



Bilancio Sociale 2014

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	6
Nota metodologica	8
PRIMA PARTE - L'IDENTITÀ	9
1.1 La missione	9
1.2 Il governo e la struttura	10
1.3 I portatori di interesse	14
1.3.1 L'analisi degli stakeholder	14
1.3.2 I destinatari delle attività del CSV	14
1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza	15
1.4 Le risorse umane del CSV	16
1.4.1 Il personale retribuito	16
1.4.2 I volontari	18
1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV	18
1.5.1 La definizione del programma di attività	18
1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi	19
1.5.3 Come comunichiamo	21
1.5.4 Con chi collaboriamo	21
1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche	23
SECONDA PARTE - COSA FACCIAMO PER VALUTARCI ED ESSERE TRASPARENTI	25
2.1 Il disegno strategico e la valutazione delle risposte ai bisogni rilevati	25
2.2 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo	31
2.3 La lettura dei dati e le evidenze di efficacia	32
2.3.1 I valori raggiunti sono quelli che ci si aspettava?	32
2.4 Il capitale intellettuale	36
2.5 Riflessioni conclusive - Una programmazione diversa per un volontariato resiliente e irradiante	41
TERZA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE	44
3.1 Gli utenti	44
3.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi	44
3.2 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv	45
3.2.1 Consulenza	45
3.2.2 Percorsi di accompagnamento	48
3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi	53
3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv	55
3.2.5 Documentazione	56
3.2.6 Informazioni	57
3.2.7 Comunicazione	57
3.2.8 Supporto logistico	61
3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale	62
3.2.10 Animazione territoriale	65
3.2.11 La promozione del volontariato	70
3.2.12 Progetti ed azioni nel contesto dell'unione europea	79
3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore	87
QUARTA PARTE - LA DIMENSIONE AMBIENTALE	88
4.1 I comportamenti	88

Lettera agli stakeholder

Siamo da sempre convinti della fondamentale importanza che la redazione del bilancio sociale ha nel fornire a tutti i potenziali interessati un quadro chiaro e completo delle strategie, delle azioni e dei risultati ottenuti da CSV Marche nell'anno trascorso.

In particolare gli obiettivi prioritari che ci siamo posti nel redigere questa dodicesima 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'organizzazione, che consenta di migliorare la capacità di perseguire la propria missione e di comprendere il valore di ciò che si sta facendo.

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

L'anno in esame, come già gli ultimi tre, è stato caratterizzato da un lato dalla necessità di fronteggiare l'ulteriore contrazione delle risorse finanziarie a disposizione del CSV, dall'altro da una profonda e perdurante incertezza in relazione alle prospettive future.

Il mondo del volontariato è infatti parte integrante della comunità e come tale non è certo immune dai mutamenti avvenuti nel più ampio contesto sociale ed economico, investito da tempo da una diffusa **crisi materiale, di coscienza, di valori e di responsabilità**.

Nel **contesto marchigiano**, così come anche emerso nel percorso di confronto realizzato in vista della programmazione 2015, 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. Le associazioni marchigiane fanno sempre più fatica a rispondere a tutte le richieste che pervengono costantemente e ciò ha riflessi sulla gestione delle attività quotidiane che vengono portate avanti con un ritmo sempre più incalzante, quasi forsennato, che talvolta si riflette sulla qualità delle prestazioni offerte ma soprattutto rischia di snaturarne la missione istituzionale.

In questo complesso e difficile quadro, mutante e poco prevedibile, si colloca il ruolo e la missione di CSV Marche, chiamato ad affrontare le difficoltà dell'attuale fase storica con una prospettiva strategica di programmazione delle proprie attività.

La drastica riduzione dei fondi rivenienti dalla legge 266/91, che minaccia il futuro e l'esistenza stessa di tutto il sistema dei CSV, impone a CSV Marche un ripensamento del proprio ruolo e della propria funzione.

In tale contesto CSV Marche dovrà imperativamente rendersi protagonista, più e meglio di quanto fin qui fatto, di un percorso di reperimento di nuove ed aggiuntive risorse economiche che scongiurino un rilevante impoverimento della sua azione a beneficio del volontariato e dovrà sempre più "assuefarsi" all'idea di assumere la veste di un'impresa sociale che si misura in un contesto non protetto, aperto e fluido, ricco di potenziali opportunità ma allo stesso tempo foriero di criticità da fronteggiare.

Un CSV che all'interno del Terzo Settore intende assumere a tutti gli effetti un ruolo di agente di sviluppo, sempre più richiesto rispetto al passato, che reca con se prospettive ambiziose ed allo stesso tempo impegni onerosi.

Lo spazio entro il quale CSV Marche sarà chiamato ad operare è infatti sempre più quello del Terzo Settore. In tale contesto si dovrà essere capaci di sviluppare un'apertura politica e com-

merciale con tutti i soggetti protagonisti di tale mondo, consolidando e sviluppando gli scambi e le relazioni con i diversi soggetti che compongono il Terzo Settore.

Un ulteriore imperativo d'obbligo per il CSV riteniamo debba anche essere quello di "dare e far ritrovare fiducia" alle realtà del volontariato marchigiano sostenendole nello scovare quelle energie necessarie a vincere e superare le sfide che le attendono e guardare al futuro con rinnovato ottimismo. In particolare il CSV sarà chiamato a sostenere il volontariato affinché esso eviti il rischio di concentrarsi esclusivamente sui propri contingenti bisogni materiali, rinunciando a soddisfare alcuni bisogni più qualificanti (formazione, ruolo politico, etc...), perdendo così qualsivoglia prospettiva strategica di sviluppo delle proprie attività.

In tale contesto CSV Marche dovrà quindi essere in grado, nell'ambito della propria mission, di rendersi protagonista di un **percorso "innovatore"**, approntando ed erogando con competenza alcuni servizi maggiormente qualificanti.

Si pensi ad esempio alle difficoltà che il volontariato ha di assumere con consapevolezza un reale ruolo politico, partecipando efficacemente ai percorsi decisionali delle politiche pubbliche. In tale contesto il CSV dovrebbe prepararsi per essere in grado di sostenere il volontariato in questa cruciale sfida, giocando un **ruolo di tutoraggio perché le associazioni sappiano muoversi in una prospettiva di sussidiarietà**, garantendo il loro essenziale contributo nei momenti di programmazione, gestione e valutazione delle risposte pubbliche ai problemi della comunità. È necessario sostenere il volontariato con una **più costante e qualificata presenza nei territori**, anche e maggiormente in quelli periferici, ripensando un CSV più mobile e proattivo nella gestione e nello sviluppo delle relazioni. Un CSV che dia il suo contributo perché veramente si realizzi **un sistema di welfare "partecipativo" attraverso la costituzione, il consolidamento e la ricomposizione di reti e tavoli di lavoro ad ogni livello territoriale**.

Un CSV che dovrà lavorare localmente ma nel contempo essere capace di muoversi in una prospettiva europea orientata a cogliere tutte le opportunità che ci offre l'Europa. **Lo sguardo all'Europa** non deve però essere unicamente funzionale al reperimento di risorse ma ancor più deve essere una prospettiva culturale ed identitaria, nella quale il CSV è chiamato a muoversi, contaminando e stimolando a sua volta l'apertura del volontariato a tale dimensione sovranazionale.

Va infine sottolineato come necessariamente la costruzione di qualsiasi modello futuro di CSV non potrà prescindere da una convinta **apertura verso nuove e più flessibili forme organizzative** che saranno richieste dai mutati contesti e dalle diverse connotazioni connesse al nuovo modello che si svilupperà.

In definitiva se è indubbio che è in atto un cambiamento, CSV Marche può solo essere al centro di questa trasformazione, progettandola attivamente, senza attenderla o peggio subirla, mantenendo le radici nel volontariato e proiettando il proprio immediato futuro verso la costruzione di un rapporto stabile e sinergico con il terzo settore nelle sue varie articolazioni, gettando un ponte verso il mondo profit e soprattutto verso la pubblica amministrazione.

Pensiamo infine che il volontariato debba sentirsi di più addosso la responsabilità del contributo che nell'attuale momento può garantire per il benessere delle comunità ove opera.

Il volontariato è infatti ingrediente essenziale, irrinunciabile e prezioso per guardare al futuro della nostra regione. Il capitale umano e sociale generato e moltiplicato dalle organizzazioni di volontariato è infatti lievito per sviluppare comunità territoriali forti, coese, solidali e generatrici di speranze. Le organizzazioni tutte - laiche e cattoliche, socio-assistenziali, sanitarie, di tutela dei diritti, ambientaliste, ricreativo-culturali, etc. - sono parte significativa di quel "capitale umano e sociale", ma anche economico e culturale che può aiutarci a guardare negli occhi la crisi, e superarla per accompagnarci verso un nuovo progresso.

Buona lettura.

Nota metodologica

Con questa dodicesima edizione del bilancio sociale CSV Marche rende conto in modo ampio e articolato del suo operato e dei risultati ottenuti nel corso del 2014, tenendo conto delle esigenze informative dei principali interlocutori.

Il documento si riferisce alle attività di CSV Marche, sia quelle svolte in quanto ente gestore del Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche sia quelle di altra natura. L'organizzazione non ha legami rilevanti con altri soggetti tali da richiedere un più ampio perimetro di rendicontazione. Rispetto al 2013 non ci sono stati infatti cambiamenti significativi di perimetro o metodi di misurazione.

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

Per la sua elaborazione sono stati adottati come principali riferimenti il "Modello per il Bilancio Sociale dei CSV - Guida operativa per la redazione" (2006) e le "Linee guida per la redazione del bilancio di missione e del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato" (2008), entrambi proposti da CSV.net (Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato). Si è altresì fatto riferimento alle **"Linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit" elaborate dall'Agenzia per le Onlus** (2010). A tal proposito si è cercato, per quanto possibile, di soddisfare le richieste informative ivi formulate. 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 10% in parte delle cosiddette 'informazioni essenziali' (che sono complessivamente 59)** ed il 54% completamente ed il 6% in parte delle cosiddette 'informazioni volontarie' (che sono complessivamente 59).

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

Per informazioni:

Centro Servizi per il Volontariato delle Marche

Via della Montagnola 69/a, 60127 – Ancona

Telefono 071 899650 Fax 071 2809039

segreteria@csv.marche.it

www.csv.marche.it

PRIMA PARTE – L'IDENTITÀ

1.1 La missione

Il Centro Servizi per il Volontariato delle Marche (CSV Marche)¹ è un'associazione di secondo livello² che gestisce dal 1999 il Centro di Servizio per il Volontariato delle Marche.

Ad oggi in ogni provincia italiana, tranne Bolzano, è attivo un CSV. In totale sono 78, ciascuno dei quali ha, a seconda delle scelte effettuate in ogni regione, un'area di operatività di livello provinciale, sovra-provinciale o regionale. **Nelle Marche il CSV opera a livello regionale.** L'attività del CSV è finanziata da un quindicesimo degli utili annuali delle fondazioni di origine bancaria. CSV Marche crede nei valori della pace, della legalità, dell'accoglienza, della solidarietà e della giustizia sociale ed è fermamente convinta che il volontariato, quale tangibile pratica di responsabile cittadinanza, sia prezioso strumento per il superamento degli ostacoli che impediscono il pieno realizzarsi di tali valori.

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

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

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

L'azione del CSV non si realizza in via esclusiva attraverso la presa in considerazione delle richieste dirette da parte del volontariato, ma implica anche uno sforzo autonomo di conoscenza e analisi. Ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un 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.

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

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

- Il rispetto dell'identità e dell'autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;

¹ Questo è il nuovo nome dell'associazione deliberato dall'assemblea dei soci del 30 novembre 2012 in occasione dell'approvazione del nuovo Statuto associativo

² Fiscalmente CSV Marche è un ente non commerciale

- un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare da quelle meno strutturate;
- una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità;
- una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
- una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV;
- una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
- un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, enti pubblici territoriali, altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

1.2 Il governo e la struttura

L'adesione a CSV Marche è aperta a tutte le associazioni iscritte nel Registro Regionale del Volontariato delle Marche (RRV). **A dicembre 2014 erano socie di CSV Marche 362 organizzazioni di volontariato (-132 rispetto al 2013), pari al 25% delle organizzazioni iscritte al RRV (era il 36% nel 2013).**

Tabella 1.1 - Associazioni di volontariato socie del CSV Marche (al 31 dicembre 2014)

Provincia	Odv socie CSV Marche	Distribuzione % Odv socie nelle province	Odv socie / Odv iscritte RRV in %
Ancona	115	32%	24%
Ascoli P.	52	14%	26%
Fermo	37	10%	27%
Macerata	62	17%	21%
Pesaro e Urbino	96	27%	27%
Totale	362	100%	25%

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

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

Tabella 1.2 - Livello di partecipazione alle Assemblee del 2014

	N. soci partecipanti	% su totale aventi diritto al voto
Assemblea ordinaria del 10 maggio 2014	83 (di cui 46 per delega)	17%
Assemblea ordinaria del 22 novembre 2014	66 (di cui 30 per delega)	18%

L'organo preposto alla gestione dell'associazione è il **Consiglio Direttivo** che resta in carica per quattro anni. In questo mandato i consiglieri nominati dall'assemblea sono 11, ai quali si aggiunge il componente nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato, previsto per legge. Il Consiglio Direttivo nomina al proprio interno il Presidente dell'associazione che ha la rappresentanza legale della stessa, il Vicepresidente e il Tesoriere Economico.

Il Presidente Onorario di CSV Marche Alberto Astolfi, partecipa ai lavori del Consiglio Direttivo come invitato permanente. Ad alcuni dei suddetti membri del Consiglio Direttivo sono state affidate, oltre ai compiti istituzionali statutariamente previsti, precise responsabilità politiche in riferimento alle principali aree di servizio gestite dal CSV.

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

Nome e carica	Mandati	Professione	Ente di provenienza e ruolo	Altri ruoli di governo/controllo svolti in altre organizzazioni
Enrico Marcolini (Presidente)	6*	Pensionato	Centro di Ascolto Caritas Macerata	
Luigino Quarchioni	3*	Avvocato - Presidente Legambiente Marche	Legambiente Marche	Membro della segreteria nazionale di Legambiente e consigliere d'amministrazione di Esco Marche
Francesco Brugnoli	4*	Pensionato	P.A. Croce Verde Porto S. Elpidio	
Mario Argentati	3*	Funzionario di banca	Avis Jesi	
Simone Giovanni Bucchi	2*	Operatore Sociale	Ass. Insieme Pesaro	Presidente Ass. Reciproca
Umberto Cuccioloni	2*	Artigiano	Aer Picena Ascoli Piceno	Presidente Ass. AER Picena - Vice Presidente FIR Regionale
Daniele Antonozzi	1*	Professore	Fanula e Guardia Macerata	
Marco Cangioti	1*	Professore	Rappr. Co.Ge.	
Raffaella Lugli	2*	Pensionato	Anffas Pesaro	
Paolo Pittori	2*	Pensionato	Auser Marche	
Giuliano Ciotti	1*	Pensionato	AVIS Ascoli	
Laura Stopponi	1*	Pensionata	Auser Marche	

Nel 2014 il Consiglio Direttivo si è riunito 11 volte. Gli organi di controllo interni all'associazione sono il **Collegio dei Sindaci Revisori e il Collegio dei Garanti**, entrambi nominati dall'assemblea dei delegati. Il primo vigila sulla corretta tenuta della contabilità e rispetto delle norme in materia di amministrazione e bilanci, mentre il secondo sul rispetto e l'osservanza delle norme statutarie e regolamentari dell'associazione. Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalle norme di riferimento. Nel 2014 il Collegio dei Sindaci Revisori si è riunito 4 volte.

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

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

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

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

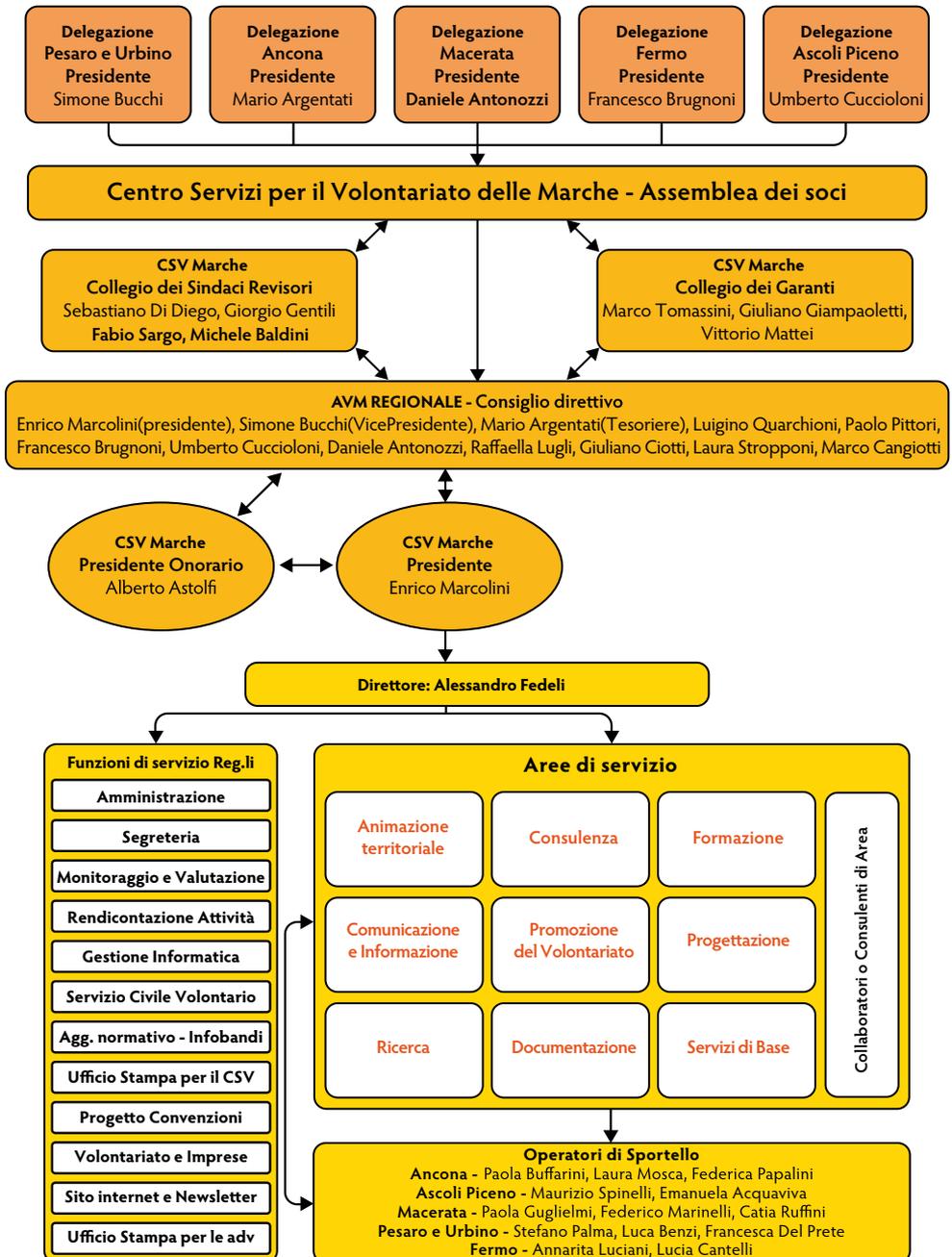
Nome	Carica	Mandati
Marco Tomassini	Presidente del Collegio	Primo
Giuliano Giampaolotti	Garante	Primo
Vittorio Mattei	Garante	Primo

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

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

Di seguito riportiamo la rappresentazione grafica dell'organigramma di CSV Marche al 31 dicembre 2014.

Grafico 1.1 - Organigramma di CSV Marche



1.3 I portatori di interesse

1.3.1 L'analisi degli stakeholder

Con il termine "portatori di interesse" (stakeholder) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un'organizzazione, che sono portatori di interessi e aspettative collegate all'attività dell'organizzazione stessa e che in qualche modo, per dirla in altri termini, sono "influenzati" dall'azione di CSV Marche. I principali stakeholder di CSV Marche sono di seguito individuati e aggregati in alcune macro-categorie.

I destinatari delle attività del CSV

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

I finanziatori dell'attività del CSV

- Le Fondazioni di origine bancaria

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

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

Le risorse umane coinvolte

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

I soggetti del sistema CSV

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

I partner territoriali

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

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

1.3.2 I destinatari delle attività del CSV

Il mondo del volontariato locale

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

La comunità territoriale

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

1.3.3 Altri stakeholder di particolare rilevanza

Le fondazioni di origine bancaria

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

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

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

Gli organi sociali di CSV Marche

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

Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale

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

Il Comitato di Gestione ripartisce ogni anno il "fondo speciale" riveniente dall'accantonamento di una quota dei proventi delle fondazioni bancarie. Esso ha prioritariamente una funzione di verifica e controllo delle attività svolte dal CSV. Nomina altresì un membro nel Consiglio Direttivo e nel Collegio dei Revisori di CSV Marche. Con il CoGe il CSV intrattiene continui rapporti anche attraverso periodici incontri di confronto sulle diverse problematiche che emergono.

Gli enti pubblici territoriali (Regione, Province, Comuni, ambiti sociali, aziende sanitarie)

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

Le organizzazioni del Terzo Settore

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

Le Istituzioni pubbliche e private

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

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

Il Coordinamento intende rappresentare uno strumento agile di collegamento per lo scambio

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

I fornitori di beni e servizi

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

1.4 Le risorse umane del CSV

1.4.1 Il personale retribuito

La struttura operativa del CSV è basata principalmente su **21 dipendenti a tempo indeterminato, di cui 15 a tempo pieno e 6 a tempo parziale**.

Il contratto applicato è quello del Commercio. L'unico benefit riconosciuto ai dipendenti è relativo ai buoni pasto che vengono concessi solo per giornate lavorative di minimo 6 ore.

Le giornate di malattia complessivamente certificate da tutti i dipendenti nel 2014 sono state pari a 67 per una media di 22ore a dipendente. Le ore complessivamente lavorate sono state 29.429.

Nel 2014 non ci sono stati accordi formali stipulati con le organizzazioni sindacali, nè contenziosi in essere con i lavoratori in forza all'associazione. Non ci sono stati infortuni sul lavoro. CSV Marche 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. Il CSV nel 2014 si è avvalso inoltre di **5 collaboratori a progetto**. Il CSV realizza le sue attività avvalendosi anche della collaborazione di consulenti esterni specializzati in determinati ambiti. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi vanta competenze specifiche e precedenti esperienze negli ambiti di intervento del volontariato.

Nel 2014 è stato poi attivato un tirocinio presso la sede di Ancona in convenzione con il locale Ciof (Centro per l'impiego e l'orientamento), della durata di n. 6 mesi per un impegno di 24 ore a settimana, ed ha coinvolto il tirocinante in attività di selezione di contenuti d'interesse e redazione di news ed eventi per il sito web e i social network del CSV, e in attività di account/rapporti con le Odv per la promozione di loro iniziative. Di seguito riportiamo alcuni dati aggregati sulle risorse umane retribuite inquadrate all'interno dell'organigramma del CSV.

Tabella 1.6 - Risorse umane retribuite nel 2014 – Distribuzione per ruolo e rapporto contrattuale (Equivalenti tempo pieno per i dipendenti)

	Dipendenti	Collaboratori	Liberi professionisti
Oneri di Supporto Generale	3,2	0	0
Oneri di Funzionamento Sportelli Operativi	11,9	1	0
Oneri per Servizi	Formazione	0,6	0
	Informazione e comunicazione	1,4	0
	Animazione territoriale	0,3	0
	Consulenza e assistenza	0,2	0
	Promozione	0,1	1
	Progettazione Naz. e Europea	0,0	3
	Progettazione sociale	1,2	0
Totale	18,9	5	8

Tabella 1.7 - Risorse umane retribuite – Riepilogo per genere

Genere	Dipendenti	Collaboratori a Progetto	Liberi Professionisti
Maschi	38 %	-	60%
Femmine	62 %	100 %	40%

Anche nel 2014 si è programmato e realizzato un articolato ed intenso percorso formativo, di cui si da conto sotto, finalizzato a qualificare e sviluppare le competenze e le professionalità delle risorse umane interne in un'ottica multidisciplinare.

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

- sistematici incontri curati da esperti su tematiche attinenti le funzioni e le competenze degli operatori;
- riunioni di staff, che rappresentano momenti di valutazione e programmazione dell'attività e di confronto sui problemi, vincoli ed opportunità operative che emergono;
- azioni di affiancamento degli operatori, da parte di un esperto, per prestazioni di particolare importanza e difficoltà. Questa azione si configura come un intervento di accompagnamento abilitante, che non solo contribuisce a risolvere il problema, ma trasmette all'operatore le conoscenze, gli strumenti e le metodologie per gestirlo in maniera autonoma qualora si ripresenti.

Tabella 1.8 – iniziative formative del 2013

N.	Iniziativa formativa	Destinatari	Partecipanti	Durata
1	La normativa nel settore no profit	Operatori di sportello	7	18 ore
2	Team work	Operatori Csv Marche	22	24 ore
3	Comunicazione e marketing sociale	Operatori di sportello	8	16 ore
4	Organizzazione del tempo e problem solving	Operatori Csv Marche	22	16 ore
5	People raising e la gestione delle risorse umane nelle organizzazioni no profit	Operatori di sportello e responsabile d'area	7	16 ore
6	La progettazione sociale	Operatori di sportello e responsabile d'area	6	8 ore
7	La gestione delle variabili organizzative	Direttore e responsabili di area	3	16 ore
8	Momenti di apprendimento trasversale mirati alla condivisione e allo scambio di buone prassi nella gestione ed organizzazione degli impegni quotidiani	Operatori Csv Marche	22	16 ore

In definitiva il personale tecnico del CSV ha partecipato in media nel 2014 a 77 ore di formazione. I costi sostenuti nel 2014 per la formazione degli operatori sono stati pari a 6.671,41 euro in parte coperti dalle risorse rivenienti da un progetto finanziato da Fon.Coop (Fondo per la formazione continua dei lavoratori delle imprese cooperative) a cui CSV Marche aderisce, versando una quota dei contributi previdenziali dei propri dipendenti.

Inserimento lavorativo soggetti svantaggiati e stage formativi

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

- nella sede di Ascoli Piceno è stata realizzata una borsa lavoro a favore di una ragazza in difficoltà, sostenuta dal Comune di Maltignano, impiegata in affiancamento all'operatrice addetta al front-office;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Dipartimento di Salute Mentale del locale Distretto Sanitario, a favore di una donna che si occupa due volte a settimana della pulizia dei locali dello sportello;
- nella sede di Fermo è stata realizzata una borsa lavoro, sostenuta dal Centro Diurno del Comune di Fermo "M. Montessori", a favore di un ragazzo disabile che si occupa due volte alla settimana di piccole mansioni di segreteria;
- nella sede di Ancona è stata realizzata una borsa lavoro socio assistenziale di 20 ore settimanali, in collaborazione con i servizi sociali del comune di Ancona, iniziata a dicembre 2013 e terminata il 28 febbraio 2014 per attività di pulizie; la borsa si è conclusa con un incarico alla persona per attività di pulizie con un rapporto di lavoro accessorio
- nella sede di Ancona da gennaio 2014 ad oggi prosegue un inserimento sociale volontario non retribuito da parte dei servizi sociali del comune di Ancona, di una persona a 20h settimanali

1.4.2 I volontari

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

1.5 I principali processi di gestione e gli utenti del CSV

1.5.1 La definizione del programma di attività

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

Il percorso di programmazione è stato caratterizzato da un intenso processo **di confronto e condivisione con gli stakeholder** e dalla redazione di un piano operativo annuale (relativo al 2015) che fa riferimento ad un piano strategico biennale (relativo al biennio 2014-2015).

Il percorso si è articolato nelle fasi sotto riportate:

Luglio 2014	1. definizione del percorso operativo di programmazione da parte del Consiglio Direttivo del CSV
Ottobre 2014	2. definizione del quadro dei problemi e delle prospettive di sviluppo del volontariato regionale
Novembre 2014	3. aggiornamento del piano di sviluppo strategico 2014-2015 e stesura del piano operativo 2015
	4. discussione e approvazione da parte della Presidenza e del Consiglio Direttivo del CSV
	5. presentazione e approvazione del piano strategico e del piano operativo 2015 da parte dell'Assemblea dei soci del CSV
	6. invio del piano strategico e del piano operativo al Coge

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

a) la prima attività è stata incentrata sulla consultazione e il confronto con le associazioni di volontariato locali ed ha rappresentato pertanto il momento centrale del processo di programmazione realizzato. In tale contesto nel 2014 sono stati realizzati 5 focus groups a livello provinciale. Complessivamente hanno partecipato 20 OdV ad Ancona, 15 ad Ascoli Piceno, 13 a Fermo, 37 a Pesaro e 17 a Macerata per un totale regionale di **102 contro le 87 dello scorso anno**.

Per ampliare ulteriormente i tassi di rappresentatività delle OdV coinvolte nel processo di programmazione è stato elaborato un questionario on-line, del quale sono state informate, via mail, tutte le OdV marchigiane di cui disponiamo di un valido indirizzo e-mail. Il questionario è stato gestito in tutte le sue fasi dal CSV. Le OdV che hanno fornito una risposta al questionario sono state **112, contro le 453 della rilevazione 2013 condotta da una società esterna specializzata e contro le 57 della rilevazione 2012 condotta con le stesse modalità del 2014**.³

b) la seconda attività, costitutiva della fase di **confronto** con i portatori di interesse, si è concretizzata in un focus group **con alcuni testimoni privilegiati del terzo settore, del sistema pubblico dei servizi socio-sanitari e dell'Università**. A tale incontro hanno partecipato 8 soggetti. Il focus group con gli stakeholder è stato incentrato sulla visione degli stessi rispetto alle prospettive del volontariato e del CSV e sulle possibili relazioni di collaborazione da sviluppare o da instaurarsi tra l'ente di appartenenza dello stakeholder e le associazioni di volontariato.

c) la terza attività ha avuto come scopo **la valorizzazione delle conoscenze e delle informazioni acquisite e a disposizione dello staff del CSV** e in particolare degli operatori che durante l'anno lavorano quotidianamente a stretto contatto con le OdV. Tale attività si è dunque basata sulla valutazione delle indicazioni in possesso dello staff del CSV, in merito ai problemi ed ai bisogni del volontariato regionale;

d) la quarta attività ha riguardato un **attenta ed approfondita valutazione delle indicazioni e delle riflessioni formulate dal Comitato di Gestione** del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche e contenute nel documento: "Linee Guida per la definizione, gestione e rendicontazione del Piano di programmazione per l'anno 2015 del Centro di Servizio per il Volontariato della regione Marche".

1.5.2 A chi e come vengono erogati i servizi

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

Le associazioni non iscritte al Registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale Registro.

Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo di CSV Marche, attraverso una puntuale valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente. I servizi alle associazioni sono erogati attraverso una rete di **14 sportelli territoriali**.

In ogni provincia della regione è presente uno sportello principale nel capoluogo a cui si aggiungono una serie di sportelli secondari con apertura su appuntamento.

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

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

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

Va da se comunque che molti dei servizi disponibili possono essere erogati anche a distanza

³ Si rimanda all'apposita relazione per la sintesi dei contenuti emersi negli incontri provinciali con le OdV e con gli stakeholder e per i dati emersi dal questionario.

(consulenze, ufficio stampa, informazioni, etc...).

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

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

Tabella 1.9 – Gli sportelli territoriali del CSV nel 2014

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 appuntamento il mercoledì dalle 16.00 alle 19.00
Jesi	Ass. Donne Sempre	Da martedì a venerdì dalle 16.30 alle 19.00	Solo su appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Fabriano	P.A. Croce Azzurra	Il secondo e quarto sabato del mese dalle 16.00 alle 18.30	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Pesaro	Privato	Lunedì, 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 appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Pergola	Lo sportello è in fase di trasloco, per informazioni fare riferimento allo sportello di Pesaro		
Urbino	Asur	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Solo su appuntamento il primo e terzo lunedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Fossombrone	Comune	Lunedì dalle 9.30 alle 11.30 e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00. Su appuntamento in altri giorni	Solo su appuntamento 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 appuntamento il venerdì dalle 16.00 alle 19.00
Castelraimondo	AVIS	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00 previo contatto telefonico	Solo su appuntamento il quarto mercoledì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Tolentino	C/o Comune di Tolentino	Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 11.00	Solo su appuntamento il giovedì dalle 10.00 alle 13.00
Recanati	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 appuntamento 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 appuntamento il terzo giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00
Amandola	AVIS	Mercoledì dalle ore 9.00 alle 13.00 e sabato dalle ore 16.00 alle 20.00	Solo su appuntamento il primo giovedì del mese dalle 10.00 alle 13.00
Ascoli Piceno	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 appuntamento il venerdì dalle 15.30 alle 19.30

1.5.3 Come comunichiamo

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

Gli strumenti utilizzati sono:

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

Numerose sono poi state le occasioni pubbliche nelle quali il CSV è stato chiamato ad illustrare ruolo ed attività. In tale contesto è stato altresì definito un dettagliato "piano relazioni esterne" da implementarsi ogni anno.

1.5.4 Con chi collaboriamo

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

Enti pubblici locali: proficue e costanti sono state le relazioni con gli enti locali territoriali e le altre istituzioni pubbliche locali, afferenti in particolare al sistema dei servizi pubblici sociali e sanitari (Regione, Province, Comuni, Ambiti sociali, Aziende sanitarie). In particolare il CSV ha avviato e sviluppato relazioni costanti finalizzate allo sviluppo di azioni congiunte nell'affrontare le problematiche presenti nei territori. 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'adeguamento ed aggiornamento del sistema informativo delle organizzazioni di volontariato marchigiane iscritte e non al Registro regionale. A tal proposito, abbiamo altresì rinnovato l'accordo convenzionale con l'Assessorato regionale al volontariato avente ad oggetto appunto le attività sopra riportate.

Nell'ottica di sviluppare ed ampliare le possibilità di conoscenza e partecipazione a progettazioni in ambito europeo il CSV ha sottoscritto nel 2011 un accordo di collaborazione con l'Assessorato alle Politiche Comunitarie della Regione Marche, tuttora vigente, che intende favorire l'accesso alle informazioni relative alle opportunità offerte dalla Comunità Europea, alla presentazione di proposte progettuali congiunte su bandi e progetti di rilevanti dimensioni ed alla partecipa-

zione ai tavoli di programmazione regionale per la gestione dei futuri fondi comunitari per il settennato di programmazione 2014- 2020. L'implementazione concreta delle azioni previsti nel protocollo è proseguita con costanza e reciproca soddisfazione per tutto il 2014.

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

Reti regionali di volontariato e di terzo settore: il CSV ha partecipato all'attività del Forum Regionale del Terzo Settore, di cui è socia, curandone la segreteria operativa. Il CSV ha inoltre sottoscritto un protocollo d'intesa con il **CONI – Comitato regionale Marche**. L'intesa prevede l'organizzazione di iniziative comuni per diffondere i valori etici che accomunano il volontariato al mondo sportivo, la realizzazione di attività finalizzate a misurare e valorizzare il contributo dei volontari impegnati nella gestione delle società sportive, la partecipazione gratuita per i propri iscritti ai corsi di formazione promossi dall'altro ente, la messa a disposizione gratuita e reciproca delle proprie sedi per incontri, riunioni e corsi, nonché l'erogazione di alcuni servizi a condizioni agevolate, da parte di CSV Marche, alle società sportive dilettantistiche iscritte al registro del CONI.

Analogo protocollo è stato stipulato con le **ACLI** le cui finalità in sintesi sono le seguenti: la realizzazione di iniziative comuni rivolte alla cittadinanza ed in particolare ai giovani, per promuovere la cultura ed i valori della solidarietà e partecipazione; la partecipazione congiunta a progettualità sociali su linee di finanziamento europee; la messa a disposizione reciproca di convenzioni e servizi, attualmente offerti ai rispettivi aderenti, ampliando così le opportunità cui questi ultimi possono accedere ed ottimizzando anche conoscenze, competenze, risorse e mezzi a disposizione dei due enti, soprattutto in questo difficile e perdurante scenario di crisi.

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

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

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

1.6 Le associazioni di volontariato delle Marche

Al 31 dicembre 2014, le Odv presenti su tutto il territorio regionale ammontano a 1.730 unità, facendo rilevare un aumento rispetto al 2013 del 3%.

Unica provincia in controtendenza è quella di Ascoli Piceno che registra una lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (-2%).

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

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

Se incrociamo poi i dati relativi alle Odv con quelli inerenti la popolazione residente nelle diverse aree provinciali, si evidenzia come, a fronte di una densità media di un'associazione di volontariato ogni 898 abitanti su base regionale, si distinguono le province di Ancona e Fermo rispettivamente con il rapporto più alto e più basso tra numero delle associazioni e popolazione residente.

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

Provincia	N. Odv	% su totale	Diff. 2014/2013	Cittadini per Odv
Ancona	558	32%	4%	859
Ascoli P.	242	14%	-2%	875
Fermo	175	10%	5%	1008
Macerata	338	20%	5%	951
Pesaro e Urbino	417	24%	3%	874
Totale	1.730	100%	3%	898

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

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

Provincia	Non iscritte RRV	Iscritte RRV	% di iscritte
Ancona	81	477	85%
Ascoli P.	45	197	81%
Fermo	39	136	78%
Macerata	45	293	87%
Pesaro e Urbino	67	350	84%
Totale	277	1.453	84%

Tabella 1.12 – Odv per ambito di attività

Ambito di intervento delle associazioni	%
Donazione sangue e organi	16%
Malati	13%
Anziani	12%
Disabilità	7%
Protezione civile	6%
Emergenza sanitaria e trasporto malati	6%
Solidarietà internazionale	5%
Ambiente e Ecologia	5%
Educazione, formazione, Sensibilizzazione e prevenzione	5%
Persone o famiglie in difficoltà	5%
Adozione, Affidò, Minori	4%
Attività e beni culturali	4%
Immigrazione	3%
Salute mentale	2%
Dipendenze	2%
Donne in difficoltà	1%
Tutela e promozione dei diritti	1%
Protezione, soccorso e ospitalità animali	1%
Ricreazione e attività sportive	1%
Carcere	0%
Prostituzione	0%
Altre attività	1%

SECONDA PARTE - COSA FACCIAMO PER VALUTARCI ED ESSERE TRASPARENTI

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

Il sistema di valutazione che si è messo in campo per l'annualità 2014, in continuità con le annualità precedenti, risponde ai seguenti obiettivi:

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

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

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

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

2. Il Piano Operativo 2014 attraverso l'osservazione dei risultati raggiunti rispetto a quelli attesi (al fine di valutare la performance e l'efficacia della programmazione realizzata)

Il programma del CSV, oggetto della valutazione, è stato strutturato in un sistema che parte dall'individuazione dei bisogni, su questi costruisce strategie e quindi implementa azioni. Per ciascuna strategia ed azione vengono definiti fin dall'inizio dei risultati attesi e degli indicatori con il relativo valore. Nella programmazione e nella realizzazione del sistema valutativo si è consolidato il confronto con il Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato delle Marche finalizzato alla costruzione di metodi e strumenti di valutazione condivisi, anche attraverso la definizione di obiettivi identificabili in benchmark quali-quantitativi e lo sviluppo di possibili processi finalizzati alla valutazione d'impatto dell'attività del CSV.

La struttura teorica applicata al sistema di valutazione delle risposte fornite dal CSV ai bisogni del volontariato nel 2014, descritto nelle pagine seguenti, ripercorre un paradigma interpretativo sperimentato dal 2010 ad oggi e utilizza il seguente schema logico: esistono dei problemi riconosciuti dai vari portatori di interesse; alcuni di essi sono riconosciuti quali prioritari; per cercare di rispondere positivamente a tali problemi vengono individuate delle strategie che nella loro applicazione pratica necessitano di azioni specifiche; da tali azioni ci si aspettano dei risultati che, una volta raggiunti, dovrebbero aver implementato le strategie scelte e quindi inciso nella misura attesa sulle problematiche prioritarie individuate in fase iniziale.

Lo schema utilizzato analizza le seguenti questioni:

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

L'analisi delle risposte alle questioni sopra definite viene utilizzata sia in una logica di apprendimento per la definizione della successiva programmazione, sia di valutazione dell'adeguatezza della struttura di programmazione. 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 l'analisi del livello di realizzazione delle strategie scelte e quindi della loro capacità di risposta alle priorità individuate⁵. Un ulteriore aspetto che intendiamo qui riprendere riguarda il significato che questo capitolo riveste per CSV Marche. L'organizzazione CSV è un sistema classicamente basato sull'offerta dei servizi piuttosto che regolato dai meccanismi di erogazione su domanda. Per il suo mandato fondativo la struttura può e deve offrire determinati servizi e non altri.

Tale meccanismo stride per alcuni versi con l'esigenza di raccordarsi con un territorio in evoluzione che vuole doverosamente partecipare ai percorsi che lo aiutano a crescere. Questi sono i motivi che hanno spinto CSV Marche a far sì che la programmazione fosse partecipata e che le azioni/servizi da erogare rispondessero anche ad una mediazione tra i bisogni individuati dai portatori di interesse ed il modo di affrontarli. Per noi il modo di affrontare i bisogni sono le azioni programmate e realizzate. Se noi ci fermassimo però a valutare lo scarto tra quanto progettato e quanto realizzato in ogni singola azione, senza che queste (le azioni) vengano inserite nel percorso complessivo della programmazione, sarebbe come avere una pagella che valuta l'aumento delle conoscenze dell'alunno, ma non la sua capacità di utilizzarle. Con questo lavoro si vuole render conto, e rendersi conto, non solo se si sono prodotti dei servizi "buoni" ma soprattutto se con tali servizi si è riusciti a rispondere ai bisogni principali del volontariato. È questa per noi l'essenza più importante della nostra missione. Di seguito riportiamo lo schema generale delle priorità, strategie e azioni individuate dal CSV Marche nel 2014 e le relative valutazioni. Nei paragrafi successivi invece sono stati tratteggiati alcuni spunti di interpretazione e valutazione dei risultati ottenuti.

⁵ - Il sistema di conteggio prevede l'attribuzione del peso che un'azione deve avere all'interno della strategia e della priorità e del peso che le varie strategie hanno nel concorrere al perseguimento delle priorità individuate.

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	→ Implementare percorsi in grado di garantire alle associazioni conoscenze e competenze utili per una efficiente gestione delle attività realizzate e per elaborare programmi di reperimento di risorse finanziarie	<ul style="list-style-type: none"> Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Bandi Progettazione sociale CSV → Progetti in ambito nazionale ed europeo Consulenza Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale 	→ 31 su 50	67 su 100
	→ Mettere a disposizione delle associazioni strumenti che rappresentano un sostegno diretto ed immediato alle attività associative	<ul style="list-style-type: none"> Le attività formative proposte dalle associazioni Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi Accompagnamento contabile Servizi Logistici Volontariato ed imprese 	→ 36 su 50	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
B. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	→ Creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio al fine di realizzare progetti condivisi in risposta ai bisogni della comunità	<ul style="list-style-type: none"> Animazione territoriale e lavoro di rete Bandi Progettazione sociale CSV → Progetti in ambito nazionale ed europeo 	→ 30 su 50	60 su 100
	→ Favorire e promuovere nelle associazioni la piena assunzione di una cultura della "rete" in grado di superare i fattori che ne ostacolano la necessaria diffusione	<ul style="list-style-type: none"> Animazione territoriale e lavoro di rete Bandi Progettazione sociale CSV → Progetti in ambito nazionale ed europeo Sito internet, Social Network, Newsletter 	→ 30 su 50	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	→ Promuovere e supportare un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici	→ Animazione territoriale e lavoro di rete	→ 13 su 25	58 su 100
	→ Rafforzare il dialogo ed il confronto tra volontariato ed istituzioni	→ Animazione territoriale e lavoro di rete Bandi Progettazione sociale CSV Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 14 su 25	
	→ Coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile, riguardanti in particolare la tutela dei beni comuni	→ Animazione territoriale e lavoro di rete Bandi Progettazione sociale CSV Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 14 su 25	
	→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	→ Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 16 su 25	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dai volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali	→ Garantire percorsi di formazione e accompagnamento finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili per il reclutamento, l'accoglienza, la qualificazione ed il supporto motivazionale dei volontari	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Le attività formative proposte dalle associazioni Consulenza Progetto "Volontaria...mente" Progetto "Mister cittadino" Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 16 su 25	70 su 100
	→ Favorire ed accompagnare i percorsi di ricambio generazionale della dirigenza delle associazioni	→ Consulenza	→ 19 su 25	
	→ Promuovere la cultura della solidarietà ed i valori del volontariato presso la comunità territoriale, attraverso iniziative condivise con le organizzazioni di volontariato, tarate sui linguaggi e sulle preferenze dei destinatari e finalizzate anche ad avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle realtà di volontariato	→ Progetto "Volontaria...mente" Progetto "Mister cittadino" Progetti in ambito nazionale ed europeo Servizio di orientamento al volontariato Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 14 su 25	
	→ Programmare e realizzare percorsi di qualificazione al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni	→ Informazione/Documentazione Le attività formative proposte dalle associazioni	→ 21 su 25	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali	→ Garantire, in particolare ai dirigenti delle OdV, accompagnamenti e percorsi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la gestione delle attività associative	Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Le attività formative proposte dalle associazioni → Consulenza Accompagnamento contabile Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale Informazione/Documentazione	→ 16 su 25	68 su 100
	→ Structurare azioni di qualificazione rivolte ai coordinamenti regionali del volontariato, favorendo la diffusione delle competenze acquisite ai rispettivi aderenti	Le attività formative proposte dalle associazioni Consulenza → Accompagnamento contabile Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale Informazione/Documentazione	→ 18 su 25	
	→ Promuovere la visibilità delle attività ed iniziative realizzate dal volontariato	Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 16 su 25	
	→ Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, amministrazione, adempimenti normativi, gestione logistica (sedi ed attrezzature)	Volontariato ed imprese Accompagnamento contabile Consulenza → Servizi Logistici	→ 18 su 25	

PRIORITA'	Strategie	Azioni	Punteggio Strategia	Punteggio Priorità
F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	→ Promuovere accordi con i diversi soggetti territoriali finalizzati alla costruzione di "patti territoriali" per l'implementazione di virtuosi processi di sviluppo delle comunità di riferimento	→ Animazione territoriale e lavoro di rete Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 14 su 20	73 su 100
	→ Sviluppare e qualificare la visione politica, le capacità relazionali e le competenze dei dirigenti e degli operatori del CSV	→ Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi Animazione territoriale e lavoro di rete Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	→ 14 su 20	
	→ Avviare un'attività di ricerca di risorse finanziarie aggiuntive e di costruzione di partnership con finanziatori esterni	→ Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore Progetti in ambito nazionale ed europeo	→ 14 su 20	
	→ Consolidare e migliorare le relazioni con i principali portatori di interesse di riferimento del CSV	→ Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	→ 18 su 20	
	→ Garantire una sempre maggiore e migliore accessibilità ai servizi offerti dal CSV a tutte le organizzazioni di volontariato marchigiane, anche attraverso l'adozione delle nuove tecnologie ed una relativa azione di accompagnamento all'uso delle stesse	→ Diffusione e comunicazione attività CSV Sito internet, Social Network, Newsletter Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	→ 12 su 20	

2.2 Prima di leggere i dati alcune riflessioni di metodo

Al fine di facilitare la lettura dei dati proposti in questo capitolo, occorre spiegare che la qualità dei risultati attesi per ciascuna azione è stata declinata dai soggetti partecipanti al percorso di programmazione annuale del CSV, i quali hanno proposto e co-definito una percezione di qualità attesa delle singole azioni⁶.

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

Per dirla con altre parole si è definita la teoria del programma⁷, (che può essere definita come l'insieme delle assunzioni circa i risultati che un programma prevede di produrre e le strategie e le tattiche che il programma intende adottare per raggiungere i suoi obiettivi) all'interno di un contesto "aperto" in cui l'efficacia del programma non è rigidamente e scientificamente determinata a priori potendo essere sostenuta/ostacolata da proiezioni non del tutto esatte e dall'agire di nuovi fattori, imprevisi in fase di programmazione, che intervengono nel corso della sua realizzazione.

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

In altri casi il valore massimo attribuito all'indicatore considerato era $S_i=1$ $N_o=0$ (è avvenuto oppure non è avvenuto).

Secondo una convenzione definita in fase di realizzazione del sistema di valutazione, se noi avremo un punteggio per priorità \Rightarrow all' 85% del risultato atteso diciamo che si è andati al di là delle aspettative attese; se si ha un valore $= 0 >$ 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?"⁸. Nella interpretazione dei dati in alcuni casi si farà riferimento ad alcuni indicatori interni alle singole azioni rintracciabili nello schema generale proposto all'inizio di questo capitolo.

Buona lettura.

⁶ - Per il meccanismo specifico di valutazione si può far riferimento al paragrafo precedente.

⁷ - 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.

⁸ - Per comodità espositiva non abbiamo riportato il complesso sistema di calcolo che ha portato a tali conclusioni.

2.3 La lettura dei dati e le evidenze di efficacia

2.3.1 I valori raggiunti sono quelli che ci si aspettava?

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

Partiamo dalle priorità

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

Tabella 2.1 – Risultati attesi per priorità

Priorità	% di raggiungimento
A. Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia	67%
B. Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio	60%
C. Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche	58%
D. Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali	70%
E. Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali	68%
F. Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio	73%

Su sei priorità individuate (ossia sui bisogni prioritari ai quali le azioni messe in campo dovevano dare risposta) possiamo dire che due hanno avuto una risposta più o meno in linea con i risultati attesi (Cfr tab. n. 2.1) e quattro hanno avuto degli esiti leggermente o mediamente inferiori a quelli auspicati. Quali sono le priorità sulle quali si è stati più efficaci? Per quale motivo? E al contrario perché su alcune priorità si è stati più in difficoltà?

Le priorità ed i loro significati

La programmazione 2014 con le sue priorità racconta di una tensione alla tutela dell'organizzazione CSV e delle associazioni di volontariato, quasi un ripiegamento su se stessi.

Se la programmazione del CSV del 2013 è stata definita della "nostalgia" e della voglia di ricordarsi come volontariato dei valori, quella del 2014 ha perso un po' di smalto e di speranza. Gli equilibri di una buona programmazione si poggiano sulla capacità di tenere insieme le tre tensioni di un'organizzazione: la tensione valoriale, la tensione professionale (ossia quella di acquisire competenze per il proprio agire) e quella organizzativa.

La programmazione del CSV 2014 ha guardato molto alla sfera organizzativa, meno a quella valoriale e molto poco a quella professionale. Già nella fase di stesura del documento infatti si era in presenza di una contrattura degli ideali a fronte di un'esigenza concreta di fatti e cose (soldi, accoglienza volontari, gestione attività quotidiana...) ed essendo questa, la programmazione, figlia di momenti partecipati con le associazioni e con gli stakeholders, l'immagine che ci rimanda è quella di un volontariato e di un CSV preoccupato e orientato alla gestione.

Tale prospettiva però sembra non avere avuto vita facile.

I risultati positivi ed i risultati negativi

Osservando la tabella n. 2.1 si osserva come i valori migliori rispetto al livello di raggiungimento dei risultati attesi si siano raggiunti nel "Rafforzare la presenza ed il ruolo del CSV quale soggetto in grado di contribuire allo sviluppo del territorio" (con il 73%), quindi "Reperire nuove risorse volontarie e favorire una efficace gestione dei volontari in termini di accoglienza, qualificazione e supporto motivazionale degli stessi, agevolando il ricambio dei ruoli dirigenziali" con il 70% (l'83% nel 2013, l'80% del 2012); "Essere sostenuti ed accompagnati nell'esercizio delle funzioni essenziali nella gestione delle attività istituzionali è stato raggiunto solo in parte, con un valore del 68% (73% del 2013 e nel 2012). "Disporre di adeguate risorse economiche per svolgere compiutamente le attività ordinarie e per svilupparne la portata e la tipologia" ha avuto un livello di raggiungimento dei risultati attesi pari al 67% (70% nel 2013).

Gli esiti con la più bassa percentuale di raggiungimento sono: "Creare e sviluppare accordi e collaborazioni tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre organizzazioni del Terzo Settore e gli altri soggetti pubblici e privati del territorio" con il 60% (67% nel 2013) di raggiungimento dei risultati attesi e "Essere riconosciuti nel proprio ruolo politico in particolare nei rapporti con le istituzioni pubbliche" con il 58% (non presente nel 2013).

Questi numeri ci dicono che la programmazione è stata attuata in modo sufficiente o più che sufficiente per 2 priorità, in modo mediamente sufficiente per altre due ed insufficienti per le restanti due. Nella pratica, e con un trend costante, si riscontra una diminuzione di efficacia delle azioni che avrebbero dovuto sostenere il ruolo politico delle associazioni e del CSV: nel 2014 i risultati ottenuti sono inferiori al 2013, che lo erano già rispetto all'annualità precedente e a risalire con lo stesso trend fino al 2011; le associazioni hanno dimostrato un calo di attenzione o interesse su ciò che le circonda non solo dal punto di vista del bisogno particolaristico ma anche di una mobilitazione verso un'azione di advocacy più evidente e convinta.

È dunque importante implementare con maggiore enfasi la mission identitaria.

Una seconda dimensione di analisi preoccupante è il livello di raggiungimento degli esiti rispetto al lavoro di rete e di collaborazione con gli altri soggetti del territorio": questo era pari all'85% nel 2011, al 69% nel 2012 al 67% nel 2013 e al 60% nel 2014. Ciò sta a significare che il lavoro con le reti e con il territorio è un concetto importante e legittimato per le associazioni (che lo propongono e lo sostengono nella programmazione), ma nella pratica rimane poco applicato per motivi organizzativi (mancanza di tempo, pazienza, competenze da mettere in gioco) e culturali (per le caratteristiche di processo e non di prodotto che lo connotano): è infatti molto più facile incontrarsi per organizzare una festa (incontro che ha un inizio ed un 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.

Il rischio è quello di essere confinati come Odv ma anche come CSV al ruolo di supermarket dei servizi. Ruolo funzionale ad un sistema ma non un "bene aggiunto" della società, e questo sarebbe un vero peccato. Evidentemente la crisi dell'economia e della politica mettono in difficoltà il volontariato non solo per la mancanza di fondi ma perché è cambiato il modo di fare politica che si è spinta verso una personalizzazione dei servizi, producendo di fatto il superamento delle forme di negoziazione e di rappresentanza con gli attori del territorio e con i cittadini. Ieri la politica era una sponda del volontariato, oggi non sempre lo è. Il mutare degli scenari deve produrre necessariamente un modo diverso di pensare la programmazione, continuando a far proprie le parole chiave della propria mission: gratuità, reciprocità, coinvolgimento e pratiche d'intervento. Se la politica non è oggi sponda per la partecipazione e la negoziazione, lo possono essere altre realtà organizzative, su progetti concreti e ciascuno con il proprio ruolo e funzione.

Se ad esempio le politiche messe in campo sulle disabilità non ci convincono e non rispettano i diritti delle persone, possono essere sviluppate filiere di pensiero e di servizio alternative che coinvolgano il mondo del volontariato, il mondo delle rappresentanze dei familiari, il mondo della cooperazione, dando luogo ciascuno per il proprio ruolo, ad progetto concreto ed emble-

matico di tutela dei diritti. In un momento nel quale la valutazione degli esiti della programmazione ci dicono che il modello che si sta attuando non è più vincente occorre ripensarlo con paradigmi interpretativi diversi e con un pensiero laterale. Altrimenti si cade nella trappola del ripiegamento (faccio ma un po' di meno con risultati inferiori...) e questo succede ogni volta che ci si concentra su un oggetto utilizzando una modalità di pensiero solita e condizionata dagli schemi precedenti. Tanto più un modello ha funzionato nel passato tanto più è faticoso cambiare gli schemi che si sono utilizzati. Il CSV non offre solo servizi ma offre conoscenze e produce cultura, lo ha sempre fatto attraverso il lavoro sulla partecipazione territoriale e sulla costruzione di luoghi che rendessero percepibili le azioni di advocacy delle odv. Non ci si può allontanare da queste necessità, ma si deve cambiare il metodo per rispondere a tale mission, forse attraverso progetti specifici con altre realtà territoriali.

Tabella 2.2 – Risultati attesi e ottenuti per azioni

Azione	Punteggio massimo	Punteggio ottenuto	% di raggiungimento
Informazione/Documentazione	6	6	100%
Progetti in ambito nazionale ed europeo	12	12	100%
Coordinamento nazionale dei centri di servizio / Forum Regionale del Terzo Settore	3	3	100%
Servizi Logistici	3	3	100%
Comitato di Gestione/Fondazioni di origine bancaria	6	5	83%
Le attività formative proposte dalle associazioni	24	20	83%
Attività formative progettate e realizzate dal CSV per l'aggiornamento e la valorizzazione delle risorse umane interne	9	7	78%
Consulenza	12	9	75%
Volontariato ed imprese	18	13	72%
Progetto "Volontaria...mente"	27	19	70%
Bandi Progettazione sociale CSV	30	20	67%
Risorse economiche	3	2	67%
Sito internet, Social Network, Newsletter	12	8	67%
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	18	11	61%
Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	15	9	60%
Animazione territoriale e lavoro di rete	15	8	53%
Accompagnamento contabile	12	6	50%
Progetto "Mister cittadino"	6	3	50%
Accompagnamento alla stesura dei documenti di rendicontazione sociale	6	2	33%
Diffusione e comunicazione attività CSV	3	1	33%
Altri indicatori non riferibili ad azioni specifiche	6	1	17%
Servizio di orientamento al volontariato	6	1	17%

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

La tabella 2.2 conferma una buona capacità di organizzazione interna del CSV: dove le azioni messe in campo dipendono da una buona governance interna al CSV, il raggiungimento degli esiti attesi è buono. Nelle azioni consolidate nel tempo (es. formazione, progettazione, consu-

lenza) per le quali gli esiti dipendono dall'incontro con le associazioni in uno scambio reciproco di "convenienze", il raggiungimento è abbastanza positivo. Si è rafforzata la progettazione extra CSV che nel 2014 ha un livello di raggiungimento dei risultati massimo (100% contro 73% del 2013): questa potrebbe essere una carta sulla quale giocare scelte future.

Le azioni più critiche sono quelle che chiedono uno sforzo particolare sul fronte della partecipazione territoriale (il livello di raggiungimento dei risultati dell'animazione territoriale e del lavoro di rete è del 53%) e alcuni servizi, quali ad esempio l'orientamento al volontariato (17%) sono, così attuati, del tutto inefficaci. In queste aree dove il valore di raggiungimento dei risultati è molto critico, occorre che si facciano scelte drastiche che possono andare dal taglio dell'azione se si pensa che le motivazioni di un esito così insoddisfacente siano dovute all'assenza di un bisogno reale, o al cambiamento sostanziale dei meccanismi utilizzati per implementare tale azione.

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

Tabella 2.3 – Risultati ottenuti per azione

Azione	Indicatore	Esiti disattesi/Obiettivi di miglioramento
Animazione territoriale e lavoro di rete	Grado di complessità delle reti	Presenza concomitante nelle reti dei seguenti soggetti: odv, terzo settore e EELL inferiore al 35%
Animazione territoriale e lavoro di rete	Percentuale delle odv che hanno partecipato all'attività di animazione territoriale sul totale delle odv attive	Percentuale inferiore al 15% delle odv che hanno partecipato alle attività di Animazione territoriale
Bandi Progettazione sociale CSV	Percentuale delle Odv che hanno avuto accesso al bando sul totale delle Odv marchigiane attive;	Percentuale di associazioni di volontariato che hanno partecipato al bando inferiore al 15%
Bandi Progettazione sociale CSV	Percentuale delle proposte progettuali sufficienti sul totale delle ammissibili	Rapporto tra proposte progettuali sufficienti e proposte ammissibili inferiori al 50%
Progetto "Volontaria...mente"	Numero di ragazzi che s'iscrivono all'interno delle associazioni (proporzionale al numero delle classi)	Numero di ragazzi inseriti nelle odv inferiore alle aspettative
Progetto "Volontaria...mente"	Numero dei mini progetti gestiti direttamente dalle associazioni	Numero dei mini progetti gestiti direttamente dalle associazioni inferiore al dato programmato
Progetto "Mister cittadino"	Classi coinvolte in cui sono stati realizzati gli approfondimenti da parte delle odv	Approfondimenti delle odv inferiori al 25% del totale
Servizio di orientamento al volontariato	Numero delle presenze presso le manifestazioni/eventi/università nei quali il Csv è stato presente.	Diminuzione notevole degli interventi in eventi/manifestazioni/università
Le attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi	Associazioni coinvolte sul totale di quelle attive	Percentuale delle odv che hanno partecipato alle attività di Formazione CSV inferiore alle aspettative
Sostegno alla stampa, Ufficio Stampa, Gestione di spazi e rubriche, Consulenza sulla comunicazione, Supporto nella partecipazione ad eventi	numero comunicati stampa e conferenze stampa prodotti	Il Numero di comunicati stampa è diminuito
Consulenza	Numero delle consulenze progettuali che hanno portato alla presentazione del progetto	Le consulenze progettuali che hanno portato alla presentazione di un progetto sono state inferiori al 50%
Accompagnamento contabile	Numero delle associazioni che hanno aderito al percorso proposto	Percentuale delle odv che hanno partecipato alle attività di Accompagnamento contabile inferiore alle aspettative
Altri indicatori non riferibili ad azioni specifiche	Numero delle azioni rivolte ai coordinamenti regionali	Azioni rivolte ai coordinamenti regionali inferiori al dato programmato

2.4 Il capitale intellettuale

Nelle pagine che seguono proveremo a tratteggiare il valore del capitale intellettuale e valoriale del CSV, ossia quel complesso di "ricchezze" prodotte dal CSV che si traducono in un patrimonio spesso intangibile e che in definitiva rappresentano quel capitale immateriale costruito nel tempo, che si aggiunge ai risultati "materiali" quotidianamente conseguiti.

Tutto ciò al fine di rendere sempre di più e meglio conto di quanto si fa e della qualità di come lo si fa. Sulla scorta di analoghi lavori realizzati per organizzazioni non profit ed aziende profit sono stati estrapolati alcuni indicatori utili a tratteggiare il quadro in questione.

In via generale e preliminare si è cercato di misurare **l'entità e la qualità del Cambiamento avvenuto nel grado di autonomia delle odv, nei rapporti fra le odv, nei processi di lavoro delle odv, nell'impegno dei volontari nel territorio, a seguito degli interventi del CSV**. Sintomo evidente del cambiamento avvenuto a seguito degli interventi del CSV si ravvisa indubbiamente nella "crescita" più o meno accentuata delle odv in termini di autonomia e di rapporti fra le stesse odv: per quanto riguarda queste ultime è cresciuta la consapevolezza dell'importanza che tali relazioni debbano esserci, anche se poi non sempre c'è tempo, modo e forza di attivarle. Le difficoltà crescenti hanno costretto le odv a capire quanto sia necessario lavorare in rete anche se nei piccoli territori talvolta la strada individuale ed il "mezzo" clientelare rivestono ancora un peso rilevante. La rete è un mezzo per fare un pezzo di strada insieme o semplicemente per conoscersi meglio; rispetto a qualche anno fa non è più una parola teorica: le reti ed i coordinamenti promossi ed attivati dal CSV sono partecipati, concreti, raggiungono obiettivi importanti, vengono riconosciuti dalle istituzioni. Questa capacità di relazione ha riguardato non solo le altre odv ma anche le organizzazioni del terzo settore, gli enti pubblici e più in generale i diversi soggetti del territorio coinvolti nelle problematiche affrontate dal volontariato. Le odv sono altresì oggi capaci di guardare oltre la propria sfera d'azione per valutare e osservare tutto il territorio ed avviare le proprie azioni a partire dai bisogni del territorio. Va da se che questa crescita non ha certo riguardato l'intero universo del volontariato marchigiano ed è stata indubbiamente più pronunciata per le piccole realtà piuttosto che per quelle più grandi e strutturate, come è altrettanto scontato che nonostante questa accresciuta autonomia le odv continuano a rivolgersi al CSV, con richieste sempre più complesse, al fine di avere una maggiore sicurezza nelle scelte che si trovano a compiere, proprio a causa della maggiore complessità del contesto ove sono chiamate ad operare.

Volendo scendere nel dettaglio sono indubbiamente aumentate le competenze tecniche e gestionali delle odv e la propensione all'utilizzo dei mezzi informatici; c'è una maggiore consapevolezza della necessità di organizzare e suddividersi il lavoro, di programmare le attività e di approntare efficaci percorsi di raccolta fondi; si registra una maggior attenzione al rispetto della normativa ed ai valori di trasparenza e correttezza gestionale. Sul fronte della comunicazione, c'è indubbiamente meno improvvisazione rispetto al passato e sempre più odv sono in grado di fare da se. Le odv sembrano aver compreso appieno la necessità di coinvolgere i giovani e sono diventate più autonome, qualificate e consapevoli nei percorsi di promozione del volontariato. In questo percorso di qualificazione si segnala anche la problematica legata al fatto che non sempre i volontari che partecipano ai percorsi formativi del CSV sono poi capaci di trasferire le competenze e conoscenze acquisite all'interno delle proprie realtà associative.

In relazione poi al rapporto del CSV con la comunità è indubbio come le azioni di diffusione della cultura della solidarietà hanno favorito lo sviluppo del volontariato organizzato ed il CSV è diventato sempre più punto di riferimento per i cittadini che vogliono fare volontariato o semplicemente saperne di più.

Il presente lavoro si è poi concentrato sull'analisi specifica di tre aspetti peculiari dell'organizzazione CSV e più precisamente: il capitale relazionale, quello strutturale e quello umano.

La prima area di approfondimento è appunto relativa al **Capitale relazionale ovvero a quell'insieme di relazioni che il CSV ha instaurato con l'esterno e di cui costituiscono parte integrante elementi quali la qualità dei rapporti instaurati con le organizzazioni che fanno parte della sua rete di portatori di interesse, il grado di soddisfazione di questi ultimi, l'arricchimento dell'immagine del CSV, la conoscenza e la diffusione dei servizi e delle attività del territorio in cui il CSV opera.**

Di seguito gli indicatori che sono stati utilizzati per illustrare e definire tale area e di cui si riportano le principali evidenze emerse.

1. Il numero delle organizzazioni che partecipano a più di una delle attività portate avanti dal CSV e che mostrano quindi affezione ed interesse rispetto a quello che il CSV propone;

Provincia	Da una a cinque tipologie di servizio utilizzate	Da cinque a dieci tipologie di servizio utilizzate	Più di dieci tipologie di servizio utilizzate
Ancona	62%	32%	6%
Ascoli P.	65%	31%	4%
Fermo	75%	22%	3%
Macerata	54%	33%	13%
Pesaro	60%	33%	7%
Totale	61%	31%	7%

2. Il numero delle organizzazioni sulle quali il CSV può contare maggiormente e che possono fare da moltiplicatore rispetto al lavoro del CSV;

Tra le organizzazioni di cui al punto precedente è stato individuato, in ogni territorio provinciale, un gruppo ristretto di associazioni (variabile come numero tra 20 e 40, sulla base ovviamente di quelle presenti) che rappresentano, in termini di impatto della loro azione sul territorio, potenzialità di sviluppo e qualificazione e "sensibilità" alle iniziative del CSV, degli interlocutori privilegiati su cui il CSV può "contare" per rendere maggiormente incisiva la sua azione, accelerando e sviluppando i processi di crescita e qualificazione del volontariato locale.

3. Il livello di intensità e qualità dei rapporti che il CSV ha con le odv;

La diffusione territoriale del CSV ha indubbiamente favorito l'instaurarsi di positive relazioni.

Il CSV ha infatti instaurato soddisfacenti e intensi rapporti con la gran parte delle odv che ad esso si rivolgono ed in particolare con quelle più significative per l'impatto che la loro azione ha sul territorio ove operano. Esiste di converso una parte di associazioni che o resta fuori o non "entra" fino in fondo in relazione con il CSV. La casistica è varia: c'è l'aspetto caratteriale del presidente dell'associazione che influenza comunque l'approccio dell'associazione stessa al CSV e viceversa, c'è l'associazione poco trasparente con la quale il CSV evita di consolidare relazioni, c'è l'associazione maggiormente legata a forme di sostegno "a pioggia" che talvolta cela perversi meccanismi clientelari e c'è l'associazione che si muove poco e quindi è fisiologico che resti un po' ai margini.

In ogni caso le relazioni con le associazioni sono focalizzate sui rapporti umani e di fiducia personale che vanno ben al di là della professionalità e della competenza, e che rappresentano il vero valore aggiunto della stessa, favorendo la creazione di un positivo clima di condivisione ed empatia.

Più difficile formulare un giudizio a proposito della qualità del rapporto anche considerando che il CSV in questi anni ha orientato le associazioni verso lo sviluppo e la qualificazione, costringendole però talvolta su binari impegnativi che non sempre sono risultati graditi. Le odv ci rimproverano talvolta un'eccessiva burocratizzazione, purtroppo necessaria per assicurare

trasparenza e parità di accesso e trattamento.

In tale contesto sarebbe utile ed opportuno poter valutare l'intensità e la qualità del rapporto con le odv rispetto ad altre regioni o ad altri CSV. A tal proposito va segnalato come in occasioni di mobilitazioni nazionali che hanno riguardato la vita dei CSV la nostra regione ha mostrato un livello di fidelizzazione relativamente superiore alle altre.

4. Le più significative relazioni che il CSV ha instaurato con l'esterno (escluse le odv), la qualità delle stesse ed il grado di soddisfazione degli interlocutori in relazione ad esse.

Continue interrelazioni sono state instaurate con il sistema degli attori pubblici del territorio, con le altre organizzazioni del Terzo Settore, con gli istituti scolastici che aderiscono ai progetti di promozione del volontariato e con i mezzi di comunicazione per i quali stiamo diventando sempre più un punto di riferimento del settore. Nella maggior parte dei casi trattasi di relazioni caratterizzate dalla reciproca fiducia e considerazione ed improntate ad una sinergica e costruttiva collaborazione. Non mancano di certo però i margini di miglioramento: esistono soggetti, in particolare enti pubblici, che ancora, per forma mentis o per pigrizia, pur avendo anche collaborato con il CSV a qualche progetto non si sono mai fermati a capire e/o ascoltare quello che fa il CSV e quando capita di sentir parlare queste persone del CSV, è come se non lo avessero mai conosciuto. Anche il rapporto con le Fondazioni di origine bancaria è ancora caratterizzato da qualche distanza e diffidenza, sicuramente figlie del ruolo che la vigente normativa assegna a tale soggetto nei confronti del CSV.

Positive sono le sinergie che negli anni si sono sviluppate con alcuni CSV italiani e ricco di potenzialità è anche il percorso di avvicinamento alle realtà imprenditoriali della nostra regione, i cui primi positivi esiti costituiscono un buon viatico per il futuro.

La seconda area di approfondimento è relativa al **Capitale strutturale che si sostanzia nella capacità di innovazione del CSV ovvero nella capacità di sviluppare saperi e competenze, nell'efficienza operativa dei processi di erogazione dei servizi e di comunicazione esterna ed infine nella solidità e coerenza degli aspetti relativi alla cultura interna.**

Di seguito gli indicatori che sono stati utilizzati per illustrare e definire tale area e di cui si riportano le principali evidenze emerse

1. Segni/loghi/slogan che caratterizzano il CSV e che permettono di distinguere i suoi servizi/attività da quelli di altre organizzazioni;

Tra questi si segnala:

- il logo istituzionale di CSV Marche presente anche in tutti i materiali cartacei che riguardano le iniziative delle odv promosse o finanziate da CSV Marche;
- l'immagine coordinata di tutti gli strumenti di promozione dei servizi e delle iniziative del CSV;
- i loghi dei progetti europei e nazionali ai quali il CSV partecipa come partner o capofila.

2. Le soluzioni innovative che il CSV ha trovato per far fronte a problematiche emerse nel territorio o nel rapporto con le odv;

3. Le attività ed i servizi, gli strumenti operativi ma anche le competenze e le conoscenze che possono essere considerate una "dote" esclusiva del CSV e che lo stesso CSV è in grado di poter offrire.

In tale contesto occorre distinguere gli elementi che fanno riferimento ai servizi ed alle iniziative che il CSV mette a disposizione delle associazioni da quel complesso di elementi immateriali che attengono piuttosto ai processi ed alle modalità di erogazione dei servizi ed all'approccio con le associazioni. Partendo da questi ultimi, elemento distintivo è sicuramente rappresentato dalla capacità che il CSV ha avuto da sempre di comprendere ed adattarsi all'interlocutore. Volenti o nolenti i territori sono diversi, le associazioni anche nello stesso territorio hanno potenzialità e/o tare diverse e la programmazione del CSV, istituzionalmente, deve essere per forza identica. Talvolta, in questo diritto/dovere di decidere e diritto/dovere di qualificare, si è perso il

contatto con la realtà e si è fatto un passo troppo lungo ma poi si è stati capaci di fare un passo indietro per non lasciare a terra coloro che non erano in grado di salire su certi treni.

Ulteriori "ricchezze" esclusive possono essere rintracciate nell'approfondita conoscenza del mondo del volontariato ed anche del territorio in cui esso opera. Ed ancora innovativi sono stati i processi di ascolto e di partecipazione delle associazioni che il CSV appronta solitamente nei momenti fondamentali della propria vita (programmazione e rendiconto delle attività).

Indubbiamente il CSV rappresenta un punto di riferimento per le associazioni su quasi tutte le questioni che investono la vita di un'associazione, anche alcune che esulano dai compiti istituzionali del CSV.

Pensando invece ai servizi ed alle iniziative che il CSV mette a disposizione delle associazioni va da se che il concetto di innovatività va declinato in una prospettiva di relatività (innovativo rispetto a cosa, a dove).

In questa prospettiva sono comunque molteplici le azioni e le attività che vanno a costituire la dote cosiddetta "operativa" del CSV. Gli elementi essenziali di questo patrimonio possiamo rintracciarli, non in ordine di importanza, nei seguenti:

- La nascita e lo sviluppo dei tavoli di animazione territoriale che hanno permesso, attraverso gli strumenti della rappresentanza, pur se non sempre accettati e legittimati, di fare fronte comune e di rafforzare l'identità ed il ruolo del volontariato. Il CSV è diventato così un po' "fastidioso", interviene, propone, garantisce; un ruolo ben oltre l'essere Centro di Servizi comunemente inteso;
- I progetti di promozione del volontariato e diffusione della cultura della solidarietà in particolare quanto a metodo ed organizzazione;
- Il sostegno all'elaborazione dei progetti e la collegata azione di accompagnamento;
- I servizi dedicati alla comunicazione e promozione delle associazioni e delle loro iniziative;
- Le piattaforme informatiche on line (archivio e area riservata) che dopo qualche iniziale difficoltà costituiscono ora un evidente valore aggiunto;
- Gli strumenti di comunicazione del CSV che sono stati implementati e migliorati, facendone contenitore e volano per le iniziative delle associazioni, nonché strumento sempre più accreditato di comunicazione verso l'esterno delle iniziative del CSV e del volontariato marchigiano e delle opportunità e scadenze di interesse del volontariato;
- Lo sviluppo della progettazione europea e nazionale che ha spinto le associazioni a superare i confini del proprio territorio e a ragionare tenendo conto di contesti più ampi;
- Le competenze attinenti l'area amministrativa, legale e gestionale di una organizzazione, che hanno fatto del CSV un punto di riferimento sia per le odv, che per altri enti no profit, che per le amministrazioni pubbliche;
- Sperimentale ed innovativo è indubbiamente il percorso intrapreso per avvicinare il CSV ed il mondo del volontariato alle imprese profit

La terza area di approfondimento è relativa infine al **Capitale umano ed è costituita dall'insieme di abilità, conoscenze, competenze e professionalità che distingue e caratterizza le persone che sono coinvolte a vario titolo nel CSV.**

Di seguito gli indicatori che sono stati utilizzati per illustrare e definire tale area e di cui si riportano le principali evidenze emerse

1. L'insieme di abilità, conoscenze, competenze e professionalità che distingue e caratterizza le persone che lavorano nel CSV;

2. L'impatto che i programmi formativi interni promossi dal CSV hanno avuto sulle abilità, conoscenze, competenze e professionalità delle persone che lavorano nel CSV

I tratti essenziali del know how e della professionalità di coloro che lavorano nel CSV possono essere rintracciati nei seguenti: accoglienza, disponibilità, ascolto, flessibilità nell'adattarsi alle varie situazioni, anche critiche, che si affrontano, capacità di lavorare contemporaneamente su più questioni, spesso diverse e lontane tra loro e sempre più sovente con scadenze ravvicinate. Il rapporto con le associazioni è da sempre caratterizzato da quel giusto grado di empatia che

ne alza la qualità e lo rende più efficace; empatia spesso alimentata e nutrita dalla forte spinta motivazionale che ha chi lavora al CSV.

Chi lavora al CSV, a qualunque livello sia, sa che deve dotarsi di molta pazienza nei confronti dei tempi lunghi e talvolta delle difficoltà delle associazioni. In talune occasioni capita di fare quasi da filtro per esse, quando dall'altra parte ci sono interlocutori poco avvezzi ad avere a che fare con il volontariato. Nel rapporto con le associazioni è altresì fondamentale mantenere un atteggiamento aperto, che permetta di avere sempre una visione a 360 gradi al fine di far emergere tutti quei bisogni latenti che le associazioni non sono in grado di manifestare e che spesso si celano dietro richieste poco complesse e che possono indubbiamente trovare risposta nel sistema dei servizi erogati dal CSV. In questi casi l'operatore del CSV assume un vero e proprio ruolo di tutor gestionale dell'associazione, integrando il suo ruolo e le sue funzioni con quelle dei suoi colleghi, in un sinergico gioco di squadra.

Fondamentale per chi opera a diretto contatto con le associazioni risulta essere il patrimonio di saperi acquisito nell'esperienza passata o ancora presente di appartenenza a una organizzazione di volontariato. Chi ha vissuto e gestito le dinamiche associative è infatti più in grado di comprendere le esigenze di una organizzazione particolare quale una odv e di saperne cogliere al meglio le problematiche manifestate. Tale esperienza rappresenta spesso un vero e proprio valore aggiunto nel rapporto con le associazioni.

Significativo sicuramente è poi il bagaglio delle competenze tecniche che chi lavora nel CSV mette quotidianamente a disposizione delle associazioni: capacità di creazione e sviluppo di reti, competenze organizzative, capacità di guidare e coordinare anche i processi complessi di gestione.

L'impatto dei percorsi formativi rivolti al personale che lavora nel CSV è stato indubbiamente utile e positivo, consentendo di sviluppare quel patrimonio di saperi, indispensabile per approntare e migliorare le risposte ai bisogni manifestati dal volontariato.

Programmare percorsi formativi per le risorse umane denota anche una chiara volontà di investire a lungo termine sul personale. In un'ottica di miglioramento va comunque rimarcato come l'efficacia di tali percorsi formativi è direttamente proporzionale alla più o meno approfondita conoscenza che il formatore ha del lavoro e delle dinamiche organizzative del CSV.

Guardando al futuro direzione obbligata è quella di lavorare per ogni cosa con l'idea che ogni cosa sia un altro contributo da mettere a disposizione di tutto e tutti: CSV, colleghi, associazioni; sentirsi parte dello stesso gruppo che lavora allo stesso fine, fare passi indietro o avanti a seconda della spinta di cui necessita tutto il CSV e lavorare sempre in una prospettiva di lungo termine.

3. Le risultanze di un questionario somministrato al personale del CSV e relativo al livello di soddisfazione che ciascuno mostra rispetto al proprio lavoro.

Provincia	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto
1. Sono consapevole di quali obiettivi mi sono stati assegnati sul lavoro	0%	0%	45%	55%
2. Il mio direttore e i miei colleghi mi incoraggiano sul lavoro	0%	24%	57%	19%
3. Posseggo gli strumenti necessari per svolgere correttamente il mio lavoro	0%	0%	73%	27%
4. Al lavoro ho l'opportunità di esprimere ciò che so fare meglio	0%	18%	68%	14%
5. Al lavoro sono considerato come persona	0%	0%	45%	55%
6. Al lavoro le mie opinioni contano	0%	23%	68%	9%
7. La visione dell'organizzazione e il suo scopo mi danno la sensazione che il mio lavoro sia importante	0%	5%	43%	52%
8. Se voglio posso fare amicizie nel mio ambiente di lavoro	0%	5%	45%	50%
9. Sento che il mio lavoro è importante per le odv e la società in generale	0%	0%	36%	64%
10. Ho l'opportunità di imparare, formarmi e crescere sul lavoro	0%	9%	36%	55%
11. Ho obiettivi di crescita delle mie competenze chiari verificabili e misurabili	5%	23%	64%	9%
12. Il Csv si occupa sistematicamente della mia formazione	0%	18%	23%	59%

In una scala da 1 a 10 quanto sei soddisfatto del tuo lavoro

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
0%	0%	0%	0%	0%	5%	36%	41%	14%	5%

2.5 Riflessioni conclusive - Una programmazione diversa per un volontariato resiliente e irradiante

Quest' uomo, si disse il piccolo principe, quest' uomo sarebbe disprezzato da tutti, dal re, dal vanitoso, dall'ubriaccone, dall'uomo d'affari. Tuttavia è il solo che non mi sembri ridicolo. Forse perché si occupa di altro che non di se stesso.

Il Piccolo Principe

Siamo tutti Charlie Hebdo

Siamo in un tempo nel quale la partecipazione pubblica si esprime per slogan, ne cito uno per tutti: Je Suis Charlie Hebdo.

La partecipazione per slogan è un modo per conciliare il senso di colpa del lavarsi le mani (non partecipare attivamente a niente rispetto alla politica pubblica, all'infrangersi dei diritti umani ecc.) e l'appartenenza nobile ad alcuni ideali (il diritto alla libertà di stampa). Soprattutto la partecipazione per slogan non fa sporcare le mani.

Sporcarsi le mani significherebbe da una parte uno sbilanciamento verso qualcosa o qualcuno (dunque azione di responsabilità, impegno, lo svelarsi agli altri) e dall'altra rischiare di essere accusati di guadagnarci qualcosa. Una certa storia della classe politica recente ha prodotto un populismo diffuso raccontato dalle frasi: tanto sono tutti uguali; se fa qualcosa è perché ci guadagnerà e così via.

Se si è d'accordo sullo slogan general generico non si è mai d'accordo sul cosa fare. Ad esempio lo stesso slogan Basta alla violenza sulla donna vede accomunati fasce della popolazione che nella pratica attivano interventi opposti: la formazione sul genere per i piccoli in Veneto, il rafforzamento dello stereotipo della donna dall'altro [donna mamma, moglie, casalinga].

Tanto più si fanno slogan tanto meno si sviluppano pratiche, vengono meno le motivazioni sul rigenerare il luoghi della partecipazione e della decisione.

Il volontariato, sotto forma di associazione, sembra essere rimasto una roccaforte dell'impegno pratico, del fare, dello schierarsi con e, se pur sferzato dal vento dei tagli economici e ammaffiato dal canto delle sirene (l'associazione di volontariato come gestore del servizio pubblico), rimane un'esperienza estremamente utile ed efficace, soprattutto a salvaguardia dei diritti dei vulnerabili, dell'ambiente e della cultura.

Le scelte politiche e finanziarie fatte negli ultimi anni sembrano d'altra parte affermare che gli interventi a tutela dei diritti delle persone vulnerabili sono un vezzo nei periodo di vacche grasse, ne consegue dunque un abbattimento delle risorse economiche e di servizi messi a disposizione per poterlo fare. Poche risorse a disposizione per le associazioni e l'aumento della necessità del fare, toglie aria e spazio al pensiero riflessivo del volontariato, al capire se si sta facendo producendo benessere per le persone e per l'ambiente oppure si produce altro. Lo schiacciamento dell'azione volontaria sul fare, intorpidisce i pensieri, racchiude dentro a rivoli secondari l'esigenza del costruire reti, delle collaborazioni, della formazione. Si ha meno tempo per formarsi e prepararsi, questo inevitabilmente porta conseguenze negative sulla capacità di attrazione del volontariato, di accoglienza, di progettazione partecipata.

È come un cane che si morde la coda: aumentano le persone che sono in difficoltà, per poter rispondere adeguatamente occorre fare rete, organizzarsi, aumentare il contributo dei volontari,

aumentare la motivazione dei volontari all'azione, ma non si può investire su queste cose perché occorre fare. Il primato dell'atto contro l'attenzione alla strategia.

Si può parlare di una crisi che il volontariato sta vivendo e questa si è progressivamente manifestata come erosione dei linguaggi e dei modi di espressione condivisi e condivisibili. Mentre cresce la partecipazione tramite i social media, diminuisce la possibilità di incontro e di discussione e stentano a riprodursi forme di cittadinanza attiva che non abbiano un valore di supplenza di uno spazio comune sempre più svuotato. Lo scorso anno avevamo titolato le conclusioni:

“La valutazione in epoca di spending review: e avevamo scritto;

“In tempo di Spending Review si sono sviluppate e si stanno sviluppando sistemi di raccolta di informazioni che fanno molto di controllo dall'alto e poco di management. Il rischio di questa situazione è che gli obiettivi non sono più di cambiamento ma di adempimento delle mansioni e che gli indicatori scelti producono comportamenti distortivi (si lavora per l'indicatore e non per lo scopo che lo sottende).

Il rischio di aziendalizzazione e di tecnicizzazione del mondo del volontariato e dei suoi organismi di supporto quale il CSV sembra essersi acuito, può produrre effetti distruttivi per la mission propria del volontariato perché sono banalizzanti e plasmano l'istituzione stessa del volontariato come un luogo di ripetizione e di riproduzione procedurale e non di mediazione e di relazione. Per essere significativa l'esperienza del volontariato dovrebbe far tutt'altro che addestrare alla performance (pur non negandola) e soprattutto non dovrebbe rinunciare a far sperimentare il luogo associativo come uno spazio con un valore pubblico di accoglienza.

I have a dream

Siamo anche venuti in questo santuario per ricordare all'America l'urgenza appassionata dell'adesso. Questo non è il momento in cui ci si possa permettere che le cose si raffreddino o che si trangugi il tranquillante del gradualismo. Questo è il momento di realizzare le promesse della democrazia

Martin Luther King

Il volto del volontariato riparte e si rigenera con la passione, la domanda a questo punto è: come si può sostenere la passione? Quale programma può aiutare le associazioni di volontariato a guardare avanti, a sperimentare e a tentare verso un futuro generativo? Tra le strategie messe in campo attraverso la programmazione 2014 ce ne sono due che nelle ipotesi avrebbero dovuto muoversi unitamente, ma che a conti fatti si sono posizionate su valori opposti: la strategia “rafforzare il valore del CSV” è quella che ha avuto un punteggio maggiore (73) mentre “rafforzare il ruolo politico del volontariato” è quello che ha avuto il punteggio minore (58). Ma se il CSV non è riuscito ad incidere sul ruolo politico del volontariato, su cosa lo ha fatto? Nel 2014 il CSV è riuscito a dare impulso alle azioni di ricerca di nuove risorse volontarie (il valore di raggiungimento di tale strategia è 70 /100), in parte ad aumentare le competenze e le azioni per gestire adeguatamente le associazioni da parte dei soci volontari (68/100), e, seppur con valori minori, a mantenere viva l'attività di accordi e collaborazioni tra associazioni di volontariato e le altre organizzazioni (67/100).

Questi dati (insieme a tanti altri) costituiscono la base per raccontare i risultati della programmazione 2014 del CSV, e fotografano un anno nel quale gli esiti sono in parte inferiore a quelli attesi e soprattutto rimandano un'immagine di fatica e stanchezza. Banalmente il taglio del bilancio economico del CSV, le minacce che incombono sul suo futuro sembrano aver ucciso una parte fondamentale che è alla base del lavoro sociale: la speranza.

La leadership risonante

In tempi turbolenti forse programmare al ribasso raschiando il fondo è inutile e improduttivo. Occorrerebbe avere la forza di cambiare registro e passare dalla logica della razionalizzazione a quella della risonanza emotiva. La resilienza delle associazioni di volontariato è basata sulla passione, sul linguaggio empatico, la legittimità delle associazioni di volontariato sul territorio è anch'essa basata sulla passione: al volontariato si aderisce perché ci si appassiona ad un'idea, non perché è ben organizzato (questo sicuramente è utile per la sua continuità).

L'idea di fare un programma spostato molto sull'efficienza (del Csv o/e delle associazioni) appare dunque ora un paradosso, proprio perché il volontariato non può permettersi di dimenticare l'anima del valore delle cose. Su cosa basava dunque questa pretesa così apparentemente insensata? Sulla convinzione che in alcuni casi gli sprechi e le inefficienze delle organizzazioni fossero talmente enormi da generare una certa crisi del volontariato, una minore forza contrattualistica e di advocacy.

È possibile suggerire ora che la chiave di volta non è quella della performance, pur se dovuta, ma può essere quella **di adottare e sostenere la risonanza** per essere dei punti di riferimento in tempi turbolenti.

La prima sfida per ogni organizzazione che deve essere di riferimento per altri è conoscere e governare se stessa, sulla base di valori profondi. Occorre poi che conosca il mondo esterno, l'economia, come vivono e a cosa credono le persone, la tecnologia e molte altre cose ancora. Ma non basta, le organizzazioni più efficaci sono quelle che sanno "risuonare", irradiare positività, accendere e mobilitare le energie interne ed esterne.

Cinque possono essere le chiavi di volta per una programmazione nuova: la piena consapevolezza del proprio valore; la speranza, ossia uno sguardo positivo verso il futuro; la compassione, intesa come capacità di comprendere gli altri; il coinvolgimento in filiera con altre realtà del territorio; l'idea del progetto come sistema di aggregazione sul territorio.

TERZA PARTE - LA DIMENSIONE SOCIALE

3.1 Gli utenti

3.1.1 Il livello di utilizzo dei servizi

Nel 2014 hanno richiesto ed usufruito di almeno un servizio del CSV 1.333 associazioni, pari al 77% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV. Tale dato è in lieve diminuzione sia in valore assoluto (-13) che in valore percentuale (nel 2013 era l'80%).

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

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

Tabella 3.1 - Utenti delle attività del CSV delle Marche

Soggetti	N.	% sulle Odv totali
Odv iscritte RRV	1.134	78%
Odv non iscritte RRV	199	71%
Utenti diversi dalle Odv	571	ND

Oltre alle Odv, nel 2014 hanno usufruito dei servizi del CSV 571 soggetti di varia natura (senza considerare però gli studenti partecipanti ai progetti di promozione del volontariato): trattasi sia di cittadini che chiedono indicazioni rispetto alle associazioni presso le quali prestare volontariato, sia di un insieme variegato di cittadini ed organizzazioni pubbliche e private che si rivolgono ai nostri sportelli per avere generali informazioni sulla realtà del volontariato marchigiano (presenza, struttura, dati anagrafici, etc....) o al servizio di consulenza per quanto riguarda la fase della costituzione dell'organizzazione, anche in relazione alla scelta della più adeguata forma giuridica da adottare.

Tabella 3.2 - Distribuzione per provincia delle Odv utenti del CSV

Provincia	N.	%	% Odv utenti su Odv del territorio (2014)	% Odv utenti su Odv del territorio (2013)	% Odv utenti su Odv del territorio (2012)	% Odv utenti su Odv del territorio (2011)	% Adv utenti su Adv del territorio (2010)
Ancona	411	31%	74%	77%	75%	81%	82%
Ascoli P.	193	14%	80%	88%	80%	89%	89%
Fermo	137	10%	78%	83%	85%	83%	83%
Macerata	272	20%	80%	82%	82%	79%	82%
Pesaro e Urbino	320	24%	77%	77%	77%	83%	83%
Totale	1.333	100%	77%	80%	79%	83%	83%

3.2 I servizi specialistici per sostenere e qualificare le Odv

3.2.1 Consulenza

Obiettivi e caratteristiche

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

Tabella 3.3 - Le aree tematiche coperte dal CSV Marche nel 2014

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
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
Promozione	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
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. La struttura interna è inoltre affiancata da figure professionali che garantiscono le necessarie competenze per questioni particolarmente complesse, per le quali la struttura del CSV non è in grado di fornire autonomamente soluzioni adeguate.

Generalmente il servizio di consulenza fornisce risposte in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata attraverso il contatto diretto tra associazione richiedente e l'operatore o consulente.

L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone semplicemente l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma cerca di trasmettere 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 2014 sono state realizzate 3.233 consulenze.

Tabella 3.4 – Riepilogo delle consulenze per territorio e utenti

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2013	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	1165	36%	35%	189	34%
Ascoli P.	342	11%	13%	72	30%
Fermo	264	8%	65%	53	30%
Macerata	990	31%	46%	161	48%
Pesaro	472	15%	28%	128	31%
Totale	3.233	100%	36%	603	35%

Il livello quantitativo delle consulenze erogate a livello regionale registra un'importante incremento, pari al 36%, rispetto al 2013. La percentuale di associazioni che a livello regionale hanno usufruito del servizio di consulenza si attesta al 35%, dato identico a quello dello scorso anno.

Tabella 3.5 – Riepilogo delle consulenze per area tematica e modalità di erogazione

Area tematica	Esterna	Interna	Totale V.A.	Totale %	Variazione rispetto al 2013
Amministrativa Fiscale	23	1382	1405	43%	69%
Assicurativa	0	247	247	8%	36%
Comunicazione	0	44	44	1%	-23%
Disciplina del Lavoro	1	135	136	4%	134%
Informatica	0	37	37	1%	-39%
Legale	8	1161	1169	36%	24%
Organizzativa	1	77	78	2%	-18%
Progettuale	1	93	94	3%	0%
Raccolta Fondi	0	19	19	1%	-39%
Servizio civile	0	4	4	0%	-60%
Totale	34	3.199	3.233	100%	36%

La distribuzione delle consulenze tra le diverse aree tematiche evidenzia, anche quest'anno, come gli ambiti amministrativo/fiscale e giuridico/legale, siano ancora gli ambiti consulenziali sui quali si concentra maggiormente la domanda delle associazioni (insieme rappresentano infatti il 79% del totale delle consulenze erogate, contro il 75% del 2013). Sono gli ambiti ammi-

nistrativo-fiscale e della disciplina del lavoro ed in seconda battuta i settori legale ed assicurativo, i soli che registrano un sensibile aumento delle richieste rispetto all'anno precedente. Segno evidente, questo, della indubbia volontà delle organizzazioni di volontariato marchigiane di conoscere ed agire in un quadro di completo e puntuale rispetto delle normative vigenti ed anche, se vogliamo, sia pure in parte, segno della preoccupazione che il rispetto delle vigenti normative, non sempre chiare ed univoche, ha per i responsabili delle organizzazioni. Tutti gli altri ambiti consulenziali, fatta eccezione per quello progettuale che mantiene i livelli del 2014, registrano invece una evidente contrazione: in particolare nel caso del settore "comunicazione" indubbiamente i servizi offerti in tale area, alla quale rimandiamo per opportuni approfondimenti, rispondono compiutamente ai bisogni del volontariato, mentre la sensibile contrazione della domanda nel settore "raccolta fondi" ci impone una riflessione attorno alle motivazioni a ciò sottese ed alle prospettive future.

Per quanto concerne le consulenze progettuali 37 hanno portato alla presentazione di progetti, 7 di questi sono stati finanziati, mentre per le altre 30 proposte siamo in attesa di avere riscontri. Rispetto alle modalità di erogazione delle risposte consulenziali si rileva che la quasi totalità delle stesse sono state fornite in autonomia dagli operatori di sportello e dai responsabili regionali delle tematiche previste (il 99% contro il 98,7% del 2013). 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 2013. La ridottissima percentuale delle consulenze erogate esternamente è riconducibile al ricorso a professionalità esterne specializzate su questioni di particolare complessità, che risulta essere fisiologico vista l'ampiezza delle tematiche sulle quali il CSV garantisce il proprio apporto consulenziale.

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

Nell'ambito del servizio di consulenza il CSV anche nel 2014 si è attivato per offrire il servizio di trasmissione telematica del Modello EAS e delle domande di iscrizione negli elenchi dei soggetti beneficiari del contributo del 5 per mille. Come nel 2013 il servizio di trasmissione telematica della domanda del 5 per mille è stato offerto alle organizzazioni di volontariato dietro richiesta di un contributo, quale parziale copertura degli oneri sostenuti.

Tabella 3.6 – Invio Modello EAS

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2013
Ancona	4	17%	0%
Ascoli P.	9	39%	200%
Fermo	3	13%	50%
Macerata	0	0%	-100%
Pesaro e Urbino	7	30%	600%
Totale	23	100%	77%

I modelli EAS trasmessi nel corso del 2013 si riferiscono in parte ad associazioni di volontariato costituente che si sono rivolte al CSV⁹ e in parte ad associazioni che hanno presentato il modello al fine di comunicare le variazioni intervenute rispetto al modello presentato nell'anno (o negli anni precedenti).

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

Tabella 3.7 - Prospetto dei progetti

Provincia	Servizi	%	Variazione rispetto al 2013	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	164	37%	11%	162	29%
Ascoli P.	58	13%	-3%	57	24%
Fermo	28	6%	-13%	28	16%
Macerata	89	20%	9%	87	26%
Pesaro e Urbino	103	23%	16%	104	25%
Totale	442	100%	8%	438	25%

Tabella 3.8 - Trasmissione dichiarativi fiscali

Provincia	Dichiarativi inviati	%	N. utenti Odv	% Odv utenti su Odv del territorio
Ancona	17	32%	17	3%
Ascoli P.	0	0%	0	0%
Fermo	0	0%	1	1%
Macerata	13	25%	8	2%
Pesaro e Urbino	23	43%	9	2%
Totale	53	100%	35	2%

3.2.2 Percorsi di accompagnamento

Servizio civile volontario

Obiettivi e caratteristiche

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

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

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

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

Cosa abbiamo fatto

Associazioni accreditate

Dal 1 ottobre 2014 l'Ufficio per il Servizio Civile Nazionale ha decretato che la finestra di accreditamento (procedura tramite la quale possono accedere al Servizio nuovi enti e/o nuove sedi progetto per enti già accreditati) resterà sempre aperta, dando così la possibilità agli Enti di presentare le istanze in qualsiasi data senza più alcun vincolo temporale.

Vista la decisione di non presentare più progetti CSV Marche, avvisate le associazioni della decisione presa, si è attivato affinché le odv interessate, potessero individuare altro Ente presso il quale accreditarsi, provvedendo a rilasciare loro il necessario nullaosta e dando loro l'opportunità di continuare a presentare proposte progettuali. Ad oggi sono ancora 59 le associazioni che risultano ancora accreditate con il CSV.

Tabella 3.9 – Associazioni accreditate per provincia

Provincia	Associazioni accreditate v.a.	Associazioni accreditate %
Ancona	9	15%
Ascoli Piceno	10	17%
Fermo	10	17%
Macerata	13	22%
Pesaro e Urbino	17	29%
Totale	59	100%

Progettazione Servizio Civile Regionale

L'unica grande differenza del Servizio Civile Regionale rispetto al livello nazionale è la previsione dell'obbligo di cofinanziamento da parte degli Enti partecipanti.

Sul Bando Regionale (settembre 2013) sono stati presentati 2 progetti: uno per la provincia di Ancona ed uno per la provincia di Ascoli Piceno, come sotto specificato, che sono stati entrambi approvati e finanziati.

Tabella 3.10 – Prospetto dei progetti

Prov.	Titolo Progetto	Associazione	Volontari Richiesti	Data inizio servizio	Data fine servizio
Ancona	DALLA COSTA DI ANCONA AGLI APPENNINI: CULTURA PER UN TERRITORIO AL CENTRO DI UNA MACROREGIONE	Laboratorio Culturale	1	1 luglio 2014	30 giugno 2015
		Organistica Vallesina	1	1 luglio 2014	30 giugno 2015
Ascoli Piceno	DONARE SENZA FRONTIERE E SENZA ETA'	Avis Spinetoli-Pagliare	1	1 luglio 2014	30 giugno 2015
		Avis Montefiore dell'Aso	1	1 luglio 2014	30 giugno 2015

A seguito del finanziamento di detti progetti CSV Marche ha attivato le procedure di selezione pubblica dei candidati. Per 4 posti a disposizione sono arrivate 31 domande, di cui 2 fuori tempo massimo. Per i 29 candidati rimanenti, si sono tenute le selezioni il giorno 16 giugno 2014. Di questi, 7 non si sono presentati al colloquio.

Per i quattro vincitori si sono espletate subito le procedure necessarie in modo tale da permettere loro di prendere servizio il 1 luglio 2014.

Gestione

Nel 2014 tale attività ha riguardato due differenti bandi:

1) Bando Regionale (luglio 2012) dove erano stati presentati 2 progetti, richiedenti in totale 4 volontari da inserire in 3 differenti sedi progetto. Tali progetti, ammessi e finanziati hanno fatto prendere servizio a 4 volontari il 3 giugno 2013. I ragazzi hanno espletato il servizio fino al 2 giugno 2014, fatta eccezione per la ragazza assegnata alla sede progetto Avis Montefiore dell'Aso, che si è dimessa il 30 settembre 2013 e che, per decorrenza dei termini previsti dalla normativa, non è stato possibile sostituire.

Tabella 3.11 – Schema di sintesi: progetti finanziati - sedi - ragazzi in servizio civile – Bando SCR 2012

Prov.	Titolo Progetto	Ambito	Associazione	Volontari Richiesti	Vol. avviati	Volontari attivi al 31/12/14	Data fine servizio
Ancona	Uno Per Tutti 7 An	A08 - Assist. Patologie	Ass. Marchigiana Bambino Cardiopatico	2	2	2	2 giu 2014
Ascoli Piceno	Uno Dono Per La Vita 7 An	A15 - Salute	Avis Spinetoli-Pagliare	1	1	1	2 giu 2014
		A15 - Salute	Avis Montefiore dell'Aso	1	1	0	-

2) Bando Regionale (settembre 2013) dove, come sopra indicato, sono stati attivati il 1 luglio 2014 due progetti coinvolgenti 4 ragazzi. Questi volontari espletano il servizio fino al 30 giugno 2015.

Per tutti i ragazzi in servizio CSV Marche, tramite la cooperativa che gestisce il servizio, ha garantito l'espletamento delle pratiche e delle procedure necessarie per avviarli correttamente al servizio ed ha garantito la gestione ordinaria, interfacciandosi sia con i volontari che con le Associazioni per la risoluzione di ogni problematica e per rispondere alle numerose domande che accompagnano l'intera durata del servizio stesso (permessi retribuiti, dimissioni, malattie di lunga degenza, infortuni, ecc.).

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

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

Accompagnamento contabile e software per la contabilità

Obiettivi e caratteristiche

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

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

ne di tutoraggio e monitoraggio della gestione contabile ed amministrativa dell'associazione. A tali incontri si aggiunge un "percorso formativo" realizzato attraverso periodici incontri presso le sedi provinciali del CSV, della durata di 2 ore, curati dai consulenti amministrativi-fiscali del CSV. In ogni incontro sono affrontate ed approfondite le principali tematiche di interesse per il volontariato e si dà spazio alle problematiche specifiche avanzate dai partecipanti.

Le associazioni che usufruiscono del servizio di Accompagnamento alla Tenuta della Contabilità possono inoltre accedere ai servizi di trasmissione telematica dei dichiarativi fiscali curati dai consulenti del CSV. I modelli e i dichiarativi compresi nel servizio sono i seguenti: Modello F24, Modello 770, Modello IRAP, Modello UNICO.

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 2014 hanno aderito al servizio di accompagnamento contabile 56 associazioni (erano 114 nel 2013).

Tabella 3.12 – Accompagnamento contabile - ADV aderenti

Provincia	N. adv aderenti	%	N. adv aderenti 2013	Variazione rispetto al 2013
Ancona	14	25%	41	-66%
Ascoli Piceno	8	14%	17	-53%
Fermo	6	11%	26	-77%
Macerata	14	25%	28	-50%
Pesaro e Urbino	14	25%	28	-50%
Totale	56	100%	140	-60%

Tabella 3.13 – Accompagnamento contabile - percorso formativo

Provincia	Odv presenti 1° incontro	Odv presenti 2° incontro	Odv presenti 3° incontro	Odv presenti 4° incontro	Odv presenti 5° incontro	Odv presenti 6° incontro	Media Odv presenti	Media persone presenti
Ancona	7	10	10	6	7	9	8	13
Ascoli Piceno	7	5	4	3	3	3	4	5
Fermo	4	3	4	2	2	3	3	4
Macerata	8	9	7	7	3	5	7	10
Pesaro e Urbino	11	11	11	9	8	8	10	16

Le associazioni aderenti al servizio sono diminuite di oltre il 50% segno questo della maturità raggiunta dalle associazioni in tale settore che ha contribuito a saturare la relativa domanda ed anche del fatto che il servizio consulenza nella sua interezza è in grado, su tale versante, di rispondere efficacemente ai bisogni del volontariato. A tal proposito dal 2014, a differenza di quanto avvenuto in passato, si è convenuto di non rilevare più gli interventi consulenziali richiesti dalle associazioni che aderiscono al percorso di accompagnamento contabile, ma appunto di comprenderli nel più ampio servizio di consulenza, anche al fine di valorizzare la logica sinergica di sistema, dei vari interventi attivati dal CSV nell'area consulenza.

Sono state poi 26 le nuove installazioni del software ARCO (erano state 28 nel 2013) che, sommate alle 260 già effettuate negli scorsi anni e attualmente in uso portano ad un totale di 286 installazioni. Tale software è altresì utilizzato dai CSV di Napoli, Imperia e Valle d'Aosta a conferma della validità dello strumento, che rappresenta indubbiamente una risposta completa ed efficace per la gestione della contabilità di un'organizzazione di volontariato.

L'attività di installazione del software è stata curata direttamente dagli operatori di sportello del CSV che hanno provveduto alla formazione iniziale per l'utilizzo dell'applicativo, oltre che alla gestione delle richieste di assistenza da parte delle associazioni utilizzatrici che sono state complessivamente 194 (erano state 146 nel 2013).

Accompagnamento alla redazione del bilancio sociale

Obiettivi e caratteristiche

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

I documenti di rendicontazione sociale oggetto del servizio sono diversi e differiscono tra loro rispetto ai contenuti, agli obiettivi e al grado di complessità. Le associazioni possono infatti scegliere strumenti di rendicontazione sociale intermedi (come ad es la Relazione sulle Attività svolte) o strumenti di rendicontazione sociale completi (Bilancio Sociale). Il servizio, oltre ad intervenire concretamente attraverso l'assistenza personalizzata, mira a trasmettere alle associazioni coinvolte le conoscenze e le competenze tecniche necessarie alla futura redazione in autonomia dei documenti.

Cosa abbiamo fatto

Obiettivo del servizio è stato quello di introdurre anche nelle associazioni meno strutturate una corretta cultura della rendicontazione sociale secondo un iter graduale di acquisizione di competenze e consapevolezza partendo, nella maggior parte dei casi, dall'obiettivo di realizzare dapprima documenti cosiddetti intermedi e meno complessi come la relazione sull'attività svolta, per poi provare negli anni successivi a realizzare documenti più completi ed impegnativi come il bilancio sociale.

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

Sono state 44 le associazioni aderenti al percorso o comunque interessate (-14 rispetto al 2013) e l'attività svolta dagli operatori nel corso dell'anno si è sostanzialmente invariata in vari incontri consulenziali con ciascuna di esse. Va da sé che non tutte le associazioni che si sono dimostrate interessate al servizio sono riuscite a concludere il percorso. I documenti di rendicontazione sociale completati sono risultati infatti complessivamente 27 (stesso numero del 2013). Se il numero delle odv che si sono avvicinate al servizio è sensibilmente diminuito (-25%) di contro si riscontra come è salita la percentuale di quelle odv che hanno completato il percorso rispetto a quelle che lo hanno avviato (il 61% nel 2014 contro il 47% del 2013). 14 delle 27 associazioni che

hanno realizzato un documento di rendicontazione sociale sono poi quelle che hanno aderito al percorso di accompagnamento per la prima volta, sintomo evidente di un ricambio non trascurabile della domanda del servizio. Per ultimo si consideri che le associazioni che aderiscono al servizio riescono mediamente dopo due anni di accompagnamento ad acquisire piena autonomia e a dare continuità al lavoro di produzione dei documenti.

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

Tabella 3.14 - Riepilogo dei documenti di Rendicontazione Sociale prodotti

Provincia	Bilancio Sociale	Relazione sull'attività svolta	Dichiarazione di identità e Missione	Totale	N. documenti totali 2013	Variazione rispetto al 2013
Ancona	6	3	0	9	6	+50%
Ascoli P.	0	4	1	5	7	-29%
Fermo	2	0	0	2	4	-50%
Macerata	1	4	0	5	5	0%
Pesaro e Urbino	1	5	0	6	5	+20%
Totale	10	16	1	27	27	0%

3.2.3 Attività formative realizzate direttamente dal Centro Servizi

Obiettivi e caratteristiche

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

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

I percorsi formativi sono aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori retribuiti delle organizzazioni di volontariato; possono altresì partecipare persone non appartenenti ad organizzazioni di volontariato dietro pagamento di una quota di iscrizione variabile sulla base dei contenuti e della durata del corso. Per ciascun corso viene fissato il numero massimo di partecipanti complessivo oltre il quale si provvede ad attivare un'ulteriore edizione. I corsi sono stati caratterizzati da moduli di base e approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. In molti corsi la metodologia didattica si avvale anche dell'uso della FAD (Formazione a Distanza) come strumento per favorire un approfondimento ed un confronto sulle tematiche affrontate in aula. Al termine dell'iter formativo, è garantita un'azione permanente di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2014 sono stati realizzati 11 corsi di formazione (contro i 17 del 2013) per un totale di 206 ore (230 nel 2013). Ad essi hanno partecipato 159 allievi (258 nel 2013).

Il programma formativo 2014 prevedeva meno percorsi formativi rispetto al 2014 anche se di maggiore durata. Da ciò è evidente che ci si aspettava sicuramente un numero di corsi di formazione inferiore a quelli realizzati nel 2013 mentre aspettative indubbiamente più positive c'erano in relazione alla partecipazione agli stessi e quindi sia alle ore di formazione svolte che soprattutto al numero dei partecipanti. Purtroppo tali aspettative sono andate, sia pur parzial-

mente, deluse, principalmente a causa del fatto che nella provincia di Ascoli Piceno non è stato attivato nessuno dei percorsi formativi proposti (ed anche a Macerata uno dei tre percorsi formativi previsti non è stato attivato). Va in ogni caso rimarcato che se anche tutti i percorsi formativi fossero stati attivati in tutti i territori e tenendo conto della partecipazione avuta nei corsi effettivamente attivati, le ore di formazione svolte sarebbero sicuramente aumentate, rispetto al 2013, mentre, molto probabilmente, ci sarebbe comunque stata una diminuzione dei partecipanti, fatto che ovviamente deve suscitare una qualche riflessione sia riguardo l'individuazione di tematiche formative che rispondono ai bisogni del volontariato, sia riguardo all'effettiva volontà dei volontari marchigiani di impegnarsi nella frequentazione di percorsi formativi. Complessivamente il 7% delle associazioni di volontariato ha frequentato i corsi di formazione proposti dal CSV (nel 2013 era l'8%).

Tabella 3.15 - Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione realizzati dal CSV per territorio

Provincia	Numero corsi	Numero ore	Num. ore medie a corso	Allievi iscritti	Allievi partecipanti	Allievi medi per corso
Ancona	3	58	19,3	100	62	20,7
Ascoli P.	0	ND	ND	ND	ND	ND
Fermo	3	58	19,3	56	33	11,0
Macerata	2	32	16,0	35	24	12,0
Pesaro e Urbino	3	58	19,3	69	40	13,3
Totale	11	206	18,7	260	159	14,5

Tabella 3.16 - 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
Il people raising e la gestione dei volontari	4	64	16	80	55	14
L'Abc della raccolta fondi (fundraising)	4	64	16	96	49	12
Formazione per Dirigenti di Organizzazioni di volontariato	3	78	26	84	55	5,5
Totale	11	206	18,7	260	159	14,5

Sulla qualità della formazione erogata il gradimento è stato molto alto. Come si può osservare dalle tabelle, in un range di valori proposti, dove al valore 1 corrisponde la valutazione più bassa e al valore 5 quella più alta, il giudizio sui vari aspetti del corso si attesta su punteggi tutti pari o superiori a 4,2, mentre il giudizio sulla qualità espressa dai docenti si attesta in tutti gli aspetti su di un punteggio pari o superiore a 4,6.

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

Tabella 3.17 Riepilogo regionale valutazione allievi sui Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Materiali	Segreteria	Soddisfazione	Organizzazione
Il people raising e la gestione dei volontari	4,7	4,7	4,6	4,6	4,7	4,4	4,5	4,4	4,1
L'Abc della raccolta fondi (fundraising)	4,8	4,7	4,5	4,3	4,0	4,5	4,5	4,5	4,1
Formazione per Dirigenti di Organizzazioni di volontariato	4,7	4,5	4,5	4,3	4,2	4,0	4,8	4,3	4,4
Media	4,7	4,6	4,5	4,4	4,3	4,3	4,6	4,4	4,2

Tabella 3.18 – Riepilogo regionale valutazione allievi sui docenti nei Corsi di Formazione promossi dal CSV per tipologia

Corso	Chiarezza	Completezza	Piacevolezza	Capacità
Il people raising e la gestione dei volontari	4,8	4,9	4,9	5,0
L'Abc della raccolta fondi (fundraising)	4,5	4,5	4,6	4,7
Formazione per Dirigenti di Organizzazioni di volontariato	4,7	4,5	4,7	4,8
Media	4,7	4,6	4,7	4,8

3.2.4 Le iniziative formative promosse dalle odv

Obiettivi e caratteristiche

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

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

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

Nell'eventualità che un'associazione richieda un intervento singolo e occasionale di un unico esperto per lo svolgimento di un momento formativo il CSV si attiva per reperire la professionalità richiesta. Le idee formative proposte dalle Odv sono state oggetto di valutazione di un'apposita commissione che, ha selezionato quelle per le quali si rendeva possibile l'intervento del CSV.

Cosa abbiamo fatto

Nel 2014 le associazioni potevano presentare nell'apposito bando anche corsi di formazione e non solo convegni e seminari, come invece avvenuto nell'anno passato.

Due sono state le sessioni di presentazione previste dal bando per il 2014: maggio e novembre. Nella sessione di maggio 37 sono state le proposte presentate in tutta la regione. Delle 37 presentate, 36 sono state quelle ammesse a valutazione, 33 quelle valutate sufficienti e 22 quelle finanziate fino a concorrenza delle risorse disponibili.

Complessivamente sono state coinvolte nella presentazione di tali proposte formative 128 associazioni di volontariato pari al 7% del totale delle Odv presenti.

Nella sessione di novembre 2014 sono state 67 le proposte presentate. Le stesse saranno però valutate nei primi mesi del 2015 e realizzate in corso d'anno e quindi se ne darà conto in report successivi.

Confronti temporali sarebbero poco significativi in quanto nel 2013 sono state due le sessioni di presentazione previste dal bando (contro una del 2014); le proposte formative potevano sostanzialmente solo in convegni e seminari (mentre nel 2014 si potevano proporre anche corsi di formazione) e le risorse disponibili erano di diversa entità.

Nel 2014 sono anche stati messi a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità di docenti ed esperti per lo svolgimento un momento formativo singolo ed occa-

sionale. A tal proposito gli oneri relativi a questi interventi formativi sono stati euro 8.384,06 per un totale di 30 interventi (erano stati 25 nel 2013) rivolti ad altrettante associazioni di volontariato.

Di seguito riportiamo i dati essenziali relativi alle proposte formative presentate nella sessione di maggio 2014, mentre una lettura valutativa di sintesi degli esiti quantitativi e qualitativi delle proposte realizzate sarà riportata in report successivi.

Tabella 3.19 - Bando Formazione sessione di Maggio 2014

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammesse alla valutazione	Ammesse ma non sufficienti	Ammesse, sufficienti ma NON finanziate	Ammesse, sufficienti e finanziate	% di approvazione	Costo complessivo previsto	Adv coinvolte	3° Settore	Enti locali	Altri soggetti
Ancona	9	0	9	0	2	7	78%	€ 11.588,15	15	7	2	4
Ascoli Piceno	3	0	3	0	1	2	67%	€ 3.533,00	4	0	1	0
Fermo	3	0	3	0	0	3	100%	€ 3.728,08	8	3	3	0
Macerata	14	0	14	3	5	6	43%	€ 10.021,50	21	7	9	7
Pesaro e Urbino	8	1	7	0	3	4	50%	€ 6.768,00	19	14	12	2
Totale	37	1	36	3	11	22	59%	€ 35.638,73	67	31	27	13

Sostegno alle attività formative del CSV

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

Nel 2014 i servizi di sostegno alle attività formative delle Odv sono stati 311 (+30% rispetto al 2013).

Tabella 3.20 - Sostegno alle attività formative delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2013	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	36	55	91	29%	8%	41	7%
Ascoli P.	10	12	22	7%	47%	16	7%
Fermo	14	7	21	7%	91%	11	6%
Macerata	45	45	90	29%	88%	41	12%
Pesaro e Urbino	22	65	87	28%	6%	34	8%
Totale	127	184	311	100%	30%	143	8%

3.2.5 Documentazione

Obiettivi e caratteristiche

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa a libri, periodici, documenti, normative, banche dati, video riguardanti le aree di intervento del volontariato. Su richiesta, si possono eseguire ricerche bibliografiche "ad hoc", commentate o meno, per rac-

cogliere 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 2014 sono state effettuate 193 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale, con un aumento rispetto al 2013 del 56%.

Tabella 3.21 – Servizio Documentazione

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2013	N. utenti Odv	N. utenti non Odv
Ancona	39	20%	30%	18	3
Ascoli P.	50	26%	257%	18	7
Fermo	20	10%	1900%	2	1
Macerata	77	40%	20%	45	13
Pesaro e Urbino	7	4%	-53%	7	2
Totale	193	100%	56%	90	26

3.2.6 Informazioni

Obiettivi e caratteristiche

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

Cosa abbiamo fatto

Nel 2014 è stata data risposta a 1.314 richieste informative, il 32% in più rispetto al 2013.

Tabella 3.22 – Informazioni

Provincia	N. prestazioni	%	Variazione rispetto al 2013	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	500	38%	98%	195	35%
Ascoli P.	195	15%	5%	80	33%
Fermo	67	5%	22%	34	19%
Macerata	253	19%	8%	105	31%
Pesaro e Urbino	299	23%	13%	129	31%
Totale	1.314	100%	32%	543	31%

3.2.7 Comunicazione

Obiettivi

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

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

Caratteristiche del servizio e attività svolte

PUBBLICAZIONE DEL PERIODICO "V DOSSIER"

È il periodico che sostituisce Volontariato Marche e che nasce dalla collaborazione con i CSV di Messina e Milano. Trattasi di un quadrimestrale, distribuito gratuitamente nelle Marche ad oltre 2.500 indirizzi fra organizzazioni di volontariato, enti del Terzo settore e istituzioni.

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

Nel 2014 sono stati realizzati tre numeri del periodico.

SITO INTERNET

L'obiettivo principale del sito del CSV (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 2014 sono state 88.419 (+3%) con 396.680 (+37%) pagine visitate.** Nel sito sono state inserite **737 notizie (+5%) nel corso del 2014.** Sono stati inoltre inseriti **491 eventi o appuntamenti** (490 nel 2013) di Odv marchigiane. Infine sono stati **promossi 88 bandi e opportunità di finanziamento** per le Odv (-46%).

Dopo la stabilizzazione degli indicatori di cui sopra registratasi nel 2013 in relazione ai periodi precedenti, il 2014 segna un ripartenza del trend crescente degli stessi. Risultato degli sforzi profusi dal CSV in tal senso e sintomo evidente di una sempre maggiore confidenza ed apprezzamento mostrato dalle associazioni per la vetrina virtuale ed il contenitore di informazioni che il sito internet rappresenta.

AREA RISERVATA

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

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

Gli utenti creati e accreditati all'area riservata nel corso del 2014 sono stati 71. Il totale degli utenti accreditati è di 864 unità.

NEWSLETTER ELETTRONICA "VOLONTARIATO MARCHE NEWS"

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

La newsletter nel 2014 è stata inviata settimanalmente (per un totale di 46 numeri).

Al 31 dicembre 2014 gli iscritti alla newsletter erano 4.672 (+24%).

IL WEB 2.0 ED I SOCIAL NETWORK

CSV Marche a partire dal 2012 ha ritenuto di dover investire risorse umane nello sviluppo della comunicazione attraverso gli innovativi strumenti del web 2.0 e dei relativi social network. Ciò al fine di cogliere le opportunità che tali mezzi offrono sia per meglio promuovere le proprie attività e servizi verso le associazioni ma soprattutto per sviluppare la promozione dei valori del volontariato e della solidarietà verso la comunità.

In particolare è stata creata una pagina Facebook ufficiale (www.facebook.com/csvmarche). Lo scopo principale che ha motivato la scelta di costruire una presenza social per il CSV Marche, è la possibilità che tale canale offre di entrare in contatto con un'utenza di massa, trasversale e differenziata per sesso, estrazione ed età. Sono infatti milioni le persone che ogni giorno interagiscono su Facebook, ed il mondo non profit utilizza tale canale proficuamente per condividere e promuovere le proprie attività, ma anche per allargare l'orizzonte di contatti, costruire un dialogo con i propri portatori di interesse e potenziare l'impatto delle proprie organizzazioni.

Il 2014 si è chiuso con un incremento dei fan della Pagina **Facebook** significativo: +619 (una media di quasi 2 "mi piace" al giorno) per un dato finale di 2049 like. A questo corrisponde una portata media di 4884 utenti settimanali (erano 1.278 nel 2013). Su questo importante incremento ha di certo influito positivamente la campagna a pagamento per la promozione del servizio Beni Usati & Solidali. (19 marzo - 7 maggio per una portata totale di 44.715 utenze).

Altrettanto significativo è il dato relativo al "numero di visualizzazioni di contenuti associati alla tua Pagina", pari ad oltre 760.000.

Interessante anche il dato relativo alle persone che nel 2014 hanno interagito con la pagina facebook di CSV Marche, cliccando sui contenuti: 9175 persone contro i circa 6.300 del 2013. CSV Marche ha altresì attivato la propria presenza su altri due social network: un profilo su Flickr per quanto riguarda le immagini fotografiche ed un canale su Youtube per quanto riguarda materiale video.

UFFICIO STAMPA

Il CSV mette a disposizione delle Odv un servizio di ufficio stampa per sostenerle nei rapporti con i mezzi di comunicazione. L'addetta al servizio di ufficio stampa, esperta di giornalismo e rapporti con i media, si occupa di predisporre e divulgare le notizie e le informazioni delle realtà del volontariato a stampa, televisione, radio e testate internet, curando sia la stesura del comunicato stampa che il contatto diretto e mirato con i giornalisti delle diverse testate.

Nel 2014 sono stati prodotti **271** comunicati stampa, convocate **18** conferenze stampa e inviati **60** comunicati autoprodotti dalle adv per un totale di **349** servizi offerti. Le organizzazioni che hanno usufruito del servizio sono state **172**.

Tabella 3.23 – Servizio di Ufficio Stampa

Provincia	N. comunicati stampa	N. conferenze stampa	Comunicati autoprodotti	N. totale	%	Variazione rispetto al 2013	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	116	10	22	148	42%	-6%	70	13%
Ascoli P.	21	2	5	28	8%	-15%	10	4%
Fermo	39	1	8	48	14%	17%	20	11%
Macerata	37	2	9	48	14%	-17%	26	8%
Pesaro e Urbino	58	3	16	77	22%	-23%	46	11%
Totale	271	18	60	349	100%	-10%	172	10%

A livello regionale il numero dei comunicati stampa prodotti è diminuito rispetto al 2013 (-10%) così come il numero delle associazioni che hanno usufruito del servizio (44 in meno del 2013 in

valore assoluto e tre punti in meno in termini percentuali sul totale delle odv che potevano aver accesso al servizio).

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

Il **98%** dei comunicati e conferenze stampa prodotti hanno registrato almeno un'uscita con una media regionale di **2,7** uscite (senza contare servizi tv e interviste radio). Risultati decisamente positivi in assoluto, anche se lievemente inferiori a quelli dell'anno precedente (dove era il 99,75% la percentuale dei comunicati e conferenza stampa prodotte con almeno un'uscita e 2,9 la media delle uscite). Ciò denota da un lato l'efficacia del servizio, dall'altro l'accreditamento della "fonte uffici stampa" del CSV presso le testate giornalistiche.

Tabella 3.24 – Rapporto tra comunicati prodotti e articoli pubblicati

Provincia	Comunicati Stampa Prodotti	Conferenza Stampa realizzate	Comunicati autoprodotti	Comunic./Conf. con almeno 1 articolo pubblicato	Articoli complessivamente pubblicati	Articoli per comunicato
Ancona	116	10	22	97%	400	2,7
Ascoli P.	21	2	5	96%	80	2,9
Fermo	39	1	8	100%	160	3,3
Macerata	37	2	9	98%	114	2,4
Pesaro e Urbino	58	3	16	99%	182	2,4
Totale	271	18	60	98%	936	2,7

Il servizio in oggetto registra un'altra flessione (anche se decisamente più contenuta rispetto a quella evidenziatasi nel 2013) che può essere in parte spiegata dalla scelta delle associazioni di svolgere tale attività in autonomia ed soprattutto di preferire il sito e la newsletter del CSV per promuovere i loro eventi, ma ancora una volta non si può nascondere il fatto che la decisione di concentrare su di una sola risorsa umana la gestione di tale servizio su tutto il territorio regionale abbia indubbiamente penalizzato la possibilità di promuovere e concretizzare tale opportunità. Va da se quindi che in tale contesto intraprendere percorsi finalizzati a sviluppare tale servizio, al fine di rendere sempre più visibile il messaggio del volontariato nei mezzi di comunicazione, sia in quelli tradizionali che in quelli innovativi, richiede un potenziamento delle risorse umane dedicate a tale attività.

GESTIONE DI SPAZI, RUBRICHE E TRASMISSIONI

Il CSV ha portato poi avanti un'attività di rapporti con i principali mass-media regionali e locali, al fine di continuare - laddove già attivati - o avviare ex novo, la gestione di spazi, rubriche e trasmissioni periodiche, a titolo gratuito, nei principali mezzi di comunicazione regionali (radio, quotidiani e periodici), all'interno dei quali promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato marchigiano. Sono stati complessivamente prodotti 92 servizi, per 76 associazioni interessate, con un aumento dei servizi e una diminuzione di associazioni coinvolte rispetto all'anno passato (nel 2013 erano stati infatti 71 i servizi prodotti e 81 le associazioni interessate). La collaborazione ha riguardato: Radio Center Music di Ancona, E' TV Marche, Radio Nuova Macerata, "Radio Studio 24", i periodici diocesani Il Nuovo Amico e Presenza.

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 ri-

guarda 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 2014 i servizi erogati sono stati **582**, a favore di **388** organizzazioni, numeri che rispetto al 2013 fanno registrare un lieve calo (nell'anno precedente 625 erano stati i servizi erogati nei confronti di 395 associazioni).

Tabella 3.25 - Sostegno alla promozione delle iniziative delle Odv

Provincia	Solo stampa esterna	Grafica e stampa esterna	Grafica interna e stampa esterna	Solo grafica interna	Totale	Totale %	Variazione rispetto al 2013	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	41	0	136	45	222	38%	29%	143	26%
Ascoli P.	0	15	7	14	36	6%	-44%	33	14%
Fermo	1	12	38	2	53	9%	2%	32	18%
Macerata	8	30	45	76	159	27%	-13%	100	30%
Pesaro e Urbino	28	24	53	7	112	19%	-28%	80	19%
Totale	78	81	279	144	582	100%	-7%	388	22%

3.2.8 Supporto logistico

Obiettivi e caratteristiche

L'obiettivo dei servizi logistici è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni di volontariato, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'associazione. Tutti gli sportelli del Centro di Servizio per il Volontariato forniscono direttamente i servizi d'uso di: telefono; fax; computer con relativa connessione ad internet; fotocopiatrice/stampante a colori; sale riunioni.

È inoltre garantito il prestito in comodato gratuito e temporaneo di beni di proprietà del CSV (computer, TV, videoproiettore, gazebo, ecc...) utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali delle associazioni. Per i beni che non sono nella disponibilità del CSV si ricorre alla locazione degli stessi sul mercato.

Cosa abbiamo fatto

Dal 2012 è stato adottato un regolamento di accesso per quanto riguarda l'uso di stampanti e fotocopiatrici che prevede dei limiti all'utilizzo gratuito delle macchine. Superati tali limiti il servizio viene erogato dietro rimborso dei costi-copia sostenuti dal CSV. Di seguito il dettaglio delle copie e stampe realizzate che hanno registrato una diminuzione rispetto all'anno precedente pari al 12%.

Tabella 3.26 - Specifica dei servizi di stampa

Provincia	Copie fatte a colori	Copie fatte in bianco e nero	Copie totali	%	Diff con 2013
Ancona	49.933	138.471	188.404	35%	8%
Ascoli P.	9.089	13.615	22.704	4%	-37%
Fermo	16.271	49.297	65.568	12%	-19%
Macerata	38.770	109.242	148.012	27%	-17%
Pesaro e Urbino	72.230	43.168	115.398	21%	-20%
Totale	186.293	353.793	540.086	100%	-12%

Le altre prestazioni complessivamente fornite, esclusi appunto i servizi di fotocopie e stampe sono state invece 3.045, facendo quindi registrare un aumento rispetto al 2013 del 6%.

Tabella 3.27 – Ripartizione delle prestazioni dei servizi di base per tipologia e territorio

Provincia	Computer e internet	Prestito beni	Telefono/Fax	Uso sala riunioni	Altro	Totale	%	Diff. con 2013
Ancona	11	144	8	127	1	291	10%	-23%
Ascoli P.	200	264	259	47	59	829	27%	45%
Fermo	0	44	0	3	0	47	2%	-45%
Macerata	571	182	401	29	65	1.248	41%	3%
Pesaro e Ubino	347	141	93	48	1	630	21%	0%
Totale	1.129	775	761	254	126	3.045	100%	6%

Il 43% delle associazioni marchigiane (nel 2013 era il 45%) ha usufruito almeno una volta di uno dei servizi logistici, sopra individuati.

3.2.9 Sostegno alla progettazione sociale

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 al punto 1 l'offerta del CSV, per il 2014, ha previsto l'emanazione di un unico Bando Progettazione che persegue il fine di sostenere e favorire il protagonismo del volontariato marchigiano nei settori e nei territori ove esso opera.

Il bando ha tenuto conto degli indirizzi generali e delle procedure concordemente individuate a livello nazionale dalle 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*, così come declinati dalla **“Commissione Regionale di coordinamento della progettazione sociale per le Marche”**, costituita dalle rappresentanze regionali degli stessi soggetti. Quale esperienza senza precedenti nel panorama italiano va rimarcata la partecipazione della Regione Marche alla predisposizione del bando ed il conferimento da parte della stessa Regione di risorse finanziarie provenienti dalla **L.R. 15/2012 che nel 2014 hanno costituito l'80% delle risorse messe complessivamente a bando.**

Il Bando Progettazione Sociale CSV Marche 2014 per il sostegno di progetti è stato redatto e pubblicato il 30 Aprile 2014, ed ha avuto il termine per la presentazione delle proposte nel mese di Luglio 2014. Esso ha previsto una sola sessione di finanziamento e si prefiggeva di promuovere la capacità di lettura da parte del volontariato marchigiano delle problematiche e dei bisogni del contesto socio - sanitario, ambientale e culturale, con lo scopo di stimolare le realtà di volontariato più organizzate e strutturate ad ideare proposte che costituissero anche “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. Il bando finanziava le migliori **20 proposte** progettuali con un finanziamento massimo riconoscibile, per ogni progetto di **euro 15.000**.

Per i progetti del Bando a Co - progettazione, il CSV Marche 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 del bando sopra riportato sono le seguenti:

<p>Azione di informazione e di animazione territoriale</p>	<p>Al fine di assicurare l'emersione di proposte progettuali significative, il CSV opera seguendo due distinte direttrici di azione: attraverso la rilevazione delle idee ed iniziative in fase di incubazione nel mondo del volontariato, ma che non hanno ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete; 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.</p>
<p>Consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti</p>	<p>Gli operatori del CSV garantiscono l'affiancamento e il tutoraggio alle associazioni proponenti. Nel contesto di tale attività è estremamente qualificante l'attivazione di tavoli di lavoro territoriali, nell'ambito dei quali individuare le locali priorità di intervento e definire e condividere gli obiettivi e le azioni delle possibili iniziative da realizzare.</p>
<p>Raccolta e valutazione dei progetti presentati</p>	<p>In applicazione delle linee guida nazionali e delle direttive della Commissione Regionale di Coordinamento della Progettazione Sociale nelle Marche, un'apposita commissione, composta da 5 membri nominati dai diversi soggetti coinvolti nel processo di definizione del bando, effettua la valutazione dei progetti. Dopo la valutazione di merito da parte della commissione e l'approvazione delle valutazioni, da parte del Consiglio Direttivo del CSV Marche, i progetti sono avviati alla realizzazione con la pubblicazione delle graduatorie.</p>
<p>Realizzazione dell'intervento progettato</p>	<p>Gli operatori del CSV Marche 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.</p>
<p>Valutazione dei singoli progetti</p>	<p>Questa azione risponde all'esigenza di assicurare la puntuale corrispondenza tra le iniziative approvate e la loro concreta realizzazione quanto a tempi, contenuti, attività e qualità delle azioni condotte. Tale funzione richiede un monitoraggio sistematico delle singole iniziative progettuali che viene condotto anche attraverso sistematici incontri con i responsabili delle associazioni proponenti (e con le altre organizzazioni pubbliche e private della rete), visite in loco ed ogni altro strumento ritenuto utile al fine di verificare la qualità e l'impatto potenziale delle iniziative.</p>

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

Cosa abbiamo fatto

Il 2014 si è aperto con la valutazione e rendicontazione finale dei progetti del Bando a Scadenza Unica della sessione di Luglio 2011.

E' stata garantita una puntuale azione di accompagnamento e monitoraggio alle OdV impegnate nella realizzazione delle attività dei progetti del Bando Aperto, sessione di novembre 2012 e sessione di maggio 2013, che si sono concluse rispettivamente nel mese di giugno e dicembre 2014. La medesima azione è stata altresì garantita ai progetti del Bando a Co-progettazione sessione di Aprile 2013, categoria "Minori", che hanno avuto termine entro il 31 dicembre 2014 e categoria "Ordinari", che termineranno entro il 30 giugno 2015.

L'attività di valutazione finale si è sostanziata in particolare nella realizzazione di Focus Group

con la rete dei soggetti che sono stati coinvolti nelle azioni progettuali.

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

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

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 valutazione svolti presso le sedi di realizzazione dei progetti sostenuti.

Rispetto al Bando 2014 è stata svolta una costante ed intensa attività di animazione territoriale e di supporto e consulenza alla predisposizione delle proposte progettuali per la cui presentazione si è utilizzata, come negli anni precedenti, una piattaforma informatica che ha permesso di eliminare completamente l'invio di materiale cartaceo.

Nella tabella che segue si da conto delle proposte progettuali presentate nel Bando Progettazione, nell'unica sessione di luglio 2014 e che sono state valutate e si sono avviate nel corso del 2014. Complessivamente per tale bando sono pervenute in totale 55 proposte. Di queste 4 sono state dichiarate inammissibili alla valutazione. Delle 51 ammesse alla valutazione, 29 si sono posizionate sotto la soglia di sufficienza. Delle restanti 22 con valutazione sufficiente 21 sono state dichiarate finanziabili ed una sufficiente ma non finanziabile per esaurimento delle risorse disponibili.

Tabella 3.28 – Bando Progettazione, sessione di Luglio 2014

Provincia	Proposte presentate	Non ammissibili	Ammessi	Ammessi ma non sufficienti	Ammessi, sufficienti ma NON finanziati	Ammessi, sufficienti e finanziati	Finanziamento	Adv coinvolte	Altri soggetti	3° Settore	Enti locali
Ancona	15	0	15	9	0	6	€ 89.985,55	37	14	9	18
Ascoli P.	9	1	8	6	0	2	€ 27.000,00	14	3	8	14
Fermo	5	2	3	1	0	2	€ 30.000,00	8	5	3	18
Macerata	15	0	15	9	0	6	€ 88.000,00	51	36	31	36
Pesaro e Urbino	11	1	10	4	1	5	€ 63.884,82	29	16	29	31
Totale	55	4	51	29	1	21	€ 298.870,37	139	74	80	117

Nel corso del 2014 si sono chiusi i progetti del Bando Aperto 2012 e 2013. Rispetto a tali progetti possiamo rilevare una diminuita capacità di gestione dei singoli interventi progettuali, misurata dal punto di vista economico attraverso la capacità di spesa del budget previsto, che si attesta per i bandi del 2012 all'86% e per quelli del 2013 all'80% (nei bandi emanati dal 2002 al 2013 tale capacità di spesa si è assestata in media all'89%).

Tabella 3.29 – Dati economici di sintesi relativi ai progetti conclusi.

Anno	Budget	Consuntivo	Capacità di spesa (Consuntivo/Budget)
2002	€ 527.923,20	€ 455.310,66	86%
2003	€ 516.864,34	€ 452.441,50	88%
2004	€ 716.823,00	€ 638.361,99	89%
2005	€ 500.486,00	€ 430.688,94	86%
2006	€ 645.011,80	€ 600.502,03	93%
2007	€ 600.642,48	€ 522.196,20	87%
2008	€ 560.056,00	€ 511.833,68	91%
2009	€ 471.286,54	€ 428.383,83	91%
2011 - Bando Idee	€ 44.624,00	€ 36.405,39	82%
2011 - Bando Aperto	€ 137.370,03	€ 118.793,88	86%
2012 – Bando Aperto	€ 62.447,26	€ 53.608,94	86%
2013 – Bando Aperto	€ 44.386,00	€ 35.462,59	80%
Totale	€ 4.827.920,65	€ 4.283.989,63	89%

Relativamente al servizio di accompagnamento consulenziale, **nel 2014 sono state erogate 549 prestazioni, con un decremento del 28% rispetto al 2013**, imputabile esclusivamente al minor numero di proposte progettuali in corso di realizzazione nel 2014.

Tabella 3.30 – Sostegno alle attività progettuali delle Odv

Provincia	N. prestazioni per elaborazione proposta	N. prestazioni per accompagnamento monitoraggio e valutazione	N. totale	%	Confronto con 2013	N. utenti Odv	% utenti Odv sulle Odv del territorio
Ancona	16	143	159	29%	-36%	47	6%
Ascoli P.	11	14	25	5%	-53%	19	7%
Fermo	6	52	58	11%	2%	14	6%
Macerata	18	141	159	29%	-40%	42	10%
Pesaro e Urbino	13	135	148	27%	9%	46	9%
Totale	64	485	549	100%	-28%	168	8%

3.2.10 Animazione territoriale

Obiettivi e caratteristiche

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

In tale prospettiva il CSV ha definito le seguenti strategie:

- potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e

valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale;

- agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio;
- coinvolgere il volontariato nella costruzione di risposte ad istanze provenienti dalla società civile finalizzate alla tutela dei beni comuni.

A tal fine il CSV si fa carico di creare e/o sviluppare e qualificare **coordinamenti e reti di associazioni di volontariato** per settore di intervento (ove possibile) e territorio di appartenenza, in grado di realizzare azioni e percorsi finalizzati al raggiungimento degli obiettivi sopra individuati. Se in una prima fase detti coordinamenti e rappresentanze sono costituiti esclusivamente da associazioni di volontariato, in seguito possono essere allargati, ove il percorso di lavoro lo rende opportuno, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori delle politiche territoriali (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, etc..).

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

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

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

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

È proseguita la collaborazione con la Fondazione per la Cittadinanza Attiva, diretta dal prof. Giovanni Moro che ha garantito un costante accompagnamento alla realizzazione dei programmi di azione da parte delle reti attraverso:

- la predisposizione di strumenti di programmazione e monitoraggio per aiutare i responsabili delle reti a tenere sotto controllo l'andamento delle azioni;
- l'organizzazione di appuntamenti a distanza ed in loco con i responsabili delle reti finalizzati al confronto su eventuali criticità/opportunità che si presentano durante il percorso.

Cosa abbiamo fatto

Nei territori dei cinque sportelli del CSV nel 2014 sono stati realizzati complessivamente 110 incontri (-45% rispetto al 2013) che hanno coinvolto 1 nuovo coordinamento promosso nel 2014 e 23 reti nate negli anni precedenti (il 63% di quelle esistenti a fine 2013), in relazione alle quali si è implementata un'azione di consolidamento. Mediamente tali reti si sono incontrate quasi 5 volte nell'anno (nel 2013 la media degli incontri era stata di 6).

La diminuzione del numero degli incontri è stata più che proporzionale rispetto alla diminuzione del numero delle reti (-31%).

12 sono state le reti "abbandonate" nel 2013, frutto di una precisa strategia finalizzata a concentrare gli sforzi e non disperdere preziose energie e soprattutto a puntare su quelle reti in grado di produrre un impatto concreto ed efficace nel territorio di riferimento, rendendosi in ogni caso pronti e disponibili a cogliere ed alimentare eventuali segnali di "risveglio" che dovessero manifestarsi in quei contesti ove al momento non ci sono le condizioni necessarie e sufficienti per operare.

Tabella 3.31 - Numero incontri realizzati per territorio

Provincia	N. incontri	N. reti attive	Media di incontri per rete
Ancona	34	9	4
Ascoli P.	21	5	4
Fermo	8	1	9
Macerata	26	3	8
Pesaro e Urbino	24	6	4
Totale	113	24	5

Analizzando la tipologia dei soggetti che hanno partecipato agli incontri emerge l'evidente predominanza, delle associazioni di volontariato (73%), a cui fa seguito il terzo settore (11%) e gli enti pubblici insieme agli ambiti sociali (8%). Analizzando tali dati rispetto al 2013 emerge come il peso del volontariato sia leggermente diminuito (nel 2013 era il 75%) mentre quello delle organizzazioni del terzo settore e degli enti pubblici è aumentato (nel 2013 erano rispettivamente il 9% ed il 7%).

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 13% (come nel 2013) del totale, quelli cui hanno partecipato almeno due di questi soggetti (associazioni e enti locali o Terzo Settore) sono stati il 34% (36% nel 2013) ed infine gli incontri a cui hanno partecipato solo associazioni di volontariato sono stati il 54% (il 51% nel 2013).

Va poi infine sottolineato come nel 2014 il 9,6 % delle associazioni attive nelle Marche ha partecipato, almeno una volta, alle azioni di animazione territoriale.

Tale dato se da un lato è indubbiamente positivo in termini assoluti, anche in considerazione della complessità insita in certi percorsi e soprattutto della maturità e consapevolezza richiesta alle associazioni che intendono intraprendere tali percorsi, dall'altro fa registrare un deciso passo indietro rispetto al 2013 quando tale percentuale era pari al 15% (90 associazioni in meno in valore assoluto).

Tale diminuzione va indubbiamente ascritta al calo del numero delle reti complessivamente attive nel 2014 rispetto all'anno precedente ma anche ad una diminuita partecipazione delle associazioni a tali percorsi generata, per quella che è la percezione rilevabile dal nostro osservatorio privilegiato, dal fatto che il volontariato marchigiano in questa fase storica di crisi economica e sociale appare ripiegato su se stesso, in affanno e poco consapevole della propria potenzialità politica. C'è un generale "avilimento" 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.

Va poi sottolineato come la difficoltà e talvolta l'impossibilità di raggiungere in tempi relativamente brevi, apprezzabili e concreti risultati, scoraggia l'impegno delle associazioni coinvolte in tali percorsi.

A quanto sopra va infine aggiunto il difficile momento che il welfare marchigiano sta attraversando sia per la riduzione delle risorse a disposizione sia per la necessaria riorganizzazione dei servizi sociali e sanitari e dei soggetti coinvolti, che sta generando inevitabilmente incertezze e confusione, limitando di fatto l'azione ed il contributo che il volontariato marchigiano potrebbe garantire.

In questo difficile quadro nostro preciso dovere rimane comunque quello di stimolare e favorire la maturazione nelle associazioni di una cultura dell'azione politica, quale strumento imprescindibile per i necessari percorsi di cambiamento a cui il volontariato è chiamato a partecipare.

Tabella 3.32 – Numero incontri realizzati per numero soggetti partecipanti e territori

Provincia	N. incontri	N. reti	Num. Ody senza ripetiz.	N. partecipazioni									Totale
				Ody	Soggetti del Terzo Settore	EELL/A mm. Pubblica	Ambiti	Enti Ecclesiastici	Sindacati	Altro	Altre istituzioni private	Scuole/Università	
Ancona	34	9	68	232	45	18	15	6	0	22	0	0	338
Ascoli P.	21	5	23	144	28	11	0	1	0	25	6	0	215
Fermo	8	1	10	31	0	0	0	0	0	0	0	0	31
Macerata	28	3	20	62	0	9	0	0	0	0	0	0	71
Pesaro e Urbino	24	6	46	175	24	16	0	4	3	2	1	0	225
Totale	113	24	167	644	97	54	15	11	3	49	7	0	880
				73%	11%	8%	2%	1%	0%	6%	1%	0%	100%

Guardando ai risultati delle azioni implementate si sottolinea come il 96% (nel 2013 era l'82%) delle reti (23 reti su 24 attive) abbia prodotto un qualche risultato concreto.

A titolo esemplificativo, sia pur non esaustivo, riportiamo di seguito alcuni dei risultati conseguiti dal lavoro dei diversi tavoli:

- progetti di intervento sul territorio;
- iniziative formative e convegnistiche;
- eventi ed iniziative pubbliche di sensibilizzazione della cittadinanza, al volontariato ed alla solidarietà;
- eventi ed iniziative pubbliche di sensibilizzazione della cittadinanza, su tematiche di interesse comune;
- iniziative di raccolta fondi
- documenti ed azioni di sensibilizzazione della cittadinanza e dei referenti istituzionali riguardanti questioni di interesse pubblico;
- azioni di tutela e valorizzazione di beni comuni;
- azioni di stimolo e pressione per promuovere occasioni di dialogo e confronto con i rispettivi referenti istituzionali;
- accordi di partenariato e protocolli con le amministrazioni pubbliche 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;
- Indagini conoscitive sulle risorse ed attività delle realtà di volontariato del territorio;
- costituzione formale di coordinamenti;
- gestione di spazi su periodici locali, all'interno dei quali promuovere e diffondere i progetti e le iniziative del volontariato del territorio;

Volendo dare una valutazione qualitativa complessiva delle azioni svolte riteniamo di non riuscire a formulare un giudizio compiuto sull'impatto delle azioni intraprese, di certo però 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 ed incisiva.

PROGETTO HOME CARE PREMIUM

Ulteriore azione realizzata nel 2014 ha riguardato il coinvolgimento delle associazioni di volontariato nel progetto Home Care Premium. Trattasi di un progetto innovativo e sperimentale di Assistenza Domiciliare per l'intervento in favore di dipendenti pubblici o pensionati INPS (gestione Dipendenti Pubblici) e loro familiari di primo grado, che versano in situazione di non autosufficienza o fragilità. Tra le azioni previste dal progetto alcune riguardano prestazioni e servizi affidati ad organizzazioni di volontariato, iscritte in apposito albo istituito per ogni ambito territoriale sociale.

In particolare le attività svolte da CSV Marche, sulla base di apposito rapporto convenzionale stipulato con la maggioranza degli ambiti territoriali sociali della Regione, hanno riguardato:

1. Promozione e gestione del Registro del Volontariato Sociale;
2. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte nell'ambito del progetto dalle associazioni di volontariato iscritte nel Registro del Volontariato Sociale;
3. Monitoraggio e supporto alle Associazioni di Volontariato per la rendicontazione dei rimborsi spese previsti dal progetto.;
4. Programmazione, organizzazione e realizzazione di corsi di Formazione rivolti ai volontari, ai care givers, agli assistenti familiari e agli operatori coinvolti nel progetto;

Di seguito presentiamo il dettaglio delle attività svolte negli ambiti sociali interessati.

Ambito sociale	Percorsi formativi	Altre attività
3-5-7 Cagli-Fossombrone-Carpegna	1 percorso formativo della durata di 12 ore di aula. Destinatari: volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari	
6 - Fano	1 percorso formativo della durata di 12 ore di aula. Destinatari: volontari	Promozione e gestione del registro del volontariato. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte dalle associazioni di volontariato
8 - Senigallia	1 percorso formativo della durata di 10 ore di aula. Destinatari: volontari	Promozione e gestione del registro del volontariato. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte dalle associazioni di volontariato
15- Macerata	2 percorsi formativi della durata di 12 ore di aula cadauno. Destinatari: volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari	
16-17-18 San Severino Marche	5 percorsi formativi della durata di 12 ore di aula cadauno. Destinatari: volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari	
19- Fermo		Promozione e gestione del registro del volontariato. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte dalle associazioni di volontariato
20- Porto S. Elpidio	2 percorsi formativi della durata di 14 ore di aula cadauno. 2 percorsi formativi di aggiornamento e follow up della durata di 12 ore di aula cadauno. Destinatari: volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari	Promozione e gestione del registro del volontariato. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte dalle associazioni di volontariato
22- Ascoli Piceno	1 percorso formativo della durata di 48 ore di aula e 52 di formazione a distanza. Destinatari: volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari	Promozione e gestione del registro del volontariato. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte dalle associazioni di volontariato Bilancio di competenze delle assistenti familiari
21 - San Benedetto del Tronto	1 percorso formativo della durata di 12 ore di aula. Destinatari: volontari, care givers, familiari, assistenti familiari, educatori/domiciliari	Promozione e gestione del registro del volontariato. Coordinamento, monitoraggio e supervisione delle attività svolte dalle associazioni di volontariato

3.2.11 La promozione del volontariato

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

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

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

Il servizio è erogato attraverso due differenti canali:

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

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO PRESSO GLI SPORTELLI CSV

I cittadini che intendono prestare attività di volontariato possono rivolgersi ad uno degli sportelli del CSV presso i quali ricevono tutte le informazioni necessarie e le indicazioni per orientarsi nella scelta dell'associazione alla quale dare la propria disponibilità.

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

Nel 2014 le persone che hanno utilizzato il servizio sono state 96, il 20% in più dell'anno precedente.

Tabella 3.33 – Orientamento al Volontariato presso gli sportelli del CSV

Provincia	N.	%	Variazione rispetto al 2013
Ancona	23	24%	-50%
Ascoli P.	18	19%	-22%
Fermo	5	5%	-50%
Macerata	23	24%	15%
Pesaro e Urbino	27	28%	29%
Totale	96	100%	-20%

Nell'ambito del Programma **“Volontari per l'Expo”** il CSV ha inoltre stipulato nel 2014 una partnership con CSVnet per la gestione dei colloqui di orientamento con i cittadini marchigiani candidatisi a partecipare all'Expo in qualità di volontari.

Il Programma ha lo scopo di coinvolgere le persone nell'accoglienza e nel supporto ai visitatori nella manifestazione, oltre a creare una “comunità” di volontari che possono impegnarsi nei vari territori di provenienza

Tra ottobre e dicembre 2014 gli operatori di sportello hanno svolto **98 colloqui** di orientamento a livello regionale.

Tabella 3.34 – Colloqui di orientamento Programma “Volontari per l’Expo

Provincia	N.	%
Ancona	22	22%
Ascoli P.	12	12%
Fermo	11	11%
Macerata	40	41%
Pesaro e Urbino	13	13%
Totale	98	100%

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO NELLE UNIVERSITÀ ED IN ALTRE MANIFESTAZIONI PUBBLICHE

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

- la “Festa dei popoli” di Pesaro, nella quale sono stati svolti 8 colloqui informativi ed è stato presentato il progetto Noi mondo tv. Sono state inoltre coinvolte 4 adv che hanno avuto colloqui con 20 persone;
- la “Festa della famiglia: giovani ed Europa” di Ascoli Piceno con il coinvolgimento di 5 associazioni del territorio (che hanno contattato 26 persone): dal CSV sono stati effettuati 2 colloqui di orientamento e 6 colloqui informativi sul volontariato e sui programmi di scambio finanziati dall’Ue;
- il convegno “EDUCAZIONE ALLA LEGALITÀ - Partecipazione responsabile nei processi accanto ai familiari delle vittime delle mafie”, organizzato dal Lions Club di Senigallia (An), ove sono stati presentati i progetti di educazione alla legalità e alla cittadinanza attiva promossi dal CSV nel territorio a favore dei giovani;
- la presentazione dei programmi di mobilità europea promossi da CSV presso l’infoday su ERASMUS+ organizzato dall’Informagiovani di Ancona.

FESTE DEL VOLONTARIATO

Le feste del volontariato hanno l’obiettivo di dare visibilità alle associazioni di volontariato operanti nei diversi settori e promuovere occasioni di incontro, confronto e riflessione tra i volontari. Nel 2014 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale per le feste svolte a Fossombrone, Sassoferrato, Jesi e San Ginesio-Comunità Monti Azzurri (quest’ultima poi annullata).

PROGETTI EDUCATIVI DEDICATI ALLE SCUOLE SUPERIORI

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

Il progetto “Volontaria...Mente” è, tra questi, l’iniziativa che il CSV propone nella sua forma classica rispetto all’educazione della cittadinanza attiva e al volontariato.

Prevede un primo momento teorico di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato

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

“Legami legali - Percorsi di educazione alla legalità per i giovani della regione Marche” è un progetto promosso dal CSV Marche con il cofinanziamento della Regione Marche - Assessorato alle Politiche Giovanili e realizzato nell'anno scolastico 2013/2014 con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di 9 istituti secondari delle province di Ancona, Ascoli P., Fermo e Macerata.

Il progetto ha previsto l'iniziale somministrazione di un questionario a 463 studenti partecipanti nell'ambito di una ricerca/azione sui temi del progetto. I dati (disponibili sul sito di CSV Marche nella pagina dedicata al progetto) hanno costituito uno strumento utile per decifrare la sensibilità dei ragazzi, insieme alle loro conoscenze, in merito al concetto di legalità come strumento di promozione del bene comune e sulla disponibilità dei più giovani a impegnarsi nel proprio territorio mediante un esercizio di cittadinanza attiva.

Legami legali è stato articolato in laboratori nell'ambito dei quali gli studenti hanno sperimentato attività educative per la costruzione di una cittadinanza responsabile. Centrali sono stati i temi del volontariato e della legalità, con approfondimenti sulla Costituzione Italiana, sul riconoscimento di diritti e doveri, sui rapporti di cooperazione e sulla corresponsabilità civile.

Il volontariato è stato offerto ai giovani come spazio nel quale vivere esperienze concrete e sviluppare conoscenze e competenze, in una prospettiva civica e sociale, personale e occupazionale, sentendosi parte di una comunità. I ragazzi hanno così “vissuto” la solidarietà partecipando a stage presso le associazioni, visitando i beni confiscati alla mafia nelle Marche, impegnandosi in positive azioni per i propri territori ed attivandosi per la costituzione di nuove organizzazioni. Gli interventi in classe hanno coinvolto circa 860 studenti delle 43 classi degli istituti aderenti. Sono state 18 le classi che hanno poi scelto di proseguire con le attività di approfondimento in orario scolastico e extra e 37 i giovani che hanno effettuato stage presso le organizzazioni di volontariato del territorio

Si è costituito un gruppo su Facebook per diffondere le attività realizzate e dare voce ai giovani rispetto alla legalità: <https://www.facebook.com/groups/legamilegali/>. Tra le iniziative, “Sulle ali della legalità” un flash mob virtuale realizzato il 23 maggio che ha coinvolto le classi del progetto ed il convegno di restituzione dei risultati alle scuole e alla cittadinanza svoltosi il 29/9/2014 a Senigallia (An).

“Legalità... be connected!” è un progetto finanziato da UPI - Unione Province d'Italia e realizzato dalla Provincia di Ancona (ente capofila), in partenariato con Provincia di Macerata, Provincia di Fermo, CSV Marche, Consorzio solidarietà, Associazione “La fattoria della legalità”, Cooperativa “Pane e tulipani” e Ufficio scolastico regionale per le Marche. L'obiettivo è di promuovere la cittadinanza attiva tra i giovani e di diffondere la legalità, come colonna portante del vivere comune e della democrazia.

Nell'anno scolastico 2013/2014, sono state realizzate attività di educazione alla legalità e alla cittadinanza attiva con 1153 ragazzi di 15 istituti secondari di secondo grado delle province che hanno aderito all'iniziativa, con il coinvolgimento di associazioni di volontariato, testimoni di impegno sociale per il bene comune.

Gli studenti hanno partecipato ad un percorso di formazione su cittadinanza attiva e legalità

svolto in classe e curato da operatori del CSV Marche insieme alle associazioni del territorio, con approfondimenti su temi rispondenti a problematiche rilevate dai ragazzi stessi nel loro ambito di vita (lavoro, Europa, diversità di genere, ambiente, intercultura, ecc.).

È stato inoltre somministrato un questionario agli studenti partecipanti nell'ambito di una ricerca/azione sui temi del progetto. I dati (disponibili sul sito di CSV Marche nella pagina dedicata al progetto) hanno costituito uno strumento utile per decifrare la sensibilità dei ragazzi, insieme alle loro conoscenze, in merito al concetto di legalità come strumento di promozione del bene comune e sulla disponibilità dei più giovani a impegnarsi nel proprio territorio mediante un esercizio di cittadinanza attiva.

600 sono stati i ragazzi che hanno visitato i beni confiscati alla mafia a Isola del Piano (Pu) e Cupramontana (An) e 163 hanno svolto stage ed esperienze dirette nelle organizzazioni di volontariato del territorio. Una classe di 28 alunni dell'Istituto "Montani" di Fermo ha sviluppato un percorso di approfondimento pomeridiano con gli operatori del CSV, nel quale si è svolto un intervento di advocacy per il miglioramento del servizio di trasporto della provincia. Inoltre, in una classe dell'ITC di Amandola, i ragazzi hanno individuato come azione di cittadinanza attiva il pulire il giardino della scuola dai rifiuti e predisporre appositi cestini di raccolta differenziata. Sono state inoltre costituite redazioni giornalistiche all'interno di 4 istituti secondari nelle quali gli studenti (24) hanno lavorato sul tema della legalità con il supporto del Consorzio Solidarietà, del CSV Marche e delle associazioni. I reportage prodotti sono stati diffusi on line tramite il canale destinato a Legalità... be connected! nella web tv Onda Libera TV e il gruppo di Facebook dedicato al progetto. Si è svolto il 15 ottobre 2014 il convegno finale per la presentazione dei risultati e la premiazione delle scuole coinvolte nelle attività delle redazioni.

Di seguito il dati complessivo dei progetti dedicati alle scuole superiori.

Nell'anno scolastico 2013/2014 hanno aderito al progetto 62 istituti superiori, con il coinvolgimento di 271 classi (-1) e 225 associazioni (+33). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 866 (+46 rispetto all'anno scorso, che corrisponde al 63% degli iscritti)

Tabella 3.35 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2013/2014– Scuole e Odv coinvolte

Provincia	Istituti che hanno confermato l'adesione dall'a.s. 2012/13	Istituti coinvolti per l'a.s. 2013/14	Numero classi (test/stage e miniprogetti)	Di cui Miniprogetti	N. miniprogetti gestiti in autonomia dalle adv	Classi in cui il progetto è inserito nel POF	Adv
Ancona	16	18	87	14	1	87	56
Ascoli P.	6	11	40	9	5	36	34
Fermo	5	7	39	3	1	17	20
Macerata	13	14	53	33	0	30	30
Pesaro e Urbino	12	12	52	0	0	52	28
Totale	52	62	271	59	7	222	168

* Il dato comprende le classi coinvolte nei progetti "Legami legali" e "Legalità... Be connected!"

Tabella 3.36 – Progetti educativi dedicati alle scuole superiori a.s. 2013/2014 – Studenti coinvolti

Provincia	Studenti contattati	Studenti iscritti agli stage		Stage effettuati ma non terminati	Stage terminati		Studenti disponibili all'inserimento in Odv	Studenti effettivamente inseriti nelle Odv		
		N.	% su contattati		N.	% su Stagisti		N.	% su stage terminati	% su studenti disponibili all'inserimento
Ancona	1732	512	30%	37	339	66%	42	35	10%	83%
Ascoli P.	800	188	24%	4	88	47	12	9	10%	75%
Fermo	800	64	8%	5	44	69%	10	6	14%	60%
Macerata	1043	279	27%	6	200	72%	19	6	3%	32%
Pesaro e Urbino	1040	341	33%	146	195	57%	41	30	15%	73%
Totale	5415	1384	26%	198	866	63%	124	86	10%	69%

Rispetto alle edizioni precedenti, si rileva il mantenimento del numero delle classi che hanno partecipato al progetto, sia per il percorso "testimonianza e stage" sia per i miniprogetti realizzati nel territorio regionale, ed un aumento del numero di associazioni coinvolte nei percorsi educativi. In particolare si evidenzia un arricchimento dell'offerta formativa ed un investimento maggiore in termini di ore svolte sia nelle attività in classe (tra le 6 e le 12 ore per classe rispetto alle 4 del progetto classico proposto) e sia in orario extrascolastico, rispetto alla media degli anni scorsi. Ciò nasce dalla volontà di offrire percorsi maggiormente qualificati e dalla richiesta da parte di scuole ed organizzazioni di volontariato di implementare iniziative formative più approfondite.

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.

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

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

Si è concluso nel corso dell'anno scolastico il processo di implementazione del **sistema di gestione on line delle attività legate ai progetti nelle scuole**. In tale sistema anche gli studenti hanno uno spazio dedicato interattivo all'interno dell'area riservata. Con l'apertura dell'area riservata agli studenti, il contatto tra ragazzi e CSV è stato reso più immediato e semplice ed ha permesso al CSV di promuovere presso gli studenti i propri canali social, strumenti molto in voga tra le giovani generazioni e attraverso i quali sono state diffuse informazioni o news dal volontariato.

Infine nell'ambito del progetto **"I laboratori della cittadinanza condivisa e partecipata"**, a maggio 2014 il CSV ha sostenuto tramite i propri canali di comunicazione la promozione dell'evento organizzato per l'esposizione dell'abito-scultura realizzato in carta a mano da un gruppo di studenti del 5° Tam dell'Ipsia di Fabriano insieme agli utenti di Casa Madonna della Rosa di Fabriano. La produzione dell'abito era iniziata nello scorso anno scolastico ed è stata completata nel 2014. Il progetto, svolto nell'a.s. 2012/13, era finanziato dal Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali e vedeva il coinvolgimento della Provincia di Roma (ente capofila) e delle Province di Ancona, Reggio Calabria e Trieste come enti coattuatori e del CSV Marche come ente nominato dalla Provincia di Ancona per la realizzazione delle attività.

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

Nell'anno scolastico 2013/2014 hanno aderito al progetto 28 istituti tra scuole elementari e medie inferiori (-8 rispetto all'a.s. precedente), con il coinvolgimento di 150 classi (-42 rispetto all'a.s. precedente) e 85 associazioni di volontariato (-9).

Tabella 3.37 – Progetto "Mr. Cittadino" – 2013/2014

Provincia	Scuole	Classi	Studenti coinvolti	Odv	N. miniprogetti (classi coinvolte)
Ancona	9	27	675	15	-
Ascoli P.	6	33	660	12	-
Fermo	5	35	825	20	7 miniprogetti realizzati direttamente dalle adv
Macerata	5	21	525	30	-
Pesaro e Urbino	3	34	850	8	8 miniprogetti realizzati dalle adv con il supporto di CSV
Totale	28	150	3535	85	15

Dalla valutazione dei risultati ottenuti nell'a.s. 2013/14 a livello regionale risulta una diminuzione di tutti gli indicatori quantitativi del progetto rispetto all'anno scolastico precedente. Va evidenziato però come tale diminuzione fosse già prevista in sede di programmazione delle attività, che sono state ridotte rispetto allo scorso anno scolastico, anche se va rilevato come il numero delle classi coinvolte sul territorio regionale supera di 5 unità quello previsto in fase di programmazione, per la grande richiesta da parte degli istituti scolastici di partecipare al progetto. Inoltre nelle provincia di Fermo e Pesaro sono stati implementati 15 miniprogetti di approfondimento (+ 8 rispetto allo scorso anno): di questi, 7 sono stati gestiti in classe in maniera autonoma da associazioni del territorio, con il supporto del CSV solo nella fase di contatto con le scuole e nel coordinamento delle azioni previste.

Le organizzazioni di volontariato hanno partecipato in maniera non omogenea nelle diverse province. In generale, hanno segnalato 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. Molte associazioni hanno sottolineato l'importanza del pro-

getto per lo sviluppo dei valori del volontariato anche tra i più piccoli e quindi per la formazione dei futuri cittadini, altre hanno però evidenziato come purtroppo il target del progetto rende impossibile l'avvio di esperienze concrete di volontariato nelle associazioni.

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

PROGETTO "VOLONTARIATO & IMPRESE"

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

Le ipotesi di lavoro sulle quali ci si confronta con il mondo profit marchigiano sono:

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

Nel 2014, in continuità con gli anni precedenti, sono stati avviati e mantenuti contatti con le associazioni di categoria e con aziende marchigiane per illustrare le proposte e addivenire alla condivisione di partnership concrete.

È stato promosso la quinta edizione del Premio "**Volontariato & Imprese**" (con scadenza 30 luglio), con il sostegno economico di **Regione Marche e Camera di Commercio di Fermo**, che hanno donato rispettivamente € 700 e € 500, e il patrocinio di **Confindustria Marche, Unioncamere Marche, Confartigianato Marche, CNA Ancona, Camera di Commercio di Ancona e Camera di Commercio di Ascoli Piceno**. L'iniziativa vede inoltre la collaborazione del **Liceo artistico "Mannucci" di Ancona**, per la donazione dell'oggetto artistico in palio all'azienda vincitrice. Al concorso hanno partecipato 8 progetti provenienti dalle province di Ancona, Pesaro-Urbino e Fermo: è risultato vincitore il progetto "Recuperiamo insieme", presentato dall'associazione Bracciaperte e l'azienda MDP Elettrodomestici, entrambe di Pesaro. Il progetto nasce dalla disponibilità della ditta MDP Elettrodomestici di offrire materiale tecnico ed attrezzature per l'allestimento di un laboratorio didattico rivolto ai detenuti della Casa di reclusione Barcaglione di Ancona e personale per la realizzazione di corsi di formazione professionalizzanti per i detenuti.

Per quel che riguarda le partnership tra il CSV Marche e le aziende del territorio, di seguito sono elencate le iniziative di collaborazione attivate nel 2014.

– per il terzo anno consecutivo è stato rinnovato l'accordo di CSV Marche con l'anconetana **Aethra.net Srl** che si occupa di sistemi di telecomunicazione, e che ha messo a disposizione

del CSV Marche il **servizio di webconferencing gratuito** (del valore stimato di circa € 1.000) per le sedi del CSV per un anno.

– Si è conclusa a giugno **“Curvet 4 social”** una nuova originale iniziativa nata dalla collaborazione tra **Curvet SpA, la VL Victoria Libertas** storica squadra di pallacanestro di Pesaro e il Centro servizi per il volontariato delle Marche, che sposa sport e solidarietà. Si è trattato di fatto di una competizione benefica, una gara di tiro da 3 punti, che si è svolta negli intervalli delle partite casalinghe di Vuelle nell’ambito del campionato 2013/14. Protagoniste sul campo sono state le squadre del campionato di Promozione girone provinciale di Pesaro e Urbino, una squadra a partita. Per ogni canestro realizzato, Curvet ha devoluto € 5 al CSV Marche, per un totale di € 2.000,00 da destinare al volontariato pesarese (mentre la squadra che alla fine del “torneo” ha totalizzato più punti, ha ricevuto anch’essa un premio di € 2.000,00 per l’iscrizione al proprio campionato). Durante ogni partita casalinga di Vuelle inoltre, ampio spazio è stato dato al CSV Marche e le squadre in campo hanno indossato una maglietta appositamente realizzata con i loghi dei promotori. A ottobre l’azienda Curvet e la VL Pesaro hanno deciso di riconfermare la partnership con il CSV e l’iniziativa **“Curvet4Social”** anche per il campionato di basket 2014-2015.

– Tra febbraio e marzo, **CNA Technoquality**, insieme a **Forni Pergolotti, Pizza Elite e CNA Service**, ha riservato al CSV 4 “borse di studio solidali”, del valore stimato di € 2.700 e corrispondenti a 4 posti del corso per aspiranti pizzaioli da destinare in maniera totalmente gratuita a persone inoccupate o disoccupate segnalate da alcune associazioni di volontariato di Ancona e dintorni, impegnate nel contrasto alla povertà e nel reinserimento lavorativo. Le associazioni anconetane assegnatarie delle borse di studio solidali sono state: SS. Annunziata, Free woman onlus e La tenda di Abramo.

– È continuata la collaborazione con il **Consorzio Consav Srl** di Ascoli Piceno, che raccoglie 43 officine della Vallata del Tronto, che si concretizza in particolare con il progetto **“Revisione solidale”**, avviato nel 2007, che prevede la donazione al volontariato da parte del Consorzio di un euro per ogni revisione dei veicoli effettuata nel corso dell’anno. La cifra raccolta è devoluta per la realizzazione di progetti scelti tramite un bando di selezione, promosso con il sostegno del CSV Marche, al quale hanno accesso le organizzazioni di volontariato operanti sul territorio ascolano. A dicembre 2013 si è chiusa la terza edizione del bando, che ha visto il finanziamento di 3 progettualità avviate nel primo semestre del 2014. Il bando 2014 ha finanziato altre tre iniziative che saranno implementate nel 2015 dalle associazioni ascolane Amici della Natura, Unitalsi e AIL. Attraverso i fondi raccolti sarà inoltre acquistata una struttura gonfiabile che potrà essere utilizzata dalle odv della provincia in occasione di eventi e feste.

– A maggio, è stato sottoscritto il contratto con **MyDonor Italia Srl** per la sponsorizzazione del corso “L’ABC del fundraising” organizzato dal CSV, per un valore di € 1.300 + IVA e la possibilità per l’azienda di promuovere i propri prodotti (software per il DataBase di prospect/donatori) durante una delle lezioni previste dal corso.

È stata implementata la partnership con **Prometeo Urbino Srl**. L’azienda ha donato 80 kg farro (valore stimato circa € 150,00) a due associazioni del territorio pesarese per il tramite del CSV. Successivamente è stata avviata ad ottobre una **campagna di CRM Cause Related Marketing** che vede il CSV beneficiario di una percentuale del 10% dal ricavato delle vendite online di prodotti selezionati al farro biologico, denominati **“Linea Valore Sociale”**. La partnership proseguirà nel 2015.

– Nel mese di aprile, il **Gruppo Poste Italiane** (Marche) ha collaborato alla campagna di mailing per la promozione del progetto “Beni & Servizi Solidali” accollandosi il servizio di imbustamento di oltre 1.000 lettere.

– È stato stipulato tra CSV Marche e **Anconambiente SpA** un protocollo d’intesa che prevede la possibilità per l’Azienda di partecipare alle iniziative implementate dal CSV per promuovere il volontariato e la cittadinanza attiva nella provincia di Ancona, attraverso i progetti “Mr. Cittadino” e “Marche Active Net”. L’azienda riconoscerà al CSV l’importo di € 1.000,00 impegnandosi altresì

a offrire il know how e il personale addetto necessario alla realizzazione di interventi nelle classi partecipanti ai progetti sul tema dell'ambiente e del riciclo dei rifiuti.

– È continuato il rapporto di partnership, con **COOP Adriatica**, di cui il CSV ha contribuito a promuovere la campagna per il rinnovo delle cariche sociali svoltasi tra febbraio e marzo, ospitando altresì un banner promozionale della cooperativa nella homepage del sito e contribuendo alla diffusione delle brochure informative allo scopo di incrementare il numero di nuove autocandidature. L'Azienda ha altresì scelto di sponsorizzare il progetto **Marche Active Net** per un importo di € 3.500 + IVA e di comparire nella relativa campagna promozionale come partner.

I responsabili di Zona di COOP Adriatica hanno inoltre partecipato ai tavoli di concertazione previsti dal progetto.

– **Box Marche SpA** (AN) ha donato al CSV n°10 espositori in cartone, riportanti il logo del CSV Marche e dell'azienda stessa. Gli espositori saranno utilizzati all'interno delle sedi del CSV e in occasione di eventi/convegni/altro per la collocazione di materiali istituzionale e promozionale.

– A giugno è stata siglata una convenzione con la **CNA provinciale di Ancona**, che ha riconosciuto a tutte le Adv della provincia di Ancona uno sconto del 30% sui servizi erogati dalle società del sistema CNA e la possibilità di organizzare gratuitamente incontri formativi di gruppo per l'avvio di impresa.

– È stata definita una partnership con il **Gruppo Editoriale Raffaello** che si è sostanziata in una donazione di 1.000 euro al CSV e nella realizzazione di una iniziativa proposta alle scuole elementari e medie che partecipano ai progetti educativi del CSV. Con questa iniziativa l'azienda offre alle classi che aderiscono al progetto del CSV Mr. Cittadino, la possibilità di svolgere gratuitamente un incontro con l'autore di un libro, attraverso il quale approfondire i temi trattati in classe con tale progetto. A questa iniziativa è associata una campagna di CRM Cause Related Marketing: per ogni acquisto dei volumi da parte delle classi aderenti a Mr. Cittadino, l'azienda riconosce il 10% a Csv Marche per sostenere i progetti educativi rivolti ai giovani.

– Sono stati avviati nuovi contatti con il mondo imprenditoriale e sono proseguiti quelli già in essere dagli anni scorsi, con un totale di **35 aziende**.

Per "potenziare" la prima campagna di tesseramento Soci del CSV Marche 2013-2014, con quota d'iscrizione a pagamento, il CSV Marche ha sottoscritto una serie di convenzioni con alcune aziende marchigiane e nazionali al fine di offrire alle associazioni socie sconti/agevolazioni per l'acquisto di beni e servizi di interesse. La maggior parte delle convenzioni stipulate nel 2013 sono state confermate ed attualmente sono 25 le aziende convenzionate.

A febbraio, è stata realizzata una **campagna promozionale** del progetto "Beni & Servizi Solidali", sia attraverso i tradizionali strumenti del mailing e del sito/newsletter, sia attraverso uno specifico advertising su Facebook, nel periodo compreso tra marzo e maggio, con focus sulla ricerca di potenziali donatori di competenze, tra i singoli cittadini.

Nel 2014 il servizio ha visto l'ingresso di 5 nuovi fornitori tra professionisti ed aziende. Sono complessivamente stati donati i seguenti beni: 3 PC Pentium, 10 cellulari blackberry, 1 divano, 2 poltrone, 1 forno a gas, 1 affettatrice, 1 televisore e 20 sedie. Sono inoltre state offerte le seguenti competenze: 10 ore di consulenza grafica/comunicazione e la costruzione di un sito web.

PROGETTO "GIUSTIZIA RIPARATIVA"

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

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

PROGETTO “STAZIONI IMPRESEZIATE”

Con l'obiettivo di favorire il recupero degli immobili non utilizzati delle stazioni ferroviarie chiuse o impresenziate delle Marche, CSV Marche, in collaborazione con Trenitalia Marche e Rete Ferroviaria Italiana Marche ha promosso a fine 2014 una manifestazione di interesse rivolta a tutte le organizzazioni del terzo settore marchigiano con la quale si invitavano tali organizzazioni a presentare progetti di utilizzo di tali spazi. Non si è ritenuto opportuno procedere ad un preventivo puntuale inventario degli spazi disponibili in quanto si sarebbe trattato di un notevole lavoro a fronte di richieste ancora incerte. Sulla base poi delle effettive richieste arrivate e della relativa valutazione che sarà fatta d'intesa da Rete Ferroviaria Italiana Marche e CSV Marche e che terrà conto dei contenuti dei progetti di utilizzo presentati e della disponibilità e delle condizioni strutturali degli spazi richiesti, si procederà all'assegnazione degli stessi, al fine di destinarli alla realizzazione di attività ad utilità sociale che offriranno un servizio al territorio e potranno anche rappresentare una reale opportunità di inserimento lavorativo per soggetti svantaggiati.

3.2.12 Progetti ed azioni nel contesto dell'unione europea

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

Tale obiettivo è perseguito attraverso le seguenti azioni:

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

Cosa abbiamo fatto

Nelle tabelle seguente riepiloghiamo i dati essenziali dei progetti presentati e in corso di realizzazione su linee di finanziamento della Comunità Europea e di Istituzioni ed Enti Nazionali:

Tipologia bando/finanziamento	IPA / Fondi per favorire la messa in rete con i paesi dei Balcani in prospettiva di preadesione alla UE
Titolo progetto	NET- AGE
Ruolo CSV	PARTNER (CAPOFILA REGIONE MARCHE)
Tipologia di attività previste	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.
Totale economico progetto	€ 1.880.437,49 totale progetto
Risorse a disposizione del CSV	€ 154.895,00 per personale e mobilità per le visite/scambio con i partner
Data presentazione	2 novembre 2011
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione dell'attività	E' stato approvato in data 31 Luglio 2012. Le attività hanno avuto avvio nell'ottobre 2012. Terminerà nel primo semestre 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Programma LLP/sottoprogramma LEONARDO – VET - PRO (finanziamenti per la mobilità)
Titolo progetto	Volunteering@Work
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di Odv o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
Totale economico progetto	140.000 EURO
Risorse a disposizione del CSV	A disposizione del CSV sia risorse economiche per il personale che lavorerà al coordinamento e rendicontazione del progetto, sia risorse per sostenere la mobilità di 86 persone in 5 paesi dell'Unione.
Data presentazione	31 Gennaio 2013
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Nel mese di ottobre 2013 si sono avviate le attività. Nel mese di Gennaio 2014 è stato pubblicato il bando di selezione per una parte dei partecipanti alla mobilità che sono partiti nel mese di Maggio 2014. Nel mese di ottobre 2014 sarà aperta la seconda sessione del bando di selezione dei partecipanti alle ultime mobilità. Il progetto terminerà le sue attività nel primo semestre 2015.

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

Tipologia bando/finanziamento	Fondi Comunitari FEI gestiti dal Ministero dell'interno
Titolo progetto	"Noi Mondo TV"
Ruolo CSV	PARTNER (CAPOFILA COMUNE DI FANO)
Tipologia di attività previste	Attività di coordinamento e di supporto alla fase di rendicontazione, delle diverse OdV del Fanese coinvolte nel progetto
Totale economico progetto	Euro 308.621
Risorse a disposizione del CSV	Euro 44.000
Data presentazione	Dicembre 2012
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	La comunicazione dell'avvenuta approvazione è arrivata nel mese di maggio 2013. Il progetto a cui in un primo tempo erano state tagliate parte delle risorse, alla fine ha avuto avvio con l'intero budget di presentazione nei mesi di ottobre/novembre 2013. Dalla riformulazione delle attività di progetto il CSV Marche è passato dalla gestione di euro 33.000 ad euro 44.000. Le attività del progetto sono giunte a termine il 30 giugno 2014. In questo periodo il CSV Marche e la Provincia di Pesaro, stanno predisponendo il report finale e la rendicontazione economica in collaborazione con il comune di Fano soggetto capofila.

Tipologia bando/finanziamento	Ex- Ministero della Famiglia presso Presidenza consiglio dei Ministri
Titolo progetto	Marche_Active@NET
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Messa in rete delle OdV della Regione che si occupano di anziani, ideazione e sviluppo di una campagna di promozione sui temi del volontariato, della solidarietà intergenerazionale e dell'invecchiamento attivo. Emanazione di un bando per il sostegno di azioni sperimentali nell'ambito del volontariato rivolto a soggetti anziani e della solidarietà intergenerazionale
Totale economico progetto	99.900 EURO
Risorse a disposizione del CSV	Risorse per personale, campagna promozione, attrezzature e sostegno idee progettuali sperimentali.
Data presentazione	26 settembre 2012
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	La convenzione con la presidenza del consiglio dei Ministri è stata restituita al CSV Marche ad inizio 2014. Le attività si sono avviate nel mese di marzo e termineranno nel primo semestre 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Bando Province Giovani gestito da UPI
Titolo progetto	Legalità ... Be connected ...
Ruolo CSV	Partner con ruolo di coordinamento delle azioni realizzate nelle scuole e dalle associazioni coinvolte (capofila provincia di Ancona, partner province di Macerata e Fermo)
Tipologia di attività previste	Laboratori e attività presso le scuole e presso le OdV sulla promozione della cittadinanza attiva e della cultura della legalità. Il dettaglio delle attività realizzate è riportato nella sezione dedicata alle attività dell'area Promozione.
Totale economico progetto	Euro 165.543
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.500
Data presentazione	26 giugno 2013
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	La convenzione è stata stipulata nel mese di Luglio 2013. Le attività si sono avviate nel mese di Ottobre 2013. Alla data del 30 giugno 2014 il progetto ha terminato la gran parte delle attività nelle scuole. Nel mese di ottobre 2014 sarà realizzato l'evento finale.

Tipologia bando/finanziamento	Bando Regionale- Politiche Giovanili- Programma interventi 2013 – Regione Marche
Titolo progetto	Legami Legali
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Laboratori e attività presso le scuole e presso le OdV sulla promozione della cittadinanza attiva e della cultura della legalità. Il dettaglio delle attività realizzate è riportato nella sezione dedicata alle attività dell'area Promozione.
Totale economico progetto	Euro 20.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 14.000
Data presentazione	31 Luglio 2013
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Nel mese di Marzo 2014 la Regione ha pubblicato le graduatorie di tale bando. Il CSV Marche in virtù delle relazioni già avviate nelle scuole, è riuscito a realizzare le azioni durante l'anno scolastico in corso. L'evento finale programmato per maggio 2014 a Senigallia, a causa dell'alluvione che ha colpito la città, è stato posticipato in accordo con la Regione Marche al mese di Ottobre 2014.

Tipologia bando	Convenzione con INRCA per collaborazione su progetto già avviato
Titolo progetto	UP - TECH
Ruolo CSV	Partner esecutivo di INRCA
Tipologia di attività previste	Il CSV Marche tra la seconda metà del 2013 ed il primo semestre 2014 ha facilitato la progettazione e realizzazione di 5 azioni pilota in tutte le province della regione, per sperimentare l'avvio di servizi di sostegno alle famiglie con malati di Alzheimer.
Totale economico progetto	Euro 600.000
Risorse a disposizione del CSV	Euro 25.000
Data presentazione	Accordo firmato Settembre 2013
Data ed esito valutazione, sintesi tempi di realizzazione delle attività	Nel mese di dicembre 2013 è stato emanato bando per la selezione delle proposte progettuali. Nel mese di Gennaio 2014 le proposte sono state valutate e selezionate le migliori 5. Le attività si sono avviate a Febbraio e termineranno entro Luglio 2014. Nel mese di Ottobre 2014 saranno presentati i risultati in un convegno finale insieme ad INRCA e Regione Marche.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility
Titolo progetto	ET Exploring Talent - New training experiences for younger Europeans with special needs - ET Exploring Talent
Ruolo CSV	PARTNER (capofila CSV Rimini)
Tipologia di attività previste	Mobilità all'estero di soggetti svantaggiati ed educatori di Odv o CSV o altri soggetti per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione su percorsi di inserimento sociale e lavorativo di soggetti svantaggiati
Totale economico progetto	Euro 262.414
Risorse a disposizione del CSV	Euro 5.000
Data presentazione	24 Marzo 2014
Data ed esito valutazione	L'esito della valutazione è giunto nel mese di settembre 2014. Il progetto è stato finanziato. Le attività, in collaborazione con il CSV di Rimini si avvieranno ad inizio 2015.

Nelle tabelle che seguono riportiamo la sintesi dei progetti presentati nel corso del 2014 per i quali siamo in attesa di conoscere la relativa valutazione:

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnerships for youth
Titolo progetto	Young Global Citizens
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila Sudwind Agentur Vienna)
Tipologia di attività previste	Attività di formazione e sensibilizzazione dei giovani sui temi della globalizzazione e dello sviluppo socio – economico contemporaneo. Previste attività di formazione e mobilità internazionale per lo scambio di buone prassi.
Totale economico progetto	Euro 304.150
Risorse a disposizione del CSV	Euro 45.420
Data presentazione	30 Aprile 2014
Data ed esito valutazione	L'esito della valutazione è giunto nel mese di settembre 2014. Il progetto è stato ammesso alla lista di riserva dell' Austria. Tale lista rimarrà valida ed aperta per tutto il 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the exchange of good practices – Strategic Partnerships addressing more than one field
Titolo progetto	Training Youth and Young Diaspora Leaders on Sustainable Development and Migration
Ruolo CSV	PARTNER(Capofila KOPIN Valletta, Malta)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede il coinvolgimento delle giovani generazioni in un percorso di educazione alla cittadinanza attiva e consapevole in particolare sulle problematiche legate allo sviluppo sostenibile ed all'integrazione di giovani immigrati, con particolare attenzione ai temi dei rifugiati. Sono previste attività di formazione e di mobilità internazionale per lo scambio di buone prassi, anche attraverso l'uso delle nuove tecnologie.
Totale economico progetto	Euro 233.740
Risorse a disposizione del CSV	Euro 42.395
Data presentazione	30 Aprile 2014
Data ed esito valutazione	L'esito della valutazione è giunto nel mese di settembre 2014. Il progetto è stato ammesso alla lista di riserva dell' Austria. Tale lista rimarrà valida ed aperta per tutto il 2015.

Tipologia bando/finanziamento	DEAR – Non State Actors (NSA) - Campaigning and Advocacy projects led by an NSA or an association of NSA from EU member states and acceding countries
Titolo progetto	European Year of Development 2015 - CALL F OR AN INCLUSIV E EUROPE : EQUITY AND JUSTICE FOR ALLI
Ruolo CSV	PARTNER (capofila Comunità Sant'Egidio Roma)
Tipologia di attività previste	Il progetto che dovrebbe avere la durata di 24 mesi, prevede da parte del CSV la realizzazione di una serie di azioni finalizzate allo sviluppo dell'attività di advocacy, coinvolgendo le OdV del territorio non solo Marchigiano, ma nazionale. In particolare l'obiettivo del progetto è fare lobby a livello nazionale ed europeo sui decisori politici, per favorire la consapevolezza e lo sviluppo di politiche coerenti ed efficaci nei settori delle politiche dell'immigrazione e dell'integrazione. Sono previste attività di ricerca, formazione, promozione e mobilità internazionale.
Totale economico progetto	Euro 4.240.190,43
Risorse a disposizione del CSV	Euro 575.000,00
Data presentazione	Presentata la Concept note il 30 Gennaio 2014. Presentato il progetto completo il 20 Maggio 2014
Data ed esito valutazione	L'esito della valutazione è arrivato nel mese di dicembre 2014. Il progetto ha ricevuto un punteggio alto ed è inserito in lista di riserva tra i progetti che potrebbero essere finanziati nel corso del 2015.

Tipologia bando/finanziamento	BANDO PROGRESS (EASI) – DG Employment Social Affairs and Inclusion
Titolo progetto	#SPA: Single Point Access: a public- private regional policy for an innovative market approach integrating health and social services
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila ASUR Marche)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede la messa in rete di comuni e aziende sanitarie anche private, con l'obiettivo di sperimentare la progettazione di punti accesso unici ai servizi socio – sanitari da parte dei cittadini. In particolare il ruolo del CSV Marche sarà quello di favorire la partecipazione delle OdV sia nella fase di progettazione che in quella di gestione dei punti di accesso unici ai servizi. Sono previste anche attività di scambio di buone prassi e mobilità con altri paesi Europei, nello specifico Finlandia e Bulgaria.
Totale economico progetto	€ 2.289.000
Risorse a disposizione del CSV	€ 130.000
Data presentazione	Presentazione progetto 28 agosto 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro marzo 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Europe for Citizens – strand 2: democratic engagement and civic participation
Titolo progetto	Making Things EVEN Europe
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila CEV Bruxelles)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede la condivisione di percorsi condivisi su base Europea (sono coinvolti nel progetto 18 partner di altrettanti paesi dell' UE) nel campo del volontariato aziendale e dello sviluppo di percorsi di Responsabilità Sociale d' impresa. Il CSV parteciperà alla stesura delle linee guida ed alla loro diffusione in Italia ed in particolare nelle Marche
Totale economico progetto	€ 150.000
Risorse a disposizione del CSV	€ 10.000 (risorse ad eventuale gestione CEV per favorire la mobilità di volontari italiani in occasione del meeting di progetto).
Data presentazione	Presentazione progetto 01 settembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro dicembre 2014 ma non ancora comunicata

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse Giovani
Titolo progetto	Civic Engagement and Migrant Participation in Youth sector
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di favorire lo scambio di conoscenze tra i paesi coinvolti nel progetto (Italia, Belgio, Lituania, Croazia e Cipro) e di sviluppare percorsi che possano migliorare o facilitare percorsi di integrazione di giovani immigrati o giovani figli di immigrati, anche attraverso l'esperienza nel volontariato ed in attività di cittadinanza attiva. Nello specifico è previsto lo sviluppo di strumenti, linee guida e attività di formazione e mobilità per operatori di OdV che lavorano con i giovani.
Totale economico progetto	€ 223.370
Risorse a disposizione del CSV	€ 89.040
Data presentazione	30 settembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro marzo 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse Giovani
Titolo progetto	Social Entrepreneurship for Young Migrants
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila European University Cyprus Nicosia – CY)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di sviluppare percorsi di integrazione di giovani migranti, attraverso il supporto di OdV, finalizzati a favorire sia le relazioni sociali che le potenzialità di sviluppo degli stessi. Ciò in una logica di supporto sia alla socializzazione sia allo sviluppo di opportunità lavorative per soggetti svantaggiati, anche attraverso la creazione di reti tra soggetti no profit e aziende con spiccata sensibilità sociale.
Totale economico progetto	€ 95.839
Risorse a disposizione del CSV	€ 13.364
Data presentazione	30 settembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro marzo 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse Giovani
Titolo progetto	Young Global Citizens
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila Sudwind Agentur Vienna – AT)
Tipologia di attività previste	L'obiettivo generale del progetto è quello di favorire nei giovani la comprensione critica del mondo interdipendente e globalizzato in cui viviamo, attraverso percorsi di formazione non formale. Il progetto in particolare affronta le seguenti strategie: 1.) lo sviluppo di materiali didattici e metodologie su misura per i giovani da utilizzare in ambiti di formazione non formale. 2.) la formazione di una massa critica di esperti (moltiplicatori nel settore dell'educazione non formale) nei rispettivi paesi, adeguatamente preparati per formare i giovani sulle questioni globali. Come obiettivo strategico il progetto vuole favorire l'acquisizione della consapevolezza dei problemi globali nell'ambito delle attività delle OdV e dei centri giovanili che lavorano in diversi ambiti di lavoro non formale con i giovani.
Totale economico progetto	€ 215.390
Risorse a disposizione del CSV	€ 41.905
Data presentazione	30 settembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro marzo 2015.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse Giovani
Titolo progetto	Produzetnicke inicijative i aktivno gradanstvo mladih kroz volonterstvo (Progetto scritto e presentato in Croato dal partner capofila di progetto)
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila Udruga MI Spalato – HR)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di rafforzare le competenze e il lavoro in rete dei CSV Croati. Il ruolo del CSV Marche sarà quello di fornire conoscenze e know how attraverso percorsi di formazione (in particolare sviluppando l'uso della FAD) e scambi di personale.
Totale economico progetto	€ 148.000
Risorse a disposizione del CSV	€ 32.500
Data presentazione	30 settembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro marzo 2015

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the Exchange of good practices Ka2 – Asse Giovani
Titolo progetto	Training Youth and Young diaspora Leaders on Sustainable Development and Migration - TRYSUM
Ruolo CSV	PARTNER (Capofila KOPIN Gwann – MT)
Tipologia di attività previste	Nell'ambito del 2015 anno europeo dell'educazione allo sviluppo l'obiettivo generale del progetto è quello di contribuire alla responsabilizzazione dei giovani cittadini e residenti dell'UE, favorendo un percorso di sviluppo della cultura della cittadinanza attiva e modificando le percezioni e le azioni dei loro riguardo le tematiche legate ai temi dello sviluppo sostenibile e dell'integrazione di immigrati e rifugiati. In particolare il progetto intende accrescere il livello di conoscenza, la cooperazione e lo scambio di buone pratiche relative allo sviluppo sostenibile e alla migrazione tra i giovani, professionisti del lavoro giovanile e leader delle comunità migranti, che si occupano di educazione tra pari in tutti i paesi partecipanti al progetto (Malta, Italia, Austria, Regno Unito, Cipro, Olanda).
Totale economico progetto	€ 233.740
Risorse a disposizione del CSV	€ 42.395
Data presentazione	30 settembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista entro marzo 2015

Tipologia bando/finanziamento	Bando otto per mille Tavola Valdese
Titolo progetto	L.I.V.E: Legalità, Integrazione, Volontariato, Educazione
Ruolo CSV	CAPOFILA (Partner CSV Torino e CSV Palermo)
Tipologia di attività previste	Il progetto prevede di realizzare una serie di attività di educazione e promozione del volontariato e della cultura dell'integrazione e della legalità sia nelle scuole che in luoghi di aggregazione giovanile. E' previsto il coinvolgimento degli uffici scolastici delle tre regioni coinvolte (Marche, Piemonte e Sicilia) e di diverse scuole ed OdV. Sono anche previsti scambi di buone prassi tra i tre centri partner e azioni di mobilità di alcuni dei giovani coinvolti nelle attività.
Totale economico progetto	€ 157.049,10
Risorse a disposizione del CSV	€ 65.000,00
Data presentazione	28 novembre 2014
Data ed esito valutazione	Prevista per agosto 2015

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Learning Mobility of Individuals - VET learner and staff mobility
Titolo progetto	Volunteering@work - From the world of volunteering your way to a new job - second edition – Volunteering@Work 2
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Mobilità di una settimana all'estero di professionisti/volontari/educatori di Odv o CSV per acquisire competenze e scambiare buone prassi con altri paesi dell'unione nei settori della responsabilità sociale di impresa, raccolta fondi e reperimento volontari.
Totale economico progetto	Euro 129.617
Risorse a disposizione del CSV	Euro 35.000
Data presentazione	24 Marzo 2014
Data ed esito valutazione	L'esito della valutazione è giunto nel mese di settembre 2014. Il progetto è stato valutato sufficiente ma fuori dalla graduatoria dei progetti finanziati.

Tipologia bando/finanziamento	Erasmus + - Cooperation for innovation and the exchange of good practices - Strategic Partnerships for adult education
Titolo progetto	Senior European Citizens facing Global Challenges
Ruolo CSV	CAPOFILA
Tipologia di attività previste	Scambio di buone prassi tra OdV che lavorano con gli anziani, con particolare attenzione allo sviluppo dell'uso delle nuove tecnologie sia da parte delle organizzazioni, che degli utenti più anziani. Previste attività di ricerca, mobilità e conferenze pubbliche sui temi trattati.
Totale economico progetto	Euro 219.850
Risorse a disposizione del CSV	Euro 59.260
Data presentazione	30 Aprile 2014
Data ed esito valutazione	L'esito della valutazione è giunto nel mese di settembre 2014. Il progetto non è rientrato tra i progetti finanziabili nella graduatoria della Croazia.

3.2.13 Servizi a corrispettivo al Terzo Settore

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

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

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

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

Nella tabella seguente sono riepilogati i servizi erogati nel 2014 ad organizzazioni del Terzo Settore marchigiano.

Provincia	Associazione e città	Tipologia associazione	Tipologia di servizio	Importo (iva esclusa)
AN	Cooper. Papa Giovanni XXIII	Cooperativa sociale	Consulenza su fund raising e organizzazione corso di formazione	4.900
AN	Voltiamo pagina	APS	Consulenza amministrativa	40
AN	Casa del bene	APS	Consulenza amministrativa, elaborazione bilanci, revisione statuto ai fini dell'iscrizione al registro APS	160
AN	Ge St.O. - GENERAZIONE STORIE ORIZZONTI	APS	Predisposizione statuto, compilazione e invio Modello EAS.	300
AN	Biologiche Marche	APS	Consulenza amministrativa	60
AP	Libero Spirito	APS	Pratica iscrizione al reg. reg. delle aps. e modello EAS	120
AP	S. Michele	APS	Revisione statuto e modello EAS	390
AP	Amici della Gardosa	APS	Modello Eas	60
MC	Super Teppe	Associazione Culturale	Tenuta della contabilità in regime 398. Gestione personale relativo ai contratti in essere (incarico affidato alla consulente del lavoro che lo fattura direttamente all'associazione)	600
MC	Ubuntu	APS	Costituzione e registrazione	250
MC	Peter Pan	APS	Costituzione e registrazione Consulenza amministrativa e tenuta della contabilità	100 80
MC	Laboratorio Culturale	Ente terzo settore	Consulenza amministrativa	40
MC	Altra Eco	Ente terzo settore	Consulenza amministrativa	40

QUARTA PARTE – LA DIMENSIONE AMBIENTALE

4.1 I comportamenti

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

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

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

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

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

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

- il riciclo delle cartucce di inchiostro e dei toner delle stampanti e delle fotocopiatrici;
- l'utilizzo di macchine multifunzione (stampanti e fotocopiatrici) con inchiostro a cera;
- la raccolta differenziata dei rifiuti in quei territori ove ciò è reso possibile dalle misure adottate dalle amministrazioni locali.



Sportello di Ancona

Via Della Montagnola 69/a, 60127 Ancona
tel 071 894266 fax 071 2814991
ancona@csv.marche.it
Lun e ven dalle 15.30 alle 19.30
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

Sportello di Ascoli Piceno

c/o Croce Verde, via della Cardatura, 63100 Ascoli Piceno
tel 0736 344807 fax 0736 346265
ascoli@csv.marche.it
Lun e ven dalle 15.30 alle 19.30
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

Sportello di Fermo

Via del Bastione 3, 63023 Fermo
tel 0734 620503 fax 0734 603612
fermo@csv.marche.it
Lun e ven dalle 15.30 alle 19.30
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

Sportello di Macerata

Via Velluti 7, località Piediripa, 62100 Macerata
tel 0733 280020 fax 0733 292559
macerata@csv.marche.it
Lun e ven dalle 15.30 alle 19.30
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30

Sportello di Pesaro

Via Alfredo Faggi 62, 61122 Pesaro
tel 0721 415180 fax 0721 418113
pesaro@csv.marche.it
Lun e ven dalle 15.30 alle 19.30
Mar e gio dalle 9.30 alle 13.30



www.csv.marche.it