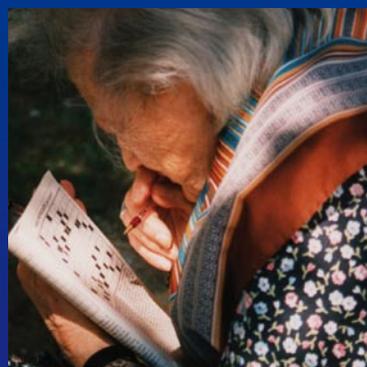


## BILANCIO SOCIALE

# 2007





**Centro Servizi**  
**per il Volontariato**

*Associazione Volontariato Marche*

Bilancio Sociale  
**2007**



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

(Mons. Giovanni Nervo)

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

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



## 1 L'IDENTITÀ

PAGINA

7

### 1.1 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

### 1.2 LA STORIA E LA MISSIONE

PAGINA

9

1.2.1 La storia

1.2.2 La missione

### 1.3 I PORTATORI DI INTERESSE

PAGINA

14

1.3.1 L'analisi degli stakeholder

1.3.2 I destinatari delle attività del Csv

1.3.3 Altri portatori di interesse di particolare rilevanza

### 1.4 IL GOVERNO E LA STRUTTURA

PAGINA

17

1.4.1 La compagine sociale

1.4.2 Il sistema di governo

1.4.3 La struttura organizzativa

1.4.4 Le risorse umane

5

## 2 LA DIMENSIONE SOCIALE

PAGINA

27

### 2.1 I PRINCIPALI PROCESSI PER PERSEGUIRE LA MISSIONE

2.1.1 Come viene definito il programma di attività

2.1.2 A chi e come vengono erogati i servizi

2.1.3 Cosa facciamo per migliorarci ed essere trasparenti

2.1.4 Come comunichiamo

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

### 2.2 ALCUNI DATI GENERALI SULL'ATTIVITÀ SVOLTA

PAGINA

38

<b>2.3 I SERVIZI SPECIALISTICI PER SOSTENERE E QUALIFICARE LE ODV</b>	<b>PAGINA</b>
2.3.1 Consulenza	<b>41</b>
2.3.2 Percorsi di accompagnamento	
2.3.3 La formazione	
2.3.4 Sostegno alle attività formative delle adv	
2.3.5 Documentazione	
2.3.6 Informazioni	
2.3.7 Comunicazione	
<b>2.4 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE</b>	<b>PAGINA</b>
2.4.1 Sostegno alle attività progettuali delle adv	<b>78</b>
<b>2.5 ANIMAZIONE TERRITORIALE</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>83</b>
<b>2.6 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>87</b>
<b>3. LA DIMENSIONE ECONOMICA</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>93</b>
<b>3.1 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>93</b>
<b>3.2 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>94</b>
<b>3.3 LA SITUAZIONE ECONOMICA</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>96</b>
<b>4. QUESTIONARIO PER I LETTORI</b>	<b>PAGINA</b>
	<b>99</b>

# 1. L'IDENTITÀ

## 1.1 I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

I Centri di Servizio per il Volontariato sono enti creati dalla Legge quadro per il Volontariato n. 266 del 1991, allo scopo di essere “a disposizione delle organizzazioni di volontariato... con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività”. I loro compiti sono stati precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, secondo cui i Centri di Servizio:

“Erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare:

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

La stessa Legge 266 dispone le modalità di finanziamento dei Csv, prevedendo che “una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi” delle fondazioni di origine bancaria “venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni” deputati al finanziamento delle attività dei Centri di servizio.

Ogni Fondo speciale è amministrato da un Comitato di Gestione, composto da

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

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

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

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

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

## 1.2 LA STORIA E LA MISSIONE

### 1.2.1 La storia

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

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

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

L'AVM Regionale, oltre a gestire il Csv, può svolgere altre attività, individuate dal proprio Statuto, per la realizzazione delle quali reperisce però risorse finanziarie diverse da quelle destinate alla gestione del Csv.

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

L'AVM provinciale partecipa alla gestione del Csv attraverso un contributo di idee e di proposte che l'A.V.M. Regionale recepisce nella stesura del programma di attività e del correlativo bilancio preventivo.

Sempre in relazione alle attività del Csv l'AVM provinciale svolge altresì le seguenti essenziali funzioni:

- informa le associazioni sui servizi erogati dalle strutture operative del Csv e favorisce la partecipazione delle stesse alle iniziative in programma.
- raccoglie le istanze ed i bisogni espressi dalle associazioni del territorio e trasmette tali proposte ed esigenze all'A.V.M. regionale che dovrà valutarle ed eventualmente farle proprie nella programmazione e realizzazione dei servizi erogati dal Csv.
- valuta l'efficacia e la qualità dei servizi erogati e delle attività realizzate dal Csv e la loro rispondenza alle necessità esplicite od implicite manifestate dalle associazioni.

L'AVM provinciale svolge poi un ruolo di reale collegamento tra le associazioni di volontariato presenti sul territorio, favorendo le relazioni e la collaborazione

tra le stesse associazioni ed in particolare tra queste e le istituzioni pubbliche locali.

L'AVM provinciale può altresì programmare e realizzare altre iniziative autonome, purché coerenti con le proprie finalità statutarie, provvedendo a reperire le necessarie risorse economiche.

**Al 31 dicembre 2007 erano 390 le organizzazioni di volontariato che aderivano all'AVM.**

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

### 1997

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

### 1998 - 1999

L'Avm si aggiudica la gestione del Centro di Servizi per il Volontariato delle Marche, che diventa operativo nei primi mesi del 1999. Prendono forma e si animano la sede regionale e i 4 sportelli provinciali.

Si realizza il numero 0 di Volontariato Marche, il nostro periodico cartaceo.

### 2000

E' il primo anno in cui il Csv propone un'offerta formativa per le associazioni ed avvia l'attività di sostegno alle iniziative formative proposte dalle Adv.

Siamo on line con la prima versione del sito internet [www.csv.marche.it](http://www.csv.marche.it)

Nasce "Volontaria... mente", il primo dei progetti scuola del Csv, rivolto alle scuole superiori.

Apri lo sportello di Fermo, dove è istituita la quinta delegazione territoriale dell'Avm.

Inizia la collaborazione con il Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.

### 2001

Si costituiscono le 5 AVM provinciali.

Viene attivato il numero verde gratuito per chiamare gli sportelli.

Si realizza la prima indagine-censimento sulla realtà del volontariato marchigiano.

Si consolida il servizio di grafica e stampa, da subito tra i più richiesti dalle

associazioni e nasce il servizio di accompagnamento contabile-amministrativo per le Adv.

Si inaugura la felice tradizione delle Feste del Volontariato in piazza: le prime vanno in scena a Macerata, Porto S. Elpidio, S. Benedetto del Tronto, Ancona e Pesaro.

## 2002

Viene attivato in pianta stabile un ufficio stampa e comunicazione a servizio delle associazioni.

Il Progetto scuola coinvolge anche le scuole elementari e medie.

Esce il primo bando per il sostegno economico e la collaborazione ai progetti presentati dalle Adv.

## 2003

Nasce il servizio di accompagnamento alla redazione del bilancio sociale delle associazioni.

Prende vita il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio d'Italia e il Csv partecipa alla sua costituzione.

## 2004

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

## 2005

Il Csv si accredita come Ente di Servizio Civile presso l'Unsc fungendo da organizzazione di coordinamento per tutte le associazioni interessate.

Nasce il portale [www.volontariatomarche.it](http://www.volontariatomarche.it), nel quale trovano gratuitamente ospitalità i siti delle Adv marchigiane.

Si avvia la fondamentale attività di animazione territoriale finalizzata alla creazione di coordinamenti e rappresentanze delle associazioni per un più qualificato esercizio del ruolo politico del volontariato.

## 2006

Il 29 giugno viene presentato il volume "Il volontariato nelle Marche uno sguardo d'insieme", contenente tre diversi contributi sulla realtà del volontariato marchigiano.

E' il primo anno del progetto "Giovanilmente", un concorso di idee per giovani tra i 16 e i 30 anni, su interventi da realizzare in aree che li vedano coinvolti.

### 2007

Si realizza la nuova campagna di promozione del volontariato “Volontari non per caso” che vede nel ruolo di testimonial l’attore Neri Marcorè.

E’ l’anno del bando per l’informatizzazione delle Adv.

Prende forma l’idea del progetto “Volontariato ed Imprese”, pensato per avviare percorsi di collaborazione tra organizzazioni di volontariato e realtà imprenditoriali.

### 1.2.2 La missione

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

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

12

Perseguire tale missione comporta inevitabilmente porsi obiettivi ulteriori rispetto a quelli necessari a soddisfare i bisogni manifestati dalle organizzazioni. E ciò riteniamo rappresenti uno dei doveri fondamentali di un Centro di Servizio: non limitarsi solo a seguire quanto domandato dalle organizzazioni ma anche proporre, promuovere, stimolare percorsi, talvolta anche impegnativi, ma in grado di permettere alle organizzazioni di intraprendere un virtuoso cammino di crescita.

L’A.V.M. si riconosce pienamente nella Carta dei Valori del Volontariato che ha inteso interpretare nei suoi aspetti essenziali, la duplice missione del volontariato “di promotore della cultura e della prassi della solidarietà e di agente del mutamento sociale” e che si specifica principalmente in due ruoli: la dimensione attiva, attraverso la gratuita presenza nel quotidiano; la dimensione politica, quale soggetto sociale che partecipa alla rimozione degli ostacoli che generano svantaggio, esclusione, degrado e perdita di coesione sociale.

L’AVM opera, in particolare, secondo i seguenti principi:

- Il rispetto dell’identità e dell’autonomia delle associazioni, scegliendo di non intervenire direttamente rispetto ai problemi del territorio, in una logica sostitutiva del volontariato, ma mettendo in campo interventi di

- accompagnamento e qualificazione a sostegno dell'azione volontaria;
- Un sistema di governo democratico e partecipato, qualificando il ruolo del volontariato non solo come destinatario di azioni, bensì come soggetto in grado di contribuire attivamente al raggiungimento degli obiettivi condivisi;
  - Un costante atteggiamento di ascolto delle esigenze e delle aspettative manifestate dalle associazioni ed in particolare di quelle meno strutturate;
  - Una gestione improntata alla massima trasparenza delle decisioni assunte ed alla loro verificabilità. Una organizzazione che promuove valori deve infatti essere essa stessa una struttura esemplare dal punto di vista della loro attuazione.
  - Una strategia di intervento mirata non solo ad alleviare le difficoltà contingenti delle associazioni, ma bensì in grado di promuovere lo sviluppo di competenze diffuse che potevano, nel tempo, contribuire a consolidare ed accrescere l'autonomia delle diverse realtà associative;
  - Una presenza capillare in tutto il territorio della regione;
  - Una filosofia gestionale che ha sempre prediletto lo sviluppo delle competenze delle risorse umane interne al CSV e di quelle presenti nelle associazioni di volontariato;
  - Una costante attenzione al miglioramento quantitativo e qualitativo dei servizi e delle iniziative realizzate, in una logica riassumibile nel motto "una cosa fatta bene può sempre essere fatta meglio";
  - Una spiccata propensione ad operare in rete e favorire la nascita di reti tra le organizzazioni di volontariato e tra queste e le altre realtà pubbliche e private;
  - Un continuo e costruttivo confronto con i diversi portatori di interesse del sistema CSV (Fondazioni, Comitato di Gestione, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, gli enti pubblici territoriali, le altre organizzazioni del Terzo Settore, etc...).

# 1.3 I PORTATORI DI INTERESSE

## 1.3.1 L'analisi degli stakeholder

Con il termine “portatori di interesse” (stakeholder) si intendono tutti i soggetti, interni ed esterni ad un'organizzazione, che sono portatori di interessi, diritti, aspettative legittime collegate all'attività dell'organizzazione stessa.

Sulla base della situazione attuale, sono stati individuati una serie di portatori di interesse che sono stati articolati nelle seguenti macro-categorie:

### I destinatari delle attività del Csv

- Il mondo del volontariato marchigiano
- La comunità territoriale

### I finanziatori dell'attività del Csv

- Le Fondazioni bancarie

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

- I soci dell'Associazione Volontariato Marche
- Gli organi sociali dell'A.V.M.
- Il Comitato di Gestione del Fondo Speciale del Volontariato delle Marche

14

### Le risorse umane coinvolte

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

### I soggetti del sistema CSV

- Gli altri Csv e CSV.net (Coordinamento Nazionale dei CSV)

### I partner territoriali

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

## 1.3.2 I destinatari delle attività del Csv

### **Il mondo del volontariato locale**

Il sostegno e la qualificazione delle associazioni di volontariato costituiscono la ragion d'essere del Centro Servizi per il Volontariato. In tale ottica è importante riuscire ad illustrare un quadro completo dell'operato del Centro Servizi, permettendo a tutte le associazioni di approfondire la conoscenza delle attività svolte.

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

### **La comunità territoriale**

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

## 1.3.3 Altri portatori di interessi di particolare rilevanza

### **Le fondazioni di origine bancaria**

Le Fondazioni di origine bancaria, sulla base di quanto previsto dall'art. 15 della legge quadro sul volontariato 266/91, finanziano l'attività del Centro Servizi tramite una quota annuale dei propri utili. L'impegno del Centro Servizi è di utilizzare, in maniera efficace ed efficiente, le risorse ricevute e di rendicontare il loro impiego. Le fondazioni hanno una legittima e spiccata aspettativa perché l'impiego delle risorse avvenga in attività che risultino 'visibili' e tangibili all'esterno; la cosa è purtroppo sovente in contrasto con la funzione, normativamente prevista, dell'erogazione "interna" dei servizi alle associazioni.

15

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

Sono eletti dall'assemblea ed hanno l'impegno di governare e verificare l'attività in maniera puntuale e consapevole. E' necessario pertanto che i rappresentanti delle associazioni eletti considerino l'incarico una responsabilità primaria ed allo scopo è opportuno prevedere momenti di conoscenza e formazione sui problemi generali del volontariato e sulle possibili strategie per qualificarlo.

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

E' composto da otto rappresentanti delle Fondazioni, quattro del volontariato, uno del Ministero delle Politiche Sociali, uno dell'ente Regione ed uno degli enti locali. Esso ripartisce ogni anno il "fondo speciale" riveniente dall'accantonamento degli utili delle fondazioni bancarie. Il Comitato di Gestione ha prioritaria

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

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

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

### **Le organizzazioni del Terzo Settore**

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

### **Le Istituzioni pubbliche e private**

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

16

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

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

### **I Fornitori**

Il Centro Servizi realizza i suoi interventi e le sue attività anche grazie alla fornitura di beni e servizi da parte di numerosi soggetti economici esterni. La politica del CSV è quella di avviare rapporti con chi possiede le competenze adeguate 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 IL GOVERNO E LA STRUTTURA

### 1.4.1 La compagine sociale

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

Attualmente sono socie dell'AVM 390 organizzazioni di volontariato con un incremento di circa il 18% (51 in valore assoluto) rispetto al 2006.

Di seguito riportiamo la specifica delle associazioni di volontariato socie dell'AVM al 31 dicembre 2007.

Provincia	Adv iscritte al		Adv socie AVM	%	Adv socie/ Adv iscritte al	
	Registro	Reg. Vol.			Registro	Reg. Vol.
Ancona	375	34,22%	87	22,31%	23,20%	
Ascoli P.	150	13,69%	69	17,69%	46,00%	
Fermo	83	7,57%	44	11,28%	53,01%	
Macerata	205	18,70%	64	16,41%	31,22%	
Pesaro	283	25,82%	126	32,31%	44,52%	
<b>Marche</b>	<b>1.096</b>	<b>100,00%</b>	<b>390</b>	<b>100,00%</b>	<b>35,58%</b>	

Ambito di attività prevalente	Numero
Adozione-Affido	8
Altro/ ND	3
Ambiente-Ecologia	13
Anziani	41
Attività e beni culturali	25
Disabilità	20
Donazione organi	10
Donazione sangue	58
Educazione e formazione	15
Emergenza sanitaria	4
Famiglie in difficoltà	6
Immigrazione	13
Malati	52
Minori	15
Persone in difficoltà socio-econ. in gen.	3
Prostituzione	2
Protezione animali	5
Protezione civile	48
Salute mentale	6
Sensibilizzazione prevenzione	5
Solidarietà internazionale	10
Tossicodipendenza	4
Trasporto malati	18
Tutela e promozione dei diritti	6
<b>Totale Risultato</b>	<b>390</b>

Prioritario obiettivo dell'A.V.M. per l'anno a venire sarà quello dell'ampliamento della base associativa e soprattutto di un più qualificato coinvolgimento e partecipazione dei soci nel governo dell'organizzazione.

## 1.4.2 Il sistema di governo

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

Per ogni 4 soci aderenti ogni AVM provinciale ha diritto ad avere un delegato all'assemblea dell'AVM regionale.

Essendo i soci organizzazioni di volontariato i componenti dell'assemblea sono persone fisiche che rappresentano tali organizzazioni.

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

Nel 2007 sono state svolte 2 assemblee ordinarie alle quali hanno partecipato 16 delegati alla prima e 33 alla seconda in rappresentanza di altrettante organizzazioni di volontariato, su 69 aventi diritto a partecipare.

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

19

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

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

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

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

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

Nel 2007 il Consiglio Direttivo ha effettuato complessivamente 9 sedute. Gli organi di controllo interni all'associazione sono il Collegio dei Sindaci Revisori e il Collegio dei Garanti, entrambi nominati dall'assemblea dei delegati. Il primo vigila sulla corretta tenuta della contabilità e rispetto delle norme in materia di amministrazione e bilanci, mentre il secondo sul rispetto e l'osservanza delle norme statutarie dell'associazione. Il Collegio dei Sindaci Revisori è formato da 3 componenti ai quali si aggiunge un componente nominato dal Co.Ge. così come previsto dalla legge. Di seguito il quadro dei componenti del Collegio dei Sindaci Revisori e dei Garanti, così come scaturito dall'assemblea elettiva dello scorso 29 marzo 2008 e che rimarranno in carica fino a marzo 2011:

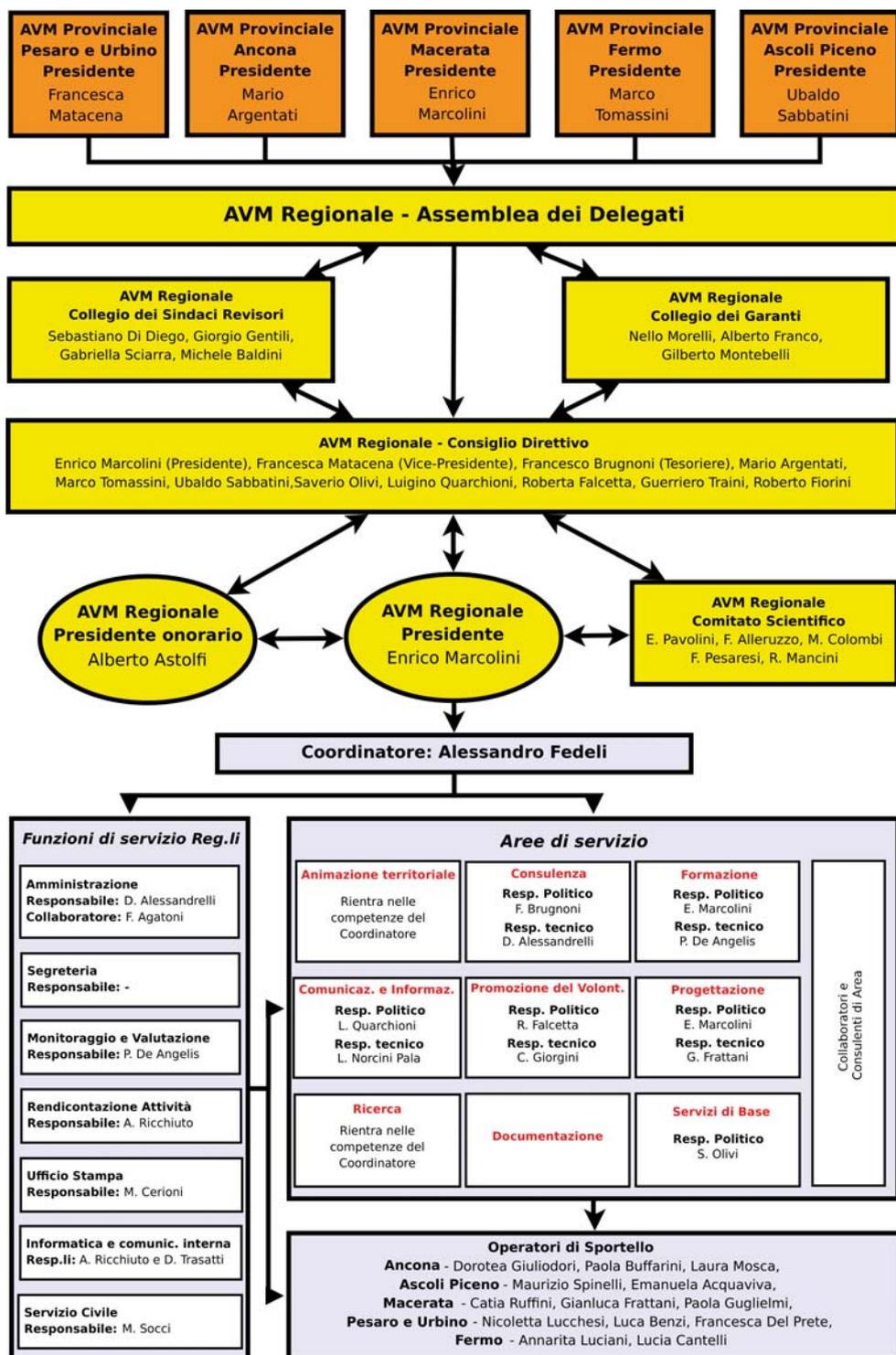
<b>Componente</b>	<b>Carica</b>	<b>Numero mandati</b>
<b>MORELLI NELLO</b>	Presidente del Collegio dei Garanti	primo
<b>FRANCO ALBERTO</b>	Garante	primo
<b>MONTEBELLI GILBERTO</b>	Garante	primo
<b>DI DIEGO SEBASTIANO</b>	Presidente del Collegio dei Sindaci Revisori	terzo
<b>GENTILI GIORGIO</b>	Sindaco Revisore	primo
<b>SCIARRA GABRIELLA</b>	Sindaco Revisore	terzo
<b>BALDINI MICHELE</b>	Rapp. Co.ge nel Collegio dei Sindaci Revisori	primo

I componenti degli organi sociali sopra riportati sono persone fisiche che rappresentano la propria organizzazione di appartenenza, ma ricoprono il relativo incarico a titolo personale: ciò significa che in caso di dimissioni di uno di essi non si può provvedere alla sostituzione con un altro rappresentante dell'associazione di appartenenza del dimissionario ma si deve procedere alla sua sostituzione prendendo in esame la graduatoria dei non eletti o ricorrendo alla cooptazione per quanto riguarda il Consiglio Direttivo e facendo subentrare uno dei supplenti per quanto riguarda il collegio dei Revisori dei Conti e dei Garanti. Tutte le cariche sociali sono a titolo gratuito, salvo il diritto al rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate nell'esercizio dell'incarico ricoperto.

21

### 1.4.3 La struttura organizzativa

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



#### 1.4.4 Le risorse umane

Per quanto concerne le risorse umane a disposizione il Centro Servizi si avvale di uno staff di dipendenti, collaboratori, consulenti e volontari impegnati in varie attività.

La struttura operativa è basata principalmente sui 13 dipendenti: un direttore (1 Equivalente a tempo pieno), 3 operatori regionali (3 ETP) e 9 operatori di sportello (8,1 ETP). Nel corso del 2007 c'è stato un ingresso e un'uscita tra gli operatori di sportello. Il contratto applicato è quello del Commercio e i livelli retributivi vanno dal "Quadro" al quarto livello.

Il Csv si avvale inoltre di 16 collaboratori a progetto impegnati principalmente nelle attività di Animazione Territoriale, Progetti di Promozione del volontariato, Gestione del Servizio Civile e attività di Informazione e Comunicazione. Rispetto al 2006 c'è stato un incremento di tre unità. Il compenso è differenziato a secondo del ruolo svolto e, considerata la tipologia contrattuale, non è possibile valutare il monte ore.

Per le attività consulenziali più articolate il Csv si avvale inoltre della collaborazione di 10 consulenti professionisti. Per il compenso di tali professionisti si applica il minimo tariffario del relativo ordine professionale se presente.

Di seguito riportiamo i dati caratteristici del personale dipendente e dei collaboratori a progetto del Centro di Servizio per il Volontariato. 23

Componente	Dipendenti	Collaboratori	Partita Iva	Totale
Direttore	1	0	0	1
Operatori Reg.li	3	0	0	3
Operatori Sportello	9	0	0	9
Consulenti	0	0	10	10
Animazione territoriale	0	5	0	5
Progetti di Promozione del Vol.e Servizio Civile	0	7	0	7
Attività di informazione e comunicazione	0	4	0	4
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>39</b>

Componente	Dipendenti	Collaboratori	Partita Iva	Totale
Maschi	6	3	8	<b>17</b>
Femmine	7	13	2	<b>22</b>
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>39</b>

Componente	Dipendenti	Collaboratori	Partita Iva	Totale
Da 20 a 30 anni	1	3	ND	<b>4</b>
Da 31 a 40 anni	9	10	ND	<b>19</b>
Da 41 a 50 anni	2	3	ND	<b>5</b>
Oltre 50 anni	1	0	ND	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>13</b>	<b>16</b>	ND	<b>29</b>

24

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

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

## FORMAZIONE DEGLI OPERATORI DEL CSV

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

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

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

In relazione al primo strumento gli obiettivi che si è inteso perseguire possono sinteticamente essere riepilogati nei seguenti:

- Sostenere e aiutare il singolo operatore a reggere le incertezze che affronta quotidianamente e a condividere la responsabilità di scelte complesse
- Evitare che si formino dei meccanismi difensivi nei confronti dello stress e della routine che portano a impoverire le prestazioni professionali e a disamorarsi del lavoro

In relazione a tali obiettivi sono state sviluppate le seguenti tematiche in 4 incontri della durata di 8 ore ciascuno a cui hanno partecipato tutti gli operatori degli sportelli operativi del CSV: 25

- Analizzare e riflettere sul proprio lavoro: come valutare i risultati del proprio lavoro nell'incertezza della quotidianità e osservare cosa si produce
- Valutare cosa è avvenuto: è quello che ci aspettavamo? Sennò cos'altro è successo? E' positivo quello che è accaduto?
- La gestione del lavoro relazionale: riconoscere, ascoltare, mediare, risolvere i conflitti all'interno delle reti progettuali e interassociative
- Come sviluppare e accompagnare reti efficaci

L'investimento economico complessivo su tutti gli strumenti della formazione degli operatori è pari a circa 6.800 euro



# 2. LA DIMENSIONE SOCIALE

## 2.1 I PRINCIPALI PROCESSI PER PERSEGUIRE LA MISSIONE

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

Il processo di definizione del programma di attività riveste un'importanza fondamentale sia nell'ottica di far sì che le attività ed iniziative programmate siano in grado di rispondere compiutamente ed efficacemente ai bisogni manifestati dal volontariato sia per la rigidità che lo stesso assume e che rende difficoltosa ogni correzione in corsa della rotta tracciata.

In tale contesto il coinvolgimento di tutte le organizzazioni di volontariato rappresenta quindi un obiettivo centrale nelle scelte che l'AVM si trova a compiere. Di seguito presentiamo in sintesi tempi e fasi del processo di programmazione:

- 1 - Entro la prima decade di settembre il consiglio è chiamato a discutere ed approvare un documento di sintesi sui bisogni, gli obiettivi e le azioni del programma di attività annuale. Tale documento tiene altresì conto degli "Indirizzi per la definizione del piano di programmazione", annualmente elaborati dal Comitato di Gestione;
- 2 - Incontro con il Comitato Scientifico per una condivisione delle linee programmatiche e per l'individuazione di possibili percorsi di miglioramento;
- 3 - Incontro con gli operatori del CSV per una condivisione delle linee programmatiche e per l'individuazione di possibili percorsi di miglioramento;
- 4 - Invio di una comunicazione a tutte le associazioni di volontariato marchigiane contenente il documento di cui sopra ed una scheda nella quale raccogliere proposte ed osservazioni per l'attività dell'anno a venire;
- 5 - Incontro del Consiglio Direttivo delle AVM provinciali per una condivisione delle linee programmatiche e per l'individuazione di possibili percorsi di miglioramento;

- 6 - Incontri su tutto il territorio regionale con le associazioni di volontariato e gli altri soggetti interessati per condividere e discutere il documento di cui sopra. Nel 2007 si sono tenuti 14 incontri ai quali hanno partecipato complessivamente 111 associazioni;
- 7 - Conferenza programmatica regionale, con l'obiettivo di fare una riflessione sui bisogni, gli obiettivi e le azioni del programma di attività e individuare nuove vie da esplorare e percorsi di miglioramento;
- 8 - Al termine di tali momenti di consultazione si provvede alla redazione della proposta di programma e bilancio preventivo che è sottoposta all'esame degli organi sociali dell'AVM Regionale, per poi essere presentata al Co.Ge entro il 31 ottobre di ogni anno.

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

I servizi erogati dal CSV sono rivolti a tutte le associazioni di volontariato operanti nelle Marche, nonché a tutti i cittadini che desiderano avvicinarsi al mondo del volontariato. Le associazioni non iscritte al registro regionale del volontariato per avere accesso ai servizi debbono comunque avere tutti i requisiti previsti per l'iscrizione a tale registro. Tale circostanza è accertata dal Consiglio Direttivo dell'Avm regionale, attraverso una puntuale ed approfondita valutazione dello statuto, della struttura e dell'attività dell'organizzazione richiedente.

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

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

La maggior parte delle strutture sono accessibili ai disabili.

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

Alcuni sportelli sono dotati di sale riunioni e/o di spazi comuni per permettere alle associazioni di organizzare incontri e attività di gruppo.

Negli sportelli sub-provinciali sono immediatamente esigibili, durante tutti gli orari di apertura, i servizi logistici di base, mentre gli altri servizi sono erogati negli orari di presenza dell'operatore.

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

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

Di seguito riportiamo il quadro di sintesi degli sportelli del Csv e le attrezzature presenti negli sportelli.



Città	Orario di apertura	Orario di presenza operatori Csv	Attrezzature disponibili
Ancona	Sportello: lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9-13.00 Sede Reg.: lun-ven 9.00-13.00, 15.00-18.00	Sportello: lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00 Sede Regionale: da lun a ven 9.00-13.00, 15.00-18.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono, fotostampatore
Senigallia	Tutti i giorni su appuntamento	Il lunedì dalle 15.30 alle 19.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, tel.
Jesi	Lunedì e Mercoledì, dalle 16.00 alle 18.00	Il venerdì dalle 15.15 alle 19.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Fabriano	2° e 4° mercoledì del mese, dalle 16.00 alle 18.30	1° e 3° mercoledì del mese, dalle 15.30 alle 19.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Castelfidardo	Lunedì 18.00-19.00	2° giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, tel.
Pesaro	Lun, mer e ven, dalle 15.30 alle 19.30; mar e gio, dalle 9.00 alle 13.00	Lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Fano	Martedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Martedì e venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Fax, computer, stampante, telefono, fotocopiatrice
Novafeltria	lun e giov dalle 9.30 alle 12.30 – mar dalle 15.00 alle 19.00 e sabato dalle 9.30 alle 13.00	1° martedì del mese, dalle 15.30 alle 19.30	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Pergola	primo giov del mese, dalle 16.00 alle 19.00 e su appuntamento	primo giov del mese, dalle 16.00 alle 19.00 e su appuntamento	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Urbino	lunedì dalle 15.30 alle 19.30	lunedì dalle 15.30 alle 19.30	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Fossombrone	lunedì e venerdì dalle 09.00 alle 12.00	1° merc del mese dalle 15.30 alle 19.30	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Macerata	Lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Civitanova Marche	Lun-ven, 9.00-13.00 e 16.00-20.00	Mar 16.00-19.00 e su appuntamento	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, tel.
Castelraimondo	Martedì e venerdì dalle 16.00 alle 19.00	4° giovedì del mese dalle 16.00 alle 20.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, tel.

<b>Città</b>	<b>Orario di apertura</b>	<b>Orario di presenza operatori Csv</b>	<b>Attrezzature disponibili</b>
Tolentino	Dal lun al ven, dalle 10.30 alle 11.30; mar dalle 16.00 alle 19.00	Mar dalle 10.00 alle 13.00 e martedì pomeriggio su appuntamento	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Recanati	Dal lun al ven dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 19.00	1° e 3° giovedì del mese dalle 16.00 alle 19.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Fermo	Lun, e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lun e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Montegranaro	Martedì dalle 11.00 alle 13.00, venerdì dalle 17.30 alle 19.30	1° martedì del mese, dalle 16.00 alle 19.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono, fotostampatore b/n
Porto Sant'Elpidio	Mar e giov, dalle 18.00 alle 20.00; sabato dalle 16.00 alle 19.00	3° giov del mese, 16.00-19.00	Fax, fotocopiatrice, telefono, computer
Ascoli Piceno	Lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Lun, mer e ven 15.30-19.30; mar e gio, 9.00-13.00	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
San Benedetto del Tronto	Dal lunedì al venerdì dalle 16.00 alle 18.00	Venerdì dalle 15.30 alle 19.30	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Spinetoli – Pagliare	Mer 20.00 - 22.00, sabato 10.00 - 12.00	Su appuntamento	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Ripatransone	Tutti i giorni 9.00 – 13.00	Su appuntamento	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono
Amandola	Mercoledì 10.00 – 12.00 , Venerdì 17.00 19.00	Su appuntamento	Fax, fotocopiatrice, computer, stampante, telefono

### 2.1.3 Cosa facciamo per migliorarci ed essere trasparenti

Il lavoro prodotto dalle organizzazioni, anche quelle del mondo del volontariato, risente in molti i casi della necessità del fare, comunque, e a qualunque costo; il primato dell'azione come dimostrazione inconfutabile della buona volontà, a volte senza la capacità di coglierne la valenza profonda (cosa produce quello che viene fatto e per chi).

Possiamo dire che da questa affermazione si intuisce la difficoltà da una parte, e la necessità dall'altra, di valutare l'efficacia delle azioni del Centro di Servizi volte a qualificare e sostenere le associazioni di volontariato marchigiane.

Un buon sistema di valutazione deve individuare con attenzione le finalità a cui assolve, definire gli oggetti della valutazione, impostare un sistema di monitoraggio adeguato, elaborare con metodo i dati e produrre informazioni utili secondo le premesse descritte.

Va da sé, che le azioni indicate di seguito si collocano in questo quadro semantico.

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

L'attuale sistema di valutazione risponde a tre grandi dimensioni di analisi.

La *prima* misura il grado di soddisfazione delle organizzazioni e la rispondenza delle prestazioni erogate ai bisogni manifestati dalle stesse ed è finalizzato a far emergere elementi utili per la riprogettazione degli interventi anche in itinere e per impostare percorsi di miglioramento continuo della qualità delle prestazioni.

La *seconda* risponde ad una logica di *accountability* e mira a stabilire la conformità alla normativa ed alle previsioni regolamentari nonché la rispondenza delle prestazioni erogate rispetto a quelle programmate, per rendere quanto più trasparente e oggettivamente verificabile la gestione ed i servizi del CSV rispetto ai destinatari ed agli interlocutori interessati

La *terza* risponde al bisogno di conoscere gli esiti di alcuni servizi strategici del CSV.

Per il 2008, sulla via di un continuo miglioramento è nostra intenzione:

- 1 - approfondire gli esiti di un'azione fondamentale quale il sostegno alla

- progettazione delle associazioni. In particolare è nostra intenzione conoscere non solo se le cose che erano scritte sul formulario sono state realizzate o no, ma anche il valore aggiunto dei progetti che si è riverberato sia a livello delle singole organizzazioni, sia a livello della comunità territoriale ove il progetto si realizzava ed infine le ipotesi di continuità delle azioni progettuali concretamente realizzatesi
- 2 - Partecipare alla sperimentazione delle linee guida per la valutazione delle attività e dei servizi dei CSV proposte dal Coordinamento Nazionale dei CSV e redatte in collaborazione con l'Istituto di Ricerca Sociale di Milano.
  - 3 - Redigere la Carta dei Servizi

## 2.1.4 Come comunichiamo

Abbiamo da sempre ritenuto indispensabile un'efficace politica promozionale delle iniziative e delle attività del Centro Servizi soprattutto verso le associazioni, ma anche nei confronti di altri soggetti quali: fondazioni, enti locali, istituzioni pubbliche, enti non-profit, scuole, sindacati, imprese, mezzi di comunicazione e cittadini in genere. In particolare nei confronti delle associazioni tale politica è finalizzata a promuovere una sempre migliore conoscenza, fruibilità ed accessibilità ai nostri servizi da parte di tutte le associazioni di volontariato marchigiane. Sostanzialmente ci siamo mossi in varie direzioni:

- Abbiamo realizzato un depliant istituzionale che viene costantemente diffuso in tutte le occasioni pubbliche e che contiene le informazioni fondamentali sulla natura del Csv, le sue attività e chi è titolato ad usufruire dei suoi servizi;
- Teniamo costantemente aggiornato un sito internet con relativa newsletter elettronica per comunicare tempestivamente con le associazioni di volontariato riportando, oltre che le notizie di stretta attualità, anche un'articolata serie di strumenti e risorse.
- Realizziamo un periodico bimestrale inviato a tutte le associazioni di volontariato e ad un'ampia selezione di soggetti interessati. Nel periodico sono trattati sia temi di attualità sia di approfondimento; inoltre sono presenti sezioni più tecniche di aggiornamento normativo, bibliografico e su bandi e finanziamenti.

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

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

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

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

Nella tabella che segue presentiamo in sintesi i contenuti e le interrelazioni tra bisogni, strategie ed azioni, rimandando alla terza parte un approfondito esame delle azioni che intendiamo porre in essere per il 2009.



BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI
Necessità di mettere a fuoco ed alimentare nel tempo la motivazione che spinge a fare volontariato	Sviluppare percorsi formativi e momenti di riflessione in relazione alle dinamiche motivazionali del volontariato	Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi su tematiche comuni alle diverse realtà del volontariato
Necessità di accrescere e qualificare le competenze dei volontari negli specifici ambiti di attività delle organizzazioni al fine di assicurare un adeguato livello qualitativo delle attività svolte	Integrare la gamma delle tematiche affrontate nei percorsi formativi proposti dal Centro di Servizio al fine di garantire ai volontari il necessario processo di acquisizione di competenze specifiche nei particolari ambiti di intervento delle organizzazioni	a. Attività formative prodotte in collaborazione con una o più organizzazioni di volontariato b. Percorsi consuntivi
Reperire un numero maggiore di volontari, in particolare giovani, che risulta spesso insufficiente rispetto alle esigenze operative delle organizzazioni ed alla necessità del rinnovo dei quadri dirigenti	Promuovere la cultura della solidarietà, attraverso iniziative che permettano di avvicinare i cittadini, in particolare i giovani, alle organizzazioni di volontariato, fornendo loro servizi di orientamento, supporto e accompagnamento	a. Progetto "Volontaria...mente" b. Progetto "Mister cittadino" c. Organizzazione del concorso Giovanilmente d. Servizio di orientamento al volontariato. e. Campagne di promozione del volontariato dedicate a target specifici. f. Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi g. Aggiornamento e potenziamento del sito internet. h. Promozione del Servizio Civile Volontario Nazionale ed il Servizio Volontario Europeo
Debolezza strutturale delle relazioni con il sistema degli attori pubblici e privati del territorio	Incentivare e creare le condizioni favorevoli per la definizione di rapporti collaborativi tra le organizzazioni e tra queste, la pubblica amministrazione, le altre realtà del terzo settore ed il sistema degli attori pubblici e privati del territorio	a. Attività di animazione territoriale. b. Progetto Volontariato ed imprese. c. Partecipazione attiva ai lavori del Forum regionale del Terzo Settore,
Insufficiente consapevolezza nelle organizzazioni della necessità di essere in grado di assumere e svolgere una funzione politica nella propria comunità territoriale di riferimento	Stimolare e promuovere, con l'apporto prioritario delle AVM provinciali, un'attiva partecipazione delle organizzazioni di volontariato alla programmazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi territoriali.	Attività di animazione territoriale.
Essere in grado di conoscere i bisogni del territorio e le relative priorità per meglio orientare le azioni delle realtà organizzate del volontariato	Favorire quei percorsi che consentono di superare quegli ostacoli che impediscono al volontariato di essere in grado di leggere compiutamente e con competenza i bisogni della comunità territoriale	Attività di animazione territoriale.
Sviluppare la visibilità dell'organizzazione e delle attività sviluppate	Fornire un sostegno diretto e materiale nella promozione delle attività ed iniziative realizzate dalle organizzazioni	a. Aggiornamento e potenziamento del sito internet b. Ampliamento del "portale del volontariato". c. Pubblicazione del bimestrale "Volontariato Marche". d. Invio di una newsletter elettronica settimanale. e. Sostegno dedicato all'elaborazione grafica ed alla stampa del materiale necessario a promuovere le iniziative delle organizzazioni f. Servizio di ufficio stampa. g. Rubriche radiofoniche e televisive e spazi fissi sui mezzi di comunicazione. h. Percorso di accompagnamento e consulenza per la redazione del bilancio sociale.

BISOGNI	STRATEGIE	AZIONI
Acquisire competenze per la promozione di eventi ed iniziative mirate	Sviluppare accompagnamenti ed eventi formativi finalizzati all'acquisizione di competenze e strumenti utili a migliorare la qualità della comunicazione verso il territorio da parte delle organizzazioni di volontariato.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Percorsi consulenziali</li> <li>b. Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> </ul>
Incrementare le risorse strumentali	Fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle organizzazioni di volontariato, mettendo a disposizione strumenti per lo svolgimento della loro attività istituzionale, con particolare attenzione alle attività quotidiane legate alle funzioni di segreteria, gestione logistica e comunicazione dell'organizzazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Utilizzo, presso le strutture operative del Centro Servizi, del fax, del telefono, della fotocopiatrice, del computer, della stampante a colori e del fotostampatore.</li> <li>b. Prestito gratuito e temporaneo di beni ed uso dei locali delle sedi del CSV.</li> <li>c. Stipula di accordi convenzionali con aziende private.</li> <li>d. Organizzazione di un'attività sistematica di raccolta di beni usati di qualsiasi genere.</li> </ul>
Disporre di maggiori risorse economiche	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Promuovere la progettualità delle Organizzazioni di Volontariato.</li> <li>2. Implementare percorsi e strumenti in grado di garantire alle associazioni la disponibilità di risorse economiche, anche assicurando una collegata azione di accompagnamento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sostegno e collaborazione alla realizzazione di progetti elaborati dalle organizzazioni e presentati al Centro Servizi per il Volontariato.</li> <li>b. Consulenza e assistenza per l'elaborazione, presentazione, monitoraggio, valutazione e rendicontazione di idee progettuali su linee di finanziamento europee, nazionali, regionali e locali.</li> <li>c. Progetto Volontariato ed imprese.</li> <li>d. Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>e. Percorsi consulenziali.</li> <li>f. Garantire un accompagnamento negli adempimenti riguardanti il Cinque per Mille.</li> </ul>
Migliorare la gestione quotidiana delle attività associative, mantenendo un alto livello di attenzione alla qualità e trasparenza della stessa e ottimizzando l'organizzazione e la gestione delle risorse umane	Analizzare e risolvere gli aspetti critici della gestione quotidiana e della struttura delle organizzazioni, fornendo le indicazioni e gli strumenti necessari per gestire in maniera corretta le problematiche organizzativo-gestionali.	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>b. Prestazioni consulenziali</li> <li>c. Percorso di accompagnamento e consulenza per la redazione del bilancio sociale.</li> <li>d. Progetto Volontariato ed imprese.</li> <li>e. Servizio documentazione.</li> </ul>
Qualificare le competenze necessarie a governare questioni di carattere giuridico-legale ed aspetti di natura amministrativa-fiscale	Garantire percorsi formativi, consulenze qualificate e accompagnamenti personalizzati alle Organizzazioni di Volontariato su questioni di carattere giuridico-legale e amministrativo-fiscale	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi</li> <li>b. Prestazioni consulenziali</li> <li>c. Servizio di sostegno ed accompagnamento personalizzato per la tenuta della contabilità, anche attraverso l'uso gratuito di un software da noi creato.</li> <li>d. Servizio documentazione.</li> </ul>
Esigenza di approfondire la conoscenza dei fenomeni per orientare interventi e servizi	Approfondire la conoscenza delle tematiche/problematiche affrontate dal volontariato, anche al fine di sviluppare servizi e interventi meglio orientati ai bisogni delle comunità territoriali	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Realizzazione di una nuova edizione dell'analisi-censimento delle caratteristiche strutturali del volontariato marchigiano.</li> <li>b. Realizzazione del percorso di ricerca "Il valore aggiunto sociale ed economico del volontariato".</li> </ul>

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

## 2.2 ALCUNI DATI GENERALI SULL'ATTIVITA' SVOLTA

Nel 2007 si sono rivolte al CSV, almeno una volta, 1112 associazioni, pari al 68,77% di quelle che potenzialmente potevano avere accesso al CSV. Tale risultato è ancor più importante se confrontato con i dati del 2006 dove erano 991 le associazioni che si erano rivolte al CSV pari al 65,11% dell'universo potenziale. Tali evidenze sono ancor più interessanti perché segnano la ripresa di un trend di crescita che si era arrestato lo scorso anno.

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

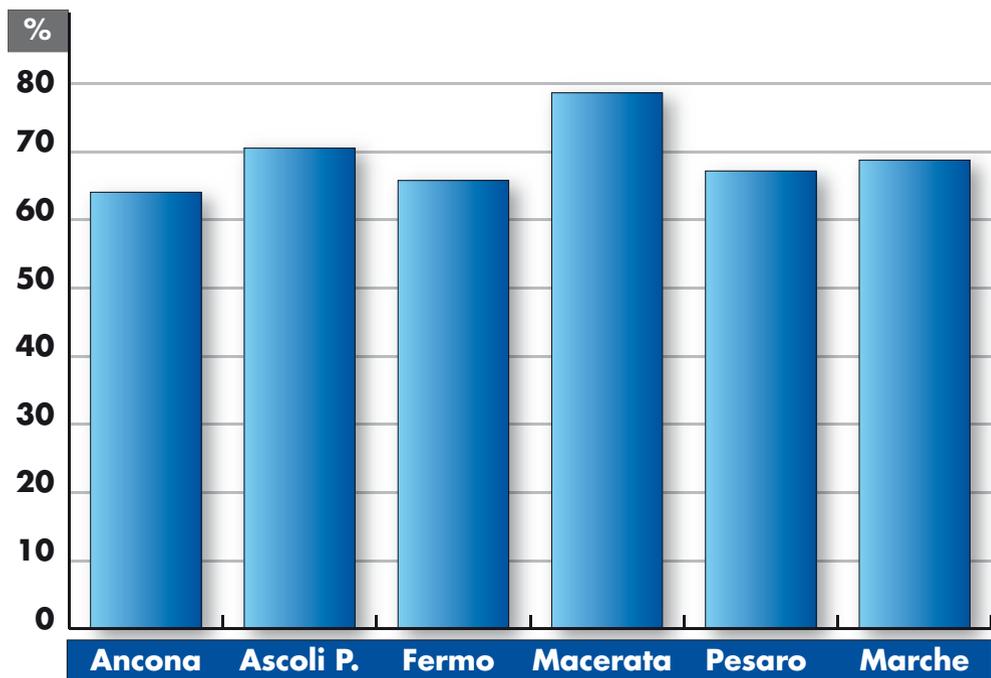
- Dalla sostanziale inattività delle stesse, che elude quindi l'espressione del bisogno
- Dall'attitudine di soddisfare direttamente le proprie necessità, ricorrendo alle risorse umane e strumentali della compagine associativa

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

38

### Adv utenti del Csv in rapporto al totale

Provincia	Adv del territorio	Adv utenti	% adv utenti su totale
Ancona	526	337	64,07%
Ascoli P.	241	170	70,54%
Fermo	152	100	65,79%
Macerata	314	247	78,66%
Pesaro	384	258	67,19%
Marche	1.617	1.112	68,77%



Come più sopra anticipato, per quanto concerne la valutazione della soddisfazione delle associazioni rispetto all'erogazione dei nostri servizi, in continuità con quanto fatto nel 2006, abbiamo ritenuto opportuno rivolgerci ad una società specializzata in indagini statistiche attraverso interviste telefoniche, che è stata individuata in Demetra S.r.l., società veneta che ha già condotto l'indagine del 2006. L'intervista telefonica è stata rivolta ad un campione di 360 associazioni che hanno fatto ricorso ai servizi del CSV (sulle 1112 su base regionale) ed ha indagato il grado di soddisfazione delle stesse rispetto ai nostri servizi e valutato l'adeguatezza degli stessi servizi ai loro bisogni. Nella tabella che segue presentiamo un riepilogo sintetico delle risultanze emerse dall'indagine di cui sopra, precisando altresì che ben il 78,8% delle associazioni contattate ha acconsentito a rispondere all'indagine: tale percentuale rappresenta un livello da primato in tali tipi di indagine, ove i risultati più lusinghieri si attestano mediamente al 40%, e costituisce un ulteriore segno della notevole considerazione che le associazioni hanno del Centro Servizi.

## Tabelle di riepilogo

	Conoscenza del servizio/azione	% di utilizzo del servizio/azione	Grado di soddisfazione			
			Per nulla	Poco	Abbastanza	Molto
Servizi logistici	93,3%	66,4%	0,0%	1,8%	27,9%	70,3%
Consulenze	86,4%	60,2%	0,0%	2,7%	43,5%	53,8%
Accompagnamento alla tenuta della contabilità e software	86,1%	29,7%	1,1%	11,5%	39,1%	48,3%
Accompagnamento alla redazione del Bilancio Sociale	79,7%	11,2%	3,3%	0,0%	60,0%	36,7%
Consulenza e accomp. per il Servizio Civile Nazionale	63,1%	15,0%	0,0%	3,1%	43,8%	53,1%
Sito internet e newsletter	95,3%	63,0%	0,4%	1,7%	58,4%	39,5%
Newsletter		59,6%				
Volontariato Marche	94,2%	89,7%	1,0%	7,5%	71,6%	19,9%
Realizzazione e stampa di materiale promozionale	90,6%	71,8%	0,4%	3,5%	32,5%	63,6%
Ufficio Stampa	72,4%	43,8%	0,0%	9,8%	40,2%	50,0%
Guide e pubblicazioni	71,6%	50,8%	0,8%	4,7%	53,9%	40,6%
Realizzazione siti	56,6%	11,4%	11,1%	16,7%	38,9%	33,3%
Documentazione	59,1%	19,4%	0,0%	4,9%	58,5%	36,6%
Sostegno alla progettazione	89,1%	60,0%	0,5%	3,7%	36,5%	59,3%
Sostegno alle iniziative formative	87,2%	50,3%	0,0%	1,3%	43,4%	55,3%
Promozione del volontariato nelle scuole	83,1%	50,5%	0,7%	10,1%	45,3%	43,9%
Formazione del Csv	93,6%	ND	1,1%	10,4%	55,8%	32,7%
Animazione territoriale	55,0%	39,1%	1,3%	7,9%	51,3%	39,5%
<b>Totale</b>	<b>79,8%</b>	<b>46,6%</b>	<b>1,3%</b>	<b>6,0%</b>	<b>47,1%</b>	<b>45,7%</b>

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

### 2.3.1 Consulenza

#### Obiettivi

Il Servizio di Consulenza si propone come strumento diretto ed immediato in grado di fornire soluzioni mirate e qualificate atte a sciogliere i singoli nodi problematici sollevati dalle organizzazioni richiedenti e, nel tempo, a fornire le necessarie competenze perché l'organizzazione possa acquisire alcune autonome capacità.

#### Caratteristiche

Il Servizio fornisce consulenza nelle seguenti aree tematiche:

- **Amministrativa fiscale:** inerente le problematiche di impostazione e gestione contabile, di redazione dei bilanci e degli altri documenti contabili, dichiarazioni e disciplina fiscale, tenuta dei libri e registri obbligatori, ecc..
- **Assicurativa:** inerente le problematiche di stipula delle assicurazioni obbligatorie e dei relativi adempimenti amministrativi;
- **Comunicazione:** inerente le forme di comunicazione interna delle associazioni e quelle verso l'esterno;
- **Disciplina del lavoro:** inerente le problematiche legate all'acquisizione di personale retribuito in termini di scelta della tipologia di rapporto, adempimenti amministrativi e profili fiscali della gestione del personale;
- **Finanziaria:** inerente le problematiche legate alla gestione finanziaria delle associazioni;
- **Raccolta fondi e marketing sociale:** inerente le problematiche legate alla gestione dell'immagine e delle relazioni delle associazioni con la comunità esterna ed al reperimento di risorse finanziarie attraverso la ricerca, l'impostazione e la gestione degli idonei strumenti consentiti dalla legge;
- **Informatica:** inerente le problematiche legate alla progettazione e alla realizzazione di archivi e applicazioni informatiche personalizzate, miranti a semplificare le procedure quotidiane di gestione dell'organizzazione;
- **Servizio Civile:** inerente le problematiche relative alla gestione di volontari in servizio civile ed all'ideazione e presentazione di progetti di impiego di volontari in servizio civile;
- **Servizio Volontario Europeo:** inerente le problematiche connesse alla presentazione da parte delle associazioni di progetti di accoglienza di giovani volontari europei

Il Servizio viene garantito dagli operatori del Csv presenti negli sportelli opera-

tivi dislocati sul territorio e dai responsabili di area presenti nella sede regionale. Il contatto, preferibilmente personale, può avvenire anche attraverso telefono, posta elettronica, fax o corrispondenza. 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 risponde in forma scritta ai quesiti inoltrati dalle organizzazioni richiedenti, ma si estende, ove necessario, all'assistenza personalizzata anche attraverso il contatto diretto tra associazione richiedente e operatore o consulente. Il tempo di risposta è fissato al massimo in due settimane dalla data di ricevimento del quesito.

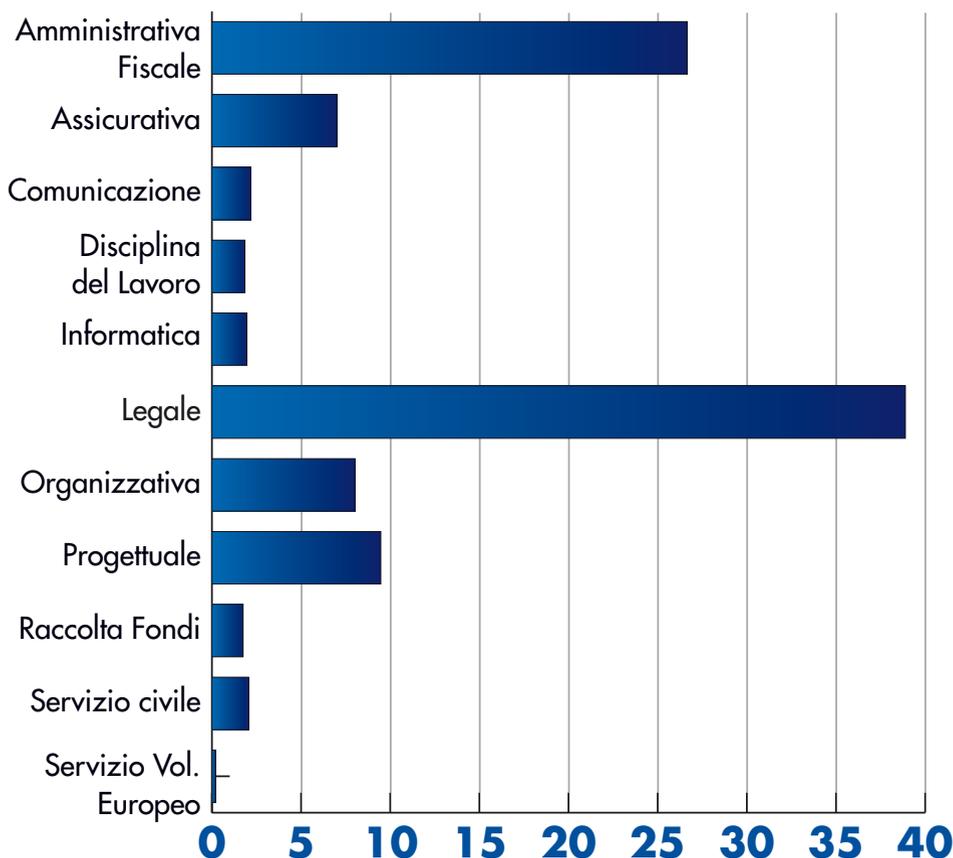
L'approccio strategico utilizzato per l'erogazione delle prestazioni si fonda su un approccio abilitante, che non si pone l'obiettivo di rimuovere i problemi attraverso un intervento esterno, ma di trasmettere al volontariato quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché possa farsi carico direttamente delle proprie istanze ed acquisire una graduale autonomia nella gestione della soluzione del problema.

### Attività nel 2007

42 Dopo la forte crescita del 2006, che aveva registrato con 1.007 servizi un aumento sul 2005 del 27%, nel 2007 si registra un dato di leggera flessione (-3% e -32 in valore assoluto). Il risultato fornisce comunque il quadro di un servizio riconosciuto dalle adv come un risorsa essenziale.

Tabella 1 – Consulenze per ambito tematico

Ambito tematico	Totale	%
Amministrativa Fiscale	259	26,65%
Assicurativa	68	7,00%
Comunicazione	21	2,16%
Disciplina del Lavoro	18	1,85%
Informatica	19	1,95%
Legale	378	38,89%
Organizzativa	78	8,02%
Progettuale	95	9,47%
Raccolta Fondi	17	1,75%
Servizio civile	20	2,06%
Servizio Vol. Europeo	2	0,21%
<b>Totale</b>	<b>975</b>	<b>100,00%</b>

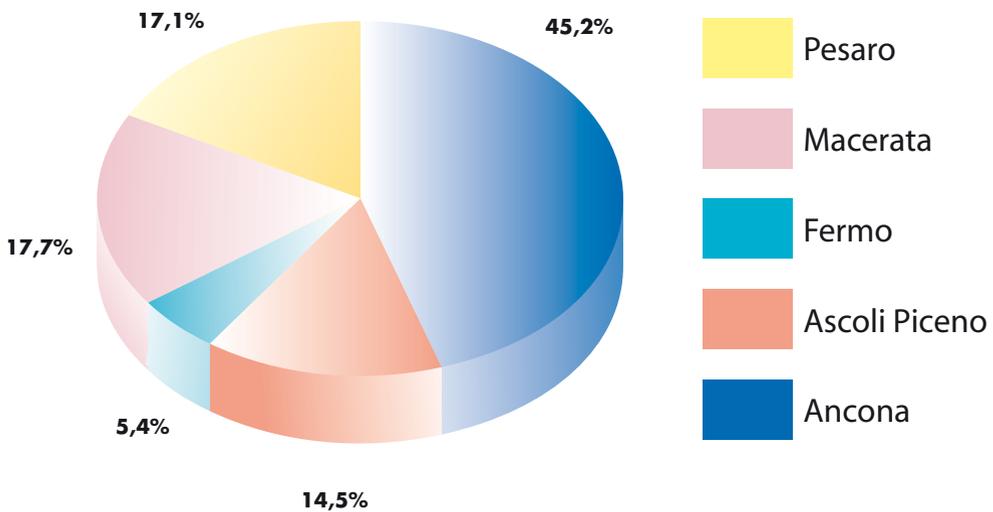


Relativamente all'ambito tematico, dai dati complessivi confrontati con quelli del 2006 emerge:

- una diminuzione delle consulenze tecniche attinenti alla gestione amministrativa-fiscale (-6%) e del personale (-10%), indice di un elevato livello di autonomia delle associazioni in tali aree anche a fronte di una normativa che non ha subito particolari riforme negli ultimi anni;
- una diminuzione delle consulenze nell'area progettuale (-16%), a testimonianza dell'importanza sempre crescente assunta dal bando direttamente gestito dal CSV;
- una drastica riduzione delle consulenze nell'area del servizio civile (-63%), ormai assorbite totalmente dall'apposita area di servizio approntata dal CSV;
- lo sviluppo delle consulenze in aree quali la comunicazione (+24%), la

raccolta fondi (+13%) e l'organizzazione (+20%) che testimoniano un'evoluzione dei bisogni delle associazioni, diretta conseguenza di una raggiunta maturità e qualificazione;

- lo sviluppo delle consulenze nell'area assicurativa (+31%), che testimonia una maggiore consapevolezza delle associazioni rispetto alle normative vigenti e che si collega anche al dato del deciso incremento delle iscrizioni al registro regionale;
- l'opportunità di sviluppare ulteriormente, pur in presenza di un trend in decisa crescita, aree consulenziali ancora "di nicchia" ma indubbiamente preziose per lo sviluppo delle associazioni. In tale contesto occorre rilevare come circa i 2/3 delle consulenze si concentrano nelle aree amministrative-fiscali e legale e nessuna delle altre aree supera il peso del 10%.



Se facciamo riferimento alla distribuzione territoriale dei servizi, il primo dato che emerge con estrema evidenza è sicuramente quello del territorio di Ancona, che passa dal 50% dell'anno scorso al 45% di quest'anno, rimanendo comunque di gran lunga il territorio con la più alta incidenza del servizio. In sostanziale aumento invece la quantità di consulenze erogate a Pesaro e Ascoli Piceno, che registrano un +4% sul 2006. Meno 4% per Macerata invece e una sostanziale continuità per Fermo che passa dal 4,5 al 5,1%.

**Tabella 2** – Consulenze per tipologia e modalità di erogazione

<b>Sportello</b>	<b>Esterna</b>	<b>Interna</b>	<b>Totale</b>	<b>% Est/Totale</b>
Amministr. Fiscale	38	221	<b>259</b>	14,67%
Assicurativa	0	68	<b>68</b>	0,00%
Comunicazione	0	21	<b>21</b>	0,00%
Disciplina del Lav.	0	18	<b>18</b>	0,00%
Informatica	0	19	<b>19</b>	0,00%
Legale	4	374	<b>378</b>	1,06%
Organizzativa	0	78	<b>78</b>	0,00%
Progettuale	8	87	<b>95</b>	8,42%
Raccolta Fondi	0	17	<b>17</b>	0,00%
Servizio civile	0	20	<b>20</b>	0,00%
Servizio Vol. Europ.	0	2	<b>2</b>	0,00%
<b>Totale complessivo</b>	<b>50</b>	<b>925</b>	<b>975</b>	<b>5,13%</b>

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

- evasa internamente dagli operatori degli sportelli e dai responsabili di area del CSV;
- affidate a collaboratori e consulenti esterni, in ragione delle specifiche competenze detenute.

Le prestazioni gestite internamente coprono il 95% delle richieste complessivamente raccolte, come nel 2006. Il restante 5% riguarda in linea generale consulenze particolarmente complesse ed articolate che richiedono l'intervento di

professionisti esterni alla struttura operativa del CSV. A tale proposito, si rileva che ben 8 degli 11 ambiti di intervento consulenziale sono gestiti totalmente in autonomia dal CSV (erano 5 nel 2005, 7 nel 2006). Le tre aree che richiedono l'apporto di consulenti esterni sono quella amministrativa-fiscale, quella legale e quella progettuale. Il territorio che fa maggiore ricorso a consulenti esterni risulta Fermo con il 18%; Pesaro ed Ancona, con percentuali rispettivamente del 7% per la prima e del 5% per la seconda si avvicinano alla media regionale. Sotto la media invece Macerata e Ascoli Piceno. Tali dati, in linea con il trend degli ultimi anni, sono spiegabili in riferimento alla differente complessità e articolazione delle richieste avanzate dalle associazioni nei diversi territori.

### TRASMISSIONE DOMANDE 5 X MILLE

In seguito alla introduzione della possibilità per le odv di accedere al contributo del 5 per mille il Csv si è attivato per offrire il servizio di trasmissione delle domande delle odv all'Agenzia delle Entrate, finalizzate ad ottenere l'iscrizione nell'elenco dei soggetti beneficiari del contributo.

Nel 2007 sono state 281 le odv che hanno usufruito del servizio, 42 in più rispetto al 2006

46 **Tabella 3**

Territorio	Numero prestazioni	%
Ancona	114	40,57%
Ascoli P.	31	11,03%
Macerata	49	17,44%
Pesaro	66	23,49%
Fermo	21	7,47%
<b>TOTALE</b>	<b>281</b>	<b>100,00%</b>

## 2.3.2 Percorsi di accompagnamento

### **SERVIZIO CIVILE VOLONTARIO**

#### **Obiettivi e caratteristiche**

Il Servizio Civile Nazionale rappresenta oggi una preziosa opportunità per le AdV, che possono avvalersi di giovani in grado di assicurare un servizio continuativo, che consente di programmare l'ampliamento e la diversificazione di attività e di iniziative (maggiore apertura dei servizi, supporto e collaborazione ai volontari dell'Associazione, maggiore disponibilità per realizzare nuovi interventi ....)

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

La scelta maturata nel 2005 dall'A.V.M. è stata quella di porsi come referente per le AdV marchigiane verso l'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile per la gestione globale del servizio in modo da permettere alle AdV convenzionate (*tecnicamente*: in accordo di partenariato) di fruire di tale occasione senza doversi accollare i gravosi oneri (selezione, formazione, gestione operativa quotidiana, rapporti con l'UNSC .....), che avrebbero reso impraticabile tale opportunità da

47

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

### **ATTIVITÀ NEL 2007**

#### **ASSOCIAZIONI ACCREDITATE**

Sono attualmente 68 le Associazioni di Volontariato, iscritte all'albo regionale che hanno sottoscritto un Accordo di Partenariato con l'A.V.M. e che sono quindi sedi accreditate per l'attuazione del servizio civile. Queste Associazioni partecipano a pieno titolo alla realizzazione del progetto, e sono coinvolte in tutte le fasi di attuazione dello stesso.

**Tabella 1** – Associazioni accreditate in accordo di partnerariato

S E T T O R E				
Territorio	SOCIALE	CULTURALE	AMBIENTALE	TOTALE
Pesaro	19	/	1	20
Ancona	8	3	/	11
Macerata	12	1	1	14
Fermo	8	1	/	9
Ascoli Piceno	11	3	/	14
<b>Totale</b>	<b>58</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>68</b>

A seguito della scelta dell'Ufficio Nazionale per il Servizio Civile di non riaprire le procedure per nuovi accreditamenti, nel corso del 2007 non si è potuto procedere a realizzare nuovi accordi, anche se numerose Associazioni di Volontariato in tutta la Regione avevano manifestato un significativo interesse ad accreditarsi con l'A.V.M.

48

## BANDO E SELEZIONE

Nel corso del 2007 i 10 progetti presentati ed approvati hanno tutti ottenuto punteggi molto elevati tant'è che ben 7 (70%) degli stessi risultano essere stati finanziati<sup>1</sup>.

Occorre sottolineare che i posti attribuiti alla Regione Marche nel 2007 sono stati 545 nel primo bando e 144 nel secondo il che, a fronte di 160 progetti approvati in ambito regionale, equivale al finanziamento dei primi 42 (circa 25%).

A seguito dell'approvazione si è provveduto alla pubblicizzazione del bando per la raccolta delle domande. Per il primo bando, a fronte di 30 posti messi a concorso, sono pervenute 44 domande. I volontari avviati in servizio sono stati 28.

Per il secondo bando, a fronte di 30 posti messi a concorso, sono pervenute 59 domande. I volontari avviati in servizio sono stati 29.

A livello regionale sono quindi 57 i ragazzi/e avviati in servizio civile. Di questi 8 hanno rinunciato e 2 si sono dimessi.

*1 - I tre progetti esclusi rientravano nei settori dell'Assistenza Minorile, Assistenza alla salute ed Educazione e promozione culturale.*

**Tabella 2** – Associazioni accreditate in accordo di partenariato

**1° bando**

<b>Progetti</b>	<b>PESARO</b>	<b>ANCONA</b>	<b>MACERATA</b>	<b>FERMO</b>	<b>ASCOLI</b>	<b>TOTALE</b>
Assistenza disabili	6	2	4	1	2	15
Assistenza Malati	8	2	3	1	1	15
<b>TOTALE</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>30</b>

**2° bando**

<b>Progetti</b>	<b>PESARO</b>	<b>ANCONA</b>	<b>MACERATA</b>	<b>FERMO</b>	<b>ASCOLI</b>	<b>TOTALE</b>
Assistenza Anziani	4	3	1	1	2	11
Tutela dell'Ambiente	2	0	2	0	0	4
Promozione Giovani	1	0	2	0	1	4
Educazione alla pace	0	0	0	0	3	3
Esclusione sociale	6	1	1	0	0	8
<b>TOTALE</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>30</b>

Dalle procedure di selezione, formazione di graduatoria e avvio al servizio si è constatata ancora una volta l'eterogeneità del territorio regionale, con ambiti territoriali in cui la proposta di servizio civile ha avuto maggior successo, e ambiti in cui la risposta è stata inferiore, anche se il dato non è da ascrivere per una minore o inefficace attività di sensibilizzazione del territorio, quanto soprattutto all'eterogeneità culturale, economica e produttiva delle diverse province. Il dato da rilevare, comunque, è che non tutte le sedi sono state coperte, e in particolare si è manifestata la difficoltà per le Associazioni del pesarese - soprattutto per l'entroterra - mentre nell'ascolano quasi tutte le sedi hanno registrato un numero di domande superiore ai posti disponibili.

## **GESTIONE**

In relazione ai progetti approvati nel 2006 i 45 volontari selezionati sono stati assegnati alla sede il 02.10.2006 ed hanno svolto il servizio civile per tutto il 2007 terminando il 01.10.2007.

In relazione ai 7 progetti approvati nel 2007, i 22 volontari selezionati con il primo bando sono stati avviati in servizio il 05.11.2007 (termine servizio 04.11.2008) mentre i 27 volontari selezionati per il secondo bando sono partiti il 04.02.2008.

Per tutti i volontari che hanno svolto il servizio durante l'anno 2007 l'A.V.M. ha garantito l'espletamento di tutta la gestione amministrativa del servizio, interfacciandosi sia con i volontari che con le Associazioni per la risoluzione di ogni problematica attinente il servizio (ferie, orari di servizio, malattie, maternità, sostituzioni, infortuni, orari, missioni, trasferte ecc.)

Le attività riconducibili alla gestione confermano il buon andamento del servizio: le AdV sono consapevoli del loro ruolo, delle funzioni e della necessità di applicare la normativa riguardante il servizio civile e il rapporto di collaborazione con gli uffici regionali del CSV è sicuramente soddisfacente; da parte loro, i volontari in servizio civile hanno manifestato disponibilità e competenza nella realizzazione di tutti gli adempimenti, normativi e procedurali, loro richiesti.

La gestione ordinaria non si discosta dal trend desumibile a livello nazionale, sia in relazione alle problematiche riscontrate e agli argomenti affrontati, sia rispetto alle percentuali di abbandono del servizio, dato "fisiologico" in linea con le tendenze nazionali e regionali, pari circa al 13%.

### FORMAZIONE DEI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE

L'UNSC considera la formazione generale dei volontari come *"un elemento strategico per fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile; sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile; assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile."*

Coerentemente l'A.V.M. ha approntato un programma formativo in quattro moduli da una giornata ciascuno che si è realizzato presso la Casa del volontariato di Porto S. Elpidio.

50

**Tabella 3** – Partecipanti segmentati per area di appartenenza (media dei quattro moduli)

Territorio	PARTECIPANTI
Provincia di Pesaro	10
Provincia di Ancona	8
Provincia di Macerata	8
Provincia di Fermo	6
Provincia di Ascoli Piceno	11
<b>TOTALE</b>	<b>43</b>

## FORMAZIONE DEI VOLONTARI DELLE ASSOCIAZIONI COME OPERATORI LOCALI DI PROGETTO

La normativa vigente prevede l'obbligo di formare i volontari delle Associazioni sede progetto che, pur avendo una competenza e un'esperienza consolidata nel proprio ambito di servizio, non hanno competenze specifiche in materia di servizio civile. La formazione degli Operatori Locali di Progetto è stata da noi affidata, come previsto dalle leggi in vigore, ad un Ente accreditato in prima classe, nello specifico a CARITAS Marche, che ha organizzato un modulo formativo replicato in tre contesti territoriali, uno a nord (Pesaro), uno al centro (Ancona) e uno a Sud (P.S.Elpidio). Complessivamente hanno partecipato 45 volontari di 38 adv.

**Tabella 4** – Partecipanti segmentati per area di appartenenza

Territorio	PARTECIPANTI
Provincia di Pesaro	17
Provincia di Ancona	8
Provincia di Macerata	9
Provincia di Fermo	4
Provincia di Ascoli Piceno	7
<b>TOTALE</b>	<b>45</b>

## MONITORAGGIO

Il sistema di monitoraggio - in itinere ed ex post - per la valutazione dell'andamento e dei risultati del progetto di servizio civile non è considerato come una fase accessoria o eventuale, ma è concepito come un processo costante di accompagnamento del progetto durante tutto l'anno.

L'A.V.M. ha elaborato, in accordo con le associazioni sedi di attuazione del progetto, un sistema di monitoraggio e valutazione interno così strutturato:

- Incontri di equipe, che consentono ai volontari una partecipazione attiva e consapevole alla vita dell'associazione.
- Incontri periodici del Responsabile del servizio Civile dell'A.V.M. con i volontari e gli operatori locali di progetto, finalizzate a verificare e riprogettare l'intervento
- un questionario riservato, da sottoporre ai volontari in SC relativamente al

grado di soddisfazione del loro servizio in Associazione.

Dagli incontri effettuati è emerso che i “nodi” avvertiti come particolarmente nevralgici sono:

- l'inadeguatezza del rimborso rispetto al monte ore di impiego (40% dei volontari contattati)
- lo svolgimento di alcune mansioni che esulano parzialmente dal progetto (8% dei volontari)
- la presenza talora discontinua dei volontari dell'Associazione nell'espletamento del servizio (6% dei volontari).

Tra gli aspetti più significativi rilevati, invece, si denota:

- il buon rapporto tra volontario e OLP (60% volontari contattati)
- la flessibilità dell'orario in relazione alle esigenze del volontario (50% volontari)
- la motivazione al servizio (30% volontari)

### PROGETTAZIONE

Per garantire la continuità dei volontari attualmente in servizio, anche per l'annualità 2007 l'AVM ha proceduto alla riprogettazione del servizio civile nazionale, in modo da garantire alle AdV una stabilità negli interventi ad oggi attivati.

52 Sono stati realizzati appositi incontri con le Associazioni (Novafeltria, Pesaro, Ancona, Macerata, Fermo, Ascoli Piceno) per la condivisione di:

- obiettivi
- piano delle attività
- contenuti dei ruoli e delle mansioni dei volontari in SC
- risorse conferite dalle singole AdV
- piano della formazione.

Rimarchevole, al riguardo la partecipazione attiva di tutte le AdV intervenute, evidenziata sia con una percentuale di presenza che si attesta ben oltre il 90% in tutti gli incontri territoriali realizzati, sia con il sensibile impegno nella predisposizione e consegna del materiale e della documentazione utile per la redazione delle schede progettuali.

Entro il mese di Ottobre 2007 si è provveduto ad inviare alla Regione Marche per la valutazione **29** progetti<sup>2</sup>, per i quali è prevista la valutazione e pubblicazione entro Giugno 2008.

*2 - Per l'anno 2007 la Regione Marche ha previsto l'elaborazione di progetti su base provinciale, e si è reso necessario pertanto la duplice articolazione delle proposte progettuali per ambito tematico e per area territoriale provinciale*

**Tabella 5** – Volontari richiesti per progetti

Provincia	Anziani	Minori	Disabili	Affetti patologie	Esclusione sociale	salute	ambiente	giovani	pace	cultura	totale
Ancona	4		6	8	6		2	2			28
Ascoli P.	3	4	2	2		2				3	16
Fermo	4		5	3	2		2	2		2	20
Macerata	2		2			3				2	9
Pesaro	3		3			6		2	2	2	18
<b>Marche</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>91</b>

## ACCOMPAGNAMENTO CONTABILE E SOFTWARE PER LA CONTABILITÀ

### Obiettivi e caratteristiche

Il servizio garantisce alle associazioni sostegno e accompagnamento personalizzato e costante per la tenuta della contabilità e lo svolgimento dei relativi adempimenti amministrativo-fiscali. Vengono fornite le informazioni necessarie a sviluppare un impianto contabile agevole e funzionale e viene formato il personale addetto alla tenuta della contabilità attraverso incontri periodici prestabiliti e attraverso la soluzione di problematiche specifiche avanzate dalle stesse associazioni.

53

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

### Attività nel 2007

Nel 2007 hanno usufruito del servizio 120 associazioni (+3 rispetto al 2006); gli interventi realizzati sono stati 252 (+32) per un totale di 446 ore di consulenza, pari a una media di 3,7 ore per associazione.

Territorio	N. interventi	Adv coinvolte	Ore
Ancona	71	31	95
Ascoli P.	19	14	32
Fermo	18	10	26
Macerata	104	42	232
Pesaro	40	23	61
<b>TOTALI</b>	<b>252</b>	<b>120</b>	<b>446</b>

Il CSV ha altresì realizzato un software per la tenuta della contabilità e la redazione del bilancio delle associazioni di volontariato. Tale software è messo a disposizione gratuitamente delle associazioni richiedenti. Solitamente a quelle associazioni che usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile viene raccomandato l'utilizzo di tale software. E' comunque possibile richiedere l'utilizzo del software anche per quelle associazioni che non usufruiscono del servizio di accompagnamento contabile.

Nel corso del 2007 detto software, denominato ARCO, è stato oggetto di alcuni perfezionamenti finalizzati a rendere maggiormente fruibile il programma da parte delle adv.

Nel 2007 sono state effettuate **53 installazioni** del programma presso le associazioni richiedenti, che, sommate alle 129 già effettuate negli scorsi anni, portano ad un totale di **182** le organizzazioni che usufruiscono di ARCO.

### **ACCOMPAGNAMENTO ALLA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE**

#### **Obiettivi e caratteristiche**

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

54

Si tratta di un percorso che richiede un forte investimento organizzativo da parte delle associazioni in quanto presuppone modalità partecipate con i soggetti che hanno un interesse nei confronti dell'organizzazione (volontari, soci, consiglieri, destinatari, ....) e la registrazione delle informazioni necessarie a conoscere contenuti e modalità delle prestazioni fornite.

Il servizio di accompagnamento è prestato direttamente presso la sede delle associazioni richiedenti dai nostri consulenti.

#### **Attività nel 2007**

Sono state promossi incontri provinciali di informazione e sensibilizzazione sul servizio nel corso dei quali le associazioni interessate hanno avuto modo di approfondire i contenuti e le modalità del processo di lavoro proposto. Chi ha poi deciso di intraprendere il percorso si è rivolto agli sportelli ed è stato messo in contatto direttamente con il consulente incaricato di seguirli.

Le associazioni che hanno aderito al progetto nel 2007 sono state 25, circa il doppio rispetto a quelle coinvolte nel 2005 (nel 2006 infatti il progetto non si è realizzato); di queste, 20 alla prima edizione e 5 alla seconda o terza edizione.

Il percorso è iniziato con un primo incontro con tutte le associazioni che ha avuto come scopo quello di spiegare in maniera dettagliata che cos'è il bilancio sociale, quali sono le sue funzioni e come procedere per la sua realizzazione.

Successivamente ciascuna associazione è stata contattata individualmente per

definire la pianificazione del percorso da compiere. Ciò ha ovviamente tenuto conto delle attività svolte, della struttura organizzativa e delle disponibilità interne sia come risorse umane, tempo e materiali a disposizione.

Data la diversa capacità di autonomia di ciascuna, per meglio rispondere alle varie esigenze si è convenuto di inquadrare il servizio di accompagnamento in tre differenti gruppi, sulla base dei diversi livelli di autonomia delle organizzazioni e sulla conseguente necessità di aiuto da parte del consulente del CSV.

Come già fatto per i bilanci sociali degli anni passati, si è cercato di seguire un comune schema di redazione di bilancio sociale, allo scopo di permettere una miglior comparazione sia dal punto di vista temporale che spaziale.

Da sottolineare in tutte le associazioni seguite una decisa volontà a compiere il percorso definito che ha fatto superare difficoltà contingenti legate alla scarsità di tempo a disposizione da parte dei volontari referenti e talvolta anche al poco materiale a disposizione.

### 2.3.3 Formazione

Il Centro Servizi in virtù dell'importanza strategica che la formazione riveste per accrescere competenze, capacità ed attitudini del volontariato ritiene il servizio formazione uno di quelli ove concentrare maggiormente il proprio impegno e le proprie risorse, nella logica di una progressiva e crescente autonomia delle associazioni. Abbiamo quindi definito un piano specifico nell'area in questione che prevede la realizzazione di attività formative secondo due modalità:

- **attività formative prodotte direttamente dal Centro Servizi,**
- **attività formative prodotte in collaborazione con una o più associazioni di volontariato.**

La formazione promossa direttamente dal Centro Servizi sostiene le capacità e le competenze comuni alle diverse associazioni, mentre l'operatività peculiare di ciascuna realtà non può che essere organizzata direttamente dall'associazione stessa.

Questi anni di attività formativa proposta e vissuta all'interno del CSV ci permettono di dire che non esiste di per se' una formazione unica, buona, efficace, utile, di qualità. Possiamo invece affermare che esiste una migliore formazione per quel contesto, per quei saperi già in possesso, per quelle modalità organizzative, per quei momenti sociali e culturali vissuti dai volontari.

Nel caso della formazione dei volontari si è all'interno di un sistema caratterizzato da vincoli organizzativi e strutturali di non poco conto (residualità del tempo a disposizione; necessità di vivere esperienze concrete di volontariato;

voglia di fare in una cornice spontanea...). All'interno di tali vincoli il Csv ha ritenuto cruciale che la formazione fosse orientata in una duplice direzione: favorire nei volontari una capacità di interrogarsi sulle strategie, motivazioni, competenze da una parte e sedimentare dall'altra acquisizioni, identità, valori. Tutto ciò nella consapevolezza di essere aver avviato un percorso che richiederà anni prima di considerarlo ultimato

### **LE INIZIATIVE FORMATIVE REALIZZATE DAL CSV**

#### **Obiettivi e caratteristiche**

Il Servizio Formazione proposto dal Csv si pone l'obiettivo di qualificare l'azione delle associazioni di volontariato relativamente a tematiche comuni a tutte le associazioni di volontariato a prescindere dal loro specifico ambito di attività.

La formazione proposta dal Csv si sostanzia in corsi, seminari e momenti formativi aperti a tutti i volontari, agli aspiranti volontari ed ai dipendenti e collaboratori delle organizzazioni di volontariato. Ciascuna organizzazione di volontariato può partecipare a ciascun corso proposto dal Csv con un numero massimo di volontari fissato di volta in volta in relazione ai contenuti trattati.

**56** Tutti i percorsi formativi sono caratterizzati da moduli di base e approfondimenti di particolari tematiche sulla base delle indicazioni espresse dai partecipanti. Al termine dell'iter formativo è stata garantita un'azione di consulenza ed accompagnamento personalizzato in grado di rispondere alle diverse esigenze espresse dalle associazioni durante le ore di formazione in aula.

#### **Attività nel 2007**

Nel 2007 sono state realizzate 97 iniziative formative per un totale di 407 ore. Nel 2006 erano state 104 gli appuntamenti formativi per un totale di 398 ore di formazione.

Ad esse hanno partecipato 1.211 volontari di 315 organizzazioni. Il numero di volontari registra un aumento rispetto all'anno precedente di circa il 7%. Un analogo aumento (8%) si ha anche per il numero di organizzazioni coinvolte, che rappresentano il 19% di quelle attive a livello regionale (percentuale invariata rimasta invariata rispetto all'anno precedente).

Complessivamente il CSV ha sostenuto un costo di 54.162 euro contro i 42.219,59 euro sostenuti nel 2006.

#### ***Le iniziative formative***

Rispetto all'anno precedente l'offerta formativa è stata completamente rinnovata, fatta eccezione per le tematiche amministrativo-fiscali che, in virtù del vivo interesse che esse mantengono, sono state riproposte anche per il 2007.

Corso	Descrizione	Durata
<b>A conti fatti</b>	<p>Il corso si prefigge l'obiettivo di fornire ai partecipanti le principali nozioni necessarie a gestire correttamente sotto il profilo amministrativo, contabile e fiscale un'organizzazione di volontariato. Il percorso formativo si è articolato in 5 moduli seminariali della durata di 2 o 3 ore ciascuno, strutturati in maniera autonoma in quanto affrontano tematiche distinte e specifiche. Ciò per permettere anche la partecipazione ad un singolo modulo.</p> <p>Di seguito l'articolazione del percorso:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Compiti e Responsabilità degli amministratori</li> <li>- La Raccolta Fondi</li> <li>- La gestione amministrativa delle attività di Raccolta Fondi</li> <li>- Gli obblighi contabili e fiscali</li> <li>- Il bilancio delle o.d.v.</li> </ul>	<b>2 ore</b>
<b>Da che parte stiamo</b>	<p>Il corso "Da che parte stiamo" ha rappresentato un momento di riflessione dedicato all'identità dell'essere volontari ed al senso del servizio volontario. Il percorso formativo ha inteso, in particolare, sviluppare le seguenti tematiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i valori e la cultura del volontariato e della solidarietà;</li> <li>- l'approfondimento della scelta e delle motivazioni al volontariato;</li> <li>- la responsabilità e l'esercizio di una cittadinanza attiva e solidale;</li> <li>- la soggettività culturale e politica del volontariato, che si sostanzia in azioni di denuncia dei diritti negati, promozione e tutela di quelli esistenti e partecipazione attiva alla programmazione, realizzazione e valutazione delle scelte pubbliche.</li> </ul> <p>La metodologia formativa è stata interattiva e sono state utilizzate anche simulazioni e lavori di gruppo.</p>	<b>9 ore</b>
<b>Parlare in pubblico</b>	<p>Il corso era rivolto in particolare a quei volontari che rivestono un ruolo pubblico all'interno della propria organizzazione di volontariato. La metodologia di lavoro è stata interattiva con momenti teorici affiancati da altri pratici con simulazioni e analisi degli stili comunicativi.</p>	<b>9 ore</b>
<b>Il case management</b>	<p>Il Case Management è un intervento definibile come un processo integrato finalizzato ad individuare i bisogni delle persone e a soddisfarli, nell'ambito delle risorse disponibili, partendo dal riconoscimento della loro unicità.</p> <p>Esso si configura come una metodologia d'intervento, articolata in 5 momenti: la valutazione iniziale, la costruzione del piano assistenziale individualizzato, la messa in atto del progetto assistenziale, il monitoraggio, la chiusura del caso. Il corso è stata un'occasione per conoscere come, quando e perché il volontario può utilizzare tale strategia d'azione; quali sono le procedure necessarie per attivare un case Management e quali strumenti e competenze richiedono.</p>	<b>9 ore</b>
<b>Internet &amp; Co.</b>	<p>Il corso è stato pensato per affiancare il volontario nella progettazione e gestione di un sito internet e delle pagine dedicate all'associazione. La metodologia di lavoro è stata laboratoriale e ad alcuni momenti teorici introduttivi sono seguiti esercizi pratici e simulazioni al pc.</p>	<b>6 ore</b>
<b>I sabati del Volontariato</b>	<p>I sabati del volontariato sono organizzati attraverso moduli unici e ruotano attorno ad un intervento centrale condotto da esperti di livello nazionale ed internazionale quale momento di confronto con esperienze di eccellenza ed apertura di possibili nuovi scenari da esplorare.</p> <p>Segue poi la presentazione di casi ed esperienze concrete, relativi alla tematica del seminario e quindi un momento di discussione finale. Nel 2007 si sono tenuti i primi due appuntamenti sui 7 previsti che hanno riguardato in particolare: La comunicazione ed il marketing sociale ed Identità e missione del volontariato</p>	<b>4 ore</b>

Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione promossi dal Csv per tipologia

Corso	N. corsi	N. volontari formati	Media N. Volontari a corso
A conti fatti	58	557	9,6
Da che parte stiamo	6	99	16,5
Parlare in pubblico	14	233	16,6
Il case management	4	31	7,8
Internet & Co.	12	203	16,9
I sabati del Volontariato	2	47	23,5
<b>Totali</b>	<b>97</b>	<b>1.211</b>	<b>12,48</b>

Riepilogo regionale della valutazione degli allievi sui Docenti e Corsi di Formazione promossi dal Csv per tipologia  
(NB: scala dei valori da 1 "per niente" a 5 "molto")

Corso	Interesse	Utilità	Metodo	Contenuti	Clima	Chiarezza	Completezza	Esposizione	Ascolto
<b>A conti fatti</b>	4.6	4.6	4.5	4.6	4.6	4.7	4.7	4.7	4.7
<b>Parlare in Pubblico</b>	4.5	4.2	4.5	4.2	4.6	4.7	4.5	4.7	4.7
<b>Da che parte stiamo</b>	4.7	4.3	4.1	4.4	4.3	4.7	4.5	4.7	4.7
<b>Il case management</b>	4,6	4,4	4,4	4,6	4,8	4,8	4,6	4,8	4,8
<b>Internet &amp; Co.</b>	4,5	4,4	4,3	4,2	4,2	4,5	4,4	4,3	4,4

58

### Analisi per territorio

Riepilogo regionale dei Corsi di Formazione promossi dal Csv per territorio

Territorio	N. corsi	Ore complessive formazione	N. volontari formati	N. associazioni di volontariato	% su totale associazioni di volontariato attive
Ancona	26	112	331	85	16,2%
Ascoli Piceno	13	35	170	47	19,5%
Fermo	8	41	81	26	17,1%
Macerata	21	93	273	73	23,2%
Pesaro	28	114	315	84	21,9%
<b>Totali</b>	<b>97</b>	<b>407</b>	<b>1211</b>	<b>315</b>	<b>19,5%</b>

## **LE INIZIATIVE FORMATIVE PROMOSSE DALLE ADV**

### **Obiettivi**

I percorsi formativi proposti direttamente dal CSV si riferiscono a problematiche comuni a tutte le organizzazioni di volontariato. Per le tematiche inerenti i molteplici ambiti di intervento del volontariato, il CSV sostiene attraverso varie modalità la realizzazione di proposte formative da parte delle stesse associazioni.

### **Caratteristiche**

Il supporto del Centro Servizi si esplica attraverso le seguenti modalità:

- l'affiancamento ed il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- l'assunzione in proprio degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa quali docenti, materiale e strumentazione didattica, materiale per la promozione dell'iniziativa. In tale ambito il CSV non effettua erogazioni monetarie alle associazioni richiedenti, ma opta per la soluzione secondo la quale i documenti contabili che si riferiscono ai costi del percorso formativo, a carico del CSV, vengono direttamente intestati al CSV che provvede al relativo pagamento

59

E' altresì garantito un accompagnamento costante durante tutta la realizzazione del percorso formativo finalizzato a risolvere i problemi che dovessero verificarsi e quindi ad assicurare un corretto ed efficace svolgimento della proposta formativa.

Il Centro Servizi si fa altresì carico di realizzare una puntuale attività di valutazione finale delle azioni formative così realizzate, anche attraverso appositi strumenti formali che la o le associazioni proponenti si impegnano a predisporre secondo le indicazioni impartite.

Le associazioni presentano, secondo scadenze, modalità e criteri resi pubblici definiti attraverso una apposita Guida, le loro proposte e progetti formativi (corsi, seminari, convegni).

Le proposte vengono valutate, sulla base di criteri resi pubblici nella Guida da una commissione composta dal responsabile operativo dell'area formazione del Centro Servizi, dal coordinatore del Centro Servizi, da un esperto di percorsi formativi nelle organizzazioni non-profit nominato dal Consiglio Direttivo dell'A.V.M. e dal responsabile politico dell'area formazione del Centro Servizi nominato dal Consiglio Direttivo dell'A.V.M.. Il Consiglio Direttivo dell'A.V.M. approva le iniziative presentate, secondo le indicazioni pervenute dalla commissione istruttoria.

Il Centro Servizi si impegna a valutare le proposte formative entro due mesi da ogni scadenza prevista per la presentazione delle stesse.

### Attività nel 2007

Nel 2007 le scadenze per la presentazione delle proposte sono state il 28 febbraio, il 31 maggio ed il 31 ottobre.

Sono state 240 le proposte formative presentate e 219 quelle approvate, pari al 91,25% di quelle ammissibili, e 208 quelle realizzate, pari al 95% di quelle approvate. Gli oneri sostenuti sono pari a euro 340.383.

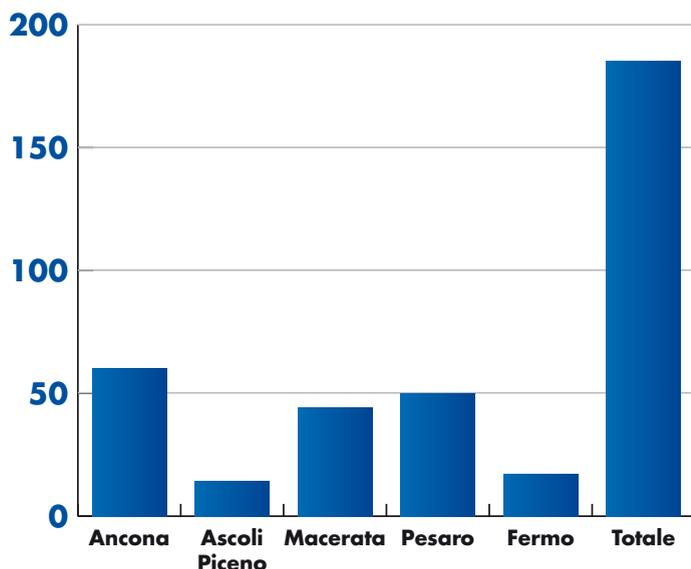
Nello stesso periodo il Centro di Servizio per il Volontariato ha messo a disposizione delle associazioni di volontariato competenze e professionalità, singole ed occasionali, di docenti ed esperti sostenendo oneri per 8.054 euro.

Riepilogo generale dei corsi di formazione delle sessioni di ottobre 2006, febbraio 2007 e maggio 2007

### DATI AGGREGATI

Provincia	N. corsi	Ore complessive formazione previste	N. ore medio a corso	N. volontari previsti	N. Volontari medi a corso	Costo complessivo previsto
Ancona	60	1688	28,13	2115	35,25	105.173
Ascoli P	14	410	29,25	385	27,50	25.940
Macerata	44	1275	28,97	1506	34,23	104.796
Pesaro	50	1378	27,56	2180	43,60	90.090
Fermo	17	471	27,71	625	36,76	32.876
<b>Totale</b>	<b>185</b>	<b>5221</b>	<b>28,22</b>	<b>8.191</b>	<b>44,28</b>	<b>358.875</b>

Numero dei corsi



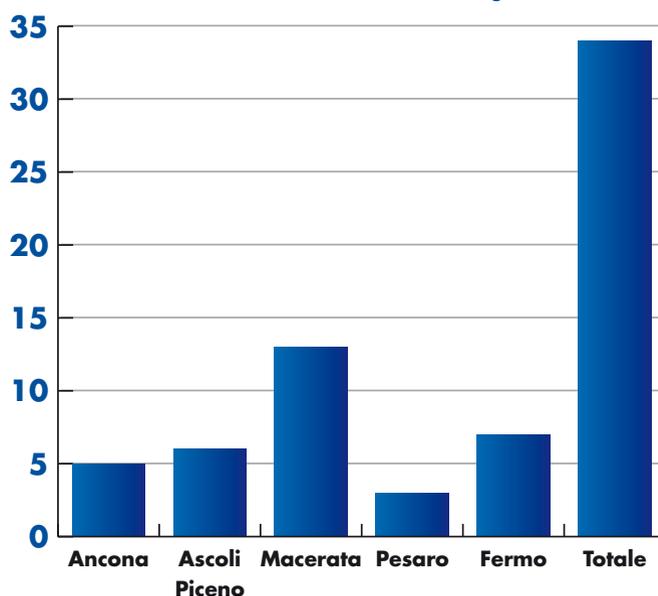
Regione	Costo medio a corso	Costo medio a volontario	Costo orario
<b>Totale</b>	<b>1.939</b>	<b>43</b>	<b>68</b>

Riepilogo generale dei seminari e convegni delle sessioni di ottobre 2006, febbraio 2007 e maggio 2007

**DATI AGGREGATI**

Provincia	N. seminari e convegni	Ore complessive formazione previste	N. ore medio a corso	N. volontari previsti	N. Volontari medi a corso	Costo complessivo previsto
Ancona	5	52	10,30	410	82,00	9.320
Ascoli P	6	62	10,33	550	91,67	10.794
Macerata	13	111	8,50	1190	91,54	23.669
Pesaro	3	46	15,33	510	170,00	6.722
Fermo	7	53	7,57	640	91,43	11.955
<b>Totale</b>	<b>34</b>	<b>323</b>	<b>9,50</b>	<b>3.300</b>	<b>97,06</b>	<b>62.460</b>

Numero dei seminari/convegni



62

Regione	Costo medio a corso	Costo medio a volontario	Costo orario
<b>Totale</b>	<b>1.837</b>	<b>18</b>	<b>193</b>

Di seguito presentiamo un confronto tra i dati a preventivo desunti dal totale delle iniziative formative presentate ed i dati a consuntivo relativi iniziative formative che tra quelle approvate sono state effettivamente realizzate entro il 31 dicembre 2007.

Riepilogo generale dei corsi di formazione, convegni e seminari delle sessioni di ottobre 2006, febbraio 2007 e maggio 2007

DATI AGGREGATI A PREVENTIVO E CONSUNTIVO

Regione	N. iniziative formative	Ore		Costo complessivo
		complessive formazione	N. volontari	
APPROVATE	219	5.544	11.491	421.335
REALIZZATE	208	5.242	10.087	340.383

Se analizziamo gli scostamenti tra iniziative formative previste e realizzate si evidenzia come appena il 5 % (11 in v.a.) delle proposte formative presentate non sono state realizzate. Ciò ovviamente si riflette sugli altri dati caratteristici di un percorso formativo.

Analizzando tali scostamenti balza subito agli occhi come la diminuzione del numero dei volontari partecipanti e dei costi sostenuti, rispetto a quanto preventivato, sia più che proporzionale rispetto alla diminuzione delle iniziative previste. Ciò fa presumere come nella diminuzione del numero dei volontari partecipanti e dei costi sostenuti abbiano influito anche altri fattori, oltre alla mancata realizzazione di alcune delle iniziative formative previste e cioè:

- Per il numero dei volontari: le troppo alte aspettative che le associazioni proponenti avevano in relazione alla partecipazione all’iniziativa proposta. Elemento poi confermato nell’analisi qualitativa degli esiti dei percorsi formativi realizzati.
- Per i costi sostenuti: la difficoltà di prevedere oggettivamente e con congruo anticipo i costi che si andranno a sostenere e l’inclinazione a tenersi “un po’ larghi” al fine di evitare imprevisti.

Confronto generale dei corsi di formazione, convegni e seminari degli anni 2006 e 2007

#### DATI AGGREGATI A CONSUNTIVO

ANNO	TOTALE INIZIATIVE	ONERI	N. ORE	N. VOL.
<b>2006</b>	196	307.011,00	4.895	9.125
<b>2007</b>	208	340.383,47	5.242	10.087

Analizzando invece i dati del 2007 rispetto a quelli del 2006 si evidenzia come il numero delle iniziative presentate aumenti del 6,1% (12 proposte formative in v.a.), il numero dei volontari partecipanti aumenti del 10,5 % (962 volontari in v.a.), il numero delle ore di formazione erogate aumenti del 7% (347 ore in v.a.) e i costi sostenuti aumentino del 10,9% (33.372,47 euro in v.a.). Da tali evidenze emerge come il numero dei volontari partecipanti ed i costi aumentino in maniera più che proporzionale rispetto all’aumento del numero delle iniziative presentate, mentre proporzionalmente aumentano le ore di formazione erogate. Ciò fa presumere una maggiore partecipazione alle iniziative formative proposte nel 2007 ed anche la necessità di sostenere maggior oneri per realizzarle.

### Associazioni coinvolte almeno una volta

Provincia	Numero	%
Ancona	103	27,0%
Ascoli	56	14,7%
Fermo	35	9,2%
Macerata	94	24,6%
Pesaro	94	24,6%
<b>Totale</b>	<b>382</b>	<b>100,0%</b>

### Associazioni coinvolte in più di un'iniziativa

Provincia	Numero	%
Ancona	37	27,4%
Ascoli	16	11,9%
Fermo	15	11,1%
Macerata	29	21,5%
Pesaro	38	28,1%
<b>Totale</b>	<b>135</b>	<b>100,0%</b>

64

Il dati proposti nelle due tabelle sopra riportate, mostrano rispettivamente il numero delle associazioni che almeno una volta e quelle che più di una volta hanno proposto iniziative formative al CSV e la loro distribuzione nelle diverse province. Nel complesso **il 23,6% della totalità delle associazioni** presenti a livello regionale hanno presentato al CSV percorsi formativi da sostenere. Tale dato rappresenta è in aumento rispetto al 2006 (+7%).

### La valutazione qualitativa ex post delle iniziative di formazione proposte dalle adv

Nell'analizzare le attività formative proposte direttamente dalle associazioni di volontariato e supportate dal CSV è stato utilizzato uno strumento di monitoraggio e valutazione che potesse dar conto di considerazioni a più ampio raggio.

Sino ad oggi il CSV ha inteso monitorare la propria azione di accompagnamento formativo alle odv in una logica di *accountability*.

In particolare gli indicatori di valutazione utilizzati, nella gran parte quantitativi ed in alcuni casi qualitativi, hanno riguardato fino ad oggi prevalentemente la conformità ossia si cercava di capire se le azioni messe in campo attraverso le iniziative formative erano conformi a quelle dichiarate nelle ore di docenze, nei destinatari indicati e nelle voci di costo. Inoltre attraverso dei sistemi relativamente informali (rapporti tra odv e operatori) si analizzava la soddisfazione espressa dai volontari.

Per i corsi di formazione attivati dalle odv nel 2007 attraverso l'accompagnamento del CSV, per la prima volta si sono realizzate delle interviste semi strutturate con l'obiettivo di comprendere gli esiti della formazione sulle associazioni proponenti e sui volontari e cittadini in generale che hanno partecipato ai corsi e ai convegni; l'impatto eventuale, se rilevato; il processo attivato e i relativi apprendimenti.

Rimandando per maggiori approfondimenti al documento integrale che trovate nel report annuale di attività 2007 disponibile nel nostro sito internet, nelle tabelle seguenti diamo conto di due prioritari elementi analizzati nel corso dell'intervista; ci riferiamo in particolare all'impatto rilevato dell'iniziativa formativa presentata ed ai suggerimenti che le associazioni proponenti si sentono di dare a chi volesse realizzare un'iniziativa simile.

### Gli esiti e l'impatto dell'iniziativa formativa

GLI ESITI/IMPATTO	Valore assoluto	Valore %
E' stato elaborato un nuovo progetto	2	6%
Si sono sviluppate in continuità con il corso nuove azioni	5	14%
Si sono approfondite tematiche importanti	9	25%
E' aumentato il numero dei volontari	10	28%
E' aumentata la motivazione dei volontari già attivi	4	11%
Si sono attivate iniziative in rete con istituzione e altre organizzazioni	1	3%
Si sono professionalizzati i volontari	5	14%
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>

### Indicazioni e suggerimenti

	Totale	%
Anticipare e lavorare bene sul l'organizzazione	9	6%
Coinvolgimento di molte realtà nella progettazione, anche non odv	11	7%
Fare più promozione all'iniziativa e utilizzare molti canali	29	19%
Attenzione al periodo (estate, matala...)	7	5%
Lezioni pratiche e stage	8	5%
Molta pazienza nel raccordare le sensibilità e le disponibilità degli attori territoriali.	2	1%
Coinvolgere volontari giovani	2	1%
Farsi supportare nell'organizzazione dal csv	4	3%
Utilizzare una metodologia didattica interessante	10	7%
Lavorare con gruppi piccoli	6	4%
Spazio adeguato e sedi raggiungibili-orari adeguati	19	13%
Avere chiari gli obiettivi del corso	8	5%
Raccogliere tutto il materiale prodotto	4	3%
Pensare ai partecipanti come risorsa da ascoltare e coltivare	3	2%
Docenti qualificati	13	9%
Raccordarsi con il docente	7	5%
Fare la valutazione	9	6%
<b>Totale</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

## 2.3.4 Sostegno alle attività formative delle adv

### Obiettivi e caratteristiche

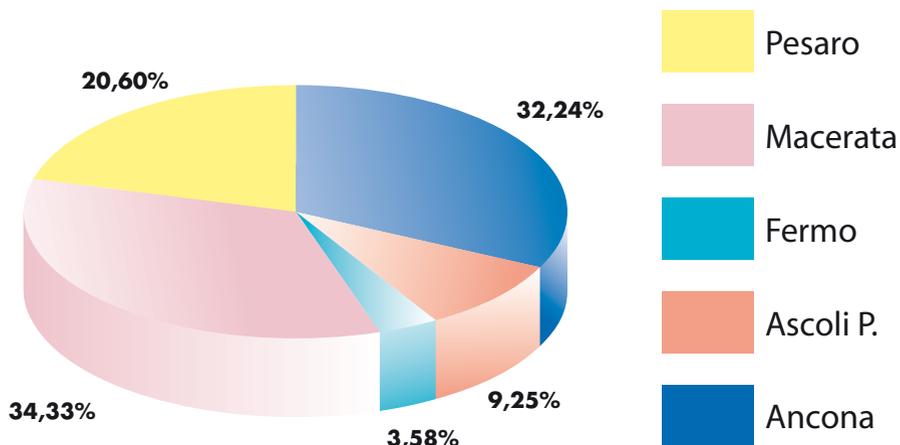
Il servizio di sostegno alle attività formative mira a sviluppare le competenze formative delle associazioni affinché siano in grado di progettare e realizzare iniziative formative rispondenti ai bisogni di qualificazione dei volontari.

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

### Attività nel 2007

Di seguito riportiamo la specifica dei servizi erogati nel 2007

Sostegno alle attività formative delle adv					
Provincia	Elaborazione proposta	Accompagnamento, monitoraggio e valutazione	Tot. N°	%	
Ancona	84	132	216	32,24%	
Ascoli P.	20	42	62	9,25%	
Fermo	8	16	24	3,58%	
Macerata	44	186	230	34,33%	
Pesaro	38	100	138	20,60%	
<b>Regione</b>	<b>194</b>	<b>476</b>	<b>670</b>	<b>100,00%</b>	



Le prestazioni realizzate passano da 529 del 2006 a 670 del 2007, con un incremento di circa il 27%. Più in dettaglio si riscontra che i servizi di elaborazione della proposta rimangono pressoché costanti (erano 197 nel 2006), mentre aumentano del 40% i servizi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione, che passano da 331 a 476.

### 2.3.5 Documentazione

#### Obiettivi e caratteristiche

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

La documentazione disponibile per le organizzazioni di volontariato è relativa alla normativa nazionale e regionale riguardante le associazioni di volontariato e a tematiche sociali nelle seguenti aree: carcere, nomadi, immigrazione, ambiente, anziani, cooperazione sociale e internazionale, politiche giovanili, disagio psichico, famiglia, handicap, minori, pace, politiche e servizi sociali, sanità, dipendenze, volontariato. Su richiesta, si possono eseguire ricerche bibliografiche "ad hoc", commentate o meno, per raccogliere documenti più specifici (approfondimenti, individuazione testi, materiale per corsi di formazione e tesi di laurea).

68

La documentazione è solo in piccola parte presente presso le sedi del CSV. Per lo più esso si trova nel Centro documentazione gestito dall'associazione di volontariato "Gruppo Solidarietà" di Moie (AN), con cui il CSV ha siglato una convenzione. Tale Centro documentazione si compone di circa 6.000 libri, oltre 400 riviste specializzate (presenti le ultime 14 annate), 2.000 articoli catalogati, oltre 1.500 documenti (atti, progetti, risoluzioni); l'archivio legislativo è composto da oltre 3.000 leggi nazionali e regionali; i servizi pubblici e privati censiti sono oltre 19.000.

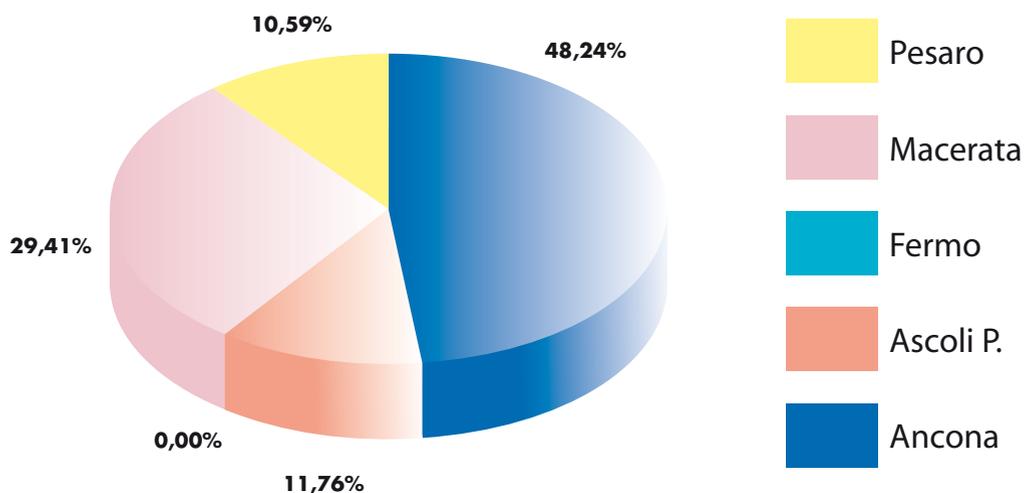
Gli archivi del Centro documentazione sono consultabili presso gli sportelli del CSV o direttamente sul sito internet attraverso una banca dati informatica. Tutto il materiale a disposizione viene reso accessibile in tempi brevi alle associazioni interessate. Sono gli operatori degli sportelli del CSV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

#### Attività nel 2007

Nel 2007 sono stati effettuati 85 prestazioni che si sostanziano in prestiti o cessione di materiale documentale.

Pur nella consapevolezza che i bisogni cui i servizi di documentazione intendono rispondere presuppongono un elevato livello di maturità culturale ed organizzativa delle associazioni, caratteristiche di una minoranza del volontariato marchigiano, è innegabile che i servizi erogati sono indubbiamente ridotti, anche se registriamo un aumento del 16% rispetto al 2006.

Documentazione		
Provincia	N°	%
Ancona	41	48,24%
Ascoli P.	10	11,76%
Fermo	0	0,00%
Macerata	25	29,41%
Pesaro	9	10,59%
<b>Regione</b>	<b>85</b>	<b>100,00%</b>



## 2.3.6 Informazioni

### Obiettivi e caratteristiche

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

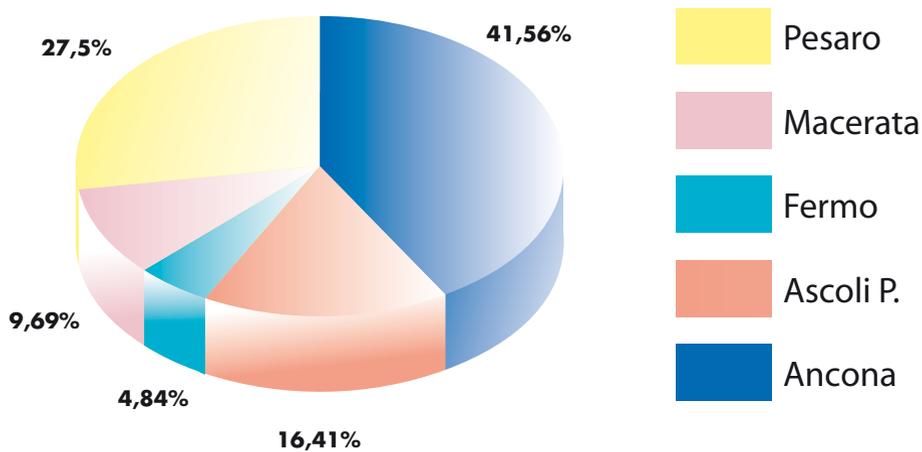
Il servizio "informazioni" è disponibile presso tutti gli sportelli.

### Attività nel 2007

Nel 2007 è stata data risposta a 640 richieste informative (+100% rispetto al 2006).

### Attività nel 2007

	Informazioni	
Provincia	N° richieste	%
Ancona	266	41,56
Ascoli P.	105	16,41
Fermo	31	4,84
Macerata	62	9,69
Pesaro	176	27,50
<b>Regione</b>	<b>640</b>	<b>100,00</b>



L'analisi della distribuzione territoriale risulta estremamente interessante poiché rileva una estrema eterogeneità dei diversi contesti.

### 2.3.7 Comunicazione

#### Obiettivi

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

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

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

#### Caratteristiche, modalità di accesso e attività nel 2007

##### Periodico "Volontariato Marche"

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

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

Nel 2007 sono stati pubblicati 6 numeri di "Volontariato Marche", stampando circa 17.000 copie complessive, per un costo complessivo di 28.757 euro.

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

Nel corso del 2007 il sito internet del Centro è stato completamente rinnovato, sia nella grafica che nei contenuti.

##### Newsletter elettronica

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

La newsletter elettronica viene inviata a tutte le associazioni di volontariato di cui è disponibile l'indirizzo di posta elettronica e a tutte le persone che ne fanno richiesta attraverso uno spazio dedicato sul nostro sito internet.

## Ufficio Stampa

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

Inoltre il Centro si impegna a fornire alle associazioni interessate gli strumenti per svolgere in proprio il delicato compito di ufficio stampa e più in generale per sviluppare competenze sulle forme di comunicazione interna o esterna.

Nel corso del 2007 sono stati erogati 474 servizi di ufficio stampa (251 nel 2006).

## Attività nel 2007

Provincia	Uff. stampa	
	N°	%
Ancona	104	21,94%
Ascoli P.	120	25,32%
Fermo	22	4,64%
Macerata	90	18,99%
Pesaro	138	29,11%
<b>Regione</b>	<b>474</b>	<b>100,00%</b>

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

### Sostegno alla promozione delle iniziative delle adv

Questo servizio permette alle associazioni di realizzare strumenti cartacei per comunicare e promuovere le loro attività ed iniziative. L'oggetto del servizio non riguarda la sola elaborazione grafica e stampa del materiale promozionale, ma cerca sempre di coinvolgere le 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 2007 i servizi erogati sono stati 757 contro i 491 del 2006

Provincia	Solo		Elaborazione grafica e stampa	%	Totale complessivo	%
	elaborazione grafica	Solo Stampa				
Ancona	133	53	88	32,5%	274	36,2%
Ascoli P.	60	23	37	14,9%	120	15,9%
Fermo	9	10	17	9,4%	36	4,8%
Macerata	137	2	65	19,4%	204	26,9%
Pesaro	34	24	65	23,7%	123	16,2%
<b>Regione</b>	<b>373</b>	<b>112</b>	<b>272</b>	<b>100,0%</b>	<b>757</b>	<b>100,0%</b>

### Portale e Realizzazione siti internet

Il Csv gestisce il portale [www.volontariatomarche.it](http://www.volontariatomarche.it) nel quale sono ospitati gratuitamente i siti di 64 associazioni, che rappresenta una fondamentale vetrina per il volontariato marchigiano ed anche un luogo di confronto e scambio di esperienze tra le diverse associazioni presenti. Nel corso del 2007 si è proceduto ad una completa rivisitazione grafica e tecnica del portale.

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

## Siti internet

Provincia	Realizzati nel 2007		
	dal CSV	Ospitati	%
Ancona	2	18	28,13%
Ascoli P.	1	5	7,81%
Fermo	2	11	17,19%
Macerata	0	12	18,75%
Pesaro	3	18	28,13%
<b>Regione</b>	<b>8</b>	<b>64</b>	<b>100,00%</b>

### 2.3.12 Supporto logistico

#### Obiettivi

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

#### Caratteristiche

Tutti gli sportelli del Centro di Servizio per il Volontariato, negli orari di apertura, forniscono direttamente i seguenti servizi d'uso:

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

Grazie ad un fotostampatore ubicato presso la sede regionale di Ancona e alle stampanti laser a colori presenti nei cinque sportelli principali, è possibile realizzare piccoli lavori tipografici a colori di buona qualità.

Viene inoltre effettuato il prestito in comodato gratuito e temporaneo dei beni di proprietà del CSV (computer, lavagna luminosa, proiettore, TV, videoregistratore, videoproiettore, ecc...) utilizzati per lo svolgimento delle attività istituzionali delle associazioni richiedenti.

Solo per l'anno corrente è stato promosso un progetto finalizzato a favorire l'informatizzazione delle associazioni di volontariato marchigiane ed a rispon-

dere alle esigenze delle adv che, in particolar modo le più piccole, hanno spesso difficoltà a dotarsi di un computer. Il tutto nell'ottica di una sempre maggiore centralità dell'informatica nella vita delle associazioni e dei volontari e della fondamentale importanza di detto strumento per facilitare la comunicazione.

### Attività nel 2007

Nel 2007 le prestazioni complessivamente fornite sono state 8.669, con un aumento del 13,1% rispetto al 2006.

Il servizio che riscuote maggiore successo è sicuramente quello delle stampe (fotocopiatrice, fotostampatore e stampa a colori), per il quale sono state erogate 4.613, pari al 53% di tutti i servizi di base. Il dato è in continuità con il 2006 dove questo servizio rappresentava il 54%.

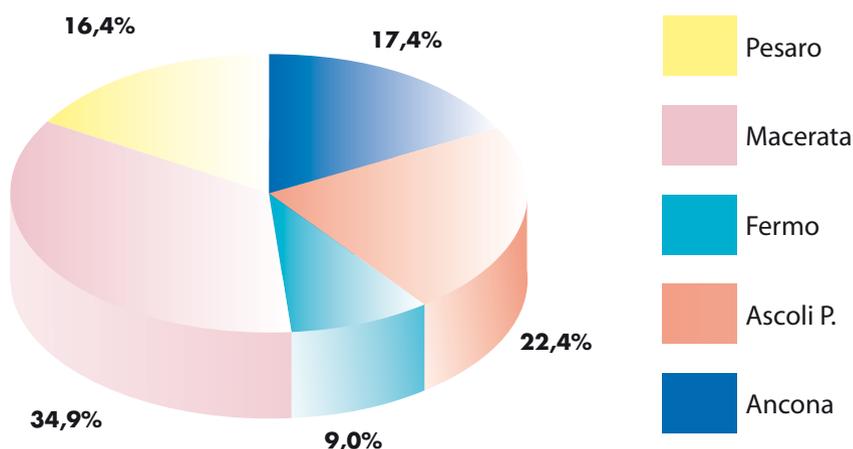
In discontinuità con gli anni precedenti è la distribuzione dei servizi negli sportelli: le prestazioni erogate presso i cinque sportelli istituiti nei capoluoghi di provincia scendono dal 60% del totale regionale al 54%. Ciò conferma la bontà della scelta a suo tempo operata dal CSV di facilitare l'accesso delle associazioni a tali servizi, garantendo una presenza capillare nella regione.

### Tabella 1

76 Ripartizione dei servizi di base per tipologia e territorio<sup>3</sup>

Tipologia servizio									
Provincia	Computer e internet	Tel/Fax	Stampe	Prestito beni	Uso sala riunioni	Tot.	% sul totale reg.	Adv nella Prov. %	% incr. 2006 2007
Ancona	143	220	855	182	110	1.510	17,4%	32,5%	-18,2%
Ascoli P.	348	728	760	59	43	1.938	22,4%	14,9%	37,7%
Fermo	40	266	425	42	3	776	9,0%	9,4%	17,4%
Macerata	456	652	1.682	205	30	3.025	34,9%	19,4%	22,6%
Pesaro	160	216	891	108	45	1.420	16,4%	23,7%	10,4%
<b>Marche</b>	<b>1.147</b>	<b>2.082</b>	<b>4.613</b>	<b>596</b>	<b>231</b>	<b>8.669</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>13,1%</b>

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



Come precedentemente esplicitato, i servizi di base rappresentano il livello più agevole ed elementare di accesso al più ampio paniere di prestazioni complessivamente erogato dal CSV. Essi sono tuttavia molto indicativi del sistema di relazioni/contatti che legano il CSV ed i singoli sportelli al territorio ed al tessuto associativo di riferimento.

### Bando per l'informatizzazione delle adv

Nel secondo semestre 2007 è stato realizzato un bando che metteva a disposizione 140 personal computer in comodato gratuito per un triennio alle organizzazioni di volontariato che avessero svolto attività nel 2007 e con un bilancio che non presentasse entrate superiori a 25.000 euro o inferiori a 1.000.

Sono pervenute al CSV 114 domande. Di queste 14 non rispettavano i requisiti del bando, che si è concluso dunque con l'assegnazione di 100 computer ad altrettante associazioni. I computer sono stati installati a cura del CSV presso le sedi delle associazioni destinatarie.

Provincia	PC assegnati	%
Ancona	24	24,0%
Ascoli P.	14	14,0%
Fermo	9	9,0%
Macerata	25	25,0%
Pesaro	28	28,0%
<b>Marche</b>	<b>100</b>	<b>100,0%</b>

# 2.4 SOSTEGNO ALLA PROGETTAZIONE SOCIALE

### Obiettivi

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

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

### 78 Descrizione<sup>4</sup>

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

Le fasi del processo sono le seguenti:

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

*4 - Nell'area progettazione garantiamo anche un'azione di informazione e consulenza per la definizione dell'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...). Per le attività svolte in tale contesto si rimanda al paragrafo riguardante le consulenze offerte.*

- mondo del volontariato, ma che non avevano ancora avuto modo di tradursi in progettualità concrete;
- mediante una funzione di stimolo finalizzata ad accompagnare le AdV verso la razionalizzazione di interventi innovativi, in grado di rispondere ai bisogni emergenti e complessi del territorio.
- b) consulenza ed accompagnamento per la definizione dei progetti. Nel contesto di tale attività è 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, promuovendo la costruzione di significative reti territoriali;
  - c) raccolta e valutazione dei progetti presentati. La trasparenza e l'obiettività della valutazione delle proposte progettuali è garantita dal lavoro di una commissione tecnica composta da tre qualificati esperti di progettazione indicati rispettivamente dall'AVM, dall'Assessorato ai Servizi Sociali della Regione Marche e dal Coordinamento delle Fondazioni di origine bancaria delle Marche. Tale commissione svolge le sue funzioni in piena autonomia e risponde del proprio operato al Consiglio Direttivo dell'AVM esclusivamente per quanto concerne la coerenza con i criteri, le modalità e le condizioni previste per la presentazione e valutazione dei progetti.
  - d) realizzazione dell'intervento progettato. In tale contesto gli operatori del Centro Servizi garantiscono un costante affiancamento a tutte le associazioni coinvolte, finalizzato ad un'efficace implementazione delle attività previste
  - e) valutazione conclusiva degli esiti e dell'impatto prodotto dai singoli progetti. Essa viene condotta anche attraverso una professionalità esterna, cui è conferito l'incarico di supervisionare la corretta applicazione del sistema di valutazione per tutte le iniziative approvate.

Ogni organizzazione di volontariato può presentare al massimo due progetti: uno quale associazione capofila ed uno quale associazione partner.

### **Attività nel 2007**

Relativamente ai progetti presentati nel 2005, che si sono avviati nell'autunno 2006 per concludersi a giugno 2008, è proseguita l'attività di assistenza, accompagnamento e monitoraggio.

Relativamente ai progetti presentati nel 2006, sono state incontrate tutte le associazioni che hanno avuto i progetti approvati, programmando l'avvio delle attività progettuali, che è avvenuto, nella maggioranza dei casi, nei mesi di settembre e ottobre.

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

- formalizzazione, d'intesa con l'Assessorato ai Servizi Sociali della Regione Marche ed il Coordinamento delle Fondazioni bancarie delle Marche e con l'approvazione del Comitato di Gestione, della guida che definisce modalità di presentazione e criteri di selezione;
- realizzazione di un'intensa attività di animazione della comunità territoriale in tutta la Regione (per i dettagli si rimanda al capitolo relativo all'animazione territoriale);
- assistenza tecnica alla redazione del progetto, sviluppata attraverso ripetuti incontri di lavoro con le singole partnership di proponenti.

Alla scadenza del 23 luglio 2007 sono stati presentati 85 progetti, di cui<sup>5</sup>:

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

Rispetto all'anno precedente si è avuto un aumento del numero di candidature pari a poco più del 10%.

80

### Riepilogo dei progetti presentati a Luglio 2007 per provincia

Provincia	N. progetti Ordinari	N. progetti Minori	Totale progetti	%
Ancona	18	4	22	25,58%
Ascoli Piceno	7	5	12	13,95%
Fermo	7	3	10	11,63%
Macerata	11	4	15	17,44%
Pesaro	19	8	27	31,40%
<b>Totale</b>	<b>62</b>	<b>19</b>	<b>86</b>	<b>100,00%</b>

5 - Nella tabella qui presentata si dà conto degli elementi essenziali delle varie tipologie di progetti, oggetto del sostegno del CSV.

Il numero complessivo di soggetti coinvolti nelle iniziative progettuali è passato da 701 del 2006 a 632 del 2007, con una riduzione di circa il 10%.

Nello specifico:

- il numero delle associazioni di volontariato coinvolte aumenta di circa il 4%, passando da 284 a 295. Il 18,24% di quelle attive a livello regionale hanno partecipato alla presentazione di almeno un'iniziativa (dato perfettamente in linea con quello registrato nel 2006). Tale dato, indubbiamente migliorabile, va letto considerando che le competenze e la maturità richieste alle associazioni che intendono presentare e gestire un intervento progettuale non trovano certo cittadinanza nell'intero universo delle associazioni marchigiane, limitandone di conseguenza le possibilità di partecipazione;
- le organizzazioni del terzo settore diminuiscono del 23%;
- le pubbliche amministrazioni diminuiscono del 18%;
- le fondazioni interessate e gli altri soggetti rimangono pressoché costanti.

### Soggetti coinvolti nei progetti presentati a Luglio 2007 per provincia

Provincia	Numero ass. presentatrici	Numero Org. 3° Settore	Numero Enti pubblici	Numero fondazioni	Numero altro	Tot. soggetti coinvolti
Ancona	91	22	30	1	24	<b>168</b>
Ascoli P.	40	35	16	0	16	<b>107</b>
Fermo	43	10	34	0	10	<b>97</b>
Macerata	74	37	30	0	24	<b>165</b>
Pesaro	115	53	62	1	35	<b>266</b>
<b>Totale</b>	<b>295</b>	<b>116</b>	<b>134</b>	<b>2</b>	<b>85</b>	<b>632</b>

81

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

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

Provincia	Numero
Progetti presentati	86
Progetti approvati	39
Impegno economico dei progetti ammessi	600.642 euro
Progetti non approv per mancanza di fondi	11
Progetti insufficienti	22
Progetti non ammessi	14

### 2.4.1 Sostegno alle attività progettuali delle adv

#### Obiettivi e caratteristiche

Il servizio di sostegno alle attività progettuali mira a fornire alle associazioni gli strumenti per sviluppare la propria capacità progettuale attraverso un accompagnamento consulenziale nelle tre principali fasi dell' attività: l'elaborazione della proposta, la messa in opera del progetto e la sua valutazione finale.

82

#### Attività nel 2007

Nel 2007 sono state erogate 661 prestazioni, a fronte delle 353 del 2006.

#### Sostegno alle attività progettuali delle adv

Provincia	Accompagnamento, monitoraggio e valutazione		Tot. N°	%
	Elaborazione proposta			
Ancona	27	166	193	29,20%
Ascoli P.	13	86	99	14,98%
Fermo	9	65	74	11,20%
Macerata	16	113	129	19,52%
Pesaro	31	135	166	25,11%
<b>Regione</b>	<b>96</b>	<b>565</b>	<b>661</b>	<b>100,00%</b>

Sciogliendo il dato, si riscontra che i servizi di elaborazione della proposta aumentano di circa il 9% passando da 88 a 96, mentre più che raddoppiano i servizi di accompagnamento, monitoraggio e valutazione, che passano da 265 a 565. Tale significativo incremento è l'esito di una precisa strategia nella quale il CSV ha investito tempo e risorse nella consapevolezza del sensibile valore aggiunto che l'efficace realizzazione dei progetti garantisce per le associazioni coinvolte.

## 2.5 ANIMAZIONE TERRITORIALE

### Obiettivi e caratteristiche

Dal 2004 abbiamo improntato la nostra attività ad una vocazione territoriale maggiore, attraverso un accompagnamento più assiduo delle associazioni ed una presenza territoriale maggiore che informi, motivi, si avvicini alle odv.

Tale vocazione è stata tradotta in termini operativi e metodologici con il nome di *animazione territoriale*.

Questa metodologia d'intervento è da anni utilizzata nel lavoro sociale e si coniuga sempre di più con l'esigenza di de-istituzionalizzare il servizio dalle proprie mura e calarlo nel contesto locale affinché l'azione diventi efficace nella comunità territoriale.

83

### Gli obiettivi di tale progetto sono:

- Potenziare e qualificare il contributo garantito dal volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche pubbliche in materia sanitaria, sociale, ambientale e culturale, anche attraverso la lettura dei bisogni territoriali e l'elaborazione di proposte di soluzione delle problematiche rilevate.
- Favorire la nascita di coordinamenti e rappresentanze del volontariato che consentano di meglio esercitare quel ruolo politico e culturale a cui il volontariato è sempre più chiamato per un effettivo miglioramento della nostra società.
- Potenziare e qualificare il rapporto delle associazioni con le istituzioni
- Agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra le associazioni e tra queste ultime e gli interlocutori significativi del territorio, attraverso la costruzione di intese che, partendo da interventi specifici, possono portare alla costruzione di una partnership più ampia, solida e matura.

Il percorso attuativo proposto si è sostanziato essenzialmente nella realizzazione di ***incontri con le associazioni organizzati per ambito territoriale e settore di appartenenza***.

La definizione dei contenuti dei forum è avvenuta prima di ogni incontro sulla base delle eventuali e diverse esigenze riscontrabili. Al termine di ogni incontro si è poi provveduto ad una riprogettazione del lavoro da fare sulla base delle evidenze emerse. In tale contesto è stato fondamentale mantenere una costante attenzione a tutto ciò che in qualche maniera poteva interessare e coinvolgere il mondo del volontariato per essere pronti ad attivare le associazioni ogni qual volta se ne ravvisava l'opportunità di farlo.

Detti Forum sono stati allargati, ove opportuno, alla partecipazione ed al contributo di altri importanti attori delle politiche territoriali (cooperative sociali, associazioni di promozione sociale, sindacati, etc...), finalizzati all'elaborazione di posizioni condivise ed all'elaborazione di efficaci progettualità.

Sono proseguite poi le relazioni costanti con gli assessorati ai servizi sociali dei vari comuni e le altre istituzioni pubbliche del territorio.

In tale percorso è stata fondamentale la partecipazione dei dirigenti dell'AVM: dal loro osservatorio privilegiato hanno infatti garantito la sintesi politica di quanto emergeva e hanno avuto un ruolo di facilitatori degli incontri, stimolando, nel contempo, i soggetti partecipanti a raggiungere un sufficiente grado di coesione ed intesa, tali da renderli autonomi nella gestione della rete. I facilitatori dei vari gruppi sono stati affiancati dagli operatori dei vari sportelli che hanno avuto essenzialmente un ruolo di supporto tecnico e segretariale; uno staff di adeguate professionalità ha poi garantito le necessarie informazioni e stimoli per alimentare e sviluppare il lavoro dei Forum attivi.

84

### **Attività nel 2007**

Nei territori dei cinque sportelli del CSV nel 2007 sono stati realizzati complessivamente 453 incontri legati all'attività di animazione territoriale. Una parte rilevante di questi (26%) ha avuto l'obiettivo di potenziare l'attività progettuale delle odv attraverso un accompagnamento informativo prima (bandi di progetti; norme in atto, bisogni del territori, feed back dai Piani di Zona) e di costruzione di reti fra odv e altre organizzazioni poi. Un numero consistente di incontri (il 19%) è stato finalizzato all'accompagnamento delle attività progettuali in essere attraverso un'azione di monitoraggio e valutazione delle attività che permettesse loro di affrontare, con più consapevolezza e trasparenza, il rapporto con il territorio, le altre organizzazioni, i coordinamenti intra-associativi. Anche l'accompagnamento tecnico – operativo diretto alle reti di associazioni nella realizzazione di attività congiunte è stato rilevante (16%).

**Tabella 1:** Distribuzione per obiettivi degli incontri

Obiettivi	Totale	%
Valutazione e monitoraggio di progetti in corso	88	19%
Presentazione e conoscenza di nuove associazioni/personale	10	2%
Riunioni per l'approvazione/ redazione/ presentazione di progetti	109	24%
Consulte/Regionali/Provinciali/Comunali	35	8%
Inaugurazioni/Feste	28	6%
Riunioni di Coordinamento	58	13%
Incontri pubblici tra odv EELL, asur	15	3%
Progettazione attività	73	16%
Elezioni interne	2	0%
Elezioni membri consulte regionali	5	1%
Protocolli d'intesa	2	0%
Presentazione programma AVM-CSV	15	3%
Tavoli tematici	13	3%
<b>Totale</b>	<b>453</b>	<b>100%</b>

Come è possibile verificare nella sottostante Tabella n. 2, la prevalente parte dell'attività di animazione territoriale (il 75%) ha coinvolto le odv mentre il 7% i servizi degli enti locali ed il 3% il personale d'Ambito. Questi due ultimi valori sono aumentati considerevolmente rispetto all'attività del 2006, elemento che possiamo considerare come positivo per una maggiore sinergia delle odv con le istituzioni.

**Tabella 2:** Distribuzione per organizzazione

Tipologia organizzativa	Totale	%
Adv	1.717	75%
servizi comunali/ regionali/provinciali	150	7%
personale d'ambito	78	3%
sanità	24	1%
sindacati	32	1%
Terzo settore/ Cooperative	162	7%
Associazioni non profit. Chiesa	22	1%
Scuole/Università	9	0%
Altre Istituzioni private/fondazioni	84	4%
<b>Totale</b>	<b>2.278</b>	<b>100%</b>

Nell'anno 2007 l'animazione territoriale del CSV ha dimostrato di avere una maggiore capacità attrattiva sulle odv e le altre organizzazioni: con 453 incontri realizzati sono state coinvolte 2.278 organizzazioni, a fronte di 384 incontri e 1.676 organizzazioni del 2006.

## 2.6 LA PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

### Obiettivi

Avvicinare la cittadinanza e in particolar modo i giovani al volontariato e alla solidarietà come insieme di pratiche e valori.

### Caratteristiche ed attività nel 2007

#### Feste del volontariato

Le feste del volontariato hanno l'obiettivo di:

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

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

Nel 2007 il CSV ha garantito il sostegno organizzativo, logistico e promozionale alla realizzazione di 10 feste (numero invariato rispetto al 2006), realizzate a: Ascoli, Pagliare, Jesi, Tolentino, Civitanova Marche, Monte San Giusto, Pergola, Carpegna, Cartoceto e Monteporzio.

#### Progetto "Volontaria...mente"

Il progetto persegue la finalità della promozione della cultura della solidarietà e del volontariato ed è rivolto alle scuole medie superiori. Prevede un primo momento di analisi, discussione e confronto sui temi del volontariato. A tale fase fa seguito la possibilità di scegliere tra una serie di proposte, diverse tra loro per contenuti e settore di intervento, tra le quali un percorso operativo da svolgersi presso le sedi delle associazioni stesse volto a coniugare teoria e prassi attraverso concrete attività di servizio. Il progetto coinvolge non solo gli studenti, ma anche gli insegnanti, al fine di rendere veramente produttive le ore programmate, nel contesto di programmi disciplinari già impostati. Infine vi è la fase della valutazione come occasione di riflessione sulle esperienze vissute e sugli apprendimenti acquisiti dagli studenti.

Nell'anno scolastico 2006/2007 hanno aderito al progetto 96 istituti superiori (+3 rispetto all'a.s. 2005/2006), con il coinvolgimento di 410 classi (+50) e 281 associazioni (+47). Gli studenti che hanno concluso lo stage sono stati 1.544; di questi, 464 sono entrati in qualità di volontari nelle associazioni.

Territorio	scuole	classi	di cui Miniprogetti	ADV	stagisti	Studenti che hanno concluso lo stage	Studenti inseriti nelle adv
Ancona	34	129	9	71	777	470	168
Ascoli Piceno	16	74	6	60	409	238	61
Fermo	10	40	5	42	167	40	90
Macerata	17	82	8	55	505	303	105
Pesaro	19	85	10	53	690	493	100
<b>TOTALE</b>	<b>96</b>	<b>410</b>	<b>38</b>	<b>281</b>	<b>2.548</b>	<b>1.544</b>	<b>464</b>

### Progetto "Mister Cittadino"

Il progetto prevede interventi volti a promuovere una cultura della responsabilità sociale, del dono e della solidarietà. L'intervento è rivolto in particolare agli studenti delle scuole elementari e medie inferiori.

**88** Il progetto prevede una fase di sensibilizzazione e formazione dei docenti nell'ambito delle metodologie partecipative e dei saperi relazionali ed un momento formativo rivolto agli alunni in classe. A tale fase fa seguito la presentazione delle esperienze di volontari delle associazioni del territorio e una fase più concreta di elaborazione di attività espressive e creative, legate agli input iniziali offerti agli alunni. Gli elaborati finali degli studenti e le eventuali pratiche solidaristiche svolte con l'assistenza di insegnanti e volontari delle associazioni sono presentate alla cittadinanza in una "Giornata del volontariato" a livello cittadino o in una festa organizzata dalla scuola a fine anno, nella quale sono esposti e premiati i lavori realizzati dagli alunni.

Nell'anno scolastico 2006/2007 hanno aderito al progetto 64 istituti (+15 rispetto all'anno precedente) tra scuole elementari e medie inferiori, con il coinvolgimento di 257 (+43) classi e 184 (+47) associazioni di volontariato.

Territorio	classi	scuole	ADV
Ancona	31	8	2
Ascoli Piceno	86	25	60
Fermo	30	5	30
Macerata	50	11	38
Pesaro	60	15	28
<b>TOTALE</b>	<b>257</b>	<b>64</b>	<b>184</b>

### Progetto "Giovanilmente"

È stato proposto un concorso di idee riservato alla partecipazione di associazioni di volontariato composte in prevalenza da giovani di età compresa tra i 16 e 30 anni o gruppi informali composti da almeno 4 giovani della medesima fascia di età. Le idee dovevano riferirsi ad interventi da realizzare in tutte le aree di attività dove sono direttamente ed esclusivamente coinvolte le giovani generazioni, favorendo la loro attiva partecipazione.

Il sostegno del Centro Servizi era garantito al progetto che avrebbe ottenuto il più alto punteggio di valutazione. L'entità del sostegno economico del Centro Servizi non poteva superare i 5.000 euro e le modalità con le quali si sostanzia erano quelle solite della prestazione di servizi, escludendo qualsiasi forma di finanziamento diretto.

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

La commissione era composta da tre membri indicati rispettivamente dal Centro di Servizio, dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato e dall'Assessorato alle Politiche Giovanili della Regione Marche.

I progetti presentati sono stati 17 (+4 rispetto al 2006).

Il progetto vincitore è risultato quello presentato da un gruppo informale di giovani della città di Pesaro dal titolo "Wake Up".

### Progetto "Un disabile per volontario: perchè no?"

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

Il progetto si è avviato con un incontro pubblico di presentazione nel quale sono state illustrati obiettivi e contenuti dello stesso. E' stata poi inviata una comunicazione a tutte le associazioni di volontariato marchigiane nella quale, oltre a descrivere sinteticamente il progetto, si chiedeva la disponibilità ad accogliere disabili, con potenzialità residue adeguate, da inserire nelle proprie attività associative in qualità di volontari. Tali disabili sarebbero stati seguiti, almeno per il periodo iniziale, da un tutor che avrebbe avuto il compito di facilitare l'ingresso degli stessi nelle associazioni. Sono stati poi promossi incontri con i dirigenti scolastici e con i responsabili dei servizi pubblici di riferimento al fine di valutare le reali possibilità di inserimento di soggetti disabili da essi seguiti. Sulla base delle disponibilità avute dalle associazioni e delle potenzialità dei disabili interessati a vivere tale esperienza si sono avviati i primi inserimenti. Nel 2007 sono stati 8 i ragazzi disabili inseriti in associazioni delle province di Pesaro e Macerata. Purtroppo alcune incomprensioni con i servizi pubblici incaricati di seguire i soggetti disabili, relativamente alle capacità residue che essi dovrebbero possedere per un reale inserimento nella vita delle associazioni, ha rallentato non poco le attività, che proseguiranno per tutto il 2008, con l'obiettivo di ampliare sensibilmente il numero delle persone disabili inserite durevolmente nelle associazioni.

### 90 Progetto "Volontariato ed Imprese"

L'obiettivo del progetto è di individuare ed implementare percorsi condivisi tra il mondo del volontariato e quello imprenditoriale, facendo sviluppare un rapporto ricco di potenziali opportunità di collaborazione.

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

- a) la possibilità per i dipendenti delle imprese, un giorno all'anno o il tempo che si riterrà opportuno, di svolgere, nell'ambito dell'orario di lavoro e mantenendo il diritto alla paga maturata, attività di volontariato in associazioni;
- b) la donazione alle associazioni di volontariato dei beni ancora utilizzabili che le imprese dismettono;
- c) la messa a disposizione gratuita a favore delle associazioni di volontariato del know-how tecnico e delle competenze manageriali delle maestranze delle imprese per consulenze, corsi di formazione, etc.;
- d) la donazione di contributi economici e materiali per integrare le risorse che il CSV destina al sostegno delle attività di progettazione delle associazioni.

Nel 2007 il CSV ha proseguito l'attività di contatto con le diverse organizzazioni delle categorie economiche della regione e con alcune significative realtà imprenditoriali. I tempi necessari per uno sviluppo operativo del progetto non sembrano brevi in considerazione dell'innovatività del tema.

### Orientamento al Volontariato

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

Nel 2007 sono state fornite informazioni a 103 persone, numero sostanzialmente invariato rispetto al 2006.

Provincia	N°	%
Ancona	22	21,36%
Ascoli P.	26	25,24%
Fermo	3	2,91%
Macerata	32	31,07%
Pesaro	20	19,42%
<b>Regione</b>	<b>103</b>	<b>100,00%</b>

Nei primi mesi del 2008 verrà effettuata una campagna di promozione del volontariato, da cui ci si aspetta un aumento dei contatti.



# 3. LA DIMENSIONE ECONOMICA

## 3.1 IL SISTEMA DI RAPPRESENTAZIONE CONTABILE

Il sistema contabile adottato dal Csv per la rappresentazione delle risultanze di fine esercizio segue il principio della competenza economica, pertanto il Bilancio consuntivo si compone dello Stato Patrimoniale, del Conto Economico e della Nota integrativa.

I contributi provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato sono stati inseriti in bilancio per la parte di competenza, per l'importo necessario alla copertura dei relativi oneri sostenuti. 93

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

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

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

- "debiti V/Fondo speciale per il volontariato" per le risorse non impiegate dal Csv relative ad attività concluse al 31/12/07. Si tratta di risorse che vengono rimesse a disposizione per le attività programmate nell'esercizio successivo previa apposita delibera di assegnazione da parte del Comitato di Gestione;
- "Risconti passivi contributi CoGe" per le risorse non impiegate dal Csv relative ad attività programmate nell'anno, in corso di svolgimento e che si concluderanno nell'esercizio successivo. Si tratta di risorse che, per il principio di competenza, verranno imputate ai proventi dell'esercizio successivo.

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

### 3.2 LA SITUAZIONE PATRIMONIALE

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

<b>ATTIVO</b>		<b>2007</b>	<b>2006</b>
<b>IMMOBILIZZAZIONI NETTE</b>		<b>234.163,79</b>	<b>155.634,88</b>
I	Immateriali	25.206,50	25.709,04
II	Materiali	165.972,86	94.803,06
III	Finanziarie	42.984,43	35.122,78
<b>ATTIVO CIRCOLANTE</b>		<b>1.864.172,32</b>	<b>3.498.392,16</b>
I	<b>Crediti</b>	<b>262.003,73</b>	<b>2.407.655,44</b>
	Depositi Cauzionali	6.982,51	6.042,51
	Crediti V/Inail	4.788,18	3.431,75
	Crediti V/Fondazioni Bancarie	-	1.504.181,98
	Anticipi a fornitori	7.102,70	4.456,75
	Crediti V/Fornitori	3.107,22	61,22
	Note di credito da ricevere	3.233,16	5.446,68
	Crediti V/Erario	-	212,79
	Crediti V/Fondo speciale Vol. per contributi da liquidare	22.547,90	597.300,00
	Crediti V/Enti locali per contributi da liquidare	22.313,22	11.177,72
	Crediti V/Ufficio Nazionale Servizio Civile	3.040,00	-
	Crediti V/Ministero PP.SS. L.45/99 per contributi da liquidare	178.252,50	263.882,00
	Crediti V/CSV.NET	10.562,00	-
	Altri crediti	74,34	11.462,04
II	<b>Disponibilità liquide</b>	<b>1.602.168,59</b>	<b>1.090.736,72</b>
	Banca Marche c/c 1606	1.592.194,57	1.077.789,77
	Valori in cassa Centro/Ancona	9.974,02	12.946,95
<b>RATEI E RISCONTI ATTIVI</b>		<b>3.245,11</b>	<b>5.376,81</b>
	Risconti Attivi	3.245,11	5.376,81
<b>TOTALE ATTIVO</b>		<b>2.101.581,22</b>	<b>3.659.403,85</b>

<b>PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>		
	<b>2007</b>	<b>2006</b>
<b>PATRIMONIO NETTO</b>	<b>204.473,14</b>	<b>137.755.64</b>
<b>Patrimonio Libero</b>	<b>13.293,78</b>	<b>17.243,54</b>
Fondo Patrimonio Libero associativo	17.243,54	21.717,31
Risultato di gestione dell'esercizio	-3.949,76	- 4.473,77
<b>Patrimonio Vincolato</b>	<b>191.179,36</b>	<b>120.512,10</b>
Fondo vincolato copertura Immobilizzazioni Csv	191.179,36	120.512,10
<b>TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO</b>	<b>55.597,20</b>	<b>44.837,49</b>
Fondo T.F.R.	55.597,20	44.837,49
<b>DEBITI</b>	<b>991.711,74</b>	<b>964.332,31</b>
<b>Debiti esigibili entro l'esercizio successivo</b>	<b>991.711,74</b>	<b>964.332,31</b>
Dipendenti c/retribuzioni	21.492,00	16.989,00
Dipendenti c/rimborsi da liquidare	2.199,39	3.296,73
Debiti V/erario	44.330,68	47.669,89
Debiti V/istituti di previdenza	24.501,35	20.891,62
Debiti V/inail	4.030,53	4.788,19
Trattenute sindacali	126,94	156,07
Lavoratori parasubordinati c/Compensi	40.429,07	49.727,76
Debiti V/fornitori	235.156,52	295.487,69
Fatture da Ricevere	301.063,00	173.074,17
Volontari c/rimborsi da liquidare	5.849,35	4.376,44
Debiti Diversi	29,34	-
Debiti V/Fondo Speciale per il Volontariato	149.221,57	121.229,23
Partner progetto "Giovane Cittadinanza" Cloneri da rimborsare	133.494,81	133.494,81
Creditori diversi C/anticipi spese prog. "Giovane Cittadinanza"	16.400,00	23.697,39
Banca Marche C/C 1653	15.387,19	49.453,32
ANPAS Marche C/Finanziamento progetto Giovane Cittadinanza	-	20.000,00
<b>RATEI E RISCONTI PASSIVI</b>	<b>849.799,14</b>	<b>2.512.478,41</b>
<b>Ratei Ferie e 14a mensilità</b>	<b>36.247,60</b>	<b>33.701,28</b>
<b>Risconti Passivi contributi Co.Ge</b>	<b>813.551,54</b>	<b>2.478.777,13</b>
Contributi gestione corrente Attività ordinaria Csv	136.394,17	2.036.000,00
Contributi per investimenti Attività ordinaria CSV	-	50.840,00
Contributi gestione corrente Attività progettuale Csv	677.157,37	391.937,13
<b>TOTALE PASSIVO E PATRIMONIO NETTO</b>	<b>2.101.581,22</b>	<b>3.659.403,85</b>

In entrambi gli esercizi la situazione patrimoniale dell'A.V.M. evidenzia un generale equilibrio.

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

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

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

### 96 3.3 LA SITUAZIONE ECONOMICA

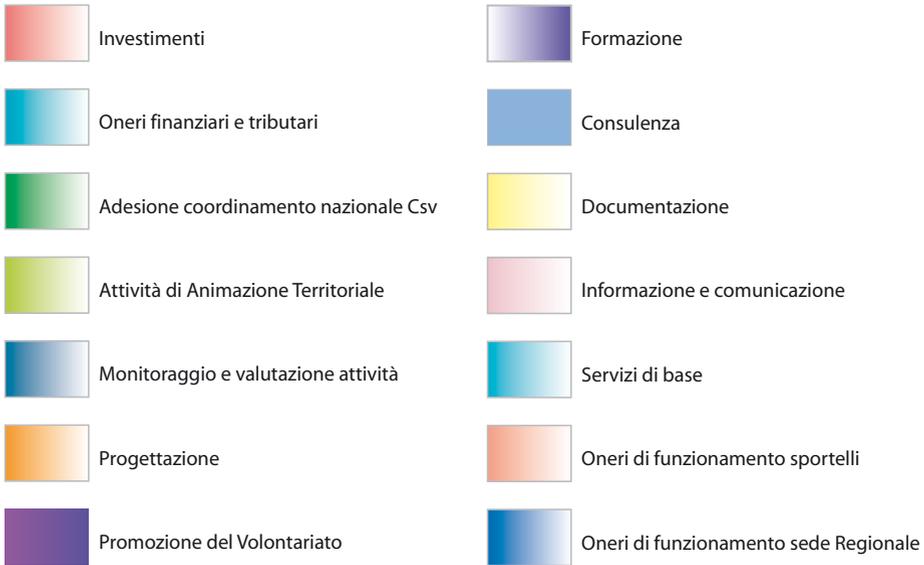
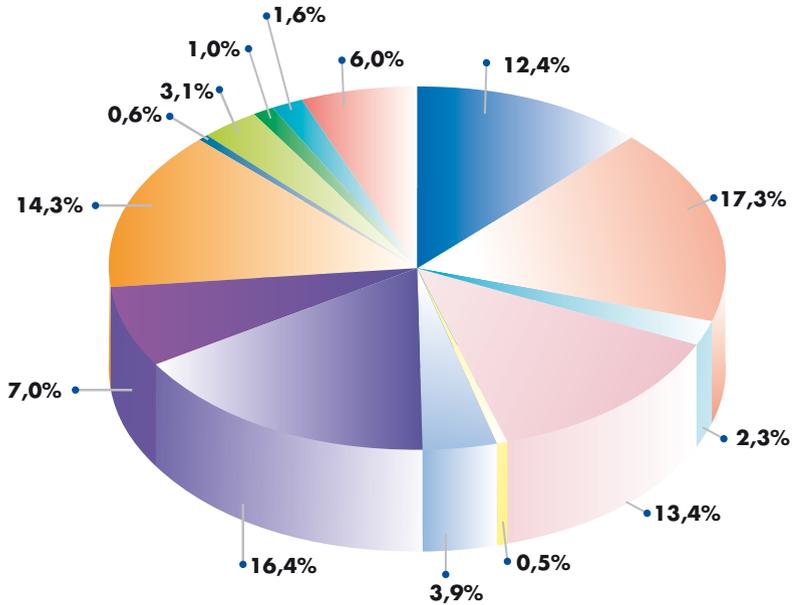
Nel corso dell'esercizio 2007 il CoGe ha assegnato e liquidato al Csv complessivamente 3.415.938,43 euro e a questi si aggiungono 33.479,06 euro provenienti dalla gestione finanziaria delle risorse provenienti dal Fondo Speciale per il Volontariato per un totale di Euro 3.449.417,49.

Di questi il Csv ha utilizzato 2.509.192,28 euro; dei restanti 940.225,21 euro, in parte sono stati riscontati per le attività non concluse al 31/12/07 e che si concluderanno nell'esercizio successivo (813.551,54 euro), in parte evidenziati nel conto "Debiti V/Fondo speciale per il Volontariato" per le risorse residue dalle attività concluse al 31/12/07 al netto dei crediti da Fondo Speciale da liquidare (euro 126.673,67)

Aree di intervento	Consuntivo 2007	%	Consuntivo 2006	%	Scostamento 2007- 2006
Oneri di funzionamento sede Regionale	311.017,34	12,4%	252.043.99	11.22%	58.973,35
Oneri di funzionamento sportelli	435.282,74	17,3%	392.176.10	17.45%	43.106,64
Servizi di base	58.939,70	2,3%	49.404.90	2.20%	9.534,80
Informazione e comunicazione	336.235,62	13,4%	274.782.23	12.23%	61.453,39
Documentazione	13.162,77	0,5%	12.316.13	0.55%	846,64
Consulenza	98.780,95	3,9%	64.264.57	2.86%	34.516,38
Formazione	411.932,80	16,4%	370.632.47	16.49%	41.300,33
Promozione del Volontariato	176.536,09	7,0%	125.758.28	5.60%	50.777,81
Progettazione	359.912,03	14,3%	539.031.53	23.99%	-179.119,50
Monitoraggio e valutazione attività	13.895,36	0,6%	10.214.69	0.45%	3.680,67
Attività di Animazione Territoriale	76.818,38	3,1%	63.682.49	2.83%	13.135,89
Adesione coordinamento nazionale Csv	26.204,01	1,0%	20.196.05	0.90%	6.007,96
Oneri finanziari e tributari	40.767,65	1,6%	37.494.75	1.67%	3.272,90
Investimenti	149.706,84	6,0%	35.227.22	1.57%	114.479,62
<b>TOTALE RISORSE IMPIEGATE CSV</b>	<b>2.509.192,28</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.247.225.40</b>	<b>100,00%</b>	<b>261.966,88</b>

I valori relativi ai capitoli di bilancio “Oneri di funzionamento sede Regionale” e “Oneri di funzionamento sportelli” sono stati riportati al netto del valore degli ammortamenti in quanto in tabella è stato inserito il valore degli investimenti effettuati nel corso dell’esercizio. Queste due aggregazioni rappresentano complessivamente gli oneri di supporto generale, che incidono per il 29,7% sul totale degli oneri sostenuti.

Distribuzione delle risorse impiegate dal CSV nel 2007



## 4. QUESTIONARIO PER I LETTORI

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

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

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

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

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

---

---

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

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

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

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

-----

## 5) Sulla leggibilità del testo

- ottima
- buona
- discreta
- scarsa
- pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

100

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

## 6) Sulla veste grafica

- ottima
- buona
- discreta
- scarsa
- pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

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

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

ottima       buona       discreta       scarsa       pessima

Ha qualche suggerimento per migliorare questo aspetto?

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

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

sì       no

se sì, cosa?

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

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

sì       no

se sì, cosa?

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

 Dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e  
dalle 15.00 alle 18.00



Numero verde unico  
per tutti gli sportelli

NUMERO VERDE

800 651212



## I nostri riferimenti sono:

---

Alessandro Fedeli

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

---

Davide Alessandrelli

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

---

**Centro Servizi per il Volontariato delle Marche**

SEDE REGIONALE

Via Trionfi 2, 60127 - Ancona

tel. 071 2814126

fax 071 2814134

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

NUMERO VERDE

**800 651212**

---

**Edito da:**

Centro di Servizio per il Volontariato - A.V.M.

Via Trionfi, 2 - 60127 Ancona

**Progetto grafico e impaginazione**

Gustavo Guglielmotti

**Tutti i diritti riservati**

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

**Prima edizione:** Dicembre 2008

**Stampato presso:** Bieffe Srl

Via Zona Artigianale P.I.P.

62019 Recanati (MC)