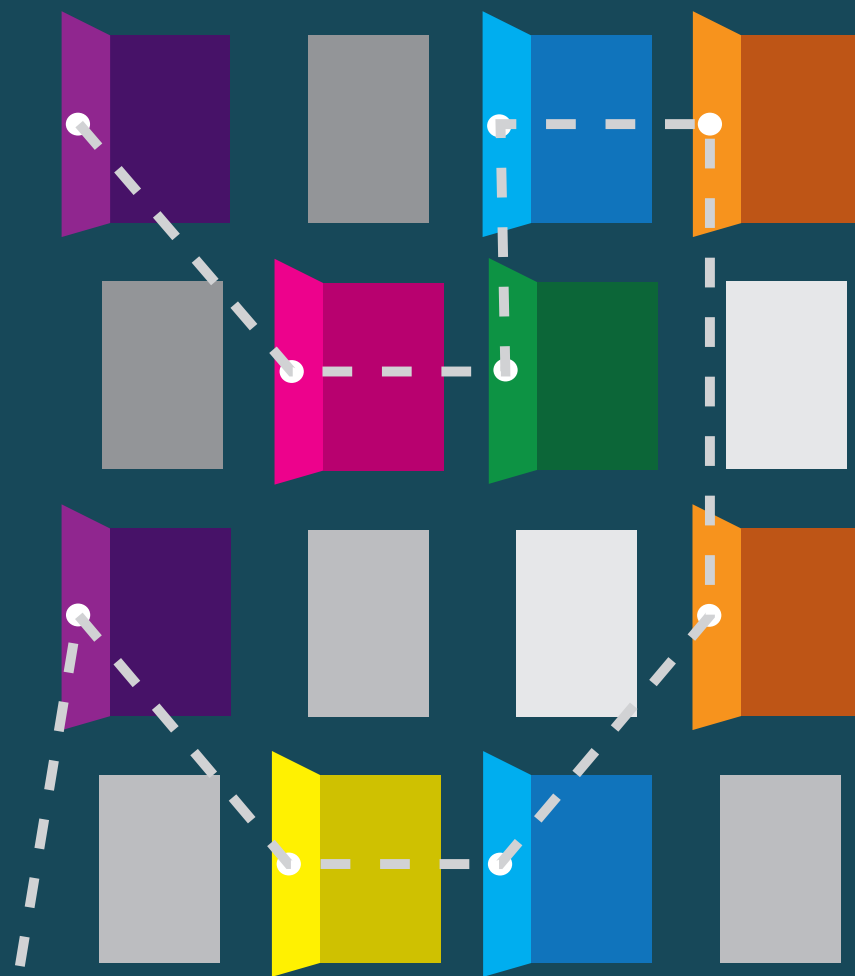


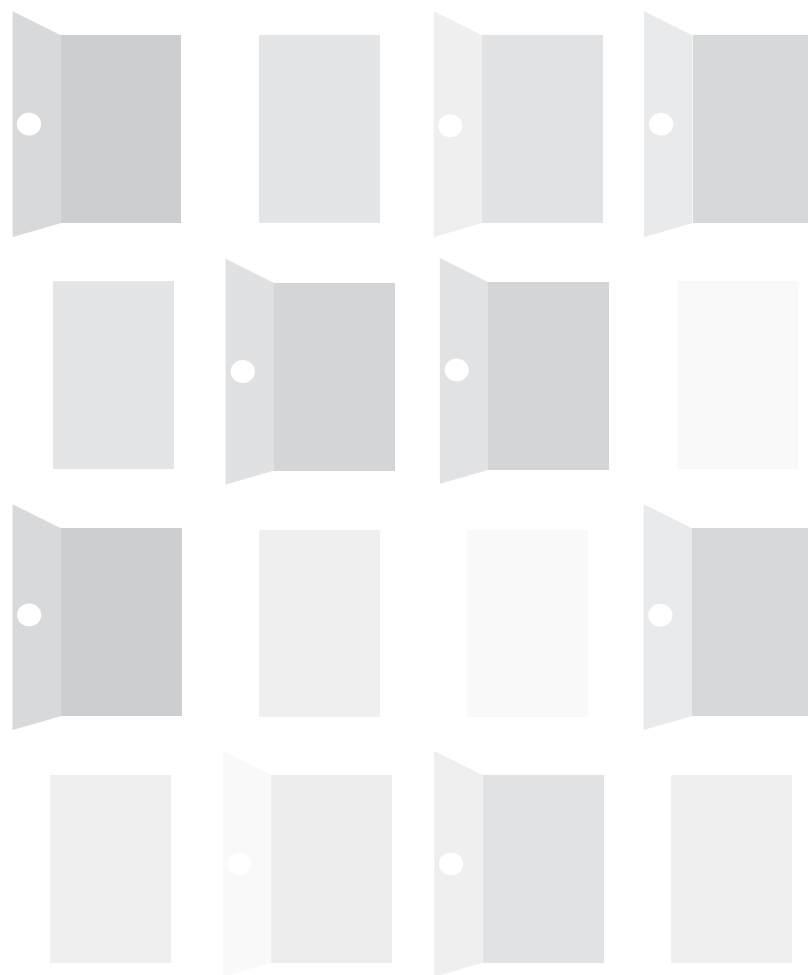


*In rete:
aperti, creativi e vincenti*

• bilancio sociale 2012

indice

Presentazione	3
Nota metodologica	5
1. Identità	
1.1 I Centri di Servizio per il Volontariato	9
1.2 Il CSV "San Nicola"	10
1.2.1 Mission e strategie	12
1.2.2 I portatori di interesse.....	13
1.3 Il volontariato locale	16
1.4 Il sistema di governo	18
1.5 La struttura organizzativa	24
1.5.1 Aree di intervento	25
1.5.2 Delegazioni	28
1.5.3 Le risorse umane.....	29
1.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	32
1.7 La dimensione ambientale	33
2. La dimensione economica	
2.1 Analisi del rendiconto gestionale	35
2.2 Analisi del prospetto di sintesi	39
3. La dimensione sociale	
3.1 Le aree di bisogno	43
3.2 I processi di gestione	45
3.2.1 Gli strumenti per la "qualità"	45
3.2.2 La programmazione	46
3.2.3 L'erogazione dei servizi	47
3.2.4 Monitoraggio, verifica e valutazione.....	48
3.2.5 La comunicazione istituzionale	49
3.3 Presentazione delle attività e dei servizi.....	50
3.3.1 Manifestazioni, convegni ed eventi.....	51
3.3.2 Bandi.....	56
3.3.3 Corsi di formazione diretta	59
3.3.4 Lo Sportello per il volontariato	60
3.3.5 Collana editoriale e pubblicazioni.....	61
3.3.6 Emeroteca e biblioteca	62
3.3.7 Comunicazione	62
3.3.8 Promozione e informazione di eventi	64
3.3.9 Consulenze	66
3.3.10 Servizi di base e comodato d'uso gratuito di attrezzature	70
3.3.11 Concessione in uso del manichino Resusci Anne	71
3.3.12 Assicurare i volontari e sicurezza sui luoghi di lavoro	72
3.3.13 Sicurezza per le ODV	72
3.3.14 Banca dati	73
4. Obiettivi di miglioramento	
4.1 Verso una nuova valutazione dei servizi	75
4.2 Valutazione complessiva e obiettivi futuri	80



presentazione

L'utilità per un'organizzazione di redigere periodicamente il bilancio sociale – un documento le cui potenzialità non sono state ancora tutte scoperte – si rende sempre più evidente nel tempo. Non vi è altro strumento, infatti, che permetta di valutare organicamente gli effetti delle azioni di un'istituzione tese al perseguimento della sua mission, e di fissare gli obiettivi futuri e le strategie per realizzarli. Ciò vale ancor più per le organizzazioni non profit che per loro natura hanno un'origine e un fine culturale, difficilmente schematizzabile, eppure sempre più decisivo per la sopravvivenza delle società e dei sistemi economici, vale a dire la gratuità e la solidarietà che da essa nasce. Il bilancio sociale comunica a tutti i portatori di interesse dell'organizzazione, vale a dire i soggetti direttamente e indirettamente coinvolti nella sua attività, come essa ha operato ispirandosi a tali principi, affinché lo stesso impiego delle risorse economiche possa essere valutato più accuratamente e in relazione al fine che si vuole realizzare. In questa prospettiva, il primo dato che emerge dal bilancio sociale 2012 del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" (CSVSN) è la tenacia con cui perseguiamo il nostro scopo, vale a dire la crescita delle ODV nella ex provincia di Bari, che restano a nostro avviso la chiave per lo sviluppo di tutto il territorio.

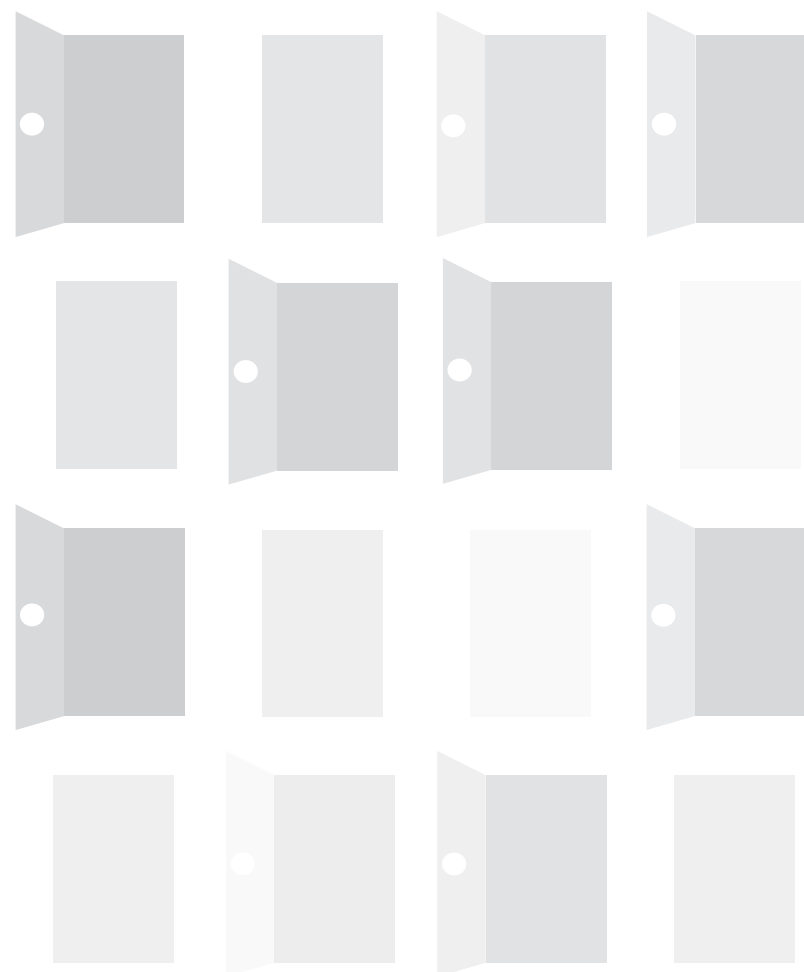
Oggi, infatti, il bilancio evidenzia la riduzione di fondi che subiamo ma anche l'altra faccia della crisi: l'impegno, attraverso scelte ben precise e spesso sofferte, nel garantire i servizi più utili all'incremento delle ODV, non impoverendo ed anzi elevando il livello di qualità raggiunto negli stessi.

Nel 2012 il CSVSN ha condotto una ricerca per rilevare i bisogni delle ODV: è emerso come prioritario, per la verità senza sorprese, il bisogno di reperire fondi per sostenere le attività. Nel corso dello stesso anno il Centro ha calibrato l'offerta dei suoi servizi sulle necessità dichiarate dalle ODV, tentando di guardare oltre l'immediato: crediamo che ciò che può far grandi le associazioni è innanzitutto l'approfondirsi della coscienza dei cambiamenti in atto e la volontà di imboccare le strade oggi percorribili per farvi fronte. Gli enti sia pubblici che privati hanno sempre meno mezzi da offrire: nell'immediato ciò significa una perdita ma crediamo che nel tempo possa diventare un'opportunità. Lavorare in rete con altre ODV e altri soggetti del Terzo settore, partecipare a bandi di gara con progetti strutturati, dare vita a iniziative intelligenti di fund raising, sono alcune delle strade che le associazioni devono intraprendere per interpretare a proprio favore i cambiamenti in corso. È proprio su queste azioni che il CSV ha orientato il suo lavoro, promuovendo presso le ODV, che spesso mostrano una mentalità ancora acerba nei confronti di tali percorsi, un'apertura alle novità.

In particolare, il lavoro sulle "relazioni" è stato il filo conduttore del 2012: uscire dall'autoreferenzialità in cui spesso le organizzazioni di volontariato sono intrappolate è il primo passo verso una presenza più fruttuosa sul territorio.

Ringrazio il Consiglio direttivo, il Comitato scientifico, il Collegio dei revisori, per la corresponsabilità, ciascuno nel suo ruolo, in quest'opera, vissuta con amicizia. Ringrazio i dipendenti e i collaboratori del CSVSN che con un prezioso lavoro di squadra hanno permesso di realizzare la quarta edizione del bilancio sociale. Infine, ringrazio le associazioni del territorio che sono il cuore del nostro lavoro, invitandole a servirsi del CSVSN e a confrontarsi con le sue proposte con la certezza di condividere il medesimo scopo.

Il Presidente
Rosa Franco



Può essere plausibilmente argomentato che molta della arretratezza economica mondiale è spiegabile in base alla mancanza di fiducia reciproca.



K. Arrow

Perchè il bilancio sociale? Definizione e obiettivi

Strano a dirsi, storicamente il bilancio sociale è nato per esigenze di natura economica: alcune aziende – in particolare a partire dagli anni '60 nei paesi anglosassoni – hanno maturato l'esigenza di una rendicontazione sociale per ristabilire o stabilire un rapporto di fiducia con i loro clienti, e in generale con i loro interlocutori. Comunicare in maniera trasparente i principi etici a cui l'azienda si ispira, il modo in cui sono gestite le risorse umane al suo interno, l'impatto sociale del suo operato – tutti aspetti che sovrappongono la **dimensione economica** – ha poi una ricaduta in termini economici. Inoltre, l'utilizzo di questo strumento favorisce una crescita della **sensibilità sociale** delle aziende che può diventare nel tempo un fattore di sviluppo del territorio.

La scelta di dotarsi di un tale documento, nasce, quindi, dalla consapevolezza che la produttività di un'azienda è strettamente legata alla sua responsabilità sociale: è un gesto per così dire "interessato", che ha avuto però un risvolto importantissimo, ha cioè mostrato un legame necessario tra la dimensione economica e quella sociale di un'impresa.

Ma se il bilancio sociale è di enorme importanza per le imprese profit, è addirittura indispensabile per le organizzazioni non profit che, qualunque sia la loro mission specifica, si fondano tutte su uno stretto legame di fiducia con i destinatari dei loro servizi. Tale legame è anzi il loro valore aggiunto.

Il CSV "San Nicola" (CSVSN) crede molto in questo strumento ritenendolo espressione della **responsabilità** che si assume nei confronti dei destinatari dei suoi servizi.

Il bilancio sociale – che ha nella **trasparenza** il suo punto di forza – ci ha permesso di:

catturare l'identità del CSVSN;

valutare il buon utilizzo delle risorse economiche a disposizione;

fare un resoconto e una valutazione delle attività svolte, esprimendo anche i principi di riferimento che le hanno orientate;

registrare gli effetti che tale operato ha prodotto;

Infine, dopo l'attenta valutazione delle azioni, grazie alla definizione degli obiettivi di miglioramento, esso funziona come una sorta di guida per la programmazione delle attività future.

I destinatari del bilancio sociale sono i "portatori di interesse" del CSVSN, vale a dire i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nella sua opera: innanzitutto le ODV, a cui il CSV rivolge i suoi servizi, poi il Comitato di Gestione e le Fondazioni di origine bancaria da cui riceve i fondi, e in generale la comunità di riferimento. Ad essi spetta appunto valutare il buon impiego delle risorse, non solo economiche, del Centro in relazione ai suoi obiettivi e allo stesso tempo di giudicare il valore aggiunto che in termini sociali – crescita delle associazioni di volontariato e presenza culturale nel territorio – la sua opera porta.

Il periodo di riferimento

È nella natura del bilancio sociale instaurare un dialogo periodico con i portatori di interesse. Il CSVSN lo redige annualmente: presentiamo la **quarta edizione, riferita all'anno 2012**.

Gli strumenti

- Fondamentale nel processo di elaborazione del bilancio è il **database gestionale** curato dall'Area progetto, ricerca e qualità (Area PRQ) del CSVSN, che contiene sia i servizi che le informazioni sulle ODV della ex provincia di Bari.
 - Ci si è avvalsi dell'attività di monitoraggio dei servizi erogati e di rilevazione della qualità percepita, sempre a cura dell'Area PRQ, i cui risultati confluiscono nell'annuale **relazione delle attività del CSVSN**.
 - Uno degli strumenti utili al bilancio è la **relazione di missione** che accompagna il bilancio consuntivo annuale del CSVSN. Tale relazione, a firma del presidente del Centro, viene prodotta per gli organi sociali.
 - È stato somministrato alle ODV un **questionario di valutazione della precedente edizione del bilancio sociale** che ci ha permesso di accogliere suggerimenti utili al suo miglioramento.
 - Si sono seguiti due **modelli di riferimento metodologico**: le *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit*, lo studio realizzato dall'Agenzia delle ONLUS in collaborazione con ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica di Milano) e pubblicato nel 2010 – e il *Modello per il Bilancio Sociale dei Centri di Servizio per il Volontariato. Guida operativa per la redazione*, pubblicato da CSV.net nel 2006.
- Si è scelto di rispettare la suddivisione dei contenuti suggerita da CSV.net:

Identità. Si presenta il CSVSN: storia, missione, strategie, caratteristiche del volontariato locale in cui opera, analisi e mappatura dei portatori di interesse, governo e struttura organizzativa.

Dimensione economica. Riporta un'analisi della situazione gestionale ed economica del CSVSN.

Dimensione sociale. Si descrivono le aree di bisogno e dei servizi offerti in risposta alle esigenze emerse.

Vi è un ultimo capitolo dedicato agli **Obiettivi di miglioramento**, con le nuove sfide che il CSVSN prevede di affrontare assieme alle ODV.

Il processo di elaborazione

Il processo di elaborazione del bilancio sociale coinvolge tutte le Aree del Centro oltre che i suoi stakeholder interni ed esterni. Per questo esso è altrettanto importante del risultato – il documento finale. Ecco le sue tappe principali:

Il direttivo del CSVSN ha deciso di pubblicare il bilancio sociale relativo all'anno 2012; ► il Direttore del Centro costituisce e dirige un gruppo di lavoro interno, incaricato di seguire – ciascun componente secondo la propria specifica competenza – tutto il processo di elaborazione del bilancio. Il gruppo è composto da: direttore, coordinatore e collaboratori dell'Area progetto, ricerca e qualità, amministrazione, grafico e redattore; ► il gruppo di lavoro ha raccolto ed elaborato le informazioni con il supporto di stakeholder interni ed esterni: si è redatta una bozza del documento che è stata sottoposta alla valutazione degli organi di governo; ► il Consiglio direttivo ha approvato il bilancio sociale che sarà predisposto per la pubblicazione, distribuito e diffuso.

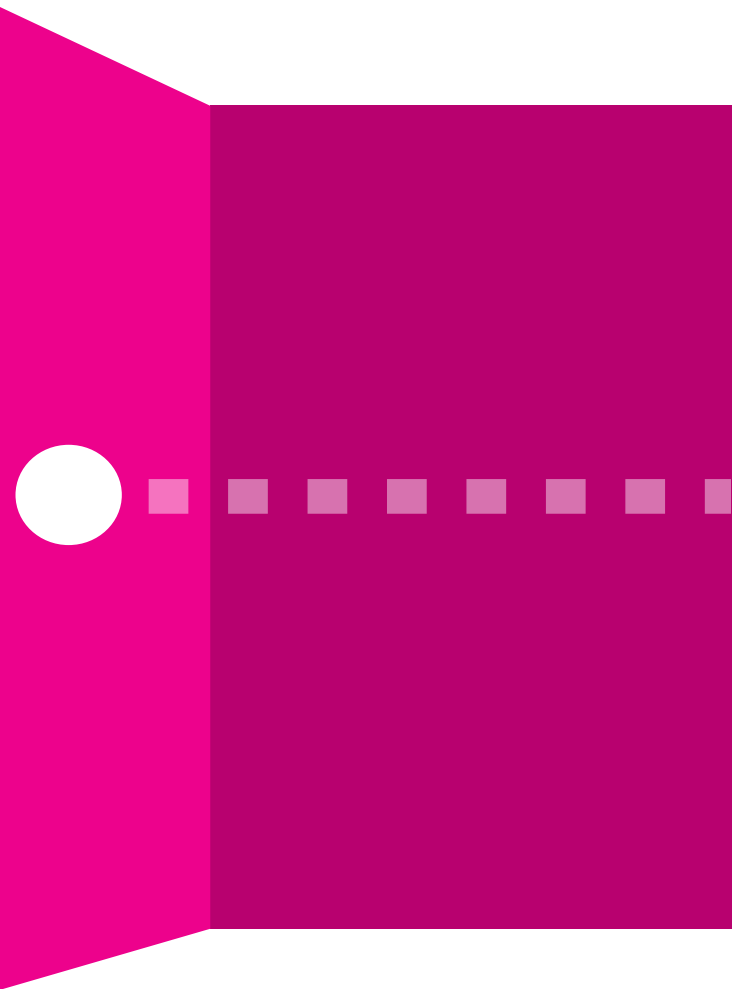
Piano di comunicazione

La pubblicazione del bilancio è accompagnata da un piano di diffusione della notizia tramite il mensile del CSVSN “nella Dimora” e la newsletter settimanale, destinati alle organizzazioni di volontariato.

Il CSV usa il bilancio sociale come una sorta di “documento di riconoscimento”: copie del bilancio sono quindi disponibili in occasione di convegni, incontri e manifestazioni pubbliche direttamente organizzate dal CSV o a cui il CSV partecipa. È presente anche in formato .pdf, liberamente scaricabile, sul sito web del CSVSN.

Elementi di novità rispetto alla precedente edizione

Pur in una prospettiva di continuo miglioramento del bilancio, esso non presenta sostanziali modifiche nell'impostazione rispetto all'edizione precedente. Vi sono tuttavia due novità di rilievo: la prima è l'enfasi posta sul filo conduttore – le reti che preferiamo definire “relazioni” – del lavoro svolto assieme alle associazioni nel corso del 2012 così da rendere più evidente il percorso culturale che il Centro sta compiendo con le associazioni. La seconda novità è più che altro un primo, piccolo passo verso una valutazione, che vorremmo rendere sempre più strutturata, dell'impatto sociale del lavoro svolto dal CSVSN: abbiamo presentato i dati relativi ai servizi di formazione offerti dal Centro in maniera tale da valutare tale impatto, come sarà spiegato nel capitolo dedicato agli obiettivi di miglioramento.



La dimensione che dall'io porta al tu e viceversa non può essere rappresentata dalla relazione di scambio di equivalenti. Se è vero (...) che la persona umana non è semplicemente dotata di relazioni, ma è costituita dalla relazione e pertanto deve attuarsi come relazione, allora è pure vero che un'impostazione di studio che trasforma il "tu" in "esso", in un dato oggettivo da utilizzare secondo i propri bisogni o convenienze, non può dirsi all'altezza della sfida.

S. Zamagni

1.1

I Centri di Servizio al Volontariato

Nati per essere al servizio del volontariato, i CSV sono strutture costituite in forma associativa ispirate a principi di carattere solidaristico e democratico, aperte a chiunque chieda di parteciparvi, senza alcuna discriminazione, fatto salvo il principio della presenza maggioritaria delle organizzazioni di volontariato richiesto dalla Legge 266/91.

Sebbene ci siano stati vari tentativi negli anni di riformarla, la Legge 266/91 ad oggi prevede “la costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine di istituire, per il tramite degli enti locali, centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l’attività” (art. 15) e li regola.

I compiti dei CSV sono stati precisati dall’art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell’ottobre 1997, nei seguenti termini: “1. I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l’attività di volontariato.

A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l’altro:

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

Tali compiti corrispondono ai quattro settori principali di intervento in cui i CSV organizzano i loro servizi.

Nella legge 266/1991 sono disposte, inoltre, 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”.

Ogni Fondo speciale per il volontariato viene amministrato da un Comitato di Gestione (Co.Ge.), composto da 1 rappresentante della Regione competente; 4 rappresentanti delle Organizzazioni di Volontariato maggiormente presenti nel territorio regionale e iscritte nei registri regionali; 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); 1 rappresentante degli enti locali della Regione. Il Comitato di Gestione, dopo aver istituito i CSV, come è ben dettagliato nell'art. 2 del decreto ministeriale:

- nomina un proprio rappresentante sia nel Consiglio direttivo sia nel Collegio dei revisori dei conti di ogni CSV;
- ripartisce annualmente fra i vari CSV istituiti presso la regione le somme disponibili nel Fondo Speciale, previa presentazione di un progetto delle attività;
- verifica la regolarità della rendicontazione dell'utilizzo dei fondi;
- può cancellare un Centro di Servizio dal Registro dei CSV, qualora si accerti il venir meno dello svolgimento delle attività a favore delle organizzazioni di volontariato.

Esistono attualmente 78 CSV, sono presenti in tutte le regioni italiane, fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano, e sono rappresentati a livello nazionale dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSV.net.

1.2

Il CSV “San Nicola”

Chi siamo?

Il Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” è un’**Associazione di Promozione Sociale** senza scopo di lucro che dal 2004 gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la ex provincia di Bari, iscritta nell’albo regionale delle APS con il n. 92. Impiegando le risorse provenienti dalle Fondazioni bancarie ed erogate dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Puglia (Co.Ge. Puglia), il CSVSN offre gratuitamente a tutte le ODV, iscritte e non iscritte al Registro generale della Regione Puglia, servizi di promozione, formazione, consulenza, comunicazione, ricerca e logistica.

Lo scopo delle azioni del CSVSN è la crescita delle ODV e la promozione della cultura della gratuità e della solidarietà, che sono origine e scopo del volontariato e fattori di miglioramento della qualità della vita e di sviluppo dell'intera comunità.

La nostra storia

2002 Nasce l'Associazione di promozione sociale Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola”.

2003 Il Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” viene istituito dal Co.Ge., ai sensi della legge 266/91.

2004 Inizia l'attività del CSVSN per la territorialità afferente alla ex provincia di Bari.

2005 Il CSVSN è socio del CSV.net.

2006 A dicembre si tiene la prima manifestazione pubblica organizzata dal CSVSN allo scopo di rendere visibile la presenza e l'azione delle ODV del territorio: presso la Fiera del Levante si inaugurano i lavori della prima edizione del *Meeting del Volontariato*.

2007 Viene pubblicata la prima “Carta dei Servizi” come strumento per facilitare l'accesso ai principali servizi di formazione, informazione, consulenza, promozione e ricerca, erogati dal CSVSN.

Ad aprile, il CSVSN cambia sede: si sposta in via Vitantonio di Cagno, 30 a Bari. La nuova sede dispone di un'ampia aula per la formazione di cui tutte le associazioni di volontariato possono beneficiare.

Aprire ad Andria lo Sportello operativo per servire l'area nord della ex provincia di Bari.

2008 Il CSVSN aderisce al coordinamento regionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV Puglia .net).

A gennaio apre lo Sportello operativo di Monopoli, dedicato all'area sud della ex provincia di Bari.

2009 A marzo vengono apportate alcune modifiche allo statuto del CSVSN.

2010 Approvati e finanziati due progetti presentati dal CSVSN, in quanto ente accreditato di terza classe, all'UNSC (Ufficio Nazionale per il Servizio Civile) presso la Regione Puglia.

2011 Si rinnovano, tramite elezioni, gli organi sociali previsti dallo Statuto: Consiglio direttivo, Collegio dei revisori dei conti, Collegio dei Garanti.

Aprire a marzo lo “Sportello per il Volontariato” presso l'Ateneo di Bari.

A novembre apre lo “Sportello per il Volontariato” presso il Comune di Rutigliano.

Il CSVSN si aggiudica l'approvazione e il finanziamento di due progetti presentati all'UNSC (Ufficio Nazionale per il Servizio Civile) presso la Regione Puglia.

2012 Apertura a Marzo dello Sportello provinciale del volontariato a Trani presso l'Assessorato alle politiche sociali della BAT.

Firma della Convenzione tra il CSVSN e la ASL della BAT per l'apertura di uno Sportello per il volontariato.

Il CSVSN presenta a ottobre due progetti all'UNSC, presso la Regione Puglia.

Il Centro rinnova e pubblica la sua “Carta dei servizi”.

1.2.1 Mission e strategie

Quanto espresso dall'**art. 118 della Costituzione italiana** "Stato, Regioni, Province, Città Metropolitane e Comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà" è l'ispirazione della mission del CSVSN. Il principio di sussidiarietà è l'espressione dell'inalienabile libertà dell'uomo, strettamente connesso con il principio di solidarietà. Proprio perchè favorisce la libertà e la partecipazione attiva dei cittadini, il principio di sussidiarietà implica sempre un'assunzione di responsabilità. Su questo riconoscimento il CSVSN elabora la sua programmazione: **affermare la portata innovatrice dei principi di solidarietà e di sussidiarietà** supportando, promuovendo e qualificando le organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari. Il CSVSN con la sua azione non intende sostituirsi alle ODV ma al contrario aiutarle ad essere protagoniste, ciascuna con la propria identità specifica, nel nostro territorio.

Ecco i suoi obiettivi:

- diffondere la cultura della gratuità e della sussidiarietà;
- sviluppare le competenze delle ODV nel campo della governance, dell'organizzazione, della progettazione e della realizzazione delle loro attività;
- favorire le reti tra le ODV e i rapporti tra le associazioni, Regione ed Enti Locali;
- sviluppare il coinvolgimento e la partecipazione delle ODV del territorio alla realizzazione e la programmazione del Welfare locale, favorendone la partecipazione e i piani sociali di zona;
- coniugare il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.

Le strategie, cioè le azioni finalizzate al raggiungimento della mission, sono così definite:

- raggiungere tutte le ODV del nostro territorio, prestando particolare attenzione a quelle più piccole;
- promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà per attrarre nuovi volontari e mantenerli attivi all'interno dell'organizzazione attraverso gli eventi di piazza e gli incontri territoriali;
- comunicare e diffondere le esperienze e i valori del volontariato con strumenti e modalità adeguate e qualificate come il sito, la newsletter, la rivista mensile, la rassegna stampa e i comunicati stampa;



- realizzare iniziative, percorsi, progetti di promozione del volontariato nel mondo giovanile per sensibilizzare ed educare i giovani alla solidarietà e al bene comune con l'apertura di Sportelli per il volontariato presso le scuole e presso l'Università degli Studi di Bari;
- rafforzare la capacità, le competenze e la consapevolezza del volontariato per incidere e stimolare cambiamenti nelle comunità, rivolti ad aumentare l'attenzione ai beni comuni, alle responsabilità sociali e, complessivamente, a svolgere in pienezza il ruolo politico e culturale del volontariato realizzando seminari, convegni e offrendo supporto consulenziale;
- promuovere e sostenere processi formativi rivolti al ruolo, al significato motivazionale e alla partecipazione sia dei dirigenti di ODV che di tutti i volontari attraverso i corsi di formazione;
- promuovere e sostenere la capacità del volontariato di costruire reti di collaborazione sia a livello orizzontale che verticale con sistemi innovativi ed inclusivi realizzando incontri con gli enti locali, aperture degli Sportelli del volontariato presso i comuni e presso la provincia BAT;
- sostenere l'attività ordinaria delle ODV offrendo spazi, attrezzature e strumenti di comunicazione per svolgere le loro attività.

Strettamente legate a queste, vi sono altre strategie e quindi altri scopi che impegnano il CSVSN, dettati dalle sfide che il momento storico pone: in particolare, il CSVSN tende all'ottimizzazione e al contenimento dei costi senza rinunciare a una gestione basata sui principi di qualità dichiarati nella sua Carta dei servizi.

1.2.2 I portatori di interesse

I "portatori di interesse", o **stakeholder**, sono tutti i soggetti – individui, gruppi, organizzazioni – "interessati" all'attività del CSVSN o direttamente coinvolti in essa. A loro si rivolge il bilancio sociale, affinché tramite questo strumento possano verificare la coerenza dell'operato del Centro rispetto alla mission dichiarata.

Gli stakeholder si suddividono in **interni** ed **esterni**: nel primo caso si tratta di coloro che concorrono in maniera diretta al governo del CSVSN; nel secondo, di coloro verso cui è indirizzata la missione o indirettamente coinvolti in essa.

I portatori di interesse interni

a. Le organizzazioni socie

Soci: sono 60 organizzazioni di volontariato direttamente coinvolte nell'elaborazione delle linee programmatiche del CSVSN e con le quali vige un rapporto di massima trasparenza.

b. Risorse umane

Personale: distribuito in tre sedi – la sede centrale di Bari e gli sportelli di Andria e Monopoli – il personale costituisce la risorsa principale del CSVSN. Per questo un'attenzione particolare è dedicata alla formazione dei dipendenti e dei collaboratori del Centro, con la convinzione che il primo frutto del lavoro è la crescita personale di ognuno: il gruppo di lavoro sperimenta, infatti, un incremento di coscienza della missione che persegue, di professionalità e di capacità di coinvolgimento con le associazioni.

Volontari: il CSVSN si avvale della collaborazione di 3 volontari e di 15 ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

Collaboratori esterni: per alcuni dei servizi offerti alle ODV (quali ad esempio la consulenza in materia legale, fiscale ecc.), il CSVSN si avvale di professionisti esterni. Si tratta di professionisti con esperienza nel mondo dell'associazionismo e del Terzo settore, in grado pertanto di mettere a disposizione le competenze maturate sul campo.

c. Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato

Co.Ge. Puglia: ha la funzione di ripartire le risorse economiche e di controllare e monitorare le attività del CSV. Ogni anno, il Centro deve presentare al Co.Ge. Puglia la rendicontazione economica accompagnata da una relazione sulle attività svolte e un bilancio di previsione con il documento programmatico delle attività. Il Co.Ge., inoltre, nomina un proprio membro nel Consiglio direttivo del CSVSN e uno nel Collegio dei Revisori dei Conti.

I portatori di interesse esterni

a. Beneficiari dei servizi

ODV: sono le 884 ODV, di cui 479 iscritte al Registro regionale e 405 non iscritte, destinatarie dei servizi del CSVSN.

Cittadini: l'operato delle ODV concorre visibilmente alla costruzione del bene comune: sostanziale a questo compito è dunque l'opera di diffusione della cultura della gratuità e della solidarietà, vero motore di rinnovamento della società.

b. Settore profit

Fornitori: il CSVSN si avvale delle prestazioni di professionisti – **editori, tipografi, formatori, consulenti, allestitori** ecc. – nella realizzazione di alcuni servizi specifici. Una particolare categoria di fornitori sono le banche coinvolte nell'attività ordinaria del CSVSN.

Fondazioni bancarie: l'attività del Centro è finanziata dalle fondazioni bancarie che destinano a tal scopo una quota dei loro utili stabilita per legge. Il CSVSN si impegna ad un utilizzo efficiente delle risorse, rendendo conto periodicamente, secondo un criterio di massima trasparenza, del suo operato.

Tra le Fondazioni che concorrono alla costituzione del Fondo speciale per il volontariato in Puglia, quelle che erogano risorse economiche per il CSVSN in riferimento al 2012 sono: **Fondazione Cariplo, Fondazione C.R. di Padova e Rovigo, Fondazione C.R. di Torino, Fondazione Caripuglia, Fondazione C.R. di Reggio Emilia.**

Media e comunicazione: il CSVSN ha guadagnato un'attenzione sempre crescente dei media locali, in termini di presenza del volontariato sui **giornali, radio e televisioni locali**, e sui **portali internet locali**.

Il sito internet archivia nella sezione "TV CSV San Nicola" interviste e servizi televisivi su manifestazioni e incontri pubblici organizzati dal Centro con le ODV.

c. Settore non profit

Variamente coinvolti nelle attività del CSVSN sono tutti gli organismi che compongono il variegato mondo del non profit del territorio della ex provincia di Bari: **cooperative, associazioni di promozione sociale, fondazioni, enti ecclesiastici.**

d. Reti

Il CSVSN collabora con il coordinamento regionale **CSV Puglia.net**, il coordinamento nazionale **CSV.net** e con il **Forum del Terzo Settore**.

e. Settore pubblico

Enti locali: il Centro mantiene rapporti di collaborazione con il **Comune di Bari** e con alcuni **Comuni** della **provincia di Bari** e della **provincia BAT**, appartenenti alla ex provincia di Bari: in particolare, **Putignano (BA), Rutigliano (BA), Palo del Colle (BA), Acquaviva delle Fonti (BA), Cassano delle Murge (BA), Spinazzola e Canosa (BAT)**. Collabora con la **Provincia di Bari**, con la **Provincia BAT** (con la quale ha firmato un protocollo di intesa e una convenzione), con la **ASL BAT** (con la quale ha firmato una convenzione) con la **Regione Puglia** e con l'**Osservatorio Regionale del Volontariato**.

Scuole, Università: sono luoghi privilegiati per la promozione del volontariato. Il CSVSN mantiene rapporti concreti di collaborazione con alcune scuole della ex provincia barese e con l'Università degli Studi di Bari "Aldo Moro", dove è presente con gli "Sportelli per il Volontariato".



1.3 Il volontariato locale

Negli ultimi tempi le associazioni si interrogano sul ruolo che il volontariato sta assumendo e su **quale modello di welfare** si va delineando. La partecipazione alla costruzione di una libera democrazia stimola la creazione di laboratori di cittadinanza attiva, veri luoghi di riflessione e di dibattito. I volontari della Terra di Bari hanno partecipato agli incontri territoriali in preparazione alla “Conferenza Nazionale del Volontariato” che si è tenuta a L'Aquila. Durante gli incontri si è lavorato alla stesura di un documento, da presentare in occasione della conferenza, in cui si sono sviluppate le considerazioni delle associazioni sui grandi temi attuali. Le più importanti hanno riguardato il **compito culturale ed educativo** del volontariato in un momento in cui sembra prevalere un ideale individualistico ed edonistico: in virtù di tale compito la crisi è stata giudicata come un'occasione di cambiamento e innovazione di cui le associazioni vogliono farsi interpreti.

Il CSVSN ha lavorato molto con le ODV per maturare la consapevolezza delle trasformazioni in atto e per ridefinire il compito che è loro chiesto, spingendole a non fermarsi a una dimensione locale ma ad **aprirsi a una dimensione nazionale ed europea**. Lavorare in rete, partecipare ai bandi europei, ad esempio, sono solo alcune delle azioni indispensabili affinché le ODV continuino a svolgere la loro attività **mantenendo la loro autonomia** e vocazione e rompendo la tradizionale dipendenza dall'ente pubblico.

Presentiamo di seguito i dati relativi al volontariato locale. In sede di istituzione e secondo il Regolamento, il CSVSN è diviso in tre delegazioni locali, al fine di garantire copertura totale del territorio, come verrà in seguito descritto.

Sono **884** le ODV censite nella ex provincia di Bari alla fine del 2012, **57 in più** rispetto al 2011. 479 ODV sono iscritte al Registro regionale per il volontariato, 405 non iscritte. Il 59,61% appartiene alla delegazione di Bari Centro; il 23,30% alla delegazione di Bari Nord; il 17,08% alla delegazione di Bari Sud.

Risulta superiore di 74 unità il numero di ODV iscritte al Registro regionale rispetto alle non iscritte: il dato rivela il costante lavoro del Centro per incoraggiare e aiutare le ODV ad iscriversi al Registro regionale.

I settori prevalenti di intervento nei quali operano le ODV sono: Donazioni (19,11%), Protezione Civile (13,12%), Tutela della salute (12,89%), Disabilità (10,41%), Cultura (8,82%).

Si registra un significativo **aumento** delle **associazioni culturali** e di **tutela dell'ambiente e del**

ODV presenti nel territorio della ex provincia di Bari suddivise per delegazione di appartenenza

	Totale al 31/12/2012	Bari Centro 2012	Bari Nord 2012	Bari Sud 2012
ODV ISCRITTE AL REGISTRO	479	280	111	88
ODV NON ISCRITTE AL REGISTRO	405	247	95	63
TOTALE ODV	884	527	206	151

patrimonio storico-artistico, segno di un interesse crescente per le potenzialità del nostro territorio e di un maggiore coinvolgimento dei giovani – i protagonisti di queste organizzazioni – nella vita associazionistica locale. È un dato rilevante anche perché dimostra che la crisi non ha generato una chiusura ma un desiderio di conoscenza e di costruzione (o ricostruzione) del proprio territorio a più livelli.

Ecco il dettaglio relativo agli ambiti di intervento delle ODV censite nella ex provincia di Bari:

SETTORE DI INTERVENTO ODV IN BANCA DATI

CULTURA	78	POVERTÀ	66
DEVIANZE E DIPENDENZE	10	PROTEZIONE CIVILE	116
DIRITTI CIVILI	39	SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	23
DISABILITÀ	92	TERZA ETÀ	25
DONAZIONI	169	TUTELA DELLA SALUTE	114
FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	69	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	64
IMMIGRAZIONE	19	TOTALE ODV IN BANCA DATI	884

1.4

Il sistema di governo

L'ordinamento interno del CSVSN è ispirato a criteri di **democraticità** e **uguaglianza dei diritti di tutti gli associati**: le cariche associative sono elettive e tutti gli associati possono esservi nominati secondo le procedure previste nel regolamento.

Il sistema di governo è articolato come segue:

- **Assemblea generale dei soci**
 - **Consulte territoriali**
 - **Consiglio direttivo**
 - **Collegio dei garanti**
 - **Collegio dei revisori dei conti**
 - **Comitato scientifico**
 - **Presidente**
 - **Vice-presidente**
 - **Tesoriere**

L'**Assemblea generale dei soci** è formata da tutti i soci che abbiano regolarizzato il pagamento della quota sociale annua di iscrizione almeno cinque giorni prima dalla data della prima convocazione dell'Assemblea. L'Assemblea è il massimo organo deliberante dell'associazione ed è convocata in sessioni ordinarie e straordinarie.

Compongono l'Assemblea **60 soci**, di cui **53 ODV** e **7 di altro tipo**.

I soci sono:

A.T.S.M. SPERANZA Santeramo in Colle; **ADA** Bari; **AGE** Trani **AMICI DI MICHELE** Gravina in Puglia; **ANGELI DELLA VITA** Giovinazzo; **ANGELINA GELOSA** Bari; **ANPAS** Molfetta; **ANTEAS** Bari; **ASDI** Grumo Appula; **ASDUICBARI** Bari; **ASOTUDIS** Gioia del Colle; **ASSOCIAZIONE NAZIONALE CARABINIERI NUCLEO PROTEZIONE CIVILE** Bari-Carbonara; **AVIS** "Luca Cagnazzi" Altamura; **AVIS** "Gelindo Conte" Conversano; **AVIS MONOPOLI** Monopoli; **AVIS "A. MENGA"** Trani; **AVIS ANDRIA** Andria; **AVIS COMUNALE BARI** Bari; **AVIS COMUNALE CORATO** Corato; **AVIS MOLFETTA** Molfetta; **AVIS PROVINCIALE BARI** Bari; **AVIS REGIONALE** Bari; **AVOFAC** Bari; **AVPA** Castellana Grotte; **AVSER** Barletta; **BANCO DI SOLIDARIETÀ** Andria; **BANCO DI SOLIDARIETÀ** Bari; **BAN-**

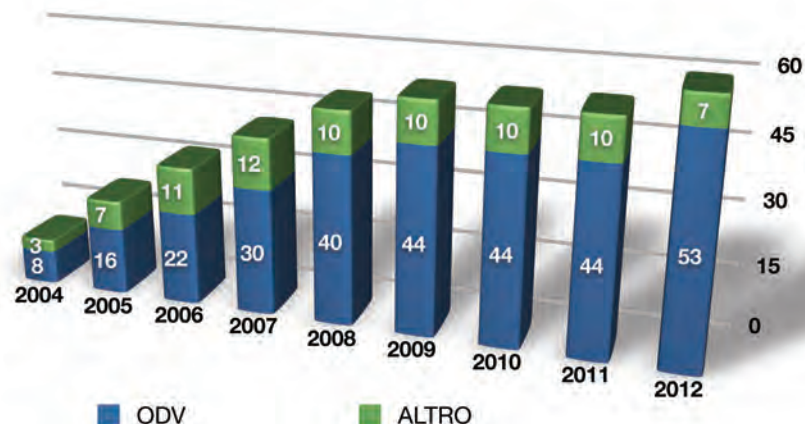
CO DI SOLIDARIETA ING. CARLO DI MURO Canosa; BANCO FARMACEUTICO Bari; CENTRO CULTURALE Andria; CENTRO CULTURALE Bari; CENTRO CULTURALE T.S.ELIOT Barletta; CGDA Corato; CILLA Bari; COOP. SOCIETÀ E SALUTE Andria; COOP. SOLIDARIETÀ Binetto; EMERVOL Bitetto; G. MARCONI Spinazzola; GVV PUGLIA Bari; I COLORI DEL MONDO Bari; ORATORIO IL CENTUPLO Bari; INSIEME PER I DISABILI Mola di Bari; INSIEME PER RICOMINCIARE Bari; KARIBU Onlus Bari; L'ABBRACCIO Noicattaro; LIASS Grumo Appula; MISERICORDIA S. ANDREA Bari; MISERICORDIA Andria; NOVAVITA Cassano delle Murge; OLTRE IL SIPARIO Bari; SERBARI Bari; SERMOLFETTA Molfetta; SIDERIS Valenzano; UIC - CONS. REG. PUGLIA Bari; UIC - SEZ. PROV. BARI Bari; UNIVOC Bari; UNIVOC Barletta; VERBUM CARO Gioia del Colle; VITA INSIEME Bari; VOLONTARI DI BETHESDA Bari.

L'Assemblea ordinaria assolve i seguenti compiti:

- determina** la quota associativa;
- determina** il numero delle Delegazioni Locali e definisce la relativa circoscrizione territoriale di riferimento;
- discute** e approva il bilancio preventivo entro il 30 novembre di ogni anno e, comunque, non oltre il 31 dicembre;
- discute** e approva il bilancio consuntivo entro il 15 aprile di ogni anno e, comunque, non oltre il 30 aprile;
- definisce** il programma generale annuale di attività del CSVSN;
- determina** il numero dei componenti del Consiglio direttivo;
- approva** le variazioni di bilancio se superiori al 20% delle macrovoci;
- elegge** i membri del Consiglio direttivo;
- nomina** i componenti del Collegio dei Revisori dei Conti e dei Garanti;
- discute** e approva le proposte di regolamento predisposte dal Consiglio direttivo per il funzionamento del CSVSN e delle delegazioni locali, nonché ogni altra proposta formulata dagli organi sociali e dalle Delegazioni Locali;
- decide** su ammissione e decadenza dei Soci;
- discute** e decide sugli argomenti posti all'ordine del giorno.

Le modalità di adesione sono disciplinate dallo Statuto, il quale prevede che possano far parte dell'associazione, oltre ai soci fondatori, le ODV che facciano domanda e si impegnino a rispettare gli articoli dello Statuto, delle deliberazioni degli organi associativi e delle norme nazionali e regionali in materia. Il numero degli aderenti è illimitato ma va mante-

Soci Csv "San Nicola"



nuta nella compagine associativa la prevalenza di Organizzazioni di Volontariato di cui all'art. 3 legge 266/91. Le ODV che presentano domanda di iscrizione restano in osservazione per un anno; su delibera dell'assemblea sono poi ammesse come soci effettivi. I grafici illustrano l'evoluzione della compagine sociale del CSVSN, la sua composizione e un'analisi dei settori di intervento delle ODV socie.

Il **Consiglio direttivo** eletto dall'Assemblea, secondo le norme statutarie, è composto da 12 membri, di cui uno viene nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale presso la Regione Puglia, secondo quanto disposto dall'art.2, comma 6, lettera d) del D.M. 8/10/1997. Almeno i 2/3 dei componenti del Consiglio direttivo devono essere espressione delle organizzazioni di volontariato socie del CSVSN.

Il Consiglio direttivo del CSVSN, rinnovato nell'Assemblea dei soci il 5 marzo 2011, è composto da:

Vincenzo Biancolillo consigliere - C.G.D.A. Corato

Annamaria Caiati consigliere - U.I.C.I. Bari

Raffaele Caprio consigliere - A.N.T.E.A.S. Bari

Roberto Caracuta consigliere - rappresentante Co.Ge. Puglia

Paola Ciriello Santorelli consigliere - G.V.V. sez. Puglia

Anna Maria D'Adamo consigliere - ORATORIO IL CENTUPLO Bari-S. Spirito

Paola Fini consigliere - ASAM I COLORI DEL MONDO Bari

Rosa Franco presidente - U.N.I.VO.C. Bari

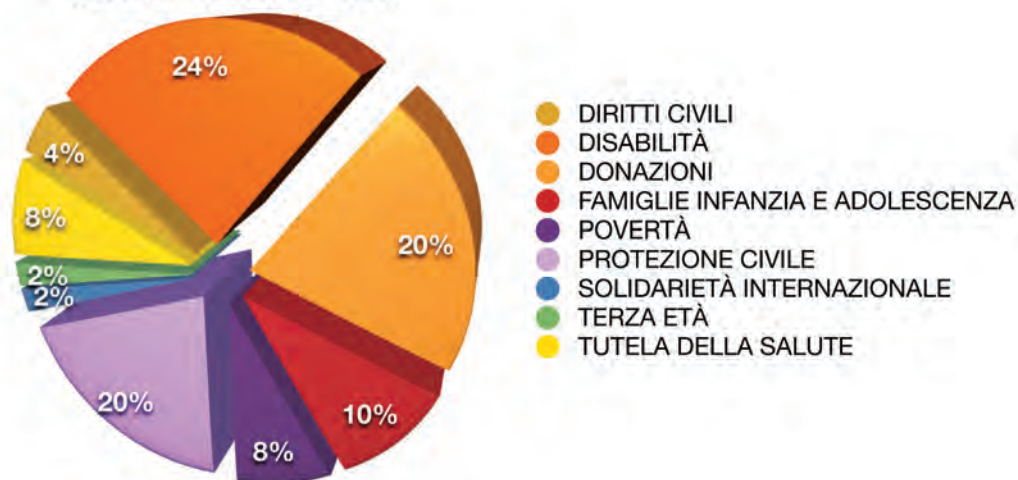
Anna Lavopa tesoriere - ANGELINA GELOSA Bari

Vincenzo Mascello consigliere - INSIEME PER RICOMINCIARE Bari

Luigi Monterisi vice-presidente - CENTRO CULTURALE DI BARI

Antonia Clelia Quaranta consigliere - SIDERIS Valenzano

SETTORE D'INTERVENTO





Il Consiglio direttivo:

- provvede ad ogni atto di ordinaria e straordinaria amministrazione;
- elegge nel proprio seno il Presidente, il Vice Presidente (allo scopo di sostituire il Presidente in caso di assenza o impedimento) e il Tesoriere;
- può affidare incarichi specifici ai singoli consiglieri e costituire i Gruppi di Lavoro previsti nell'art. 11 del presente Statuto e ne nomina un referente;
- nomina il Direttore;
- nomina, se ritenuto opportuno, il Comitato scientifico e di valutazione;
- propone all'Assemblea i regolamenti per il funzionamento del CSVSN, degli organi sociali e delle Delegazioni Locali;
- su proposta del Direttore e con il supporto delle Delegazioni Locali, predispone all'Assemblea dei soci il programma annuale e pluriennale di attività e le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento del CSVSN;
- decide, su proposta del Direttore, in merito all'assunzione e al licenziamento del personale dipendente, e in merito all'avvio e all'interruzione di rapporti di collaborazione e consulenza;
- redige, con il supporto del Direttore e del Tesoriere, il bilancio preventivo e consuntivo e li sottopone all'approvazione dell'Assemblea;
- redige le variazioni di bilancio, sottoponendole all'Assemblea per l'approvazione, in caso siano superiori al 20% delle macrovoci; se le variazioni saranno inferiori al 20% delle macrovoci, le stesse verranno solo relazionate all'Assemblea in sede di approvazione del bilancio consuntivo;
- ratifica o respinge i provvedimenti d'urgenza adottati dal Presidente;
- propone all'Assemblea i provvedimenti di ammissione di nuovi soci e di decadenza da socio per attività in contrasto con le finalità dello Statuto, del regolamento e delle deliberazioni degli organi del CSVSN.

Il Consiglio direttivo dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

Il **Presidente** è il legale rappresentante del CSVSN, convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. In caso di vacanza, assenza o impedimento, il Presidente è sostituito dal **Vice Presidente**.

Il **Tesoriere** è responsabile della cassa del CSVSN e della tenuta delle scritture contabili, collabora con il Direttore alla gestione amministrativa, alla stesura del bilancio preventivo

e consuntivo secondo gli indirizzi decisi dal Consiglio direttivo. Il mandato del Tesoriere coincide temporalmente con quello del Consiglio direttivo.

Il **Collegio dei revisori dei conti** è un organo di controllo amministrativo-finanziario. Rimane in carica tre anni ed è rieleggibile. È formato da tre membri effettivi e due supplenti, nominati dall'Assemblea Generale tra persone di comprovata competenza e professionalità. Tra i componenti effettivi, uno viene designato dal Comitato di gestione del fondo speciale presso la Regione Puglia, secondo quanto disposto dall'Art. 2, comma 6, lettera d) del D.M. 8/10/97. I membri effettivi eleggono internamente il presidente. È così composto:

Renata Nacci presidente

Andrea Balestrazzi revisore

Francesco Frascerra revisore rappresentante Co.Ge. Puglia

Riccardo Antro revisore supplente

Fabrizio Cristian Cardinale revisore supplente

Il Collegio ha il compito di:

- esprimere pareri di legittimità su atti di natura amministrativa e patrimoniale;
- controllare l'andamento amministrativo, la regolare tenuta della contabilità, la corrispondenza dei bilanci alle scritture.

Il **Collegio dei garanti** è composto da tre membri eletti dall'Assemblea Generale tra persone di riconosciuto prestigio e indipendenza appartenenti alle organizzazioni di volontariato socie. Rimane in carica tre anni ed è rieleggibile. Il Collegio dei Garanti è organo di garanzia statutaria, regolamentare e di giurisdizione interna. Interpreta le norme statutarie e regolamentari e dà pareri sulla loro corretta applicazione. La carica di membro del Collegio è incompatibile con qualsiasi altra carica all'interno del CSVSN.

Il Collegio dei garanti del CSVSN è così composto:

Giuseppe Tulipani presidente - ANGELI DELLA VITA Giovinazzo

Gaetano Dragone - MISERICORDIA Bari S. Andrea

Vito Scattarella - ASSOCIAZIONE VOLONTARI DI BETHESDA Bari

Il **Comitato scientifico** viene nominato dal Consiglio direttivo con funzioni di consultazione sulla progettazione e programmazione delle attività del CSVSN. È composto da almeno 3 membri professionalmente qualificati. Al suo interno il comitato elegge il suo presidente, il quale partecipa alle riunioni del Consiglio direttivo e dell'Assemblea Generale dei Soci senza diritto di voto.

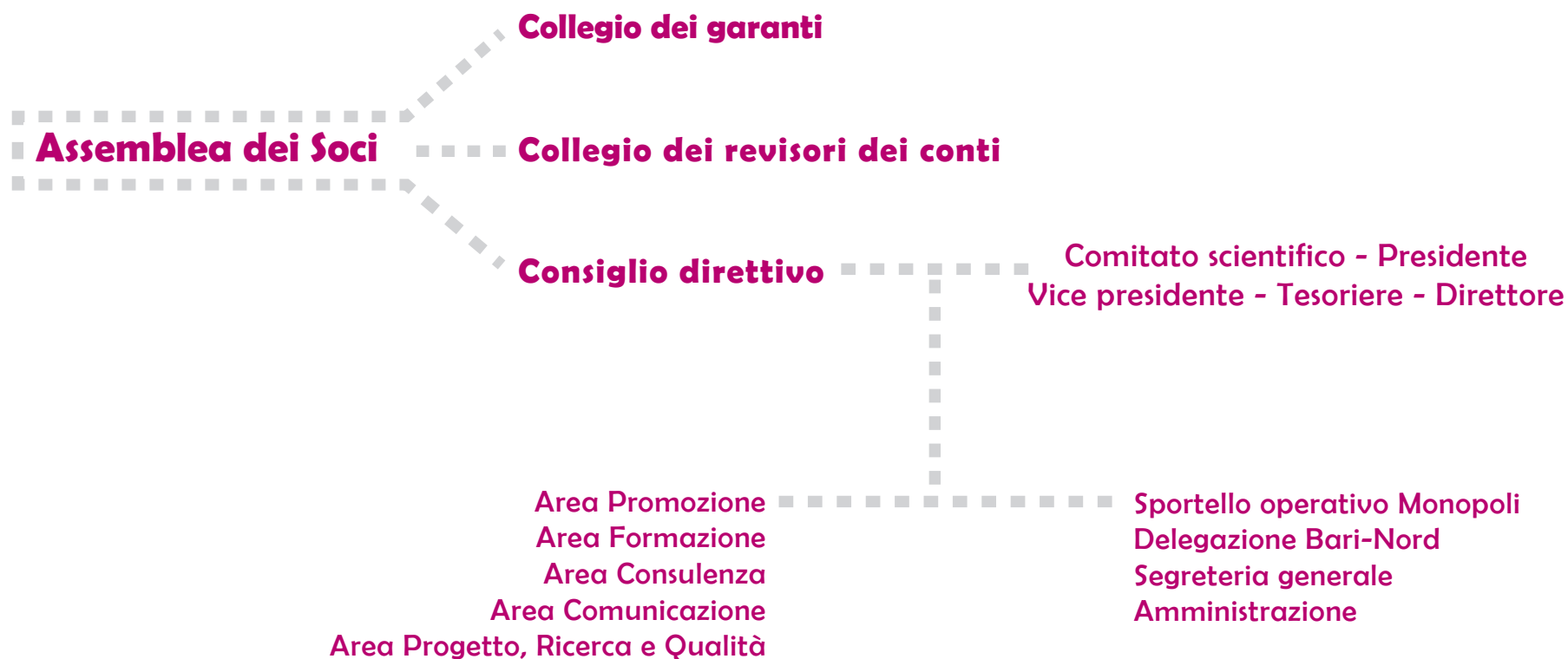
È composto da:

Paolo Ponzio presidente - docente di Storia della filosofia, Università di Bari.

Guido Boldrin - direttore generale presso Consorzio Nazionale Con.Opera Milano

Rosanna Lallone - dirigente del Servizio politiche sociali alla Provincia di Bari.

1.5 La struttura organizzativa



1.5.1 Aree di intervento

Per realizzare al meglio i suoi scopi, il CSVSN è organizzato in **5 aree di intervento** supportate da una **segreteria generale**, dall'**Area amministrativa** e da due **Sportelli operativi**.

Area Promozione: promuove la cultura della solidarietà sostenendo le iniziative delle ODV in rete tra loro e/o con gli enti locali e le istituzioni pubbliche e private, favorisce l'incontro tra i cittadini, gli enti del territorio, e in generale tutte le strutture – scuole, università, parrocchie, ODV, servizi e centri di orientamento – che si occupano di volontariato, con l'obiettivo di consentire la creazione di condizioni ottimali per la crescita e lo sviluppo della cittadinanza attiva. Attraverso l'Area, il CSVSN aggiudica i progetti di promozione del volontariato in tutto il territorio – progetti organizzati direttamente dalle ODV grazie al sostegno del CSV; accompagna le ODV nella realizzazione dei progetti e nella rendicontazione; gestisce lo Sportello per il Volontariato sia presso la propria sede che presso scuole e Comuni; favorisce la conoscenza e l'interscambio con altre realtà italiane del volontariato; promuove varie manifestazioni ed eventi finalizzate ad ampliare la visibilità delle associazioni presenti sul territorio.

Nel **2012**, l'Area ha inaugurato lo Sportello per il Volontariato presso il Comune di Acquaviva delle Fonti e presso il Comune di Cassano e grazie alla collaborazione consolidata negli anni con la Provincia BAT, ha inaugurato lo Sportello Provinciale per il Volontariato presso l'Assessorato alle Politiche Sociali a Trani. Ha inaugurato lo Sportello per il volontariato presso il Liceo "G. Bianchi-Dottula" di Bari. Il 18 Maggio ha partecipato a "Innovabilia", il Festival delle Innovazioni per le diverse abilità e qualità della vita a Foggia, evento patrocinato dalla Regione Puglia. Ha collaborato alla stesura del documento della Conferenza Nazionale del Volontariato, tenuta a L'Aquila il 5-6-7 Ottobre e intitolata "Lettera al Paese". In preparazione del convegno, il Centro ha organizzato tre incontri territoriali ad Andria, Bari e Napoli, riscontrando la partecipazione numerosa delle ODV.



Area Formazione: sostiene iniziative per la qualificazione e la crescita delle ODV e dei volontari attraverso la formazione direttamente gestita dal Centro e la formazione indiretta realizzata in collaborazione con le stesse ODV, attraverso bandi di formazione in settori specifici di intervento. Grazie all'Area Formazione, il CSVSN contribuisce alla crescita delle competenze necessarie per la gestione delle ODV, per approntare progetti sociali e per favorire le reti territoriali. Ottenere tali competenze è un'esigenza che aumenta anche in riferimento all'incremento di nuovi volontari e richiede l'acquisizione di competenze di tipo motivazionale-relazionale oltre che tecnico-professionali che, per quanto rintracciabili nel profilo medio del volontario, vanno affinate, incoraggiate ed anche valorizzate.

Nel **2012** l'Area si è impegnata ad incontrare alunni, docenti e dirigenti scolastici per la realizzazione del progetto "Educare alla Solidarietà-Scoprire il Volontariato" che prevede l'apertura di Sportelli per il volontariato nelle scuole. Inoltre, con il direttore del centro, ha promosso vari incontri di informazione e di formazione sul Bando delle reti emanato dalla Fondazione con il Sud: ad Andria (19 Gennaio), a Bari (18 Gennaio), a Monopoli (23 febbraio), a Sannicandro di Bari (25 febbraio), a Palo del Colle (17 gennaio), ad Andria (17 febbraio), a Bari (20 febbraio).

Area Consulenza:

garantisce alle ODV aggiornamenti sulle novità legislative, risposte immediate a dubbi e domande su tutti gli ambiti, interni ed esterni, di gestione di un'organizzazione. Il CSVSN ha offerto tale servizio attraverso consulenti esperti nei seguenti ambiti:

- Immagine istituzionale e Grafica
- Amministrativa, contabile e fiscale
- Iscrizione al Registro Regionale delle ODV
- Legale
- Organizzazione, gestione, sviluppo delle ODV
- Progetti finanziabili dal CSV San Nicola, da Enti pubblici italiani o dall'Unione Europea
- Organizzazione eventi
- Organizzazione e gestione dei servizi sociali
- Fund raising

■ L'**Area Consulenza**, inoltre, si occupa dell'organizzazione e realizzazione di seminari e convegni su temi specifici.

■ Di particolare rilievo nel **2012** il convegno "L'Anno europeo dell'invecchiamento attivo e della solidarietà fra generazioni" in cui è stata evidenziata la necessità e opportunità di rafforzare la partecipazione delle persone anziane alla vita della società ed eliminare gli ostacoli al dialogo e al confronto tra generazioni. Infine, l'Area ha offerto il proprio contributo anche in occasione di seminari e incontri organizzati da associazioni; nello specifico, ha preso parte al programma di incontri "Dialoghi con le comunità - Progettazione Sociale Partecipata e Rete Collettiva nel Terzo Settore", organizzata dalla Rete di Organizzazioni "Area Disabilità" di Bitonto, intervenendo alla tavola rotonda del 26 ottobre 2012 dal tema "Finanza agevolata: opportunità legate al mondo del volontariato".

■ **Area Comunicazione:** assicura una diffusa informazione sui servizi offerti, fornisce alle ODV aggiornamenti culturali promuovendo spazi di confronto e favorendo il flusso di informazioni sul volontariato. Il servizio viene realizzato attraverso varie attività: pubblicazione della rivista mensile "nella Dimora", newsletter settimanale "Corrispondenze", sito web, collana editoriale "Opera", ufficio stampa.

■ Nel corso del **2012**, la rivista "nella Dimora" è stata oggetto di un restyling a livello contenutistico e grafico. Il numero di giugno è stato interamente dedicato all'Anno europeo dell'invecchiamento attivo: il "Dossier" ha riportato un approfondimento sul tema e ha presentato alcuni progetti esemplari a favore della terza età. Nel corso dell'anno, il sito internet è stato modificato e migliorato attraverso l'inserimento di un'area link con collegamenti a tutti i CSV italiani; inoltre, vengono inseriti periodicamente dei banner finalizzati alla promozione di eventi. La rassegna stampa da mensile è diventata settimanale, in modo da offrire un monitoraggio più puntuale delle testate giornalistiche e delle notizie relative al mondo del volontariato.

Area Progetto, Ricerca e Qualità (PRQ): contribuisce a garantire l'efficacia delle azioni del CSVSN attraverso l'analisi dei bisogni espressi dalle ODV, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in merito ai servizi erogati dalle diverse Aree, l'approfondimento mediante ricerche su alcuni temi del volontariato. Al fine di monitorare l'attuazione delle attività previste dal programma, valutare i risultati raggiunti secondo criteri derivanti dalla qualità attesa e percepita dalle ODV, consentire il miglioramento continuo dei servizi erogati, elabora appositi strumenti di rilevazione dei dati. Inoltre, mantiene costantemente aggiornata la banca dati interna contenente le ODV del territorio, APS, cooperative sociali, soggetti operanti nel Terzo settore, enti, agenzie formative, luoghi di aggregazione utili alla diffusione e alla conoscenza del volontariato. L'Area cura l'aggiornamento continuo della banca dati esterna – pubblica e fruibile sul sito internet del CSVSN – che riguarda in maniera specifica tutte le ODV del territorio che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati. È uno strumento di utilità pubblica, innanzitutto per le ODV interessate a “fare rete” e poi per chiunque volesse conoscere la realtà del volontariato del nostro territorio. Nel corso del **2012**, l'Area ha condotto una rilevazione finalizzata a conoscere e analizzare i bisogni delle ODV operanti in terra di Bari. Tale azione è stata svolta attraverso un questionario composto da 25 domande, somministrato telefonicamente o presso la sede del Centro ad un campione di 104 ODV, rappresentativo dell'universo censito. I risultati di tale indagine permetteranno al CSV di condurre delle riflessioni utili a indirizzare i propri servizi sempre più verso le esigenze delle ODV.

1.5.2 Delegazioni

Il Centro svolge la sua attività mediante delegazioni locali, a ciascuna delle quali corrisponde una determinata circoscrizione territoriale della ex provincia di Bari. La delegazione ha il fine di promuovere la **partecipazione** e la **responsabilizzazione delle realtà locali**, favorendo così anche la crescita e le capacità di autogoverno delle organizzazioni di volontariato e la collaborazione con gli enti locali. Alle delegazioni locali spetta, in particolare, di promuovere il coinvolgimento attivo delle ODV della propria circoscrizione territoriale ai programmi di attività, l'individuazione e l'evidenziazione degli interessi del proprio territorio connessi con gli scopi del Centro e il perseguimento di questi ultimi nel contesto sociale di appartenenza,

di concerto con le altre delegazioni locali e con gli organi sociali del CSVSN stesso. Presso ogni delegazione locale è istituito uno Sportello operativo per l'erogazione dei servizi a favore dei soci e degli utenti.

La **Delegazione Bari-centro** comprende i comuni di Acquaviva delle Fonti, Adelfia, Altamura, Bari, Binetto, Bitetto, Bitonto, Bitritto, Capurso, Casamassima, Cassano, Cellamare, Giovinazzo, Gravina di Puglia, Grumo, Modugno, Molfetta, Noicattaro, Palo del Colle, Rutigliano, Ruvo di Puglia, Sammichele, Sannicandro, Terlizzi, Toritto, Triggiano, Turi, Valenzano. Ha uno Sportello operativo a Bari, in via Vitantonio di Cagno n° 30.

La **Delegazione Bari-nord** comprende i comuni di Andria, Barletta, Bisceglie, Canosa di Puglia, Corato, Minervino Murge, Poggiorsini, Spinazzola, Trani. Ha uno Sportello operativo ad Andria, in via Piave n° 79.

La **Delegazione Bari-sud** comprende i comuni di Alberobello, Castellana Grotte, Conversano, Gioia del Colle, Locorotondo, Mola di Bari, Monopoli, Noci, Polignano a Mare, Putignano, Santeramo in Colle. Attualmente è presente uno Sportello operativo a Monopoli, in via Roma n° 15.

1.5.3 Le risorse umane

Il Consiglio direttivo nomina il **Direttore**: questi partecipa senza diritto di voto alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio direttivo. Il Direttore elabora e propone al Consiglio direttivo il programma annuale delle attività del Centro e, avvalendosi della collaborazione del Tesoriere, il bilancio preventivo e consuntivo; è responsabile del personale retribuito e dei collaboratori; esegue, con la sensibilità e con le competenze manageriali congeniali al settore del volontariato, e maturate in esso, tutte le azioni necessarie a realizzare le decisioni delle Assemblee e del Consiglio direttivo inerenti il CSV stesso.

DIRETTORE

Alessandrina Gernone

AREA PROMOZIONE

COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Silvio Mariella
COLLABORATRICE

AREA FORMAZIONE

COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro
SEGRETERIA: Marina Novielli
TUTOR
DOCENTI

AREA CONSULENZA

COORDINAMENTO: Roberto D'Addabbo
SEGRETERIA: Giovanna Pica
CONSULENTI

AREA COMUNICAZIONE

COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Angelica Bilotti
COLLABORATORI

AREA PROGETTO, RICERCA E QUALITÀ

COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro
SEGRETERIA: Roberta Franco
COLLABORATRICE

SEGRETERIA GENERALE

Francesco Sodano

AMMINISTRAZIONE

Mariangela Chibelli

SPORTELLO OPERATIVO ANDRIA

SEGRETERIA: Francesco Lafiandra

SPORTELLO OPERATIVO MONOPOLI

SEGRETERIA: Stella Latorre

Lo staff del CSVSN in questi anni di attività ha maturato esperienze e competenze adeguate a rispondere alle richieste delle associazioni di volontariato e a fornire servizi sempre più qualificati. Grazie all'attenzione rivolta a chiunque chieda informazioni o sia interessato al mondo del volontariato, è continuamente in ascolto dei bisogni delle associazioni, acquisendo una conoscenza sempre più approfondita del contesto sociale in cui le organizzazioni operano.

L'età media del personale è di 41 anni; il 61% sono donne. Il 68% dei dipendenti è laureato, il 32% possiede il diploma di scuola secondaria superiore. L'organico si avvale di figure con una matura esperienza professionale. Inoltre, ha potuto contare sulla collaborazione assidua di 3 volontari e di 15 ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

	Dipendenti		Collaboratori a Progetto		Professionisti		Totale
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	
Back Office							
Direttore		1					1
Segreteria Generale	1						1
Amministrazione		1					1
Front Office							
Formazione		1	1	1			3
Promozione	1			1			2
Progetto Ricerca Qualità		1		1			2
Comunicazione/Informazione		1		4		1	6
Consulenza		1	2		4	1	8
Segreteria Bari Nord	1						1
Segreteria Bari Sud				1			1
Perequazione/Prog. Sud				1	1		2
Totale	3	6	3	9	5	2	28

Il Direttore incontra mensilmente i coordinatori delle diverse Aree per seguire lo svolgimento delle attività ordinarie e pianificare il lavoro da svolgere; incoraggia la condivisione delle informazioni tra le Aree di intervento e il lavoro di equipe, necessario in particolare nell'organizzazione delle manifestazioni. Ogni evento pubblico, infatti, è preceduto da un incontro di tutto il personale non soltanto per affrontare questioni tecniche e organizzative ma anche per condividere e approfondire i contenuti che saranno messi a tema durante la manifestazione in programma.

La formazione del personale

Il CSVSN si dedica alla formazione del proprio personale per valorizzarne le potenzialità e favorire una crescita umana all'altezza della mission che il Centro persegue: la formazione specifica volta a qualificare i servizi offerti alle ODV, infatti, non è mai slegata dal lavoro di approfondimento della coscienza dei valori che il CSVSN afferma.

I collaboratori del Centro sono sollecitati a partecipare a seminari, convegni, incontri locali e di rilievo nazionale sul Terzo settore. In riferimento al 2012 si evidenzia la partecipazione di uno o più collaboratori del CSVSN ai seguenti convegni e seminari: “Villaggio solidale” dal 17 al 20 febbraio a Lucca; “VI Conferenza Nazionale del Volontariato” dal 5 al 7 ottobre a L'Aquila; “Il valore e il ruolo del volontariato. Presentazione del manuale OIL sulla misurazione del lavoro volontario” a Roma il 19 aprile; “Presentazione del report delle attività dei CSV 2010-2011” a Roma il 15 dicembre.

Il direttore partecipa in prima persona a un'assidua attività di aggiornamento. Nel 2012 ha partecipato, solo per citare i più importanti a livello nazionale, all'incontro tenutosi a Roma il 1 marzo sul tema: “Catalogo 2012. Le buone prassi dei CSV per la promozione del volontariato e del bene comune” e all'incontro organizzato dalla Fondazione con il Sud, in occasione del suo sesto anniversario, il 28-29 settembre intitolato “A Torino con il Sud”.

La sicurezza nei luoghi di lavoro

Il CSVSN è a norma sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in osservanza del decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii e rispetta la legge sulla Privacy del 2003 n. 196 su tutto il sistema informativo, sia interno che esterno. Nel 2012 non vi è stato alcun infortunio sul lavoro.

1.6

Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

Nel perseguire i suoi fini, il CSVSN ricerca costantemente la collaborazione e la complementarietà con altri organismi, in particolare enti locali, università, imprese e organizzazioni del privato sociale siano esse associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti. Dal 2005 è socio del **CSV.net**, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato che dal 2003 rappresenta i CSV a livello nazionale. Il CSV.net rappresenta ad oggi il 90% dei 78 CSV presenti in Italia, “con l'obiettivo di rafforzare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di servizi fra i Centri per meglio realizzarne le finalità istituzionali, nel rispetto della loro autonomia; è uno strumento di collaborazione e confronto permanente per le tematiche di impegno dei Centri; fornisce servizi di

formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento ai CSV soci” (www.csvnet.it). Da novembre 2011 il Presidente del Centro fa parte del Consiglio direttivo del Coordinamento Nazionale dei Centri di servizio.

Il CSVSN aderisce, inoltre, al Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio al Volontariato – **CSV Puglia.net** – istituito nel 2008, favorendo gli scambi e il dialogo tra i centri della Puglia.

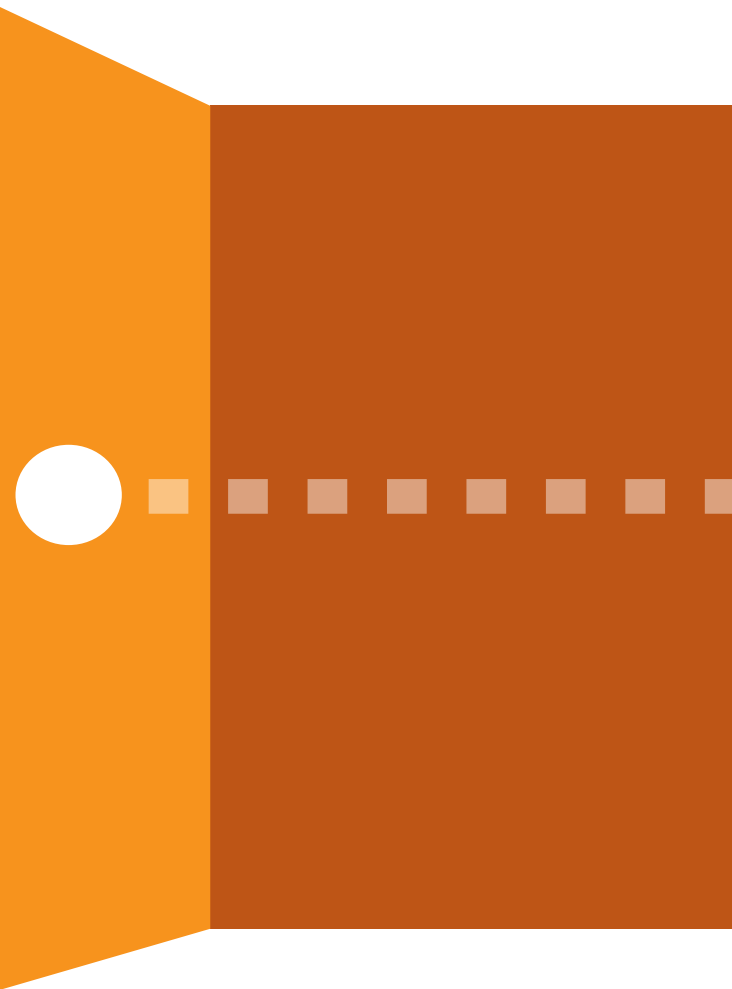
Nel **2012** sono state approvate dal Co.Ge. Puglia le linee guida sulla “Regolamentazione delle modalità di presentazione del Piano di programmazione e di rendicontazione delle attività da parte dei Centri di Servizio per il Volontariato della regione Puglia, nonché di definizione degli orientamenti e dei criteri per l'attribuzione delle risorse”. Tale regolamento disciplina i rapporti in materia di rendicontazione, programmazione e dei criteri di assegnazione delle risorse del Fondo Speciale per il Volontariato per tutti i Centri di Servizio della Puglia.

1.7

La dimensione ambientale

Il CSVSN sostiene e adotta un uso responsabile delle risorse. Nel lavoro quotidiano per gli appunti e le comunicazioni interne si riutilizza la **carta** già adoperata, e si usa carta riciclata per la stampa e le fotocopie; quasi tutte le comunicazioni alle associazioni avvengono tramite posta elettronica: il CSVSN si è inoltre dotato del sistema di posta elettronica certificata (PEC).

Per quanto riguarda la produzione di **rifiuti**, il Centro effettua la raccolta differenziata di carta, plastica, vetro. Nel CSVSN vi è anche un apposito contenitore per i toner che periodicamente viene ritirato da una ditta specializzata nella raccolta di rifiuti speciali e pericolosi.



Quando la logica del mercato e quella dello Stato si accordano tra loro per continuare nel monopolio dei rispettivi ambiti di influenza, alla lunga vengono meno la solidarietà nelle relazioni tra i cittadini, la partecipazione e l'adesione, l'agire gratuito, che sono altra cosa rispetto al “dare per avere”, proprio della logica dello scambio, e al “dare per dovere”, proprio della logica dei comportamenti pubblici, imposti per legge dallo Stato. La vittoria sul sottosviluppo richiede di agire non solo sul miglioramento delle transazioni fondate sullo scambio, non solo sui trasferimenti delle strutture assistenziali di natura pubblica, ma soprattutto sulla progressiva apertura, in contesto mondiale, a forme di attività economica caratterizzate da quote di gratuità e di comunione. Il mercato della gratuità non esiste e non si possono disporre per legge atteggiamenti gratuiti. Eppure sia il mercato sia la politica hanno bisogno di persone aperte al dono reciproco.

Benedetto XVI

2.1

Analisi del rendiconto gestionale

Secondo l'accordo nazionale del 23/6/2010 tra la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione e il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, che prevedeva l'adozione di un modello unificato di rendicontazione dell'attività dei centri, il CSVSN adotta da anni i seguenti documenti per redigere il bilancio economico: Stato Patrimoniale, Rendiconto Gestionale, Nota Integrativa, Bilancio Sociale, Prospetto di Sintesi Rendicontazione Attività CSV, Relazione di Missione.

I dati oggetto della seguente analisi fanno riferimento al rendiconto gestionale dell'esercizio 2012.

PROVENTI E RICAVI	
PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE	
Da contributi fondo speciale ex art. 15 legge 266/91	
Attribuzione su anno corrente – Servizi	€ 952.224,43
Risorse vincolate completamento azioni anni precedenti-Servizi	€ 11.025,15
Da contributi su progetti	€ 1.458,00
Da soci e associati	€ 1.375,00
TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE	€ 966.082,58
Altri proventi e ricavi da attività accessorie	€ 350,00
PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	
Da rapporti bancari	€ 2.986,45
Da altri investimenti finanziari	€ 4.889,90
TOTALE PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	€ 7.876,35
TOTALE PROVENTI	€ 974.308,93

I proventi e ricavi da attività tipica nell'anno 2012 sono di **€ 1.034.171** derivanti da contributi Fondo Speciale ex. Art. 15 L. 266/91 per servizi di **€ 1.034.371,30** da cui vengono sottratti **€ 199,65** per acquisto di 2 beni durevoli. A tali proventi e ricavi sono da aggiungere **€ 20.525** di residui vincolati per completamento azioni dell'anno precedente, **€ 139.178** di residui non vincolati da anni precedenti e riprogrammati nell'assemblea del 26 aprile 2012, **€ 1.660** per completamento azioni da ricollocazione da anni precedenti, **€ 40,00** di proventi della quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del Centro.

I contributi di competenza dell'esercizio 2012 sono di **€ 963.249**, poiché al totale dei proventi sono da sottrarre **€ 76.969** in quanto al 31/12/2012 residui liberi e **€ 155.356** in quanto residui vincolati per completamento azioni.

Descrizione	Importo
Nuova attribuzione annuale (sull'anno oggetto di bilancio)	€1.034.171,00
(+) imputazione a proventi del Fondo Vincolato per completamento azioni dell'anno precedente (Residui vincolati da anni precedenti)	€ 20.525,00
(+) imputazione a proventi del Fondo Risorse in attesa di destinazione dell'anno precedente (Residui liberi da anni precedenti destinati alla programmazione dell'anno in corso)	€ 139.178,00
(+) imputazione a proventi del Fondo Vincolato per completamento azioni dell'anno precedente (ricollocazione da anni precedenti)	€ 1.660,00
(+) imputazione a proventi della Quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del CSV	€ 40,00
(-) imputazione al Fondo per completamento azioni al 31/12/12 (Residui Vincolati al 31/12/12)	€ 155.356,00
(-) imputazione a Fondo risorse in attesa di destinazione al 31/12/12 (Residui liberi al 31/12/12)	€ 76.969,00
Totale contributi Fondo Speciale ex art. 15 Legge 266/91	€ 963.249,00

A tali proventi sono da aggiungere € 1.375 da quote associative, € 1.458 da contributi su progetti e € 350 da proventi da attività accessorie. I proventi finanziari derivati da rapporti bancari sono pari a € 2.986,45 e quelli derivanti da altri investimenti finanziari sono di € 4.889,90 (investimenti in pronto conto termine) per un totale di € 7.876,35 producendo un totale proventi per l'esercizio dell'anno 2012 pari a € 974.308,93.

Oneri

Gli oneri da attività tipica, relativi all'erogazione dei servizi e allo svolgimento delle attività in favore del volontariato, per il raggiungimento della mission del Centro sono:

Promozione del volontariato	€ 137.484,24
Consulenza e assistenza	€ 109.996,36
Formazione	€ 127.497,00
Informazione e comunicazione	€ 174.616,84
Ricerca e documentazione	€ 28.079,45
Animazione territoriale	€ 13.813,85
Supporto logistico	€ 19.557,60
Oneri di funzionamento sportelli operativi	€ 78.233,50

Progettazione sociale (Progetto sud)

Gli oneri attribuiti a questa voce sono del Bando di Perequazione Sociale 2008 per la realizzazione del Progetto Sud come da accordi siglati il 5 ottobre 2005. Il Centro ha seguito e accompagnato nella realizzazione e rendicontazione 18 progetti approvati dalla Commissione Regionale per un totale di € 1.384.455,52. Nel corso dell'anno gli interessi maturati sul conto corrente sono di € 3.227,37 e al 31/12/2012 il saldo è di € 87.243,59 comprensivi degli interessi e delle competenze maturate nell'anno, della restituzione dell'acconto di un progetto non più realizzato e sopravvenienze dalla verifica della rendicontazione finale di tutti i progetti terminati.

Oneri di supporto generale

Sono pari a € 283.967,35 così suddivisi:

- 1) **Acquisti € 3.646,34** per materiale di consumo, cancelleria e postali;
- 2) **Servizi € 29.668,30** di cui € 8.503,81 di elaborazione cedolini paga, € 3.627,48 di spese telefoniche; € 4.783,53 di spese per illuminazione; € 2.951,03 per manutenzione e riparazione; € 9.156,45 per pulizie e smaltimento rifiuti; € 646,00 spese straordinarie e imprevisti;

3) Godimento beni di terzi € 29.749,44 di cui **26.778,44** di fitto sede e **2.971,00** di rate condominio;

4) Personale € 141.640,58 in cui affluiscono **€ 1.064,55** per rimborsi spese, **€ 94.451,57** per retribuzione personale di sede, **€ 27.279,74** per contributi previdenziali personale dipendente di sede, **€ 18.844,72** per accantonamento TFR 2012 per tutti i dipendenti.

5) Ammortamenti € 39,93.

6) Altri oneri € 79.222,76 riguardano **€ 1.904,68** di assicurazione varie, **€ 10.245,35** per spese organi statutari (Comitato scientifico), **€ 8.523,62** per rimborsi consiglieri, **€ 21.141,12** per compenso Revisori dei Conti, **€ 24.310,23** per imposte e tasse; **€ 12.412,11** di quote associative CSV.net e CSVPuglia.net e di **€ 685,65** per spese di rappresentanza.

Il resto dei costi è dato da **€ 409,00** in oneri da attività accessoria e da **€ 653,74** per oneri finanziari su rapporti bancari.

Il totale degli oneri è di **€ 974.308,93.**

La situazione in cui le ODV e il Centro si trovano ad operare si fa sempre più difficile: sono aumentati i bisogni espressi dalla società e quindi le richieste di servizi da parte delle ODV, che hanno il pregio – per loro stessa natura – di non arrestarsi nei momenti di crisi. Per continuare a sostenerle e accompagnarle nella loro opera, quanto mai vitale oggi, si impone la ricerca continua di forme di collaborazione con gli enti pubblici e privati, soprattutto nella forma della partecipazione a Bandi che vengono, infatti, costantemente monitorati.

2.2

Analisi del prospetto di sintesi

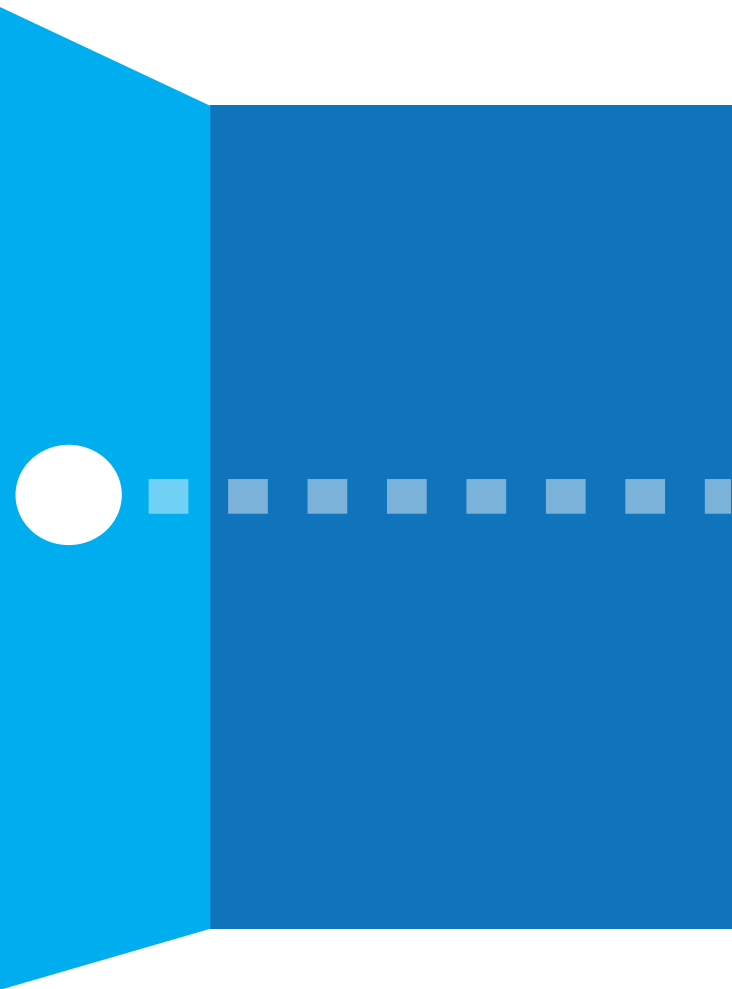
PROVENTI	CONSUNTIVO 2012
1) Attribuzione su programmazione annuale	€ 1.034.371,30
1.a.1) incassati	€ 1.009.918,87
2.a.2) da incassare	€ 24.452,43
1.b.1) per servizi	€ 1.034.371,30
1.b.2) per prog. sociale (ex accordo 23.06.2010)	
1.b.3) per prog. sociale (ex progetto Sud)	
2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi	€ 7.876,35
di cui Interessi Perequativi	
3) Partita di giro/funzionamento Coge	€ 89.945,33
4) Residui - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	€ 22.185,15
5) Residui - Risorse non vincolate da anni precedenti	€ 139.177,93
5.a) per servizi	€ 139.177,93
5.b) per progettazione sociale	
6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività del CSV	€ 3.183,00
TOTALE PROVENTI	€ 1.296.739,06
ONERI	CONSUNTIVO 2012
ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI	
7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	€ 133.927,42
7.a) Oneri per adesione a coordinamento/i	€ 12.412,11
8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	€ 1.062,74
9) Acquisti beni C/Capitale	

TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI	€ 134.990,16
di cui Oneri per il Personale	€ 111.244,93
MISSIONE	
10) Promozione del volontariato	€ 186.984,24
11) Consulenza e assistenza	€ 129.496,36
12) Formazione	€ 146.997,00
13) Informazione e comunicazione	€ 194.116,84
14) Ricerca e documentazione	€ 31.079,45
15) Progettazione sociale (progetto Sud)	
15.a) servizi	
15.b) bandi	
16) Animazione territoriale	€ 37.813,85
17) Supporto logistico	€ 19.557,60
18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	€ 93.233,50
19) Acquisti beni C/Capitale	€ 199,65
TOTALE MISSIONE	€ 839.478,49
di cui Oneri per il Personale	€ 213.444,00
20) Partita di giro/funzionamento Coge	€ 89.945,33
TOTALE ONERI	€ 1.064.413,98
21) Residui - Risorse vincolate per completamento azioni	€ 155.355,93
22) Residui - Risorse non vincolate	€ 76.969,15
di cui Interessi Perequativi	
TOTALE A PAREGGIO	€ 1.296.739,06

I proventi relativi all'erogazione della progettazione sociale – Progetto SUD – interessano la contabilità (e quindi i Bilanci) del CSV solo in determinati momenti. In particolare quando sono state attribuite le risorse e al momento della rendicontazione finale del progetto. Per i dettagli relativi alla rendicontazione effettuata nell'anno si rimanda al par. 2.1. Gli oneri di supporto generale partecipano alla realizzazione delle attività delle varie aree, alla mission, per un totale di € 150.000,00 così suddivisi:

- 33%** Area promozione;
- 13%** Area consulenza;
- 13%** Area formazione;
- 13%** Area informazione/documentazione;
- 16%** animazione territoriale;
- 10%** Sportelli operativi;
- 2%** Area ricerca e documentazione.

Il costo del Direttore partecipa per una percentuale pari al 50% a tutte le attività sopra elencate. I residui-risorse non vincolate pari a € 76.969,06, a differenza di quelle presenti nel Fondo vincolato per completamento azioni, sono state programmate, con delibera degli organi sociali del CSV e approvazione del Co.Ge., in attività “integrative” da realizzare nella programmazione 2013.



Un servizio, per potere essere definito relazionale, deve essere “generativo” di socialità. Quindi non basta pensare ad esso solo in termini di prestazione, perché in tal modo non gli si fornisce una prospettiva proiettata verso la costruzione del bene comune, ossia verso la costruzione di una società che non consuma se stessa, ma si rigenera e si autoriproduce nel concetto di sociale. Se si vuole accettare la sfida di una trasformazione strutturale del welfare in questa direzione, deve essere chiaro che non è più sufficiente favorire lo sviluppo del settore non profit sulla base di una prospettiva ingabbiata all'interno delle categorie classiche dello sviluppo economico. (...) [È] necessario favorire la promozione degli elementi di innovazione insiti nell'azione del settore non profit, in particolare della capacità di trasformare i meccanismi di consumo in meccanismi di rigenerazione della società e delle reti di relazione sociale.

C. Borzaga, L. Fazzi

3.1

Le aree di bisogno

Il CSVSN individua e analizza periodicamente i bisogni delle organizzazioni di volontariato per calibrare l'offerta dei suoi servizi. La programmazione degli interventi del CSV, infatti, pur seguendo le normative di riferimento, si basa soprattutto sull'osservazione del mondo del volontariato locale, per aderire quanto più possibile alle esigenze reali che di volta in volta esso esprime e per elaborare le strategie di risposta più adeguate.

Vi è, tuttavia, un altro fattore che interviene nella programmazione delle attività del Centro e che spiega perché i servizi offerti rispondono anche ad altri bisogni oltre quelli esplicitamente espressi dalle ODV: guardando alle esperienze di volontariato più "avanzate", il CSV ritiene – e così ha interpretato sin dall'inizio la sua opera – di dover svolgere un'azione propositiva nei confronti delle associazioni, tentando di mostrare loro come una mentalità più aperta verso le reti e la progettazione, ad esempio, possa essere un fattore di crescita. Nel 2012 l'Area PRQ del Centro ha condotto una rilevazione finalizzata allo studio dei bisogni delle ODV operanti in Terra di Bari: l'azione si è svolta attraverso la somministrazione di un questionario di 25 domande a un campione rappresentativo di 104 ODV. Alle associazioni veniva chiesto di indicare le priorità, in una scala da 1 a 5, dei loro bisogni.

Nel corso del 2013 si procederà all'elaborazione e rappresentazione grafica dei risultati di tale indagine al fine di farli conoscere alle ODV e agli altri attori del Terzo settore.

Riportiamo il grafico che esprime i bisogni più sentiti dalle ODV del territorio.

Il bisogno di **godere di maggiori finanziamenti** è il più sentito da parte delle ODV. Le associazioni, infatti, ricevono sostegni economici sempre più scarsi, quando non nulli, sia da parte degli enti pubblici che privati. L'indicazione di tale bisogno apre però delle considerazioni meno ovvie di quelle che assegnano la responsabilità alla crisi economica. Se, infatti, ricevere finanziamenti è prioritario per le ODV, dall'altra esse non sembrano consapevoli delle strade che oggi è necessario percorrere per trovare i fondi necessari alla realizzazione delle loro attività. Lavorare in rete con altre ODV e altri soggetti del Terzo settore, partecipare a bandi di gara con progetti strutturati, dare vita a iniziative intelligenti di fund raising sono alcune, le più importanti, di quelle strade. Eppure, **"entrare in rete con le altre ODV"** e **"aiuto nella progettazione"** sono tra i bisogni indicati come meno urgenti (sono rispettivamente il sesto e il settimo), segno che le associazioni, pur intuendo un bisogno reale, non sempre vanno a fondo nella individuazione delle sue cause, comprese le quali si possono trovare ulteriori e nuove possibilità di risoluzione.

Il CSVSN, infatti, risponde alla mancanza di finanziamenti lamentati dalle ODV offrendo loro servizi di consulenza e di accompagnamento nella progettazione, nella gestione delle reti, aiutando insomma le ODV a cogliere, con una mentalità nuova, tutte le possibilità di finanziamento per loro oggi disponibili, uscendo dall'autoreferenzialità che spesso le intrappola. La **formazione** è indicata al secondo posto: le ODV necessitano non soltanto di personale che sia qualificato per svolgere servizi specifici (come può essere più evidente nel caso delle

associazioni che operano nel settore socio-sanitario) ma anche di volontari motivati, disponibili a lasciarsi educare dalla gratuità e per questo pronti alle relazioni e al lavoro comune.

In generale, i **volontari** sono sempre meno, per questo uno dei bisogni prioritari resta proprio quello di disporne in maggior numero: molte associazioni del nostro territorio hanno in particolare la difficoltà di avviare un ricambio generazionale.

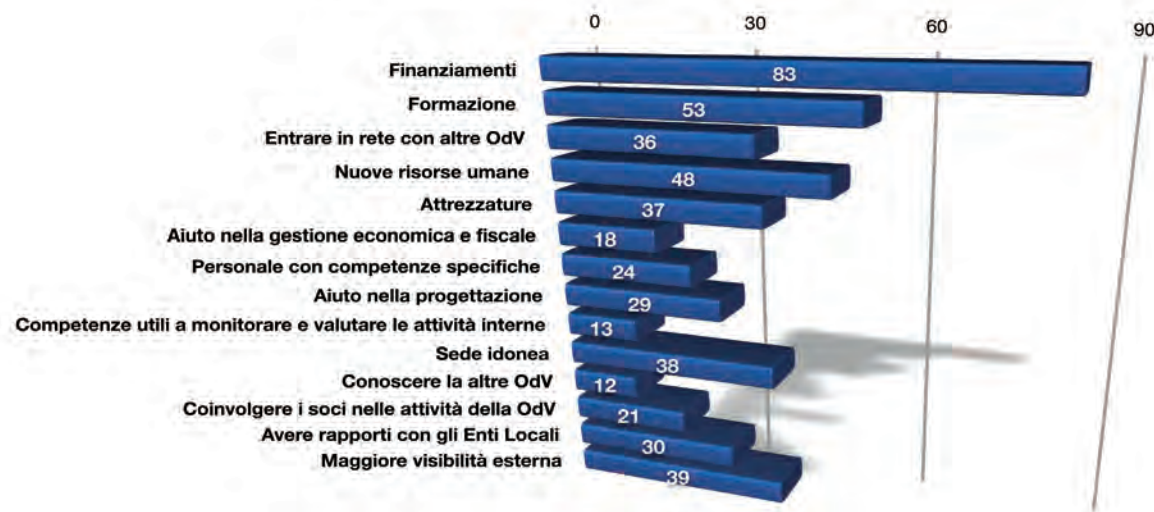
Il quarto nella scala dei bisogni indicati dalle ODV è quello di godere di una **maggiore visibilità esterna**: è matura la coscienza che comunicazione e promozione sono dimensioni essenziali per la stessa sopravvivenza di un'opera oltre che per la buona riuscita delle proprie iniziative. Inoltre, la visibilità pubblica delle associazioni attraverso tutti i canali di comunicazione è lo strumento privilegiato per la diffusione della cultura della gratuità nel nostro territorio.

Segue il bisogno di una **sede idonea** e poi quello di attrezzature. Da anni il CSVSN chiede alle istituzioni (provincia, comune e regione) un luogo che possa

diventare la casa delle ODV. La sede del CSVSN, pur disponendo di un'ampia sala formazione, non riesce a soddisfare appieno le esigenze delle associazioni, che meritano spazi ampi di condivisione. Un tale luogo sarebbe inoltre un valore aggiunto per il territorio in termini di presenza delle associazioni, di possibilità di relazioni tra loro e quindi di qualificazione dei servizi. Un luogo aperto, quindi, una vera e propria "casa del volontariato".

Come si vedrà nella presentazione dei servizi, il CSVSN risponde ai bisogni espressi dalle ODV tentando di trovare soluzioni ad alcune evidenti contraddizioni di cui le stesse associazioni faticano a rendersi conto.

QUALI SONO I BISOGNI DELLA TUA ASSOCIAZIONE?



3.2

I processi di gestione

3.2.1 Gli strumenti per la “qualità”

Per vigilare sulla qualità dei suoi servizi il CSVSN si dota di alcuni importanti strumenti.



- Nel 2012 il CSVSN ha aggiornato la **Carta dei servizi**, il documento che presenta i servizi e le opportunità offerte gratuitamente alle ODV, le relative modalità di accesso e procedure di funzionamento.
Nella nuova carta dei servizi, sulla base dei principi che orientano le azioni del CSVSN - accoglienza, equità, partecipazione, trasparenza, tempestività, qualità e adeguatezza, accessibilità – si stabilisce il sistema degli indicatori utilizzato per monitorare e verificare le attività e i servizi. Gli indicatori svolgono una funzione di semplificazione, quantificazione e comunicazione dei livelli di qualità raggiunti nei servizi e si dividono in: 1) indicatori di affidabilità, che verificano il grado di coerenza tra la mission del Centro e il modo in cui si opera nell'erogare i servizi e 2) indicatori di efficacia/efficienza, che verificano il raggiungimento degli obiettivi previsti rispetto ai tempi, alle modalità di accesso e alla qualità della performance.
- L'annuale “**Relazione attività del CSV San Nicola – Monitoraggio dei servizi erogati – Rilevazione qualità percepita**” riporta i grafici relativi alla qualità (efficacia / efficienza) e alla quantità dei servizi erogati e costituisce una base per la stesura del bilancio sociale.
- Il **bilancio sociale** permette, come si è detto nella Nota metodologica, un'analisi complessiva delle azioni del Centro e di valutarle in relazione e alla missione espressa e agli obiettivi di miglioramento proposti nel bilancio precedente, allo scopo di fissare nuovi obiettivi, sempre in vista di un incremento, sia qualitativo che quantitativo, delle ODV del territorio.
- Ogni Area di intervento del CSVSN dispone di **schede di valutazione** in cui gli utenti esprimono il grado di soddisfazione rispetto al servizio di cui hanno usufruito. I dati vengono registrati, elaborati e utilizzati per raccogliere suggerimenti utili al miglioramento dei servizi.

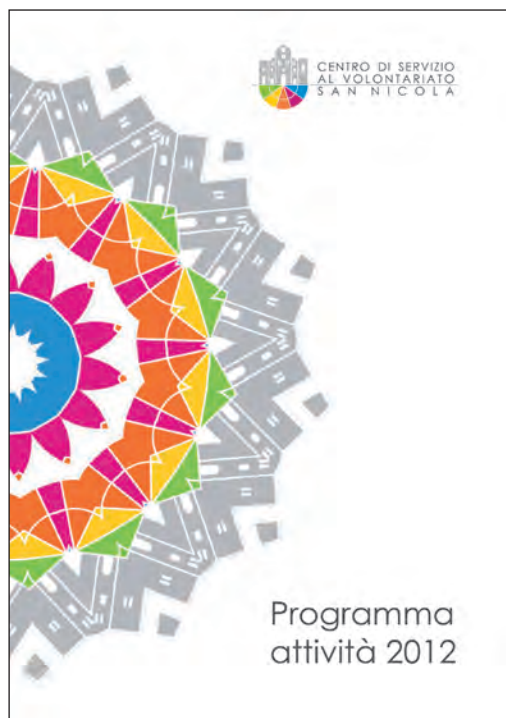
- **Indagini a campione** presso le ODV completano il quadro degli strumenti di rilevazione della qualità percepita.

3.2.2 La programmazione

Sulla base dell'analisi dei bisogni e della verifica della qualità dei servizi, il CSVSN ha preparato la programmazione strategica biennale (2012-2013) e il piano operativo annuale.

Si tratta di un processo partecipato e strettamente connesso con il sistema di valutazione dei servizi, come mostrano, in sintesi, le fasi in cui esso si sviluppa:

- L'Area PRQ raccoglie i dati utili alla considerazione delle aspettative dei portatori di interesse del CSVSN e allo studio dei bisogni espressi dalle ODV. Il direttore e i coordinatori delle Aree di intervento elaborano una proposta di programmazione delle attività con relativo budget da portare al Consiglio direttivo;
- Il Consiglio direttivo predispone e redige una bozza del programma, seguendo i criteri espressi in "Regolamentazione delle modalità di presentazione del Piano di programmazione e di rendicontazione delle attività da parte dei Centri di Servizio per il Volontariato della Regione Puglia, nonché di definizione degli orientamenti e dei criteri per l'attribuzione delle risorse" approvati nel 2012 dal Co.Ge. Puglia;
- La bozza viene poi discussa e approvata dall'Assemblea dei soci;
- Il programma viene presentato al Co.Ge. che assegna le risorse provenienti dal Fondo speciale che permettono la concreta realizzazione della programmazione.



3.2.3 L'erogazione dei servizi

La tipologia dei servizi erogati, le sedi e gli orari di apertura sono stati scelti sulla base delle esigenze delle associazioni.

Inoltre, per poter essere vicino ad esse e più pronto nella risposta, il CSVSN eroga i suoi servizi attraverso sportelli operativi distribuiti su tutto il territorio di sua competenza.

Di seguito i luoghi di erogazione di servizi.

SEDE CENTRALE – BARI

Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124

Tel: 080.5640817; 080.5648857 Fax: 080.5669106

E-mail: info@csvbari.com; web: www.csvbari.com

SPORTELLO OPERATIVO di ANDRIA

Via Piave, 79 - 70031

Tel: 0883.591751 Fax: 0883.296340

E-mail: delegazionebarinord@csvbari.com

SPORTELLO OPERATIVO di MONOPOLI

Via Roma, 15 - 70043

Tel: 080.4136357 Fax: 080.4135411

E-mail: sportellomonopoli@csvbari.com

Sportelli presso i Comuni

Comune di RUTIGLIANO

1° e 3° martedì di ogni mese

dalle 16,00 – 18,30

Piazza Umberto I, – 70018

Comune di SPINAZZOLA

1° e 3° martedì di ogni mese

dalle 16:00 alle 18:30

Piazza Cesare Battisti, 3 – 70058

Tel: 0883.681405

Comune di CANOSA DI PUGLIA

2° e 4° giovedì di ogni mese

dalle 16:30 alle 18:30

Piazza Martiri XXIII Maggio, 19 – 70053

Tel: 0883.610260

Comune di PUTIGNANO

1° e 3° giovedì di ogni mese

dalle 16:00 alle 18:30

Via Roma, 8 -70017

Tel: 080.4056248

Comune di PALO DEL COLLE

1° e 3° martedì di ogni mese

dalle 16:00 alle 18:00

Via Umberto I, 56 presso Sala Convegni -70017

Comune di ACQUAVIVA DELLE FONTI

2° e 4° martedì di ogni mese

dalle 16:00 alle 18:30

Piazza Garibaldi presso Biblioteca Comunale

Comune di CASSANO DELLE MURGE

2° e 4° giovedì di ogni mese

dalle 16:00 alle 18:30

Piazza Galilei presso ex Pesa Pubblica

Sportello presso le Province

PROVINCIA BAT Barletta Andria Trani

1° e 3° martedì di ogni mese

dalle 16:00 alle 18:00

Viale De Gemmis, 42 presso Assessorato alle Politiche Sociali - Trani

Sportelli presso Università e Istituti Scolastici

Università degli Studi di Bari "Aldo Moro"

1° e 3° mercoledì di ogni mese

dalle 9:00 alle 13:00

Palazzo Ateneo, Aula Disabilità e Servizio civile, via Crisanzio

Liceo Scientifico "O. Tedone" di RUVO DI PUGLIA

2° e 4° venerdì del mese dalle 10:00 alle 12:00

Via Alessandro Volta, 13 - 70037

Istituto Professionale per i servizi commerciali e turistico "R. Lotti" di ANDRIA

1° e 3° mercoledì del mese dalle 10:00 alle 12:00

Via Cinzio Violante, 1 - 76123

Istituto Statale d'Arte di CORATO

1° e 3° mercoledì del mese dalle 10:00 alle 12:00

Via Teano - 70033

Liceo "G. Bianchi Dottula" di Bari

1° e 3° lunedì del mese dalle 10:00 alle 12:00

Corso Mazzini, 114 - 70123

3.2.4 Monitoraggio, verifica e valutazione

Tutte le Aree di intervento del CSVSN collaborano a un'azione sistematica di monitoraggio, verifica e valutazione dei servizi erogati e delle attività svolte. Si noti che gli strumenti per la qualità sono altrettanti strumenti di tale azione: nessuno dei principali processi di gestione può prescindere dall'altro.

L'Area PRQ prepara per ogni Area di intervento le **schede di valutazione** tramite cui gli utenti



possono esprimere il grado di soddisfazione per ogni servizio del CSVSN di cui hanno beneficiato. Le schede consentono un monitoraggio continuo e particolareggiato: i dati vengono registrati in una banca dati curata dall'Area PRQ, elaborati e analizzati. Si procede poi alla stesura di un report e alla condivisione dei risultati.

Studiare l'andamento, i risultati delle attività, l'azione del personale coinvolto e le spese relative ai servizi offerti, permette di valutare, già in corso d'opera, le scelte fatte in fase di programmazione, se hanno buon esito o è necessario modificarle. In generale, sono attività indispensabili per adeguare e migliorare i servizi in base alle esigenze delle associazioni.

Inoltre, in regime di riduzione delle risorse, le azioni di monitoraggio, verifica e valutazione risultano ancora più decisive.

Importanti momenti di verifica sono anche gli **incontri di promozione** che si svolgono territorialmente e in cui le associazioni sono chiamate direttamente a dialogare e ad esprimere una valutazione del lavoro svolto dal Centro.

3.2.5 La comunicazione istituzionale

L'identità del CSVSN, i servizi che offre e le attività che svolge sono oggetto di una comunicazione chiara, semplice, coinvolgente e accessibile a tutti i suoi portatori di interesse. Per la comunicazione istituzionale, il CSVSN utilizza i seguenti canali:

- il sito web www.csvbari.com;
- la newsletter settimanale "Corrispondenze";
- il mensile "nella Dimora", che ha una sezione dedicata alle informazioni sulle attività del Centro;
- l'ufficio stampa;
- il programma delle attività, disponibile sia in formato cartaceo che elettronico, in cui sono presentati i servizi e le attività previsti per l'anno (bandi, convegni, eventi, ecc.);
- la carta dei servizi e il bilancio sociale.

È inoltre possibile ricevere informazioni sul Centro contattando telefonicamente le segreterie dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15.30 alle 19.30; rivolgendosi agli Sportelli operativi territoriali; scrivendo all'indirizzo info@csvbari.com.



3.3

Presentazione delle attività e dei servizi

I servizi del CSVSN sono destinati, gratuitamente, a tutte le organizzazioni di volontariato afferenti al territorio della ex provincia di Bari.

Servire le associazioni non è un compito qualsiasi perché il suo svolgimento implica l'affermazione della gratuità come il vero motore della vita sia individuale che collettiva. Gratuità, come ci preme sempre sottolineare, non appena intesa come assenza di retribuzione ma innanzitutto come l'esperienza di condivisione del bisogno e del desiderio di bene che può accadere in tutti gli ambiti della vita. Del resto, le ultime ricerche in campo economico dimostrano quanto l'esperienza di gratuità così intesa sia tutt'altro che marginale rispetto alle possibilità di sviluppo della società.

Le associazioni di volontariato sono tuttavia lo strumento più avanzato di affermazione di quel valore. Affermare e sostenerne le esperienze è il compito e la tensione degli operatori del CSVSN, che non si limitano ad erogare i servizi ma tendono a stringere delle relazioni con le associazioni, a conoscerle, interpretare le loro esigenze e cercare le soluzioni migliori; tendono insomma, ciascuno secondo la propria competenza e l'esperienza acquisita negli anni, a farsi compagni del loro cammino.

Cosa fa il CSVSN per il volontariato locale?

interviene sul territorio per facilitare i rapporti tra associazioni, Enti locali e società civile;

aiuta le associazioni nel reperimento delle risorse, nell'organizzazione delle sedi operative e delle strutture, nell'individuazione e preparazione degli operatori;

raccoglie e divulga informazioni, notizie, dati e documentazioni sulle attività e le organizzazioni di volontariato;

organizza seminari, incontri e convegni;

fornisce assistenza e consulenza in campo legale, fiscale, amministrativo, contabile, progettuale, gestionale e di iscrizione al Registro regionale del volontariato;

offre servizi di segreteria: telefono, fax, fotocopiatrice, stampante, utilizzo di internet;

organizza corsi di formazione per la qualificazione dei volontari e mette in relazione le associazioni con le strutture formative pubbliche e private, con gli operatori economici, con i mezzi di informazione;

promuove la formazione e la promozione specifica delle singole associazioni attraverso i bandi di formazione e di promozione e il bando tipografico.

Quali sono i servizi specifici che offre?

- Manifestazioni, convegni ed eventi
- Bandi
- Corsi di formazione
- Sportelli per il volontariato
- Collana editoriale “Opera” e pubblicazioni
- Emeroteca e biblioteca
- Comunicati stampa
- Promozione ed eventi
- Consulenze
- Servizi di base e comodato d'uso di attrezzature
- Concessione in uso del manichino “Resusci Anne”
- Assicurazione per i volontari
- Sicurezza
- Banca dati

A chi sono rivolti i servizi del CSVSN?

- alle ODV iscritte al Registro regionale del volontariato di cui alla Legge 266/91 e alla Legge regionale 11/94;
- alle ODV non iscritte al Registro che però abbiano uno statuto da cui si evinca il possesso dei requisiti della Legge 266/91;
- ai volontari e aspiranti volontari che intendano avviare una nuova attività di volontariato;
- gli enti e i soggetti interessati alle attività di volontariato, che desiderano avere informazioni e sono con esso in relazione per lo svolgimento di attività, progetti e ricerche.

3.3 1 Manifestazioni, convegni ed eventi

Il CSVSN ha organizzato durante l'anno manifestazioni, convegni ed eventi che sono stati un'occasione di presenza pubblica per le associazioni, di sviluppo di relazioni tra loro e con gli enti pubblici e privati ma anche con i cittadini che, estimatori, semplici curiosi o aspiranti volontari, sono attratti dalle espressioni di solidarietà del nostro territorio. Sono, infine, occasioni di confronto con le altre realtà di volontariato presenti in Italia e quindi cantieri di nuove idee e iniziative. In particolare, il lavoro sulle reti – che preferiamo definire “relazioni” è stato il tratto distintivo del percorso fatto quest'anno con le associazioni. Il 2012 è stato segnato dall'impossibilità di realizzare il Meeting del Volontariato, la manifestazione di punta nel percorso di promozione della solidarietà organizzato dal CSVSN. Ma anche questo appuntamento mancato ha avuto un risvolto positivo: le numerose lettere con cui le associazioni hanno espresso le ragioni per cui non volevano rinunciare al Meeting, chiaro segno del valore che questa manifestazione incarna per il mondo del volontariato locale.

Incontri di promozione

Il CSVSN ha organizzato presso i comuni della ex provincia barese incontri di promozione con lo scopo di informare le ODV e i responsabili degli enti locali sui servizi disponibili, le attività e le iniziative in corso. Tali incontri, inoltre, permettono di ascoltare e raccogliere le esigenze e le problematiche delle ODV, di conoscere e valutare le loro proposte, favorendo il confronto con gli enti locali. La possibilità di costruire relazioni e reti passa anche attraverso gli incontri di promozione. Il CSVSN partecipa, inoltre, a manifestazioni organizzate da altri enti e alla promozione di tavoli di coordinamento finalizzati a favorire opportunità di sostegno per il volontariato. Gli incontri di promozione per promuovere le attività del CSVSN sono stati **8** e hanno coinvolto **216 partecipanti**. La tabella che segue riporta una sintesi dei dati relativi agli incontri.



2012	INCONTRO C/O COMUNE	TOT. PARTECIPANTI	VOLONTARI ODV	SOGGETTI TERZO SETTORE	ALTRI SOGGETTI
23 FEBBRAIO	CANOSA DI PUGLIA	25	15	7	3
20 MARZO	TRANI	40	40	0	0
19 APRILE	BARLETTA	30	29	1	0
11 MAGGIO	CONVERSANO	15	15	0	0
22 GIUGNO	PUTIGNANO	15	11	4	0
3 OTTOBRE	BITONTO	56	37	13	6
31 OTTOBRE	MOLFETTA C/O AUSER	15	15	0	0
23 NOVEMBRE	MODUGNO	20	17	1	2
TOTALE		216	179	26	11



Nel corso del 2012 il CSVSN ha inoltre organizzato e partecipato a eventi e manifestazioni che hanno favorito lo sviluppo di relazioni con le ODV e tra le ODV. La tabella che segue riporta nel dettaglio gli eventi.

2012	LUOGO	EVENTO
17 GENNAIO	PALO DEL COLLE	INCONTRO DI PRESENTAZIONE BANDO SOSTEGNO A PROGRAMMI E RETI DI VOLONTARIATO 2011 FONDAZIONE CON IL SUD
18 GENNAIO	BARI	
19 GENNAIO	ANDRIA	
17 FEBBRAIO	ANDRIA	
20 FEBBRAIO	BARI	
23 FEBBRAIO	MONOPOLI	PARTECIPAZIONE PRESSO ACLI FQTS PARTECIPAZIONE A "PUGLIA FOR AFRICA"
3 FEBBRAIO	BARI	
25 FEBBRAIO	SANNICANDRO DI BARI	
15 MARZO	ANDRIA	C/O SCUOLA GARRONE INCONTRO CON GLI STUDENTI "NON SOLO 8 MARZO"
2 APRILE	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE
10 APRILE	BARI	INCONTRO DI FORMAZIONE PER LA RENDICONTAZIONE DEI PROGETTI DI PROMOZIONE
11 APRILE	ANDRIA	
05 MAGGIO	MOLFETTA	PARTECIPAZIONE ALLA PRESENTAZIONE DELLA RILEVAZIONE REGIONALE "LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO NEL SISTEMA DEL WELFARE PUGLIESE"
18 MAGGIO	FOGGIA	PARTECIPAZIONE DEL CSVSN AD INNOVABILIA
11 GIUGNO	BARI	INCONTRO INFORMATIVO PER I PARTECIPANTI A "VOLONTARIATO IN PIAZZA" 2012
12 GIUGNO	BARI	INCONTRO ORGANIZZATO DA OBIETTIVO LAVORO PROGETTO "ROSA" BANDO REGIONALE
19 GIUGNO	BARI	INCONTRO FORUM TERZO SETTORE
29 GIUGNO	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE
2 LUGLIO	BARI	PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE DEL CSVSN AGLI INCONTRI DI PREPARAZIONE ALLA CONFERENZA NAZIONALE DEL VOLONTARIATO
11 LUGLIO	ANDRIA	
22 SETTEMBRE	NAPOLI	INCONTRO CON IL FORUM REGIONALE DEL TERZO SETTORE PER LA CONFERENZA NAZIONALE DEL VOLONTARIATO
19 LUGLIO	BARI	
14 SETTEMBRE	ACQUAVIVA	INAUGURAZIONE SPORTELLI DEL VOLONTARIATO
4 OTTOBRE	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE
10 OTTOBRE	BARI	PARTECIPAZIONE DEL CSVSN ALLA PRESENTAZIONE DEL RAPPORTO SULLA SUSSIDIARIETÀ E CITTÀ ABITABILE C/O CAMERA DI COMMERCIO DI BARI
10 DICEMBRE	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE
16 DICEMBRE	SANNICANDRO DI BARI	PROMOZIONE E PARTECIPAZIONE ALLA GIORNATA CONCLUSIVA DEL PROGETTO DI FORUM SAD
18 DICEMBRE	CASSANO MURGE	INAUGURAZIONE SPORTELLI DEL VOLONTARIATO

Barletta 19 maggio 2012

Associazioni richiedenti	31
Totale soggetti partecipanti	31
ODV iscritte	8
ODV non iscritte	21
Altre organizzazioni terzo settore	2

Happening del Volontariato

Sabato 19 maggio si è tenuto a Barletta l'Happening del Volontariato l'evento che ha per protagoniste le ODV dell'area nord della ex provincia di Bari allo scopo di coinvolgere tutta la comunità locale. L'evento è stato organizzato dal CSVSN con la collaborazione del Comune di Barletta e il coinvolgimento attivo delle ODV del territorio. Il grande tema della quinta edizione dell'Happening è stato: "Volontariato è educazione". È facile essere d'accordo sull'idea che il volontariato educa e che educare serve a vivere. Ma che significa educare? È istruire, formare o c'è qualcosa che rende persino più decisivo ma anche più affascinante il compito educativo? L'esperienza delle associazioni ci dice che educazione è innanzitutto qualcosa che si riceve come si riceve uno sguardo amorevole: uno sguardo che insegna all'altro a non sentirsi confinato nella somma dei propri limiti, che gli insegna a stimare tutto della propria vita. Su questa traccia si è riflettuto durante il convegno della mattina grazie alla straordinaria testimonianza del coordinatore e dei ragazzi della cooperativa sociale "L'imprevisto" di Pesaro, presso la Sala rossa del Castello di Barletta. Nel pomeriggio gli stand delle associazioni di volontariato hanno animato lo splendido Largo Castello fino al concerto finale "Oba" del gruppo Os Argonautas.



Bari 16 giugno 2012

Associazioni richiedenti	50
Totale soggetti partecipanti	41
ODV iscritte	23
ODV non iscritte	16
Altre organizzazioni terzo settore	2

Volontariato in piazza

Il 16 giugno le ODV baresi hanno popolato Piazza del Ferrarese, a Bari, per festeggiare il volontariato. Con il patrocinio del Comune di Bari e della circoscrizione Murat-San Nicola, il CSVSN ha organizzato la sesta edizione dell'evento, per lanciare la presenza propositiva delle associazioni nel centro cittadino e quindi dirigere l'interesse pubblico sulle tante testimonianze di solidarietà e gratuità presenti in città. La musica dei "Bandita Officina del Ritmo" ha animato la piazza durante la manifestazione.



Mola di Bari 21 luglio 2012

Associazioni richiedenti	20
Totale soggetti partecipanti	20
ODV iscritte	12
ODV non iscritte	6
Altre organizzazioni terzo settore	2

Convegni

Alle associazioni è proposto un lavoro di conoscenza e di approfondimento dei temi più urgenti riguardanti il volontariato e in generale il Terzo settore. Nel 2012 il CSVSN ha organizzato 5 convegni che hanno coinvolto ben 418 partecipanti tra volontari professionisti, docenti, organi di stampa e cittadini. I dati risentono chiaramente della grande mancanza dei convegni che si sarebbero svolti in occasione del Meeting del Volontariato.

Seminari CSVSN 2012

Partecipanti	418
Volontari di ODV	216
Ore complessive	20
N° iniziative	5

Volontariato in spiaggia



Il tempo d'estate favorisce l'incontro: "Volontariato in spiaggia" – l'evento estivo di promozione del volontariato che si è svolto giovedì 21 luglio a Mola di Bari, in collaborazione con le associazioni del sud barese e con il patrocinio del Comune della cittadina – ha mostrato la vita delle associazioni di volontariato. Le ODV presenti con i gazebo hanno promosso le loro attività e i progetti in corso. In serata si sono succeduti due spettacoli: lo spettacolo di capoeira del gruppo "Lembrança Negra" e a seguire il concerto del gruppo "Senza Meta Band", a cura dell'Avis di Mola di Bari.

Luogo	Titolo	Data	Partecipanti
Bari	GESTIONE, SVILUPPO E CONSOLIDAMENTO DI UNA ODV	23-mar	51
BARI	L'ANNO EUROPEO DELL'INVECCHIAMENTO ATTIVO E DELLA SOLIDARIETÀ TRA LE GENERAZIONE	04-mag	90
BARLETTA	VOLONTARIATO È EDUCAZIONE	19-mag	70
BARI	FONDI STRUTTURALI EUROPEI PER IL VOLONTARIATO	08-giu	100
BARI	PROSPETTIVE FUTURE PER IL VOLONTARIATO	09-nov	107
Totale Partecipanti			418

3.3.2 Bandi

I bandi indetti dal CSVSN hanno lo scopo di stimolare l'iniziativa e la capacità progettuale e creativa delle ODV. Tramite i bandi, infatti, le associazioni possono organizzare corsi di formazione, promuovere il volontariato, incrementare la loro attività, diffondere la cultura della solidarietà, insomma perseguire la loro mission sperimentando anche forme nuove di riposta ai bisogni.

Bando per la fornitura dei servizi tipografici

Il bando finanzia la stampa di materiale tipografico – volantini, inviti, brochure, manifesti, ecc. – di cui le ODV necessitano per pubblicizzare le proprie attività.

Per l'anno 2012 il bando è stato pubblicato il 7 febbraio con scadenza 16 novembre o comunque fino ad esaurimento del budget complessivo stanziato.

Al bando possono partecipare tutte le ODV del territorio iscritte al Registro regionale della Regione Puglia di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 o non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. 266/91.

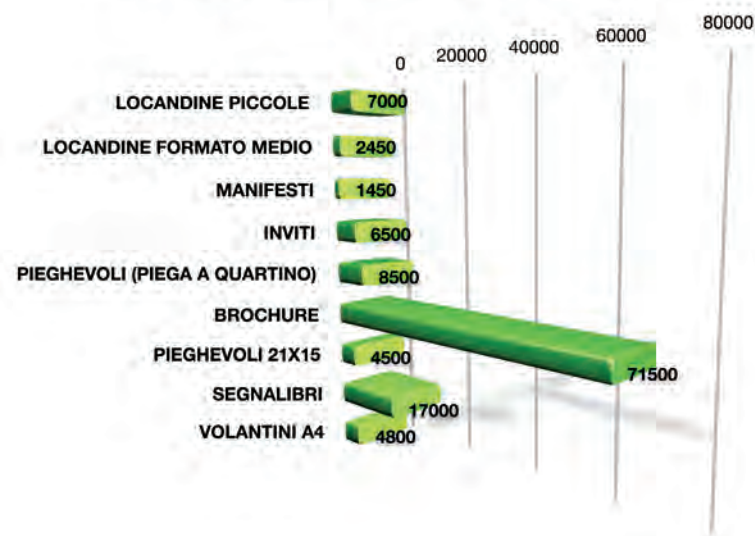
Le ODV, presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, ricevono l'autorizzazione alla stampa del materiale presso aziende tipografiche convenzionate con il CSVSN.

Nel corso del 2012 sono giunte **62** richieste da tutto il territorio della ex provincia di Bari e sono stati approvati **55 progetti** per un totale di **123.700 prodotti tipografici** realizzati. Le tabelle riportano il dettaglio relativo alle richieste gestite e alla tipologia di materiale tipografico prodotto. Le richieste escluse sono state giudicate non idonee a causa di documentazione incompleta, consegna fuori dai termini previsti dal bando, progetto grafico non idoneo. Il formato tipografico più richiesto è risultato essere la brochure utilizzato nel 50% dei casi.

Bando fornitura servizi tipografici 2012

Richieste pervenute Bari	41
Progetti aggiudicati Bari	36
Richieste non ammissibili Bari	5
Richieste pervenute Andria	21
Progetti aggiudicati Andria	19
Richieste non ammissibili Andria	2
Totale richieste pervenute	62
Totale progetti aggiudicati	55
Totale numero iniziative realizzate	55

TIPOLOGIA MATERIALE TIPOGRAFICO PRODOTTO: QUANTITÀ



Progetti bando di idee per la promozione del volontariato 2012

Richieste pervenute	39
Progetti aggiudicati	21
Progetti realizzati	19
Progetti idonei non finanziabili per mancanza di fondi	3
Progetti esclusi per punteggio insufficiente	3
Progetti esclusi per documentazione mancante	12
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	12
Soggetti attuatori non iscritti	9

Bando di idee per la promozione del volontariato

Ha l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e il valore della cittadinanza attiva, la costituzione di nuove realtà di volontariato, la costituzione di coordinamenti e rappresentanze del volontariato, e di favorire l'interazione tra ODV e altri attori sociali del territorio. Le ODV presentano progetti ideati e organizzati nella propria realtà secondo le modalità descritte nel bando.

Hanno potuto presentare progetti di promozione tutte le ODV del territorio iscritte al Registro regionale di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 o non iscritte al Registro ma in possesso dei requisiti della L. 266/91.

Il Bando di Idee per la Promozione del volontariato è stato pubblicato il 7 febbraio con scadenza 8 marzo.

I progetti aggiudicati sono stati 21, il 59% del totale. I progetti idonei non finanziabili per mancanza di fondi sono 3, l'8%. Infine, 12 progetti, il 33%, sono stati esclusi perchè presentati con documentazione errata.

I 19 progetti realizzati hanno coinvolto **42 soggetti partner che**, come previsto dal bando, **hanno offerto gratuitamente il loro apporto**. Di seguito, in dettaglio, la suddivisione per categoria dei partner.

Bando Promozione soggetti partecipanti in rete

Odv iscritte al Registro regionale	2
Odv non iscritte	14
Terzo settore	17
Altro (Ente pubblico, Privato ecc.)	9
TOTALE soggetti partecipanti in rete	42

Bando Formazione soggetti partecipanti in rete

Odv iscritte al Registro regionale	11
Odv non iscritte	4
Terzo settore	25
Altro (Ente pubblico, Privato ecc.)	20
TOTALE soggetti partecipanti in rete	60

Progetti bando di formazione 2012

Richieste pervenute	47
Progetti aggiudicati	21
ODV che hanno vinto per la prima volta il progetto	10
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	10
Soggetti attuatori non iscritti	11
Idonei non finanziabili	7
Progetti esclusi	26
Ore di lezione previste	601

I **volontari** che attraverso il proprio apporto hanno permesso la realizzazione dei progetti di promozione sono stati **379**. I progetti prevedevano **4238 ore** di lavoro volontario per oltre **9000 destinatari** pervenuti.

Bando di formazione in settori specifici

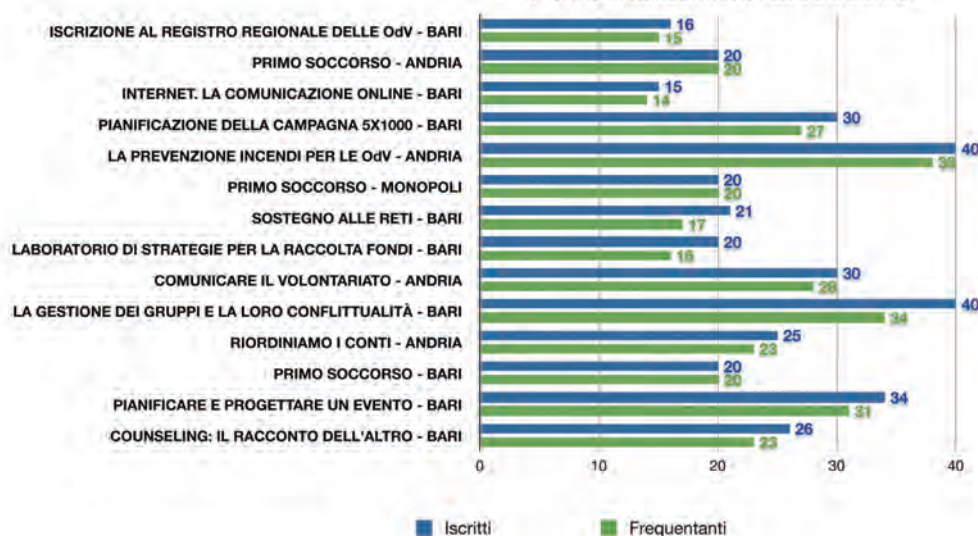
Le ODV che hanno partecipato al bando hanno potuto progettare e, nel caso di quelle risultate vincitrici, organizzare e realizzare attività di formazione specifica. Il bando, infatti, va incontro alla molteplicità di esigenze formative delle ODV, permettendo a ciascuna di organizzare il percorso formativo più adatto al proprio ambito di intervento.

Le ODV hanno attivato progetti di formazione dai contenuti e dalle modalità più diverse, sempre coerenti con la loro mission, e tutti mirati all'acquisizione di competenze specifiche.

Nel caso del bando di formazione, l'azione del CSVSN si esplica secondo le seguenti modalità:

- gli operatori e i consulenti del Centro affiancano i referenti delle attività formative progettate dalle ODV: essi sostengono le associazioni nelle questioni tanto teoriche quanto pratiche relative alla progettazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- mettendo a disposizione la sala formazione presente nella sede di Bari e in quella di Andria per la realizzazione delle iniziative formative delle ODV;
- l'assunzione degli oneri economici inerenti l'iniziativa formativa come previsto dal bando di gara;
- possono presentare progetti di formazione tutte le ODV del territorio iscritte al Registro regionale di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 o non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. 266/91;
- il CSVSN si è occupato della valutazione delle domande pervenute e successivamente ha supportato le ODV nell'avvio e realizzazione delle attività progettate.

ISCRITTI E FREQUENTANTI PER OGNI CORSO



I progetti vincitori sono stati il 45% del totale delle richieste pervenute. Il restante 55% è stato escluso a causa di errori formali nella presentazione della domanda, mancanza di requisiti dei proponenti, punteggio inferiore al minimo consentito.

I **21 progetti** aggiudicati prevedono altrettante reti che mettono in collegamento tra loro ben **60 soggetti partner** che, come previsto dal bando, **offrono gratuitamente il loro apporto**. La tabella riporta la divisione per categoria dei soggetti facenti parte della rete. A seguire la rappresentazione grafica del dato.

Il numero di **destinatari** raggiunti è pari a **451** per un totale di **601 ore di formazione**.

3.3.3 Corsi di formazione diretta

Il CSVSN ha realizzato nel 2012 **14** corsi di formazione che hanno coinvolto **327** frequentanti tra volontari appartenenti alle ODV e aspiranti volontari.

I corsi di formazione si sono svolti a Bari e ad Andria, a partire da febbraio secondo le tempistiche indicate nel programma delle attività.

Del totale degli iscritti, ben il **90%** ha frequentato effettivamente i corsi di formazione organizzati dal CSVSN e i casi di abbandono dei corsi prima del termine sono quasi nulli.

Il 92% dei soggetti partecipanti ai corsi di formazione organizzati dal CSVSN appartiene ad organizzazioni di volontariato, mentre il restante 8% è costituito da aspiranti volontari.

Per ogni corso di formazione è stato chiesto sia ai corsisti che ai docenti di esprimere il proprio livello di **gradimento** attraverso la compilazione di appositi questionari di rilevazione. In totale sono stati somministrati 313 questionari ai corsisti e 14 ai docenti.

Corsi di formazione diretta dati 2012

Frequentanti appartenenti a ODV iscritte al Registro regionale	191
Frequentanti appartenenti a ODV non iscritte	110
Totale frequentanti appartenenti a ODV	301
Frequentanti aspiranti volontari	26
Frequentanti totale	327
Iscritti	357
Partecipanti previsti	325
Ore complessive	121
N° iniziative	14
Schede rilevazione qualità percepita	313

3.3.4 Lo Sportello per il volontariato

Lo Sportello offre:

- supporto e orientamento agli aspiranti volontari;
- accoglienza delle richieste avanzate dalle associazioni che cercano nuovi volontari;
- divulgazione dei servizi e dell'operato delle ODV;
- creazione di momenti di confronto tra le ODV per la costituzione di reti;
- informazioni sulle attività del CSVSN.

Sono numerose le richieste di ODV che cercano volontari e quelle di persone che ricercano ODV per svolgere attività di volontariato. Lo Sportello risponde realizzando l'**incrocio tra aspiranti volontari e ODV** dopo un'attenta valutazione delle esigenze in campo. L'aspirante volontario, infatti, viene convocato per un incontro di orientamento con un operatore del CSVSN per valutarne la motivazione, le attitudini, le esperienze sia personali che professionali; nel contempo, alle ODV viene richiesto di tracciare il profilo del volontario più adatto alle loro esigenze oltre che di fornire informazioni specifiche sull'attività che lo stesso dovrebbe svolgere. Gli annunci di domanda e offerta vengono pubblicati sul sito www.csvbari.com (Area "Sportello Volontariato"), sul mensile "nella Dimora" e nella newsletter "Corrispondenze".

Lo Sportello inoltre interviene nei casi di persone che versano in situazioni problematiche e sono alla **ricerca di ODV** che possano supportarle.

Al fine di raggiungere il più possibile l'utenza presente sul territorio della ex provincia di Bari, lo Sportello è attivo, oltre che presso la sede provinciale del CSVSN, anche presso i Comuni di: Spinazzola, Canosa di Puglia, Putignano, Palo del Colle, Rutigliano e Acquaviva delle Fonti (nuova apertura); presso la Provincia BAT e presso l'Università degli Studi di Bari. È stata, inoltre, rinnovata la convenzione con il Comune di Cassano Murge.

I referenti del servizio svolgono un'attività di orientamento e, nei casi che lo richiedono, indirizzano le associazioni presso la sede centrale. **Le richieste gestite nel 2012 sono state 229.** L'attività rivolta ad aspiranti volontari e alle ODV alla ricerca di volontari è svolta prevalentemente presso la sede centrale del CSVSN.

Sportello presso le scuole per l'orientamento al volontariato

Il CSVSN, in seguito alla stipula di una convenzione con alcuni istituti scolastici, ha realizzato nel 2012 attività di formazione per docenti e studenti per permettere loro di incontrare il mondo del volontariato e porre la questione della portata educativa della solidarietà. Negli istituti convenzionati, al fine di rendere più stabile il rapporto con le scuole, è stato attivato

Azioni svolte Prestazioni fornite 2012

ODV ricerca volontari	14
Volontario offresi per ODV	94
Segretariato sociale e info varie	121
TOTALE	229
Progetti aggiudicati Andria	19
Richieste non ammissibili Andria	2
Totale richieste pervenute	62
Totale progetti aggiudicati	55
Totale numero iniziative realizzate	55

Pubblicazioni 2012

Titolo	N. Copie stampate
Atti del meeting 2011	1000
Bilancio sociale 2011	1000
Carta dei servizi	1000
Programma delle attività 2012	1000
Totale	4000

uno Sportello per il volontariato con l'obiettivo di fornire orientamento e informazioni più dettagliate agli studenti interessati. Il servizio di Sportello coinvolge anche alcune ODV del territorio che possono così sfruttare l'occasione per far conoscere i loro progetti e provare a coinvolgere nuove forze. Nel 2012 il CSVSN ha aperto uno Sportello presso il **Liceo "G. Bianchi Dottula" di Bari**.

Inoltre, sono state rinnovate le convenzioni scadute nel 2011 con il Liceo Scientifico "O. Te-done" di Ruvo di Puglia, l'I.P.S.S.C.T. "Riccardo Lotti" di Andria e l'Istituto d'Arte di Corato. Lo Sportello presso le scuole conta nel 2012 oltre 200 contatti dati dalla somma di colloqui individuali con gli studenti e di incontri allargati alle classi.

3.3.5 Collana editoriale e pubblicazioni

Si intitola "Opera" la serie di testi scritti e redatti da consulenti e collaboratori del CSVSN e pubblicati per le Edizioni di Pagina (Bari). "Opera" è il luogo in cui trova espressione il desiderio del CSVSN di conoscere in maniera sempre più approfondita il Terzo settore: nella collana, infatti, trovano spazio guide operative per le ODV, studi e ricerche sul volontariato locale e non solo, e infine gli Atti dei convegni organizzati dal CSVSN per non perdere le testimonianze che provengono dalle nostre e dalle altre realtà del volontariato. La collana si divide in due serie: "Studi e ricerche sul volontariato" e "Strumenti del volontariato". Tutte le pubblicazioni del CSVSN sono gratuite e destinate a chiunque ne sia interessato: per questo sono disponibili anche in formato .pdf sul sito del CSVSN, www.csvbari.com. Per la collana, nel 2012 sono usciti gli Atti del Meeting del Volontariato 2011 col titolo "Riscoprire l'ideale per vivere il reale".



Emeroteca e biblioteca Totale

Libri	355
Pubblicazioni (Atti, Report annuali, dispense)	158
Riviste	2
Quotidiani	1
Agenzie Giornalistiche	1
TOTALE	517
Progetti esclusi	26
Ore di lezione previste	601

3.3.6 Emeroteca e biblioteca

Il CSVSN raccoglie e mette a disposizione delle ODV le più importanti pubblicazioni sui temi che riguardano il volontariato e il Terzo settore. Sul sito del CSVSN, nell'area "Biblioteca", è presente l'elenco dei volumi e delle riviste disponibili per la consultazione e per il prestito. I servizi di emeroteca e biblioteca sono destinati a tutti i volontari delle ODV del territorio ma anche ad aspiranti volontari, studenti, ricercatori e in generale cittadini che volessero approfondire tali tematiche.

3.3.7 Comunicazione

Ufficio stampa

L'ufficio stampa ha redatto comunicati stampa, mantenuto i contatti con tutti gli organi di comunicazione per conto del CSVSN e delle ODV. Si può usufruire del servizio con l'intento di ricevere ampia visibilità sui giornali, sulle emittenti televisive locali e sui siti internet.

L'ufficio stampa inoltre ha organizzato 1 conferenza stampa per il Centro e offerto supporto nell'organizzazione di eventi e materiale di comunicazione per conto delle ODV. Nel corso del 2012 ha redatto **214** comunicati (203 per ODV e 11 per il CSVSN), ha mantenuto rapporti professionali costanti con i giornalisti e le testate che si occupano di informazione sociale al fine di assicurare una reale diffusione della cultura della solidarietà. Ogni comunicato è stato inviato a oltre **300 giornalisti**.

L'ufficio cura, inoltre, la rassegna stampa, che nel 2012 da mensile è diventata settimanale, in modo da offrire un monitoraggio più puntuale delle testate giornalistiche e delle notizie relative al mondo del volontariato.

Rassegna Stampa 2012	web	stampa	TV	RADIO	TOT
Articoli riguardanti il Terzo settore e promossi da:					
CSVSN	79	9	4	3	95
ODV	861	413	30	10	1314
Terzo Settore	325	483	4	2	814
Pubblica Amministrazione	224	363	0	0	587
Organizzazioni religiose	49	37	0	0	86
Imprese, soggetti privati	11	13	0	1	25
TOTALE	1549	1318	38	16	2921

Periodico “nella Dimora”

Numeri pubblicati	355
2012	11
Copie stampate	33000
Media copia per numero	3000
Testate	1

Periodico “nella Dimora”

Nel 2012 la rivista mensile “nella Dimora” è stata oggetto di un restyling sia a livello contenutistico che grafico. Il periodico si è arricchito di un “Dossier”, di due “Spazi” che si alternano mensilmente – “Spazio Istituzione” e “Spazio Beni Comuni” – e di una pagina informativa intitolata “Occhio alla notizia”.

Nel “**Dossier**” si approfondiscono tematiche di interesse comune, partendo dalle sollecitazioni offerte dal territorio sia locale che nazionale, allo scopo di offrirne una lettura che tenga conto del punto di vista delle libere organizzazioni di cittadini oltre che dei rappresentanti delle istituzioni.

Lo “**Spazio Istituzione**” presenta le attività svolte dalle pubbliche amministrazioni a favore delle politiche sociali nei vari comuni della ex provincia di Bari. Si tratta di uno spazio di riflessione e di acquisizione di buone pratiche, nonché di confronto e di conoscenza di ciò che viene realizzato per la costruzione di una società equa e solidale, al fine di stimolare e coinvolgere la libera iniziativa delle associazioni e dei cittadini.

Lo “**Spazio Beni Comuni**” è dedicato al paesaggio e ai luoghi storici e architettonici in stato di abbandono presenti nel nostro territorio. L'obiettivo è di puntare l'attenzione delle libere organizzazioni di cittadini e della pubblica amministrazione su tali luoghi dimenticati perché tornino ad essere abitati, e quindi perché possano essere recuperati, vissuti, valorizzati. In particolare si vuole stimolare un lavoro di rete – necessario per un simile compito – tra associazioni e pubbliche amministrazioni affinché lo stato di abbandono possa trasformarsi in bellezza e opportunità per il territorio.

“**Occhio alla notizia**” è la rubrica in cui il lettore può trovare notizie utili in riferimento a incontri, disposizioni legislative, novità sul volontariato e sul Terzo settore in generale, che vanno ad integrare gli annunci di richieste e di offerte di volontari delle edizioni passate.

“nella Dimora” nel 2012 ha una **nuova veste grafica**: si è scelto di utilizzare un unico colore per le copertine e le pagine interne con l'obiettivo di dare una identità univoca al periodico. Inoltre, sono stati creati dei **loghi** che accompagnano l'impaginazione delle rubriche. La rivista segue ogni anno gli eventi proposti a livello europeo: il 2012 è stato l'Anno europeo dell'invecchiamento attivo, occasione per dedicare il Dossier ad approfondimenti sul tema e per presentare alcuni progetti esemplari a favore della terza età.

Ogni mese, delle 3000 copie stampate, circa 2700 vengono inviate per posta ad un'ampia banca dati di altrettanti indirizzi. Tutto l'archivio della rivista è fruibile sul sito internet www.csvbari.com.



3.3.8 Promozione e informazione di eventi

Newsletter “Corrispondenze”

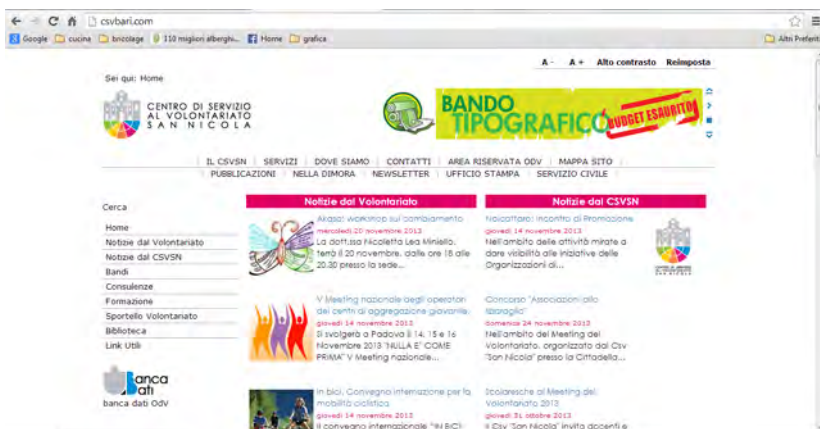
La newsletter elettronica settimanale viene inviata a circa 4.600 utenti, tra ODV, associazioni del Terzo settore, professionisti che operano nel sociale, istituzioni e giornalisti. Per notizie particolarmente importanti e con scadenza ravvicinata sono state inviate 9 newsletter straordinarie.

“Corrispondenze” veicola informazioni relative al mondo del volontariato e del Terzo settore in generale, oltre che a bandi e concorsi. L'obiettivo è di informare le associazioni, attraverso uno strumento veloce ed efficiente, circa le opportunità, le novità legislative, le occasioni di formazione e di aggiornamento. Punta a dare visibilità sul territorio alle iniziative delle ODV, fungendo da cassa di risonanza per le loro attività e i loro progetti.

La newsletter è accessibile anche dall'area dedicata del sito internet www.csvbari.com, che contiene l'archivio di tutti i numeri usciti in ordine cronologico.

Nel corso dell'anno sono stati apportati i seguenti miglioramenti:

- è stata inserita un'area fissa dedicata alla Rassegna stampa, con link alla corrispondente area del sito web, per promuovere l'utilizzo da parte delle associazioni del servizio di rassegna stampa;
- è stata ridotta la dimensione delle immagini e inserito un link “leggi tutto”, al fine di migliorare la leggibilità.



Il sito internet

Vetrina istituzionale che racconta identità, attività e organizzazione del CSVSN. Il sito è una porta di accesso e di informazione relativamente ai servizi erogati dal CSV attraverso:

- un'area news che dà informazioni sulle attività e gli eventi del CSV e delle associazioni, oltre che informazioni in generale sul Terzo settore (attualità, eventi, normativa, corsi);
- un'area formazione che dà informazioni aggiornate sui corsi organizzati dal CSV e consente di scaricare i moduli per l'iscrizione ai corsi stessi;
- un'area consulenza che consente di consultare le domande più frequenti nella sezione FAQ e di informarsi circa i convegni e il calendario delle consulenze;
- un'area comunicazione dove è possibile scaricare la copia digitale della rivista “nella Dimora”, consultare i comunicati stampa e la rassegna stampa, oltre che la newsletter settimanale;

- un'area bandi, in cui sono raccolte tutte le opportunità offerte dal CSV alle ODV, oltre che da altri enti/organizzazioni.

Dal sito è inoltre possibile accedere alla Banca Dati ODV, che raccoglie tutte le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio di riferimento del CSV "San Nicola".

Nel corso dell'anno il sito è stato modificato e migliorato attraverso:

- inserimento di un'area link, con collegamenti a tutti i CSV italiani;
- rassegna stampa da mensile è diventata settimanale, in modo da offrire un monitoraggio più puntuale delle testate giornalistiche e delle notizie relative al mondo del volontariato;
- inserimento periodico di banner finalizzati alla promozione di eventi e iniziative del CSV.

Borsa sociale

Nel corso del 2012 il CSV "San Nicola" ha lanciato il progetto "Borsa sociale" per la nascita di un'"agorà virtuale" dove il mondo del Terzo settore e quello delle imprese possano incontrarsi, in un'ottica di scambio reciproco. L'iniziativa ha avviato una fase di studio di fattibilità attraverso la predisposizione di un protocollo d'intesa e il contatto con associazioni di categoria, imprese ed enti del Terzo settore, per valutare l'interesse nei confronti del progetto.

3.3.9 Consulenze

Nel 2012 Centro ha offerto oltre **2000** ore di servizi di consulenza fornendo risposte a dubbi e domande su tutti gli ambiti di gestione di una ODV. In tal modo è proseguito il proficuo percorso di autonomia delle organizzazioni a cui si vuole trasmettere competenze, capacità e strumenti che possano renderle capaci di rispondere alle proprie esigenze.

Avvalendosi di sette consulenti esperti, il CSVSN ha svolto servizio di consulenza nei seguenti ambiti:

- Immagine istituzionale e Grafica
- Amministrativo, contabile e fiscale
- Iscrizione al Registro regionale delle ODV
- Legale
- Lavoro
- Organizzazione, gestione, sviluppo delle ODV
- Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti pubblici italiani o dall'Unione Europea
- Organizzazione ed eventi
- Organizzazione e gestione dei servizi sociali
- Fund Raising

Continua ad essere attiva la collaborazione con il Comune di Bari per il servizio di consulenza alle ODV per le istruttorie relative all'iscrizione delle stesse al Registro regionale del volontariato.

Nel 2012 sono state erogate 1154 consulenze. Le tipologie di consulenza più richieste sono "giuridico – legale", "iscrizione al Registro regionale", "progetti finanziabili", "fiscale – amministrativa".

Consulenze 2012

Consulenze erogate	1154
Ore complessive	1200
N° Consulenti fissi	7
N° Consulenti a richiesta	5

Categorie utenze 2012 Utenti

ODV iscritte al Registro Regionale	460
ODV non iscritte al registro	457
TOT ODV	917
Associazioni terzo settore	132
Costituende ODV	105
Totale consulenze	1154

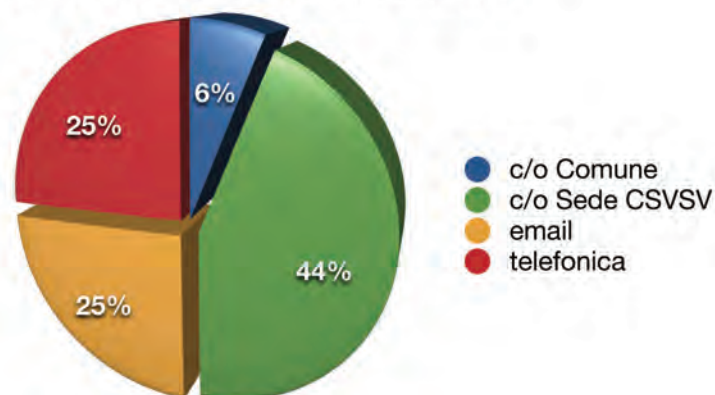
Tipologia di consulenza 2012 BARI

Legale	190
Organizzazione eventi	47
Registro regionale: Iscrizione - Revisione	235
Amministrativa, contabile e fiscale	145
Organizzazione, gestione, sviluppo e consolidamento delle ODV	22
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE:	194
-consulente	34
-Direttore	74
- Coordinatore formazione	86
Immagine coordinata e Grafica	158
Area Web	15
TOTALE BARI	1006

Tipologia di consulenza 2012 ANDRIA

Legale	75
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE	48
Registro regionale: Iscrizione Revisione	25
TOTALE ANDRIA	148
TOTALE CONSULENZE	1154

MODALITÀ EROGAZIONE DELLE CONSULENZE 2012



Assistenza alla costituzione di nuove ODV

Nel 2012 il CSVSN ha promosso la costituzione di 26 ODV (19 presso la sede di Bari e 7 presso la sede di Andria) che sono state affiancate e supportate fino alla redazione dello statuto. La tabella che segue riporta il dettaglio delle 26 nuove associazioni ordinate per data di costituzione.

ODV COSTITUITE CON IL SUPPORTO DEL CSVSN NEL 2012				
	DATA DI COSTITUZIONE	DENOMINAZIONE	SEDE ODV	ATTIVITÀ ODV
1	11/01/2012	AIPA CONVERSANO ASSOCIAZIONE ITALIANA PAZIENTI ANTICOAGULATI	CONVERSANO	TUTELA DELLA SALUTE
2	24/01/2012	NOI PER VOI INSIEME	ALTAMURA	DISABILITÀ
3	09/02/2012	ANTOINE MARFAN: LOTTA ALLE MALATTIE GENETICHE	BARI	TUTELA DELLA SALUTE
4	06/03/2012	NOIXVOI	RUVO DI PUGLIA	CULTURA

5	06/03/2012	AMICI DI SAN SALVATORE	MONOPOLI	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
6	15/03/2012	LATTE+AMORE=MAMMAMIA	MODUGNO	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
7	18/04/2012	OLTREUOMO	BARI	CULTURA
8	02/05/2012	AVES ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO EMERGENZA E SOCCORSO	MODUGNO	PROTEZIONE CIVILE
9	03/05/2012	CROCE SANITARIA ITALIANA	BITONTO	PROTEZIONE CIVILE
10	28/06/2012	IL VENTAGLIO CSEIS MONOPOLI	MONOPOLI	CULTURA
11	29/05/2012	SERVIRE PER VIVERE	MOLFETTA	POVERTÀ
12	21/06/2012	L'AIRONE	BARI PALESE	DISABILITÀ
13	26/06/2012	IL VICINATO	CASAMASSIMA	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
14	26/06/2012	ART COMMUNITY ASSOCIATION	BITONTO	CULTURA
15	28/06/2012	GREEN NOCI	NOCI	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
16	25/09/2012	WWF GRUMO TERRE PEUCETE	GRUMO APPULA	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
17	25/10/2012	PADRE PIETRO MANGHISI	MONOPOLI	CULTURA
18	23/11/2012	INACHIS	BITONTO	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
19	04/12/2012	L'ABBRACCIO DEL PADRE	BARI	POVERTÀ
20	15/02/2012	MARIA MADRE DELL'ACCOGLIENZA	BISCEGLIE	TUTELA DELLA SALUTE
21	12/03/2012	AVUC ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO ULCERE CUTANEE	CORATO	TUTELA DELLA SALUTE

22	31/05/2012	GUARDIAN ANGEL OF THE DOG	ANDRIA	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
23	31/05/2012	ANC ANDRIA BAT NUCLEO VOLONTARIATO PROTEZIONE CIVILE	ANDRIA	PROTEZIONE CIVILE
24	15/06/2012	CALIEL	TRANI	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
25	12/07/2012	IL COLORE DEGLI ANNI	TRANI	CULTURA
26	08/10/2012	SI VÀ	CANOSA DI PUGLIA	CULTURA

Assistenza alla modifica dello statuto

Il CSVSN ha fornito supporto ad associazioni che hanno chiesto aiuto per apportare modifiche al proprio statuto e adeguarlo ai requisiti dettati dalla legge 266/91. Le associazioni che hanno completato tale percorso nel 2012 sono 9 (8 presso la sede di Bari e 1 presso quella di Andria).

MATERIALE PROMOZIONALE STAMPATO PER IL CSVSN 2012

Locandina	1700
Invito	1000
Fascicolo	34000
Volantino	1200
TOTALE	37900

Grafica e immagine

Il settore grafica e immagine cura l'identità istituzionale del CSVSN, in tutte le sue forme ed Aree d'intervento, operando nel:

- mensile;
- sito internet;
- materiale promozionale;
- materiale pubblicitario;
- convegnistica;
- Happening, Volontariato in piazza, Volontariato in spiaggia;
- materiale di comunicazione interna ed esterna alle varie aree del CSVSN.

Nella tabella è riportato nel dettaglio il materiale stampato nel 2012 per la promozione del Centro e delle manifestazioni pubbliche.

Inoltre, il settore grafica e immagine ha risposto alle ODV che hanno chiesto aiuto per l'elaborazione di materiale grafico a supporto delle proprie attività. Tale lavoro ha richiesto una grande attenzione da parte del grafico che ha capito le precise esigenze dell'associazione richiedente al fine di produrre un risultato esattamente rispondente alla domanda. **Le 158 consulenze effettuate hanno prodotto 108 elaborati (loghi, brochure, locandine).**

3.3.10 Servizi di base e comodato d'uso gratuito di attrezzature

Per favorire lo svolgimento delle attività delle ODV e dei volontari che in esse operano, il CSVSN mette a disposizione gratuitamente spazi della propria sede e strumentazioni, consentendone anche il prestito in comodato d'uso.

Usufruiscono di tali servizi tutte le ODV del territorio iscritte al Registro regionale di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 o non iscritte al Registro regionale ma in possesso dei requisiti della L. 266/91. Anche gli aspiranti volontari possono utilizzare i servizi della logistica.

Il CSVSN provvede ad aggiornare costantemente il materiale a disposizione in funzione di specifiche e motivate richieste delle ODV.

Organizzazione del servizio

È possibile fare richiesta di:

- sala per attività di segreteria in cui è disponibile 1 PC con collegamento internet, telefono e fax
- sala riunioni con capienza 40 persone
- fotocopie
- rilegatore a caldo
- taglierina

In comodato d'uso le ODV possono richiedere previa prenotazione:

- pc portatile
- videoproiettore
- pc fisso
- lavagna luminosa
- lavagna a fogli mobili
- "totem" in cartone rigido plastificato
- strutture mobili per manifestazioni pubbliche all'aperto
- cavalletti
- Resusci Anne (manichino simulatore per il primo soccorso)
- radio-stereo portatile con lettore Cd e Mp3

Nel 2012 il CSVSN ha erogato un totale 1687 servizi di logistica.

Osservando la tabella si nota che per tutte le tre sedi, il servizio di copisteria è quello più apprezzato ed utilizzato dalle ODV.

LOGISTICA	BARI	ANDRIA	MONOPOLI	TOTALE
UTILIZZO SALA RIUNIONE E ALTRI SPAZI; UTILIZZO DI PC, TELEFONO E FAX	356	339	23	718
UTILIZZO, PRESTITO E COMODATO DI ATTREZZATURA	22	7	7	36
COPISTERIA (FOTOCOPIATURA, CICLOSTILE, STAMPANTE)	393	395	145	933
TOTALE SERVIZI	771	741	175	1687

3.3.11 Concessione in uso del manichino Resusci Anne

Le ODV della ex provincia di Bari possono richiedere la concessione in uso del manichino “Resusci Anne” e dei relativi accessori, secondo le prescrizioni del “Regolamento per la gestione e l’uso del manichino Resusci Anne”.

La gestione del manichino non può perseguire finalità di lucro. Deve essere improntata ai principi di buona gestione, ai criteri di cura e conservazione del manichino, finalizzata alla massima diffusione delle attività di volontariato nel settore dell'emergenza.

Possano richiedere la concessione in uso del manichino tutte le associazioni di volontariato della provincia di Bari, iscritte e non iscritte all'Registro regionale, in possesso dei requisiti previsti dalla legge n. 266/91 e dalla L.R. n. 11/94. Le associazioni non iscritte al Registro regionale devono corredare la richiesta con l'atto costitutivo e lo statuto dell'associazione. Le domande per l'uso del Manichino devono essere presentate al Direttore del CSVSN almeno 15 giorni prima dell'utilizzo, pena il non accoglimento della richiesta. In ogni caso, la concessione in uso in favore di ogni singola associazione non potrà avere una durata superiore a 7 giorni. Il manichino sarà concesso in uso prioritariamente alle associazioni che

operano nel settore dell'emergenza sanitaria. All'atto della consegna del manichino all'associazione concessionaria, verrà stipulato tra quest'ultima e il CSVSN un apposito contratto in comodato d'uso. Nel 2012, **1** associazione ha richiesto e usufruito della concessione in uso del manichino simulatore per lo svolgimento di un corso di primo soccorso.

3.3.12 Assicurare i volontari e sicurezza sui luoghi di lavoro

Anche nel 2012 il CSVSN ha rinnovato la convenzione con la compagnia LIGURIA ASSICURAZIONI al fine di offrire alle associazioni la possibilità di sottoscrivere polizze assicurative a prezzi contenuti, andando così incontro all'esigenza primaria delle ODV di contenere le spese e rispettare l'obbligo di assicurare i propri aderenti contro infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell'attività prestata, nonché per la responsabilità civile verso i terzi. Le richieste giunte nel 2012 sono state **60** e, di queste, **33** sono state le ODV che hanno stipulato una polizza assicurativa.

3.3.13 Sicurezza per le ODV

Il decreto legislativo 9 aprile 2008 n. 81 e ss.mm.ii. sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, pur escludendo le Organizzazioni di Volontariato dai diversi oneri previsti per tutti gli altri destinatari della norma, ha comunque previsto alcuni adempimenti in base alla tipologia delle attività svolte, all'eventuale gestione di strutture e utilizzo di personale dipendente.

Comprendendo l'esigenza primaria delle ODV di contenere le spese, il CSVSN ha deciso di implementare la propria rete di servizi stipulando una convenzione con un professionista esterno per garantire assistenza, a prezzi contenuti, alle ODV presenti sul territorio della ex provincia di Bari negli adempimenti richiesti dalla legge per l'adeguamento alla normativa sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, in particolare per rendere le seguenti prestazioni:

- stesura del Documento Valutazione dei Rischi (DVR);
- prima riunione di formazione ed informazione;
- aiuto nella scelta dei Dispositivi di Protezione Individuale (DPI).

Nel 2012 sono state erogate **2** consulenze con l'esperto in sicurezza sui luoghi di lavoro.



3.3.14 Banca dati

L'Area PRQ aggiorna la banca dati che comprende tutti i soggetti coinvolti nelle attività del CSVSN, la raccolta dei dati quantitativi relativi alle ODV e le attività svolte da ogni area. Tale lavoro di raccolta viene effettuato quotidianamente, attraverso apposite schede predisposte per ogni azione. Tutte le informazioni inserite nella banca dati sono elaborate in maniera strutturata per permettere una consultazione immediata.

Sul sito del CSVSN è fruibile la banca dati on line che riguarda in maniera specifica tutte le ODV del territorio che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati, costantemente aggiornata. Si tratta di uno strumento accessibile e utile non solo per le ODV che vogliono "fare rete" ma anche per tutti coloro che vogliono conoscere la realtà del volontariato presente sul nostro territorio.

Attualmente nella banca dati del CSVSN sono presenti oltre **4500** contatti. Di questo totale, **2900 contatti** si riferiscono ad associazioni riconducibili al volontariato e/o al Terzo Settore (organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni, enti morali, enti ecclesiastici, associazioni di promozione sociale). In collaborazione con le altre Aree del CSVSN, l'Area Progetto Ricerca e Qualità svolge un quotidiano lavoro di raccolta di tutta la documentazione utile sia a verificare la forma giuridica delle associazioni, attraverso i consulenti esperti del CSVSN, che a reperire il maggior numero di informazioni utili a conoscere in maniera sempre più approfondita le associazioni. Il reperimento dei dati avviene attraverso contatti telefonici, incontri presso le sedi del CSVSN, ricerche effettuate sul web, incontri e manifestazioni di promozione, convegni, corsi di formazione, ecc.

I restanti contatti si riferiscono a Enti Pubblici, Agenzie Formative, Parrocchie, Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, testate giornalistiche, CSV d'Italia, Biblioteche, Professionisti, Istituti di Ricerca, Enti di Formazione, Università i cui dati sono raccolti e aggiornati nella banca dati dell'area PRQ.

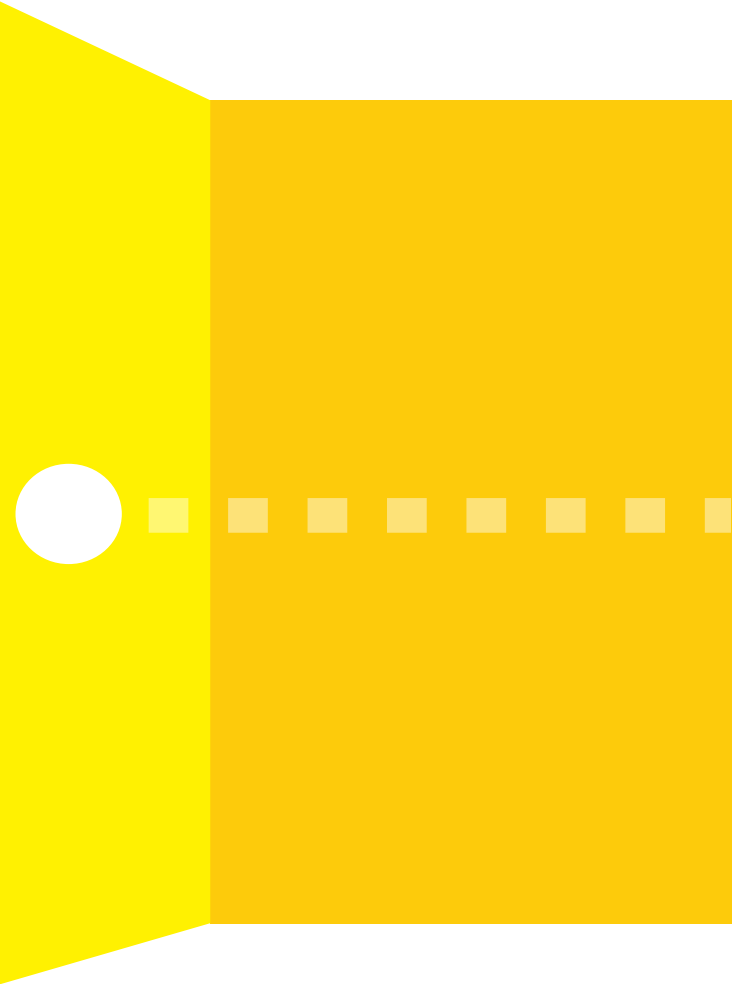
Bisogna precisare che il numero di contatti varia quotidianamente soprattutto in riferimento alle associazioni in generale e alle ODV in particolare che nascono, si modificano e si estinguono continuamente.

Per ogni contatto la banca dati contiene riferimenti quali indirizzo, numero di telefono, nome di un referente (nel caso di organizzazioni), indirizzi e-mail, al fine di garantire una comunicazione efficace e continua.

Inoltre, nella banca dati del CSVSN sono registrati tutti i servizi di cui ogni associazione venuta in contatto con il Centro ha usufruito. In tal modo ogni ODV possiede una propria scheda che contiene una sintesi di tutte le attività svolte e che ogni anno si arricchisce di nuove informazioni.

In particolare nel caso delle ODV oltre ai riferimenti riportati, sono presenti:

- l'indicazione della forma giuridica;
- l'elenco di tutte le attività del CSVSN a cui il contatto ha partecipato e dei servizi di cui ha usufruito;
- il settore di intervento specifico, tra i 13 utilizzati all'interno della banca dati.



Se il volontariato per esistere e per operare dipende totalmente (...) dal potere economico, come può esercitare liberamente il suo ruolo politico? Se parli troppo, ti taglio i fondi. Forse certi silenzi del volontariato si spiegano anche così. Ma è proprio necessario che il volontariato sia così dipendente dai contributi delle pubbliche istituzioni e del mondo economico? Certo se una legge dello Stato e delle regioni prevede dei contributi per il volontariato, è evidente che può avvalersene, perché quel denaro della comunità non è per i volontari, ma per i servizi che i volontari prestano ai cittadini. Ma il volontariato, per conservare la sua identità e la sua autonomia e libertà, dovrebbe essere in grado di operare anche se venissero a mancare queste risorse. È utopia? O può essere una sfida per il futuro?

Se guardiamo la storia vediamo che le nostre comunità, quando erano molto più povere di adesso, hanno realizzato molte opere e molti servizi senza contributi dello Stato e delle regioni ma con il contributo della comunità.

Giovanni Nervo

gli obiettivi di miglioramento

capitolo quarto

4.1

Verso una nuova valutazione dei servizi

Si è generalmente d'accordo nel dire che il valore delle organizzazioni non profit non è quantificabile. Eppure, in un certo senso deve esserlo: non per assimilazione alla logica del profitto ma perché si possa rendere evidente l'impatto sociale – che in ultima analisi può significare anche impatto economico – sul territorio in cui l'organizzazione opera, perché si possa valutare, in maniera quanto più possibile oggettiva, la positività dell'impiego delle sue risorse.

Il profitto del resto – oggi è più che mai evidente oltre che teorizzato dai più grandi economisti – non può fare a meno della logica della gratuità, la sola capace di instaurare i rapporti di fiducia essenziali alla sopravvivenza dei sistemi economici.

Valutare l'impatto sociale dei servizi offerti è uno degli obiettivi che il CSVSN vuole realizzare, per comprendere e mostrare la reale portata delle sue azioni sul territorio.

È un tipo di valutazione complessa, che qui presentiamo solo in via sperimentale e relativamente a un'Area di intervento del Centro, l'Area formazione, che disponeva dei dati necessari a mettere in rapporto costi e benefici dei servizi resi.

Le attività di formazione, infatti, sono state oggetto di un monitoraggio sperimentale più analitico, che ha consentito di individuare per ogni attività svolta i partecipanti, la loro caratteristica (volontari o aspiranti volontari), il costo complessivo dell'attività, il numero delle ore-partecipante di formazione erogata e il costo di ogni ora di formazione per partecipante (equivalente alla quota oraria erogata dagli enti pubblici e privati per ogni ora di formazione per partecipante).

Gli stakeholder potranno così verificare in maniera più completa la modalità di impiego delle risorse.

Sono state erogate complessivamente **n. 14.453 ore-partecipante di formazione**, di cui n. 2644 di formazione diretta e n. 11.809 di formazione indiretta.

Il costo complessivo dell'attività di formazione del CSVSN è stato di **€ 62.829,37**, di cui € 14.373,80 per la formazione diretta e € 48.455,57 per quella indiretta.

Il costo medio della formazione diretta è di **€ 5,47/partecipante**, nettamente inferiore ai costi di mercato (tra € 11,00 e € 20,00). Lo stesso vale per la formazione indiretta con una media di **€ 4,39/partecipante**. La media complessiva di entrambe è di **€ 4,93/partecipante**.

Il corso di "ISCRIZIONE AL REGISTRO REGIONALE DELLE ODV" ha avuto un costo medio di **€ 0,65/partecipante**: il corso infatti è stato condotto dall'avvocato Corvasce, alla quale sono state rimborsate solo le spese di viaggio.

Le ODV che hanno gestito i progetti approvati a seguito della partecipazione al bando di formazione 2012 (formazione indiretta) sono state 21, di cui n. 10 ODV iscritte al registro regionale e n. 11 non iscritte.

Questa prima valutazione, anche se certamente non esaustiva, potrà in seguito essere migliorata ed estesa ad altre Aree di intervento del CSVSN.

FORMAZIONE DIRETTA 2012								
Corsi	Durata	n. part. prev.	n. iscritti	n. parteci.	n. ore-parteci-	Costo compl.	Costo/ora/partec.	Note
ISCRIZIONE AL REGISTRO REGIONALE DELLE ODV	4	25	16	15	60	€ 39,00	€ 0,65	Solo rimborso spese per l'Avv. Corvasce, consulente CSVSN
PRIMO SOCCORSO – Andria	5	20	20	20	100	€ 1.102,80	€ 11,03	
INTERNET. LA COMUNICAZIONE ON-LINE	30	15	15	14	420	€ 4.486,00	€ 10,68	
LA PIANIFICAZIONE DELLA CAMPAGNA DEL 5X1000	4	25	30	27	108	€ 327,80	€ 3,04	
NORME IN MATERIA DI SICUREZZA: LA PREVENZIONE INCENDI PER LE ODV/Andria	8	25	40	39	312	€ 892,40	€ 2,86	
PRIMO SOCCORSO – Monopoli	5	20	20	20	100	€ 1.093,80	€ 10,94	
SOSTEGNO ALLE RETI E AL CONSOLIDAMENTO DEL VOLONTARIATO SUL TERRITORIO	12	25	21	17	204	€ 1.254,00	€ 6,15	
LABORATORIO DI STRATEGIE PER LA RACCOLTA DI FONDI	8	25	20	16	128	€ 680,00	€ 5,31	
COMUNICARE IL VOLONTARIATO	8	25	30	28	224	€ 905,60	€ 4,04	
LA GESTIONE DEI GRUPPI E LA LORO CONFLITTUALITÀ	8	25	40	34	272	€ 532,00	€ 1,96	
RIORDINIAMO I CONTI	8	25	25	23	184	€ 968,00	€ 5,26	
PRIMO SOCCORSO – Bari	5	20	20	20	100	€ 892,40	€ 8,92	
PIANIFICARE E PROGETTARE UN EVENTO	8	25	34	31	248	€ 520,00	€ 2,10	
COUNSELING: IL RACCONTO DELL'ALTRO	8	25	26	23	184	€ 680,00	€ 3,70	
Totali	121	325	357	327	2644	€ 14.373,80		
Media							€5,47	

FORMAZIONE INDIRETTA 2012

Nome ODV assegnataria del progetto di formazione	Sede	Iscrizione Registro Regionale	Settore
UNIVOC BARI	BARI	SI	DISABILITÀ
AGE SPINAZZOLA ASSOCIAZIONE GENITORI ONLUS	SPINAZZOLA	NO	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
PSICOLOGI PER I POPOLI BARI E BAT	ADELFA	NO	PROTEZIONE CIVILE
ANTEAS TRANI	TRANI	SI	TERZA ETÀ
UN MONDO DI BENE	RUVO DI PUGLIA	NO	SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE
TUAA UOMO ANIMALI AMBIENTE	RUVO DI PUGLIA	NO	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
COCCINELLA	CASTELLANA GROTTE	SI	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
GUARDIE AMBIENTALI	CANOSA DI PUGLIA	NO	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
AVOFAC	BARI	NO	DISABILITÀ
ASSOCIAZIONE PROMOZIONE SOCIALE E SOLIDARIETÀ	TRANI	SI	DISABILITÀ
ANGSA MONOPOLI	MONOPOLI	NO	DISABILITÀ
AICE PUGLIA	NOICATTARO	NO	TUTELA DELLA SALUTE
AVIS TRANI A MENGA	TRANI	SI	DONAZIONI
COMUNIONE È VITA	CASAMASSIMA	SI	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
CENTRO DI ASCOLTO DAL SILENZIO ALLA PAROLA	GIOIA DEL COLLE	SI	TUTELA DELLA SALUTE
DELFINO BLU	TRANI	NO	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL
DEMETRA	TRANI	NO	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO
SERMOLFETTA	MOLFETTA	SI	PROTEZIONE CIVILE
EMERVOL BITETTO	BITETTO	SI	PROTEZIONE CIVILE
L'ABBRACCIO	NOICATTARO	SI	FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA
DON TONINO BELLO	MONOPOLI	NO	POVERTÀ

ODV	Titolo del progetto approvato e realizzato	N. Destinatari	N. aspiranti volontari	Frequentanti effettivi	N. Ore	Costo	n. Ore-partecipanti	Costo ora/partec.
UNIVOC BARI	"ORIENTARSI DENTRO E FUORI DI SE"	15	5	13	32	€ 2.396,00	416	€ 5,76
AGE SPINAZZOLA ASSOCIAZIONE GENITORI ONLUS	"NETIQUETTE" IL GALATEO IN RETE	25	5	24	31	€ 2.400,00	744	€ 3,23
PSICOLOGI PER I POPOLI BARI E BAT	"ELEMENTI DI PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA: POSSIBILI AZIONI DI INTERVENTO SULL'EVENTO CRITICO"	20	14	20	21	€ 2.357,00	420	€ 5,61
ANTEAS TRANI	"SO...STARE IN RELAZIONE..."	25	10	25	24	€ 2.400,00	600	€ 4,00
UN MONDO DI BENE	"VOLONTARI SENZA FRONTIERE"	20	8	16	20	€ 1.477,47	320	€ 4,62
TUAA UOMO ANIMALI AMBIENTE	"INTERAZIONE TRA SPECIE: CAPIRE E FARSI CAPIRE"	15	7	14	32	€ 2.233,02	448	€ 4,98
COCCINELLA	"OPERATORI DI SOSTEGNO AD ANZIANI E PENSIONATI PER LA FRUIZIONE DEI SERVIZI MESSI A DISPOSIZIONE DAL NUOVO CODICE DELL'AMMINISTRAZIONE DIGITALE"	18	16	18	32	€ 2.390,00	576	€ 4,15
GUARDIE AMBIENTALI	"GUARDIE ECOZOOFILE"	25	2	21	32	€ 2.379,78	672	€ 3,54
AVOFAC	"CORSO DI FORMAZIONE PER I VOLONTARI ACCOMPAGNATORI DI PERSONE NON VEDENTI, IPOVEDENTI E PLURIMINORATE VIDEOLESE"	24	12	22	32	€ 2.396,00	704	€ 3,40
ASSOCIAZIONE PROMOZIONE SOCIALE E SOLIDARIETÀ	"IL GIULLARE. TRA ARTE E TERAPIA 2° EDIZIONE"	20	5	14	21	€ 2.399,69	294	€ 8,16

ANGSA MONOPOLI	"VOLONTARI SPECIALI"	25	10	25	32	€ 2.393,70	800	€ 2,99
AICE PUGLIA	"EPILESSIA E QUALITÀ DI VITA: PROMUOVERE IL BENESSERE INDIVIDUALE E FAMILIARE"	20	10	19	32	€ 2.351,53	608	€ 3,87
AVIS TRANI A MENGA	"L'ARTE DI AIUTARE" PERCORSO INTRODUTTIVO ALLA RELAZIONE DI AIUTO"	25	10	25	24	€ 2.400,00	600	€ 4,00
COMUNIONE È VITA	"IL CIBO DELLA MENTE" LINEE GUIDA PER LA CURA DEI DISTURBI ALIMENTARI"	25	20	20	32	€ 2.256,00	640	€ 3,53
CENTRO DI ASCOLTO DAL SILENZIO ALLA PAROLA	"VERSO L'ALTRO... PERCORSI DI FORMAZIONE PER VOLONTARI"	25	10	22	28	€ 2.399,20	616	€ 3,89
DELFINO BLU	"BIO È LOGICO: ECOALIMENTAZIONE PER FAR BENE ALL'AMBIENTE"	18	6	18	32	€ 2.400,00	576	€ 4,17
DEMETRA	"EDUCAZIONE ALLA SALUTE"	16	5	13	27	€ 2.290,17	351	€ 6,52
SERMOLFETTA	"BIOs VIVENDI"	15	5	13	32	€ 1.958,52	416	€ 4,71
EMERVOL BITETTO	"PRIMO CORSO PER VOLONTARI DI PROTEZIONE CIVILE"	25	0	25	32	€ 2.383,38	800	€ 2,98
L'ABBRACCIO	"L'ACCOGLIENZA DI UN DESIDERIO"	25	0	24	21	€ 2.394,11	504	€ 4,75
DON TONINO BELLO	"FORMAZIONE VOL_MENTE"	25	10	22	32	€ 2.400,00	704	€ 3,41
	TOTALE	451	180	413	601	€ 48.455,57	11809	
Media	€ 4,39							

4.2

Valutazione complessiva e obiettivi futuri

Area	Soddisfazione 2012
Consulenza	9,6
Formazione diretta	9
Servizi tipografici	9,3
Volontariato in Piazza	8,9
Volontariato in Spiaggia	8,4
Happening del Volontariato	7,8
Convegni	8,7
Formazione indiretta	8,9

Un'attenta riflessione e analisi sul lavoro svolto porta a riconoscere le criticità e i possibili miglioramenti per adeguare i passi da compiere nell'evoluzione dei processi cognitivi e gestionali delle attività.

Una prima valutazione viene effettuata somministrando i questionari sui servizi erogati a tutti gli utenti: nella tabella è riportato il valore medio del grado di soddisfazione dei servizi monitorati.

Il valore medio del grado di soddisfazione dei servizi è di 8,83 e denota il livello di qualità degli stessi, più alto del valore medio dell'anno precedente che era di **8,73**. Tutti i grafici relativi alla qualità e alla quantità dei servizi erogati vengono riportati nell'annuale "Relazione Attività del CSV San Nicola – Monitoraggio dei servizi erogati – Rilevazione qualità percepita".

Nonostante la preoccupante riduzione delle risorse economiche, penalizzante per il Centro e per tutto il mondo del volontariato, la **qualità** dei servizi resta il principale obiettivo di miglioramento per accrescere le competenze e le professionalità dell'azione volontaria.

Un punto di criticità rilevato nel 2012 è la diminuzione del numero totale dei servizi erogati: il dato è inferiore all'anno precedente del **21%**. La ragione principale della flessione registrata è la mancata realizzazione del **Meeting del Volontariato**, la manifestazione che si svolge in due giornate, caratterizzata dalla presenza massiccia di ODV e di volontari, **8** seminari, **2** mostre, eventi musicali e teatrali. Tra i numerosissimi partecipanti, intere scolaresche e gruppi di studenti universitari: gli studenti partecipano al Meeting anche in qualità di volontari (ad esempio, come guide alle mostre).

Il Meeting non si è potuto svolgere a causa della *vacatio* del CO.GE. Puglia e quindi della mancata approvazione dei residui liberi 2011 riprogrammati nel 2012 per la realizzazione della manifestazione.

Il vuoto è stato sofferto dalle associazioni che hanno sperimentato negli anni l'utilità del Meeting: un luogo di visibilità pubblica senza eguali, seguito dai mass media; un luogo di incontro tra le associazioni e con le persone, spesso ignare della realtà di volontariato che pulsa nel territorio. Ma è soprattutto un luogo culturale: finalmente il volontariato è tratto fuori dalla marginalità in cui spesso lo si confina, anche quando se ne ammette l'importanza. Con il Meeting abbiamo preteso di mettere al centro il modello culturale che il volontariato propone: i volontari come protagonisti della società. Le associazioni che hanno iniziato questo percorso faticano ad accettare di rinunciare a un'occasione simile.

Altri obiettivi e sfide per il futuro sono:

- **promuovere** il ruolo culturale del volontariato come nuovo modello di economia sociale attraverso i mezzi di comunicazione a disposizione del Centro e coinvolgendo tutti gli attori presenti sul territorio;
- **formare e preparare** adeguatamente i volontari nel lavorare insieme in rete. Le difficoltà maggiori nascono molto spesso nel momento in cui si deve lavorare in rete più che nella formazione di reti;
- **accompagnare e sostenere** le associazioni nel campo della programmazione, gestione e rendicontazione dei progetti sviluppati, soprattutto incoraggiandole a partecipare alla progettazione europea;
- **aumentare le capacità operative** dei volontari nell'adoperarsi per l'innovazione sociale e nel cercare nuove risorse per il ricambio generazionale.

Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola"

Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124

Tel: 080/5640817; 080/5648857 Fax: 080/5669106

e-mail: info@csvbari.com; web: www.csvbari.com