ass. AER Picena - Vice Presidente FIR Regionale
Falcetta Roberta	2°	Insegnante	I nuovi Amici Macerata	
Fiorini Roberto	4°	Consulente	Rappr. Co.ge	
Matacena Francesca	2°	Insegnante di conservatorio	Age Pesaro	
Pittori Paolo	1°	Pensionato	Auser Marche	
Sabbatini Ubaldo	4°	Pensionato	Avis Spinetoli	Presidente Gruppo Podistico Avis di Spinetoli-Pagliare
Tomassini Marco	3°	Vice prefetto	Federprociv Porto S. Elpidio	

Il Presidente Onorario dell'A.V.M., Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente.

Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV in relazione alle quali è richiesto di esercitare le seguenti funzioni:

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

Tabella 1.6 – Partecipanti al Consiglio Direttivo dell'AVM e relative responsabilità

Nome	Ruolo	Area di responsabilità CSV	Settore del volont. di competenza
Alberto Astolfi	Presidente onorario	Collaborazione con il Presidente nei rapporti istituzionali	Anziani
Enrico Marcolini	Presidente AVM regionale	Compiti statutari Pres.te AVM reg.le Rapporti istituzionali, Rapporti con il personale e organizzazione interna, Animazione territoriale	Povertà ed emarginazione sociale
Luigino Quarchioni	Vice-presidente AVM regionale	Compiti statutari vice-presidente AVM reg.le Area Informazione e comunicazione	Ambiente
Francesco Brugnoni	Tesoriere-economista AVM reg., Presidente AVM Fermo	Presidente AVM FM Compiti statutari tesoriere economista AVM reg.le	Sanità
Mario Argentati	Presidente AVM Ancona	Presidente AVM AN Area Promozione del Volontariato	Sanità
Simone Bucchi	Presidente AVM Pesaro e Urbino	Presidente AVM PU Area Progettazione	Disabilità
Umberto Cuccioloni	Presidente AVM Ascoli Piceno	Presidente AVM AP Logistica (attrezzature, sedi, etc...) Organizzazione eventi e manifestazioni pubbliche	Protezione civile
Roberta Falcetta	Presidente AVM Macerata	Presidente AVM MC	Disabilità
Francesca Maticena	Consigliere		Famiglia
Paolo Pittori	Consigliere	Progetto Rendicontazione Sociale	Anziani
Ubaldo Sabbatini	Consigliere	Servizio Civile	Donazione sangue
Marco Tomassini	Consigliere	Area Formazione	Protezione civile
Roberto Fiorini	Rappresentante del Co.Ge.	Collaborazione area ricerca e valutazione	

### Nel 2011 il Consiglio Direttivo ha effettuato 8 sedute.

Gli organi di controllo interni all'associazione sono il **Collegio dei Sindaci Revisori** e il **Collegio dei Garanti**, entrambi nominati dall'assemblea dei delegati. Il primo vigila sulla corretta tenuta della contabilità e rispetto delle norme in materia di amministrazione e 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 2011 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte ed ha effettuato verifiche sulla regolare tenuta della contabilità, sulla tenuta dei libri e registri associativi, sulla correttezza degli adempimenti di natura fiscale e sulla rispondenza del bilancio consuntivo 2011 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... senza rilevare alcuna eccezione.

Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti, così come scaturito dall'assemblea elettiva del 16 aprile 2011 e che rimarranno in carica fino al 2014.

Tabella 1.7 - Composizione del Collegio dei Sindaci Revisori dell'AVM (aprile 2011 – 2014)

Nome	Carica	Mandati	Professione, titolo di studio, eventuale abilitazione professionale
Di Diego Sebastiano	Presidente del Collegio	Quarto	Dottore commercialista e revisore contabile.
Gentili Giorgio	Sindaco Revisore	Secondo	Dottore commercialista e revisore contabile.
Terenzi Bisetti Maria Luisa	Sindaco Revisore	Primo	
Baldini Michele	Sindaco Revisore (nominato dal Co.Ge.)	Secondo	Dottore commercialista e revisore contabile.

Tabella 1.8 - Composizione del Collegio dei Garanti dell'AVM (aprile 2011 – 2014)

Nome	Carica	Mandati
Montebelli Gilberto	Presidente del Collegio	Primo
Lauretani Berardino	Garante	Primo
Stopponi Laura	Garante	Primo

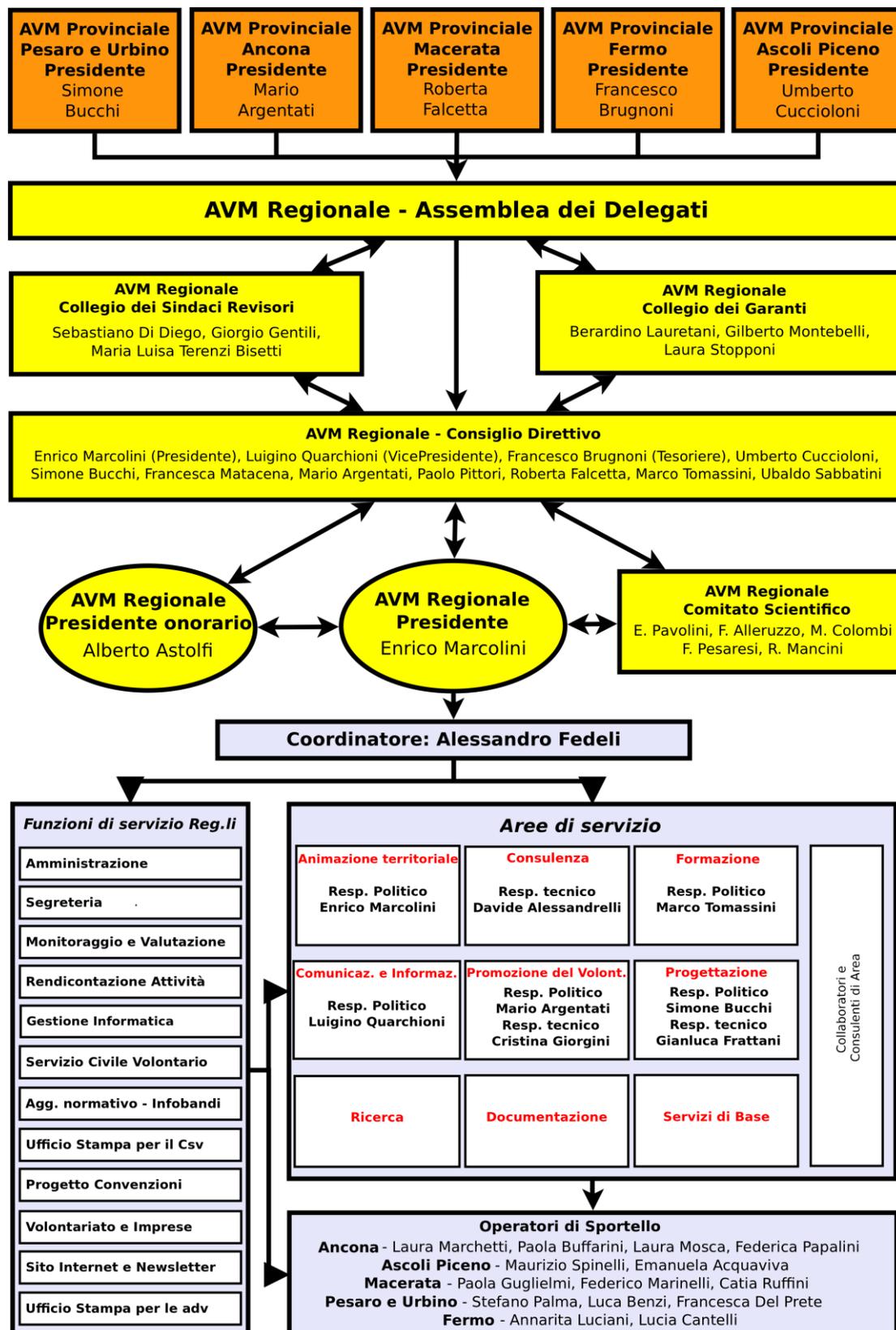
I componenti di tutti gli organi sociali ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario, ma si deve procedere alla sua sostituzione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

**Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito**, salvo il diritto al rimborso delle spese documentate ed effettivamente sostenute nell'esercizio dell'incarico ricoperto. A tal proposito nel 2011 sono stati sostenuti oneri pari a complessivi 28.676,96 euro per tutti i membri degli organi sociali regionali. Nessun membro del Consiglio ha effettuato erogazioni liberali all'AVM.

### 1.7.4 La struttura organizzativa

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma dell'AVM nel 2011.

Grafico 1.2 - 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, 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 2011 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 a tempo indeterminato, di cui 17 a tempo pieno e 5 a tempo parziale.**

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 2011 è stato pari ad euro 14,10, mentre il costo massimo orario è stato di euro 38,67. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di 6 ore.

Le ore di malattia complessivamente certificate da tutti i dipendenti nel 2011 sono state pari a 679 per una media di ore a dipendente di 30,85. Le ore complessivamente lavorate sono state 35.352,50 (di cui 1.354 ore di straordinario pari al 3,8%).

Nel 2011 non ci sono stati accordi formali stipulati con le organizzazioni sindacali.

Il CSV nel 2011 si è avvalso inoltre di **2 collaboratori a progetto** impegnati nelle attività di Informazione e Comunicazione. Rispetto al 2010 c'è stata la riduzione del numero dei collaboratori impegnati nell'area comunicazione ed informazione e nell'area Promozione del Volontariato, incaricati del coordinamento dei progetti rivolti alle scuole.

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

Tabella 1.9 - Risorse umane retribuite nel 2011 - Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

Ruolo	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Direttore	0,70	0,00	0,00	0,70
Operatori Regionali	3,21	0,00	0,00	3,21
Operatori di Sportello	12,88	0,00	0,00	12,88
Informazione e Comunicaz.	1,20	2,00	1,00	4,20
Consulenza	0,30	0,00	8,20	8,50
Progettazione	1,00	0,00	1,00	2,00
Formazione	0,09	0,00	0,52	0,61
Promozione del Volontariato	0,00	0,00	1,00	1,00
Animazione Territoriale	0,30	0,00	0,28	0,58
Beni usati	0,40	0,00	0,00	0,40
<b>Totale</b>	<b>20,08</b>	<b>2,00</b>	<b>12,00</b>	<b>34,08</b>

Tabella 1.10 - Risorse umane retribuite - Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Maschi	36 %	-	69 %	47 %
Femmine	64 %	100 %	31 %	53 %

Tabella 1.11 - Risorse umane retribuite - Riepilogo per età

Età	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti	Totale
Da 20 a 30 anni	9 %	50 %	-	8 %
Da 31 a 40 anni	68 %	50 %	33 %	56 %
Da 41 a 50 anni	18 %	-	50 %	28 %
Oltre 50 anni	5 %	-	17 %	8 %

### 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 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, 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, 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 soggetti svantaggiati, sostenuto dalla Provincia di Macerata

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

Tabella APP.3 - Risorse umane retribuite – Area oneri di funzionamento Regionale

Tabella APP.4 - Risorse umane retribuite – Area oneri di funzionamento Sportelli operativi

Tabella APP.5 - Risorse umane retribuite – Area Informazione e Comunicazione

Tabella APP.6 - Risorse umane retribuite – Area Consulenza

Tabella APP.7 - Risorse umane retribuite – Area Progettazione

Tabella APP.8 - Risorse umane retribuite – Area Formazione

Tabella APP.9 - Risorse umane retribuite – Area Promozione del Volontariato

Tabella APP.10 - Risorse umane retribuite – Area Animazione Territoriale

Tabella APP.11 - Risorse umane retribuite – Recupero Beni usati



### 1.8.2 I volontari

I volontari che operano direttamente per l'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 Odv, 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 2011 sono state le seguenti:

Tabella 1.12 - iniziative formative del 2011

N.	Iniziativa formativa	Destinatari	Partecipanti	Durata
1	L'accompagnamento contabile e il software Arco	Op. sportello	5	8 ore
2	Il nuovo bando progettazione	Op. sportello	10	16 ore
3	Ricerca, inserimento e gestione dei nuovi volontari	Op. sportello	5	12 ore
4	Gli strumenti della rendicontazione sociale	Op. sportello	5	12 ore
5	Aggiornamento sulle principali problematiche amministrative fiscali e giuridiche	Op. sportello	5	16 ore
6	Lavoro di gruppo e mediazione	Op. sportello	14	8 ore
7	La rendicontazione dei progetti con erogazione di denaro	Op. sportello	5	12 ore
8	Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani	Tutti i dipendenti	22	12 ore
9	Identità, mandato e comportamenti	Tutti i dipendenti	22	16 ore

I primi sette momenti formativi erano rivolti agli operatori degli sportelli operativi individuati sulla base degli incarichi a ciascuno assegnati, mentre gli ultimi due percorsi sono stati rivolti a tutti i dipendenti del CSV. Tutti i destinatari previsti hanno partecipato a tutti gli incontri programmati.

In definitiva gli operatori degli sportelli operativi hanno partecipato in media nel 2011 a 69 ore di formazione mentre gli operatori della sede regionale a 28 ore.

I costi sostenuti nel 2011 per la formazione degli operatori sono stati pari a 16.067,33 euro.

### 1.8.4 Salute e sicurezza

Nel 2011 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 2011 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 modifica nel corso dell'anno.

**Il percorso di programmazione adottato nel 2011 per l'anno 2012** 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 2012) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al 2012-2013).

Il percorso è stato realizzato da luglio ad ottobre 2011 e si è articolato nelle fasi sotto riportate:

Luglio 2011	1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV, sulla scorta del modello di pianificazione già utilizzato
Settembre 2011	2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo delle attività del CSV
Ottobre 2011	3. stesura del piano di sviluppo strategico 2012-2013 e del piano operativo 2012
	4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV
	5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2012 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV
	6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge

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

- un seminario, organizzato dal CSV e dal Comitato di Gestione delle Marche, che si è tenuto ad Ancona il 13 ottobre 2011 e che si è caratterizzato per due importanti momenti: al mattino si è svolto un incontro a carattere nazionale, al quale sono stati invitati tutti i CSV, i Comitati di Gestione e le Fondazioni di origine bancaria del Paese, il cui obiettivo è stato quello di confrontarci sullo stato dell'arte della valutazione delle attività dei CSV in Italia, individuando le relative criticità e punti di forza. Nel pomeriggio si è invece tenuto un'incontro a carattere regionale, che è stato l'occasione per riflettere su quanto fatto dal CSV Marche in questi anni e per cercare, anche con l'aiuto di soggetti con i quali siamo soliti relazionarci, di individuare possibili strategie di miglioramento per il futuro;
- 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 Odv in merito ai problemi, ai bisogni e alle aspettative di sviluppo del volontariato regionale;
- 11 focus group con le associazioni di volontariato. A tali incontri si sono poi aggiunti momenti di confronto e discussione realizzati con i Consigli Direttivi delle AVM provinciali. Complessivamente **hanno partecipato 132 Odv** locali, dato leggermente superiore a quello del 2010. In tale ambito è stato anche elaborato un questionario da compilarsi on-line. Le Odv che hanno fornito una risposta al questionario sono state 359;
- 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 8 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 19 sportelli territoriali**. In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento. L'ubicazione degli sportelli secondari è stata individuata in base al numero delle associazioni di volontariato presenti e alla facilità di collegamenti, con particolare attenzione a tutelare quelle aree, in primis quelle montane, in cui gli spostamenti sono più difficili.

Gli sportelli secondari del CSV sono sempre **ospitati presso la sede di una o più associazioni di volontariato** che si occupano della gestione operativa dello sportello.

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 su appuntamento dall'operatore.

Va da se comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza (consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...).

Prima di avviare la procedura di erogazione del servizio l'operatore incaricato conduce un'azione di rilevazione e definizione del bisogno espresso dall'associazione richiedente, fondamentale per meglio calibrare il percorso di risposta ed assicurare prestazioni in grado di soddisfare efficacemente l'esigenza manifestata.

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del CSV. In tutti gli sportelli sono presenti telefono, fax, fotocopiatrice, computer, stampante a colori, connessione a internet. Negli sportelli principali sono inoltre disponibili i beni in comodato per le associazioni di volontariato.

Tabella 1.13 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2012

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Ancona Sede Regionale	Privato	Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00	Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00
Ancona Sportello	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
Senigallia	Consulta Com. delle ass. di volontariato	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Solo su appunt. il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00
Jesi	Ass. Donne Sempre	Da martedì a venerdì dalle 16.30 alle 19.00	Solo su appunt. il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	P.A. Croce Azzurra	Il secondo e quarto sabato del mese dalle 16.00 alle 18.30	Solo su appunt. il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	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
Fano	Comune	Solo su appunt. martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appunt. martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appunt. il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appunt. 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 15.00 alle 17.00. Su appunt. in altri giorni	Solo su appunt. il secondo mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Macerata	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
Civitanova Marche	AVIS	Martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle 9.00 alle 12.00 / lunedì, martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appunt. il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 previo contatto telefonico	Solo su appunt. il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00

Città	Soggetto ospitante	Orario di apertura	Orario di presenza dell'operatore
Tolentino	C/o Comune di Tolentino	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 11.00	Solo su appunt. il giovedì dalle 10.00 alle 13.00
Recanati	C/o Croce Gialla Piazzale Europa snc	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appunt. il primo e il terzo lunedì 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
Porto Sant'Elpidio	Casa del Volontariato	Martedì e giovedì dalle 16.00 alle 19.00 e sabato dalle 10.00 alle 12.00	Solo su appunt. il terzo giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Ascoli Piceno	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
San Benedetto del Tronto	Comune	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.30 alle 12.30, mercoledì e giovedì dalle 21.00 alle 23.00, il primo giovedì del mese dalle 17.00 alle 19.00	Solo su appunt. il venerdì dalle 15.30 alle 19.30
Amandola	AVIS	Mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 e sabato dalle ore 16.00 alle 20.00	Solo su appunt. il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00

Nel 2011 erano attivi anche gli sportelli secondari di Castelfidardo, Macerata Feltria, Montegranaro, Spinetoli – Pagliare e Ripatransone.

### 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 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 indispensabili a tradurre le strategie individuate in percorsi operativi.

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 e presenta altresì le relazioni tra azioni, strategie e bisogni individuati. La rendicontazione dettagliata di quanto realizzato nel 2011 (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 CSV sia alle associazioni di volontariato - in particolare per promuovere una sempre migliore conoscenza dei servizi disponibili - sia ad altri soggetti (fondazioni, istituzioni pubbliche, enti non-profit, scuole, sindacati, imprese), mezzi di comunicazione e cittadini in genere.

Gli strumenti utilizzati sono 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 progetti specifici delle diverse aree;
- un sito internet con relativa newsletter elettronica settimanale per comunicare tempestivamente con le

associazioni di volontariato e con chiunque sia interessato, riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di informazioni in diversi ambiti;

- un periodico semestrale 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 sull'attività dell'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:** proficue 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, 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 rinnovato l'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, è continuata l'azione di pressione politica affinché, dopo l'approvazione della Giunta regionale della proposta di legge ed il conseguente invio della stessa alla competente commissione consiliare, avvenuta a febbraio 2011, si avviasse e concludesse in tempi celeri il 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 paragrafo dedicato all'area Promozione del Volontariato.

**Università:** le principali collaborazioni si sono realizzate con gli atenei di Ancona e Macerata in relazione al progetto di orientamento al volontariato rivolto agli studenti universitari, per i cui dettagli si rimanda ai contenuti illustrati nel paragrafo 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.

## SECONDA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE

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

Il sistema di valutazione delle risposte ai bisogni del volontariato, descritto nelle pagine seguenti, è frutto di un percorso di condivisione tra il CSV delle Marche ed il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche.

La struttura teorica applicata all'annualità 2011 ripercorre lo stesso paradigma interpretativo sperimentato nel 2010 e utilizza 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 individuate in fase iniziale.

Lo schema utilizzato analizza le seguenti questioni:

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

L'analisi delle risposte alle questioni sopra definite vengono utilizzate in una logica di apprendimento per la definizione della successiva programmazione. Lo schema di seguito illustrato 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 individuate<sup>3</sup>. Un ulteriore aspetto che intendiamo qui riprendere riguarda il significato che questo capitolo riveste per l'AVM. L'organizzazione CSV è un sistema classicamente basato *sull'offerta dei servizi* piuttosto che regolato dai meccanismi di erogazione su domanda. Per il suo mandato fondativo la struttura può e deve offrire determinati servizi e non altri. Tale meccanismo stride per alcuni versi con l'esigenza di raccordarsi con un territorio in evoluzione che vuole doverosamente partecipare ai percorsi che lo aiutano a crescere. Questi sono i motivi che hanno spinto 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 tali 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 2011 e le relative valutazioni. 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 priorità<sup>4</sup>. Nei

<sup>3</sup> Il sistema di conteggio prevede l'attribuzione del peso che un'azione deve avere all'interno della strategia e della priorità e del peso che le varie strategie hanno nel concorrere al perseguimento delle priorità individuate.

<sup>4</sup> **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:** Garantire in ogni caso l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria - Risultati attesi della priorità:

1. Raggiungere un elevato livello di soddisfazione rispetto alla qualità del servizio erogato, da parte delle associazioni fruitrici delle prestazioni
2. Mantenere il numero delle prestazioni rese dagli operatori interni al CSV rispetto al ricorso a consulenti e collaboratori esterni
3. Incrementare la percentuale delle associazioni che si rivolgono al CSV sul totale delle associazioni potenziali destinatarie dei servizi del CSV
4. Incremento delle richieste di consulenza ed accompagnamento delle associazioni in relazione ad attività di raccolta fondi

paragrafi successivi invece sono stati tratteggiati alcuni spunti di interpretazione e valutazione dei risultati ottenuti.

Tabella 2.1 – Risultati per priorità e strategie

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punt. Strategia	Punt. Priorità	
Enfaticizzare 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	⇒	16 su 20	82
		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"	⇒	22 su 30	
		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	⇒		
		Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni	⇒		
	Servizi di Base	⇒			
	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	⇒	43 su 50	

5. 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

**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. 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

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punt. Strategia	Punt. Priorità
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	⇒	30 su 80
		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	⇒	17 su 20
		Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	⇒	
				46

PRIORITA'	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	⇒	24 su 30
		Volontariato ed imprese	⇒	22 su 30
	Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	⇒		
	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	⇒	8 su 10
		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	⇒	10 su 10
		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	⇒	10 su 10
		Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	⇒	8 su 10
	f. Promuovere l'adozione e l'uso di quelle nuove tecnologie che consentono di aumentare l'efficienza delle azioni realizzate			

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punt. Strategia	Punt. Priorità
Intensificare e qualificare il sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio, valorizzando l'irrinunciabile ruolo politico del volontariato	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 ⇒	34 su 40	85
		⇒ 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 ⇒	34 su 40	
		⇒ Animazione territoriale e lavoro di rete ⇒	17 su 20	
	c. Avviare percorsi e progetti che consentono al volontariato di essere in grado di leggere compiutamente e con competenza i bisogni della comunità territoriale	⇒ Progettazione ⇒	17 su 20	
		⇒ Progettazione ⇒		

PRIORITA'	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 ⇒	19 su 25	81	
	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	⇒ Progetto "Volontaria...mente" ⇒	⇒		41 su 50
		⇒ 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 ⇒			
	c. Sostenere ed accompagnare le associazioni nelle loro autonome iniziative di promozione del volontariato	⇒ Servizio Civile Nazionale ⇒	⇒		20 su 50
		⇒ Progetto "Volontaria...mente" ⇒			
		⇒ Progetto "Mister cittadino" ⇒			
		⇒ Servizio di orientamento al volontariato ⇒			

PRIORITA'	STRATEGIE	AZIONI	Punt. Strategia	Punt. Priorità	
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).	⇒ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi ⇒	62 su 80	78	
		⇒ Consulenza ⇒			
		⇒ Accompagnamento contabile ⇒			
		⇒ Software per la tenuta della contabilità ⇒			
		⇒ Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni ⇒			
	b. Strutturare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti	⇒ Servizio Civile Nazionale ⇒	⇒		16 su 20
		⇒ Informazione/Documentazione ⇒			
		⇒ 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	- Accesso perequato al bando in relazione al numero delle Odv presenti nelle diverse province - Aumento dell'eterogeneità dei soggetti facenti parte delle reti	76 progetti presentati, 69 ammessi e 49 finanziati. 184 servizi di elaborazione proposta e 424 di accompagnamento	Progetti presentati per province e zone sanitarie	Tutte le zone sanitarie hanno presentato iniziative progettuali: Si = 4; sopra al 75% = 3 dal 50 a 75% = 2 sotto al 50% = 1	4	4
			Numero dei servizi di accompagnamento all'elaborazione della proposta progettuale relativa ai bandi progettazione 2011	Dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75% = 2 sotto al 50% = 1	3	3
			Numero dei servizi di accompagnamento alla realizzazione delle azioni progettuali in corso	> 4 servizi per ogni progetto = 3; 4 servizi = 2; < 4 servizi = 1	3	3
			Scostamento costi consuntivi dal budget preventivo	Scostamento > 20% = 1 dal 10% al 20% = 2 < al 10% = 3	3	3
			Composizione tipologica delle reti (progetti 2009)	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	2
			Percentuale delle Odv che hanno avuto accesso al bando sul totale delle Odv presenti nel data base del CSV	Sopra al 20% = 3 dal 15% al 20% = 2 dal 10% al 15% = 1 < al 10% = 0	3	3
			Percentuale delle proposte progettuali sufficienti sul totale delle presentate	Dal 90% al 100% = 4 dal 75% al 90% = 3 dal 50% al 75% = 2 sotto al 50% = 1	4	2
			Percentuale delle proposte progettuali realizzate sul totale delle proposte progettuali approvate	Dal 90% al 100% = 3 dal 75% al 90% = 2 dal 50% al 75% = 1 sotto al 50% = 0	3	3
			Percentuale delle proposte progettuali ammissibili sul totale delle proposte progettuali presentate	Dal 90% al 100% = 3 dal 80% al 90% = 2 dal 50% al 80% = 1 sotto al 50% = 0	3	3
			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	51 reti di cui 2 nuove. 229 incontri realizzati. 4 incontri in media per ogni rete. 98% di reti che hanno prodotto risultati concreti. 27% delle associazioni che hanno partecipato alle attività previste.	1.1.1 Numero reti attive distinte tra reti consolidate e nuove reti
	Reti consolidate dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75% = 2 sotto al 50% = 1	3				2
1.1.3 numero incontri realizzati per reti e tipologia soggetti partecipanti	Nessun incontro = 1 due incontri = 2 incontri > di 2 = 3	3				3
	Presenza nelle reti dei seguenti soggetti: Odv, terzo settore e EELL tutte = 4; sopra al 50% = 3 dal 25% a 50% = 2 sotto al 25% = 1	4				3
1.1.4 n. reti che hanno prodotto documenti e/o progetti e/o...	Dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75% = 2 sotto al 50% = 1	3				3
	1.1.5 Percentuale delle Odv che hanno partecipato all'attività di animazione territoriale sul totale delle Odv attive	Sopra al 25% = 3 dal 25% al 20% = 2 dal 20% al 15% = 1 < al 15% = 0	3	3		

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. Max	Punt. ottenuto
Progetto "Volontaria...mente"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del numero dei mini progetti gestiti direttamente dalle associazioni</li> <li>- Mantenimento del numero dei ragazzi che partecipano allo stage proporzionalmente al numero delle classi</li> <li>- Mantenimento del numero dei ragazzi che entrano stabilmente nelle associazioni proporzionalmente al numero delle classi</li> </ul>	72 scuole, 317 classi e 254 associazioni coinvolte. L'86% delle scuole ha inserito il progetto nel POF ed il 99% delle scuole aderenti al progetto lo scorso anno scolastico, hanno confermato l'adesione anche per il corrente anno. 1198 studenti partecipanti agli stage e 646 inseriti nelle associazioni.	Numero di classi coinvolte	> del budget classi previsto= 2; = budget classi previsto= 1; < budget classi previsto=0	2	2
			Numero dei ragazzi che partecipano allo stage nelle associazioni	> del 30%=3; dal 20% al 30%= 2; dal 10% al 20%= 1; < al 10%= 0	3	3
			Numero di ragazzi che s'inseriscono all'interno delle associazioni	> del 15%=3; dal 15% al 10%= 2; dal 10% al 5%= 1; < al 5%= 0	3	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
			N. delle scuole che confermano l'adesione al progetto tra quelle che avevano aderito lo scorso anno	Dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75%= 2 sotto al 50% = 1	3	3
Progetto "Mister cittadino"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Incremento del numero dei mini progetti gestiti direttamente dalle associazioni</li> <li>- Raggiungimento degli obiettivi in termini di numero di scuole e classi coinvolte</li> </ul>	41 scuole, 141 classi e 139 associazioni coinvolte	Numero di classi coinvolte	> del budget classi previsto= 2; = budget classi previsto= 1; < budget classi previsto=0	2	0
			% delle classi coinvolte ove sono stati realizzati gli approfondimenti da parte delle Odv;	Dal 75% al 100% = 3 dal 50% al 75%=2 sotto al 50% = 1	3	3
Servizio di orientamento al volontariato	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Mantenimento del numero delle richieste di consulenza ed orientamento</li> <li>-Aumento delle Odv coinvolte</li> <li>-Maggiore coinvolgimento delle ass. studentesche</li> </ul>	150 cittadini che si sono rivolti agli sportelli del CSV, 145 quelli che si sono rivolti agli sportelli itineranti presenti nelle più importanti manifestazioni pubbliche della regione e 241 gli studenti che si sono rivolti allo sportello di orientamento presente nelle Università di Ancona, Macerata e Camerino. 5 seminari informativi sulle opportunità europee per i giovani realizzati nelle 5 università marchigiane con 180 partecipanti. 106 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	3
			Numero dei contatti presso lo sportello itinerante	>150=3 da 150 a 100=2 da 100 a 50=1 <50=0	3	2
			Numero dei servizi di orientamento erogati negli sportelli del CSV	>150=3; da 100 a 150=2; da 100 a 50=1; <50=0	3	2
			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 ed imprese	Aumentare il numero di imprese che hanno rapporti di collaborazione con le associazioni	2 iniziative realizzate congiuntamente alle associazioni di categoria, 3 con imprese. 39 offerte inserite nel sito "Beni usati & Solidali" con 86 beni. Al sito sono iscritte 310 associazioni e 36 fornitori.	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=2; <30=1	3	2
			Numero dei beni offerti alle Odv tramite il sito Beni Usati & Solidali	> 75 =3 da 75 a 50=2 < 50= 1	3	3
			Numero dei beni assegnati alle Odv tramite il sito Beni Usati & Solidali, in percentuale su quelli offerti	> 90% =3 dal 90% al 75% =2 dal 75% 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
			Progetti partecipanti al premio "Volontariato ed Imprese"	Aumento rispetto all'edizione precedente = 3 Mantenimento = 2 Diminuzione= 1	3	1
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	Aumentare le conoscenze delle associazioni di volontariato.	5 edizioni del seminario "Cittadinanza, diritti e volontariato" cui hanno partecipato 136 volontari. 1 edizione del corso a distanza sulla "comunicazione efficace" cui hanno partecipato 22 volontari. 2 edizioni del corso "Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo Settore" cui hanno partecipato 36 volontari. 1 edizione del master regionale di primo livello per dirigenti di 50 ore, cui hanno partecipato 48 volontari. 1 edizione del master regionale di secondo livello per dirigenti di 40 ore, cui hanno partecipato 24 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	> 20= 3; da 15 a 20=2; < 10=1	3	3
			Numero edizioni realizzate	> del numero di edizioni previsto= 3; = budget edizioni previsto= 2; < budget classi previsto=1	3	1
			Costi sostenuti	Scostamento > 15%=1 >10%=2 <al 5%=3	3	3
			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 15% = 3 dal 10% al 15% =2 dal 20% al 10% =1 < al 10%=0	3	0
Le attività formative proposte dalle associazioni	Accesso perequato al bando in relazione al numero delle Odv presenti nelle diverse province	53 percorsi formativi presentati dalle associazioni, di cui 48 approvati e 46 realizzati e 1322 ore di formazione complessivamente svolte e 1026 soggetti complessivamente partecipanti. 37 seminari presentati dalle associazioni, di cui 35 approvati e 33 realizzati e 267 ore di formazione complessivamente svolte e 2599 soggetti complessivamente partecipanti. 448 servizi di accompagnamento	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	3
			Percentuale delle Odv che hanno avuto accesso al bando sul totale delle Odv	Sopra al 20% = 3 dal 15% al 10% =2 dal 10% al 15% =1 < al 10%=0	3	0
			Percentuale delle iniziative formative sufficienti 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% = 2	4	4
			Esiti interviste di valutazione finale delle iniziative formative: grado di soddisfazione	Soddisfazione da 4 a 5 = 3; 3= 2; <3= 1;	3	3

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. Max	Punt. ottenuto
		alla realizzazione delle iniziative formative e 63 all'elaborazione della proposta.	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
			Percentuale delle proposte formative ammissibili sul totale delle proposte presentate	Dal 90% al 100% = 3 dal 80% al 90% = 2 dal 50% al 80%=1 sotto al 50% = 0	3	3
Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	Aumento delle competenze degli operatori	9 percorsi formativi per circa 69 ore di formazione a dipendente per le sedi provinciali e 28 per la sede regionale.	Numero ore di formazione realizzate	Pari a quelle previste= 1 < a quelle previste=0	1	1
			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
Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"	Aumento della visibilità del volontariato marchigiano	Realizzazione di un numero del semestrale "Volontariato Marche" inviato a circa 3000 destinatari. Sito internet aggiornato quotidianamente con 79000 visitatori annui e 256000 pagine visitate. 730 notizie inserite nel sito e 647 eventi. Newsletter elettronica settimanale inviata a circa 3285 destinatari	Numero di accessi unici giornalieri suddivisi per area del sito	Aumento del numero degli accessi: >20%=3 dal 10% al 20%=2 da 1 al 10%=1 nessun incremento=0	3	3
			Puntualità uscite VM	Tempi rispettati=1 Tempi non rispettati=0	1	1
			News prodotte sul sito	Aumento delle news pubblicate: >10%=3 dal 5% al 10%=2 da 1 al 5%=1 nessun incremento=0	3	3
			Eventi segnalati sul sito	Aumento degli eventi pubblicati: >10%=3 dal 5% al 10%=2 da 1 al 5%=1 nessun incremento=0	3	0
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 Odv rispetto alle annualità precedenti. Mantenimento del numero di consulenze erogate negli ultimi anni. Aumento dei servizi di grafica e stampa erogati	457 comunicati stampa e 18 conferenze stampa con 224 associazioni coinvolte (15% di quelle attive). Dalla rassegna stampa prodotta emerge come per ogni comunicato siano usciti mediamente 2,3 articoli sui quotidiani locali. 107 sono state le rubriche fisse realizzate nei mezzi di comunicazione locale alle quali hanno partecipato 109 associazioni. 682 servizi di elaborazione grafica e stampa di materiale promozionale erogati a 397 associazioni (28 % di quelle attive). 89 consulenze erogate	Numero comunicati stampa e conferenze stampa usciti sui mezzi di comunicazione rispetto a quelli prodotti	Dal 75% al 100% =3 dal 50% al 75%= 2 dal 25% al 50% =1 < 25%=0	3	3
			Numero comunicati stampa e conferenze stampa prodotti	Aumento dei comunicati prodotti: >15%=3 dal 15% al 10%=2 da 10 al 5%=1 <5%=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 Odv coinvolte annualmente nelle rubriche fisse sui media	Aumento del numero delle associazioni coinvolte=2 Conferma=1 Diminuzione=0	2	2
			Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive per il servizio ufficio stampa	sopra al 25%= 3 dal 20% al 25% =2 dal 20% al 10% =1 < al 10%=0	3	1
			Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive per il servizio grafica e stampa	Sopra al 30%= 3 dal 25% al 30% =2 dal 25% al 10% =1 < al 10%=0	3	2
			Numero dei servizi di sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv	Aumento del numero dei servizi= 3 Mantenimento = 2 Diminuzione= 1	3	1

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. Max	Punt. ottenuto
Consulenza	- Mantenimento del numero di consulenze erogate negli ultimi anni.	1.723 consulenze erogate nella varie aree a 465 associazioni. Il 99 % delle consulenze sono state erogate da personale interno. Il 70% delle consulenze sono concentrate in due aree: amministrativo/fiscale e legale. A fronte di 75 consulenze erogate per la presentazione di progetti 44 hanno portato alla presentazione di proposte. Di queste 15 sono state finanziate e altre 29 sono in corso di valutazione.	Numero delle consulenze	Aumento del numero medio delle consulenze erogate negli ultimi 3 anni (2008,2009,2010) (>10%) = 3 Mantenimento = 2 Diminuzione (<10%) = 1	3	2
			Numero delle consulenze progettuali che hanno portato alla presentazione del progetto	Dal 75% al 100% =3 dal 60% al 75%= 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	- Domanda del servizio in linea con quella espressa dalle Odv negli ultimi anni. - Diminuzione della richiesta di ore di consulenza da parte delle associazioni che hanno usufruito del servizio negli anni scorsi.	168 interventi con 83 associazioni coinvolte. 228 ore di consulenza erogate in totale di cui il 46% alle associazioni già aderenti al percorso. L'84% delle associazioni che non usufruiscono del servizio tengono la contabilità autonomamente. 410 domande del 5 per mille trasmesse.	% delle ore di consulenza richieste dalle "vecchie" Odv sul totale	<40%=3 dal 50% al 40%=2 >50%=1	3	2
			Numero ore complessivamente erogate	Aumento rispetto al 2010 (>10%) = 3, mantenimento (± 10%) = 2, diminuzione (<10% = 1)	3	1
			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	3
			% delle associazioni che tengono la contabilità autonomamente e che hanno seguito il percorso di accompagnamento negli anni scorsi	>=75% = 3 punti; dal 50 al 75% = 2 punti; < 50% = 1 punto	3	3
Software per la tenuta della contabilità	- Domanda di nuove installazioni in linea con quella espressa dalle Odv negli ultimi anni.	287 installazioni attive (di cui 27 nuove)	% nuove installazioni sul totale	>15%= 3 dal 10 al 15%=2 <10%=1	3	2
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.	25 associazioni che hanno aderito al percorso e tutte lo hanno completato: 14 hanno fatto il BS e 11 documenti intermedi. Oltre il 70% delle associazioni che in passato hanno aderito al percorso redigono autonomamente il proprio bilancio sociale	Media delle giornate di lavoro richieste dalle "vecchie" Odv	<=7 = 3 punti, <=10 = 2 punti; >10 = 1 punto	3	3
			% delle Odv che hanno concluso il percorso consulenziale sul totale delle richiedenti;	Dal 80% al 100% =3 dal 75% all'80%= 2 dal 50% al 75% =1 < 50%=0	3	3
			% delle associazioni che redigono il bilancio sociale autonomamente, tra quelle che hanno seguito il percorso di accompagnamento negli anni scorsi;	>75% = 3 punti, dal 50% al 75% = 2 punti, <50% = 1 punto	3	2
			Numero di associazioni servite relativamente ai documenti di rendicontazione sociale intermedia rispetto agli scorsi anni	Aumento >=30% = 3 punti; Aumento tra il 10 e il 30% = 2 punti; Mantenimento (± 10%) = 1 punto; diminuzione = 0 punti	3	3

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. Max	Punt. ottenuto
Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	- Migliore visibilità del sostegno e della collaborazione del CSV alle iniziative del volontariato marchigiano - Migliore comunicazione delle iniziative e dei servizi del CSV - Incrementare l'utilizzo delle nuove tecnologie nell'implementazione e delle azioni programmate dal 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 hanno fatto uso di nuovi strumenti e procedure connesse all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche (registrazioni area riservata, accesso ai servizi on-line, utenti FAD) sul totale	Sopra al 25%= 3 dal 20% al 25% =2 dal 10% al 20% =1 < al 10%=0	3	3
Servizio Civile Nazionale	- Incremento della percentuale dei progetti approvati - Copertura totale dei posti finanziati	65 associazioni accreditate, 7 progetti presentati, 6 approvati e 5 finanziati, 16 posti richiesti, 12 finanziati e 12coperti	N. Progetti (approvati su presentati)	Dal 75% al 100%=2; dal 50% al 75%=1; sotto al 50%=0	2	1
			N. Volontari impiegati in relazione ai posti finanziati	100%=2; dal 80% al 100%=1; sotto al 80%=0	2	2
Servizi di Base	Mantenimento dei livelli di erogazione del servizio	1139 servizi d'uso del pc, 915 del telefono/fax, 5352 servizi di fotocopie e stampe, 1094 prestiti di beni, 239 utilizzi delle sale riunioni. 644 Odv coinvolte (45% di quelle attive)	N. servizi erogati per tipologia e sportello	Aumento o mantenimento dei servizi=1 Diminuzione=0	1	1
			Odv 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	65 servizi di documentazione e 903 informazioni erogate	N. servizi di Informazioni di base erogati per prov.	Aumento o mantenimento dei servizi=1 Diminuzione=0	1	1
			N. servizi di Documentazione erogati per prov.	Aumento o mantenimento dei servizi=1 Diminuz=0	1	1
Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	Mantenimento delle relazioni	Periodici incontri 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	1
			Numero degli incontri della Commissione regionale progettazione	Nessun incontro= 0 uno o due incontri= 1 tre o quattro incontri = 2 >4 incontri=3	3	3
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 a tutti i momenti istituzionali=1 Mancata partecipazione= 0	1	1
Risorse economiche	- Aumento della percentuale delle risorse a disposizione del CSV rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91. - Mantenimento 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 2,3%	Quota delle risorse rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91 sul totale del bilancio del CSV per il 2011	>10%=3; dal 5% al 10%=2; dal 5% all'1%=1; <1%=0	3	1
			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 <3=1 0=0	3	1

AZIONE	RISULTATI ATTESI	RISULTATI OTTENUTI	INDICATORI		Punt. Max	Punt. ottenuto
Altri indicatori	Mantenimento della percentuale delle associazioni che si rivolgono al CSV. Realizzazione di azioni rivolte ai coordinamenti regionali.	L'83% delle associazioni attive nelle Marche si è rivolto almeno una volta al CSV. Nessuna azione rivolta ai coordinamenti regionali.	% delle associazioni che si rivolgono al CSV sul totale delle Odv marchigiane	>85%= 3 dal 80% al 85%= 2 <80%=1	3	2
			Numero delle azioni rivolte ai coordinamenti regionali	>2=3 2=2 <2=1	3	0

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

E' 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: questo è stato declinato nella fase di programmazione annuale del sistema CSV dai soggetti partecipanti, che hanno proposto e co-definito una percezione di qualità attesa delle singole azioni<sup>5</sup>.

Queste attese sono frutto di attribuzioni fatte sulla base di diversi fattori quali: le esperienze pregresse (cosa è successo negli anni passati); l'importanza percepita dell'azione in base alle risorse umane ed economiche 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 la *teoria del programma*<sup>6</sup> (che può essere definita come l'insieme delle assunzioni circa i risultati che un programma prevede di produrre e le strategie e le tattiche che il programma intende adottare per raggiungere i suoi obiettivi) all'interno di un contesto "aperto" in cui l'efficacia del programma non è rigidamente e scientificamente determinata a priori potendo essere sostenuta/ostacolata da proiezioni non del tutto esatte e dall'agire di nuovi fattori, imprevisi in fase di programmazione, che intervengono nel corso della sua realizzazione.

La scala massima utilizzata per attribuire il valore a ciascuna azione è stata da 0= *nessun risultato rispetto a quello atteso*, a 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 è al di sotto del 75% significa che non si è riusciti a rispondere come si voleva alla priorità individuata.

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

Nella seconda sezione sono invece descritti i dati di sintesi delle azioni ed iniziative realizzate dal CSV, cercando di rispondere in particolare alla domanda "Come siamo riusciti a rispondere ai bisogni individuati?"<sup>7</sup>. 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.

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

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

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

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

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

#### **Conformità della natura giuridica del Centro**

L'AVM è una Associazione di II livello, cioè Associazione costituita da altre Associazioni, con personalità giuridica privata ai sensi del DPR 361/2000, come da Decreto n. 5 del 19/01/2004 del Dirigente Regionale del Servizio Enti Locali ed Enti Dipendenti dalla Regione, pubblicato sul BUR Marche n. 21 del 5 marzo 2004. La formale comunicazione è agli atti del Comitato di Gestione (16 luglio 2004). L'Art. 3 dello Statuto prevede che possano aderire in qualità di soci solo Associazioni di Volontariato iscritte al Registro Regionale. Nei documenti inviati è riportato l'elenco completo dei soci AVM al 01/03/2011. Per ogni associazione è stato indicato il relativo codice identificativo Orps (*Osservatorio Regionale Politiche Sociali*) della Regione Marche.

#### **Tutti i soci risultano iscritti al Registro Regionale.**

L'AVM stessa è iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato ai sensi dell'art. 3 c. 7 della LR 48/95, in attuazione dell'art. 6 della Legge 266/91, a seguito del DDS n. 00254/1998 (codice Orps n. 600397 – sezione “culturale”).

**Non risultano inviati al Comitato di Gestione decreti di cancellazione.**

#### **Conformità dello Statuto**

Lo Statuto in vigore è quello approvato dall'Assemblea dei soci del 27 gennaio 2001. Il Regolamento dell'Associazione AVM è stato approvato, ai sensi dell'art. 19 dello Statuto, dal Consiglio Direttivo in data 17 ottobre 2001. L'articolo 18 e l'articolo 26 dello Statuto rinviano al Regolamento di Funzionamento per “eventuali limitazioni” della partecipazione dei rappresentanti nominati dal Comitato di Gestione negli organi del CSV. Tali limitazioni, qualunque esse siano, non sono legittime e pertanto si ravvisa la necessità di modificare appena possibile tale enunciazione. *L'articolo 31 dello Statuto propone termini per l'approvazione del bilancio preventivo (31.12 + eventuali 2 ulteriori mesi) che potrebbero essere dissonanti rispetto alle previsioni del documento di indirizzo condiviso (31.10).*

**E' in corso la revisione dello Statuto, che procederà compatibilmente con l'entrata in vigore della nuova Legge Regionale, in modificazione della LR 48/95.**

#### **Conformità al Bando istitutivo**

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

#### **Conformità del Regolamento interno**

In data 17 febbraio 2003 il Consiglio Direttivo del CSV ha modificato il “Regolamento per la gestione del Centro di Servizio per il Volontariato” inserendo nell'art. 3, a seguito della formale richiesta avanzata dal Comitato di Gestione in termini pregiudiziali rispetto all'assegnazione di risorse sul capitolo “Sostegno ai progetti promossi dalle Odv”, la possibilità del CSV di “contribuire all'attuazione dei progetti promossi dalle Organizzazioni di Volontariato fornendo alle organizzazioni interessate prestazioni o servizi previsti dagli stessi progetti”. L'articolo 8 del Regolamento AVM prevede la limitata partecipazione dei componenti nominati dal Comitato di Gestione negli organi del CSV, che non è legittima e va prontamente eliminata. Nel dicembre 2008 è stato approvato un documento di revisione organizzativa che interviene su alcune aree disciplinate anche dal Regolamento. *Si dovrebbe avviare un percorso di armonizzazione dei testi.*

**E' in corso l'iter di revisione regolamentare congiuntamente a quello statutario.**

#### **Rinnovo cariche sociali**

Il rinnovo delle cariche è avvenuto nell'anno 2011. La durata è triennale.

Il Consiglio Direttivo, nominato in data 16 aprile, nella medesima giornata ha confermato la Presidenza; il 3 maggio ha nominato il VicePresidente ed il Tesoriere. Nella riunione del 21 luglio 2010 il Comitato di Gestione, insediatosi per il proprio 8° mandato, ha provveduto alla nomina dei componenti degli organi direttivo e di controllo di propria competenza.

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

**Legittimità delle azioni previste nel programma****Conformità formale**

La documentazione è trasmessa al Comitato di Gestione a mezzo raccomandata entro il termine previsto nel Bando Istitutivo e nelle modalità descritte nelle "Linee Guida" approvate dal Comitato di Gestione medesimo.

**Conformità finanziaria - Delibere del Comitato di Gestione**

Ai fini di un corretto esame della documentazione inviata dal CSV, si ritiene opportuno ripercorrere lo sviluppo temporale delle deliberazioni assunte dal Comitato di Gestione in relazione al programma 2011.

Il programma 2011 approvato dal Comitato di Gestione ammonta ad **euro 2.798.039,04**.

		% 2011	% 2010
Spesa Corrente	1.933.654,03	69,11%	70,30%
Sostegno alla Progettazione	849.385,01	30,36%	28,05%
Oneri Pluriennali - Investimenti	15.000,00	0,54%	1,66%

Le somme vengono correttamente esposte, nel totale e nella loro ripartizione per capitoli di spesa, nel documento redatto dal CSV denominato: "Rendiconto consuntivo dei Contributi Ricevuti per la gestione del CSV – Esercizio 2011".

Le deliberazioni del Comitato di Gestione sono state correttamente registrate.

**Conformità finanziaria - Approvazione del Conto Consuntivo**

Il documento di rendiconto inviato al Comitato di Gestione dal CSV è stato approvato dal Consiglio Direttivo riunitosi in data 27 marzo 2012 e sottoposto alla Assemblea dei soci il giorno 11 aprile 2012.

**Conformità finanziaria - Relazione organo amministrativo**

Le informazioni sono riportate nella "Nota Integrativa" al bilancio e nel "Bilancio Sociale 2011". Nella Nota Integrativa è stato inserito il Rendiconto Finanziario del Comitato di Gestione per l'anno 2011, con l'evidenza che non sono state richieste nuove risorse al Fondo Speciale.

**Conformità finanziaria - Relazione organo di controllo**

Il Collegio dei Revisori del CSV, in sede di esame del "bilancio consuntivo dell'anno 2011", si esprime in tal senso:

"Durante l'esercizio il collegio ha effettuato le verifiche di sua competenza ed in sede di chiusura ha esaminato e verificato il rendiconto sottoposto dal Consiglio direttivo senza riscontrare alcuna eccezione..... conferma, inoltre, di aver sempre riscontrato la piena collaborazione del Consiglio direttivo e del personale amministrativo, e di non aver riscontrato violazioni nella condotta amministrativa degne di nota. Si esprime pertanto parere favorevole all'approvazione del Bilancio predisposto dal Consiglio direttivo." (dalla relazione firmata e datata 28 marzo 2012).

**Governance - La base associativa**

Nel Bilancio Sociale e nelle tavole allegate sono elencati soci, in numero di 481 (erano 465 nel 2010), pari al 43% delle Odv iscritte al Registro regionale.

La tabella seguente mostra l'**indice di attrazione** (*nuovi soci*) e l'**indice di rappresentanza**. Il primo è sempre positivo e ciò significa che la compagine sociale è crescente. Il secondo inverte la tendenza degli ultimi anni e cresce.

Indice di attrazione nuovi soci/totale soci		Indice di rappresentanza totale soci/totale Odv iscritte al registro	
2003	n.d.	2003	0,28
2004	0,18	2004	0,34
2005	0,11	2005	0,39
2006	0,04	2006	0,38
2007	0,15	2007	0,36
2008	0,03	2008	0,35
2009	0,01	2009	0,33
2010	0,13	2010	0,40
2011	0,03	2011	0,43

**Governance - Momenti di consultazione della base associativa**

Nel 2011 sono state svolte 2 assemblee ordinarie alle quali hanno partecipato 78 delegati alla prima (69% degli aventi diritto) e 33 alla seconda (29% degli aventi diritto) in rappresentanza di altrettante organizzazioni di volontariato. I valori sono nella media superiori a quelli del 2010.

**Dal 2005 il numero delle assemblee è sempre stato pari al minimo statutario (Art. 13 : “L’Assemblea viene convocata in via ordinaria almeno due volte all’anno”).**

**Considerato il meccanismo della rappresentanza è evidente che l’Assemblea Regionale non è il luogo in cui il Volontariato possa esprimere direttamente le proprie istanze.** Anche per questo motivo sono state mantenute le azioni: *il percorso di programmazione realizzato per costruire i documenti di programma 2011 ed il potenziamento del ruolo delle AVM provinciali.*

**Governance - Funzionamento del Consiglio Direttivo**

Nel corso dell’anno si sono svolte 8 riunioni del Consiglio Direttivo, come nel 2010; nel 2009, 2008 e nel 2007 erano state 9.

**Governance - Funzionamento del Collegio dei Revisori**

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

Nelle due tabelle seguenti riepiloghiamo gli indicatori delle aree “Governance” e “Legittimità”.

*Area legittimità*

Indicatori		Punt. Max	Punt. ottenuto
		5	4
Conformità della natura giuridica del Centro	100% dei soci iscritti al RR = 1; % valori 100% = 0	1	1
Conformità di Statuto e Regolamento CSV	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	0
Conformità del funzionamento degli organi e della gestione complessiva alla normativa ed alle prescrizioni del Bando istitutivo	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1
Conformità della documentazione di programmazione e rendicontazione prodotta dal CSV, ivi comprese le procedure di approvazione	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1
Conformità finanziaria delle azioni sviluppate dal CSV rispetto alle somme disponibili ed attribuite	Assenza di rilievi da parte del CoGe e degli organismi statutari di controllo e garanzia = 1; Presenza di rilievi = 0	1	1

Area governance

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

Area delle azioni del CSV

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

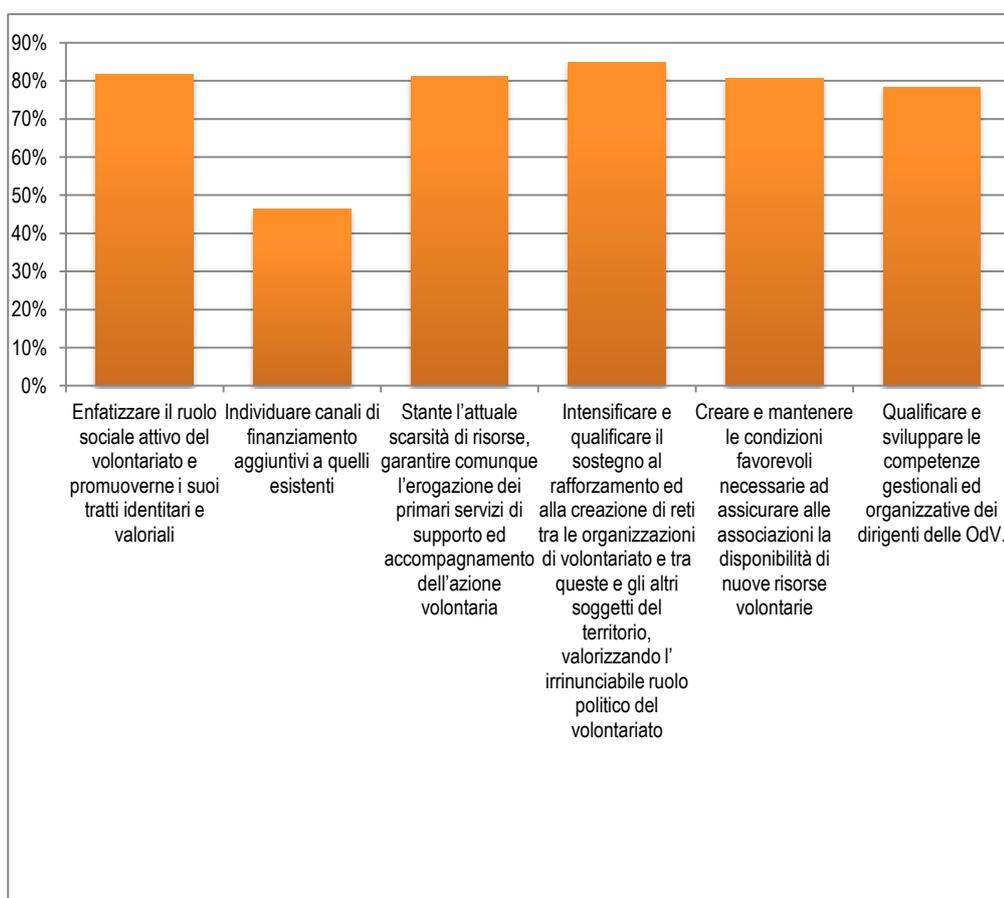


Tabella 2.3 – Risultati attesi per priorità

Priorità	% di raggiungimento
Enfatizzare il ruolo sociale attivo del volontariato e promuoverne i suoi tratti identitari e valoriali	82%
Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti	46%
Stante l'attuale scarsità di risorse, garantire comunque l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria	81%
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	85%
Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie	81%
Qualificare e sviluppare le competenze gestionali ed organizzative dei dirigenti delle Odv.	78%

Su sei priorità individuate (ossia sui bisogni prioritari ai quali le azioni messe in campo dovevano dare risposta) possiamo dire che cinque hanno avuto una risposta più che positiva (Cfr tab. n. 1) ed una invece è ben al di sotto degli 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 le complessità dei risultati auspicati
- quali sono le caratteristiche imprescindibili del sistema.

#### I risultati positivi

Osservando la tabella n. 1 ci sembra di poter dire che si è stati in generale all'altezza del compito assegnato, poiché cinque priorità su sei hanno raggiunto i risultati auspicati. Alla necessità di *Enfatizzare il ruolo sociale attivo del volontariato e promuoverne i suoi tratti identitari e valoriali* si è risposto con una serie di azioni che hanno determinato dei risultati molto positivi (82% rispetto alle attese), così com'è avvenuto nella risposta alla necessità di *Garantire in ogni caso l'erogazione dei primari servizi di supporto ed accompagnamento dell'azione volontaria* (81%) e di *Creare e mantenere le condizioni favorevoli necessarie ad assicurare alle associazioni la disponibilità di nuove risorse volontarie* (81%).

Si è avuta inoltre una buona efficienza realizzativa a livello di gestione delle azioni di qualificazione delle Odv e nel *sostegno al rafforzamento ed alla creazione di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e gli altri soggetti del territorio*: in entrambi i casi infatti i valori raggiunti sono superiori al 75%, in linea con quelli attesi.

Nel Bilancio Sociale della scorsa annualità si scriveva che si raggiungevano risultati positivi in quei servizi: *"...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 dati in nostro possesso quest'anno sembrerebbero parlarci di una maturità diversa del CSV e delle associazioni di volontariato, di una raggiunta capacità del CSV di intessere relazioni tra organizzazioni, di coinvolgere le associazioni di volontariato anche su servizi di alta soglia.

Sul core service del CSV, ossia sul servizio centrale sul quale il CSV riesce a dare riposta e sul quale le Odv si attivano, si raggiungono valori ampiamente superiori alla media mentre sugli altri si raggiungono comunque generalmente dei risultati molto positivi.

Dunque le strategie messe in campo dal CSV nell'accompagnamento del percorso sull'identità e i valori dell'azione volontaria sono state efficaci pur se il contesto nel quale si sono svolte le azioni è per certi versi impervio, con l'erogazione di servizi di tipo negoziale: la partecipazione dei volontari al confronto tra Odv e l'elaborazione di dibattiti e azioni oltre il vissuto della propria associazione sono traguardi dei quali 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 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 arrivato il momento di raccogliere i frutti.

Sul fronte dell'equilibrio tra innovazione e conservazione, c'è stata la scelta del CSV di indicare come prioritario nel 2011, il mantenimento dell'erogazione di servizi di base, messo a rischio dal taglio delle risorse economiche. La strategia messa in campo è legata all'introduzione di misure atte a migliorare l'efficienza organizzativa. Il livello di raggiungimento di risultati di risposta a tale priorità è uguale all'81%.

Sulla qualificazione delle competenze dei volontari vale il discorso già fatto nella scorsa annualità: è alto il livello di raggiungimento degli esiti (*% di raggiungimento dei risultati pari al 78%*) ma permangono alcune sacche di miglioramento.

Si è riusciti a "*Garantire, specificamente 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*" con un'offerta qualitativamente ottimale e con ampia soddisfazione dei partecipanti, ma le Odv coinvolte sono state meno del 10% del totale.

Persiste in questo caso un'ambiguità nella fase di programmazione e in quella successiva di attribuzione dei risultati attesi: esiste nella programmazione un'evidente tensione al cambiamento e alla qualificazione delle proposte che porta con sé offerte formative in parte sconosciute e quindi incomprese, e dall'altra una centralizzazione della logistica (solo in Ancona per alcune e solo nelle sedi provinciali per altre) che richiede ai volontari un investimento di tempo e di energie maggiore.

Dunque la qualificazione e lo sviluppo delle competenze dei volontari riguarda l'universo delle Odv e non una parte di queste, ma le strategie scelte, per motivi economici e di qualità dell'offerta, vanno in controtendenza: 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, che sappiamo essere impossibile da ottenere: 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 termini di scelte strategiche da percorrere.

Rispondere alla priorità "*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 all' 85%*) è significato per il CSV 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 ed 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 un Don Chisciotte che combatte contro i mulini a vento.

In questo scenario una svolta importante è stata il rafforzamento del rapporto tra organizzazioni del terzo settore, elemento del tutto nuovo rispetto alla storia precedente, che ha dato forza ed enfasi ad uno stesso sentire rispetto al ruolo di *Advocacy* e di tutela della comunità locale.

Il risultato negativo è legato alla priorità “*Individuare canali di finanziamento aggiuntivi a quelli esistenti ( % di raggiungimento dei risultati pari al 46%)*”.

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 in modo residuale, e in una percentuale inferiore rispetto alla scorsa annualità. Cosa è accaduto?

Alcune aree di criticità sono strutturali, il CSV è infatti un’organizzazione di secondo livello che difficilmente attira le potenziali missioni filantropiche delle imprese, eventualmente sollecitate ad offrire supporto direttamente ai soggetti in difficoltà. E’ da riconoscere inoltre che la profondità della crisi finanziaria ed economica attuale ha messo comunque a dura prova anche le imprese che faticano oggi maggiormente a “sposare” cause sociali.

Possiamo dire inoltre che le azioni implementate in questa strategia hanno un respiro lungo (progettazione europea; campagne di promozione del CSV...) i cui frutti potranno vedersi nei prossimi anni.

Le spinte a fare di necessità virtù (la ricerca di canali di finanziamento aggiuntivi) interroga l’organizzazione sui propri modelli culturali e sul mettere insieme l’irruenza del nuovo assieme, alla storia delle esperienze e delle competenze acquisite. Parafrasando una definizione di Lerner e Ford<sup>9</sup> sul cosa siano le competenze delle persone, potremmo dire che: “*un’organizzazione viene giudicata competente quando è in grado di mostrare comportamenti, pensieri ed emozioni appropriate. Ma per comportarsi in maniera appropriata in un mondo mutevole e/o complesso non è possibile fare sempre la stessa cosa. E’ necessario essere flessibili*”.

In questa flessibilità rientrano le competenze delle singole persone ma anche i sistemi di comunicazione ed identitari: fino al 2010 il CSV non ha avuto bisogno di “vendersi”, di essere appetibile per un progetto o un’immagine sulla quale investire (la partecipazione delle imprese, le partnership europee con organizzazioni lontane); anzi la centralità del proprio essere era essenzialmente legata alla qualità dei servizi erogati in risposta alle richieste delle Odv.

La ricerca di canali di finanziamento sposta ora il focus da tutt’altra parte alla ricerca di ricette adatte che ad oggi non sembrano essere state trovate.

Come già sottolineato nel Bilancio Sociale 2010 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 del CSV 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 investire ciò che è successo nel passato, anziché scomparire favorendo solo la visibilità delle Odv, rendersi soggetto pubblico, polo di attrazione e condivisione.

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.

Tabella 2.4 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

Strategia	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Progetto “Volontaria...mente”	23	23	100%
Informazione/Documentazione	2	2	100%
Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l’aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	7	7	100%
Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	1	1	100%
Promozione delle iniziative e delle attività del CSV	3	3	100%

<sup>9</sup> In Teoria dei Sistemi Evolutivi

Strategia	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Redazione del Bilancio Sociale delle associazioni	12	11	92%
Progettazione	30	26	87%
Animazione territoriale e lavoro di rete	19	16	84%
Servizio di orientamento al volontariato	12	10	83%
Le attività formative proposte dalle associazioni	27	22	81%
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	22	17	77%
Accompagnamento contabile	12	9	75%
Consulenza	12	9	75%
Servizi di Base	4	3	75%
Servizio Civile Nazionale	4	3	75%
Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	19	14	74%
Sito internet, newsletter, "Volontariato Marche"	13	9	69%
Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	9	6	67%
Software per la tenuta della contabilità	3	2	67%
Volontariato e imprese	20	13	65%
Progetto "Mister cittadino"	5	3	60%
Altri Indicatori	6	2	33%
Risorse economiche	8	2	25%

Al fine di rendere l'analisi il più possibile articolata, oltre alla valutazione del risultato complessivo per priorità, nella tabella 2.4 si illustrano i risultati attesi e ottenuti per strategia, mentre nella Tabella 2.5 si indicano quelle azioni sulle quali esiste, per alcune tipologie di indicatori, uno scarto maggiore tra i risultati attesi e risultati ottenuti. Questo tipo di analisi ci permette di comprendere quali sono gli spazi di miglioramento sia in relazione agli atteggiamenti messi in campo dal CSV sia alle risposte attivate dalle associazioni di volontariato e dal contesto territoriale in generale.

La tabella di seguito presentata illustra dunque, per singole azioni, quegli indicatori che segnalano aree di debolezza che si utilizzeranno come una sorta di *alert* da monitorare nella prossima programmazione del CSV.

Gli indicatori si attestano sulle seguenti aree:

1. la rappresentatività numerica delle associazioni che utilizzano la formazione rispetto alla totalità delle associazioni attive
2. il difficile rapporto tra volontariato/CSV ed imprese
3. la proposta di servizi erogati in modo inferiore a quelli attesi
4. strumenti di raccolta fondi non del tutto efficaci

Delle quattro aree quelle a più diretta influenza del CSV (ossia i cui risultati sono strettamente afferenti alle scelte strategiche del CSV) sono la seconda e la quarta dove si dovrà decidere con più chiarezza quale percorso intraprendere.

Tabella 2.5 – Risultati ottenuti per azione

Indicatore di azione	Esiti disattesi
Progettazione- Composizione tipologica delle reti (progetti 2009)	Una presenza inferiore di quella attesa nei progetti di reti composte da soggetti del terzo settore e EELL
Progettazione - Percentuale delle proposte progettuali sufficienti sul totale delle presentate	Ci si aspettava una % maggiore del 75%
Numero di classi coinvolte nel progetto "Mister Cittadino"	Ci si aspettava di utilizzare tutto il budget a disposizione
Volontariato ed Imprese - numero azioni congiunte tra CSV e associazioni di categoria	Ci si aspettava di riuscire a farne almeno 3
Progetti partecipanti al premio "Volontariato ed Imprese"	Ci si aspettava almeno lo stesso numero della scorsa annualità
Formazione - Numero di edizioni formative proposte dal CSV e realizzate	Ci si aspettava che venissero realizzate tutte le edizioni proposte
Formazione-Associazioni coinvolte nelle iniziative formative proposte dal CSV sul totale di quelle attive	Ci si aspettava dal 10 al 15%
Bando Formazione - Percentuale delle associazioni che hanno avuto accesso al bando sul totale delle Odv attive	Ci si aspettava dal 15% al 20%
Comunicazione - Eventi segnalati sul sito	Ci si aspettava un aumento degli eventi pubblicati:5% al 10%
Comunicazione - Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive per il servizio ufficio stampa	Ci si aspettava dal 20% al 25% del totale
Promozione - Numero dei servizi di sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv	Ci si aspettava un mantenimento del numero di servizi rispetto allo scorso anno
Consulenza - Numero delle consulenze progettuali che hanno portato alla presentazione del progetto	Ci si aspettava dal 60% al 75%
Consulenza - Numero ore complessivamente erogate in accompagnamento contabile	Ci si aspettava un mantenimento ( $\pm$ 10%) delle ore rispetto alle annualità precedenti
Numero degli incontri con le Fondazioni	Ci si aspettava due incontri
Ricerca fondi - Numero dei progetti europei presentati ed approvati dal CSV come capofila	Ci si aspettava almeno un progetto approvato
Ricerca fondi - Numero dei progetti europei presentati ed approvati nei quali il CSV è partner	Ci si aspettava almeno 3 progetti
Ricerca fondi - Quota delle risorse rivenienti da fonti diverse da quelle dell'art. 15 della legge 266/91 sul totale del bilancio del CSV per il 2011	Ci si aspettava dal 5 al 10%

### 2.1.3 Infine... spunti di riflessione

Valutare significa esprimere un giudizio e qui non possiamo che darne uno positivo: tra le 6 priorità individuate nella programmazione 2011 ben 5 raggiungono ampiamente gli esiti attesi.

Ma ora siamo di fronte a mutamenti strutturali dell'operato del CSV e della sua capacità adattiva rispetto ai cambiamenti esterni, che l'espressione di un giudizio così netto non rende giustizia al mandato di apprendimento che ha la valutazione.

L'esperienza delle pratiche valutative mostra che niente può essere considerato buono o cattivo in blocco, che in ogni programma alcune parti funzionano meglio di altre, che un programma è applicato in un determinato tempo, in un luogo e da attori specifici e che viene modificato nella sua implementazione dai portatori di interesse coinvolti.

Pertanto è difficile dire cosa deve essere modificato nella programmazione successiva e cosa invece può essere riproposto, mentre si possono dare indicazioni scomponendo i programmi nelle singole parti, dando suggerimenti specifici su come migliorare le componenti in cui esistono buone premesse e correggere altre nelle quali individuiamo errori. E questo deve essere fatto con un'attenzione speciale al futuro: programmare

guardando avanti.

Molte delle cose che saranno proposte nei passaggi seguenti sono state accennate già in fase di descrizione delle singole priorità, vale la pena approfondirle.

*Il modello backward-looking<sup>10</sup> continua ad essere presente 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. La programmazione 2011 ha visto comunque l'implementazione di alcune strategie che possono considerarsi in parte nuove, certamente quella delle alleanze strategiche e della ricerca fondi.

*Ma quale modello di innovazione prevale? L'incrementale e l'evolutivo la fanno da padrone*

Nella letteratura sul terzo settore, lo studio più importante sul tema dell'innovazione rimane quello di Osborne<sup>11</sup> e colleghi (2008) che hanno indagato 250 organizzazioni di volontariato inglesi all'inizio dello scorso decennio con metodi di ricerca di tipo longitudinale. Osborne divide tra quattro tipologie di innovazione: *l'innovazione incrementale* che riguarda il miglioramento continuo di prassi e modelli di lavoro e produzione di servizi consolidati; *l'innovazione espansiva* si riferisce all'estensione di un servizio o un'attività già svolta a nuovi ambiti territoriali o gruppi di utenti con le medesime caratteristiche di quelli già serviti. *L'innovazione evolutiva riguarda*, invece, attività realizzate in settori e verso tipologie di beneficiari/utenti consolidati, ma che apportano elementi di novità sia nel prodotto che nel modo di organizzare i servizi; l'ultima tipologia di innovazione considerata da Osborne è definita, invece, totale. *L'innovazione totale*, a differenza delle altre tipologie, implica la sperimentazione di nuovi modi di lavorare e organizzare i servizi fornendo risposte a bisogni prima non considerati.

Il CSV sembra essersi mosso strategicamente sulle due tipologie di innovazione afferenti al modello incrementale e a quello evolutivo. Sul primo ci sono stati ottimi risultati, sul secondo si sono incontrate più difficoltà, ma si conferma la validità delle strategie adottate in fase di programmazione.

*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'acquisizione 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 risultati: 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'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 superiore al 42%), 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:

<sup>10</sup> Macy 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

<sup>11</sup> Osborne, S., Chew C, McLaughlin, K. (2008), The innovative capacity of voluntary organizations and the provision of public services: A longitudinal approach, in "Public Management Review", (Special Issue on Innovation in Public Services),10, 1, 51-70.

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.

#### *Si può innovare tutelando?*

Rispondere a logiche di “servizio pubblico” piuttosto che di libero mercato significa fare i conti in continuazione con un’idea di sviluppo da una parte e di tutela dei diritti acquisiti ( dai volontari) dall’altra dove la scelta poche volte *recide e più volte aggiunge*. Questo inevitabilmente porta all’ingessamento di una struttura che rischia di appesantirsi di burocrazie, passaggi e percorsi che rendono sostanzialmente l’organizzazione CSV un treno locale piuttosto che una Freccia Rossa. Questa è una logica alla quale difficilmente ci si potrà sottrarre e che influisce sul raggiungimento degli esiti.

#### *Il CSV è come un albero*

Ossia necessita di radici dalle quali prendere linfa vitale e senso del proprio agire, ha un tronco che è composto da tutto l’apparato organizzativo che permette di trasformare l’energia della base in una chioma fluente, la quale fornisce servizi e prodotti, e i cui frutti sono l’oggetto di scambio con l’ambiente esterno ed allo stesso tempo il senso del proprio agire. Un rapporto equilibrato di queste componenti fa sì che l’organizzazione abbia successo, si rigeneri in base ai cambiamenti esterni, comprenda il valore dei propri prodotti in base a quanti di questi vengono presi/ acquistati e quanti ne rimangono sull’albero.

Quale equilibrio esprime il CSV? Le riflessioni alle quali si è giunti fin qui ci dicono che forse esiste un eccessivo appesantimento del tronco (apparato organizzativo) che si trova a dover mediare tra mandato istitutivo e ambiente esterno, tra contrazioni economiche e cambiamento, tra necessità di tutela e innovazione.

#### *Il CSV è come John Wayne o come Al Pacino?*

Qual è la differenza centrale di questi due grandi attori? E’ che il primo interpretò quasi esclusivamente film western, il suo volto, la sua andatura, la sua capacità espressiva, eccezionali, sono legati ad un solo genere cinematografico. Al Pacino è un attore per tutti i generi, in ciascun film è riuscito a dare il meglio di sé e ad essere credibile: utilizzando un’espressione produttiva, è riuscito ad interpretare una eccezionale gamma di personaggi ad un eccezionale livello di recitazione.

Oggi i prodotti vendono se hanno almeno una di queste eccezionalità: una grande gamma di offerta (è un’enoteca che ha un’offerta di vini ampissima); una grande eccezionalità di prezzo (è un’enoteca che a parità di prodotto vende vini a minor prezzo); una grande eccezionalità di prodotto (è un’enoteca che ha una qualità di vini che nessun altro ha). John Wayne aveva la terza eccezionalità, Al Pacino anche la prima (sulla seconda non sapremmo dire...!).

Come vuole essere il CSV?

## 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 2011 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.185 associazioni, pari all'83% di quelle che potenzialmente possono avere accesso al CSV.** Tale dato è identico a quello del 2010 (anche se in valore assoluto si registra una diminuzione di 87 associazioni) ed eguaglia quindi il miglior risultato di sempre del CSV delle Marche.

Il risultato è ancor 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, ove praticabile, risposte adeguate.

Tabella 2.6 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali	Variazione rispetto al 2010
Odv iscritte RRV	965	86%	-31
Odv non iscritte RRV	220	71%	-56
Utenti diversi dalle Odv	1.078	Non calcolabile	-132

**Oltre alle Odv, nel 2011 hanno usufruito dei servizi del CSV 1.078 soggetti di varia natura** (anche qui con una diminuzione pari a 132 soggetti): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che accedono 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 categorie omogenee tali soggetti.

Tabella 2.7 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

Provincia	N.	%	% Odv utenti su Odv del territorio (2011)	% Odv utenti su Odv del territorio (2010)
Ancona	372	31%	81%	82%
Ascoli P.	179	15%	89%	89%
Fermo	117	10%	83%	83%
Macerata	220	19%	79%	82%
Pesaro e Urbino	297	25%	83%	83%
<b>Totale</b>	<b>1.185</b>	<b>100%</b>	<b>83%</b>	<b>83%</b>

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 l'89% delle associazioni potenzialmente raggiungibili.

## 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 e via web, che è stata individuata in Demetra S.r.l. di Padova.

Il questionario, somministrato principalmente via mail/web, ha indagato il grado di conoscenza e di soddisfazione delle associazioni ed è stato proposto alle associazioni utenti dei servizi del CSV (1.185).

La rilevazione si prefiggeva, nei tempi dati, di ottenere almeno 350 risposte. In totale sono stati compilati 423 questionari, campione indubbiamente significativo dal punto di vista quantitativo.

Di seguito riportiamo la sintesi dei risultati emersi nella rilevazione.

Tabella 2.8 - Associazioni rispondenti per Provincia di appartenenza

Provincia	Num	%
Ancona	143	34%
Ascoli P.	49	12%
Fermo	43	10%
Macerata	73	17%
Pesaro e Urbino	115	27%
<b>Totale</b>	<b>423</b>	<b>100%</b>

Tabella 2.9 - Conoscenza dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti)

Servizio	Si - %
Servizi Logistici	94%
Consulenze	97%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	87%
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	79%
Sito internet	99%
Newsletter elettronica	90%
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	92%
Ufficio Stampa	73%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	96%
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	91%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	84%
Corsi di formazione organizzati dal CSV per i volontari delle associazioni	96%
Animazione territoriale	85%

Tabella 2.10 - Utilizzo dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti che conoscono il servizio)

Servizio	Si - %
Servizi Logistici	67%
Consulenze	78%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	31%
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	16%
Sito internet	91%
Newsletter elettronica	97%

Servizio	Si - %
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	75%
Ufficio Stampa	55%
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	51%
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	28%
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	48%
Animazione territoriale	50%

Tabella 2.11 - Gradimento dei servizi del CSV (% sul campione delle Odv rispondenti che utilizzano il servizio – la media è calcolata con Molto=4, Abbastanza=3, Poco=2, Per nulla=1)

Servizio	Molto	Abba- stanza	Poco	Per nulla	Media
Servizi Logistici	64%	34%	2%	0%	3,6
Qualità delle Consulenze	52%	47%	2%	0%	3,5
Velocità delle Consulenze	51%	47%	2%	0%	3,5
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e fornitura del software	51%	45%	3%	2%	3,4
Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale	65%	33%	2%	0%	3,6
Sito internet	35%	63%	2%	0%	3,3
Newsletter elettronica	45%	53%	2%	0%	3,4
Realizzazione grafica e stampa di materiale promozionale	66%	31%	2%	0%	3,6
Ufficio Stampa	54%	42%	4%	0%	3,5
Sostegno ai progetti presentati dalle associazioni	37%	49%	12%	3%	3,2
Sostegno ai convegni e seminari presentati dalle associazioni	50%	43%	6%	1%	3,4
Progetti di promozione del Volontariato nelle scuole	34%	50%	15%	1%	3,2
Animazione territoriale	21%	52%	26%	2%	2,9

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

### 2.3.1 Consulenza

Oneri sostenuti nel 2011: 12.004 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 in completa autonomia.

Tabella 2.12 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2011

Area tematica	Oggetto
Amministrativa fiscale	Problematiche legate all'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 relative alla stipula delle assicurazioni obbligatorie e dei relativi adempimenti amministrativi
Comunicazione	Forme di comunicazione interna ed esterna delle associazioni
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
Gestione e reclutamento volontari	Progettazione di campagne di promozione del volontariato e people raising, gestione dell'immagine e della presentazione dell'associazione verso i giovani e la comunità esterna, gestione dell'accoglienza di nuovi volontari
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 delle relazioni delle associazioni con la comunità territoriale 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 2011 sono state realizzate 1.723 consulenze.**

Tabella 2.13 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2010	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	748	43%	-6%	176	56	38%
Ascoli P.	259	15%	3%	59	24	29%
Fermo	150	9%	-15%	40	5	28%
Macerata	266	15%	-29%	85	3	31%
Pesaro	300	17%	31%	105	9	29%
<b>Totale</b>	<b>1.723</b>	<b>100%</b>	<b>-6%</b>	<b>465</b>	<b>97</b>	<b>32%</b>

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra una lieve flessione pari al 6% rispetto al 2010.

La percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio consulenza si attesta al 32% (contro il 29,1% del 2010 e il 39,9% del 2009) del totale delle associazioni presenti nel territorio con una distribuzione sostanzialmente uniforme nelle cinque province dove quella di Ancona registra una maggiore capacità di intercettazione delle associazioni (38%).

A fronte quindi di un numero minore di consulenze complessivamente erogate rispetto al 2010, le stesse sono state fornite ad un numero più ampio di associazioni (465 associazioni contro le 445 dello scorso anno). Rispetto alla distribuzione delle consulenze erogate nelle singole province le maggiori variazioni, rispetto al 2010, si registrano a Macerata (-29%) e a Pesaro e Urbino (+31%). Delle 71 consulenze erogate in più nella provincia di Pesaro e Urbino la maggior parte (52) sono afferibili all'area amministrativo/fiscale e giuridico legale, mentre a Macerata le aree gestionali che hanno determinato il dato provinciale, e che quindi hanno registrato la flessione più significativa, sono quella progettuale, assicurativa e giuridico/legale.

Tabella 2.14 – Riepilogo delle consulenze per area tematica

Area tematica	N. consulenze	Variazione rispetto al 2010
Amministrativa Fiscale	512	14%
Assicurativa	90	-31%
Comunicazione	89	16%
Disciplina del Lavoro	26	4%
Gestione e reclutamento volontari	25	ND
Informatica	31	3%
Legale	676	-11%
Organizzativa	43	-35%
Progettuale	93	-35%
Raccolta Fondi	19	-21%
Servizio civile	115	1%
Servizio Volontario Europeo	4	-60%
<b>Totale</b>	<b>1.723</b>	<b>-6%</b>

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia come, anche quest'anno, quelli amministrativo/fiscali e giuridico/legali, siano ancora gli ambiti consulenziali sui quali si concentra maggiormente la richiesta da parte delle associazioni (insieme rappresentano infatti circa il 70% del totale delle consulenze erogate, valore in linea con quello degli anni precedenti sia in percentuale che in assoluto). Il terzo ambito consulenziale maggiormente richiesto dalle associazioni è relativo al Servizio Civile evidenziando che da un lato tale aspetto gestionale ricopre un elevato livello di attenzione da parte delle associazioni e dall'altro che il CSV viene percepito come portatore di adeguate competenze specifiche in tale ambito.

L'importante flessione registrata dalle consulenze organizzative e assicurative rispetto allo scorso anno (già in calo rispetto al 2009) è invece riconducibile a due ordini di motivi: non sono intervenute evoluzioni normative significative e si è esaurito lo stimolo conseguente al censimento effettuato dalla Regione Marche nel corso del 2009<sup>12</sup>. Il numero di consulenze erogate su tali tematiche si attesta comunque a livelli superiori di quelli registrati nel 2008 a dimostrazione che l'intervento della Regione Marche ha sollecitato una maggiore attenzione soprattutto per quanto riguarda l'obbligo assicurativo.

Le consulenze progettuali, cresciute nel 2010, sono tornate ai valori del 2009. In linea quindi con le richieste che arrivano generalmente negli anni in cui il CSV emana il proprio Bando Progettazione. Infatti il 2010 è stato l'unico, degli ultimi 10 anni, in cui per varie cause - legate sia alla riduzione dei fondi a disposizione, che alla ridefinizione di un nuovo quadro nazionale di gestione della progettazione sociale - il CSV Marche non ha emanato il proprio bando progettazione. Di conseguenza le consulenze erogate per il 2011, sono diminuite del 35% rispetto al 2010 e sono state erogate unicamente facendo ricorso a professionalità interne. Esse sono state complessivamente 93 e possono essere distinte in due tipologie: consulenze di ricerca bandi con 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 93 consulenze totali, 18 hanno riguardato accompagnamenti alla gestione/rendicontazione di progetti già approvati, 75 invece hanno avuto ad oggetto la ricerca di bandi e l'elaborazione e presentazione di nuovi progetti. Di queste 44 hanno portato alla presentazione di proposte, di cui 15 sono state finanziate, mentre per le restanti 29 siamo in attesa di conoscere l'esito del percorso di valutazione.

Nel 2011 il CSV ha messo a disposizione un nuovo servizio di consulenza per la gestione e reclutamento volontari e per gli interventi di presentazione dell'associazione verso la comunità esterna. Tale novità ha l'obiettivo di fornire strumenti operativi adeguati alle Odv per accrescere l'efficacia delle attività di contatto con i giovani (aumentando in questo modo le possibilità d'inserimento di risorse umane), nonché rendere più funzionali le azioni di sensibilizzazione circa gli ambiti di intervento del volontariato.

Continua il trend di crescita delle consulenze sulla comunicazione (anche se ridimensionato rispetto allo scorso anno) a conferma dell'aumentata percezione da parte delle Odv dell'importanza di comunicare all'esterno con attenzione e con metodo. A fronte di tale dato si riscontra invece ancora un sottodimensionato ricorso alle consulenze sul tema del Fund raising. Come già rilevato in passato quello consulenziale non rappresenta probabilmente il canale di servizio più appropriato per rispondere alle esigenze delle associazioni su un bisogno, considerato da sempre prioritario dal volontariato.

Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la maggior parte delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello. Solo nell'1,5% dei casi (2,5% nel 2010) è stato infatti necessario fare ricorso a consulenti esterni. 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 2010. Va comunque detto che su questo dato incide, probabilmente, anche l'assenza di significative novità legislative in tema di volontariato introdotte nel corso del 2011. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate esternamente, che difficilmente sarà soggetta in futuro ad ulteriori margini di miglioramento, è riconducibile al ricorso a professionalità esterne specializzate su questioni di particolare complessità, che risulta essere fisiologico vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

<sup>12</sup> Anno in cui il numero di richieste di assistenza avanzate al CSV registrarono un aumento quantitativo considerevole

Tabella 2.15 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %
Amministrativa Fiscale	13	499	<b>512</b>	3%
Assicurativa	0	90	<b>90</b>	0%
Comunicazione	0	89	<b>89</b>	0%
Disciplina del Lavoro	0	26	<b>26</b>	0%
Gestione e reclutamento volontari	0	25	<b>25</b>	0%
Informatica	0	31	<b>31</b>	0%
Legale	12	664	<b>676</b>	2%
Organizzativa	0	43	<b>43</b>	0%
Progettuale	0	93	<b>93</b>	0%
Raccolta Fondi	0	19	<b>19</b>	0%
Servizio civile	0	115	<b>115</b>	0%
Servizio Vol. Europeo	0	4	<b>4</b>	0%
<b>Totale Risultato</b>	<b>25</b>	<b>1.698</b>	<b>1.723</b>	<b>1%</b>

### 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 2011 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.

Tabella 2.16 – Invio Modello EAS

Provincia	N. Odv	%	Variazione rispetto al 2010	Odv utenti sulle Odv sul territorio	Costi 2011
Ancona	7	19%	250%	2%	€ 101,04
Ascoli P.	20	54%	567%	10%	€ 288,84
Fermo	0	0%	n/d	0%	€ 0,00
Macerata	10	27%	n/d	4%	€ 144,12
Pesaro e Urbino	0	0%	-100%	0%	€ 0,00
<b>Totale</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>	<b>429%</b>	<b>3%</b>	<b>€ 534,00</b>

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2011 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV<sup>13</sup> e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello entro il 31 marzo comunicando le variazioni intervenute rispetto al modello presentato nell'anno (o negli anni precedenti).

<sup>13</sup> Associazioni 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 2.17 – Trasmissione domande 5 x mille

Provincia	N. Odv	%	Variazione rispetto al 2010	Odv utenti sulle Odv sul territorio	Costi 2011
Ancona	162	40%	4%	35%	€ 2.332,80
Ascoli P.	49	12%	40%	24%	€ 705,60
Fermo	34	8%	3%	24%	€ 489,60
Macerata	75	18%	-4%	27%	€ 1.080,00
Pesaro e Urbino	90	22%	14%	25%	€ 1.296,00
<b>Totale</b>	<b>410</b>	<b>100%</b>	<b>8%</b>	<b>29%</b>	<b>€ 5.904,00</b>

Nel 2011 sono state 410 le Odv che hanno usufruito del servizio, l'8% in più rispetto al 2010.

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. Da sottolineare che, a differenza degli anni precedenti, la scadenza di legge fissata nel 2011 per l'invio telematico della domanda ha lasciato più tempo alle associazioni per provvedere all'adempimento.

### 2.3.2 Percorsi di accompagnamento

Oneri sostenuti nel 2011: 68.872 euro

#### SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO

##### Obiettivi e caratteristiche

Il Servizio Civile Nazionale rappresenta una preziosa opportunità per le Odv, 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 Odv marchigiane verso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per la gestione globale del servizio** in modo da permettere alle Odv convenzionate (in accordo di partenariato) di fruire di tale opportunità, senza doversi accollare i gravosi oneri (selezione, formazione, gestione operativa quotidiana, rapporti con l'UNSC ..... ) che avrebbero reso impraticabile tale opportunità per le singole Odv, in particolare per quelle di minore dimensione.

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

##### Cosa abbiamo fatto

##### **Associazioni accreditate**

Al 31 dicembre 2011 erano **65 le Odv marchigiane che avevano sottoscritto un Accordo di Partenariato con l'AVM**, distribuite secondo quanto riportato nella tabella seguente.

Tabella 2.18 – Associazioni accreditate per provincia

Provincia	Associazioni accreditate v.a.	Associazioni accreditate %
Ancona	12	18%
Ascoli P.	13	20%
Fermo	10	15%
Macerata	13	20%
Pesaro e Urbino	17	26%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

##### **Gestione**

Al 31/12/2010 hanno terminato il servizio 17 dei 20 ragazzi che hanno iniziato con il bando 2009. Per questi ragazzi nei primissimi mesi del 2011 si è reso necessario emettere tutti i documenti legati alla fine del servizio stesso e si è proceduto ad espletare gli adempimenti necessari per la loro successiva dichiarazione dei redditi.

Contemporaneamente in data 10 gennaio 2011 hanno preso servizio i 16 ragazzi che hanno superato le selezioni per il bando 2010. Per questi ultimi e per le associazioni loro sedi progetto, l'AVM ha garantito l'espletamento di tutta la gestione amministrativa del servizio, interfacciandosi sia con i volontari che con le associazioni per la risoluzione di ogni problematica attinente al servizio. Richieste di informazioni sono arrivate anche da parte di Enti terzi o privati in cerca di delucidazioni sulla struttura e sul funzionamento del Servizio Civile in generale.

L'AVM si è fatta 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 riprogettare l'intervento;
- un questionario riservato, da sottoporre ai volontari in SC relativamente al grado di soddisfazione del loro servizio in associazione.

Dagli incontri effettuati è emerso che i "nodi" avvertiti come particolarmente nevralgici sono l'inadeguatezza del rimborso rispetto al monte ore di impiego e lo svolgimento di alcune mansioni che talvolta esulano dal progetto. I rapporti tra i giovani e le Odv, salvo alcune eccezioni, sono stati soddisfacenti.

Tabella 2.19 – Informazioni sulle tematiche del Servizio Civile

Provincia	Totale v.a.	Totale %
Ancona	120	66%
Ascoli P.	59	32%
Fermo	0	0%
Macerata	1	1%
Pesaro e Urbino	3	2%
<b>Totale</b>	<b>183</b>	<b>100%</b>

I 16 ragazzi del bando 2010 hanno terminato il servizio i primi giorni di gennaio 2012, di questi 13 hanno portato a termine il servizio.

Contemporaneamente, vista l'uscita del nuovo bando a settembre 2011 (vedi paragrafo *Progettazione*), sono state espletate tutte le procedure necessarie per arrivare alla pubblicazione delle graduatorie. Per i 12 nuovi posti disponibili sono pervenute 45 domande. L'avvio al servizio dei ragazzi selezionati a novembre ha subito invece una battuta di arresto dovuta ad un cambio di procedura da parte dell'Ufficio Nazionale del Servizio Civile. Si presume che i 12 selezionati prenderanno servizio il 2 luglio 2012.

### **Formazione dei giovani in servizio civile**

L'AVM ha approntato un programma formativo mirato a:

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

Il corso di formazione generale è stato strutturato in 6 moduli formativi, per un totale di 42 ore, e si è svolto nell'aprile 2011. La partecipazione al corso è stata pari al 100%, considerando che le uniche due assenze erano dovute a due ragazze che si sono dimesse dal servizio.

Tabella 2.20 – Partecipanti per provincia di appartenenza

Provincia	Partecipanti
Ancona	11
Ascoli P.	3
Dimissionarie	2
<b>Totale</b>	<b>16</b>

### **Progettazione**

Per il Bando 2011, l'AVM, che in un primo momento aveva deciso di non ripresentare progetti, ha proposto alle Odv, per venire incontro alle esigenze delle stesse che da anni contano su questo servizio, una forma di compartecipazione, mantenendo a suo carico l'intero costo inerente la gestione e chiedendo un contributo

per i costi di progettazione. Quest'ultima è stata affidata alla cooperativa sociale Nuova Ricerca Agenzia RES.

Delle Odv accreditate con l'AVM, 10 sedi progetto hanno chiesto di partecipare alla progettazione, per un totale di 7 progetti che sono stati presentati all'Ufficio Regionale del Scn, in data 28 marzo. Con tali progetti si è chiesto l'avvio al servizio di 16 ragazzi/e.

Di questi 7 progetti, 5 hanno ottenuto la copertura finanziaria, e coinvolgeranno 12 ragazzi.

Tabella 2.21 – Distribuzione progetti e ragazzi per provincia

Provincia	Progetti presentati	Progetti approvati	Progetti finanziati	Volontari in Scn richiesti	Volontari in Scn ottenuti
Ancona	5	4	3	10	6
Ascoli P.	2	2	2	6	6
Fermo	0	0	0	0	0
Macerata	0	0	0	0	0
Pesaro e Urbino	0	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>16</b>	<b>12</b>

Tabella 2.22 – Settori di intervento in cui sono richiesti i volontari

Provincia	Settori di intervento
Ancona	A01 – Anziani
	A02 – Minori
	A08 – Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale
	A15 – Salute
	E10 - Interventi di animazione nel territorio
Ascoli P.	A08 – Pazienti affetti da patologie temporaneamente e/o permanentemente invalidanti e/o in fase terminale
	A15 – Salute

## ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

### Obiettivi e caratteristiche

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

Il servizio mira principalmente a correggere eventuali comportamenti erranei dell'associazione che contrastino con la normativa vigente, fornendo le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale e formando il personale addetto alla tenuta della contabilità, anche attraverso la soluzione di problematiche specifiche da questi avanzate. Il servizio è prestato presso le sedi provinciali del CSV dai nostri consulenti e dagli operatori di sportello, 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 2011 hanno usufruito del servizio di accompagnamento contabile 83 associazioni (25 in meno rispetto al 2010); di queste 32 risultavano aver usufruito del servizio per la prima volta nel 2010.

Gli interventi consulenziali realizzati sono stati 168 (-30%) per un totale di 228 ore di consulenza.

Tabella 2.23 – Accompagnamento contabile

Provincia	N. interventi 2011	Variazione rispetto al 2010	%	N. utenti Odv	%	Variazione rispetto al 2010	% Odv utenti sulle Odv del territorio
Ancona	68	-7%	40%	33	40%	6%	7%
Ascoli P.	13	-50%	8%	7	8%	-59%	3%
Fermo	20	-39%	12%	10	12%	-47%	7%
Macerata	43	-4%	26%	21	25%	-16%	8%
Pesaro e Urbino	24	-61%	14%	12	14%	-25%	3%
<b>Totale</b>	<b>168</b>	<b>-30%</b>	<b>100%</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>	<b>-23%</b>	<b>6%</b>

Ciascuna associazione ha usufruito mediamente di 2 interventi consulenziali. Il numero medio di interventi è tuttavia influenzato dal fatto che alcune associazioni hanno richiesto la sola installazione del software ARCO per la quale è previsto un unico incontro dedicato all'installazione del software ed alla realizzazione di un'azione formativa di base rivolta al personale preposto alla tenuta della contabilità.

Il servizio, nel corso del 2011, è stato caratterizzato da tre importanti novità.

La prima relativa all'introduzione di meccanismi formali di interruzione del servizio nei confronti delle associazioni che hanno usufruito dello stesso per un periodo minimo di tre 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. La seconda relativa al coinvolgimento degli operatori di sportello che durante l'anno hanno affiancato i consulenti nella fase di accompagnamento facendosi carico, in particolare, delle problematiche connesse all'utilizzo del software ARCO. La terza relativa al luogo di svolgimento dell'attività consulenziale circoscritto alle sedi provinciali del CSV con conseguente richiesta di spostamento da parte dell'associazione.

Come avvenuto negli anni scorsi ci si è posti l'obiettivo di lavorare con più intensità con le associazioni che hanno aderito nel corso del 2011 e alla fine del 2010 attraverso l'impostazione di corrette procedure e prassi contabili e l'adeguata formazione ai volontari preposti alla gestione amministrativa dell'associazione. Questo al fine di garantire, in futuro, una maggiore capacità dell'associazione di gestire autonomamente gli aspetti oggetto del percorso di accompagnamento anche in vista del limite temporale dei tre anni di cui sopra. Complessivamente, nel 2011 a queste associazioni sono state erogate 123 ore di consulenza pari al 54% del totale.

L'interruzione formale del servizio ha complessivamente interessato 105 associazioni di volontariato<sup>14</sup> su tutto il territorio regionale alcune delle quali, in assenza di parametri temporali precedenti, risultavano usufruire del servizio da un periodo di tempo superiore a tre anni. Questo a conferma che, in assenza di specifiche limitazioni, il servizio in alcuni casi è stato interpretato esclusivamente quale servizio di assistenza tecnica e non anche nella sua accezione formativa e quindi di accrescimento delle competenze interne dell'associazione finalizzate ad una gestione autonoma.

Evidentemente l'interruzione del servizio ha inciso in maniera determinante sui risultati quantitativi complessivi se paragonati con quelli del 2010 dove già si era avviata, seppur in maniera informale, un'azione di riduzione del numero di interventi consulenziali nei confronti delle associazioni che avevano iniziato il percorso diversi anni prima.

Il calo del numero di interventi consulenziali, rispetto all'anno precedente, non è tuttavia uniforme nelle cinque province. Nelle provincie di Ancona e Macerata la flessione risulta essere estremamente contenuta (rispettivamente -7% e -4%). Tale dato è determinato dal buon ricambio associativo intervenuto nelle due province dove, a fronte dell'interruzione del servizio nei confronti di alcune associazioni, altre ne hanno usufruito nel 2011 per la prima volta. Nella provincia di Ancona il numero di associazioni utenti è aumentato di due unità rispetto al 2010 (ricambio associativo positivo), e a Macerata si è registrata una diminuzione di sole 4 unità. Più marcata invece la flessione del numero di interventi consulenziali nelle provincie di Ascoli Piceno e Fermo dove in seguito alla sospensione del servizio nei confronti di diverse associazioni non si è realizzato il ricambio associativo avvenuto ad Ancona e Macerata. Nella provincia di Pesaro e Urbino invece, a fronte di una flessione non eccessiva del numero di associazioni utenti rispetto all'anno precedente (quattro associazioni in meno), si è registrato un calo più che proporzionale del numero di interventi consulenziali. Evidentemente le associazioni alle quali è stato interrotto il servizio utilizzavano lo stesso in maniera decisamente superiore rispetto alle nuove associazioni del 2011.

Da evidenziare che durante il 2011 hanno avuto complessivamente accesso al servizio 32 nuove associazioni pari al 38% del totale (lo scorso anno la percentuale si attestava al 32%) a dimostrazione di un buon ricambio associativo a livello regionale (seppur con le differenze provinciali di cui sopra) e del fatto che l'accompagnamento contabile continua ad incontrare i bisogni delle Odv in ambito amministrativo e contabile.

Delle associazioni che nel 2011 non hanno usufruito del servizio per scadenza del limite temporale l'84% riesce a tenere la contabilità autonomamente, anche attraverso l'utilizzo del software ARCO (circa la metà), senza quindi il ricorso a professionalità esterne. Il dato fornisce indicazioni in merito ad un buon risultato dell'esperienza del servizio di Accompagnamento Contabile e delle sua capacità di rendere autonome le associazioni.

Sono proseguite durante tutto il 2011 le installazioni del software ARCO (versione 2.2.1) nei confronti di nuove associazioni per un numero complessivo di 27 che, sommate alle 260 già effettuate negli scorsi anni, portano ad un totale di 287 installazioni. Si segnala inoltre che nel 2011 il software Arco è stato concesso in uso al CSV di Napoli il quale l'ha dato in concessione ad uso gratuito a 60 associazioni della provincia. Negli anni precedenti il software è stato concesso in uso anche ai CSV di Imperia e della Valle D'Aosta. Con questi, come con il CSV di Napoli, è stata stipulata una convenzione che prevede la compartecipazione agli oneri di sviluppo ed aggiornamento del software.

Nel corso del 2011 è terminato infatti il progetto di sviluppo della versione 3 del programma ARCO con la quale sono state introdotte importanti modifiche rispetto alla versione precedente. In particolare si è proceduto:

- all'allineamento dello schema di rendiconto finanziario, e relativo piano dei conti, a quello proposto nelle linee guida emanate dall'Agenzia per le ONLUS (opportunamente adattate alle specificità del volontariato);
- all'implementazione della contabilità per progetti;

La nuova versione prevede inoltre la possibilità di importazione dei dati contabili caricati dalle associazioni che utilizzano la versione precedente.

<sup>14</sup> Il dato comprende anche le associazioni che hanno interrotto il servizio durante il 2011 pur avendo usufruito di uno o più interventi consulenziali nell'anno e che quindi sono state conteggiate nel numero di Odv utenti 2011.

## 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 di documenti di rendicontazione sociale (bilancio sociale, bilancio di missione, dichiarazione di identità e missione, relazione sulle attività svolte, indagini conoscitive interne ed esterne).

Il servizio si colloca tra quelli maggiormente qualificanti dell'area consulenza e, pur essendo offerto alla totalità delle associazioni, è – per sua connotazione - principalmente rivolto alle associazioni di volontariato maggiormente strutturate o che comunque hanno la possibilità di mettere in campo risorse umane e competenze adeguate alla realizzazione di strumenti di rendicontazione sociale efficaci.

In tale contesto i risultati attesi sono:

- 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.

### Cosa abbiamo fatto

Obiettivo del servizio è stato quello di spingere le associazioni di volontariato (soprattutto quelle meno strutturate) ad avvicinarsi alla rendicontazione sociale in maniera graduale iniziando dai documenti di rendicontazione intermedi per poi arrivare, dopo un periodo di maturazione, alla redazione del bilancio sociale.

Come avvenuto nel 2010, la riduzione delle risorse economiche a disposizione e la contemporanea necessità di mantenere l'erogazione del servizio, hanno dettato la necessità di proseguire con il processo di graduale internalizzazione.

Per il 2011 è stato previsto l'impiego degli operatori di sportello nell'attività di consulenza e accompagnamento alle associazioni impegnate nella realizzazione di uno o più documenti intermedi di rendicontazione sociale. Nello specifico sono stati individuati quali documenti intermedi i seguenti:

1. la *dichiarazione di identità e missione*;
2. la *relazione sulle attività svolte nel periodo di riferimento*;
3. le *indagini conoscitive interne ed esterne*.

Le associazioni interessate già dal 2011 alla redazione del *bilancio sociale* o *relazione di missione* sono invece state seguite dai consulenti esterni.

Nel mese di febbraio 2011 sono stati realizzati 5 incontri informativi provinciali ai quali hanno partecipato 39 associazioni di volontariato. Durante gli incontri, oltre che promuovere il servizio di accompagnamento offerto dal CSV, sono stati affrontati i temi più generali della rendicontazione sociale e del suo importante ruolo nell'ambito del processo di miglioramento della qualità delle attività svolte dalle organizzazioni di volontariato.

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

A dicembre 2011 è stato infine realizzato un convegno provinciale presso la Facoltà di Economia dell'Università degli Studi di Macerata nel quale sono stati illustrati i risultati del percorso di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale dal 2003, anno del suo esordio, al 2010.

Tabella 2.24 - Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Dichiarazione di identità e Missione	Indagine conoscitiva	Totale
Ancona	4	3	0	1	8
Ascoli P.	2	1	3	0	6
Fermo	1	0	0	0	1
Macerata	4	2	0	0	6
Pesaro e Urbino	3	0	1	0	4
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>25</b>

Il percorso di accompagnamento nel 2011 ha interessato complessivamente **25 associazioni di volontariato**. Tutte le associazioni che l'hanno iniziato hanno portato a termine almeno un documento di rendicontazione sociale, come di seguito dettagliato.

- **n. 14 bilanci sociali** (di cui 8 prime edizioni e 6 seconde edizioni)
- **n. 11 documenti intermedi** (di cui 4 dichiarazioni di identità e missione, 6 relazioni sull'attività svolta e una indagine conoscitiva)

Per dare continuità al percorso di accompagnamento alla **Redazione del Bilancio Sociale** 2 associazioni alla loro seconda edizione sono state seguite dagli operatori del CSV che le avevano accompagnate alla redazione della prima edizione del documento nel corso del 2010.

I consulenti esterni hanno invece seguito le altre 12 associazioni delle quali 8 alla prima edizione e 4 alla loro seconda edizione.

Alle associazioni al secondo anno di accompagnamento è stato garantito un servizio di accompagnamento più leggero in quanto gran parte del lavoro era già stato svolto l'anno precedente e l'impegno medio loro garantito è stato di circa 5 giorni.

Per quanto riguarda le associazioni seguite dai consulenti esterni per la redazione del Bilancio Sociale, il percorso è stato inquadrato in uno dei seguenti gruppi:

- **Gruppo 1:** associazioni con elevata autonomia in relazione alle quali il CSV ha sostenuto un costo consulenziale pari ad euro 1.210 cadauna;
- **Gruppo 2:** associazioni con parziale autonomia in relazione alle quali il CSV ha sostenuto un costo consulenziale pari ad euro 2.420 cadauna;
- **Gruppo 3:** associazioni poco autonome, con elevato bisogno di un maggior supporto da parte del consulente in relazione alle quali il CSV ha sostenuto un costo pari ad euro 3.630 cadauna.

Una sola associazione che aveva iniziato il percorso con l'obiettivo di redigere il Bilancio Sociale, seguita dai consulenti esterni, non è riuscita a portare a termine il lavoro, ma ha comunque redatto un documento intermedio, la relazione sull'attività.

Sul fronte della **Redazione dei Documenti di Rendicontazione Sociali Intermedi** gli operatori referenti del servizio si sono dimostrati in grado di accompagnare le associazioni richiedenti al raggiungimento dell'obiettivo prefissato. La formazione loro garantita nel corso del 2010 (proseguita in maniera meno impegnativa nel 2011) e l'assistenza fornita dal consulente esterno hanno permesso di concludere tutti i percorsi consulenziali avviati con le associazioni.

Sotto l'aspetto quantitativo il servizio di accompagnamento, nella sua interezza, ha restituito risultati soddisfacenti facendo registrare un incremento di 6 bilanci sociali realizzati in più rispetto al 2010 (pari al 43%). Il dato 2011 risulta così allineato ai risultati raggiunti negli anni precedenti il 2010, anno in cui l'organizzazione del servizio è stata riformulata ed ha scontato fisiologici rallentamenti nella fase di avvio e discontinuità nei percorsi avviati, i quali hanno determinato, a loro volta, importanti percentuali di abbandono da parte delle associazioni in corso d'anno.

Rispetto ai documenti intermedi di rendicontazione sociale il dato registra un significativo incremento del numero di documenti realizzati. Nello specifico 8 in più rispetto allo scorso anno (numero più che raddoppiato), a dimostrazione che si è avviato un processo finalizzato ad orientare le associazioni ad una maggiore attenzione alla rendicontazione sociale, anche attraverso percorsi poco impegnativi e più facilmente abordabili. Il processo di internalizzazione del servizio avviato nel 2010 ha quindi restituito nel 2011 i primi risultati positivi rispetto ai documenti realizzati.

Rispetto ai dati complessivi del servizio di accompagnamento dal 2003 (anno della sua introduzione) ad oggi il numero di bilanci sociali realizzati dalle associazioni di volontariato con il supporto del CSV è pari a 69, ai quali si aggiungono i 13 documenti intermedi. L'analisi evidenzia inoltre che la maggior parte delle associazioni che hanno usufruito del servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale per due esercizi, hanno poi continuato a redigerlo in completa autonomia (più del 75%).

Va evidenziato come le associazioni di volontariato che si sono approcciate al percorso della rendicontazione sociale sono ancora una piccola minoranza, tuttavia si considerano importanti i seguenti aspetti:

- l'approccio alla rendicontazione sociale di elevato spessore, di cui il bilancio sociale rappresenta la massima espressione, comporta un impegno concreto e rilevante al quale non tutte le associazioni sono in grado di far fronte;
- se confrontati con le esperienze nazionali, i risultati raggiunti dal CSV delle Marche ricoprono un ruolo di tutto rilievo;

- le associazioni che aderiscono al servizio riescono in media dopo due anni di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti;
- un numero sempre maggiore di associazioni si sta avvicinando ai documenti di rendicontazione sociale “intermedi”.

In conclusione quindi, il servizio continua a mantenere una connotazione “di nicchia”, ma anche grazie ai risultati positivi raggiunti nel 2011, porta con sé i presupposti per un’ampia diffusione della cultura della rendicontazione sociale.

### 2.3.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

Oneri sostenuti nel 2011: 31.026 euro

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

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

I percorsi formativi vengono resi noti alle organizzazioni di volontariato attraverso i canali di comunicazione del CSV quali la pubblicazione di materiali informativi, la pubblicazione sul sito internet e le informazioni fornite dallo 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 2011 sono stati realizzati 10 corsi di formazione (21 nel 2010) per un totale di 154 ore (383 nel 2010). Ad essi hanno partecipato 266 volontari (382 nel 2010).**

E' evidente la flessione del numero dei corsi realizzati e quindi delle ore di formazione erogate e dei volontari partecipanti. Tale risultato è comunque in linea con la programmazione definita, influenzata dalla pesante riduzione delle risorse a disposizione. Va però evidenziato come la scelta operata nel 2011 di innalzare il livello qualitativo dei contenuti dei percorsi formativi proposti ha sicuramente penalizzato un'ampia adesione agli stessi. In particolare tale circostanza è riferibile al percorso formativo "Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo Settore" che è stato attivato solo in due province contro le 5 previste.

E' stato ulteriormente sviluppato l'utilizzo della FAD (Formazione a Distanza) per permettere una più agevole frequentazione dei corsi per coloro che hanno problemi di spostamento o di tempo a disposizione e comunque per favorire un approfondimento ed un confronto sulle tematiche affrontate in aula.

Complessivamente il 6% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV.

Tabella 2.25 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Territorio	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi per territorio
Regionale	3	80	27	103	94	31
Ancona	2	28	14	35	31	16
Ascoli P.	1	6	6	32	32	32
Fermo	1	6	6	17	17	17
Macerata	1	6	6	25	25	25
Pesaro e Urbino	2	28	14	67	67	34
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>154</b>	<b>15</b>	<b>279</b>	<b>266</b>	<b>27</b>

Tabella 2.26 - Riepilogo regionale dei corsi di formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Numero corsi	Numero ore	Numero ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi a corso
Cittadinanza, diritti e volontariato	5	30	6	140	136	27
La comunicazione efficace	1	10	10	23	22	22
Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore	2	44	22	36	36	18
Master regionale di 1° livello per dirigenti di organizzazioni di volontariato	1	40	40	51	48	48
Master regionale di 2° livello per dirigenti di Organizzazioni di volontariato	1	30	30	29	24	24
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>154</b>	<b>15</b>	<b>279</b>	<b>266</b>	<b>27</b>

Tabella 2.27 Confronto con il 2010 dei Corsi di Formazione promossi dal CSV per territorio

Territorio	Numero Corsi	Ore di formazione	Partecipanti
Regionale	50%	48%	-45%
Ancona	-50%	-59%	-43%
Ascoli P.	-67%	-90%	23%
Fermo	-75%	-91%	-59%
Macerata	-75%	-90%	-40%
Pesaro e Urbino	-50%	-59%	37%
<b>Totale</b>	<b>-52%</b>	<b>-60%</b>	<b>-30%</b>

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

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 2.28 Riepilogo regionale valutazione allievi sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Soddisfazione
Cittadinanza, diritti e volontariato	4,5	4,2	4,0	4,4	4,0
Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore	4,1	3,9	4,1	4,4	4,1

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

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza
Cittadinanza, diritti e volontariato	4,8	4,6	4,6
Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore	4,4	4,5	4,5

Nel 2011 abbiamo altresì curato su incarico della Provincia di Macerata un percorso formativo della durata di 24 ore rivolto a 50 giovani, di età compresa tra i 18 e i 25 anni, rientrante nel progetto Giovani Memorie in Comune. Il progetto finanziato dall'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (Anci) e dal Ministero della Gioventù e presentato dai Comuni di Treia (capofila), Pollenza e Montecassiano, con la collaborazione delle associazioni il Lume di Treia, Avulss di Pollenza e Palio dei Terzieri di Montecassiano si sostanzia in attività di volontariato che i giovani destinatari svolgono presso le Case di Riposo dei rispettivi paesi partner del progetto.

L'obiettivo del percorso formativo era appunto preparare i giovani coinvolti a tale esperienza di volontariato.

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

*Tabella APP.12 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “Cittadinanza, diritti e volontariato”*

*Tabella APP.13 - Corso “Cittadinanza, diritti e volontariato” – Valutazione degli allievi sui corsi*

*Tabella APP.14 - Corso “Cittadinanza, diritti e volontariato” – Valutazione degli allievi sui docenti*

*Tabella APP.15 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore”*

*Tabella APP.16 -Corso “Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore” – Valutazione degli allievi sul corso*

*Tabella APP.17 - Corso “Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore” – Valutazione degli allievi sui docenti*

*Relazione finale del coordinatore del modulo formativo “Lavorare in rete e ruolo politico del Terzo settore”*

*Tabella APP.18 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “La comunicazione efficace”*

*Tabella APP.19 -Corso “Comunicazione efficace” – Valutazione degli allievi*

*Relazione finale del coordinatore del modulo formativo “La comunicazione efficace”*

*Tabella APP.20 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “Master regionale di 1° livello per dirigenti di organizzazioni di volontariato”*

*Tabella APP.21 – “Master regionale di 1° livello per dirigenti di organizzazioni di volontariato”– Valutazione degli allievi*

*Relazione finale del coordinatore del modulo formativo “Master per dirigenti di organizzazioni di volontariato-1°livello”*

*Tabella APP.22 – Formazione CSV- Dati caratteristici del corso “Master regionale di 2° livello per dirigenti di Organizzazioni di volontariato*

*Tabella APP.23 – “Master regionale di 2° livello per dirigenti di organizzazioni di volontariato”– Valutazione degli allievi*

*Relazione finale del coordinatore del modulo formativo “Master per dirigenti di organizzazioni di volontariato-2°livello”*

*Tabella APP.24 - Partecipazione ai corsi dei volontari appartenenti a Odv presenti nelle diverse zone sanitarie, in percentuale alle Odv presenti nel territorio relativo*



### 2.3.4 Le iniziative formative promosse dalle Odv

**Oneri sostenuti nel 2011: 150.456 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 2011 sono state erogate 1.588 ore di formazione, di cui 1.322 attraverso iniziative corsuali e 267 attraverso convegni e seminari.**

*La formazione sviluppata attraverso la metodologia corsuale ha coinvolto 1.026 volontari, mentre ai convegni ed ai seminari hanno partecipato 2.599 cittadini.*

In tutta la regione 53 sono stati i corsi formativi presentati, e di questi 48 sono stati approvati e 46 realizzati. Per quanto riguarda i convegni ed i seminari, 37 sono stati quelli per cui le Odv hanno richiesto il sostegno economico e di questi 35 sono stati approvati e 33 realizzati.

Complessivamente sono state coinvolte nella presentazione di proposte formative 132 associazioni di volontariato delle Marche pari al 9% del totale delle Odv presenti.

Nel 2011 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 gli oneri relativi a questi interventi formativi sono stati euro 9.735,00 per un totale di 27 interventi rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati relativi alla sessione di novembre 2010 (corsi di formazione e seminari/convegni) ed alla sessione di giugno 2011 (seminari e convegni).

Considerando che i contenuti e le modalità di accesso a tale servizio sono state radicalmente trasformate nel corso del 2011, non si ritiene opportuno fare confronti temporali.

Tabella 2.30 - Bando Corso di Formazione – Novembre 2010

Provincia	N. corsi presentati	N. corsi approvati	% di approvazione	N. Corsi realizzati	Ore svolte	Partecipanti
Ancona	16	15	94%	15	484,5	259
Ascoli P.	8	8	100%	7	216	211
Fermo	5	3	60%	3	66	55,5
Macerata	13	11	85%	11	254	195
Pesaro e Urbino	11	11	100%	10	301	305
<b>Totale</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>91%</b>	<b>46</b>	<b>1.322</b>	<b>1.026</b>

Tabella 2.31 - Bando Seminari e Convegni – Novembre 2010

Provincia	N. iniziative presentati	N. corsi approvati	% di approvazione	N. Corsi realizzati	Ore svolte	Partecipanti
Ancona	2	2	100%	2	20	63
Ascoli P.	0	0	ND	0	0	0
Fermo	5	4	80%	4	27	320
Macerata	3	3	100%	2	11	79,5
Pesaro e Urbino	4	4	100%	4	36	540
<b>Totale</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>93%</b>	<b>12</b>	<b>94</b>	<b>1.003</b>

Tabella 2.32 - Bando Convegni e Seminari - Convegni e seminari – Giugno 2011

Provincia	N. iniziative presentati	N. corsi approvati	% di approvazione	N. Corsi realizzati	Ore svolte	Partecipanti
Ancona	5	4	80%	4	34	297
Ascoli P.	3	3	100%	3	30	141,5
Fermo	5	5	100%	5	39	465,5
Macerata	6	6	100%	5	44,5	292
Pesaro e Urbino	4	4	100%	4	25	400
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>96%</b>	<b>21</b>	<b>173</b>	<b>1.596</b>

Tabella 2.33 - Corsi di formazione – sessione di novembre 2010 – differenza tra preventivo e consuntivo

Provincia	Costo previsto	Costo a consuntivo	Differenza	% di consuntivo su preventivo
Ancona	€ 39.264,04	€ 34.518,21	€ 4.745,83	88%
Ascoli P.	€ 14.495,00	€ 11.689,50	€ 2.805,50	81%
Fermo	€ 6.673,00	€ 6.289,50	€ 383,50	94%
Macerata	€ 24.238,70	€ 19.423,32	€ 4.815,38	80%
Pesaro e Urbino	€ 23.033,00	€ 19.793,16	€ 3.239,84	86%
<b>Totale</b>	<b>€ 107.703,74</b>	<b>€ 91.713,69</b>	<b>€ 15.990,05</b>	<b>85%</b>

Tabella 2.34 - Seminari – sessione di novembre 2010 – differenza tra preventivo e consuntivo

Provincia	Costo previsto	Costo a consuntivo	Differenza	% di consuntivo su preventivo
Ancona	€ 3.809,75	€ 3.450,27	€ 359,48	91%
Ascoli P.	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	ND
Fermo	€ 7.395,00	€ 6.564,89	€ 830,11	89%
Macerata	€ 5.770,00	€ 3.125,44	€ 2.644,56	54%
Pesaro e Urbino	€ 7.800,00	€ 6.830,88	€ 969,12	88%
<b>Totale</b>	<b>€ 24.774,75</b>	<b>€ 19.971,48</b>	<b>€ 4.803,27</b>	<b>81%</b>

Tabella 2.35 - Bando Seminari e Convegni – sessione di giugno 2011 – differenza tra preventivo e consuntivo

Provincia	Costo previsto	Costo a consuntivo	Differenza	% di consuntivo su preventivo
Ancona	€ 5.909,48	€ 5.380,98	€ 528,50	91%
Ascoli P.	€ 3.920,00	€ 3.290,04	€ 629,96	84%
Fermo	€ 7.029,00	€ 6.712,75	€ 316,25	96%
Macerata	€ 8.870,40	€ 6.138,72	€ 2.731,68	69%
Pesaro e Urbino	€ 5.060,00	€ 4.811,45	€ 248,55	95%
<b>Totale</b>	<b>€ 30.788,88</b>	<b>€ 26.333,94</b>	<b>€ 4.454,94</b>	<b>86%</b>

## Valutazione ex post iniziative di formazione

### Letture delle interviste alle associazioni proponenti

La valutazione delle politiche pubbliche, ed in parte lo è anche il bando del CSV per il sostegno delle iniziative formative delle associazioni, è soggetta ad un processo secondo il quale i diversi portatori di interesse domandano non più solo la valutazione del prodotto visibile (cosa è stato fatto, quanti ne sono stati fatti ecc.) o del risultato diretto (sono soddisfatti? c'è stata partecipazione? quante organizzazioni vi hanno partecipato?) ma anche quali esiti e quale impatto diretto e/o indiretto si è generato sulla comunità locale in senso più ampio.

Il bando formazione del CSV intende stimolare e favorire la qualificazione e lo sviluppo dell'azione volontaria al fine di realizzare interventi ed azioni che consentano di promuovere il benessere della comunità, anche attraverso la messa a sistema di esperienze progettate e realizzate da una o più organizzazioni su base territoriale.

Le caratteristiche delle iniziative presentate hanno certamente un focus sulla formazione intesa nella sua accezione più ampia (informazione, sensibilizzazione, acquisizione di competenze...) ma per la natura stessa del bando e delle organizzazioni destinatarie, gli esiti attesi, ed i possibili impatti, si potranno osservare su livelli molteplici quali:

- aumento del numero dei volontari
- generazione di altre attività sulla stessa tematica/bisogno
- aumento della legittimità dell'associazione sul territorio
- realizzazione di partnership continuative

Nell'analizzare le attività formative proposte direttamente dalle associazioni di volontariato e supportate dal CSV nelle sessioni novembre 2010 (con il bando formazione comprendente sia la realizzazione di corsi di formazione che di iniziative seminariali e convegnistiche) e giugno 2011 (solo seminari e convegni), è stato utilizzato uno strumento di monitoraggio e valutazione che potesse dar conto di considerazioni ad ampio raggio.

Attraverso lo strumento dell'intervista si è voluto comprendere gli esiti della formazione sulle associazioni

proponenti, sui volontari e cittadini in generale che hanno partecipato ai corsi e ai convegni; l'impatto eventuale, se rilevato; il processo attivato e i relativi apprendimenti.

Per la diversa natura degli obiettivi didattici specifici (più formativo quello dei corsi, più di sensibilizzazione e informazione quello dei convegni e seminari), si è optato per una separata presentazione dei dati di esito tra le due tipologie di bando. Nella premessa generale e nelle riflessioni conclusive con il termine iniziative formative si fa invece riferimento sia ai corsi che ai seminari e convegni.

La rilevazione è stata realizzata nella fase successiva alla conclusione del percorso per cui rientra all'interno del processo valutativo ex post.

Al termine dell'iniziativa formativa, gli operatori del Centro Servizi si sono fatti carico di organizzare un incontro con la o le associazioni proponenti quale momento di valutazione partecipata finale nel quale si sono esaminati gli aspetti essenziali, quantitativi e qualitativi che hanno caratterizzato il percorso formativo realizzato, individuando le possibili aree di criticità e di miglioramento. In tale occasione la o le associazioni proponenti hanno consegnato ai referenti del Centro Servizi tutta la documentazione inerente il corso.

Le domande poste ai volontari referenti sono state le seguenti:

1. 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 agli incontri è stata quella che vi aspettavate? Il corso ha permesso di raggiungere gli obiettivi auspicati?
2. avete incontrato difficoltà nella realizzazione del percorso formativo? Si sono effettuati cambiamenti e quali sono le motivazioni che hanno spinto a questi cambiamenti?
3. 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?
4. 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'analogia iniziativa di formazione? Perché?

Nella lettura delle interviste realizzate si presenteranno i dati di contesto e quindi si utilizzerà prevalentemente l'analisi dei dati qualitativi raccolti e trattati attraverso la classificazione delle evidenze ricorrenti. In particolar modo si sono classificate le risposte date all'interno di un'ampia gamma di scelte e quindi si è proceduto all'accorpamento delle classi attraverso la logica delle scelte ricorrenti.<sup>15</sup>

### Le classificazioni adottate

Sulla base dei risultati delle interviste si sono adottate le seguenti classificazioni di risposta:

- la soddisfazione rispetto al processo e agli esiti dell'iniziativa formativa percepita dai promotori
- la partecipazione all'iniziativa formativa: molte persone tra gli intervistati hanno espresso soddisfazione o insoddisfazione rispetto al valore della partecipazione, suddividendola inoltre per tipologia di soggetti partecipanti
- gli esiti e l'impatto: in diversi casi le persone hanno espresso soddisfazione rispetto a ciò che l'iniziativa formativa ha generato nel mentre si realizzava e/o in seguito alla sua realizzazione
- le difficoltà incontrate e i cambiamenti effettuati in corso d'opera. Questa dimensione di analisi ci è molto cara perché in una logica rendicontativa le organizzazioni normalmente celano eventuali difficoltà incontrate per paura della sanzione; pur se questa non è mai stata l'intenzione del CSV, tale dinamica ha di fatto impedito che potesse affinarsi l'azione di accompagnamento del CSV tesa al raggiungimento della piena efficacia dell'azione formativa. Capire per orientare e affiancare le Odv: questo è lo spirito con il quale si è posta la domanda relativa ai possibili *gap* nel percorso formativo.
- suggerimenti e proposte: in un'ottica di *peer education* abbiamo chiesto alle associazioni di consigliare ad altre associazioni che si volessero avvicinare alle iniziative formative quali strategie mettere in campo per migliorare l'intervento.

## I DATI - LE INIZIATIVE FORMATIVE DEL NOVEMBRE 2010

<sup>15</sup> Nota metodologica per la composizione e lettura delle tabelle: lo strumento utilizzato come valutazione ex post dal Centro Servizio è un'intervista semi-strutturata nella quale si chiede agli intervistati di esprimere liberamente delle opinioni. Nella lettura delle interviste in alcuni casi si è potuto attribuire alla risposta data un valore classificabile in alcune categorie chiare, in altre no poiché le risposte sono di natura più ampia e articolata, difficilmente classificabile. In questi casi le risposte sono state prese in considerazione nella lettura generale degli esiti delle iniziative formative. Per tale motivo inoltre avremo nelle tabelle sottostanti dei valori assoluti sempre differenti tra di loro nei totali, perché non si fa riferimento alla totalità delle iniziative formative prese in esame (il 100% delle interviste realizzate) ma alla totalità delle risposte che sono rientrate in questa classificazione effettuata.

Nelle sessioni del novembre 2010 sono stati presentati complessivamente 67 corsi di cui 61 finanziati, 58 conclusi e i restanti 3 non più svolti (cfr. tab. n 2.36).

Tabella 2.36 - I corsi di formazione

Provincia	Tot corsi presentati	Corsi finanziati	Corsi conclusi
Ancona	18	17	17
Ascoli P.	8	8	7
Fermo	10	7	7
Macerata	16	14	13
Pesaro e Urbino	15	15	14
<b>Totale</b>	<b>67</b>	<b>61</b>	<b>58</b>

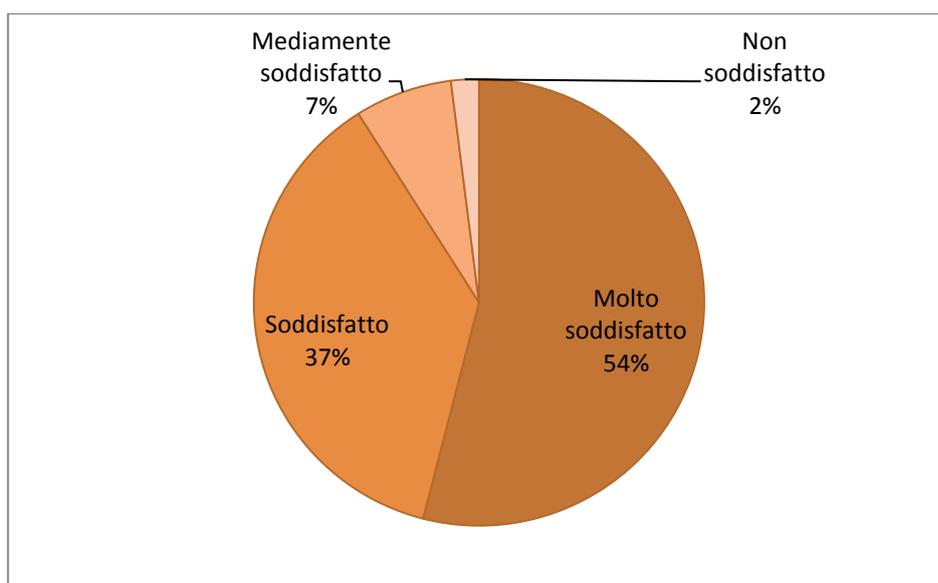
Tabella 2.37 - Distribuzione territoriale dei corsi

Provincia	Tot corsi svolti	Valore %
Ancona	17	29%
Ascoli P.	7	12%
Fermo	7	12%
Macerata	13	22%
Pesaro e Urbino	14	24%
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

#### Letture dei dati

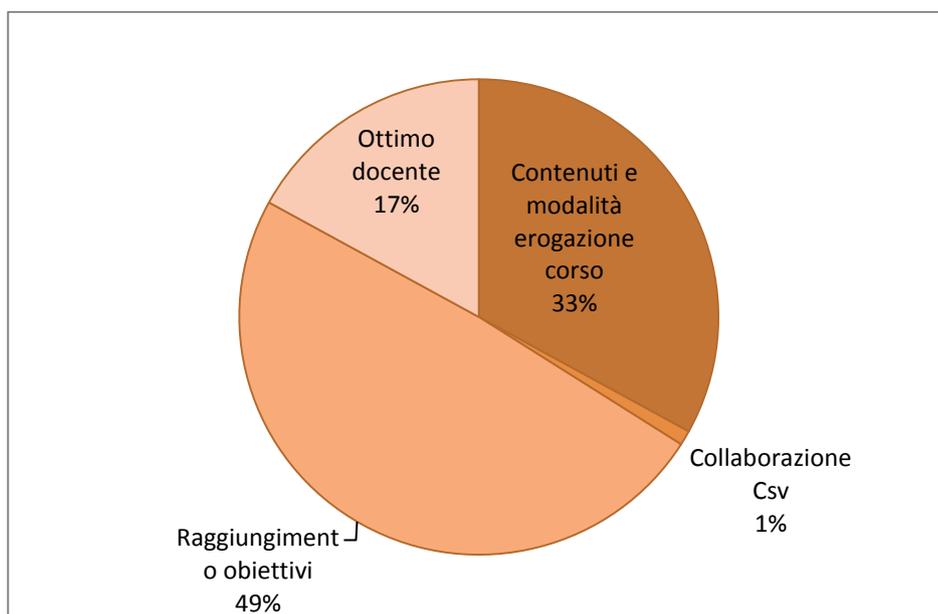
Di seguito riportiamo i dati delle evidenze di cui seguirà una lettura orientata a valutare i risultati complessivi al fine di implementare un sistema di accompagnamento sempre più vicino alle esigenze delle Odv e agli obiettivi del CSV.

Grafico n. 2.2 - Livello di soddisfazione generale



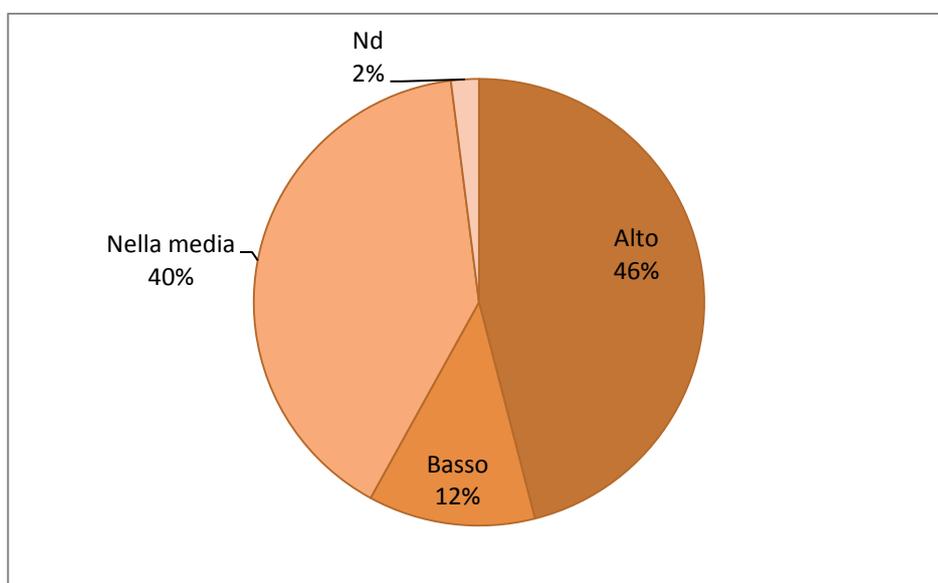
La quasi totalità del campione intervistato ha risposto che è soddisfatto di come sono andate le cose (54% molto soddisfatto, il 37% soddisfatto Gr. n. 2.2).

Grafico n. 2.3 - Livello di soddisfazione generale - Motivazioni



La positività è data da diversi fattori ma soprattutto perché il corso ha raggiunto gli obiettivi auspicati (il 49%) e per la qualità dei contenuti e delle modalità di realizzazione del corso) (cfr Grafico n. 2.3).

Grafico n. 2.4 - Livello di partecipazione



La partecipazione dei volontari alle iniziative è stata per la maggior parte dei casi alta o come ci si aspettava (Cfr. Grafico n. 2.4).

Tabella 2.38 - I dati negativi: non è andata come ci si aspettava...

	Tot risposte	Valore %
Cambio date	15	19%
Cambio docenti	10	13%
Problemi vari legati alla sede	3	4%
Errata pianificazione	15	19%
Tempi troppo ristretti tra approvazione del CSV e realizzazione del corso	3	4%
Docente non all'altezza	2	3%
Nessuna difficoltà	30	38%
N.d.	0	0%
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

Pur se una larga parte dei soggetti intervistati sostiene di non aver incontrato nessuna difficoltà nella realizzazione del corso, la gestione della tempistica e la pianificazione dell'iniziativa rimangono sempre un aspetto di delicata gestione (errata pianificazione, cambio date e cambio docenti - Cfr Tab n. 2.38).

Tabella 2.39 – Suggerimenti per aumentare l'efficacia delle iniziative

Provincia	Maggiore coinvolgimento di altre Odv ed istituzioni	Prestare attenzione all'organizzazione del corso (sede, docenti, calendarizzazione, ecc)	Ampliare/curare promozione	Curare la motivazione alla partecipazione delle realtà coinvolte nel corso
Ancona	0	35	4	4
Ascoli P.	2	8	1	0
Fermo	8	4	2	0
Macerata	1	9	1	0
Pesaro e Urbino	5	16	1	1
<b>Totale</b>	<b>16</b>	<b>72</b>	<b>9</b>	<b>5</b>

Esistono delle aree di risultato che necessitano comunque di essere presidiate perché le associazioni lamentano, in alcuni territori più che in altri, aspettative non soddisfatte, come si può osservare nella tabella precedente, oppure suggeriscono alle altre associazioni di investire in tali aree.

Le indicazioni che i promotori danno ad altre associazioni che si apprestano a realizzare iniziative analoghe si riferiscono alle diverse fasi del processo formativo, in particolare alla progettazione dell'iniziativa formativa; promozione, organizzazione, metodologia e gestione dell'aula didattica (docente); ci sono inoltre suggerimenti di natura più "aggregativa": creare momenti di aggregazione extra corso (2 casi) e dare continuità all'iniziativa (2 casi).

**I DATI - I SEMINARI E CONVEGNI – BANDO GIUGNO 2011**

Nella sessione del giugno 2011 sono state presentate complessivamente 23 proposte di cui 22 finanziate e 21 concluse (cfr. tab. n 2.40).

Tabella 2.40 – I seminari e convegni

Provincia	Tot iniziative presentati	Iniziative finanziate	Iniziative concluse
Ancona	5	4	4
Ascoli P.	3	3	3
Fermo	5	5	5
Macerata	6	6	5
Pesaro e Urbino	4	4	4
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>21</b>

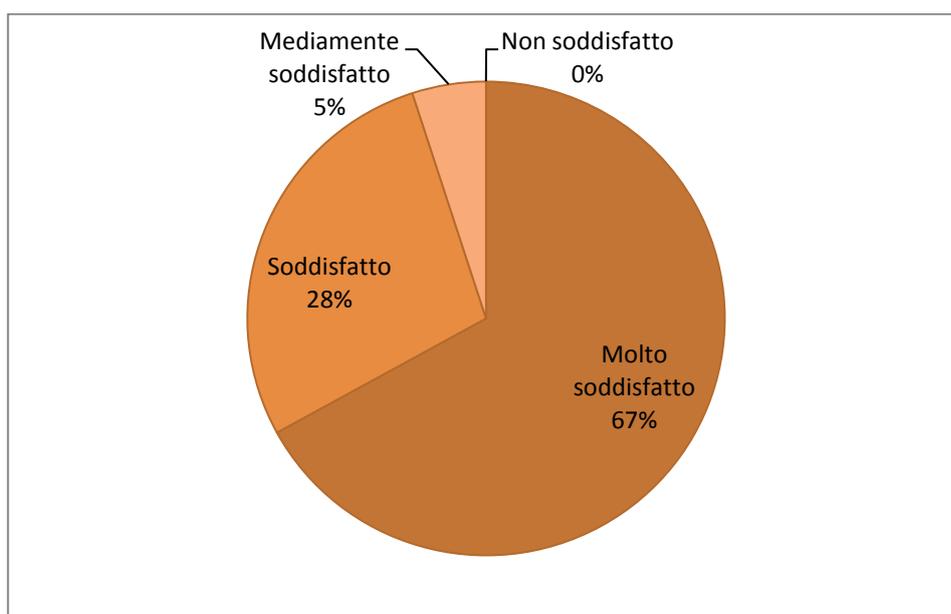
Tabella 2.41 – I Distribuzione territoriale dei seminari e convegni

Provincia	Tot corsi svolti	Valore %
Ancona	4	19%
Ascoli P.	3	14%
Fermo	5	24%
Macerata	5	24%
Pesaro e Urbino	4	19%
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>100%</b>

**Letture dei dati**

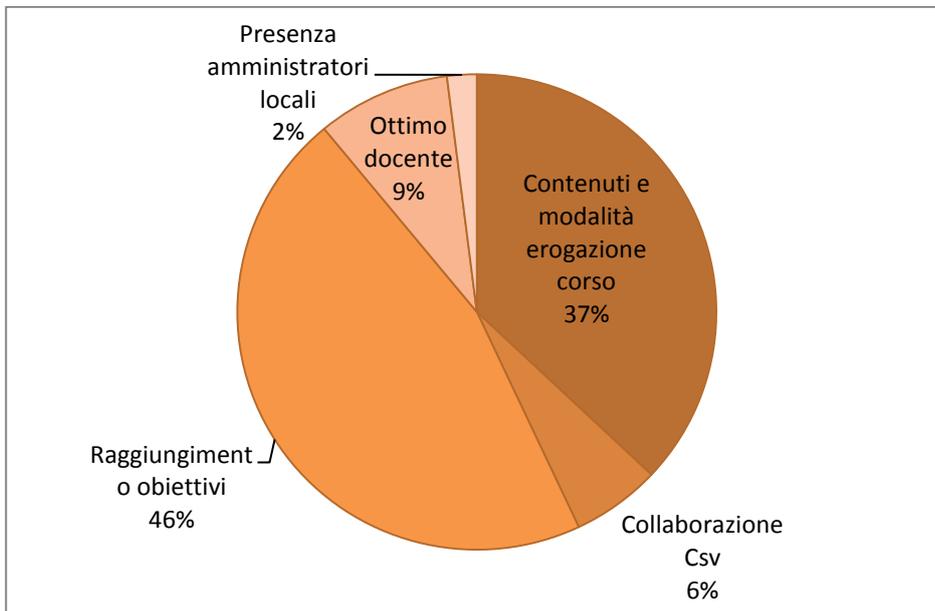
Di seguito riportiamo i dati delle evidenze di cui seguirà una lettura orientata a valutare i risultati complessivi dei seminari e convegni.

Grafico n. 2.5 - Livello di soddisfazione generale



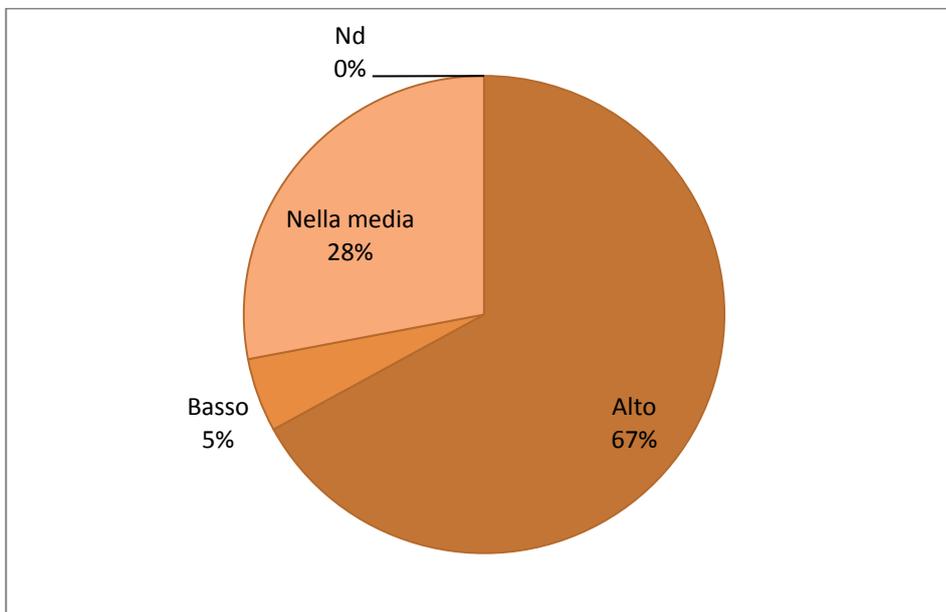
La quasi totalità del campione intervistato ha risposto che è soddisfatto di come sono andate le cose (67% molto soddisfatto, il 28% soddisfatto Gr. n. 2.5).

Grafico n. 2.6 - Livello di soddisfazione generale - Motivazioni



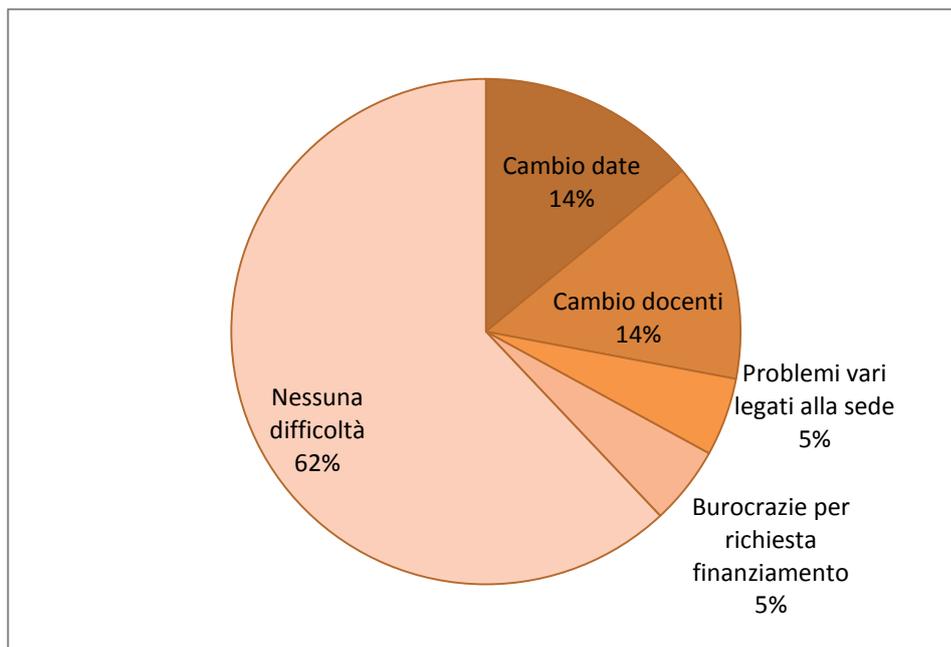
Si è soddisfatti prevalentemente perché la realizzazione dell'iniziativa ha permesso di raggiungere gli obiettivi previsti inizialmente (il 46%) e per la qualità dei contenuti e delle modalità di realizzazione del corso.

Grafico n. 2.7 - Livello di partecipazione



Il livello di partecipazione alle iniziative proposte è stato alto, a prova dell'utilità percepita dell'evento ma anche di una buona capacità promozionale. Nella gran parte dei casi, a livello organizzativo, non ci sono stati problemi per la realizzazione dei convegni o seminari, anche se si sono verificati alcuni disguidi prevalentemente nel cambio delle date proposte e cambio dei relatori previsti in prima istanza.

Grafico n. 2.8 – Difficoltà riscontrate



Pochissime le difficoltà legate alla sede (3,85%), soprattutto se si considera che all'interno di questa percentuale rientrano anche casi dove l'errore è stato più organizzativo che logistico, in quanto erano state previste 2 diverse sedi con conseguente spostamento dei discenti. *“E' fondamentale avere ben chiara fin dall'inizio la location”.*

Problematica nuova, anche se indicata da una minoranza delle associazioni, ma sulla quale è giusto riflettere, è legata al poco tempo intercorso tra l'approvazione e la realizzazione dell'iniziativa: *“Le date sono state posticipate in quanto a gennaio ancora non si sapeva l'esito della valutazione da parte della commissione; le date hanno subito variazioni a causa dei tempi di comunicazione dell'esito della valutazione da parte della commissione; l'unica difficoltà è stata nel gestire i tempi stretti tra l'approvazione dell'iniziativa e il primo incontro.”.*

Tabella 2.42 – Suggerimenti ad altre Odv

Provincia	Maggiore coinvolgimento di altre Odv ed istituzioni	Prestare attenzione all'organizzazione del corso (sede, docenti, calendarizzazione, ecc) <sup>16</sup>	Ampliare/curare promozione
Ancona	1	8	2
Ascoli P.	0	1	3
Fermo	5	5	2
Macerata	2	10	1
Pesaro e Urbino	2	5	1
<b>Totale</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>9</b>

Le indicazioni che i promotori danno ad altre associazioni che si apprestano a realizzare iniziative analoghe si riferiscono a diversi momenti del processo formativo, in particolare all'attenzione all'organizzazione del corso (progettazione dell'iniziativa formativa; promozione, organizzazione, metodologia e gestione dell'aula didattica), maggiore coinvolgimento delle altre Odv e delle istituzioni fin dalla fase della progettazione ed infine una maggiore cura della promozione.

<sup>16</sup> Questa definizione accorpa più indicatori simili per cui il numero totale è maggiore del numero delle iniziative esaminate.

## Gli esiti e gli impatti

*Considerazioni e analisi desunte dalla lettura congiunta della sessione novembre 2010 e giugno 2011*

Sugli esiti e sugli impatti la quasi totalità degli intervistati (96%) si è espressa con commenti di carattere generale che attestavano soddisfazione per il raggiungimento degli obiettivi formativi dell'iniziativa, così come esplicitati nel formulario.

La soddisfazione per il raggiungimento di tali obiettivi in alcuni casi è stata esplicitata in dettaglio, ponendo di volta in volta l'accento su aspetti diversi, ma tutti convergenti su due punti: l'approfondimento delle conoscenze dei volontari già operanti nell'associazione e la diffusione di conoscenze ed attività dell'associazione verso la cittadinanza.

Relativamente al primo punto è emblematica la seguente testimonianza: *“l'associazione inizialmente era titubante se approfondire questa tematica, in quanto pensava di essere abbastanza formata in merito, invece ha riscontrato delle carenze che solo grazie a questo corso è stato possibile colmare”*.

Il secondo aspetto, il diffondere conoscenze ed attività dell'associazione verso la cittadinanza, non è stato percepito dalle associazioni solo come mera sensibilizzazione della cittadinanza su determinati argomenti, ma soprattutto come occasione per i partecipanti all'iniziativa di entrare come volontari nell'associazione. Grazie alla formazione i partecipanti infatti sono diventati volontari: hanno conosciuto l'associazione, ne hanno condiviso la filosofia, hanno capito la necessità di intervenire in prima persona nei territori: *“più del 50% di quelli che hanno partecipato si sono già fermati in associazione; tre coppie hanno chiesto di entrare a far parte dell'associazione, ....”*.

In alcuni casi, l'iniziativa formativa è stata solo il preludio di una serie di azioni, che hanno portato ad una continuità con quanto trattato dall'iniziativa stessa: *“i partecipanti hanno chiesto una continuazione degli incontri e l'approfondimento di alcune tematiche”*; *“si è creata una rete tra associazioni di volontariato ed istituzioni”*; *“dati i segnali positivi si è deciso di continuare con il percorso”*..

Tabella 2.43 – Classificazione degli esiti e degli impatti percepiti dalle associazioni

Esiti/impatto	Valore assoluto	Valore percentuale calcolato su 78 iniziative concluse
Sono aumentate le informazioni e le conoscenze della cittadinanza	45	58%
È aumentata la motivazione dei volontari	23	29%
È aumentato il numero dei volontari	21	27%
Sono state attivate iniziative in rete con istituzioni e altre organizzazioni	18	23%
C'è stata continuità con azioni di volontariato di nuovi volontari	16	21%
È stato elaborato un nuovo progetto	2	3%

## Gli esiti sull'organizzazione

Uno degli esiti non trascurabili della realizzazione di iniziative formative, è legato agli apprendimenti organizzativi. Di fatti rispetto alle difficoltà incontrate dalle associazioni nella realizzazione delle attività, quasi tutte sono state superate attraverso una buona capacità di gestione dei problemi. Anche i numerosi casi di cambio dei docenti e/o spostamento delle date dovuto ad impossibilità dei docenti (in totale il 32% delle problematiche segnalate), raramente è stato percepito come una difficoltà vera e propria: *“i cambiamenti effettuati riguardano prevalentemente le disponibilità dei relatori previsti; ... comunque la sostituzione è avvenuta con una professionista dello stesso livello di esperienza e competenza, ecc.”*. Ovviamente, anche se poche, si sono presentate situazioni spiacevoli (2,56%), soprattutto laddove *“una lezione è stata cancellata per una dimenticanza del docente; il docente chiamato a sostituire non ha saputo raccogliere il filo del discorso creando un po' di confusione”*.

Dato positivo è che ben il 38% delle segnalazioni ricevute, ha confermato l'assenza, o comunque un facile superamento, di problemi e difficoltà legate alla gestione dell'iniziativa formativa.

## Riflessioni conclusive: buone prassi da evidenziare e da consolidare

### La progettazione dell'iniziativa formativa

La maggior parte degli intervistati ha sottolineato l'aspetto fondamentale rivestito, per la riuscita dell'iniziativa, da una corretta progettazione. Occorre realizzare un'adeguata analisi dei fabbisogni formativi dei destinatari, individuare argomenti e contenuti vicini agli interessi dei discenti. Bisogna *“avere bene in mente cosa si vuole argomentare, bisogna essere meticolosi nella predisposizione”* della proposta formativa. Occorre correre dei rischi verso l'innovazione: *“sforzandosi di individuare un'idea originale che coinvolga i*

*partecipanti dal punto di vista pratico e che possa suscitare una forte curiosità sulla base della quale costruire un percorso formativo sulla falsa riga delle attività che l'associazione svolge quotidianamente."*

#### L'analisi costi benefici

La realizzazione di un'iniziativa formativa è un investimento di tempo, risorse economiche e umane per l'associazione che gestisce le attività e per il CSV che accompagna il progetto. La necessità di render conto a se stessi e agli altri, attraverso un'analisi costi benefici, di quali sono gli esiti dei corsi è importante, così come sottolineato da alcune associazioni. Questa cultura della valutazione, pur fortemente voluta e spinta dal CSV, necessita ancora di accompagnamento per diventare una prassi consolidata delle associazioni.

#### La promozione

La promozione è considerata da tutti fattore fondamentale per la buona riuscita del corso. Gli strumenti utilizzati dagli intervistati variano dalle più tradizionali locandine e manifesti e comunicati stampa, ai moderni internet, FB, Twitter, annunci radio e passaggi televisivi. Sempre in auge, e molto efficace, è la promozione verbale, il cosiddetto passaparola *"utilizzare... reti informali...un pezzo di carta da solo vale poco, ma accompagnato da qualche parola di una persona interessata o coinvolta, vale molto di più"*. Si diffonde sempre più l'uso delle e-mail, pratica legata indissolubilmente alla *"costituzione di una mailing list di persone interessate ai temi trattati, anche sulla base degli anni precedenti."*

La promozione, per essere capillare e funzionale, deve coinvolgere le reti all'interno delle quali operano le Odv.

Da evidenziare che in un solo corso, sulla totalità dei conclusi, l'associazione ha ritenuto che la promozione avvenuta via radio e televisione non abbia prodotto alcun risultato.

#### L'organizzazione

Le associazioni hanno quasi tutte ormai ben chiaro quanto sia cruciale organizzare bene un'iniziativa formativa tenendo conto dei seguenti passaggi:

- chiara definizione degli obiettivi formativi
- adeguatezza del calendario proposto
- adeguatezza della logistica
- oculata scelta dei docenti
- promozione efficace
- coerenza dei destinatari.

Interessante da questo punto di vista sono i consigli che gli intervistati hanno suggerito:

*"E' importante non trascurare i tempi di realizzazione per avere modo di pianificare il tutto in maniera adeguata ed avere modo di diffondere l'iniziativa con calma". "Fare attenzione al calendario, cercando di evitare sovrapposizioni con iniziative locali, con eventi sportivi, ecc."*

Per chi opera con gli immigrati interessante è tenere in mente che molti corsisti: *"sanno parlare italiano ma non sanno scrivere. E' utile pertanto predisporre materiale in cui i partecipanti devono solo barrare le risposte esatte"*, e che la costituzione di classi miste disincentiva la partecipazione delle donne.

Indipendentemente dall'area di intervento, invece, in molti hanno ravvisato la necessità di coinvolgere non solo altre Odv, ma soprattutto le scuole e le istituzioni pubbliche.

#### La metodologia e il docente

Alta è l'attenzione alla metodologia formativa che deve essere partecipativa e coinvolgente con i presenti, possibilmente strutturata con lezioni teoriche in affiancamento a laboratori pratici ed altre dinamiche non formali.

In quasi tutte le interviste è stato attribuito un valore molto alto alla qualità del docente per il buon esito dell'iniziativa formativa. Il docente deve essere *"famoso"*, competente, disponibile, avere *"ottime capacità relazionali"*. Per questo deve essere sufficientemente informato dai referenti dell'associazione rispetto alle aspettative che hanno e alle motivazioni che hanno messo in moto il percorso formativo.

Per tutti gli aspetti sopra menzionati, vale sempre il buon consiglio di *"tenere presente che il CSV è una valida risorsa per superare le difficoltà che possono sorgere."*



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

*Tabella APP.25 - Dettaglio iniziative formative delle Odv sostenute nel 2011*

*Tabella APP.26 - Partecipazione alle iniziative formative dei volontari appartenenti a Odv presenti nelle diverse zone sanitarie, in percentuale alle Odv presenti nel territorio relativo*

## Sostegno alle attività formative delle Odv

### Oneri sostenuti nel 2011:

Personale interno

### Obiettivi e caratteristiche

Il servizio di sostegno alle attività formative mira a sviluppare le competenze formative delle associazioni affinché siano in grado di elaborare e realizzare iniziative formative rispondenti ai bisogni di qualificazione delle conoscenze e capacità dei volontari. Tale servizio si riferisce alle iniziative formative presentate dalle associazioni e sostenute dal CSV con l'apposito bando.

Il servizio si sostanzia in un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi di un'attività formativa: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del percorso e la sua valutazione finale.

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

### Cosa abbiamo fatto

Nel 2011 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 511 (- 40% rispetto al 2010) con una flessione percentuale proporzionale alla diminuzione delle iniziative presentate e sostenute dal CSV (pari al 39%).

Tabella 2.44 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	19	168	187	47	10%
Ascoli P.	13	38	51	20	10%
Fermo	7	24	31	11	8%
Macerata	11	104	115	23	8%
Pesaro e Urbino	13	114	127	48	13%
<b>Totale</b>	<b>63</b>	<b>448</b>	<b>511</b>	<b>149</b>	<b>10%</b>

### 2.3.5 Documentazione

Oneri sostenuti nel 2011: 3.645 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).

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

#### **Cosa abbiamo fatto**

Nel 2011 sono state effettuate 65 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un aumento rispetto al 2010 del 10%.

Tabella 2.45 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2010	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	47	72%	96%	39	8	9%
Ascoli P.	1	2%	ND	0	1	0%
Fermo	1	2%	-88%	0	1	0%
Macerata	12	18%	-40%	7	5	3%
Pesaro e Urbino	4	6%	-43%	4	0	1%
<b>Totale</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>	<b>10%</b>	<b>50</b>	<b>15</b>	<b>3%</b>

### 2.3.6 Informazioni

**Oneri sostenuti nel 2011:**  
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 2011 è stata data risposta a 903 richieste informative**, il 16% in più rispetto al 2010.

Tabella 2.46 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2010	N. utenti Odv	N. utenti non Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	478	53%	-6%	187	291	41%
Ascoli P.	39	4%	-28%	11	28	5%
Fermo	15	2%	-29%	8	7	6%
Macerata	125	14%	26%	83	42	30%
Pesaro e Urbino	246	27%	165%	129	117	36%
<b>Totale</b>	<b>903</b>	<b>100%</b>	<b>16%</b>	<b>418</b>	<b>485</b>	<b>29%</b>

### 2.3.7 Comunicazione

Oneri sostenuti nel 2011: 264.227 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 adeguatamente all'esterno l'importanza del lavoro svolto e ridimensiona notevolmente la possibilità di creare partnership con altri soggetti e di riuscire a mettere in rete esperienze e competenze.

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

#### Caratteristiche del servizio e attività svolte

##### **PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO “VOLONTARIATO MARCHE”**

Il periodico si propone 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. Per esigenze economiche, che già nel 2010 avevano portato a ridurre drasticamente il numero di uscite, nel 2011 è stato pubblicato un solo numero della rivista e attualmente la sua pubblicazione è sospesa.

##### **SITO INTERNET**

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

**Le visite nel 2011 sono state 79.290 (+ 55% sul 2010) con 256.384 pagine visitate (+ 76% sul 2010).** Nel sito sono state inserite **730 notizie** nel corso del 2011. Di queste **457** sono riconducibili ai comunicati stampa realizzati dal CSV per le associazioni di volontariato. Sono stati inoltre inseriti **647 eventi o appuntamenti** di Odv marchigiane. Infine sono stati promossi **97 bandi e opportunità di finanziamento per le Odv**.

Quello del 2011 è stato un vero e proprio “boom” in termini di visitatori e pagine visitate, a conferma del fatto che il sito – completamente rinnovato a giugno 2010 – ed entrato a pieno regime nel 2011 è diventato un vero punto di riferimento informativo e di aggiornamento per il volontariato marchigiano e non solo. Anche i numeri di notizie, ed eventi – questi ultimi particolarmente segnalati dalle stesse associazioni - e di bandi inseriti, confermano l'attenzione esistente verso questi contenuti sia da parte del CSV che delle associazioni.

##### **AREA RISERVATA**

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

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

Gli utenti creati e accreditati all'area riservata nel corso del 2011 sono stati **549**.

##### **NEWSLETTER ELETTRONICA “VOLONTARIATO MARCHE NEWS”**

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

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

La newsletter nel 2011 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 47 numeri).

Al 31 dicembre 2011 gli iscritti alla newsletter erano 3.285 di cui 2.069 Odv e 1.216 singole persone che ne hanno fatto richiesta.

Lo strumento ha sicuramente assolto alla funzione assegnatagli ed è diventata una forma di comunicazione piuttosto apprezzata, visto l'incremento dei destinatari singoli che, rispetto al 2010, sono aumentati di **166**

unità. Anche gli indirizzi associati alle associazioni sono aumentati di 519 unità, per cui, fatta eccezione per le realtà neo-costituite, l'incremento denota che all'interno delle stesse organizzazioni più referenti (dirigenti, volontari ecc.) la ricevono, il che contribuisce a una maggiore capillarità dell'informazione veicolata.

## 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.

Nel 2011 sono stati prodotti **457** comunicati stampa e convocate **18** conferenze stampa, per un totale di **475** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **224**.

Tabella 2.47 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	N. totale	%	Variazione rispetto al 2010	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	127	7	134	28%	6%	68	15%
Ascoli P.	86	4	90	19%	50%	38	19%
Fermo	71	0	71	15%	9%	28	20%
Macerata	69	2	71	15%	-9%	42	15%
Pesaro e Urbino	104	5	109	23%	70%	48	13%
<b>Totale</b>	<b>457</b>	<b>18</b>	<b>475</b>	<b>100%</b>	<b>21%</b>	<b>224</b>	<b>15%</b>

E' stato altresì garantito un servizio di inoltro dei comunicati stampa prodotti dalle associazioni di volontariato: sono stati effettuati 39 inoltri di altrettanti comunicati.

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

**Sono stati complessivamente prodotti 107 servizi, per 109 associazioni interessate**, con un leggero incremento rispetto all'anno passato.

E' continuata, con un'importante novità, la collaborazione con Radio Center Music (una rubrica settimanale): nel 2011 sono state complessivamente 42 le trasmissioni che hanno coinvolto 50 Odv della provincia di Ancona. Dal 6 ottobre 2011, la rubrica è passata da spazio solo radiofonico a spazio radio-televisivo, in onda in simultanea sul canale di E'tv Marche e sulle frequenze di radio Center Music, in una fascia oraria solitamente di maggior ascolto radiofonico (8 spazi con 10 Odv coinvolte).

Sul periodico della Diocesi di Ancona "Presenza" ci sono stati 14 spazi dedicati alle tematiche di 11 Odv.

Su Radio Nuova Macerata è attivo uno spazio quindicinale: i programmi andati in onda sono stati 13 usufruiti da 12 Odv.

Su Radio Ascoli è attivo uno spazio, con frequenza mensile: gli spazi andati in onda sono stati 11 usufruiti da altrettante Odv.

Su "Vita Picena" (periodico della Diocesi di Ascoli) è attivo uno spazio, con frequenza orientativamente quindicinale: gli spazi sono stati 13 usufruiti da altrettante Odv.

Su Radio Aut Marche sono andati in onda 4 programmi che hanno coinvolto 3 Odv (il terzo spazio è stato utilizzato dal CSV).

Su "Emmaus" (periodico della Diocesi di Macerata) è attivo uno spazio, con frequenza orientativamente quindicinale: gli spazi sono stati 10 usufruiti da 9 Odv.

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è sensibilmente aumentato (+21%) con picchi di incremento nelle province di Pesaro e Urbino e su Ascoli ed una piccola diminuzione in quella di Macerata. A ciò fa da contraltare una leggera diminuzione della percentuale delle associazioni che hanno usufruito del servizio (-1,8%): ciò significa da una parte che il numero dei comunicati medi richiesti dalle associazioni

utenti è aumentato rispetto al 2010 e che forse il bacino di interesse del servizio si è assestato ed è quello realmente rispondente ai bisogni delle associazioni, dall'altra parte però tale dato ci impone di intraprendere percorsi finalizzati ad ampliare il numero delle associazioni che accedono al servizio.

Va altresì sottolineato come la maggiore produzione di attività verso i media (comunicati e conferenze stampa) fa i conti con qualche difficoltà a trovare ospitalità o spazi soddisfacenti sui media stessi, soprattutto quelli cartacei.

Un problema, quest'ultimo, che si è concretizzato nella difficoltà ad aprire sui diversi media locali (quotidiani e radio) nuovi spazi gratuiti di rubriche fisse. Peraltro, la gestione degli spazi radiofonici con maggiore frequenza si scontra talvolta con la mancanza di associazioni disponibili a partecipare negli orari e giorni programmati.

Al fine di verificare l'efficacia del servizio di ufficio stampa nei confronti dei quotidiani (Corriere Adriatico, Il Messaggero, Il Resto del Carlino e delle testate web regionali), il CSV ha condotto anche un'attività di rassegna stampa a partire dal secondo semestre del 2011.

I 192 comunicati e conferenze stampa prodotti nel periodo interessato hanno registrato almeno un'uscita in 179 occasioni con una media regionale di 2,3 uscite (senza contare servizi tv, interviste radio e spazi sulle rubriche). Risultati decisamente positivi che denotano da un lato l'efficacia del servizio, dall'altro l'accreditamento della "fonte uffici stampa" del CSV presso le testate giornalistiche.

Tabella 2.48 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Comunicati Stampa Prodotti	Conferenza Stampa realizzate	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	49	2	48	146	2,9
Ascoli P.	18	3	18	57	2,7
Fermo	30	0	29	53	1,8
Macerata	29	1	29	47	1,6
Pesaro e Urbino	57	3	55	136	2,3
<b>Totale</b>	<b>183</b>	<b>9</b>	<b>179</b>	<b>439</b>	<b>2,3</b>

### 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 2011 i servizi erogati sono stati **682**, a favore di **397** organizzazioni.

Tabella 2.49 – Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Solo stampa esterna	Grafica e stampa esterna	Grafica interna e stampa esterna	Solo grafica esterna	Solo grafica interna	Totale	Totale %	Variazione rispetto al 2010	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	71	42	18	2	48	181	27%	-4%	124	27%
Ascoli P.	1	17	42	15	43	118	17%	-37%	58	29%
Fermo	39	5	7	3	1	55	8%	-41%	38	27%
Macerata	24	44	15	6	100	189	28%	-26%	87	31%
Pesaro e Urbino	52	29	14	9	35	139	20%	-19%	90	25%
<b>Totale</b>	<b>187</b>	<b>137</b>	<b>96</b>	<b>35</b>	<b>227</b>	<b>682</b>	<b>100%</b>	<b>-24%</b>	<b>397</b>	<b>28%</b>

Nel 2011 è stata introdotta una rilevante novità nell'erogazione del servizio: i lavori di grafica che fino al 2010 venivano realizzati dagli operatori di sportello sono stati affidati ad una figura professionale presente 16 ore alla settimana presso la sede regionale. Tale innovazione ha permesso da un lato di liberare tempo agli operatori di sportello (che in particolare è stato dirottato verso i progetti di promozione del volontariato nelle scuole) e dall'altro ha permesso di innalzare ed uniformare la qualità dei lavori grafici realizzati internamente, aumentando nel contempo anche la produttività di tali servizi.

Questo cambiamento ha richiesto una diversa registrazione dei servizi erogati e rende quindi poco significativo fare confronti temporali dal punto di vista quantitativo, in particolare per le singole tipologie di servizio erogate. Rielaborando i risultati sopra descritti possiamo comunque dire che c'è stato un lieve decremento della domanda complessiva di tale servizio rispetto al 2010 (-13%) ed una diminuzione più marcata del numero delle associazioni, in valore assoluto, che hanno richiesto il servizio (-22%) mentre la percentuale delle associazioni che hanno richiesto il servizio sul totale di quelle operanti nelle Marche è leggermente aumentata (+0,3%). Tale diminuzione è indubbiamente ascrivibile al minor numero di iniziative realizzate dalle associazioni nel 2011 che richiedevano materiale promozionale cartaceo e comunque il confronto temporale andrebbe interpretato anche alla luce dell'entità economica media del servizio richiesto. Questo dato infatti, a parità di risorse a disposizione, influenza notevolmente la quantità dei servizi erogati; purtroppo non abbiamo a disposizione tale dato, che comunque è una variabile indipendente per il CSV, in quanto dipende dalle richieste delle associazioni in relazione alla portata delle iniziative da promuovere.

### 2.3.8 Supporto logistico

**Oneri sostenuti nel 2011: 63.814 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
- fotocopiatrice/stampante a colori
- sale riunioni.

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 2011 le prestazioni complessivamente fornite sono state 8.790, il 9% in più rispetto al 2010 (8.080).

*Tabella 2.50 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio*

Provincia	PC/ internet	Tel. Fax	Stam- pe	Presti- to beni	Uso sala riunioni	Altro	Totale	Vari- az. sul 2010
Ancona	35	39	1.111	404	70	0	<b>1.659</b>	17%
Ascoli P.	207	345	616	358	83	11	<b>1.620</b>	31%
Fermo	3	26	560	42	14	0	<b>645</b>	5%
Macerata	341	304	1.905	113	6	39	<b>2.708</b>	-6%
Pesaro e Urbino	553	201	1.160	177	66	1	<b>2.158</b>	11%
<b>Totale</b>	<b>1.139</b>	<b>915</b>	<b>5.352</b>	<b>1.094</b>	<b>239</b>	<b>51</b>	<b>8.790</b>	9%

Il servizio che incide quantitativamente di più è quello delle stampe, per il quale sono state erogate 5.352 prestazioni, pari al 61% di tutti i servizi di base (in linea con il dato registrato nel 2010).

*Tabella 2.51 – Utenti dei servizi di base*

Provincia	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	177	39%
Ascoli P.	106	53%
Fermo	67	48%
Macerata	145	52%
Pesaro e Urbino	149	42%
<b>Totale</b>	<b>644</b>	<b>45%</b>

I servizi di base rappresentano non solo prestazioni utili alla quotidiana operatività delle Odv, ma anche uno strumento che consente di agevolare l'incontro con il CSV. In questa prospettiva, risulta significativo che il 47% delle associazioni marchigiane (1% in più del 2010) abbiano usufruito di tali servizi in media 13 volte ciascuna. A ciò ha sicuramente contribuito l'apertura di una capillare rete di sportelli territoriali.

Tabella 2.52 – Servizi erogati negli sportelli principali e secondari

Provincia	Sportello Principale %	Sportelli secondari %
Ancona	87%	13%
Ascoli P.	21%	79%
Fermo	60%	40%
Macerata	45%	55%
Pesaro e Urbino	72%	28%
<b>Totale</b>	<b>54%</b>	<b>46%</b>

Un'inversione di tendenza 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 2010 negli sportelli secondari si erogava il 34% delle prestazioni, nel 2011 tale percentuale sale a 46% (nel 2009 era il 56%). Un possibile elemento di spiegazione di tale dato risiede nel rinnovo integrale del parco macchine disponibile negli sportelli secondari avvenuto nel corso del 2011 che ha sicuramente favorito l'utilizzo di dette sedi rispetto a quelle provinciali.

### 2.3.9 Sostegno alla progettazione sociale

Oneri sostenuti nel 2011: 661.085 euro

#### Caratteristiche ed Obiettivi

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

1. i bandi di sostegno alla progettazione sociale
2. un'azione di informazione e consulenza per la definizione di un'idea progettuale, la sua elaborazione e presentazione relativamente a linee di finanziamento e bandi dell'Unione Europea, bandi nazionali, regionali, provinciali e delle diverse istituzioni pubbliche e private locali (Comuni, Fondazioni Bancarie, etc...). In relazione a tale attività si rimanda al capitolo dedicato alle consulenze

In relazione al punto 1 l'offerta del CSV, si è articolata per il 2011, su tre bandi (con 4 complessive sessioni nell'arco dell'anno), diversi tra loro per obiettivi ed azioni specifiche, ma che perseguono tutti il fine di sostenere e favorire il protagonismo del volontariato marchigiano nei settori e nei territori ove esso opera.

I bandi pubblicati dal CSV delle Marche per il 2011, sono stati predisposti nel rispetto dello schema operativo riguardante l'attuazione del punto 2 dell'accordo del 22 ottobre 2008 in merito all'utilizzo delle somme per la progettazione sociale relative sia agli accantonamenti art. 15 Legge 266/91 che all'extra-accantonamento Protocollo d'intesa 5 ottobre 2005 come ridefinito dall'accordo del 23 giugno 2010, tra le rappresentanze nazionali di : *Acri – Associazione di Fondazioni e Casse di risparmio Spa, Forum Terzo Settore, Consulta Nazionale del Volontariato presso il Forum Terzo Settore, ConVol – Conferenza Permanente Presidenti Associazioni e Federazioni Nazionali di Volontariato, Consulta Nazionale dei Comitati di gestione, CSVnet*. 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.

I bandi hanno tenuto conto degli indirizzi generali e delle procedure concordemente individuate a livello nazionale dai medesimi firmatari, così come declinati dalla "**Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale per le Marche**", pariteticamente costituita dal Comitato di gestione dei fondi speciali per il volontariato, dal CSV, dalle Fondazioni bancarie conferenti e dalle rappresentanze del Volontariato marchigiano.

I bandi emanati sono stati:

- **Bando "Aperto"**: questa tipologia di Bando, che ha previsto due sessioni di finanziamento nel corso dell'anno, si prefiggeva di stimolare e favorire la qualificazione e lo sviluppo dell'azione volontaria, finalizzandola alla realizzazione di interventi ed azioni che consentano di promuovere il benessere della comunità anche attraverso la messa a sistema di buone prassi progettate e realizzate da una o più organizzazioni su base territoriale o di settore d'intervento. Questa tipologia di bando è stata caratterizzata dal sostegno di progetti di piccola dimensione economica che miravano a favorire la partecipazione anche di Organizzazioni di Volontariato di piccole e piccolissime dimensioni. Il bando Aperto prevedeva due categorie di progetti: i **Progetti "Minori"** ed i **Progetti "di Rete"**.
- **Bando "di Idee"** : questa tipologia di Bando, che ha previsto una sola sessione di finanziamento nel corso dell'anno, si prefiggeva di stimolare il processo di messa in rete delle realtà associative, favorendo un'analisi comune del contesto territoriale e dei bisogni che esso presenta. In questo bando, è stata data priorità alla definizione dell'idea progettuale (motivazioni e obiettivi) e alla scelta dei partner che si pensava di voler coinvolgere nella proposta, rispetto alle altre fasi del ciclo di progettazione. Le idee finanziate dal presente bando, sono in fase di accompagnamento con tutoraggio continuativo degli operatori del CSV, dalla fase, immediatamente successiva all'approvazione, passando per la progettazione esecutiva, sino alla realizzazione delle azioni progettuali. Questo bando prevedeva una sola categoria di progetti denominata: **Progetti di "Sviluppo"**.
- **Bando "A scadenza unica"** : questa tipologia di bando, che ha previsto una sola sessione di finanziamento nel corso dell'anno, si prefiggeva di promuovere il protagonismo e la capacità di lettura delle problematiche e delle debolezze del contesto socio - sanitario, ambientale e culturale da parte del mondo del volontariato marchigiano, con lo scopo di stimolare le realtà di volontariato più organizzate e strutturate ad ideare proposte che potessero essere "laboratori reali" nel processo di crescita ed autonomia delle Odv, non solo dal punto di vista della presentazione del progetto, ma soprattutto dal punto di vista della realizzazione delle azioni progettuali. Questo bando prevedeva due categorie di progetti : i **Progetti di "Salvaguardia"** ed i **Progetti "Ordinari"**.

Per il Bando Aperto e per il Bando di Idee il CSV ha garantito un partenariato alle associazioni proponenti che si è sostanziato 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. Per i progetti del Bando a Scadenza Unica, il CSV funge da soggetto erogatore di fondi dove i titolari, dal punto di vista giuridico ed amministrativo dei relativi rapporti contrattuali, sono le Odv capofila dei progetti.

Le fasi di lavoro dei bandi sopra riportati sono state 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"> <li>• attraverso la rilevazione delle idee ed iniziative in fase di incubazione nel mondo del volontariato, ma che non hanno ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete;</li> <li>• mediante una funzione di stimolo finalizzata ad accompagnare le Odv verso la razionalizzazione di interventi innovativi, in grado di rispondere ai bisogni emergenti e complessivi del territorio.</li> </ul>
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	In applicazione delle linee guida nazionali e delle direttive della Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale nelle Marche, un'apposita commissione per ogni tipologia di bando, composta da 5 membri nominati dai diversi soggetti coinvolti nel processo di definizione dei bandi, effettua la valutazione dei progetti. Dopo la valutazione di merito da parte delle commissioni e l'approvazione delle valutazioni, da parte del Consiglio Direttivo dell'AVM, con la pubblicazione delle graduatorie i progetti sono avviati alla realizzazione.
Realizzazione dell'intervento progettato	Gli operatori del Centro Servizi svolgono un'azione di costante affiancamento a tutte le associazioni coinvolte, finalizzata 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 2011 si è aperto con la **valutazione finale dei progetti delle annualità 2008** le cui attività si sono concluse entro lo scorso 31 dicembre 2010.

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.

Nell'arco di tutto il 2011 sono continuate le attività di assistenza, monitoraggio ed accompagnamento dei progetti **dell'annualità 2009**, che come previsto dal piano di attività, si sono conclusi entro il 31 dicembre 2011. Le risultanze dell'attività di valutazione finale, che si svolgerà nei primi mesi del corrente anno, saranno pubblicate e presentate insieme ai dati ed all'analisi delle annualità 2006, 2007 e 2008 nel corso del 2012.

Ricordiamo che dal 2009 il CSV ha avviato l'utilizzo di una piattaforma FAD per la gestione ed il monitoraggio on-line 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 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 2011 svilupparsi e concludersi le

azioni previste. Il CSV ha garantito un supporto diretto alle ODV capofila e partner delle idee con la messa a disposizione di coordinatori ed operatori. Essi si sono affiancati ai volontari, per sperimentare, un percorso così detto "non formale" di progettazione partecipata e affiancamento sul campo al fine di permettere alle Odv di consolidare le competenze acquisite nel corso del 2010 e rafforzare il know-how con l'obiettivo di sperimentare in futuro la presentazione, e speriamo la realizzazione, di proposte progettuali in modo autonomo.

Il 2011 ha visto, come illustrato in premessa, l'esordio di una nuova generazione di Bandi finalizzati al sostegno della Progettazione Sociale. La novità della nuova tipologia dei bandi, insieme alla nuova modalità di compilazione ed invio on-line delle proposte progettuali, ha fatto registrare una comprensibile iniziale flessione nel numero di proposte presentate nella prima sessione con scadenza 8 giugno 2011. Tendenza subito invertita con la buona partecipazione registrata già nella seconda sessione con scadenza 8 luglio 2011 e confermata dall'elevato numero di proposte ed Odv coinvolte nella terza sessione dei Bandi, con scadenza 16 novembre 2011.

Complessivamente sono state 321 (pari al 22% del totale) le associazioni di volontariato delle Marche che hanno presentato delle proposte progettuali nei bandi 2011.

Tabella 2.53 – Bando Aperto - Progetti di rete - Giugno 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibile	Ammessi	Ammesso ma non sufficiente	Ammesso, sufficiente ma NON finanziato	Ammesso, sufficiente e finanziato	Finanziamento €	Odv coinvolte	Enti 3° Settore coinvolti	EE. LL. coinvolti	Altri soggetti
Ancona	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0
Ascoli P.	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0
Fermo	1	0	1	0	0	1	4.000,00	3	3	0	2
Macerata	1	1	0	0	0	0	0,00	4	3	0	0
Pesaro e Urbino	2	0	2	0	0	2	7.148,00	7	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>11.148,00</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

Tabella 2.54 – Bando Aperto - Progetti minori - Giugno 2011<sup>17</sup>

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibile	Ammessi	Ammesso ma non sufficiente	Ammesso, sufficiente ma NON finanziato	Ammesso, sufficiente e finanziato	Finanziamento €	Odv coinvolte	Enti 3° Settore coinvolti	EE. LL. coinvolti	Altri soggetti
Ancona	8	1	7	1	0	6	8.237,80	8	2	1	0
Ascoli P.	6	0	6	1	0	5	7.464,00	6	1	3	4
Fermo	2	0	2	0	0	2	3.000,00	2	0	0	0
Macerata	5	0	5	0	0	5	7.156,16	5	1	1	0
Pesaro e Urbino	2	1	1	0	0	1	1.495,00	2	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>21</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>	<b>27.352,96</b>	<b>23</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

<sup>17</sup> Va segnalato che, in aggiunta alle 23 proposte giunte attraverso la validazione in area riservata, sono state protocollate dal Csv Marche tre ulteriori proposte progettuali non inviate per via telematica e quindi non classificabili ai fini del bando.

Tabella 2.55 – Bando a scadenza unica - Progetti di salvaguardia - Luglio 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibile	Ammessi	Ammesso ma non sufficiente	Ammesso, sufficiente ma NON finanziato	Ammesso, sufficiente e finanziato	Finanziamento €	Odv coinvolte	Enti 3° Settore coinvolti	EE. LL. coinvolti	Altri soggetti
Ancona	2	0	2	1	0	1	9.000,00	11	2	2	17
Ascoli P.	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0
Fermo	1	0	1	1	0	0	0,00	3	0	1	2
Macerata	2	0	2	0	1	1	8.975,00	6	3	6	3
Pesaro e Urbino	0	0	0	0	0	0	0,00	0	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>17.975,00</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>22</b>

Tabella 2.56 – Bando a scadenza unica - Progetti ordinari - Luglio 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibile	Ammessi	Ammesso ma non sufficiente	Ammesso, sufficiente ma NON finanziato	Ammesso, sufficiente e finanziato	Finanziamento €	Odv coinvolte	Enti 3° Settore coinvolti	EE. LL. coinvolti	Altri soggetti
Ancona	8	1	7	4	0	3	48.000,00	33	23	4	14
Ascoli P.	2	1	1	0	0	1	16.000,00	6	1	2	4
Fermo	4	1	3	0	1	2	31.280,00	23	11	4	12
Macerata	5	1	4	0	0	4	63.906,00	26	9	5	9
Pesaro e Urbino	8	0	8	2	2	4	63.500,00	34	10	10	19
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>222.686,00</b>	<b>122</b>	<b>54</b>	<b>25</b>	<b>58</b>

Tabella 2.57 – Bando Idee - Progetti di sviluppo - Luglio 2011

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibile	Ammessi	Ammesso ma non sufficiente	Ammesso, sufficiente ma NON finanziato	Ammesso, sufficiente e finanziato	Finanziamento €	Odv coinvolte	Enti 3° Settore coinvolti	EE. LL. coinvolti	Altri soggetti
Ancona	5	0	5	3	0	2	12.800,00	17	9	3	6
Ascoli P.	5	0	5	4	0	1	8.000,00	17	7	5	2
Fermo	1	0	1	0	0	1	8.000,00	5	2	1	1
Macerata	4	0	4	2	0	2	15.824,00	14	4	5	5
Pesaro e Urbino	2	0	2	1	0	1	8.000,00	10	1	1	4
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>52.624,00</b>	<b>63</b>	<b>23</b>	<b>15</b>	<b>18</b>

Tabella 2.58 – 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%
Settembre 2003	€ 516.864,34	€ 452.441,50	88%
Luglio 2004	€ 716.823,00	€ 638.361,99	89%
Luglio 2005	€ 500.486,00	€ 430.688,94	86%
Luglio 2006	€ 645.011,80	€ 600.502,03	93%
Luglio 2007	€ 600.642,48	€ 522.196,20	87%
Giugno 2008	€ 560.056,00	€ 511.833,68	91%
Giugno 2009	€ 471.286,54	€ 428.383,83	91%
<b>Totale</b>	<b>€ 4.539.093,36</b>	<b>€ 4.039.718,83</b>	<b>89%</b>

Rispetto ai progetti dell'annualità 2009, conclusi al 31 dicembre 2011, 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,% in linea con la percentuale media pari a circa l'89%.

Tabella 2.59 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	Elabora- zione Proposta	Accompa- gnamento Monitoraggio e valutaz	Totale v.a.	Totale %	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	46	184	<b>230</b>	38%	43	9%
Ascoli P.	27	20	<b>47</b>	8%	21	10%
Fermo	23	17	<b>40</b>	7%	23	16%
Macerata	31	66	<b>97</b>	16%	32	12%
Pesaro e Urbino	57	137	<b>194</b>	32%	59	16%
<b>Totale</b>	<b>184</b>	<b>424</b>	<b>608</b>	<b>100%</b>	<b>178</b>	<b>12%</b>

Relativamente al servizio di accompagnamento consulenziale, **nel 2011 sono state erogate 424 prestazioni, con una diminuzione del 37 % rispetto al 2010.**

Tale diminuzione è da addebitarsi al fatto che non essendo stato pubblicato nel 2010 il Bando di Progettazione Sociale, ciò ha comportato nel 2011 un sensibile decremento di progetti in fase di realizzazione. Il numero medio dei servizi di accompagnamento per progetto in essere è infatti rimasto costante rispetto agli anni passati.

In tale contesto va altresì sottolineato come anche per quest'anno valutiamo positivamente l'uso da parte delle Odv 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.



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

Tabella APP.27 – Progetti della sessione 2009 – elenco a consuntivo

Tabella APP.28 – Bandi 2011 - Progetti non ammessi

Tabella APP.29 – Bandi 2011 - Progetti ammessi ma non sufficienti

Tabella APP.30 – Bandi 2011 - Progetti ammessi, sufficienti ma non finanziati

Tabella APP.31 – Bandi 2011 - Progetti ammessi, sufficienti e finanziati

### 2.3.10 Animazione territoriale

Oneri sostenuti nel 2011: 30.900 euro

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale;
- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio.

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 possono essere, tra gli altri, i seguenti:

- a. elaborare una lettura dei bisogni relativa al proprio settore di intervento e al proprio ambito territoriale di influenza, evidenziando inefficienze e indicando possibili soluzioni praticabili. Le risultanze di tali incontri saranno sintetizzate in documenti che i partecipanti avranno cura di presentare ed illustrare agli interlocutori di riferimento;
- b. implementare un'azione di monitoraggio dell'applicazione dei principali strumenti di politica sanitaria, sociale, ambientale e culturale sperimentati nei territori (piano sociale, piano sanitario, piano ambientale, etc...);
- c. analizzare i bilanci preventivi comunali in tema di welfare e formulare proposte mirate a far sì che le amministrazioni locali siano in grado di garantire gli essenziali diritti sociali e sanitari ai cittadini e di tutelare i beni comuni;
- d. 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. Per tale figura è previsto un adeguato percorso di accompagnamento con l'obiettivo di rafforzare le motivazioni, l'identità di ruolo e le competenze dei referenti individuati.

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 2011 sono stati realizzati complessivamente 229 incontri (-17% rispetto al 2010) legati all'attività di animazione territoriale, che hanno coinvolto 2 nuovi coordinamenti promossi nel 2011 e 49 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.

Tali dati sono frutto di una precisa strategia finalizzata a consolidare le reti esistenti piuttosto che crearne di nuove; ciò al fine di concentrare gli sforzi e non disperdere preziose energie. Delle reti esistenti a fine 2010 (58), 49, pari all'85%, sono state oggetto di consolidamento e sviluppo, mentre appunto le reti nuove sono state solamente 2, contro le 15 del 2010. Il dato che 9 reti esistenti a fine 2010 siano state "abbandonate" nel 2011 è ascrivibile al fatto che 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 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 2.60 - Numero incontri realizzati per territorio

Provincia	N. incontri	N. reti promosse	Media di incontri per rete
Ancona	65	13	5
Ascoli P.	39	9	4
Fermo	21	3	7
Macerata	26	9	3
Pesaro e Urbino	78	17	5
<b>Totale</b>	<b>229</b>	<b>51</b>	<b>4</b>

<sup>18</sup>Analizzando la tipologia dei soggetti che hanno partecipato agli incontri emerge l'evidente predominanza, per certi versi scontata, delle associazioni di volontariato (75%), a cui fa seguito il terzo settore (13%) e gli enti pubblici (6%).

Analizzando tali dati rispetto al 2010 emerge come il peso del volontariato sia diminuito (nel 2010 era l'83%), quello degli enti pubblici è rimasto pressoché invariato (nel 2010 era il 7%), mentre la presenza delle organizzazioni del terzo settore ha registrato uno straordinario balzo in avanti (nel 2010 era il 5%).

A tal proposito va rilevato come questo dato sia anche il risultato di una precisa strategia su cui il CSV sta sempre più puntando e cioè che, nell'esercizio del ruolo politico, il volontariato instauri 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.

Sempre a proposito della tipologia dei soggetti che partecipano alle varie reti va evidenziato come gli incontri a cui hanno partecipato tutte e tre le principali categorie di soggetti (associazioni, enti locali e Terzo Settore) sono stati il 19% del totale, quelli cui hanno partecipato almeno due di questi soggetti (associazioni e enti locali o Terzo Settore) sono stati il 36% ed infine gli incontri a cui hanno partecipato solo associazioni sono stati il 41%.

Va poi infine sottolineato come nel 2011 il 27% delle associazioni attive nelle Marche ha partecipato, almeno una volta, alle azioni di animazione territoriale, percentuale indubbiamente ragguardevole in termini assoluti ed indice della accresciuta consapevolezza del volontariato marchigiano della necessità di essere chiamato ad esercitare un concreto ruolo politico per un effettivo sviluppo del territorio.

Nel 2010 tale percentuale era pari al 31% e la diminuzione conseguente va indubbiamente ascritta al calo del numero delle reti complessivamente attive nel 2011 rispetto all'anno precedente.

Tabella 2.61 – Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti	Num Odv senza ripetiz.	N. partecipazioni									Totale
				Odv	Soggetti del Terzo Settore	EE.LL./Amm. Pubblica	Ambiti	Enti Ecclesiastici	Sindacati	Altro	Altre istituzioni private	Scuole/Università	
Ancona	65	13	124	519	128	54	12	10	10	25	1	0	<b>759</b>
Ascoli P.	39	9	64	187	27	31	9	2	2	11	0	3	<b>272</b>
Fermo	21	3	26	102	5	0	0	0	0	0	0	0	<b>107</b>
Macerata	26	9	49	111	39	1	0	0	0	9	0	0	<b>160</b>
Pesaro e Urbino	78	17	126	629	70	34	14	9	9	3	3	2	<b>773</b>
<b>Totale</b>	<b>229</b>	<b>51</b>	<b>389</b>	<b>1.548</b>	<b>269</b>	<b>120</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>2.071</b>
				<b>75%</b>	<b>13%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>0%</b>	<b>0%</b>	<b>100%</b>

<sup>18</sup>L'esiguità del numero delle reti nate nel 2011 rende poco opportuna un'analisi differenziata dei dati che emergono dalle due categorie (reti nuove e reti consolidate) come avvenuto in passato. I dati presentati e commentati di seguito si riferiscono quindi al complesso delle reti attive nel 2011.

Analizzando i contenuti degli incontri realizzati emerge in maniera evidente come prevalgano in egual misura l'esigenza di procedere ad un'analisi delle politiche e dei servizi pubblici del territorio e 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: l'elaborazione di un progetto e la rilevazione dei bisogni delle associazioni.

Da sottolineare anche il peso della co-organizzazione di evento pubblico insieme ad altri soggetti non di volontariato.

Analizzando tali dati temporalmente, emerge come rispetto al 2010 il peso delle prime due tipologie di contenuto si sia ridotto (nel 2010 pesavano insieme per il 36%) mentre è raddoppiato il peso delle due tipologie legate all'azione delle associazioni (nel 2010 pesavano insieme per il 10%), così come è praticamente raddoppiato il peso dell'organizzazione di un evento pubblico insieme ad altri soggetti non di volontariato. Una possibile interpretazione di tali dati va ascritta innanzitutto alle ridotte occasioni di interazione con i soggetti pubblici territoriali in particolare in campo sociale e sanitario a seguito delle difficoltà e della confusione organizzativa che si è registrata nel sistema del welfare marchigiano nel 2011 e che ha indotto le associazioni a preferire la via dell'evento pubblico per fare arrivare la voce e le idee del volontariato all'interlocutore pubblico. Tali momenti sono stati organizzati con gli altri soggetti del terzo settore, affinché si accrescesse la forza delle idee e delle proposte avanzate. Una seconda interpretazione va ascritta al generale stato di crisi, in ogni campo e settore della vita sociale, che il nostro Paese sta attraversando e che sicuramente ha indotto le associazioni a ripiegarsi maggiormente sulle proprie esigenze piuttosto che ricercare un confronto con le istituzioni pubbliche territoriali, al fine di rendere maggiormente incisiva la propria azione.

Tabella 2.62 - Numero incontri realizzati per contenuti

Contenuti	N.	%
Analisi e valutazione politiche e servizi delle istituzioni	64	15%
Analisi e valutazione normativa di settore	22	5%
Analisi dei bisogni delle associazioni	39	9%
Analisi dei bisogni del territorio	64	15%
Organizzazione evento pubblico promosso dalla rete	24	6%
Co-organizzazione di evento pubblico con altri soggetti non di volontariato	37	9%
Conoscenza reciproca e scambio buone prassi	8	2%
Costituzione rete/coordinamento	29	7%
Elaborazione progetto	49	11%
Elaborazione iniziativa formativa e convegnistica	6	1%
Elaborazione accordo formale di partenariato	3	1%
Elaborazione documento condiviso	10	2%
Incontro con referenti istituzionali	19	4%
Informazione e formazione su tematiche di interesse	15	3%
Organizzazione attività della rete/coordinamento (obiettivi e metodi)	45	10%
<b>Totale</b>	<b>434</b>	<b>100%</b>

Guardando ai risultati delle azioni implementate si sottolinea come l'80% delle reti 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:

- progetti di intervento sul territorio
- iniziative formative e convegnistiche
- eventi pubblici promozionali
- 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);
- accordi di partenariato e protocolli per l'istituzione di tavoli permanenti di confronto e monitoraggio;
- documenti di analisi, proposta e denuncia su cui aprire il confronto con gli interlocutori pubblici di riferimento;
- documenti ed azioni di sensibilizzazione verso i referenti istituzionali su alcune tematiche di attualità.

Oltre a quanto sopra abbiamo collaborato alla programmazione e realizzazione del progetto "Verso il digitale terrestre" promosso dalla Provincia di Macerata con la collaborazione di varie associazioni di volontariato e del terzo settore del territorio. Il progetto aveva la finalità di accompagnare i cittadini, in special modo le persone anziane e sole, nel passaggio tecnico dall'era analogica della televisione, a quella digitale. Il nostro ruolo si è in particolare sostanziato nella realizzazione del materiale informativo utilizzato all'interno della campagna di comunicazione prevista dal progetto.

Se non ci pare possibile formulare un giudizio completo sull'impatto delle azioni intraprese, di 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.

### 2.3.11 La promozione del volontariato

**Oneri sostenuti nel 2011: 80.609 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 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 delle Università marchigiane.

#### ORIENTAMENTO PRESSO GLI SPORTELLI 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 tutoraggio, finalizzato a facilitare l'inserimento dei nuovi volontari nelle associazioni.

Nel 2011 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 150, circa il 3% in più rispetto all'anno precedente.

Tabella 2.63 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2010
Ancona	38	25%	6%
Ascoli P.	34	23%	-26%
Fermo	7	5%	-30%
Macerata	41	27%	11%
Pesaro e Urbino	30	20%	88%
<b>Totale</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>	<b>3%</b>

#### 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. All'interno dello stand i cittadini hanno avuto la possibilità di usufruire di un colloquio e di ricevere informazioni sulle opportunità di volontariato presenti nel territorio ove risiedono.

**Nel 2011 lo sportello itinerante è stato presente in 21 manifestazioni pubbliche, per un totale di 42 giornate a livello regionale, con 145 persone (+28 rispetto al 2010) che hanno chiesto informazioni o chiarimenti.** Hanno usufruito del servizio **96 associazioni di volontariato (+29 rispetto al 2010)** che hanno utilizzato lo Sportello itinerante per promuovere le loro attività ed iniziative.

Il numero delle manifestazioni e delle giornate di presenza dello sportello itinerante si è mantenuto sostanzialmente stabile rispetto allo scorso anno, da quando cioè la presenza presso lo stand è stata affidata unicamente alla disponibilità delle associazioni.

Tabella 2.64 – Sportello itinerante

Provincia	Numero di manifestazioni partecipate	Numero di giornate effettuate	Odv coinvolte	Numero di contatti per orientamento e informazioni specifiche
Ancona	3	4	7	28
Ascoli P.	4	8	25	47
Fermo	4	4	7	13
Macerata	5	12	19	37
Pesaro e Urbino	5	14	38	20
<b>Totale</b>	<b>21</b>	<b>42</b>	<b>96</b>	<b>145</b>

### SPORTELLO ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO NELLE UNIVERSITÀ

Il CSV ha gestito uno sportello di informazione e orientamento al volontariato presso alcune facoltà dell'Università Politecnica delle Marche di Ancona, dell'Università di Macerata e di quella di Camerino.

Per l'Università di Ancona, lo sportello ha visto la presenza di un operatore del CSV in 9 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 presso la Facoltà di Ingegneria. Sono state **6 le associazioni di volontariato** 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 **51 colloqui informativi e 38 colloqui di orientamento** con studenti che hanno chiesto informazioni sulle associazioni di volontariato del territorio. Sono stati poi 105 gli studenti che hanno avuto la possibilità di **relazionarsi direttamente con le associazioni**.

Presso 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 Comunicazione e Giurisprudenza, con il coinvolgimento di **2 associazioni di volontariato**. Nell'Università di Macerata sono stati effettuati **10 colloqui informativi e 4 colloqui di orientamento** con giovani che hanno chiesto informazioni sulle associazioni e sulla possibilità di svolgere tirocinio presso le organizzazioni di volontariato. **Le associazioni presenti alle iniziative sono state contattate da 28 studenti**.

Per l'Università di Camerino, lo sportello ha visto la presenza di un operatore del CSV in una giornata dedicata all'orientamento al volontariato presso la Scuola di Architettura e Design di Ascoli Piceno, con il coinvolgimento di **2 associazioni di volontariato**. Sono stati effettuati **1 colloquio informativo e 1 colloquio di orientamento**. **Le associazioni presenti alle iniziative sono state contattate da 3 studenti**.

Rispetto al 2010, è diminuito il numero delle associazioni di volontariato aderenti all'iniziativa a cui fa però da contraltare un aumento del numero dei contatti gestiti autonomamente all'interno dell'Infopoint ed il mantenimento del numero di colloqui informativi e di orientamento. Va inoltre 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.

Tutte le Università hanno poi risposto positivamente alla proposta di organizzare dei **seminari informativi sui programmi europei di mobilità per i giovani** avanzata dal CSV.

Nell'ambito del 2011, proclamato dalla Commissione europea come "Anno europeo del volontariato", in collaborazione con lo Sportello Erasmus dell'Università e i referenti territoriali Eures, il CSV ha voluto offrire agli studenti un momento informativo sulle opportunità promosse dalla Comunità Europea per favorire la mobilità, lo spirito di iniziativa e la solidarietà tra i giovani in tutta Europa e nel mondo. In particolare, nel mese di novembre sono stati realizzati **5 seminari** presso le sedi universitarie di Urbino, Ancona, Macerata, Camerino ed Ascoli Piceno, incentrati sui programmi di mobilità legati al tempo libero, ai percorsi di studio e alla mobilità professionale attraverso attività di volontariato all'estero. Hanno partecipato alle iniziative circa **180 giovani** in tutta la regione.

## FESTE DEL VOLONTARIATO

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

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 2011 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Jesi, Sassoferrato, Fabriano, Corinaldo ed Urbino.

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

**Nell'anno scolastico 2010/2011 hanno aderito al progetto 72 istituti superiori (di cui 71 hanno confermato l'adesione dall'anno precedente – meno 13 istituti rispetto al 2009/2010), con il coinvolgimento di 317 classi (-45) e 254 associazioni (-46). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 1.198 (-217).**

Tabella 2.65 – Progetto "Volontaria...Mente" 2010/2011 – Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Scuole che hanno confermato l'adesione dallo scorso anno	Totale delle scuole coinvolte per l'a.s. 2010/11	Classi	Di cui Mini-progetti	Classi in cui il progetto è inserito nel Pof	Odv	Odv partecipanti alla formazione (Giovani e volontariato)
Ancona	23	23	89	12	89	56	6
Ascoli P.	9	9	53	11	53	56	0
Fermo	5	6	30	10	4	43	8
Macerata	18	18	62	6	55	52	3
Pesaro e Urbino	16	16	83	3	73	47	8
<b>Totale</b>	<b>71</b>	<b>72</b>	<b>317</b>	<b>42</b>	<b>274</b>	<b>254</b>	<b>25</b>

Tabella 2.66 – Progetto “Volontaria...Mente” 2010/2011 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage terminati		Studenti inseriti nelle Odv			Studenti disponibili all'inserimento in Odv
		N.	% su contattati	N.	% su Stagisti	N.	% su stage terminati	% su studenti da inserire	
Ancona	1.780	714	40%	407	57%	47	12%	17%	274
Ascoli P.	1120	219	20%	136	62%	18	13%	62%	29
Fermo	600	68	11%	17	25%	9	53%	100%	9
Macerata	1.240	480	39%	318	66%	27	8%	40%	67
Pesaro e Urbino	1.660	532	32%	320	60%	77	24%	87%	89
<b>Totale</b>	<b>6.400</b>	<b>2.013</b>	<b>32%</b>	<b>1.198</b>	<b>60%</b>	<b>178</b>	<b>15%</b>	<b>38%</b>	<b>468</b>

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2010/11 a livello regionale, nonostante una riduzione del numero di classi e scuole aderenti al progetto e dunque un calo del numero degli studenti coinvolti (essenzialmente dovuta alla diminuzione di risorse destinate al progetto e quindi dei relativi obiettivi quantitativi), si rileva un sostanziale mantenimento della percentuale degli iscritti agli stage, di coloro che hanno terminato l'esperienza, nonché dei ragazzi inseriti all'interno delle 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 2010/2011 è pari a circa l'86% delle aderenti.

L'a.s. 2010/11 è stato un anno di passaggio che ha caratterizzato tutte le fasi del progetto, a partire dal coordinamento, che da gennaio è stato gestito internamente dagli sportelli provinciali. In generale, questo ha portato ad una positiva vicinanza del CSV, sia alle scuole sia alle associazioni. Alcuni nodi critici si sono però riscontrati rispetto all'integrazione dei tempi del progetto a quelli del lavoro negli sportelli, con il rischio di non riuscire a seguire specifici aspetti. Il riferimento è alla gestione di periodi particolarmente intensi legati ad esempio al contatto di scuole e associazioni nella fase di cambiamento degli operatori del CSV, ai monitoraggi degli stage, a fasi delicate come quella dell'orientamento e dell'inserimento dei ragazzi all'interno delle associazioni.

La maggioranza degli studenti sono soddisfatti degli incontri fatti in classe, con riscontri più che positivi riportati nei questionari finali. In particolare sottolineano che il progetto permette loro di coinvolgersi in attività interessanti, attuali e utili, ma soprattutto al di fuori delle esperienze che vivono nella quotidianità, con la possibilità di scoprire nuove realtà del proprio territorio. 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. Una piccola percentuale di studenti rileva che lo stage non ha soddisfatto le proprie aspettative per il ritardo con cui sono stati contattati dalle associazioni o per la scarsa concretezza degli stage stessi (stage diversi da quelli indicati in classe, incontri teorici, ecc.).

Prosegue, in continuità con gli anni precedenti, il contatto tramite la pagina Facebook dedicata, con l'adesione da parte di molti studenti coinvolti nel progetto e la possibilità tramite il social network di diffondere attività ed iniziative delle associazioni e di dare continuità al legame creato. In particolare, Volontariamentecascoli segnala nell'a.s. in oggetto l'acquisizione di 748 “amici”.

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. In generale, gli insegnanti hanno lamentato, così come i ragazzi, l'inizio tardivo del progetto e la conseguente dilatazione degli stage (che in alcune scuole si è mostrata disfunzionale).

Dalla valutazione fornita dai referenti delle associazioni, negli anni è maturata la consapevolezza del valore

educativo del progetto. Il calo del numero delle organizzazioni di volontariato aderenti è legato ad un tentativo di puntare sulle associazioni effettivamente interessate al progetto e disponibili a crescere per migliorare la qualità del servizio. In generale infatti la capacità dell'OdV di accogliere in maniera adeguata i giovani si associa ad una maggiore possibilità di inserimento stabile degli studenti. L'accompagnamento delle associazioni per un proficuo rapporto con gli adolescenti è uno degli elementi centrali per l'andamento del progetto dal punto di vista qualitativo. In particolare, la difficoltà maggiormente riscontrata è quella di entrare in contatto con i giovani con le modalità più adeguate (in termini di diversità di linguaggi, atteggiamenti, ecc.), oltretutto la fase delicata di contatto con gli studenti per gli stage. Si sottolinea poi la necessità di una maggiore disponibilità di tempo per gli approfondimenti e i miniprogetti.

I miniprogetti sono valutati molto positivamente da studenti, insegnanti e associazioni, per la possibilità di approfondimento legata alla struttura stessa della proposta. Nei territori di Macerata e Ascoli Piceno, alcuni miniprogetti sono stati gestiti autonomamente dalle associazioni.

### 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 alla cittadinanza attiva e sui valori e lo stile di vita del volontario. 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. 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 2010/2011 hanno aderito al progetto 41 istituti tra scuole elementari e medie inferiori (-2 rispetto al 2010), con il coinvolgimento di 141 classi (-70) e 139 associazioni di volontariato (-28).**

Tabella 2.67 – Progetto “Mister Cittadino” – 2010/2011

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	OdV
Ancona	13	28	700	10
Ascoli P.	13	58	1450	56
Fermo	4	25	625	35
Macerata	9	24	600	38
Pesaro e Urbino	2	6	150	0
<b>Totale</b>	<b>41</b>	<b>141</b>	<b>3525</b>	<b>139</b>

Anche in questo caso la diminuzione di scuole, classi ed associazioni coinvolte è essenzialmente dovuta alla diminuzione di risorse destinate al progetto e quindi dei relativi obiettivi quantitativi. Le organizzazioni di volontariato aderenti hanno partecipato in maniera non omogenea nelle diverse province. In particolare, hanno espresso una maggiore fatica (rispetto a Volontaria...Mente) nel rapportarsi con studenti di minore età e chiesto maggiore supporto da parte del CSV nell'elaborazione degli interventi in classe. I territori di Macerata e Pesaro e Urbino hanno scelto di riservare parte delle risorse del progetto per gli incontri nelle scuole secondarie di secondo grado. Per il territorio di Ancona, negli ultimi anni il progetto Mr. Cittadino è stato gestito in modo meno assiduo rispetto a Volontaria...mente, per cui è emersa la difficoltà di riprendere i contatti con le scuole (che in passato si erano mostrate molto attive e partecipi), nonché rimotivare le associazioni rispetto alle potenzialità del progetto. In controtendenza, la provincia di Ascoli Piceno dove le organizzazioni di volontariato considerano Mr. Cittadino un progetto indispensabile per la formazione dei futuri cittadini ed uno strumento efficace per “arrivare” ai loro genitori. A Fermo, le associazioni hanno proposto di aumentare il numero dei miniprogetti per approfondire maggiormente i temi del volontariato ed aumentare il coinvolgimento di studenti e famiglie.

In linea con questi dati, solo nelle province di Ascoli P. e Fermo, sono stati attivati miniprogetti di

approfondimento gestiti direttamente dalle associazioni del territorio, con il supporto del coordinatore provinciale, ma senza la presenza dell'operatore in classe.

Mr. Cittadino è inserito nel POF di tutte le scuole e la valutazione del personale scolastico è molto positiva: i dirigenti scolastici e gli insegnanti hanno collaborato attivamente alla realizzazione del progetto, in particolare nell'aspetto didattico, con l'approfondimento dei temi affrontati e dando spazio ai bambini e ai ragazzi per gli elaborati finali e le attività laboratoriali. Nella provincia di Ascoli, per far fronte alla impossibilità di organizzare al termine del progetto momenti di visibilità degli elaborati, i lavori (filmati, interviste, disegni, testi, cartelloni, plastici) sono stati inseriti nella pagina Facebook "Volontariamenteascoli" affinché ci fosse almeno un momento di condivisione ed incontro "virtuale" tra gli studenti, anche di scuole diverse.

### PROGETTO "VOLONTARIATO E IMPRESE"

L'obiettivo di tale progetto 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 delle attività del volontariato.

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

- disponibilità delle aziende a integrare le risorse che il CSV destina ai servizi per le associazioni o che mette a disposizione per la progettazione sociale;
- messa a disposizione gratuita a favore delle associazioni di volontariato del know-how tecnico e delle competenze manageriali delle proprie risorse umane per consulenze, corsi di formazione, etc.;
- possibilità per i dipendenti delle imprese, un giorno all'anno o il tempo che si riterrà opportuno, di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato in associazioni;
- disponibilità delle aziende a garantire contributi economici per il sostegno di iniziative ed attività delle associazioni;
- donazione alle associazioni di volontariato di beni usati ma ancora utilizzabili, dismessi dalle imprese.

Nel 2011 si è provveduto ad integrare gli obiettivi del progetto con un piano dettagliato di raccolta fondi per incrementare le risorse che il CSV destina ai servizi rivolti alle associazioni. E' proseguita l'azione di contatto con le associazioni di categoria e le aziende marchigiane per illustrare le proposte e arrivare alla condivisione di passi concreti, che nel dettaglio sono riconducibili ai seguenti:

#### *Con le associazioni di categoria:*

- la partecipazione di **Confindustria Marche** come partner dell'iniziativa del CSV Premio "Volontariato & Imprese", con la diffusione del concorso tra le delegazioni provinciali e le aziende socie. Un rappresentante ha inoltre preso parte ai lavori della Commissione di valutazione dei progetti presentati.
- la partecipazione all'organizzazione della 5<sup>a</sup> edizione della manifestazione organizzata da **Confindustria Ancona Sensoriabilis**, che si propone di sensibilizzare sulla diversabilità e ha avuto come temi il tempo libero, lo sport e il turismo solidale. Il CSV ha coinvolto le Odv non solo del territorio anconetano, ma in generale quelle la cui attività fosse legata al tema dell'iniziativa. Confindustria Ancona ha inoltre invitato il CSV, nell'ambito di un convegno sui sistemi di lavoro accessibili ed intelligenti, a presentare due progetti realizzati dal CSV e finanziati dal programma europeo Leonardo, sul tema del reinserimento dei lavoratori infortunati disabili nelle aziende. Un rappresentante del CSV Marche ha infine partecipato ai lavori della commissione per l'assegnazione del concorso "Sensoriabilis2011".

#### *Con imprese ed organizzazioni di categoria:*

- la collaborazione con **Ikea Ancona**, per la consulenza sulle organizzazioni di volontariato marchigiane che gestiscono biblioteche (nei servizi per bambini, malati, disabili, ecc.). Il CSV ha indicato all'azienda associazioni da contattare per partecipare all'iniziativa "Rileggimi" realizzata a settembre, affinché potessero usufruire dei libri (usati e in buono stato) donati dai clienti del negozio e devoluti alle associazioni scelte.
- la realizzazione del progetto di raccolta dei beni usati da donare al volontariato da parte dei dipendenti della **Multiservizi** di Pesaro. I beni raccolti presso l'azienda sono stati messi a disposizione delle associazioni di volontariato marchigiane tramite il servizio Beni usati & solidali del CSV.
- Collaborazione tra **Consav**, che raccoglie quarantacinque autofficine della Vallata del Tronto, e **Avm** di Ascoli Piceno relativamente ad un progetto, avviato dal 2007 e confermato nel 2011, di "Revisione Solidale" che prevede la devoluzione di 1 euro alle associazioni di volontariato per ogni revisione auto. A seguito di tale iniziativa il Consorzio ha promosso un Bando per la presentazione di progetti da parte di associazioni operanti sul territorio della provincia di Ascoli Piceno. L'iniziativa ha finanziato tre progetti che saranno realizzati nel 2012, scelti dai clienti del consorzio. Accanto a questo, è in programma la realiz-

zazione di un evento di raccolta fondi le cui spese saranno sostenute dal Consav e il cui ricavato sarà destinato a finanziare uno o più progetti tra quelli presentati e non finanziabili;

È stato bandito il Concorso Premio “Volontariato & Imprese”, seconda edizione. Al Premio hanno partecipato n. 6 progetti di associazioni e aziende marchigiane operanti nelle province di Ancona, Ascoli P., Fermo e Pesaro-Urbino. Il vincitore del Premio è stato il progetto presentato dall'associazione fermana Il Ponte e da Confindustria Fermo – Sezione Agroalimentare. La Commissione di valutazione ha inoltre attribuito una menzione speciale al progetto secondo classificato “Estatì solidali”, proposto da una rete di associazioni per tramite della Consulta del volontariato e dell'Hotel Atlantic, entrambi di Senigallia (An).

E' stato ulteriormente diffuso il materiale promozionale relativo al progetto “Beni Usati & Solidali”. Nel 2011 il servizio ha visto l'attivazione di **39 offerte**, con **86 beni proposti ed assegnati**, e l'iscrizione di **42 nuove associazioni** di volontariato (su un totale di 310). Si contano **36 fornitori**, pubblici e privati, che hanno usufruito del servizio.

La collaborazione con associazioni di categoria ed imprese è rimasta praticamente stabile rispetto allo scorso anno.

Si rileva in ogni caso 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.

I numeri del progetto Beni Usati & Solidali, rilevano un incremento rispetto ai risultati raggiunti lo scorso anno. Si evidenzia comunque che, al fine di sviluppare il progetto, diventa essenziale puntare su una promozione continuativa ed incisiva dello stesso presso Enti pubblici e organismi privati.



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

*Tabella APP.71 - Volontaria...Mente - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte*

*Tabella APP.72 - Mister Cittadino - Suddivisione per territorio delle scuole coinvolte*

*Mr. Cittadino - Relazioni di fine anno scolastico 2010/2011*

*Volontaria...Mente - Relazioni di fine anno scolastico 2010/2011*

### 2.3.12 Progetti ed azioni nel contesto dell'Unione Europea

#### Oneri sostenuti nel 2011:

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

Nella tabelle seguenti presentiamo la sintesi dei progetti presentati e in corso di realizzazione su linee di finanziamento della Comunità Europea:

Tabella 2.68 - Progetti approvati ed in corso di realizzazione

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	EUROPAID (fondi x educazione allo sviluppo)
<b>Titolo progetto</b>	COMUNIC- AID - La Communication para el desarrollo: ha-cia un sistema regional de information para el desarrollo
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete delle Odv delle Marche che svolgono attività di solidarietà internazionale o educazione allo sviluppo. Attività di comunicazione e promozione. Formazione dei volontari delle Odv sui temi di gestione di ufficio stampa e servizi Web 2.0
<b>Totale economico progetto</b>	€ 800.000,00 di cui € 600.000,00 di finanziamento comunitario
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 30.000,00 tra personale, webmaster e altre attività di comunicazione
<b>Data presentazione</b>	2009
<b>Data ed esito valutazione</b>	In corso, termina nel 2012

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Finanziamento diretto Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali
<b>Titolo progetto</b>	I LABORATORI DELLA CITTADINANZA PARTECIPATA E CONDIVISA - anno terzo
<b>Ruolo CSV</b>	SOGGETTO ATTUATORE (IL PARTNER LOCALE E' LA PROV DI ANCONA E LA CAPOFILA E' LA PROVINCIA DI ROMA)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Attività di promozione della cittadinanza attiva e del volontariato nelle scuole della provincia di Ancona. In particolare, attività in una scuola di Ancona ed una di Fabriano con particolari problematiche di integrazione dei giovani che frequentano le classi.
<b>Totale economico progetto</b>	Totale progetto: € 190.526,79 per le attività nelle provincie di Roma, Trieste, Ancona e Reggio Calabria
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 37.500 x attuazione attività nel corso del 2012
<b>Data presentazione</b>	dicembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Avviato formalmente con un primo incontro di conoscenza tra i partner di tutte le province coinvolte il 28 Febbraio a Roma.

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Fondo UNRRA Fondi nazioni unite, gestito dal Ministero dell'Interno per favorire sostegno alla disabilità
<b>Titolo progetto</b>	IL LAVORO OLTRE L'OSTACOLO
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA PROVINCIA DI ANCONA )
<b>Tipologia di attività previste</b>	Il CSV svolgerà attività di ricerca e promozione verso le Odv della provincia di Macerata sul tema delle borse lavoro e dei percorsi di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	€ 106.452,50 totale progetto compreso cofinanziamento della provincia di € 33.500,00 e del fondo UNRA per € 49.952,50
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 10.080,00 per personale che si occupa di ricerca sociologica (profilo paragonabile a quello della nostra collaboratrice Polini Benedetta)
<b>Data presentazione</b>	15 settembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	In attesa di avvio a seguito dell'approvazione del bilancio della provincia di Ancona per il 2012

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	GO TO GOAL
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Possibilità di mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di istituzioni locali o Odv o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione
<b>Totale economico progetto</b>	INTORNO AI 250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV ci saranno non direttamente risorse economiche, ma la possibilità di poter attivare la mobilità di circa 25 persone nella regione Marche nel corso del 2012
<b>Data presentazione</b>	6 febbraio 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Approvato ed in fase di realizzazione

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO (finanziamenti per la mobilità)
<b>Titolo progetto</b>	UP & GO 3
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA CSV RIMINI)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Possibilità di mobilità di due settimane all'estero di soggetti svantaggiati/educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
<b>Totale economico progetto</b>	INTORNO AI 250.000 EURO
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV ci saranno non direttamente risorse economiche, ma la possibilità di poter attivare la mobilità di 24 ragazzi tra i 18 e i 35 anni con situazioni di disagio e 8 operatori nella regione Marche nel corso del 2012 per andare in Lituania, Portogallo e Spagna
<b>Data presentazione</b>	6 febbraio 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	Approvato ed in fase di realizzazione

Tabella 2.68 - Progetti in attesa di valutazione

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	IPA / Fondi per favorire la messa in rete con i paesi dei Balcani in prospettiva di preadesione alla UE
<b>Titolo progetto</b>	NET- AGE
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Messa in rete del mondo del Volontariato con le istituzioni e con i pari soggetti del no profit dei paesi coinvolti nel progetto: Serbia, Slovenia, Croazia, Albania, Montenegro e Italia rispetto ai servizi ed alle politiche di sostegno agli anziani sia dal punto di vista dell'erogazione dei servizi, che dell'affidamento degli stessi da parte delle istituzioni pubbliche con procedure innovative e diverse dalle gare di appalto.
<b>Totale economico progetto</b>	€ 1.880.437,49 totale progetto
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	€ 154.895,00 per personale e mobilità per le visite/scambio con i partner
<b>Data presentazione</b>	2 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	E' prevista la valutazione tra la fine del 2012 e i primi mesi del 2013

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	IPA / Fondi per favorire la messa in rete con i paesi dei Balcani in prospettiva di preadesione alla UE
<b>Titolo progetto</b>	Aquacare CNR Bologna
<b>Ruolo CSV</b>	ASSOCIATO (CAPOFILA CNR BOLOGNA)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Sensibilizzazione nelle scuole su temi di protezione ambientale e degli ecosistemi marini
<b>Totale economico progetto</b>	
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	Se approvato il CSV sarà invitato a tutti i momenti pubblici e i costi di partecipazione saranno a carico del soggetto capofila : CNR Bologna
<b>Data presentazione</b>	2 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	E' prevista la valutazione tra la fine del 2012 e i primi mesi del 2013

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	EUROPAID (fondi x educazione allo sviluppo)
<b>Titolo progetto</b>	
<b>Ruolo CSV</b>	PARTNER (CAPOFILA COSPE)
<b>Tipologia di attività previste</b>	Presentato come partner di COSPE (ONG con sede a FIRENZE e BOLOGNA con esperienza di educazione allo sviluppo nelle scuole), è un progetto per svolgere attività nelle scuole di sensibilizzazione e promozione di volontariato, cittadinanza e sviluppo sostenibile.
<b>Totale economico progetto</b>	Contributo richiesto di € 950.000 con partner di Francia, Germania, Spagna, CSV partner
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV €150.000/200.000 cifra da definire in fase di progettazione esecutiva
<b>Data presentazione</b>	21 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	In fase di valutazione. Abbiamo superato il primo stadio. Entro febbraio /marzo dovremmo sapere se abbiamo passato la seconda valutazione che ammette alla progettazione di dettaglio delle attività

<b>Tipologia bando/finanziamento</b>	EUROPAID (fondi x educazione allo sviluppo)
<b>Titolo progetto</b>	VOLUNTEERING IN A GLOBAL SOCIETY (VOL@GLO)
<b>Ruolo CSV</b>	CAPOFILA CSV MARCHE
<b>Tipologia di attività previste</b>	Attività di sensibilizzazione e coinvolgimento dei giovani sul tema della cittadinanza attiva del volontariato e dello sviluppo dei paesi poveri con attività previste in luoghi di aggregazione giovanile ed in contesti informali
<b>Totale economico progetto</b>	contributo richiesto di € 950.000 con partner di Francia, UK, Slovenia e Malta, CSV Capofila
<b>Risorse a disposizione del CSV</b>	A disposizione del CSV € 350.000 da definire in fase di progettazione esecutiva
<b>Data presentazione</b>	21 novembre 2011
<b>Data ed esito valutazione</b>	In fase di valutazione. Abbiamo superato il primo stadio. Entro febbraio /marzo dovremmo sapere se abbiamo passato la seconda valutazione che ammette alla progettazione di dettaglio delle attività

Il 2011 è stato proclamato ufficialmente dal parlamento Europeo Anno Europeo del Volontariato su proposta della "European Year of Volunteering 2011 Alliance - EYV2011 Alliance". Attualmente fanno parte dell'Alleanza 39 network europei (che a loro volta rappresentano decine di enti e centri di supporto al volontariato dei singoli paesi di tutta l'unione) tra cui il CEV (Centro Europeo del Volontariato), di cui AVM-Marche è membro.

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 sei 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. L'AVM, in quanto membro del CEV ha potuto nominare un proprio rappresentante che è stato successivamente selezionato tra gli esperti facenti parte dei *working group*.

I 6 *working group*, composti da più di 100 esperti, molti dei quali volontari hanno lavorato su argomenti specifici quali: la qualità del volontariato (WG1: *Quality Volunteering*), la normativa per il volontariato (WG2: *Legal Framework of Volunteering*), le infrastrutture per il volontariato (WG3: *Volunteering Infrastructure*), il riconoscimento del volontariato (WG4: *Recognizing Volunteering*), il valore del volontariato (WG5: *Value Volunteering*), il rapporto tra volontariato e mondo del lavoro (WG6: *Employee Volunteering*).

I 6 *working group* si sono riuniti nel corso del 2011 con il seguente calendario:

- 7-8/01/2011: Budapest – Conferenza di apertura
- 18-18/03/2011: Brussels – Primo *meeting* dei *working group*
- 20-21/05/2011: Brussels – Secondo *meeting* dei *working group*
- 30/09-01/10/2011: Brussels – Terzo *meeting* dei *working group*
- 29/11-01/12/2011: Varsavia – Conferenza finale

L'obiettivo finale dei 6 *working group* era quello di giungere alla stesura di un'agenda europea del volontariato. Il PAVE (*Policy Agenda on Volunteering in Europe*) è scaricabile on line all'indirizzo [http://www.eyv2011.eu/images/stories/pdf/EYV2011Alliance\\_PAVE\\_copyfriendly.pdf](http://www.eyv2011.eu/images/stories/pdf/EYV2011Alliance_PAVE_copyfriendly.pdf)

La partecipazione dell'AVM Marche, tramite un proprio rappresentante, ai *working group* dell'Alleanza ha permesso di stringere contatti con altre organizzazioni ed enti europei e di avviare collaborazioni su bandi e progetti europei. Nei primi mesi del 2012 l'AVM Marche ha aderito ad un progetto coordinato dall'organizzazione SOS Malta avente come obiettivo la promozione e la diffusione del PAVE. Il progetto, che rientra nel programma "Europa per i Cittadini", è attualmente in fase di valutazione.

Il CSV ha partecipato anche alla conferenza nazionale sul 2011 Anno Europeo del Volontariato organizzata dal Ministero del Welfare a Venezia. Il CSV ha portato il suo contributo ai lavori di gruppo del 31 marzo che sono stati poi presentati al Ministro Sacconi nell'incontro del primo aprile, affinché esso se ne facesse portavoce a livello europeo. In particolare i lavori di gruppo hanno evidenziato l'esigenza di rafforzare il riconoscimento del ruolo che il volontariato svolge in tutti i Paesi UE come forma di partecipazione dei cittadini alla vita della comunità e come fattore positivo di coesione sociale, in un momento difficile per l'economia e la società di tutta l'Unione.

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

- Assemblea di Tallin dal 3 al 6 maggio del CEV (Centro Europeo Volontariato), ente 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 misurazione del valore economico e sociale delle attività di volontariato, tema su cui il CSV Marche, primo in Italia, ha già sperimentato le teorie e gli indicatori di calcolo creati dal prof. Lester M. Salamon della John Hopkins University di Baltimora;
- Assemblea della rete Europea REVES che raccoglie enti locali, cooperative sociali e soggetti del non profit in generale di diversi paesi europei, svoltasi a Siena nei giorni 16 e 17 giugno. La partecipazione ha permesso di confrontarsi sui temi del valore sociale ed economico del terzo settore nei diversi paesi dell'Unione, partendo però questa volta dal punto di vista di soggetti del terzo settore, ma diversi dalle Odv, quali cooperative sociali o enti locali;
- Seconda edizione della conferenza degli enti locali e del volontariato dei Balcani, svoltasi a Gorizia dal 7 al 10 ottobre. La conferenza è stata l'occasione per dibattere della situazione odierna dei paesi che componevano la ex repubblica di Jugoslavia e che ora anche dal punto di vista dello sviluppo sociale guardano con attenzione allo sviluppo del terzo settore e del volontariato, in particolare come strumento di rafforzamento della coesione sociale e di sviluppo di alcuni servizi di carattere sociale;
- Assemblea di Berlino del CEV dal 18 al 21 Ottobre. Durante i lavori si è fatto un primo bilancio del 2011 Anno Europeo del Volontariato, approvando un documento condiviso, che sarà presentato alla commissione ed al parlamento Europeo per promuovere l'adozione di politiche di ricerca, sostegno e sviluppo del volontariato in Europa. 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 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 del Volontariato e l'anno europeo della terza età attiva proclamato per il 2012.

In aggiunta a quanto sopra esposto è opportuno segnalare che nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, che prendendo spunto dalla proclamazione del 2011 Anno europeo del volontariato, vuole favorire l'accesso alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea ed alle discussioni sui tavoli di programmazione regionale di gestione dei futuri fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014-2020.

### 2.3.13 Ricerca

Oneri sostenuti nel 2011: 3.530 euro

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

Il servizio si sostanzia nella realizzazione e promozione di analisi e ricerche - sollecitate dalle associazioni o promosse dal Centro - su tematiche di interesse e attualità per il volontariato.

#### **Cosa abbiamo fatto**

Lo scorso 26 maggio si è tenuto a Senigallia il Convegno "Volontariato, imprese ed istituzioni: quale contributo al benessere del territorio?". Obiettivo principale di tale incontro è stato quello di aprire una riflessione attorno agli attuali contributi ed a quelli possibili in futuro che l'azione delle organizzazioni di volontariato e delle imprese economiche responsabili possono garantire per la crescita di un territorio, intesa nel suo significato più globale. In tale contesto è stato presentato e distribuito il volume **"Quanto conta il volontariato nelle Marche? I numeri, le caratteristiche ed il valore del volontariato marchigiano"**, frutto di una collaborazione tra il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche, la Regione Marche - Ufficio di Statistica e Osservatorio Regionale Politiche Sociali, e l'Università di Urbino - Dipartimento di Studi su Economia, Società e Politica.

La prima parte del volume fornisce uno sguardo d'insieme sulla presenza delle Odv nelle Marche, sulla base dei dati della rilevazione statistica condotta nel 2009: caratteristiche e funzionamento, risorse umane, finanziarie e strumentali. La seconda parte presenta invece i risultati dell'indagine sul valore sociale ed economico prodotto dal volontariato marchigiano, con alcune riflessioni sui metodi di misurazione di tale valore.

## TERZA 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".

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.

## QUARTA 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.

Gli schemi di bilancio adottati sono conformi a quelli previsti nel "Modello Unificato di Rendicontazione attività CSV" approvato dal tavolo dei firmatari dell'accordo ACRI-Volontariato in data 24/03/2011 ed allineati agli schemi proposti dall'Agenzia per il Terzo Settore riportati nel relativo atto di indirizzo del mese di febbraio 2009.

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 tre categorie:

- **i contributi per Servizi:** relativi alla copertura delle spese correnti sostenute per la cosiddetta attività ordinaria di erogazione di servizi in favore delle organizzazioni di volontariato nell'ambito delle funzioni di CSV;
- **i contributi per la progettazione sociale:** relativi al sostegno ai progetti di intervento sociale effettuati dalle organizzazioni di volontariato. Questi ultimi si dividono ulteriormente in contributi per il sostegno ai progetti bando 2009 e quelli per il sostegno ai progetti 2011 per i quali sono state impiegate le risorse dedicate a tale attività previste nell'accordo ACRI-Volontariato del 23/06/2010;
- **i contributi per l'acquisizione di beni durevoli di investimento** i quali 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:

- "Fondo risorse in attesa di destinazione" per le risorse non impiegate dal CSV relative ad attività concluse al 31/12/11. Si tratta del valore delle economie realizzate durante l'esercizio. La destinazione futura di tali risorse sarà deliberata dagli organi sociali dell'AVM e dal Comitato di Gestione.
- "Fondo per completamento azioni" per le risorse non impiegate dal CSV relative ad attività programmate nell'anno, in corso di svolgimento e che si concluderanno nell'esercizio successivo (o negli esercizi successivi). Si tratta di risorse che, per il principio di competenza, verranno imputate ai proventi dell'esercizio in cui verranno sostenuti i relativi oneri.

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.

## 4.2 La situazione patrimoniale

Di seguito si riporta una sintesi della situazione patrimoniale dell'AVM dell'esercizio 2011:

Tabella 4.1 - Sintesi della situazione patrimoniale dell'AVM – Attività

ATTIVO	2011
<b>B) IMMOBILIZZAZIONI</b>	<b>146.274,51</b>
I - Immobilizzazioni immateriali	8.033,83
II - Immobilizzazioni materiali	63.809,65
III - Immobilizzazioni finanziarie	74.431,03
<b>C) ATTIVO CIRCOLANTE</b>	<b>1.214.056,04</b>
II – Crediti	132.063,97
IV - Disponibilità liquide	1.081.992,07
<b>D) RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>	<b>29.662,24</b>
<b>TOTALE ATTIVO</b>	<b>1.389.992,79</b>

Tabella 4.2 - Sintesi della situazione patrimoniale dell'AVM – Passività

PASSIVO	2011
<b>A) PATRIMONIO NETTO</b>	<b>84.611,62</b>
II - Patrimonio vincolato	71.843,48
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	12.768,14
1) Risultato gestionale esercizio in corso	- 127,47
2) Risultato gestionale da esercizi precedenti	12.895,61
<b>B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI</b>	<b>435.641,24</b>
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	435.641,24
1) Fondo per completamento azioni	237.849,74
2) Fondo risorse in attesa di destinazione	197.791,50
<b>C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO</b>	<b>143.334,62</b>
<b>D) DEBITI</b>	<b>666.944,61</b>
<b>E) RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>59.460,70</b>
<b>TOTALE PASSIVO</b>	<b>1.389.992,79</b>

La situazione patrimoniale dell'AVM evidenzia un generale e sostanziale equilibrio.

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

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

Anche sotto il profilo finanziario la situazione è di generale equilibrio, in quanto 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 2011 il Comitato di Gestione ha attribuito al CSV complessivamente 2.466.500 euro; a questi si aggiungono i residui dall'esercizio precedente (Risconti passivi<sup>19</sup> anno 2010 portati a nuovo nel 2011) pari a 331.538 euro. A questi si aggiungono i proventi della gestione finanziaria e straordinaria derivanti dall'impiego dei contributi di provenienza del Fondo Speciale per un totale di 30.788 Euro. Si ha quindi un totale complessivo di **2.828.827 euro a disposizione per l'anno 2011**.

Di questi, il CSV ha utilizzato nel 2011 per lo svolgimento delle proprie attività **2.393.186 euro** mentre i restanti 435.641 non utilizzati derivano in parte da attività non concluse al 31/12/11 e che si concluderanno nell'esercizio (o negli esercizi) successivi (euro 237.850 – Fondo per Completamento azioni) e in parte derivano dalle attività concluse al 31/12/11 (euro 197.792 – Fondo Risorse in attesa di destinazione).

Il totale dei proventi riportati nel bilancio consuntivo 2011 relativi al Fondo speciale per il Volontariato è pari ad Euro **2.144.954**. Tale importo 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 **Fondi derivanti dall'applicazione dell'art. 15 della L. 266/91 dal 1991 al 2009**.

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 2011 complessivamente 21.957.792 euro, ai quali si aggiungono 3.673.421 euro provenienti dai fondi perequativi nazionali (ex accordo ACRI-Volontariato 2005) e 521.347 euro provenienti dalla progettazione sociale ex accordo ACRI-Volontariato 2010, per un totale di **26.152.560 euro**.

Nello stesso periodo il Comitato di gestione del Fondo Speciale per il Volontariato ha prelevato dal Fondo, per il proprio funzionamento, **536.213 Euro** (di cui 5.000 euro provenienti dalla progettazione sociale ex accordo ACRI-Volontariato 2010).

Pertanto i fondi complessivamente attribuiti ai due soggetti al 31/12/11 ammontano a **26.688.773 euro**.

Delle risorse attribuite al CSV per lo svolgimento della propria attività sono stati utilizzati 25.716.918 euro, mentre i restanti 435.642 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 (ex accordo ACRI - Volontariato 2005)	Fondi destinati alla progettazione sociale (Ex accordo ACRI - Volontariato 2010)	Totale
1991/92/93	759.375			<b>759.375</b>
1994/95/96	1.880.192			<b>1.880.192</b>
1997/98	2.976.108			<b>2.976.108</b>
1999/2000	5.008.600			<b>5.008.600</b>
2001/2002	3.237.014			<b>3.237.014</b>
2004	761.194			<b>761.194</b>
2005	1.777.034	863.140		<b>2.640.174</b>
2006	1.867.028	791.212		<b>2.658.240</b>
2007	1.626.807	760.194		<b>2.387.001</b>
2008	1.179.087	1.258.875		<b>2.437.962</b>
2009	1.466.978	-	526.347	<b>1.993.325</b>
<b>Totale</b>	<b>21.072.438</b>	<b>3.673.421</b>	<b>3.673.421</b>	<b>26.739.185</b>

<sup>19</sup> Con l'adozione del Modello Unificato di Rendicontazione dell'attività dei CSV i residui di fine esercizio, relativi ad azioni non concluse al 31/12, confluiscono nel "Fondo per Completamento azioni". Il principio contabile di rinvio all'esercizio successivo della parte di proventi non utilizzata, così come il meccanismo contabile (risconto passivo), risulta essere il medesimo di quello utilizzato negli anni precedenti, e quindi anche nel 2010. La modifica introdotta dal Modello Unificato riguarda esclusivamente l'allocazione dei valori così determinati nel fondo dedicato piuttosto che nella voce E) del passivo dello stato patrimoniale "Ratei e Risconti Passivi".

### 4.3.2 Altri proventi

L'AVM ha inoltre ricevuto contributi per un totale di 58.298 euro (7% in meno rispetto al 2010) 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 2011 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	1,00%
Regione Marche	Progetto EAS	15.000	0,60%
Fondazione cassa di Risparmio di Fabriano e Cupramontana	Progetto "festa del volontariato di Fabriano"	2500	0,10%
Contributo dalla provincia di Ancona e di Fermo	Sostegno al progetto "Volontariamente"	1.498	0,06%
Contributo provincia di Macerata	Progetto "Giovani memorie in comune"	2.300	0,09%
Contributo dell'Ufficio Nazionale Servizio Civile	Sostegno alla Formazione dei ragazzi in servizio civile	5.490	0,22%
Contributi da Privati	Partecipazione ai corsi proposti dal CSV da parte di soggetti privati	3740	0,15%
Contributi da Privati	Utilizzo sala riunioni dello sportello di Fermo e di Macerata	2770	0,11%
<b>TOTALE</b>		<b>58.298</b>	<b>2,34%</b>

### 4.3.3 Gli oneri

Il totale degli oneri riportati nel bilancio di esercizio 2011 è pari a 2.490.888 euro. A fronte di un totale proventi di euro 2.490.760 si ha quindi un disavanzo pari a 127,47 euro.

Le aree gestionali che compongono la sezione Oneri del Bilancio consuntivo 2011 sono quelle previste nel Modello Unificato di rendicontazione e seguono una logica di categorizzazione per destinazione. Pertanto per ciascuna area gestionale sono stati riportati gli oneri di competenza sostenuti dall'AVM per la realizzazione delle attività afferenti l'area, a prescindere dalla fonte di finanziamento utilizzata. Durante l'esercizio 2011 l'AVM ha svolto esclusivamente attività rientranti tra le funzioni di CSV.

Di seguito si propone una sintesi del Rendiconto gestionale a sezioni contrapposte.

ONERI	Consuntivo 2011	PROVENTI	Consuntivo 2011
<b>ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>		<b>PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	
<b>1.1 ONERI DA GESTIONE CSV</b>		1.1) Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 L. 266/91	2.401.642
1. Promozione del Volontariato	80.609	1) Contributi per Servizi	1.785.087
2. Consulenza e assistenza	103.609	2) Contributi per Progettazione Sociale	616.555
3. Formazione	198.085	1.2) Da Contributi su progetti	26.788
4. Informazione e Comunicazione	264.227	1.3) Da Contratti con Enti Pubblici	25.000
5. Ricerca e Documentazione	7.175	1.4) da soci ed associati	-
6. Progettazione Sociale	661.085	1.5) Da non soci	-
7. Animazione Territoriale	30.900	1.6) Altri proventi e Ricavi	6.543
8. Supporto Logistico	68.117		
9. Oneri di funzionamento Sportelli Operativi	731.147		
<b>Totale)</b>	<b>2.144.954</b>		
<b>1. TOTALE ONERI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>2.144.954</b>	<b>1. PROVENTI DA ATTIVITA' TIPICHE</b>	<b>2.459.973</b>
<b>2. TOTALE ONERI PROMOZ. E DI RACCOLTA FONDI</b>	<b>-</b>	<b>2. PROVENTI DA RACCOLTA FONDI</b>	<b>-</b>
<b>3. TOTALE ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE</b>	<b>-</b>	<b>3. PROVENTI E RICAVI ATTIVITA' ACCESSORIE</b>	<b>-</b>
<b>ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>		<b>4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	
4.1) Su Rapporti Bancari	745	4.1 Da rapporti bancari	11.788
4.2) Da altri investimenti finanziari	479	4.2 Da altri investimenti finanziari	-
4.3) Da patrimonio edilizio	-	4.3 Da patrimonio Edilizio	-
4.4) Da altri beni patrimoniali	-	4.4 Da altri beni patrimoniali	-
<b>4. TOTALE ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>1.224</b>	<b>4. PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI</b>	<b>11.788</b>
<b>ONERI STRAORDINARI</b>		<b>5. PROVENTI STRAORDINARI</b>	
5.1 Da attività finanziaria	-	5.1 Da attività finanziaria	-
5.2 Da attività immobiliare	-	5.2 Da attività immobiliare	-
5.3 Da altre attività	-	5.3 Da altre attività	19.000
<b>5. TOTALE ONERI STRAORDINARI</b>	<b>-</b>	<b>TOTALE 5 PROVENTI STRAORDINARI</b>	<b>19.000</b>
<b>ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>			
6.1) Acquisti	1.637		
6.2) Servizi	45.872		
6.3) Godimento beni di terzi	39.737		
6.4) Personale	179.317		
6.5) Ammortamenti	16.717		
6.6) Altri Oneri	61.430		
<b>6. TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE</b>	<b>344.710</b>		
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>2.490.888</b>	<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>2.490.760</b>
		<b>RISULTATO GESTIONALE NEGATIVO</b>	<b>127</b>

Come riportato nei paragrafi precedenti si evidenzia una forte dipendenza dell'AVM regionale rispetto ai contributi di provenienza del Fondo Speciale e dei fondi perequativi. Questi rappresentano 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 a circa il 14% confermando una forte destinazione delle risorse a disposizione sulle attività di missione nonostante una diminuzione importante delle risorse complessivamente disponibili.

La gestione finanziaria ha una bassa incidenza rispetto alla dimensione del bilancio consuntivo e non sono state avviate attività specifiche di raccolta fondi. La gestione straordinaria accoglie il valore delle sopravvenienze attive di 19.000 euro derivante dalla cessione di beni immobilizzati acquistati negli anni precedenti con l'impiego delle risorse provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato.

## 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?

- Direttivo AVM
- Socio AVM
- Personale retribuito CSV
- Odv
- Co.Ge.
- Ente Pubblico
- Org. Terzo settore
- Fondazione
- Mezzi di comunicazione
- 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?**

- molto
- abbastanza
- sufficientemente
- poco
- per niente

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

.....

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

- Sì
- No

Se sì, che cosa? .....

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

- Sì
- No

Se sì, che cosa? .....

---

## ***I nostri sportelli principali***

### **Sportello di Ancona**

Via Della Montagnola 69/a, 60127 Ancona

tel 071 894266 // fax 071 2814991

e-mail: [ancona@csv.marche.it](mailto:ancona@csv.marche.it)

Orario: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Ascoli Piceno**

Corso di Sotto 16, 63100 Ascoli Piceno

tel 0736 344807, fax 0736 346265

e-mail: [ascoli@csv.marche.it](mailto:ascoli@csv.marche.it)

Orario: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Fermo**

via Alfredo Beni 54, 63023 Fermo

tel 0734 620503, fax 0734 603612

e-mail: [fermo@csv.marche.it](mailto:fermo@csv.marche.it)

Orario: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Macerata**

Via Velluti 7, località Piediripa, 62100 Macerata

tel 0733 280020, fax 0733 292559

e-mail: [macerata@csv.marche.it](mailto:macerata@csv.marche.it)

Orario: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30

### **Sportello di Pesaro**

Via Alfredo Faggi 62, 61122 Pesaro

tel 0721 415180, fax 0721 418113

e-mail: [pesaro@csv.marche.it](mailto:pesaro@csv.marche.it)

Orario: Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30, martedì e giovedì dalle 9.30 alle 13.30

### **Sede regionale**

Via Della Montagnola 69/a,

60127 Ancona

tel 071 899650 // fax 071 2809039

e-mail: [segreteria@csv.marche.it](mailto:segreteria@csv.marche.it)

Orario: dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00



**Edito da:**

Centro di Servizio per il Volontariato - A.V.M.  
Via della Montagnola 69/a, 60127 Ancona

**Tutti i diritti riservati**

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