

# BILANCIO SOCIALE 2013

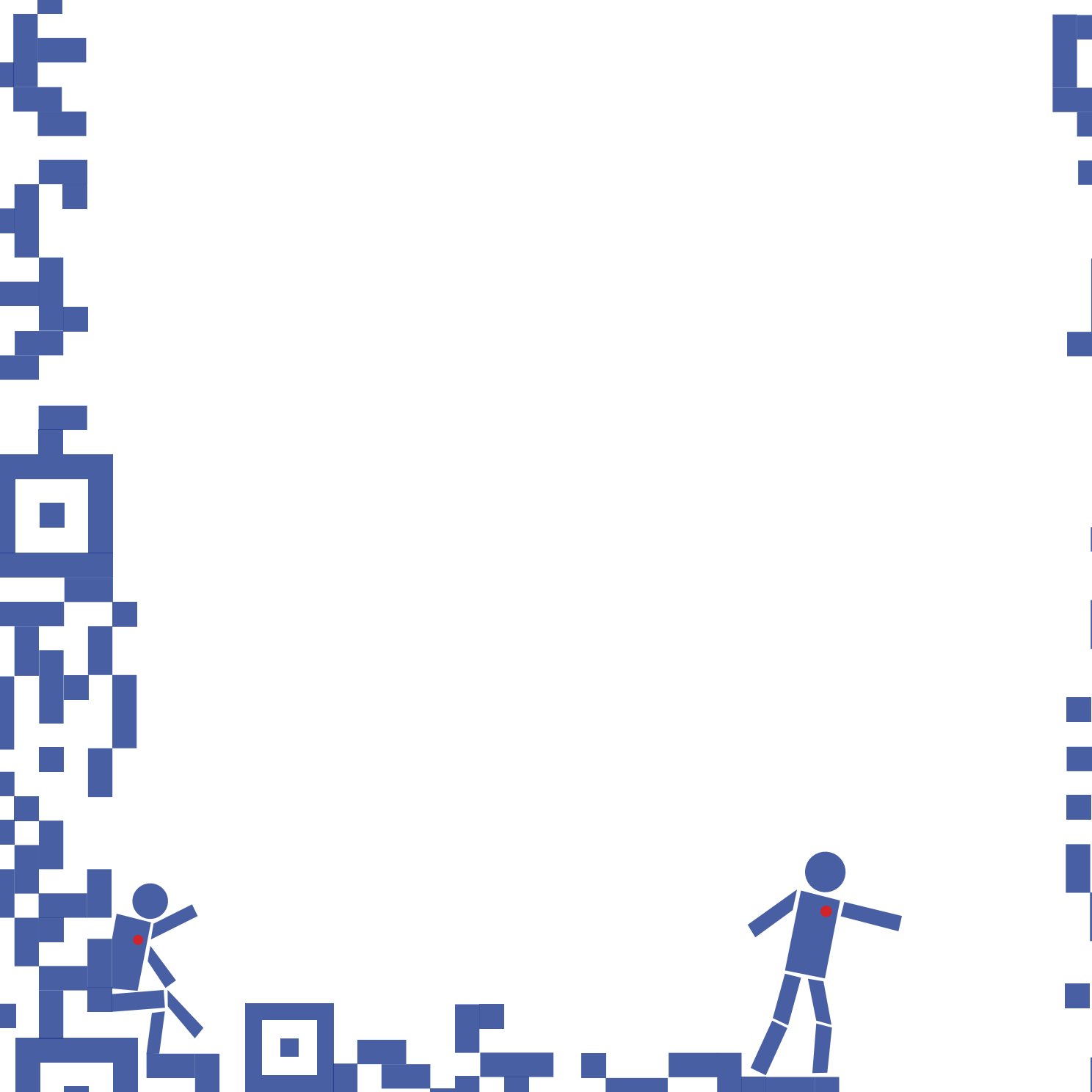


CENTRO DI SERVIZIO AL VOLONTARIATO SAN NICOLA



# INDICE

|                                                                     |           |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Presentazione .....</b>                                          | <b>3</b>  |
| <b>Nota metodologica .....</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>1. L'identità .....</b>                                          | <b>10</b> |
| 1.1 Cosa sono i CSV .....                                           | 11        |
| 1.2 Il CSV "San Nicola" .....                                       | 12        |
| 1.3 La mission.....                                                 | 14        |
| 1.4 Le strategie .....                                              | 14        |
| 1.5 I portatori di interesse .....                                  | 16        |
| 1.6 Il volontariato in Terra di Bari .....                          | 19        |
| 1.7 I soci e il sistema di governo .....                            | 22        |
| 1.8 La struttura organizzativa e le risorse umane .....             | 29        |
| 1.9 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti.....         | 33        |
| <b>2. La dimensione economica .....</b>                             | <b>36</b> |
| <b>3. La dimensione sociale .....</b>                               | <b>44</b> |
| 3.1 Analisi dei bisogni delle ODV .....                             | 45        |
| 3.2 I processi di gestione del CSVSN .....                          | 47        |
| 3.3 Le azioni per il volontariato locale .....                      | 49        |
| 3.4 Erogazione diretta dei servizi.....                             | 52        |
| 3.5 Accompagnamento nello sviluppo delle singole ODV .....          | 62        |
| 3.6 Accompagnamento nello sviluppo di reti.....                     | 65        |
| 3.7 Promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale ..... | 66        |
| 3.8 Ricerca .....                                                   | 77        |
| <b>4. La dimensione ambientale .....</b>                            | <b>80</b> |
| <b>5. Gli obiettivi di miglioramento .....</b>                      | <b>84</b> |
| 5.1 Una nuova valutazione dei servizi.....                          | 85        |
| 5.2 Valutazione complessiva e obiettivi futuri .....                | 94        |



# PRESENTAZIONE

La quinta edizione del bilancio sociale porta ad espressione un fermento che ha percorso nel 2013 la vita del Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” e tuttora in atto. Un fermento che ha generato numerosi cambiamenti nel modo in cui il Centro persegue la sua mission, vale a dire la crescita delle organizzazioni di volontariato nel territorio della ex provincia di Bari.

Nel 2013 abbiamo riflettuto e lavorato sul ruolo del volontariato come capitale sociale, sul suo coinvolgimento nella costruzione di un nuovo welfare, sulla posizione culturale che è in grado di esprimere, affermando la gratuità come motore di relazioni di fiducia e quindi anche di sviluppo economico e sociale. Su questi temi si è avviato durante l'anno un dialogo nuovo con le ODV al fine di interpretare insieme le trasformazioni in atto. I volontari restano, come suggerisce la grafica, il cuore di questa innovazione.

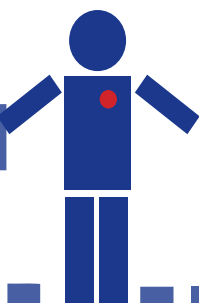
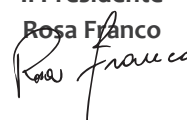
L'infittirsi di tale dialogo ha reso evidente come il CSVSN non sia appena un erogatore di servizi ma un compagno nella crescita delle associazioni e protagonista assieme ad esse di una nuova fase della storia.

Ecco perché in questa edizione del bilancio si rendicontano per la prima volta le azioni che il CSVSN svolge, non soltanto i servizi erogati. Il Centro realizza infatti veri e propri percorsi in cui accompagna le associazioni dalla nascita, le sostiene nella gestione, nella costituzione di reti e nella progettazione. Si tratta di percorsi mirati alle specifiche esigenze delle associazioni nell'ottica di una personalizzazione dei servizi.

Come sempre il bilancio sociale è nel contempo un punto di arrivo e di partenza: permette di verificare gli obiettivi fissati l'anno precedente valutando l'efficacia delle azioni svolte e di interpretare le sfide future. Questo è un compito che ci vede impegnati assieme ai portatori di interesse, che invitiamo a servirsi di questo straordinario strumento di trasparenza per conoscere, valutare e farsi coinvolgere nella strada comune.

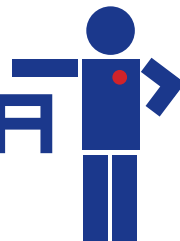
Il Presidente

Rosa Franco





# □ NOTA METODOLOGICA



## □ **Rendicontare sui fatti: il bilancio sociale dei CSV**

I Centri di Servizio al Volontariato (CSV) nascono per servire, cioè sostenere e qualificare, le organizzazioni di volontariato del territorio in cui operano. Per poter realizzare tale compito ricevono, come stabilito per legge (L. 266/1991), fondi dalle fondazioni di origine bancaria, che vengono impiegati in servizi gratuiti resi al volontariato.

È dovere dei CSV **rispondere dell'uso dei fondi a disposizione** nei confronti di chi, direttamente e indirettamente, è coinvolto nella loro attività. Un'attività che per sua natura si esprime in relazione a vari interlocutori, che si definiscono portatori di interesse (o *stakeholder*).

**Ma come si valuta tale buon uso?** Per un'organizzazione non a scopo di lucro è decisivo dotarsi di uno strumento che permetta di rendicontare sui servizi offerti e le attività svolte e di valutarne l'efficacia in relazione alla *mission* dichiarata.

La valutazione dell'operato dei CSV è legata, infatti, al **conseguimento degli obiettivi prefissati** e non all'ottenimento di profitti economici.

Il bilancio sociale permette di realizzare tale rendiconto: permette, cioè, di esaminare e valutare la propria opera dal punto di vista del valore sociale prodotto. È per questo l'espressione più adeguata della responsabilità che il CSV si assume nei confronti dei suoi portatori di interesse.

Il CSV "San Nicola" (CSVSN), dal 2004 al servizio delle organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari, redige annualmente il bilancio sociale ritenendolo uno strumento indispensabile per la realizzazione della sua missione. In particolare, il bilancio permette al CSVSN di:

**ESPRIMERE** la sua **identità** specifica; **DICHIARARE** le sue **finalità** e le **strategie** adottate per perseguirle; **VALUTARE** il buon utilizzo delle **risorse economiche** a disposizione; **FARE UN RESOCONTO** e una valutazione delle **attività svolte** in riferimento alla *mission* dichiarata; **MOSTRARE** la **qualità sociale** prodotta con le sue azioni; **PROGRAMMARE** le attività future; **CONSOLIDARE** il rapporto di **fiducia** con i suoi *stakeholder* e incrementare la loro **partecipazione** nelle attività del CSVSN.

Il bilancio sociale ha quindi, allo stesso tempo, un'**utilità interna ed esterna**: registrare e valutare gli effetti delle proprie azioni al fine di organizzare le attività future, incrementando quelle risultate positive e modificando quelle risultate inefficaci, e di studiare soluzioni per le necessità che di volta in volta emergono nel territorio.

Con la diffusione del bilancio sociale il CSVSN rivolge anche un **invito** alle associazioni a intraprendere tale percorso. L'impegno che il Terzo settore mette in campo nelle comunità locali deve essere reso visibile e giudicabile. Un tale strumento di trasparenza non può che concorrere alla crescita del rapporto di fiducia tra associazione e comunità di riferimento, e al consolidamento della stessa associazione.

## ■ **Come il CSVSN elabora il suo bilancio sociale**

Disposta la pubblicazione del bilancio sociale 2013 da parte del Consiglio direttivo del CSVSN, il direttore forma un gruppo di lavoro che ha il compito di realizzare il documento.

Il gruppo, interno al CSVSN, è composto da: coordinatore e un collaboratore dell'Area PRQ, segretaria amministrativa, grafico e redattore. Sebbene il bilancio sia il risultato di un processo condiviso da tutte le Aree di intervento del CSVSN, al gruppo formato e guidato dal direttore è affidato il compito specifico di raccolta dei dati relativi a tutte le Aree, di elaborazione degli stessi e di stesura effettiva del documento.

Il progetto grafico è studiato e realizzato in base alle tematiche specificamente emerse nell'anno di riferimento del bilancio. Il gruppo di lavoro, inoltre, si avvale dell'aiuto di stakeholder interni ed esterni e, soprattutto nella fase iniziale di impostazione, dei suggerimenti emersi nei questionari di valutazione della edizione precedente del bilancio somministrati alle ODV.

Una prima bozza del documento passa al vaglio degli organi di governo: dopo l'approvazione del Consiglio direttivo, il bilancio viene predisposto per la pubblicazione, distribuzione e diffusione.

## ■ **Il periodo di riferimento**

Il bilancio sociale del CSVSN è annuale. Presentiamo la quinta edizione, riferita al 2013.

## ■ **Gli strumenti impiegati**

Ecco i principali strumenti utilizzati nell'elaborazione del bilancio sociale:

- I questionari somministrati ai soci del CSVSN e alle ODV;
- il database gestionale curato dall'Area progetto, ricerca e qualità (Area PRQ) del CSVSN che contiene tutte le informazioni sulle organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari;
- la relazione annuale che il CSVSN stila, in cui sono riportati i risultati dell'attività di monitoraggio dei servizi erogati e di rilevazione della qualità percepita;
- la relazione di missione che accompagna il bilancio consuntivo annuale e rivolta agli organi sociali del Centro;



- 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 ALTUS (Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica di Milano), e il *Modello per il Bilancio Sociale dei Centri di Servizio per il Volontariato, Guida operativa per la redazione*, pubblicato dal CSV.net nel 2006.

La suddivisione dei contenuti è, infatti, quella suggerita da CSV.net.

## ■ **Pubblicazione e diffusione**

La pubblicazione del bilancio sociale è annunciata dalla newsletter settimanale e dalla rivista del CSVSN “nella Dimora”, rivolti principalmente alle ODV.

Il documento è stampato in 1000 copie, disponibili presso la sede del Centro e presso gli Sportelli, e distribuite in occasione di convegni, manifestazioni, eventi, direttamente organizzati dal CSVSN o a cui partecipa. È disponibile **online**, in formato .pdf, facilmente consultabile e scaricabile dal sito internet del CSVSN.

## ■ **Le novità dell'edizione 2013**

La novità più rilevante di questa edizione riguarda la parte dedicata alla **dimensione sociale**, che rappresenta il cuore del documento: si rendiconta sulle “**azioni**” che il CSVSN svolge e non soltanto sull'erogazione diretta dei servizi, che compare ora come una delle azioni messe in campo. Tale articolazione permette di catturare meglio la modalità con cui il Centro realizza il suo compito: non come un semplice erogatore di servizi, appunto, ma attivando veri e propri percorsi di accompagnamento alle associazioni, dalla nascita al sostegno nella gestione, alla costituzione di reti, alla progettazione. Percorsi mirati alle specifiche esigenze dell'associazione.

La **valutazione del valore sociale**, avviata lo scorso anno in via sperimentale, riguarda in questa edizione anche le azioni di consulenza offerte dal CSVSN.

Infine, si è prestata ulteriore cura alla **chiarezza dei testi**, senza per questo impoverire i contenuti: le parti tecniche, per la verità esigue, sono espresse in un linguaggio comprensibile ai non addetti ai lavori. Per la stessa ragione, in questa edizione si è affidato più spazio alle rappresentazioni grafiche: in generale la **grafica** del bilancio, oltre che veicolo di comunicazione della nostra identità specifica, concorre alla chiarezza e alla fruibilità del documento.







L'IDENTITA'

## 1.1 Cosa sono i CSV

Frutto di un'idea innovativa contenuta nella **legge 266 del 1991** (la cosiddetta legge quadro sul volontariato), i Centri di Servizio al Volontariato (CSV) sono nati con lo scopo di servire le organizzazioni di volontariato. In particolare, la legge 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). I CSV sono dunque strutture costituite in forma associativa, ispirate a principi di carattere solidaristico e democratico, aperte a chiunque chieda di parteciparvi, fatto salvo il principio della presenza maggioritaria delle organizzazioni di volontariato richiesto dalla legge.

L'**art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997** precisa i compiti dei CSV nei seguenti termini: “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 di fatto alle aree di intervento (promozione, consulenza, formazione, comunicazione) in cui i CSV organizzano i loro servizi.

Inoltre, i compiti dei CSV si svolgono in coerenza con l'**art. 118 della Costituzione italiana** che esprime il principio di sussidiarietà.

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 Co.Ge., come dettagliato nell'art. 2 del citato 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 nella regione delle somme disponibili nel fondo speciale, previa presentazione di un progetto annuale delle attività da parte di ogni CSV;
- **verifica** sulla regolarità delle rendicontazioni nell'utilizzo dei fondi;
- **cancella**, eventualmente, un CSV dal registro dei CSV, qualora sia accertato il venir meno dell'effettivo svolgimento delle attività a favore delle odv, o qualora appaia opportuna una diversa funzionalità e/o competenza territoriale dei CSV esistenti, o nel caso di irregolarità, inadempienze o irregolarità di gestione.

Oggi in Italia operano **78 CSV**: sono presenti in tutte le regioni italiane (fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano), formando una **grande rete del volontariato italiano** e al servizio di esso. L'**88% della base associativa dei CSV** è costituita da **8.478 ODV**. Sono rappresentati al livello nazionale dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSV.net.

## 1.2 Il CSV “San Nicola”

Operativo dal 2004 nel territorio della ex provincia di Bari, il Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” (CSVSN) è gestito dall'omonima Associazione di promozione sociale, iscritta all'albo regionale delle APS con il n. 92.

Le azioni del CSVSN – rese possibili dall'impiego delle risorse provenienti dalle Fondazioni bancarie ed erogate dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato della Puglia (Co.Ge. Puglia) – hanno lo scopo di incrementare la crescita delle ODV, iscritte e non iscritte al Registro regionale, e di affermare i principi di gratuità e solidarietà come fattori, sempre nuovi, di trasformazione e costruzione della società. Destinatari delle sue azioni sono pertanto anche tutti i cittadini variamente interessati a tale dimensione dell'agire sociale.

La sua base sociale è costituita da 57 soci, di cui 50 ODV e 7 di altro tipo.

Dal 2005 il CSVSN è socio del Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato CSV.net, condividendone i principi e partecipando attivamente alle iniziative promosse dalla rete e al lavoro proposto.

**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**

Nasce il sito internet: [www.csvbari.it](http://www.csvbari.it). Presso la Fiera del Levante si inaugurano i lavori della prima edizione del Meeting del Volontariato

**2007**

Viene pubblicata la prima "Carta dei Servizi". Ad aprile, il CSVSN cambia sede: si sposta in via Vitantonio di Cagno, 30 a Bari.

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

Prima pubblicazione della collana "Opera" (Edizioni di Pagina, 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 importanti 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

Aprire 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 presso la Regione Puglia

**2012**

Aprire lo Sportello provinciale del volontariato a Trani presso l'Assessorato alle politiche sociali della BAT

**2013**

Presso la ASL della BAT apre uno Sportello per il Volontariato

### 1.3 La mission

Il CSVSN – come si afferma nello statuto e in linea con la legge 266/91 – nasce per **promuovere, supportare, qualificare il volontariato del territorio in cui opera**. Persegue tale fine puntando sui principi di gratuità, solidarietà e sussidiarietà. Promuovere il volontariato, infatti, vuol dire rendere le associazioni autonome e protagoniste del territorio, mostrando la potenza costruttiva della gratuità – intesa come l'esperienza di condivisione del bisogno a partire da un bene incontrato – e della solidarietà, in tutti i settori della vita comune.

■ “La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale”.

Costituzione italiana, Art. 2

■ “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”.

Costituzione italiana, Art. 118

In particolare, la mission del CSVSN si articola nei seguenti 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** relazioni e reti tra ODV e tra queste e Regione ed enti locali; **INCREMENTARE** il coinvolgimento e la partecipazione delle ODV alla realizzazione e la programmazione del welfare locale, in particolare favorendo la partecipazione ai piani sociali di zona; **CONIUGARE** il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.

La coscienza della mission del CSVSN si è approfondita grazie anche all'evidenza del valore che il volontariato porta nei termini di produzione di beni relazionali. È in particolare questo aspetto che ha reso il Terzo settore, il settore più produttivo in tempo di crisi.

### 1.4 Le strategie

Il CSVSN elabora un piano pluriennale in cui specifica le strategie che intende adottare per perseguire la mission. Ecco le principali strategie relative al biennio 2012-2013:

**RAGGIUNGERE** tutte le ODV del territorio, prestando particolare attenzione a quelle più piccole; **PROMUOVERE** il volontariato attraverso gli eventi di piazza e gli incontri territoriali per ridestare l'attenzione dei volontari nei confronti della loro organizza-

zione e per attrarne di nuovi; **COMUNICARE** e diffondere le esperienze e i valori del volontariato attraverso il sito internet, la newsletter, la rivista mensile, la rassegna stampa e i comunicati stampa; **INCREMENTARE** gli Sportelli per il volontariato presso le scuole e l'Università di Bari e intraprendere nuovi percorsi di educazione alla solidarietà; **RAFFORZARE** le competenze del volontariato e la sua consapevolezza di incidere nella comunità, soprattutto sull'incremento di attenzione verso i beni comuni e le responsabilità sociali; **SOLLECITARE** le associazioni a svolgere il loro ruolo politico e culturale, organizzando a questo scopo seminari e convegni e offrendo consulenze; **PROMUOVERE** e sostenere processi formativi rivolti al ruolo, al significato motivazionale e alla partecipazione sia dei dirigenti delle ODV che di tutti i volontari attraverso i corsi di formazione; **PROMUOVERE** e sostenere la capacità del volontariato di costruire reti di collaborazione a livelli orizzontali e verticali 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.

Accanto alle strategie programmate nel piano biennale, il CSVSN mette in atto altre strategie (in corso d'opera), legate alle necessità che di volta in volta emergono.

Accompagnare le associazioni in **percorsi personalizzati**, cercando di superare definitivamente il rapporto tra erogatore e destinatario dei servizi verso un rapporto più mirato alla crescita delle ODV, è una delle strategie fondamentali, dettata anche dalla richiesta, più evidente negli ultimi due anni, delle stesse associazioni.

La progressiva riduzione dei fondi continua a porre la sfida di **contenere i costi** senza dover rinunciare a una gestione basata sui principi di **qualità** dichiarati nella sua Carta dei servizi.

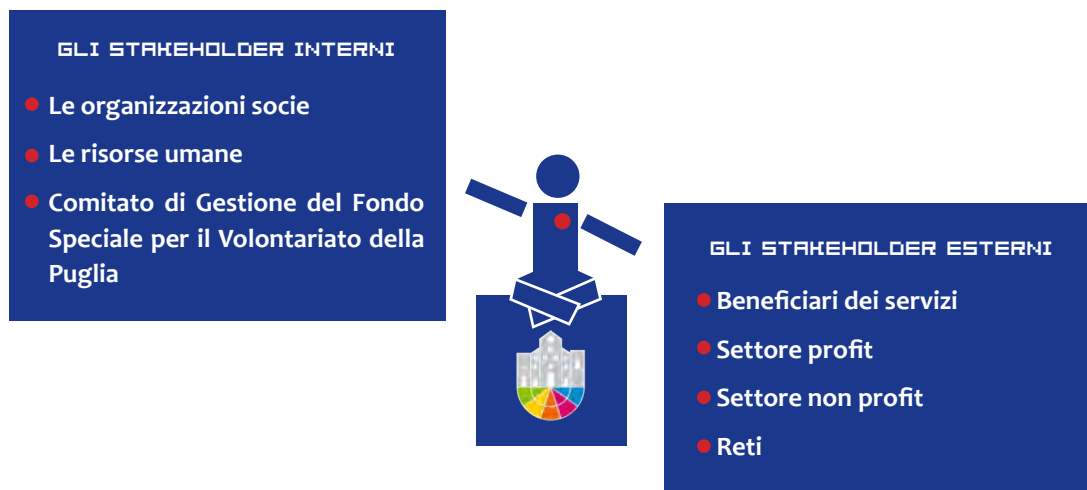
Tale sfida ha prodotto nel 2013 un cambiamento nella modalità in cui le manifestazioni di piazza si sono svolte: l'animazione è sempre più affidata all'inventiva delle stesse associazioni che hanno l'occasione di promuovere in modo più dinamico la loro attività, consentendo anche una notevole riduzione dei costi organizzativi. La serata finale del Meeting del Volontariato, tradizionalmente affidata a gruppi musicali o compagnie teatrali ingaggiate per l'occasione, vedeva le associazioni esibirsi in varie discipline artistiche e concorrere tra loro nell'ambito dell'iniziativa "Associazioni allo sbaraglio". È un **protagonismo** sollecitato strategicamente dal CSVSN ma anche facilitato dalla crescita delle stesse ODV, più aperte e disponibili a costruire insieme gli eventi di promozione.

Inoltre, il Meeting del Volontariato nel 2013 si è trasferito dalla Fiera del Levante alla Cittadella della Mediterranea della Scienza, producendo un notevole abbattimento dei costi. Tuttavia, ciò è avvenuto non senza disagio da parte delle associazioni: sebbene la Cittadella offra ampi spazi (non grandi quanto la Fiera) e la grande disponibilità dei gestori, è situata in un luogo decentrato rispetto alla città.

## 1.5 I portatori di interesse

Detti anche stakeholder, i portatori di interesse sono tutti i soggetti (individui, gruppi, organizzazioni) variamente coinvolti nell'attività del CSVSN. Con il bilancio sociale il CSVSN offre loro la possibilità di verificare la coerenza delle sue azioni con la mission dichiarata e l'impatto che tali azioni hanno avuto nel territorio.

Gli stakeholder si suddividono in **interni**, che concorrono direttamente al governo del CSVSN; ed **esterni**, sono i destinatari, diretti e indiretti, delle azioni del Centro e quanti intrattengono relazioni significative con esso.



### GLI STAKEHOLDER INTERNI

#### A. Le organizzazioni socie

Socie del CSVSN sono 57 associazioni – 50 ODV e 7 di altro tipo – con le quali vi è un rapporto di massima trasparenza: sono direttamente coinvolte nell'elaborazione delle linee programmatiche, nella definizione degli obiettivi e delle strategie e nella verifica delle attività svolte.

#### B. Le risorse umane

**Il personale:** i dipendenti del CSVSN costituiscono la risorsa indispensabile per la realizzazione della mission. Presenti nelle due sedi principali in cui si esplica l'attività del CSVSN – la sede centrale di Bari e lo Sportello operativo di Andria – maturano la loro professionalità, quindi l'efficacia delle azioni a sostegno delle ODV, nei termini di un'attenzione sempre più particolareggiata alle esigenze di ogni singola associazione che entra in contatto con il Centro.

**I volontari:** il CSVSN vanta la presenza di 2 volontari e di 15 ragazzi del Servizio Civile Nazionale, anch'essi dislocati tra sede centrale e sportelli operativi. La componente volontaria non è **accessoria ma sostanziale: non solo perché si offre ai volontari una possibilità di formazione lavorativa ma anche si rende più presente la natura del servizio che il CSVSN svolge.**

**I collaboratori esterni:** per alcuni dei servizi offerti alle ODV (come ad esempio le consulenze in materia legale, fiscale, ecc.), il CSVSN si avvale di professionisti esterni, 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 della Puglia**

Ripartisce le risorse economiche, controlla e monitora le attività del CSVSN. 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.

## **GLI STAKEHOLDER ESTERNI**

### **A. Beneficiari dei servizi**

**ODV:** Sono le 919 ODV, di cui 514 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.

**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.**

**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 2013 sono: **Fondazione Cariplo, Fondazione C.R. di Padova e Rovigo, Fondazione C.R. di Torino, Fondazione C.R. di Reggio Emilia, Fondazione C.R. di Venezia, Fondazione C.R. di Puglia, Fondazione C.R. di Cuneo, Fondazione C.R. di Iesi, Fondazione C.R. di Verona, Fondazione Banca San Paolo, Fondazione Banca del Monte di Foggia, Fondazione Monte dei Paschi di Siena.**

### D. Reti

Il CSVSN collabora con il coordinamento regionale **CSVPuglia.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 di Bari "Aldo Moro", dove è presente con gli "Sportelli per il Volontariato".

## 1.6 Il volontariato in “Terra di Bari”

### Le ODV

“Terra di Bari” designava storicamente il territorio che oggi comprende l’area della ex provincia di Bari (che include, oltre alla provincia barese, parte della provincia Barletta-Andria-Trani). Conta 48 Comuni e circa il 40% della popolazione dell’intera regione. È il territorio che il CSVSN serve, sostenendo le organizzazioni di volontariato.

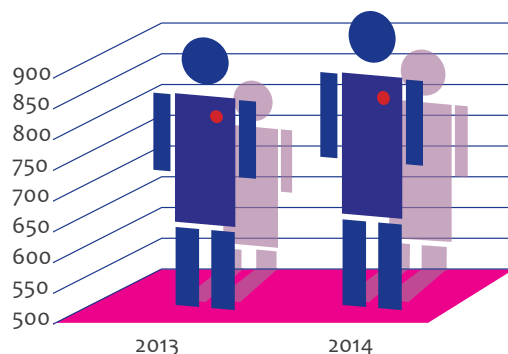
La ex provincia di Bari, come il resto della regione, soffre della carenza di infrastrutture sia economiche che sociali, della debolezza del mercato del lavoro, della difficoltà della piccola impresa a competere nel mondo globalizzato, di una illegalità diffusa. Ma presenta numerosi punti di forza, innanzitutto un **patrimonio ambientale, naturale e storico-artistico** invidiabile, le cui potenzialità non sono state ancora del tutto espresse. Il **settore agricolo**, se non perde l’occasione di innovare e di internazionalizzare la sua offerta, promette ottimi risultati rispetto alle nuove sfide economiche. Ma soprattutto c’è un popolo a cui non manca il **genio sociale**.

Sono **919** – dato riferito al dicembre 2013 – le **organizzazioni di volontariato** censite nel territorio di competenza del CSVSN, **35 in più** rispetto al 2012. Non vi è uno dei settori di intervento delle ODV che non sia rappresentato da un’associazione: non vi è nulla dell’uomo che non sia guardato, considerato da un’opera del volontariato. Le associazioni spesso stentano a crescere e a legarsi tra loro per progetti comuni, ma vi è certamente un capitale sociale su cui vale la pena investire.

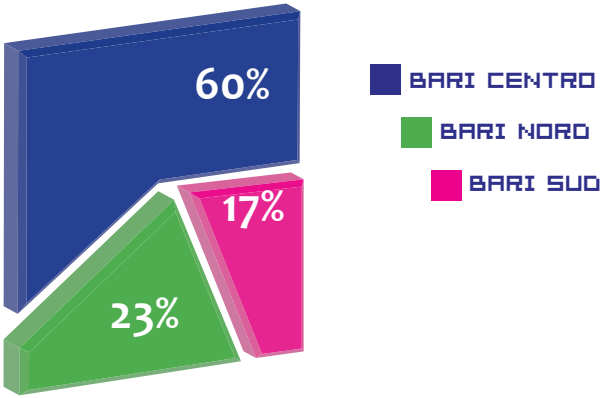
Il CSVSN dal momento della sua nascita ha registrato un costante aumento delle associazioni, in particolare di quelle non appartenenti alle grandi sigle nazionali e cosiddette “spontanee”: il fermento dell’iniziativa privata è certo dovuto alla carenza di servizi ma anche all’inventiva nella risposta ai bisogni della società.

Le difficoltà maggiori in cui tali associazioni si imbattono, come si diceva, sono legate al loro consolidamento nel tempo. In quest’ambito si gioca gran parte del lavoro del CSVSN.

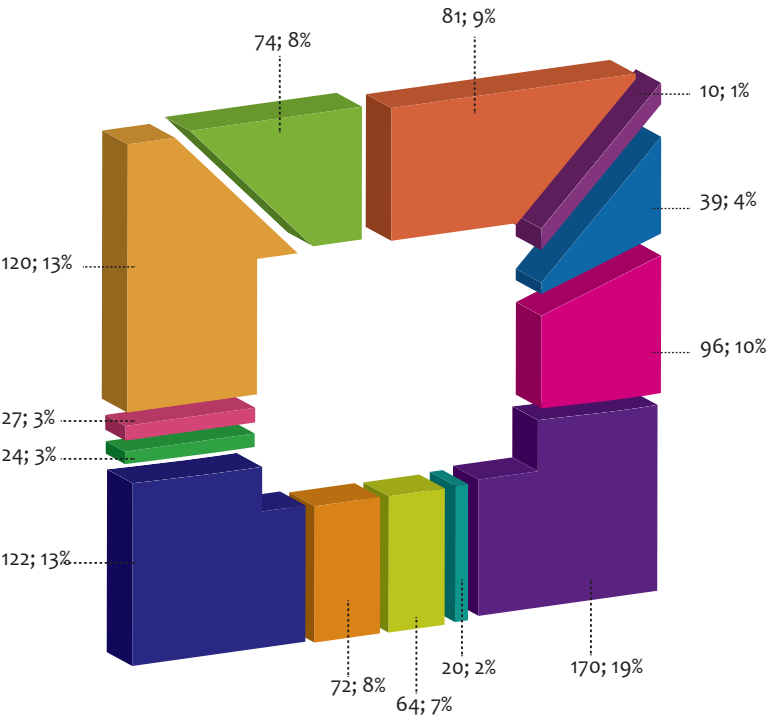
|                              | Totale al<br>31/12/2013 | Bari Centro<br>2013 | Bari Nord<br>2013 | Bari Sud<br>2013 |
|------------------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|------------------|
| ODV iscritte al Registro     | 514                     | 297                 | 126               | 91               |
| ODV non iscritte al Registro | 405                     | 252                 | 89                | 64               |
| <b>TOTALE ODV</b>            | <b>919</b>              | <b>549</b>          | <b>215</b>        | <b>155</b>       |



ODV CENSITE  
EX PROVINCIA DI BARI



SETTORE DI INTERVENTO DELLE ODV IN BANCA DATI



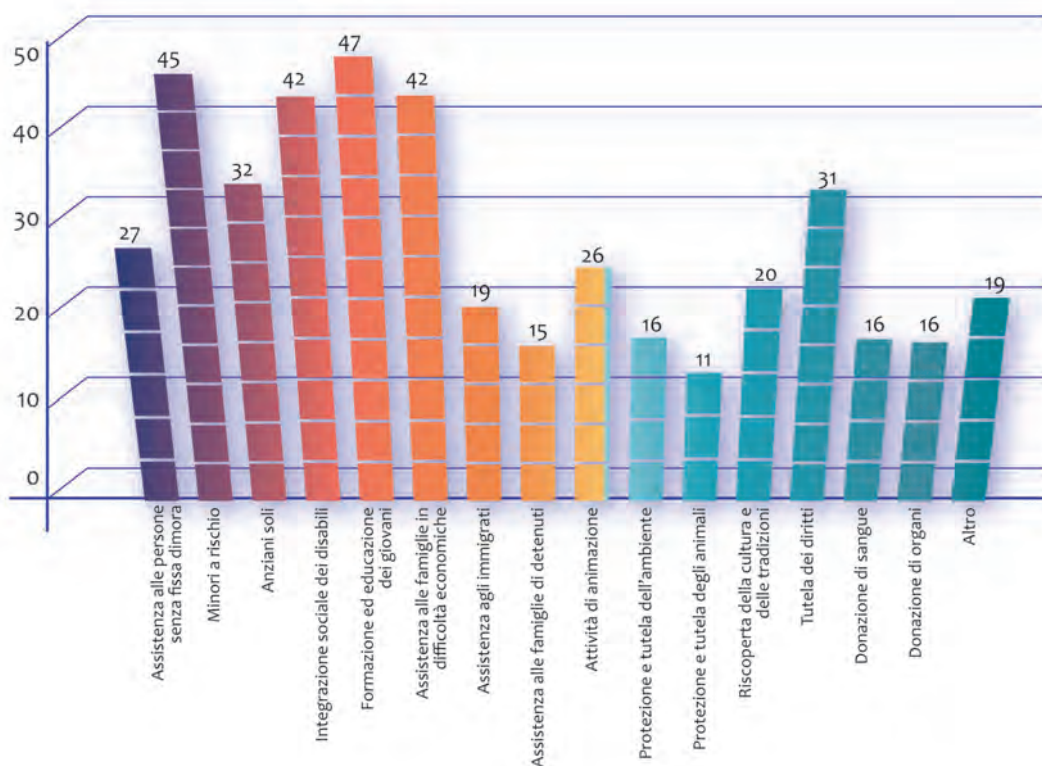
|                                                         |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| CULTURA                                                 | 81  |
| DEVIANZE E DIPENDENZE                                   | 10  |
| DIRITTI CIVILI                                          | 39  |
| DISABILITÀ                                              | 96  |
| DONAZIONI                                               | 170 |
| FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA                         | 72  |
| IMMIGRAZIONE                                            | 20  |
| POVERTÀ                                                 | 64  |
| PROTEZIONE CIVILE                                       | 122 |
| SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE                              | 24  |
| TERZA ETÀ                                               | 27  |
| TUTELA DELLA SALUTE                                     | 120 |
| TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO | 74  |
| TOTALE ODV IN BANCA DATI                                | 919 |

Come si evince dal grafico, il settore di intervento prevalente è quello delle Donazioni (19,11%). Seguono Protezione civile (13,12%), Tutela della salute (12,89%), Disabilità (10,41%), Cultura (8,82%).

Accanto ai settori più tradizionali, sono in crescita le associazioni culturali e di tutela dell'ambiente e del patrimonio storico-artistico. Tali associazioni mobilitano una partecipazione di giovani volontari, desiderosi, al contrario di ciò che spesso si crede, di partecipare della vita del territorio. Non a caso, il settore che maggiormente vede il loro coinvolgimento è quello della Protezione civile<sup>1</sup>.

### ***I bisogni del territorio secondo le ODV***

Nell'ambito della rilevazione condotta dal CSVSN (2012) per conoscere e analizzare i bisogni delle ODV, è stato chiesto ad un campione di ODV rappresentativo di tutti i settori di intervento, di individuare i bisogni maggiormente avvertiti nel territorio.



<sup>1</sup> Cfr. *Il nuovo volto del volontariato*, indagine condotta dal CSV "San Nicola", Edizioni di Pagina, Bari 2013

Le ODV ritengono che il problema educativo, in particolare dell'educazione dei giovani, sia il più importante. Le associazioni non si riferiscono soltanto all'urgenza di formare nuovi volontari ma all'educazione alla gratuità e alla solidarietà come possibilità di crescita per l'intero territorio; è il **principale bisogno a cui rispondere per poter far fronte anche agli altri**. Seguono la necessità di dedicarsi ai minori a rischio e l'integrazione sociale dei disabili (bisogni comunque inerenti la questione educativa).

Tra i bisogni più gravi resta l'assistenza alle famiglie in difficoltà: cresce, infatti, e diviene più evidente il numero delle famiglie che non riesce a far fronte alle necessità primarie. Basti pensare che per la prima volta le riserve di cibo raccolte dal Banco alimentare nel 2013 cominciano a scarseggiare, tanto da rendere necessaria una giornata straordinaria della Colletta alimentare.

A fronte delle nuove povertà che si acuiscono, resta di grande importanza il lavoro sul ruolo delle ODV: non semplici erogatori di servizi asserviti agli enti pubblici, ma soggetti autonomi, in grado di dialogare e collaborare con essi, così come con le altre ODV e associazioni del Terzo settore. I nuovi modelli di welfare che la crisi dello Stato assistenziale tradizionale rendono necessari non possono prescindere da tale lavoro.

## **1.7 I soci e il sistema di governo**

### **I soci**

Sono **57** le associazioni socie del CSVSN: 50 organizzazioni di volontariato, 3 associazioni di promozione sociale, 2 cooperative sociali, 1 associazione non riconosciuta e 1 associazione sportiva.

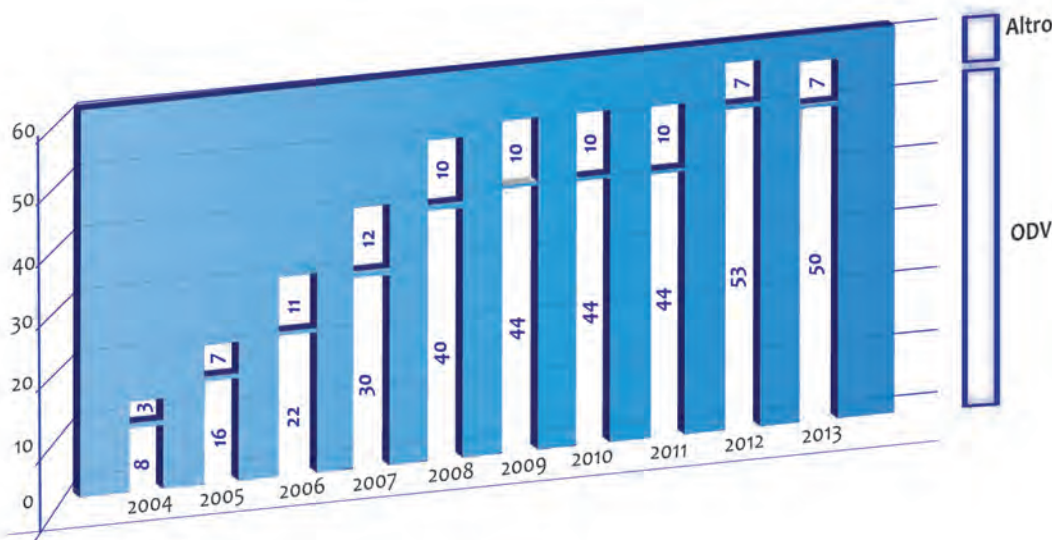
Le modalità di adesione sono disciplinate dallo Statuto, il quale prevede che possano far parte del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola", oltre ai soci fondatori, le ODV che facciano domanda e si impegnino a rispettare lo Statuto, le deliberazioni degli organi associativi e le norme nazionali e regionali in materia. Il numero degli aderenti è illimitato purché sia mantenuta la prevalenza di ODV come previsto dall'art. 3 della legge 266/1991. Le associazioni che presentano domanda di iscrizione restano in osservazione per un anno; su delibera dell'assemblea sono poi ammesse come soci effettivi.

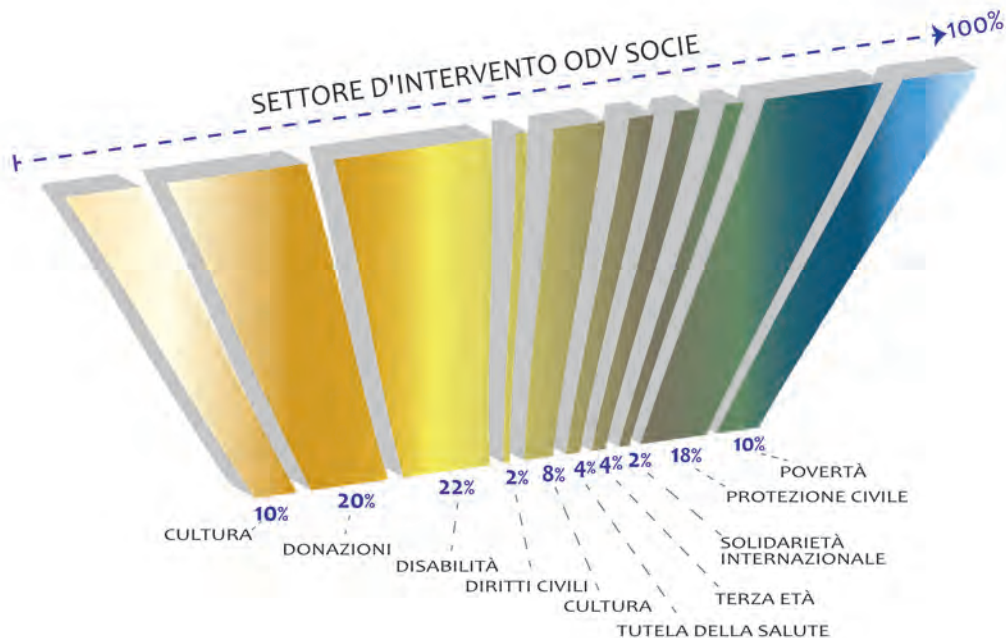
Ecco i soci del CSVSN:

**U.N.I.Vo.C.** Bari, **PA PUBBLICA ASSISTENZA G. MARCONI EMERGENZA RADIO** Spinazzola, **SERMOLFETTA** Molfetta, **CENTRO CULTURALE DI BARI** Bari, **CGDA COORDINAMENTO GENITORI DIVERSAMENTE ABILI** Corato, **INSIEME PER RICOMINCIARE** Bari, **BANCO DI SOLIDARIETÀ DI BARI**, **UICI REGIONALE UNIONE ITALIANA CIECHI E DEGLI IPOVEDENTI ONLUS**, **UICI PROVINCIALE UNIONE ITALIANA DEI CIECHI E DEGLI**

IPOVEDENTI ONLUS Bari, BANCO FARMACEUTICO Bari, LIASS LIBERA ASSOCIAZIONE SUPERABILI Grumo Appula, CENTRO CULTURALE DI ANDRIA, AVSER DI BARLETTA, COOPERATIVA SOCIETÀ E SALUTE Andria, MISERICORDIA DI ANDRIA, ANGELINA GELOSA Bari, SERBARI Bari, ASD UIC ASSOCIAZIONE SPORTIVA DILETTANTISTICA UNIONE ITALIANA CIECHI Bari, ADA ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO PER I DIRITTI DEGLI ANZIANI Bari, AVPA CASTELLANA, ASAM I COLORI DEL MONDO Bari, AVIS "A. MENGA" Trani, VOLONTARI DI BETHESDA Bari, SIDERIS Valenzano, VITA INSIEME Bari, COOPERATIVA SOLIDARIETÀ Binetto, ANTEAS Bari, ASOTUDIS Gioia del Colle, AVIS "GELINDO CONTE" Conversano, AVIS ANDRIA, AVIS COMUNALE BARI, AVIS Monopoli, AVIS PROVINCIALE Bari, AVIS REGIONALE, AVIS MOLFETTA, ATSM SPERANZA Santeramo in Colle, ANGELI DELLA VITA Giovinazzo, ASSOCIAZIONE NAZIONALE CARABINIERI NUCLEO DI VOLONTARIATO E PROTEZIONE CIVILE Bari, AVIS COMUNALE CORATO, VERBUM CARO Gioia del Colle, AMICI DI MICHELE Gravina in Puglia, ORATORIO IL CENTUPLO Bari, ANPAS Puglia Molfetta, AVIS ALTAMURA, EMERVOL BITETTO, NOVAVITA Cassano delle Murge, GVV PUGLIA GRUPPI VOLONTARIATO VINCIENZANO Bari, OLTRE IL SIPARIO Bari, KARIBU ONLUS Bari, L'ABBRACCIO Noicattaro, A.VO.FA.C. ASSOCIAZIONE VOLONTARI FAMIGLIE PRO CIECHI Bari, INSIEME PER I DISABILI Mola di Bari, BANCO DI SOLIDARIETÀ DI ANDRIA, BANCO DI SOLIDARIETÀ ING. CARLO DI MURO Canosa di Puglia, AGE TRANI, CENTRO CULTURALE T.S. ELIOT DI BARLETTA, U.N.I.Vo.C. BAT Barletta.

I grafici illustrano l'evoluzione della compagine sociale dalla nascita del CSVSN, la sua composizione e i settori di intervento. Le ODV socie sono 3 in meno rispetto al 2012: 2 sono venute meno per cessata attività, 1 per morosità.





Tutti i settori di intervento del volontariato sono rappresentati. Equilibrata anche la distribuzione delle associazioni socie nel territorio di competenza del CSVSN: per un migliore radicamento nel territorio e per assicurare un livello uniforme di prestazioni, il CSVSN opera, infatti, attraverso le Delegazioni Locali, ciascuna delle quali competente per una determinata circoscrizione territoriale.

### ***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



Presidente  
Vice-presidente



Tesoriere



Collegio dei  
revisori  
dei conti



Collegio  
dei garanti



Comitato  
scientifico



L'**Assemblea generale dei soci** è formata da tutti i soci che abbiano regolarizzato il pagamento della quota sociale annua di iscrizione. L'Assemblea è il massimo organo deliberante dell'associazione ed è convocata in sessioni ordinarie e straordinarie. **Nel corso del 2013 l'Assemblea dei soci si è riunita 2 volte.**

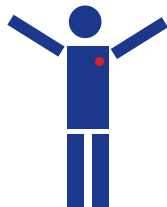
Ecco i suoi compiti:

**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.

Alla **Delegazione** Bari-nord corrisponde la **Consulta territoriale** a cui partecipano tutti i soci in regola con il versamento delle quote associative afferenti alla Delegazione locale stessa. È convocata almeno quattro volte all'anno per la valutazione di tutti gli aspetti e le tematiche inerenti l'ambito territoriale di appartenenza. Nel 2013 la Consulta territoriale è stata convocata 4 volte come da regolamento.

Il **Consiglio direttivo**, eletto dall'Assemblea generale dei soci secondo le norme statutarie, è composto da 12 membri, di cui 1 nominato dal Co.Ge. Puglia secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 6, lettera d) del D.M. 8/10/1997. Almeno i due terzi del Consiglio direttivo devono essere espressione delle ODV socie del CSVSN. Dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

## I suoi compiti:



### **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;

### **predispone**

su proposta del Direttore e con il supporto delle Delegazioni Locali, 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 ed al licenziamento del personale dipendente, ed in merito all'avvio ed 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 delibere degli organi del CSVSN.

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

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 il 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 e di 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** componente, MISERICORDIA Bari S. Andrea

**Vito Scattarella** componente, 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:

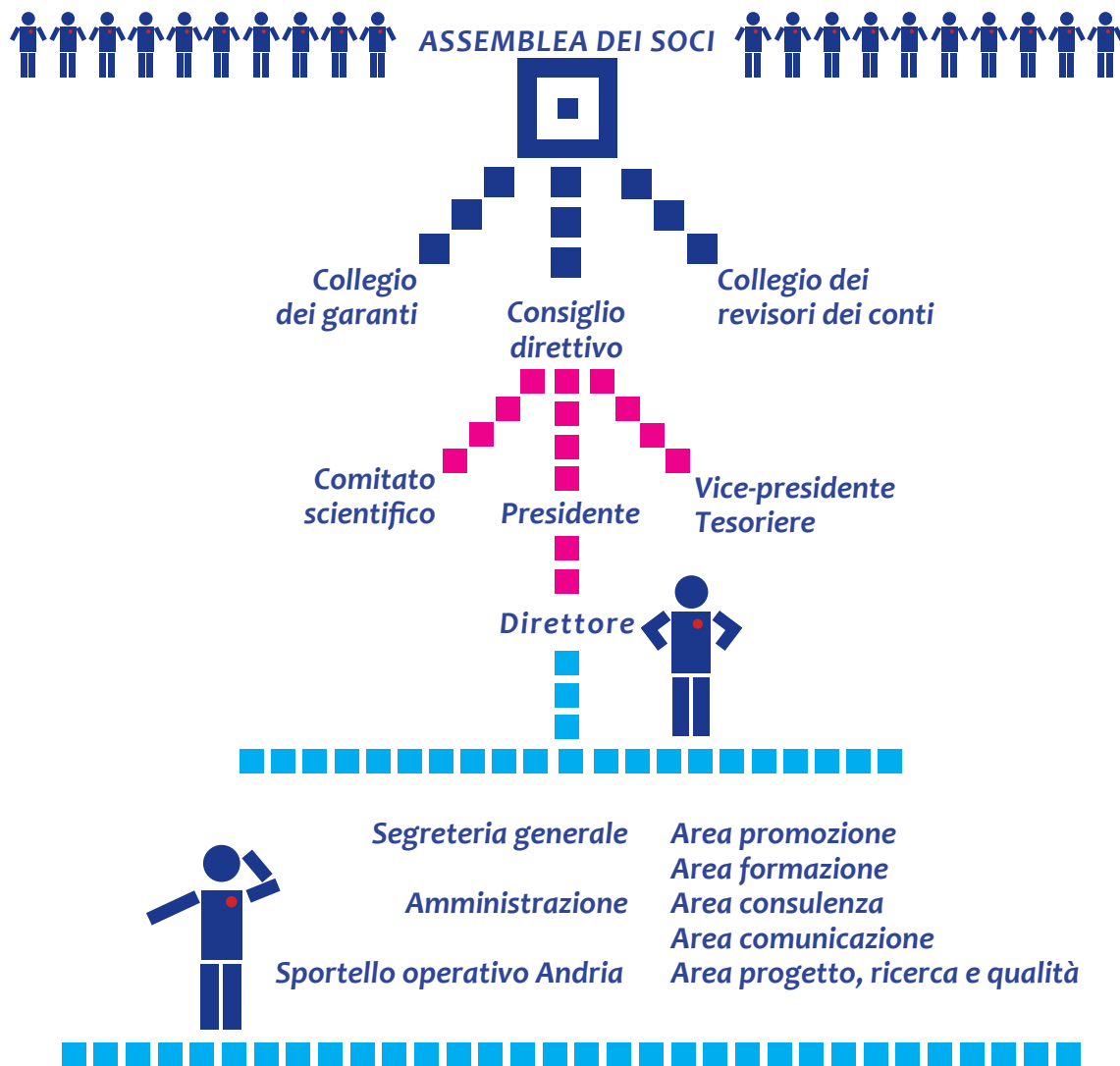
**Paolo Ponzio** presidente, docente di Storia della filosofia all'Università di Bari

**Guido Boldrin** componente, direttore generale presso Consorzio Nazionale Con.Opera  
Milano

**Rosanna Lallone** componente, dirigente del Servizio politiche sociali alla Provincia di Bari

Tutte le cariche sono ricoperte in modo gratuito.

## 1.8 La struttura organizzativa e le risorse umane



## Il direttore

**È nominato dal Consiglio direttivo;** partecipa senza diritto di voto alle sedute dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo; elabora e propone al Consiglio Direttivo il programma annuale delle attività del Centro e, avvalendosi della collaborazione del Tesoriere, il bilancio preventivo e consuntivo; esegue le azioni necessarie a realizzare le decisioni delle Assemblee e del Consiglio Direttivo inerenti il CSVSN stesso. Il Direttore è responsabile del personale, lo accompagna nel percorso di approfondimento della coscienza della mission che il Centro persegue; segue direttamente le attività ordinarie del CSVSN e incontra periodicamente i coordinatori delle diverse Aree per valutare e pianificare le azioni da svolgere; incoraggia la sinergia tra le Aree. In occasione dei grandi eventi di promozione, incontra tutto lo staff per condividere e approfondire i contenuti che saranno a tema e la tensione ideale che li anima.

## Lo staff

È il valore aggiunto del CSVSN. A contatto con i volontari, in ascolto dei bisogni delle associazioni, ne conosce in maniera sempre più approfondita le caratteristiche e il contesto sociale, per offrire risposte e servizi qualificati.

L'età media del personale è di **42 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.

Lo Sportello operativo di Monopoli è stato chiuso nei primi mesi del 2013: il CSVSN ha mantenuto la sua presenza nella cittadina attivando uno Sportello per il Volontariato presso il Comune, presidiato 2 volte a settimana da un collaboratore del Centro.

Rispetto al 2012 l'organico risulta impoverito di 6 unità: 2 di queste hanno cessato la collaborazione avendo portato a termine il lavoro per il quale erano stati assunti (bando di Perequazione Sociale); 1 collaboratrice dell'Area promozione si è dimessa a marzo 2013; a 3 collaboratori non è stato rinnovato il contratto per ragioni legate alla diminuzione dei fondi a disposizione del Centro. Ciò ha comportato una ridistribuzione dei compiti, non senza disagio, per tentare di non incidere sulla quantità e qualità dei servizi resi.



DIRETTORE  
Alessandrina Gernone

AREA PROMOZIONE  
COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone  
SEGRETERIA: Silvio Mariella  
COLLABORATORE

AREA FORMAZIONE  
COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro  
SEGRETERIA: Marina Novielli  
TUTOR  
DOCENTI

AREA CONSULENZA  
COORDINAMENTO: Roberto D'Addabbo  
SEGRETERIA: Giovanna Pica  
CONSULENTI

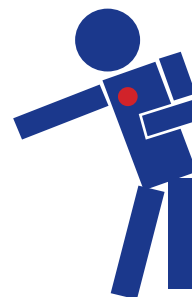
AREA COMUNICAZIONE  
COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone  
SEGRETERIA: Angelica Bilotti  
COLLABORATORI

AREA PROGETTO, RICERCA E QUALITÀ  
COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro  
SEGRETERIA: Roberta Franco  
DIPENDENTE

SEGRETERIA GENERALE  
Francesco Sodano

AMMINISTRAZIONE  
Mariangela Chibelli

SPORTELLO OPERATIVO ANDRIA  
SEGRETERIA: Francesco Lafiandra  
CONSULENTI



## RISORSE UMANE CSVSN ANNO 2013

|                            | Dipendenti                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                             | Collaboratori a Progetto                                                          |                                                                                                                                                                     | Professionisti                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     | totale |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|
|                            | uomini                                                                            | donne                                                                                                                                                                                                                                                       | uomini                                                                            | donne                                                                                                                                                               | uomini                                                                                                                                                                                                                                                      | donne                                                                               |        |
| <b>Back Office</b>         |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |        |
| Direttore                  |                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 1      |
| Segreteria Generale        |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 1      |
| Amministrazione            |                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 1      |
| <b>Front Office</b>        |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |        |
| Formazione                 |                                                                                   |  *  *                                                                                     |  |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 3      |
| Promozione                 |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |  **                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 2      |
| Progetto Ricerca Qualità   |                                                                                   |  *  *                                                                                     |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 2      |
| Comunicazione/Informazione |                                                                                   |  *  *  * |                                                                                   |   |                                                                                                                                                                                                                                                             |  | 6      |
| Consulenza                 |                                                                                   |                                                                                                                                                                            |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |    |  | 5      |
| Segreteria Bari Nord       |  |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 1      |
| <b>Totale</b>              |                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                   |                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     | 22     |

### La formazione del personale

Alla formazione che il personale guadagna con l'esperienza quotidiana al fianco delle ODV, il CSVSN affianca occasioni o percorsi di formazione specifica per i suoi dipendenti e collaboratori, per adeguare e qualificare servizi e azioni.

Il personale è sollecitato a partecipare a seminari, convegni, incontri locali e di rilievo nazionale sul Terzo settore. In riferimento al 2013 si evidenzia innanzitutto la partecipazione attiva del CSVSN alla Conferenza nazionale di CSVnet sul tema "Giacimenti generativi. Il volontariato che muove", tenutasi a Lecce a maggio 2013. Un collaboratore e un dipendente del Centro hanno partecipato alla conferenza in qualità di animatore dei gruppi di discussione e di segretario verbalizzatore, dopo aver svolto un percorso di formazione specifica guidato da CSVnet. Sempre nell'ambito della conferenza, la direttrice del CSVSN e la redattrice della rivista hanno partecipato ai gruppi di lavoro sul tema, rispettivamente, della banca dati e della comunicazione sociale.

Il presidente, la direttrice e un collaboratore dell'Area formazione hanno seguito il seminario

\* Part time

\*\* Ha lavorato solo per tre mesi

regionale organizzato e promosso da Formazione Quadri Terzo Settore (FQTS) Puglia dal titolo “Il Terzo Settore Pugliese e la sfida della programmazione dei fondi strutturali UE 2014 – 2020” (Grottaglie, 19 aprile); il coordinatore dell’Area formazione ha anche partecipato al Laboratorio di Euro-progettazione su “Come redigere un progetto per una sovvenzione a gestione diretta” (Corato, 28-29 maggio) organizzato da Europe Direct Puglia.

Due collaboratori dell’Area consulenza hanno seguito nel 2013 il percorso formativo relativo alle nuove pratiche di iscrizione on line al Registro regionale, organizzato dalla Regione Puglia. La direttrice del Centro ha partecipato, il 3, il 9, il 13 e il 19 dicembre 2013, agli incontri di formazione promossi da FQTS sui “Fondi strutturali europei 2014-2020”. All’incontro conclusivo ha partecipato la dirigente del Servizio Programmazione sociale e Integrazione sociosanitaria della Regione Puglia, Anna Maria Candela.

### *1.9 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti*

Il CSVSN ricerca costantemente la collaborazione e la complementarità 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. Da novembre del 2011 il Presidente del CSVSN 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. Il CSVSN adotta 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”, approvate nel 2012 dal Co.Ge. Puglia. Tale regolamento disciplina i rapporti in materia di rendicontazione, programmazione e i criteri di assegnazione delle risorse del Fondo Speciale per il Volontariato per tutti i Centri di Servizio della Puglia.







# 2

## LA DIMENSIONE ECONOMICA

## ***Analisi del rendiconto gestionale***

Un aspetto altrettanto importante nel redigere il bilancio sociale è trattare la dimensione economica e delinearne i contenuti per completare l'analisi delle attività secondo i principi dell'efficacia e efficienza. Il Centro adotta i seguenti documenti, in base all'accordo stipulato a livello nazionale tra la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione e il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio, per redigere il bilancio economico: Stato Patrimoniale, Rendiconto Gestionale, Nota Integrativa, Prospetto di Sintesi Rendicontazione Attività CSV, Relazione di Missione, e il Bilancio Sociale.

La crisi di questi ultimi anni ha progressivamente ridotto le entrate del centro derivanti dalle fondazioni di origine bancaria mentre si cerca di aumentare le entrate di origine diversa da quelle previste dalla legge 266/91, anche se il processo è lungo e non sempre facile. Il 2013 è stato un momento di transizione importante per attuare i cambiamenti richiesti dalla situazione in cui si trova ad operare il centro. Il dibattito, la ricerca di nuove strade, il dialogo con le istituzioni, il confronto continuo con il Comitato di Gestione e con gli altri centri, ha permesso la conoscenza sui nuovi passi da compiere, non tralasciando e non dimenticando la mission per cui il centro è stato costituito e poi istituito.

I dati oggetto della seguente analisi fanno riferimento al rendiconto gestionale dell'esercizio 2013.

### **PROVENTI E RICAVI**



I proventi e ricavi da attività tipica nell'anno 2013 sono di € 953.091,29 derivanti da contributi Fondo Speciale ex. Art.15 L. 266/91 per servizi. A tali proventi e ricavi sono da aggiungere €155.356 di residui vincolati per completamento azioni dell'anno precedente, € 76.969 di residui non vincolati da anni precedenti e riprogrammati nell'assemblea del 29 aprile 2013, €40,00 di proventi della quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del Centro.

I contributi di competenza dell'esercizio 2013 sono di € 948.496, poiché al totale dei proventi sono da sottrarre € 214.832 in quanto al 31/12/2013 residui liberi in attesa di destinazione e €22.128 in quanto residui vincolati per completamento azioni.

| DESCRIZIONE                                                                                                                                                                      | Importo        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Nuova attribuzione annuale (sull'anno oggetto di bilancio)                                                                                                                       | 953.091        |
| (+) Imputazione a proventi del Fondo Vincolato per completamento azioni dell'anno precedente (Residui vincolati da anni precedenti)                                              | 155.356        |
| (+) 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) | 76.969         |
| (+) Imputazione a proventi del Fondo Vincolato per completamento azioni dell'anno precedente (Ricollocazione da anni precedenti)                                                 | 0              |
| (+) Imputazione a proventi della Quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del CSV                                                                          | 40             |
| (-) Imputazione al Fondo per completamento azioni al 31/12/n (Residui Vincolati al 31/12/n)                                                                                      | 22.128         |
| (-) Imputazione al Fondo risorse in attesa di destinazione al 31/12/n (Residui liberi al 31/12/n)                                                                                | 214.832        |
| <b>TOTALE CONTRIBUTI FONDO SPECIALE EX ART. 15 LEGGE 266/91</b>                                                                                                                  | <b>948.496</b> |

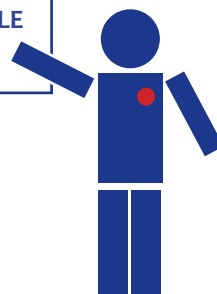
A tali proventi sono da aggiungere € 1.437,50 da quote associative, € 1.000 da contributi su progetti e € 3.992,40 da proventi da attività accessorie. I proventi finanziari derivati da rapporti bancari sono pari a € 4.043,06 e quelli derivanti da altri investimenti finanziari sono di € 894,97 (investimenti in pronto conto termine) per un totale di € 4.938,03, da altre attività di € 4.424, producendo un totale proventi per l'esercizio dell'anno 2013 pari a € 964.287,79.

**TOTALE PROVENTI € 964.287,79**

## ONERI DA ATTIVITÀ TIPICA



SONO I COSTI RELATIVI  
ALL'EROGAZIONE DEI  
SERVIZI E ALLO SVOLGI-  
MENTO DELLE ATTIVITÀ  
IN FAVORE DEL VOLON-  
TARIATO, PER IL RAG-  
GIUNGIMENTO DELLA  
MISSION ISTITUZIONALE  
DEL CENTRO



PROMOZIONE € 228.685,84.

CONSULENZA € 91.084,72.

FORMAZIONE € 109.609,02.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE € 161.882,73.

RICERCA E DOCUMENTAZIONE € 35.643,92.

SUPPORTO LOGISTICO € 15.373,55.

ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI € 63.658,45.

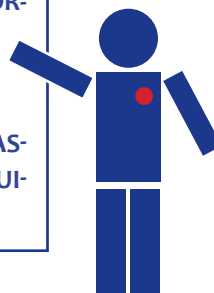
## Progettazione sociale (Progetto Sud)

Questa voce riguarda il Bando di Perequazione Sociale 2008 per la realizzazione del Progetto Sud secondo gli 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 € 397,69 e al 31/12/2013 il saldo è di € 87.741,21 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 I COSTI RELATIVI ALLE "ATTIVITÀ DI DIREZIONE E CONDUZIONE DELL'ENTE CHE GARANTISCE L'ESISTENZA DELLE CONDIZIONI ORGANIZZATIVE DI BASE CHE NE DETERMINANO IL DIVENIRE" (CHE NE ASSICURA LA CONTINUITÀ)



Gli **oneri di supporto generale** € 257.369,66 sono così suddivisi:

**in acquisti:** € 3.157,64

per materiale di consumo, cancelleria e postali;

**in servizi :** € 22.402,87

di cui € 5.092,80 di elaborazione cedolini paga, € 3.180,66 di spese telefoniche;

€ 4.358,90 di spese per illuminazione; € 1.768,01 per manutenzione e riparazio-

ne; € 8.002,50 per pulizie e smaltimento rifiuti;

**in godimento beni di terzi:**

€ 27.456,00 di cui € 24.000,00 di fitto sede e € 3.456,00 di rate condominio;

**in personale:**

€ 140.620,11 in cui affluiscono € 934,80 per rimborsi spese, € 101.976,04 per re-

tribuzione personale di sede, € 29.956,13 per contributi previdenziali personale

dependente di sede, € 7.753,14 per accantonamento TFR;

**in ammortamenti:** € 39,93.

Gli **altri oneri di gestione** pari a € 63.693,11 riguardano:

€ 2.360,17 di assicurazione varie, € 5.607,43 per rimborsi consiglieri, € 18.183,36

per compenso Revisori dei Conti, € 22.847,35 per imposte e tasse; € 14.296,37

di quote associative CSV.net e CSVPuglia.net e di € 398,43 per spese di rappre-

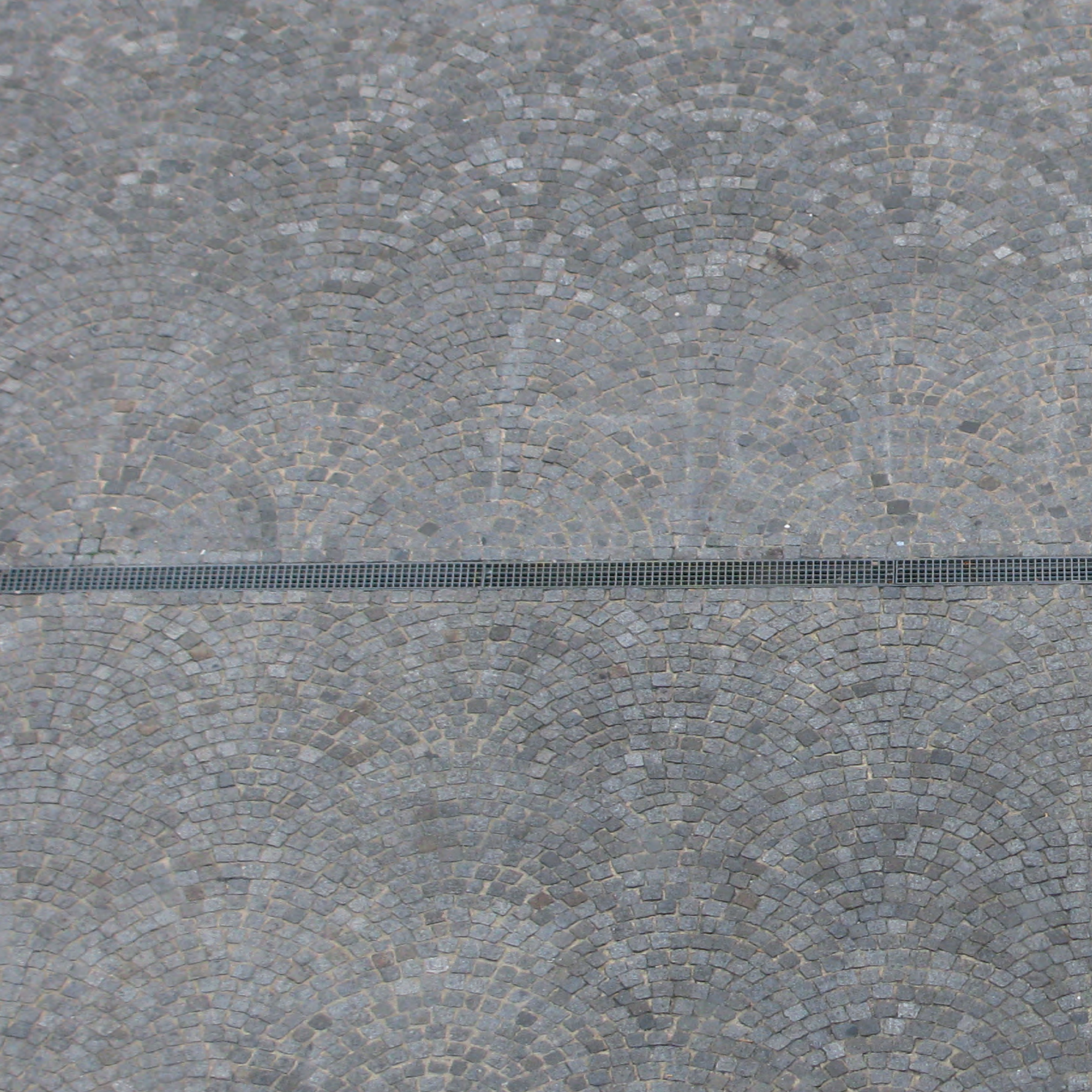
sentanza.

Il resto dei costi è dato da € 603,70 in oneri da attività accessoria e da € 376,20

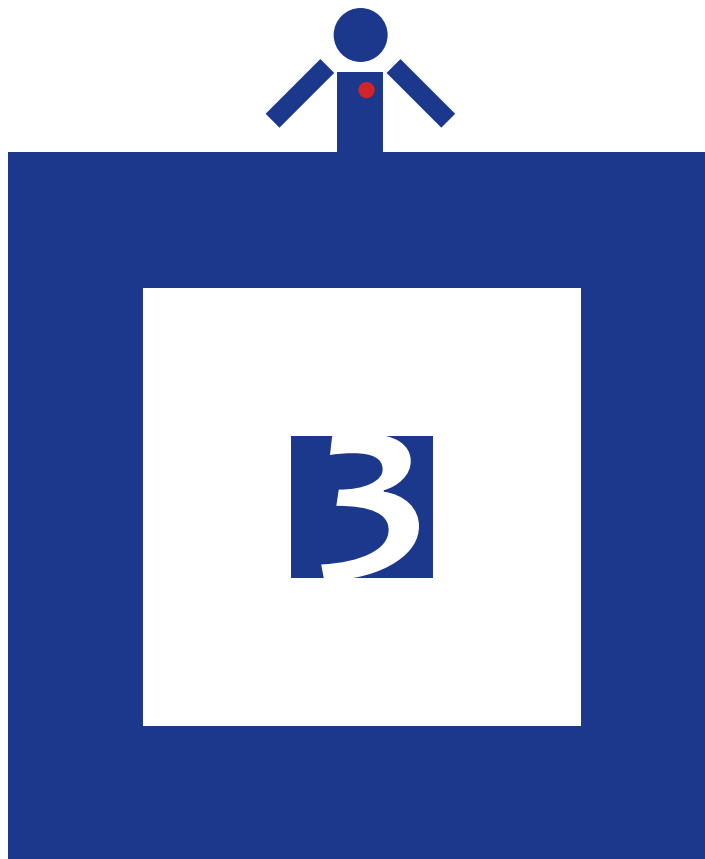
per oneri finanziari su rapporti bancari.

**IL TOTALE DEGLI ONERI È DI € 964.287,79.**

Nel corso del 2013 il Centro ha erogato in totale di **8.528** servizi alle ODV: il dato è aumentato rispetto all'anno precedente del **34%**; sicuramente la manifestazione come il **Meeting del Volontariato** incrementa il numero dei servizi erogati.







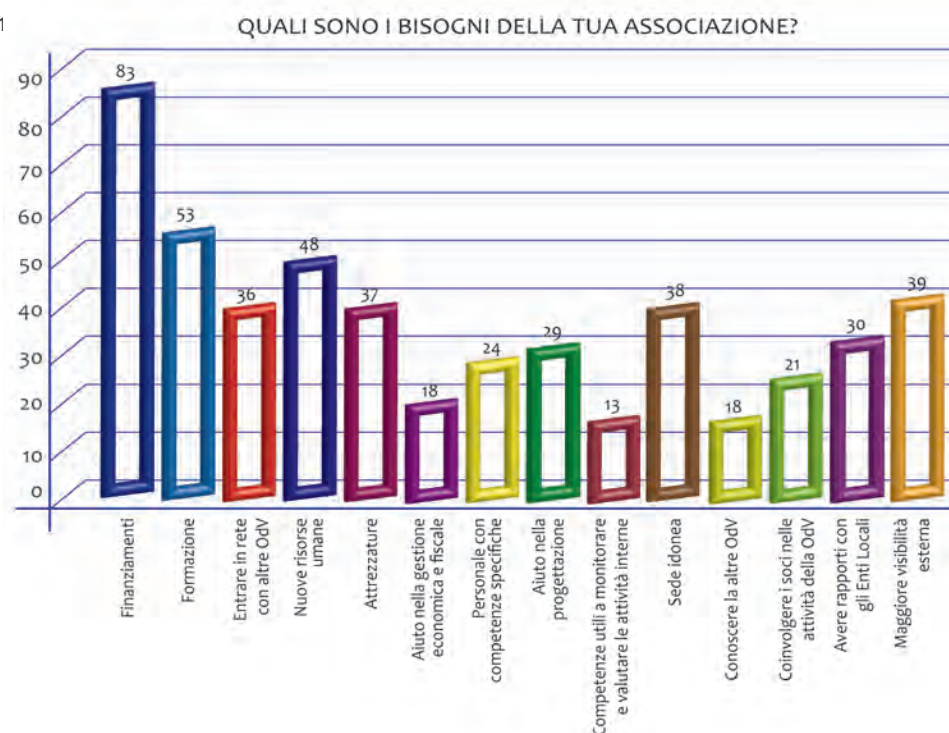
LA DIMENSIONE  
SOCIALE



### 3.1 Analisi dei bisogni delle ODV

Nel 2013 si è proceduto all'elaborazione e rappresentazione grafica dei risultati dell'indagine condotta dal CSV "San Nicola" (CSVSN) nel 2012 sui bisogni delle organizzazioni di volontariato che operano in Terra di Bari. I dati sono stati resi noti alle associazioni e agli altri stakeholder del CSVSN.

Grafico 1

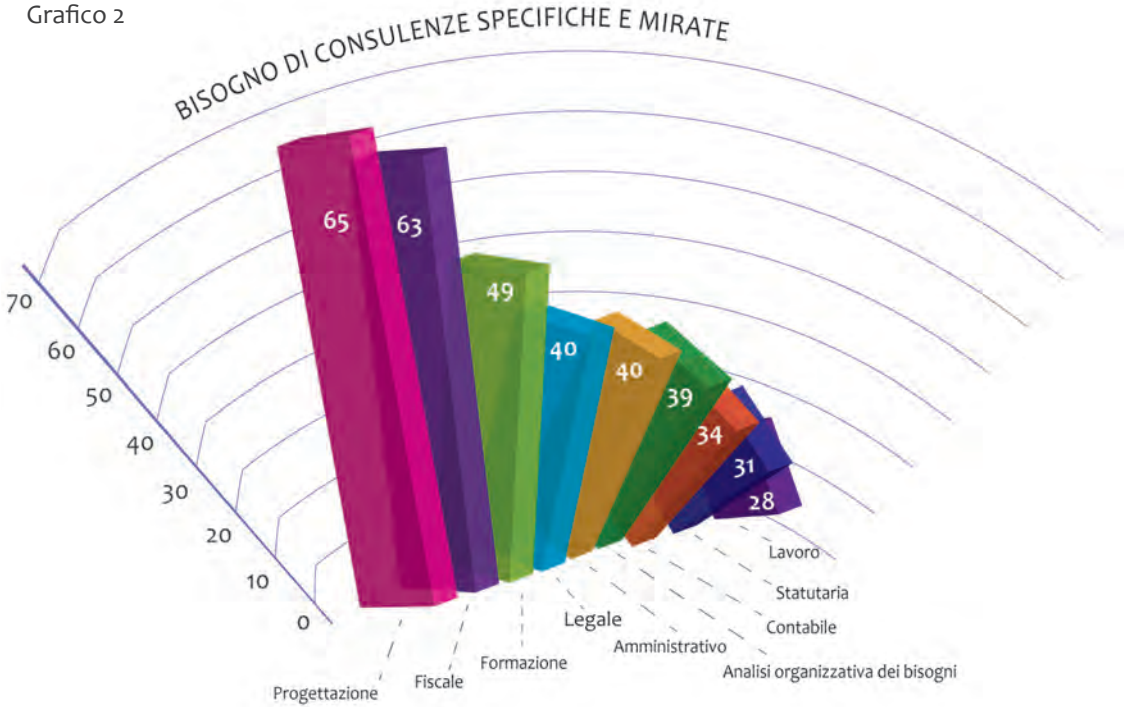


La sfida più grande a cui le ODV devono far fronte è la carenza di fondi a loro disposizione: il bisogno di **finanziamenti** è senza sorprese il più avvertito. Tale situazione, evidentemente aggravatasi negli ultimi anni, indica alle ODV un passo necessario, di cambiamento e di crescita. Tessere relazioni con altre ODV e altri soggetti del Terzo settore per condividere obiettivi e organizzare insieme risposte ai bisogni, individuare e partecipare a bandi di gara con progetti

curati e strutturati che mirano a realizzare un servizio qualificato alla comunità, dare vita a iniziative intelligenti di *fund raising*, sono le strategie da adottare per poter realizzare la mission dell’associazione, senza dover rinunciare alla propria identità specifica. Eppure, **“entrare in rete con altre ODV”** e **“aiuto nella progettazione”** compaiono soltanto al settimo e al nono posto nella scala dei bisogni avvertiti, segno che le stesse associazioni stentano a vedere le strade percorribili per far fronte alle loro difficoltà, pur sapendo di non potersi più affidare agli enti pubblici.

Tuttavia, considerando il grafico che riporta i bisogni di consulenze specifiche e mirate, si ha che la tipologia di consulenze più richiesta dalle ODV è quella su bandi e progetti. Le ODV che fanno uso dei servizi del CSVSN comprendono l’importanza di imparare a progettare.

Grafico 2



La **formazione** (cfr. grafico 1) è il secondo bisogno rilevato: le ODV avvertono la mancanza non solo di volontari qualificati per svolgere servizi specifici ma anche di volontari motivati, disponibili alle relazioni e al lavoro comune. Anzi, una tale disponibilità, che deriva dal permanere di una motivazione ideale, è ciò che permette di avviare all'interno delle associazioni dei percorsi formativi efficaci.

I **volontari** sono sempre meno: disporne in maggior numero è un altro dei bisogni più avvertiti dalle ODV, soprattutto da quelle che, pur pronte a un ricambio generazionale, faticano a coinvolgere giovani volontari.

Segue “**godere di una maggiore visibilità esterna**”: cresce la coscienza che comunicazione e promozione sono dimensioni essenziali per far fiorire la propria opera e in generale per creare un terreno favorevole al diffondersi della gratuità come principio culturale.

Le ODV mancano spesso di una **sede idonea** e di **attrezzature**, che si inscrivono nella generale penuria di risorse lamentata.

In generale, sembra che i bisogni che richiamano a un'apertura verso l'esterno sono posti in secondo piano rispetto a quelli legati al consolidamento della stessa associazione. Tuttavia, questi ultimi non possono prescindere dai primi. Tale considerazione incide sulle risposte che il CSVSN dà alle ODV, come si vedrà, in termini di servizi e azioni. L'offerta dei servizi, infatti, pur strutturata secondo la normative di riferimento, tiene conto dei bisogni espressi dalle ODV (oltre ai questionari, gli incontri di promozione e le stesse consulenze sono momenti essenziali per intercettare le necessità delle associazioni) e allo stesso tempo delle nuove strade che queste possono percorrere.

### 3.2 I processi di gestione del CSVSN

#### *Dalla valutazione alla programmazione*

Per garantire la **qualità** dei servizi resi, il CSVSN si avvale di alcuni strumenti:

- la **Carta dei servizi**, aggiornata nel 2012, presenta i servizi che il CSVSN rende gratuitamente alle ODV della ex provincia di Bari, le relative modalità di accesso e procedure di funzionamento. Sulla base dei principi che orientano le azioni del CSVSN – accoglienza, equità, partecipazione, trasparenza, tempestività, qualità e adeguatezza, accessibilità – si è stabilito 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 CSVSN 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.

- Le **schede di valutazione**, specifiche per ogni Area di intervento del CSVSN, attraverso cui le ODV esprimono il grado di soddisfazione rispetto al servizio di cui hanno usufruito. Inoltre, periodicamente vengono effettuate delle **indagini a campione**, perlopiù su temi specifici. I dati vengono registrati, elaborati e utilizzati per raccogliere suggerimenti utili al miglioramento dei servizi. I risultati confluiscono nell'annuale "Relazione delle attività".

- La "**Relazione attività del CSVSN – monitoraggio dei servizi erogati – rilevazione qualità percepita**", redatta annualmente, 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 un'analisi complessiva, partecipata dagli stakeholder, delle azioni del Centro, e una valutazione delle stesse in relazione alla missione espressa e agli obiettivi di miglioramento proposti nel bilancio precedente, allo scopo di fissare nuovi obiettivi per realizzare la crescita delle ODV nel territorio.

L'analisi dei bisogni e la verifica della qualità dei servizi sono la base su cui si costruisce la **programmazione** strategica biennale e il piano operativo annuale. La programmazione delle attività per il 2013 è avvenuta attraverso questi passi:

L'Area PRQ ha raccolto i dati utili alla considerazione delle aspettative dei portatori di interesse del CSVSN e allo studio dei bisogni espressi dalle ODV. Un mezzo efficace di ascolto delle ODV sono stati i *focus group*, tenutisi il 2 e il 3 settembre 2013 rispettivamente a Bari e ad Andria, molto partecipati dalle ODV; ➔ il direttore e i coordinatori delle Aree di intervento hanno elaborato una proposta di programmazione delle attività con relativo budget da portare al Consiglio direttivo; ➔ il Consiglio direttivo ha predisposto una bozza del programma, seguendo i criteri approvati nel 2012 dal Co.Ge. Puglia; ➔ la bozza è stata discussa e approvata dall'Assemblea dei soci; ➔ il programma è stato presentato al Co.Ge., che assegna le risorse provenienti dal Fondo speciale permettendo la concreta realizzazione della programmazione.

## *Dalla programmazione alla 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 anche gli strumenti per la qualità concorrono a realizzare tale azione: nessuno dei principali processi di gestione può prescindere dall'altro. Le schede di valutazione con cui gli utenti esprimono il grado di soddisfazione relativo al servizio del CSVSN di cui hanno usufruito consentono un monitoraggio costante e particolareggiato: i dati così ricavati vengono registrati in una banca dati curata dall'Area PRQ, elaborati e analizzati.

Si procede poi alla condivisione dei risultati attraverso la stesura della relazione annuale. Importanti momenti di verifica sono anche gli incontri di promozione che si svolgono territorialmente e in cui le associazioni sono invitate a dialogare con il CSVSN, esprimendo direttamente i propri bisogni e valutando il lavoro svolto dal Centro.

Studiare l'andamento delle attività permette di valutare in corso d'opera le scelte fatte in fase di programmazione. Vista inoltre la progressiva riduzione delle risorse a disposizione del CSVSN, risulta ancor più decisivo monitorare, verificare e valutare le attività.

## *La comunicazione istituzionale*

La comunicazione non è un processo neutro ma è sempre espressione di un pensiero, quindi di una identità: gli strumenti di comunicazione messi a servizio delle ODV (cfr. cap. 3.4) sono altrettanti mezzi per la comunicazione istituzionale del CSVSN. La carta dei servizi, il bilancio sociale e poi il sito internet, la newsletter, la rivista, l'ufficio stampa e il programma delle attività, oltre a realizzare il loro scopo specifico, esprimono, infatti, identità e mission del Centro attraverso una comunicazione chiara, facilmente accessibile ma anche accurata e completa dei servizi e delle attività che svolge.

Inoltre, è 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; scrivendo a [info@csvbari.com](mailto:info@csvbari.com).



### **3.3 Le azioni per il volontariato locale**

Se il suo obiettivo è la crescita delle organizzazioni di volontariato, il CSVSN non può limitarsi ad essere un erogatore di servizi. Non solo perché i bisogni delle associazioni sono tanti e i mezzi per rispondervi spesso inadeguati (cfr. cap. 2), ma perché nel tempo sempre più asso-

ciazioni hanno manifestato la volontà di farsi accompagnare, ad esempio nelle tappe della progettazione, o di agire al fianco del CSVSN, ad esempio nell'organizzazione degli eventi pubblici.

Si parla quindi di “azioni” per il volontariato locale, e non solo di servizi, per offrire una fotografia più realistica di come accade il lavoro del CSV con le associazioni.

### ***A chi sono rivolte le azioni del CSVSN?***

Beneficiari diretti sono le **organizzazioni di volontariato iscritte al Registro regionale** e quelle **non iscritte** al Registro che però abbiano uno statuto da cui si evinca il possesso dei requisiti previsti dalla legge 266/1991.

Inoltre, i servizi come l'orientamento agli **aspiranti volontari** che desiderano avviare una nuova organizzazione o partecipare ad una già esistente, e la promozione dei principi di gratuità, solidarietà e sussidiarietà sono rivolti a tutti i **cittadini** della comunità.

### ***Cosa fa il CSVSN per il volontariato locale?***

**ACCOMPAGNA** le ODV dalla costituzione al consolidamento, attraverso il sostegno nell'organizzazione delle sedi operative, nella gestione amministrativa, contabile, delle relazioni interne e della comunicazione istituzionale; **INTERVIENE** sul territorio per facilitare i rapporti tra associazioni, enti locali e società civile; **AIUTA** le associazioni a reperire risorse tramite bandi, sostegno alla formazione e al consolidamento di reti tra associazioni e alla progettazione; **RACCOGLIE** e **DIVULGA** informazioni, notizie, dati, documentazioni, aggiornamenti sul Terzo settore; **ORGANIZZA** seminari, incontri e convegni su temi specifici riguardanti il Terzo settore, coinvolgendo anche il mondo della scuola e dell'Università; **ORGANIZZA** corsi di formazione per la qualificazione dei volontari, mette in relazione le associazioni con le strutture formative pubbliche e private; **OFFRE** servizi di segreteria e logistici; **AFFERMA** la gratuità come una dimensione dell'esperienza: quella della condivisione del bisogno a partire da un bene incontrato nella vita.

### ***Dove e quando?***

La **sede centrale** del CSVSN è in via Vitantonio Di Cagno, 30 – 70124 Bari. È aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30. Si può contattare telefonicamente ai numeri 080.5640817 e 080.5648857; via fax al numero 080.5669106 e tramite e-mail all'indirizzo [info@csvbari.com](mailto:info@csvbari.com); è attivo il **NUMERO VERDE**: 800113166. Il CSVSN opera ad

**Andria** mediante uno **Sportello operativo**, in via Piave, 79, aperto dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13 e dalle ore 15.30 alle ore 19.30. Lo Sportello di Andria è contattabile ai seguenti recapiti: tel. 0883.591751, fax: 0883.296340, e-mail: [delegazionebarinord@csvbari.com](mailto:delegazionebarinord@csvbari.com). Per poter essere più vicino alle ODV, il CSVSN opera mediante Sportelli distribuiti sul territorio di sua competenza.

Gli Sportelli sono presenti **presso i Comuni, Presso la Provincia BAT, Presso la ASL della Provincia BAT, Presso gli Istituti scolastici, Presso l'Università di Bari.**



**Sedi e orari degli Sportelli sono aggiornati sul sito del CSVSN (nella sezione Sportelli); oppure è possibile ricevere informazioni contattando telefonicamente la sede centrale e lo sportello operativo di Andria.**

### ***Come il CSVSN opera a favore delle ODV?***

Per rispondere in maniera più efficace e stabile ai bisogni delle ODV, e quindi per affermarne e incrementarne le esperienze, il CSVSN non si limita all'erogazione diretta di servizi: negli anni si è sempre più fatto compagno del cammino di crescita delle associazioni, interpretando le loro specifiche esigenze, promuovendo un percorso di progressivo consolidamento e di incremento della capacità di cogliere le opportunità per il loro sviluppo.

Tale percorso va dalla costituzione al sostegno nella gestione, al supporto nella formazione dei volontari, nello sviluppo di reti e nella progettazione per la partecipazione a bandi di gara. I capitoli successivi propongono la rendicontazione di tali azioni del Centro, dividendole in 4 tipologie di intervento:

1. Erogazione diretta dei servizi;
2. Accompagnamento nello sviluppo delle ODV;
3. Accompagnamento nello sviluppo di reti;
4. Promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale.

### ***3.4 Erogazione diretta dei servizi***

Il Centro offre ai volontari che ne facciano richiesta i seguenti servizi: supporto tecnico-logistico, consulenza, formazione, informazione e comunicazione, manuali e studi sul volontariato curati dallo stesso CSV, biblioteca ed emeroteca, banca dati.

Il programma annuale delle attività, pubblicato e diffuso all'inizio di ogni anno e disponibile sul sito del CSVSN, illustra tutti i servizi di cui le associazioni possono usufruire, specificando modalità di accesso e orari.

#### ***Servizi di supporto tecnico-logistico***

Le ODV necessitano di spazi, strumenti e attrezzature per svolgere le loro attività. Il CSVSN risponde a tali esigenze mettendo a disposizione sia spazi della propria sede che strumentazioni, consentendone in questo caso anche il prestito in comodato d'uso gratuito. Il materia-

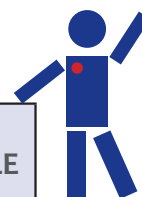
le a disposizione viene aggiornato in funzione di specifiche e motivate richieste delle ODV.

**In sede** le ODV possono usufruire di: sala per attività di segreteria in cui è disponibile 1 PC con collegamento internet, telefono e fax; sala riunioni con capienza di 40 persone; fotocopiatrici; rilegatore a caldo; taglierina.

**In comodato d'uso** le ODV possono richiedere previa prenotazione: PC portatile, Videoproiettore, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, "totem" in cartone rigido plastificato, cavalletti, manichino simulatore per il primo soccorso (Resusci Anne), radio-stereo portatile con lettore CD e MP3.

Nel 2013 il CSVSN ha erogato un totale 1720 servizi di logistica.

| LOGISTICA                                                            | BARI        | ANDRIA     | MONOPOLI  | TOTALE      |
|----------------------------------------------------------------------|-------------|------------|-----------|-------------|
| UTILIZZO SALA RIUNIONE E ALTRI SPAZI; UTILIZZO DI PC, TELEFONO E FAX | 481         | 295        | 9         | 785         |
| UTILIZZO, PRESTITO E COMODATO DI ATTREZZATURA                        | 111         | 22         | 0         | 133         |
| COPISTERIA (FOTOCOPIATURA, CICLOSTILE, STAMPANTE)                    | 408         | 373        | 21        | 802         |
| <b>TOTALE SERVIZI</b>                                                | <b>1000</b> | <b>690</b> | <b>30</b> | <b>1720</b> |



### **Servizi di consulenza**

Per sostenere le associazioni in tutti gli aspetti riguardanti la gestione, il CSVSN mette a disposizione i servizi di consulenza nei seguenti ambiti: legale; organizzazione, gestione e sviluppo di una ODV; amministrativo, contabile e fiscale; immagine istituzionale e grafica; iscrizione al Registro regionale delle ODV; progetti finanziabili dal CSVSN, da enti pubblici locali e nazionali, dall'Unione Europea; organizzazione di eventi; area web; fund raising.

**Nel 2013 sono state erogate complessivamente 877 consulenze.**

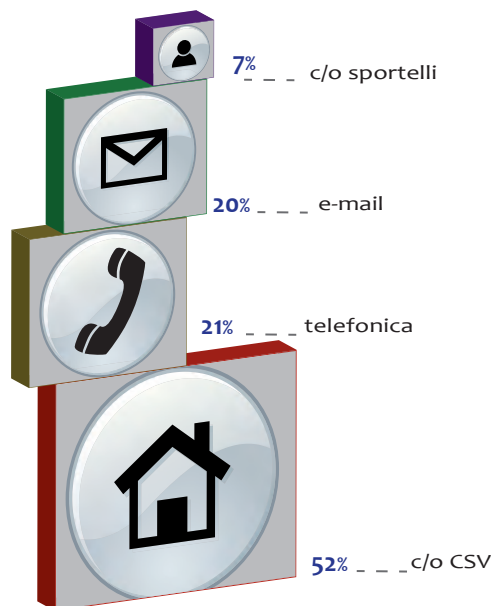
Nell'ambito di tali servizi, il CSVSN garantisce aggiornamenti sulle novità legislative riguardanti il Terzo settore e organizza seminari e convegni su temi specifici. Nel 2013 sono stati realizzati 4 convegni, con una media di 130 partecipanti.

| CONSULENZE 2013    |     |
|--------------------|-----|
| Consulenze erogate | 877 |
| Ore complessive    | 580 |

| CATEGORIE UTENZE 2013              |            |
|------------------------------------|------------|
| ODV iscritte al Registro regionale | 374        |
| ODV non iscritte al Registro       | 336        |
| Totale ODV                         | 710        |
| Associazioni Terzo settore         | 65         |
| Costituende ODV                    | 102        |
| <b>TOTALE CONSULENZE</b>           | <b>877</b> |

| AMBITO DI CONSULENZA 2013                                    |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| Legale                                                       | 289        |
| Organizzazione eventi                                        | 2          |
| Registro regionale: Iscrizione - Revisione                   | 98         |
| Amministrativa, contabile e fiscale                          | 112        |
| Immagine coordinata e Grafica                                | 114        |
| Area Web                                                     | 2          |
| Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE: | 260        |
| Direttore                                                    | 94         |
| Coordinatore Area Formazione                                 | 134        |
| Consulente                                                   | 32         |
| <b>TOTALE CONSULENZE</b>                                     | <b>877</b> |

## MODALITÀ EROGAZIONE DELLE CONSULENZE 2013



| CONVEGNI 2013                             |                                                    |              |              |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|--------------|--------------|
| Luogo                                     | Titolo                                             | Data         | PARTECIPANTI |
| Bari                                      | Lavoro e solidarietà                               | 17 maggio    | 70           |
| Bari                                      | Solidarietà nella famiglia                         | 14 giugno    | 60           |
| Andria<br>(Happening<br>del volontariato) | L'amore della verità. All'origine del volontariato | 21 settembre | 320          |
| Bari                                      | I conflitti urbani e la città solidale             | 11 ottobre   | 70           |
| <b>TOTALE PARTECIPANTI</b>                |                                                    |              | <b>520</b>   |

### **Assicurare i volontari e sicurezza sui luoghi di lavoro**

Le ODV hanno l'obbligo di assicurare i propri aderenti contro infortuni e malattie legati allo svolgimento delle attività prestate e per la responsabilità civile verso terzi e allo stesso tempo il bisogno di contenere le spese: il CSVSN ha per questo rinnovato anche per il 2013 la convenzione con la compagnia "LIGURIA Assicurazioni" permettendo alle associazioni di sottoscrivere polizze assicurative a prezzi contenuti. 38 ODV, delle 45 che hanno chiesto informazioni sul servizio, hanno effettivamente stipulato la polizza assicurativa.

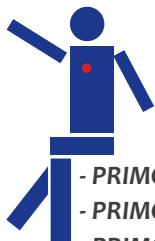
Nel 2013 sono state erogate 2 consulenze con l'esperto in sicurezza sui luoghi di lavoro che ha fornito chiarimenti relativi agli obblighi previsti dal DLgs n. 81/2008.

### **Formazione diretta**

La formazione resta uno dei bisogni più acutamente espressi dalle ODV. Nel 2013 sono stati realizzati 14 corsi di formazione, ad Andria, Bari e Putignano, rivolti a volontari e aspiranti tali: vi hanno partecipato complessivamente 272 volontari e aspiranti tali, 98 ODV. I corsi, presentati nel programma annuale delle attività così da permettere alle associazioni di pianificare per tempo la partecipazione, garantiscono la presenza di professionisti ed esperti del tema oggetto della formazione.

Le tematiche sono scelte in base alle esigenze espresse dai volontari in occasione degli incontri territoriali, delle consulenze, e in base all'analisi dei bisogni delle ODV che è possibile effettuare grazie all'attività di monitoraggio dell'Area PRQ del Centro: per questo i corsi si integrano ai percorsi di accompagnamento che il CSVSN offre alle singole ODV.

- **ISCRIZIONE AL REGISTRO REGIONALE** (Andria)
- **VOLONTARIATO E ANIMAZIONE** (Bari)
- **PROGETTO: DAL BUDGET ALLA RENDICONTAZIONE** (Bari)
- **NORME IN MATERIA DI SICUREZZA: LA PREVENZIONE INCENDI PER ODV** (Bari)
- **LA RACCOLTA FONDI PER LE ODV** (Andria)
- **LA COMUNICAZIONE SOCIALE** (Bari)
- **INTERNET – PEC – FIRMA DIGITALE** (Bari)
- **ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI RETI DI ODV** (Bari)
- **PIANIFICARE E PROGETTARE UN EVENTO** (Andria)
- **LA GESTIONE DEI GRUPPI E LA LORO CONFLITTUALITA'** (Andria)
- **DONATORI DI TEMPO: COME CERCARE, TROVARE E FIDELIZZARE I VOLONTARI** (Bari)
- **PRIMO SOCCORSO CON DEFIBRILLATORE BLS-D** (Bari)
- **PRIMO SOCCORSO CON DEFIBRILLATORE BLS-D** (Andria)
- **PRIMO SOCCORSO** (Putignano)



| CORSI DI FORMAZIONE DIRETTA 2013                                |            |
|-----------------------------------------------------------------|------------|
| Frequentanti appartenenti ad ODV iscritte al Registro Regionale | 156        |
| Frequentanti appartenenti ad ODV non iscritte                   | 78         |
| <b>Totale frequentanti appartenenti ad ODV</b>                  | <b>234</b> |
| Frequentanti aspiranti volontari                                | 38         |
| <b>Frequentanti totale</b>                                      | <b>272</b> |
| Iscritti                                                        | 285        |
|                                                                 |            |
| Ore complessive                                                 | 95         |
| N° iniziative                                                   | 14         |
| Schede rilevazione qualità percepita                            | 227        |

### ***Servizi di informazione e comunicazione***

Rispondono alla necessità delle ODV di pubblicizzare la loro mission e loro iniziative, di godere di maggiore visibilità, di essere informate sulle opportunità e su ciò che accade, sia a livello locale che nazionale, nell'ambito del Terzo settore. Di seguito il dettaglio dei servizi.

#### **• Ufficio stampa**

Favorisce l'accesso delle ODV ai media, supportandole nella stesura e nell'invio di comunicati stampa, organizzando conferenze stampa, curando la rassegna stampa settimanale, mantenendo rapporti professionali costanti con i giornalisti e le testate che si occupano di informazione sociale. Nel corso del 2013 l'ufficio stampa ha redatto **231** comunicati (**206** per ODV e **25** per il CSVSN). Ogni comunicato è stato inviato ad oltre **350 giornalisti**.

La rassegna stampa seleziona settimanalmente articoli tratti da testate locali su temi inerenti il volontariato e il Terzo settore, per offrire alle ODV non solo la possibilità di riscontrare la loro presenza sui quotidiani ma per garantire uno spazio di riflessione su eventi e temi che le riguardano più da vicino. Gli articoli rassegnati restano in archivio così da poter essere consultabili in ogni momento sul sito del CSVSN.

Le testate giornalistiche che nel 2013 hanno dato frequentemente spazio alle iniziative delle associazioni sono: La Gazzetta del Mezzogiorno, EPolis Bari, Live Network.it (circuito aggregatore di notizie per la provincia di Bari e la provincia BAT), Il Quotidiano Italiano (Edizione di Bari ed Edizione BAT). Anche le televisioni contattate dal CSVSN hanno prestato attenzione alle iniziative delle ODV: Rai 3, Telenorba, Antenna Sud e altre TV locali.

| COMUNICATI STAMPA ALLE ODV 2013                |            |
|------------------------------------------------|------------|
| Comunicati stampa per ODV iscritte al Registro | 142        |
| Comunicati stampa per ODV non iscritte         | 64         |
| <b>TOTALE</b>                                  | <b>206</b> |

| RASSEGNA STAMPA 2013                                 | web         | stampa      | TV        | Radio    | TOT         |
|------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------|----------|-------------|
| Articoli riguardanti il Terzo settore e promossi da: |             |             |           |          |             |
| CSVSN                                                | 164         | 16          | 5         | 1        | 186         |
| ODV                                                  | 1616        | 558         | 11        | 3        | 2188        |
| Terzo Settore                                        | 793         | 624         | 0         | 0        | 1417        |
| Pubblica Amministrazione                             | 402         | 403         | 0         | 0        | 805         |
| Organizzazioni religiose                             | 85          | 86          | 0         | 0        | 171         |
| Imprese, Soggetti privati                            | 23          | 48          | 0         | 0        | 71          |
| <b>TOTALE</b>                                        | <b>3083</b> | <b>1735</b> | <b>16</b> | <b>4</b> | <b>4838</b> |

### • “nella Dimora”

Più ricco e incisivo nei contenuti e nella grafica, è lo strumento principale di informazione e comunicazione del CSVSN: il periodico “nella Dimora” offre notizie, approfondimenti, interviste, testimonianze, sul mondo del volontariato e del Terzo settore. “Dossier”, “Spazio istituzione”, “Spazio beni comuni”, “Occhio alla notizia” sono le sezioni in cui si articola la rivista: un punto di osservazione non comune del e sul volontariato, nella sua dimensione locale e nazionale, che mira a far uscire le esperienze di volontariato dalla marginalità in cui spesso i mezzi di comunicazione le relegano. Nel 2013 disponibile sia in formato cartaceo che online, scaricabile dal sito del CSVSN.



| PERIODICO “NELLA DIMORA” 2013 |          |
|-------------------------------|----------|
| Numeri pubblicati             | 10       |
| Copie stampate                | 30.000   |
| Media copia per numero        | 3000     |
| <b>Testate</b>                | <b>1</b> |

### • Newsletter “Corrispondenze”

La newsletter del CSVSN raggiunge settimanalmente per posta elettronica ODV, associazioni del Terzo settore, professionisti che operano nel sociale, istituzioni e giornalisti, che vengono informati circa le opportunità, le novità legislative, le occasioni di formazione e di aggiornamento e le iniziative delle associazioni in programma. Contiene un’area fissa dedicata alla Rassegna stampa. Per notizie di particolare importanza o con scadenza ravvicinata, viene inviata una newsletter straordinaria.

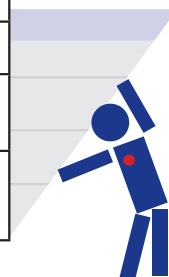
| NEWSLETTER “CORRISPONDENZE” 2013        |            |
|-----------------------------------------|------------|
| Numero medio destinatari settimanale    | 4700       |
| Newsletter straordinarie inviate        | 8          |
| Newsletter ordinarie inviate            | 51         |
| Totale Newsletter inviate nel 2013      | 59         |
| <b>Nuovi utenti registrati nel 2013</b> | <b>194</b> |

## • Sito web

Oltre a descrivere identità, attività e organizzazione del CSVSN, il sito [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com) dedica ampio spazio alla promozione delle attività delle associazioni. In particolare, il sito presenta un'area **Notizie**, con le informazioni sulle iniziative del CSVSN e delle associazioni, e le ultime notizie relative al Terzo settore; un'area **Bandi**, in cui sono raccolte le opportunità offerte alle ODV dal CSVSN e da altri enti e organizzazioni; una sezione dedicata alle **Consulenze**, in cui è possibile consultare le domande più frequenti poste dalle ODV e informarsi circa i convegni e il calendario delle consulenze; una sezione **Formazione**,

per avere informazioni aggiornate sui corsi organizzati dal CSVSN e scaricare la modulistica per iscriversi; un'area dedicata allo **Sportello per il volontariato**, in cui si descrive il servizio, relative sedi e orari; nella sezione **Biblioteca** vi è l'elenco dei testi e delle riviste in possesso del CSVSN e consultabili gratuitamente in sede; **Link utili** riporta i collegamenti a tutti i CSV italiani. La **Banca dati** online delle ODV comprende tutte le organizzazioni di volontariato presenti sul territorio di riferimento del CSVSN che hanno dato l'autorizzazione alla pubblicazione dei dati. Inoltre, dal sito si accede alla rassegna stampa settimanale, al periodico “nella Dimora”, e alle pubblicazioni della Collana editoriale “Opera”. Vi è anche una sezione dedicata al Servizio civile.

| WWW.CSVBARI.COM 2013             |                                                      |
|----------------------------------|------------------------------------------------------|
| Utenti unici                     | 54136                                                |
| Visite effettuate                | 77218                                                |
| Pagine maggiormente visualizzate | “Bandi”, “Formazione”,<br>“Notizie dal volontariato” |
| Durata media delle visite        | 2,20 minuti / 2,95 pagine<br>per sessione            |



## Collana editoriale

Dal 2007 il CSVSN cura la collana di testi intitolata “Opera” e divisa in due serie: “Studi e ricerche sul volontariato” e “Strumenti del volontariato” (Edizioni di Pagina, Bari). I testi della prima serie sono espressione del lavoro di ricerca del CSVSN, finalizzato a seguire e incrementare l'evoluzione del volontariato.

A dicembre del 2013 è uscita la **ricerca** intitolata **Il nuovo volto del volontariato**, in cui si fornisce un'analisi aggiornata del volontariato in Terra di Bari all'interno di una riflessione di più ampio respiro sul ruolo del volontariato in Europa e in Italia: ci si è chiesti come – avvertendo

l'urgenza della questione – il volontariato incide nella cultura e nella storia di un paese e quali modelli di sviluppo della società propone. Sono state stampate **1000 copie** del testo.

La seconda serie raccoglie guide pratiche per le ODV, aggiornamenti e approfondimenti di carattere normativo-giuridico e su temi specifici di interesse per il Terzo settore. Comprende, inoltre, gli **Atti del Meeting del Volontariato**: nel 2013 non sono stati pubblicati perché nel 2012 il Meeting non si è svolto.

Nella stessa serie, è stato pubblicato nel 2013 **Prospettive future per il volontariato**, che raccoglie i testi degli interventi più significativi dei seminari organizzati dal CSVSN nel biennio 2011-2013, allo scopo di offrire alle ODV un'ampia riflessione sia su temi tecnici (reti e modelli organizzativi) che sul ruolo del volontariato nella società. Sono state stampate **1000 copie** del testo.

Nel corso del 2013 si è presentata la necessità di ristampare i seguenti testi, risultati di grande utilità per le ODV: **Linee guida per la lettura dei bandi**, **Fiscalità delle organizzazioni di volontariato**, **Gestione, sviluppo e consolidamento di una ODV** e la **Carta dei Servizi**.

Inoltre, è stato pubblicato il **Bilancio Sociale 2012** e il **Programma delle attività 2013**.

Tutti i testi sono scaricabili in formato .pdf dal sito internet del CSVSN.

### ***Biblioteca ed emeroteca***

Il CSVSN possiede una ricca biblioteca di testi e riviste, in totale **524** pubblicazioni riguardanti 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. Il CSVSN mette anche a disposizione spazi per la consultazione dei testi.

Il servizio è rivolto non solo ai volontari ma anche a studenti, laureandi, ricercatori interessati ai temi inerenti il volontariato e il Terzo settore in generale: nel 2013, 2 studenti si sono serviti dei testi della biblioteca nella preparazione della tesi di laurea.

### ***Banca dati***

Curata dall'Area PRQ, la banca dati comprende tutti i soggetti variamente interessati dal lavoro del CSVSN: attualmente conta circa **4600 contatti** (il dato è suscettibile di variazioni frequenti). Di questi, oltre 3000 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 particolare, delle ODV si riporta la forma giuridica, il settore di intervento specifico, l'elenco delle attività a cui hanno partecipato e dei servizi di cui hanno usufruito, oltre che informazioni di carattere anagrafi-

co. Gli altri contatti si riferiscono a enti pubblici, agenzie formative, parrocchie, istituti scolastici di ogni ordine e grado, testate giornalistiche, altri CSV, biblioteche, istituti di ricerca, enti di formazione, università.

Sul sito del CSVSN è presente la **banca dati online** che comprende tutte le ODV che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati. Si è rivelata nel tempo uno strumento utile soprattutto per i volontari interessati a costruire relazioni e per gli aspiranti volontari che possono iniziare a conoscere le realtà presenti sul territorio. Esaminare la banca dati è, infatti, tra le prime azioni che i collaboratori degli Sportelli compiono assieme agli aspiranti volontari durante i colloqui di orientamento.

### 3.5 Accompagnamento nello sviluppo delle singole ODV

L'erogazione diretta dei servizi è solo un passo verso il cuore della *mission* dichiarata dal CSVSN: la crescita delle ODV è un processo dinamico che per questo necessita di azioni di accompagnamento che vadano al di là della risposta al bisogno immediato espresso dall'associazione. Nel tempo si è manifestata la necessità delle ODV di farsi accompagnare in maniera strutturata e allo stesso tempo la capacità del CSVSN di dare vita a veri e propri percorsi "personalizzati" riguardo alla costituzione e gestione dell'associazione, la progettazione, l'organizzazione e promozione di eventi, l'elaborazione della grafica istituzionale o relativa agli eventi organizzati, la costruzione e la gestione di reti, che si realizzano grazie all'integrazione di strumenti e competenze delle diverse Aree di intervento del Centro.

Il corso di formazione organizzato dalla Fratres regionale, in collaborazione con il Centro, a Bari il 19 e 20 gennaio, è un esempio di questo percorso avviato: il seminario d'apertura si è svolto sulle motivazioni ideali del volontario e le responsabilità della governance. I lavori sono proseguiti in gruppi rivolti ai presidenti e segretari, agli amministratori e ai giovani, tenuti dai consulenti del Centro.

La sintesi dei focus group è stata discussa nella plenaria e le due giornate si sono concluse con un seminario che ha trattato il tema "Etica e volontariato". I partecipanti, **181**, sono stati i veri attori delle due giornate, ponendo continuamente domande ai consulenti anche nei momenti di pausa e convivialità.

**Le nuove nate.** Nel 2013 si sono costituite con il supporto legale del CSVSN **23 nuove associazioni**, 20 a Bari e 3 ad Andria: tutte le nuove associazioni sono state seguite nei primi adempimenti organizzativi. È importante porre basi sicure per la crescita delle ODV e, in particolare, perché possano avere le carte in regola per iscriversi, a distanza di un anno, al Registro regionale. L'iscrizione permette all'associazione di fare un salto di qualità: ottiene una maggiore



certificazione, diventa ONLUS di diritto e può partecipare a bandi di gara più strutturati. Delle nuove nate, infatti, 21 hanno richiesto durante l'anno l'accompagnamento di un consulente per affrontare le prime fasi della gestione di una ODV e hanno avviato il percorso di iscrizione al Registro regionale; 6 hanno inoltre richiesto consulenze specifiche in ambito amministrativo, contabile e fiscale; 4 sono state accompagnate dal grafico del CSVSN per la costruzione dell'immagine istituzionale, passo indispensabile per comunicare la propria mission; 8 sono state accompagnate nella progettazione, perlopiù in vista della partecipazione ai bandi indicati dal CSVSN: va tenuto conto che queste si sono costituite entro maggio 2013 (in tutto 10 associazioni si sono costituite entro quella data, le restanti 13 sono nate dopo) e hanno quindi avuto più tempo per intraprendere un percorso progettuale nel corso dell'anno. Le nuove nate più delle altre hanno bisogno di farsi conoscere: l'importanza dei progetti di promozione realizzati (cfr. cap. 3.7), quindi, è tanto nella possibilità che queste hanno avuto di avviare le attività progettate, quanto di mostrarsi all'opera. Altrettanta importanza hanno avuto per le nuove nate i progetti di formazione realizzati (cfr. cap. 3.7): le ODV hanno potuto formare i loro volontari proprio all'inizio della loro attività.

Infine, 1 associazione nata nel 2013 si è fatta promotrice di una rete per animare un centro territoriale di prevenzione e di informazione sulle problematiche delle malattie rare.

**Gestione dell'ODV.** 29 associazioni costituitesi precedentemente al 2013 sono state seguite dal consulente legale per questioni riguardanti la gestione e l'organizzazione. 14 associazioni sono state accompagnate nella procedura di **iscrizione al Registro regionale**. Il CSVSN, inoltre, oltre che portare avanti una campagna di sensibilizzazione rivolta alle ODV per l'iscrizione al Registro, ha organizzato nel 2013 un corso di formazione diretta per fornire indicazioni e suggerimenti relativi alla documentazione da produrre e alle procedure da rispettare per finalizzare, correttamente e celermente, l'iscrizione. Vi hanno partecipato 12 volontari.

Gestire gli **aspetti fiscali e contabili** è un bisogno espresso non solo dalle nuove nate, che vengono seguite nelle fasi di decollo dell'associazione, ma anche dalle associazioni che intendono consolidare la loro presenza. Nel 2013, 22 associazioni hanno usufruito del sostegno continuativo e personalizzato di un consulente specializzato in ambito amministrativo, contabile e fiscale.

Purtroppo solo un'associazione ha avviato con l'aiuto di un consulente il processo di elaborazione del bilancio sociale.

**La progettazione.** È l'ambito in cui è più chiara l'esigenza delle associazioni di farsi accompagnare.

Due dei corsi di formazione diretta realizzati dal CSVSN nel 2013 hanno avuto per tema la progettazione: il primo su **“Progetto: dal budget alla rendicontazione”** aveva lo scopo di in-

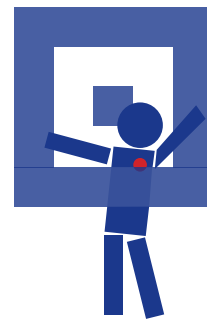
segnare ai volontari a elaborare il budget di un progetto, redigere il rendiconto e la relazione finale, e a predisporre e organizzare la documentazione. Vi hanno partecipato 29 volontari, per 19 ODV. Di queste, 8 avevano già avviato o hanno subito dopo avviato con i consulenti del CSVSN un percorso progettuale.

Il secondo corso su **“Raccolta fondi”** ha visto la partecipazione di 26 volontari per 16 ODV. Di queste 5 ODV hanno fatto 11 consulenze per ideare e elaborare progetti di raccolta fondi accompagnati dal consulente del Centro.

Nel 2013 i consulenti del CSVSN hanno affiancato complessivamente 77 associazioni nella progettazione, in tutte le sue fasi. 40 di queste hanno partecipato ai bandi promossi dal CSVSN. I bandi emanati dal CSVSN (cfr. cap. 3.7) sono pubblicati sul programma annuale delle attività e presentati in un incontro informativo rivolto a tutte le associazioni; quelle che, individualmente o in rete, intendono parteciparvi, possono avviare il percorso di progettazione accompagnate dal CSVSN, avvalendosi delle consulenze specifiche. Le associazioni risultate vincitrici sono seguite anche dopo, in particolare nella fase di rendicontazione. 19 ODV sono state accompagnate nella progettazione relativa al Bando di formazione; 7 sono state seguite nella progettazione relativa al Bando di idee per la promozione del volontariato; 14 ODV hanno partecipato al Bando tipografico, ideando il progetto grafico per materiale istituzionale e/o legato ad eventi, incontri, progetti, accompagnati dal grafico del CSVSN.

Inoltre, il sito del CSVSN aggiorna circa le possibilità di finanziamento offerte da fondazioni, enti privati e pubblici italiani, o dall’Unione europea, attraverso bandi di gara e avvisi pubblici per la realizzazione di progetti e attività a cui le ODV possono accedere, singolarmente e in rete. Sempre più associazioni intraprendono tali percorsi progettuali affidandosi al supporto del CSVSN: nel 2013, 4 associazioni sono state seguite per il Bando “Orizzonti solidali” indetto dalla Fondazione Megamark; 3 associazioni sono state accompagnate in tutta la fase di progettazione e realizzazione del “Bando Volontariato delle reti” promosso dalla Fondazione con il Sud; 27 sono state accompagnate per il Bando “Puglia Capitale Sociale” promosso dalla Regione Puglia; 2 associazioni sono state seguite per il Bando di “Enel cuore”; 2 per il Bando “Giovani per il sociale” promosso dal Ministro per la Coesione Territoriale e dal Ministro per la Cooperazione Internazionale e l’Integrazione.

**Grafica e immagine, Area web, organizzazione di eventi.** Nel corso del 2013, 25 singole ODV e 1 rete di ODV sono state accompagnate nell’elaborazione di almeno un progetto grafico per la realizzazione di materiale istituzionale o per promuovere iniziative ed eventi; 2 associazioni sono state accompagnate nella organizzazione di un evento; 1 associazione ha sviluppato i contenuti del suo sito internet con il supporto del web designer del CSVSN.



### 3.6 Accompagnamento nello sviluppo di reti

Risponde ad un'esigenza sempre più avvertita dalle associazioni che vogliono incrementare la loro presenza nel territorio.

L'azione si sviluppa a partire dagli **incontri di promozione** che il CSVSN organizza presso i comuni della ex provincia barese. Ogni anno sono diversi i comuni in cui tali incontri hanno luogo: il CSVSN tenta così di raggiungere e coinvolgere tutte le associazioni del territorio.

| 2013          | Incontro<br>c/o comune | Tot.<br>parte-<br>cipanti | Volontari<br>ODV | Soggetti<br>Terzo<br>settore | Altri<br>soggetti<br>p.a. e<br>stampa |
|---------------|------------------------|---------------------------|------------------|------------------------------|---------------------------------------|
| 14 marzo      | GRAVINA IN<br>PUGLIA   | 25                        | 17               | 6                            | 2                                     |
| 18 aprile     | CORATO                 | 10                        | 10               | 0                            | 0                                     |
| 16 maggio     | SPINAZZOLA             | 9                         | 8                | 0                            | 1                                     |
| 6 giugno      | GRUMO AP-<br>PULA      | 45                        | 38               | 2                            | 5                                     |
| 26 settembre  | CAPURSO                | 25                        | 20               | 1                            | 4                                     |
| 24 ottobre    | SANTERAMO<br>IN COLLE  | 42                        | 36               | 0                            | 6                                     |
| 14 novembre   | NOICATTARO             | 29                        | 27               | 2                            | 0                                     |
| 10 dicembre   | ADELFIGIA              | 15                        | 12               | 0                            | 3                                     |
| <b>TOTALE</b> |                        | <b>200</b>                | <b>168</b>       | <b>11</b>                    | <b>21</b>                             |

In tale azione rientra il corso di **formazione diretta**, organizzato dal CSVSN presso la sede centrale, su **“Organizzazione e gestione di reti di ODV”** (9 e 10 luglio) a cui hanno partecipato **18 volontari**: il corso ha offerto strumenti di lettura del territorio per facilitare e promuovere la realizzazione di reti tra ODV e anche con altre organizzazioni pubbliche e private.

Il convegno **“Conflitti urbani e la città solidale”** (11 ottobre) segna un passo altrettanto importante in questo percorso: a tema i conflitti che caratterizzano le città contemporanee e allo stesso tempo le iniziative dal basso che indicano un rinnovato interesse per gli spazi e i beni comuni. In **70** hanno partecipato al convegno.

Accompagnando le ODV nella progettazione, il CSVSN si è fatto anche promotore della co-

stituzione di reti, creando contatti e spazi di incontro, per consolidare la partecipazione della ODV capofila al bando.

Il testo **Prospettive future per il volontariato** (cfr. cap.3.4) contiene un capitolo intitolato “Le reti come relazioni e interazioni nella comunità”, in cui si riportano i testi degli interventi ai seminari organizzati dal CSVSN sul tema delle reti sociali, per favorire un’ampia diffusione dei contenuti emersi: riflessioni sulla natura delle relazioni umane, sul lavoro di rete e sulla progettazione partecipata come metodo.

Anche la banca dati on line, in continuo aggiornamento, è uno strumento per la rete (cfr. cap. 3.4) perché permette un primo approccio alla conoscenza delle ODV operanti nel territorio. L’incontro di promozione realizzato a Noicattaro ha dato impulso alla costituzione di una rete di cui si è fatta promotrice l’Associazione “L’Abbraccio” e a cui hanno aderito Sideris (Valenzano, BA), Autismo insieme (Santeramo, BA), Albatros (Capurso, BA), ARCA (Bari), Movimento per la vita (Noicattaro). La rete **“Famiglie insieme”** ha partecipato al bando, uscito a dicembre 2013, di Fondazione con il sud: il CSVSN ha accompagnato le prime fasi della creazione della rete per la partecipazione al bando.

Il CSVSN ha accompagnato nella costituzione l’associazione di secondo livello **RAISA “Rete Associazioni Italiane Solidarietà e Accoglienza”** che si occupa della tutela dei minori, italiani e stranieri.

È proseguito il lavoro di sostegno al progetto in rete finanziato da Fondazione con il sud **“Aiutarsi per aiutare”**: capofila del progetto, realizzato allo scopo di combattere le cause della povertà dilagante, è il Gruppo di Volontariato Vincenziano - sezione Puglia; i soggetti coinvolti: Aps Media, Associazione Fratello Lupo, Associazione Incontra, Associazione Nazionale Pedagogisti Italiani (Anpe)-Regione Puglia, Banco di Solidarietà di Andria, Insieme per Ricominciare, Istituto Comprensivo Garibaldi, L’Opera San Nicola. Alle associazioni della rete sono state fornite indicazioni operative per organizzare i focus group previsti dal progetto e sulla rappresentanza legale presso le istituzioni pubbliche. Il CSVSN ha sostenuto la rete anche nell’ideazione e realizzazione del logo e del materiale promozionale del progetto in rete. Per il bando “Puglia Capitale Sociale” indetto dalla regione Puglia ad aprile, il Centro ha organizzato 5 incontri, ad Andria, Putignano, Altamura, Bari e Monopoli di promozione e presentazione dell’attività a cui hanno partecipato 160 volontari.

### **3.7 Promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale**

Tutte le azioni del CSVSN, dall’erogazione diretta dei servizi all’accompagnamento delle singole ODV, hanno da ultimo lo scopo di promuovere la cultura della gratuità e della solidarietà, di favorire la cittadinanza attiva, quindi di incrementare uno sviluppo del territorio che abbia al centro tali principi. Tuttavia il CSVSN prepara annualmente un fitto programma di eventi

che mirano più esplicitamente a tale obiettivo e che vedono impegnata in prima linea l'Area promozione del Centro pur richiedendo il coinvolgimento di tutte le Aree di intervento.

Gli **incontri di promozione** tenuti nei comuni della ex provincia di Bari (cfr. cap. 3.6) favoriscono i rapporti tra ODV ed enti locali e nel contempo permettono al CSVSN di rilevare le necessità delle associazioni nei contesti territoriali in cui operano. Tale dialogo è prezioso per programmare le ulteriori iniziative di promozione avendo presente le esigenze concrete delle associazioni. Inoltre sono state organizzate due assemblee con le ODV a Bari ed a Andria in collaborazione con la Regione Puglia per la consultazione della nuova programmazione delle politiche sociali 2013/2015 che ha visto la partecipazione di 62 ODV.

Le **manifestazioni**, ideate per festeggiare il volontariato, sono diventate veri e propri luoghi di incontro e di scambio di esperienze tra le ODV – sempre più protagoniste accanto al CSVSN nelle fasi organizzative e nell'animazione delle giornate – e il territorio.

| VOLONTARIATO IN PIAZZA<br>Bari, 15 giugno 2013 |    |
|------------------------------------------------|----|
| Associazioni richiedenti                       | 58 |
| Associazioni partecipanti                      | 43 |
| a) ODV iscritte                                | 28 |
| b) ODV non iscritte                            | 15 |

| VOLONTARIATO IN SPIAGGIA<br>Monopoli, 25 luglio 2013 |    |
|------------------------------------------------------|----|
| Associazioni richiedenti                             | 20 |
| Associazioni partecipanti                            | 20 |
| a) ODV iscritte                                      | 13 |
| b) ODV non iscritte                                  | 7  |

| HAPPENING DEL VOLONTARIATO<br>Andria, 21 settembre 2013 |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| Associazioni richiedenti                                | 35 |
| Totale soggetti partecipanti                            | 30 |
| a) ODV iscritte                                         | 13 |
| b) ODV non iscritte                                     | 14 |
| c) Altre organizzazioni Terzo settore                   | 3  |

Le tre manifestazioni seguono un itinerario che tocca nord, centro e sud della ex provincia di Bari, svolgendosi sempre in luoghi centrali e di cui sia possibile godere la bellezza (a Bari in Piazza del Ferrarese nel cuore della vita cittadina; a Monopoli nel piazzale del Castello di Carlo V che si affaccia sul mare; ad Andria presso i giardini della Villa comunale). L'Happening conserva una particolarità, il rapporto con le scuole: nel 2013 presso il Liceo "C. Troya" di Andria si è svolto il convegno che ha inaugurato la manifestazione, intitolato "L'amore della verità: all'origine del volontariato". È intervenuto il dottor Cesare Riccio, medico da anni impegnato a Napoli come volontario nell'aiuto di famiglie che vivono condizioni di estremo bisogno. L'incontro è stato anche occasione per presentare la mostra dal titolo "Laico cioè cristiano. San Giuseppe Moscati medico", ospitata dalla scuola nella settimana successiva, dal 21 al 28 settembre, riscuotendo l'interesse di numerosi visitatori, tra scolaresche e cittadini. Il **Meeting del Volontariato** è l'evento di punta del percorso annuale di promozione del volontariato. La manifestazione realizza con originalità, pur riproponendo una formula consolidata, l'incontro tra ODV e cittadini: propone un tema – nel 2013 è stato **Quale speranza per l'uomo, oggi?** – attorno a cui ruotano convegni, testimonianze, mostre e spettacoli e a partire dal quale si offre ai volontari l'occasione di riconquistare o di approfondire le ragioni del loro impegno. Il cuore della manifestazione è la presenza massiccia delle ODV con i loro stand, aperti all'incontro con i visitatori: questo semplice gesto ha generato il moltiplicarsi di amicizie, di spazi di iniziativa e di conoscenze su ciò che accade fuori dal territorio in cui le ODV operano.

Il Meeting è anche luogo di incontro e collaborazione con la scuola: nel 2013, **50 studentesse** del Liceo delle Scienze umane, economico-sociale e linguistico "Bianchi Dottula" di Bari hanno prestato servizio volontario, affiancando il personale del CSV, in qualità di addette alla reception, ai rapporti con le ODV, di hostess e di responsabili delle sale.

Un gruppo di adulti e giovani volontari, dopo due incontri di formazione tenuti da un collaboratore del Centro, hanno guidato la **mostra "L'imprevedibile istante. Giovani per la crescita"** (curata dalla Fondazione per la sussidiarietà) ospitata al Meeting.

Il Meeting del Volontariato è ripartito nel 2013, dopo l'interruzione dell'anno precedente, soprattutto dietro la spinta delle associazioni che non volevano rinunciarvi. La ridotta disponibilità economica ha tuttavia imposto la scelta di cambiare luogo: si è svolto, infatti, presso la **Cittadella Mediterranea della Scienza**, una sede meno conosciuta, con spazi a disposizione ridotti rispetto alla Fiera del Levante (dove si sono svolte le sei precedenti edizioni), benché accoglienti e opportunamente adeguati. La manifestazione ha comunque riscosso un grande successo: 100 associazioni presenti (provenienti sia dalla provincia di Bari che dalla provincia di Barletta-Andria-Trani), 8000 visitatori, 906 studenti e 24 docenti, 1030 partecipanti ai convegni, e 850 agli spettacoli serali.

| MEETING DEL VOLONTARIATO<br>Bari, 23-24 novembre 2013 |     |
|-------------------------------------------------------|-----|
| Associazioni partecipanti per 54 stand                | 100 |
| ODV iscritte al Registro regionale                    | 54  |
| ODV non iscritte al Registro regionale                | 34  |
| Altro                                                 | 12  |

| INCONTRI MEETING DEL VOLONTARIATO                                                | PARTECIPANTI |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Incontro di apertura<br>Quale Speranza per l'uomo, oggi?                         | 200          |
| Inaugurazione della mostra "L'imprevedibile istante.<br>Giovani per la crescita" | 70           |
| Quale speranza per il lavoro                                                     | 100          |
| Quale speranza per le istituzioni                                                | 110          |
| Concerto di Erica Mou                                                            | 500          |
| Quale speranza per l'impresa                                                     | 120          |
| Quale speranza per la scuola                                                     | 110          |
| Quale speranza per la famiglia                                                   | 70           |
| Conclusioni del Presidente del CSVSN Rosa Franco                                 | 250          |
| Concorso "Associazioni allo sbaraglio"                                           | 350          |



| ISTITUTO SCOLASTICO                                     | N. STUDENTI | N. DOCENTI |
|---------------------------------------------------------|-------------|------------|
| Istituto Bianchi Dottula, Bari                          | 106         | 2          |
| Istituto statale Don Milani, Acquaviva delle Fonti      | 106         | 2          |
| Galileo Galilei, Monopoli                               | 82          | 2          |
| San Giovanni Bosco-Manzoni, Sannicandro di Bari         | 52          | 2          |
| I.I.S.S. Einaudi, Canosa di Puglia                      | 53          | 1          |
| 3° Circolo Didattico Don Milani, Modugno                | 82          | 2          |
| I.I.S.S. Michele De Nora, Altamura                      | 53          | 1          |
| Liceo scientifico E. Amaldi, Bitetto                    | 52          | 2          |
| 1° Circolo Didattico De Amicis, Modugno                 | 52          | 2          |
| 1° Circolo Didattico Plesso San Giovanni Bosco, Modugno | 29          | 1          |
| Massari Galilei, Bari                                   | 52          | 2          |
| San Giovanni Bosco - A. Manzoni, Toritto                | 106         | 2          |
| Liceo Tommaso Fiore, Terlizzi                           | 29          | 1          |
| I.I.S.S. Pietro Sette, Santeramo in colle               | 52          | 2          |
| <b>TOTALE</b>                                           | <b>906</b>  | <b>24</b>  |



Distribuiti nel territorio di Bari per offrire un punto di contatto prossimo anche alle associazioni più distanti dal capoluogo e per entrare direttamente in rapporto con gli enti con cui si vuole instaurare una collaborazione stabile (Comuni, scuole, Università), gli **Sportelli per il Volontariato** sono uno strumento indispensabile per l'azione di promozione del volontariato. Gli operatori del CSVSN presso gli Sportelli:

**ACCOLGONO** e **ORIENTANO** gli aspiranti volontari in cerca di ODV e, viceversa, accolgono le richieste delle ODV in cerca di nuovi volontari; **INFORMANO** circa i servizi del CSVSN e le iniziative delle ODV e in generale di promozione del volontariato in corso; **ORGANIZZANO** momenti di confronto tra le ODV per la creazione di reti; **RISPONDONO** al bisogno di persone in difficoltà che richiedono il supporto di una ODV.

Gli Sportelli sono presenti anche presso alcune scuole e presso l'Università di Bari: quest'ultimo ha incrementato nel 2013 la sua attività soprattutto grazie all'inserimento nel sito dell'Università di uno spazio web dedicato al CSVSN, in cui è possibile non solo conoscere il servizio ma anche identità e attività del CSVSN e delle ODV.

Lo Sportello presso le scuole conta nel 2013 il coinvolgimento di oltre 150 studenti – dati dalla somma dei colloqui individuali e degli incontri con le classi – e di circa 10 docenti. Complessivamente le richieste gestite nel 2013 relative all'incrocio di domanda e offerta di nuovi volontari sono state **253**.

| AZIONI DEGLI SPORTELLI            | Prestazioni fornite |
|-----------------------------------|---------------------|
| ODV ricerca volontari             | 8                   |
| Volontario offresi per ODV        | 99                  |
| Segretariato sociale e info varie | 146                 |
| <b>TOTALE</b>                     | <b>253</b>          |

L'attività di promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale avviene anche in maniera per così dire indiretta, stimolando l'iniziativa e la progettualità delle ODV: è questo lo scopo dei **bandi** che il CSVSN indice annualmente. Grazie ai bandi, infatti, le associazioni possono progettare corsi di formazione inerenti alla loro attività, inventare forme nuove di promozione della solidarietà, arricchire le azioni con cui perseguono la mission. Inoltre, la partecipazione ai bandi del CSVSN ha permesso a molte associazioni, soprattutto quelle che hanno richiesto il supporto dei consulenti del Centro (cfr. cap. 3.5), di imparare a progettare: alcune di queste, infatti, hanno poi accettato la sfida di partecipare a bandi di gara più complessi.

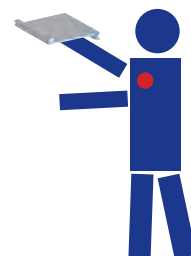
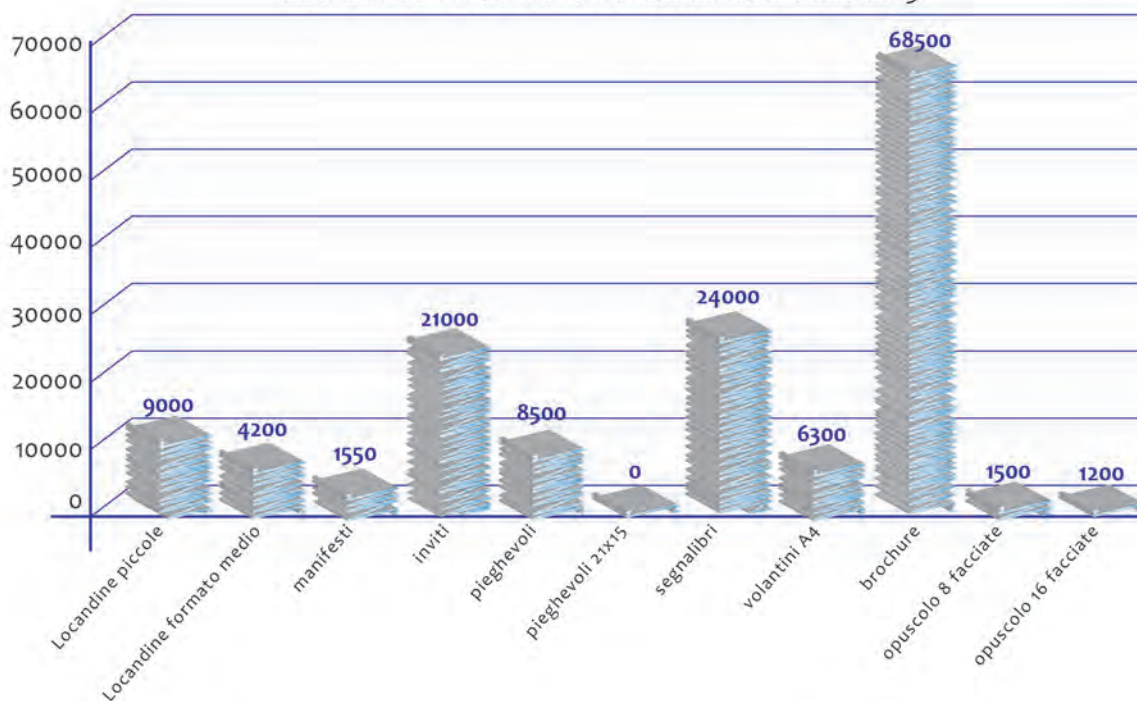
**Bando per la fornitura dei servizi tipografici.** Il bando finanzia la stampa di materiale tipografico – volantini, inviti, brochure, locandine, manifesti, ecc. – di cui le ODV si servono per promuovere identità e iniziative. I progetti sono seguiti dal grafico del CSVSN (cfr. cap. 3.5). Tenendo conto delle preferenze e delle richieste delle ODV, nel 2013 sono stati introdotti due nuovi formati: opuscolo 8 facciate, opuscolo 16 facciate.

Il bando è partito il 5 marzo con scadenza al 15 novembre, o fino ad esaurimento del budget di **€30.000,00** stanziato. Data la mole delle richieste, il bando è stato riaperto dal 25 novembre 2013 al 30 aprile 2014 con uno stanziamento di € 25.969,15.

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.

| <b>BANDO FORNITURA SERVIZI<br/>TIPOGRAFICI 2013</b> | Prestazioni fornite |
|-----------------------------------------------------|---------------------|
| Richieste pervenute Bari                            | 45                  |
| Progetti realizzati Bari                            | 43                  |
| Richieste non ammissibili Bari                      | 2                   |
| Richieste pervenute Andria                          | 13                  |
| Progetti realizzati Andria                          | 11                  |
| Richieste non ammissibili Andria                    | 2                   |
| Totale richieste pervenute                          | 58                  |
| <b>TOTALE PROGETTI REALIZZATI</b>                   | <b>54</b>           |

MATERIALE TIPOGRAFICO PRODOTTO BANDO 2013

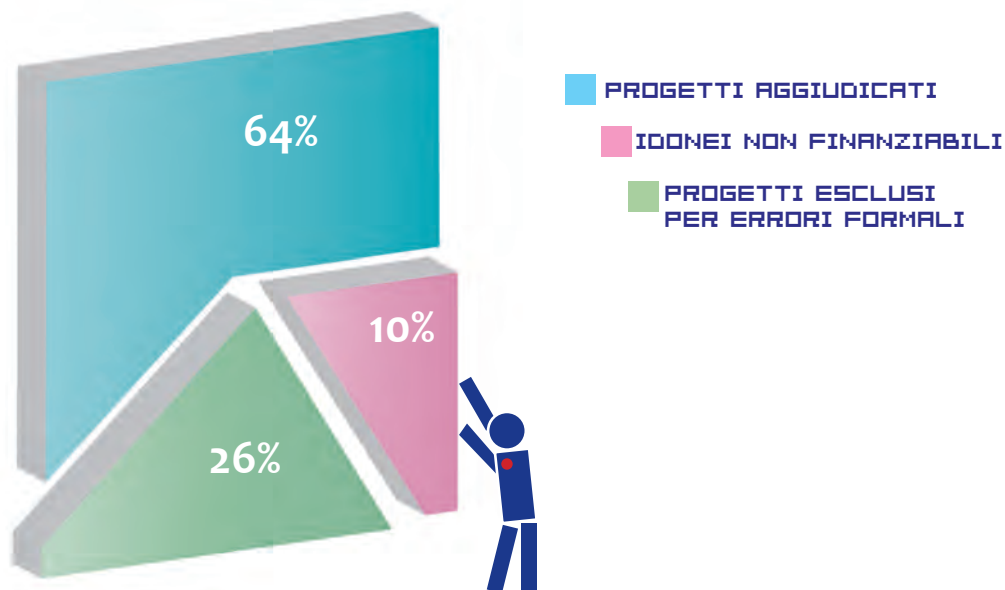


**Bando di Idee per la promozione del volontariato.** È l'occasione per le ODV di ideare e progettare attività che rispondendo ai bisogni incontrati nel territorio manifestino la specificità del volontariato, il valore aggiunto che esso porta alla comunità. Il bando, che sollecita particolarmente la creatività delle ODV, è stato pubblicato il 4 marzo 2013 con scadenza 5 aprile 2013. Ogni progetto prevede un budget massimo di € 2400.

I **19** progetti realizzati hanno coinvolto **71 soggetti partner** che, come previsto dal bando, hanno offerto gratuitamente il loro apporto. Si registra nel 2013 un notevole incremento nel numero dei partner, 42 nel 2012. I **volontari** coinvolti nella realizzazione dei progetti di promozione sono stati **464** per un impegno di **10.559 ore**, per oltre **25.000 destinatari**.

| PROGETTI BANDO DI IDEE PER LA PROMOZIONE<br>DEL VOLONTARIATO 2013 |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Richieste pervenute                                               | 31 |
| Progetti aggiudicati                                              | 20 |
| Progetti realizzati                                               | 19 |
| ODV che hanno vinto per la prima volta                            | 6  |
| Progetti idonei non finanziabili                                  | 3  |
| Progetti esclusi per errori formali                               | 8  |
|                                                                   |    |
| Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale                 | 12 |
| Soggetti attuatori non iscritti                                   | 8  |

# PROGETTI BANDO IDEE PROMOZIONE 2013



| SOGGETTI PARTNER PARTECIPANTI IN RETE<br>BANDO DI IDEE 2013 |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| ODV iscritte Registro regionale                             | 13        |
| ODV non iscritte                                            | 8         |
| TOTALE ODV                                                  | 21        |
| Terzo settore                                               | 16        |
| Altro: Profit                                               | 15        |
| Enti Pubblici: Scuole, Comuni, Enti                         | 19        |
| <b>TOTALE</b>                                               | <b>71</b> |

**Bando di formazione in settori specifici.** Dà la possibilità alle ODV di progettare, organizzare e realizzare attività di formazione specifica, adatta al proprio ambito di intervento. Oltre ad accompagnare le ODV che lo richiedano nella progettazione, il CSVSN mette a disposizione delle associazioni vincitrici la sala formazione della sua sede centrale e di Andria e le supporta anche nell'avvio e nella fase di realizzazione delle attività progettate. Ogni progetto prevede un budget massimo di € 2400.

| BANDO DI FORMAZIONE 2013                          |     |
|---------------------------------------------------|-----|
| Richieste pervenute                               | 54  |
| Progetti aggiudicati                              | 21  |
|                                                   |     |
| ODV che hanno vinto per la prima volta            | 9   |
|                                                   |     |
| Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale | 10  |
| Soggetti attuatori non iscritti                   | 11  |
|                                                   |     |
| Idonei non finanziabili                           | 16  |
| Progetti esclusi per errori formali               | 17  |
| Ore di lezione previste                           | 585 |

| SOGGETTI PARTNER PARTECIPANTI IN RETE<br>BANDO FORMAZIONE 2013 |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| ODV iscritte Registro regionale                                | 11        |
| ODV non iscritte                                               | 11        |
| TOT ODV                                                        | 22        |
| Altro                                                          |           |
| Terzo settore                                                  | 28        |
| Enti pubblici                                                  | 27        |
| <b>TOTALE</b>                                                  | <b>77</b> |

Il rapporto che il CSVSN coltiva con gli **organi di comunicazione** ha dato al volontariato locale nuove possibilità di promozione. Su iniziativa e con la collaborazione del CSVSN, a partire da novembre 2013 il network di **Telenorba** ha trasmesso **“Volontari si va in Onda”**: 9 puntate, ciascuna con un tema, per aprire uno squarcio sul volontariato, ascoltando la voce dei protagonisti, andando a vedere come operano e cosa li motiva, così da valorizzarne l’impegno e coinvolgere i cittadini nelle buone pratiche di cittadinanza attiva. Le puntate, che hanno visto protagoniste 24 ODV presenti su tutto il territorio, di 12 minuti ciascuna, sono andate in onda settimanalmente nei mesi di novembre, dicembre e gennaio. È possibile rivederle sul sito del CSVSN, nella sezione [tv.csvbari.com](http://tv.csvbari.com).

L’**autopromozione** della mission istituzionale è stata anche oggetto di un corso di formazione diretta su **“Pianificare e progettare un evento”**, in cui sono state trasmesse competenze e strumenti per organizzare e gestire un evento sociale, per assolvere agli obblighi legali e di sicurezza dei luoghi, per acquisire permessi e autorizzazioni amministrative. Vi hanno partecipato 25 volontari.

Procede, anche se lentamente, la realizzazione di una **Borsa sociale**, un progetto lanciato nel 2012 allo scopo di creare uno spazio virtuale, sul sito del CSVSN, in cui si possano incrociare il mondo del profit e il mondo del non profit. Un’espressione di tale incontro è stata nel 2013 l’iniziativa promossa da Coop Estense **“Una mano per la scuola”**: alcuni punti vendita Coop hanno ospitato sabato 7 e domenica 8 e sabato 14 e domenica 15 settembre le associazioni di volontariato, coordinate dai Centri di Servizio al Volontariato, per la raccolta di materiale

didattico da destinare alle famiglie in difficoltà. Nel territorio della ex provincia di Bari, l'evento è stato realizzato con la collaborazione del CSVSN che ha selezionato in base all'ambito di intervento le associazioni da coinvolgere, le ha informate e accompagnate negli incontri di preparazione e coordinate nelle quattro giornate in cui si è svolta la raccolta. Hanno partecipato all'iniziativa 25 associazioni.

### 3.8 Ricerca

I servizi e le azioni a favore delle ODV si consolidano grazie all'intensa attività di ricerca che il CSVSN svolge per conoscere il volontariato locale nel territorio in cui opera, indagarne le caratteristiche e soprattutto seguirne i cambiamenti.

Nel 2013 sono stati elaborati e diffusi i risultati della rilevazione condotta nel 2012 sui bisogni delle ODV (cfr. cap. 3.1).

Ricerca significa anche studio e aggiornamento su tutte le tematiche che riguardano il Terzo settore e i contesti in cui opera. Guardare il mondo del volontariato a 360 gradi è stato il tentativo messo in atto con l'ultima ricerca pubblicata a dicembre 2013 e intitolata **Il nuovo volto del volontariato** (Edizioni di Pagina, Bari).

Il lavoro è nato dal desiderio di tracciare un profilo del volontario della ex provincia di Bari, di fronte alle nuove sfide che oggi si trova ad affrontare; per questo la riflessione sulle associazioni locali si è inserita in una più ampia riflessione sul volontariato nazionale ed europeo, scoprendo sorprendenti comunanze tra le esperienze in atto e suggerimenti per il loro sviluppo. Davanti alla dissoluzione dello stato assistenziale tradizionale, ci si è interrogati sui nuovi modelli di welfare e sul ruolo che i volontari possono giocare in questo passaggio storico. Per la stessa ragione si riportano esempi dalla storia più o meno recente del nostro Paese e del nostro territorio in cui è evidente il nesso tra le esperienze di gratuità di alcuni uomini e la capacità di proposta culturale, sociale e persino politica che queste possono assumere. È la prima ricerca interamente realizzata con risorse umane del CSVSN. Sono state stampate 1000 copie del testo, scaricabile anche dal sito del Centro.







LA DIMENSIONE  
AMBIENTALE

L'uso assennato delle risorse è parte integrante delle azioni del CSVSN.

I consumi sono quelli legati all'attività di ufficio. Il personale adotta tutti gli accorgimenti necessari per il risparmio di **carta**: si utilizza la funzione fronte-retro per le fotocopie; quasi tutte le comunicazioni alle associazioni avvengono tramite posta elettronica, così come le comunicazioni interne; per gli appunti si utilizza carta già adoperata.

Il CSVSN è dotato del sistema di posta elettronica certificata (PEC): le ODV possono inviare via PEC anche i progetti con cui intendono partecipare ai bandi indetti dal CSV, evitando la stampa e la spedizione. Inoltre, si sensibilizzano le associazioni che utilizzano i servizi di stampa ad un uso responsabile delle risorse.

Il Centro effettua la **raccolta differenziata** di carta, plastica, vetro; presso la sede centrale e la sede di Andria vi è un apposito contenitore per i toner esausti, periodicamente ritirati da una ditta specializzata nella raccolta di rifiuti speciali e pericolosi.

### ***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.

Non vi è stato alcun infortunio sul lavoro. Nel 2013 sono stati svolti gli accertamenti sanitari preventivi e periodici di medicina del lavoro per dipendenti e collaboratori ai sensi del D.Lgs. 81/08. Il rappresentante legale del CSVSN e il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza partecipano periodicamente alla formazione sulla sicurezza. Il 9 ottobre il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) e la segretaria dell'Area comunicazione hanno partecipato al corso di Primo soccorso tenuto dagli operatori della centrale operativa 118 di Bari.







**GLI OBIETTIVI DI  
MIGLIORAMENTO**



## 5.1 Una nuova valutazione dei servizi

Il bilancio ha mostrato sinora cosa ha “prodotto” il lavoro del CSVSN nel 2013 con i fondi a disposizione per realizzare la mission dichiarata. A partire dalla scorsa edizione, parte di tale lavoro è divenuta oggetto di un monitoraggio più analitico i cui risultati permettono agli stakeholder di comparare costi e benefici delle azioni messe in campo dal Centro, e quindi di stimarne l’efficienza nei termini di valore sociale prodotto.

Si propone di esaminare più da vicino la situazione dei costi sostenuti dal CSVSN per le azioni di consulenza e di formazione diretta e indiretta, che meglio si prestano a una tale valutazione. Come si vedrà nelle tabelle, si mettono in relazione le risorse umane e il tempo impiegati per il servizio e i destinatari raggiunti: si rileverà una razionalizzazione delle risorse che può far apprezzare il valore dell’operato del Centro.

## CORSI DI FORMAZIONE DIRETTA ANNO 2013

|    | Titolo corso                                                       | Sede      | Periodo di svolgimento | N. Ore    |
|----|--------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------|-----------|
| 1  | ISCRIZIONE AL REGISTRO REGIONALE                                   | ANDRIA    | 07/03/2013             | 4         |
| 2  | VOLONTARIATO E ANIMAZIONE                                          | BARI      | 21-22/03/2013          | 8         |
| 3  | PROGETTO: DAL BUDGET ALLA RENTICONTAZIONE                          | BARI      | 11/04/2013             | 4         |
| 4  | PRIMO SOCCORSO CON DEFIBRILLATORE (BLS-D)                          | BARI      | 16/04/2013             | 5         |
| 5  | NORME IN MATERIA DI SICUREZZA: LA PREVENZIONE INCENDI PER ODV      | BARI      | 15-16/05/2013          | 8         |
| 6  | LA RACCOLTA FONDI PER LE ODV                                       | ANDRIA    | 22/05/2013             | 4         |
| 7  | PRIMO SOCCORSO CON DEFIBRILLATORE (BLS-D)                          | ANDRIA    | 04/06/2013             | 5         |
| 8  | LA COMUNICAZIONE SOCIALE                                           | BARI      | 25 - 26/06/2013        | 8         |
| 9  | INTERNET - PEC - FIRMA DIGITALE                                    | BARI      | 9-10-11-12/09/2013     | 16        |
| 10 | ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI RETI DI ODV                           | BARI      | 25-26/09/2013          | 8         |
| 11 | PRIMO SOCCORSO                                                     | PUTIGNANO | 09/10/2013             | 5         |
| 12 | PIANIFICARE E PROGETTARE UN EVENTO                                 | ANDRIA    | 22-23/10/2013          | 8         |
| 13 | LA GESTIONE DEI GRUPPI E LA LORO CONFLITTUALITÀ                    | ANDRIA    | 05-06/11/2013          | 8         |
| 14 | DONATORI DI TEMPO: COME CERCARE, TROVARE E FIDELIZZARE I VOLONTARI | BARI      | 26/11/2013             | 4         |
|    | <b>TOTALE</b>                                                      |           |                        | <b>95</b> |
|    | <b>Costo orario medio per partecipante</b>                         |           |                        |           |

| N. Partecipanti | N. Ore partecipante | Costo complessivo | Costo orario per partecipante | Note                   |
|-----------------|---------------------|-------------------|-------------------------------|------------------------|
| 12              | 48                  | € 6,00            | € 0,13                        |                        |
| 22              | 176                 | € 822,80          | € 4,68                        |                        |
| 29              | 116                 | € 205,70          | € 1,77                        |                        |
| 19              | 95                  | € 1.133,60        | € 11,93                       | Compreso costo manuali |
| 25              | 200                 | € 732,80          | € 3,66                        |                        |
| 26              | 104                 | € 360,80          | € 3,47                        |                        |
| 19              | 95                  | € 1.233,60        | € 12,99                       | Compreso costo manuali |
| 21              | 168                 | € 822,80          | € 4,90                        |                        |
| 16              | 256                 | € 1.432,00        | € 5,59                        |                        |
| 18              | 144                 | € 0,00            | € 0,00                        |                        |
| 20              | 100                 | € 1.076,00        | € 10,76                       |                        |
| 25              | 200                 | € 536,40          | € 2,68                        |                        |
| 15              | 120                 | € 749,60          | € 6,25                        |                        |
| 5               | 20                  | € 260,00          | € 13,00                       |                        |
| <b>272</b>      | <b>1842</b>         | <b>€ 9.372,10</b> |                               |                        |
|                 |                     |                   | <b>€ 6,15</b>                 |                        |

## CORSI DI FORMAZIONE INDIRETTA ANNO 2013

| ODV                                 | Titolo del progetto                                                                                                     | N. Destinatari previsti |
|-------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| AGE TRANI ASSOCIAZIONE GENITORI     | Orizzonte Famiglia (Educare per educarsi)                                                                               | 25                      |
| ALZHEIMER PUTIGNANO                 | Volontari per l'Alzheimer                                                                                               | 25                      |
| ANTEAS TRANI                        | Per esserti vicino - Percorso di sensibilizzazione e formazione sulla legge n° 6 del 2004, l'amministratore di sostegno | 25                      |
| VIP VIVIAMOINPOSITIVO               | Il Sorriso è una cosa seria                                                                                             | 25                      |
| DEAFBOOK ITALIA                     | L'integrazione tra sordi e udenti attraverso i nuovi social media                                                       | 25                      |
| DELFINO BLU                         | Oltre l'in-differenza                                                                                                   | 16                      |
| DEMETRA                             | Anima la Vita                                                                                                           | 20                      |
| DON TONINO BELLO                    | Diversa_Mente_In Forma                                                                                                  | 20                      |
| ECO ENTE PER LA COMUNICAZIONE UMANA | Il Volontario consapevole conoscere se stesso per aiutare l'altro                                                       | 25                      |
| IL MIO PAESE                        | La comunicazione nell'età evolutiva                                                                                     | 20                      |
| INACHIS BITONTO                     | Sentieri in poppa                                                                                                       | 20                      |
| INGEGNERIA SENZA FRONTIERE          | Corso di cooperazione 2013                                                                                              | 25                      |
| L'ABBRACCIO                         | Devianza minorile e accoglienza: istruzioni per l'uso                                                                   | 25                      |
| L'ASINO CHE VOLA                    | Formare per aiutare: strategie educative nei disturbi comportamentali                                                   | 25                      |

| N. Aspiranti volontari | Frequentanti effettivi | N. Ore | Costo      | N. Ore partecipante | Costo orario per partecipante |
|------------------------|------------------------|--------|------------|---------------------|-------------------------------|
| 5                      | 22                     | 27     | € 2.298,00 | 594                 | € 3,87                        |
| 13                     | 24                     | 24     | € 2.030,02 | 576                 | € 3,52                        |
| 10                     | 24                     | 32     | € 2.300,00 | 768                 | € 2,99                        |
| 10                     | 25                     | 24     | € 2.059,72 | 600                 | € 3,43                        |
| 18                     | 17                     | 32     | € 2.233,28 | 544                 | € 4,11                        |
| 5                      | 25                     | 32     | € 2.300,00 | 800                 | € 2,88                        |
| 6                      | 18                     | 27     | € 2.295,26 | 486                 | € 4,72                        |
| 5                      | 23                     | 32     | € 2.276,00 | 736                 | € 3,09                        |
| 15                     | 25                     | 27     | € 2.116,93 | 675                 | € 3,14                        |
| 10                     | 22                     | 30     | € 2.299,94 | 660                 | € 3,48                        |
| 8                      | 20                     | 32     | € 2.274,00 | 640                 | € 3,55                        |
| 22                     | 25                     | 32     | € 1.120,00 | 800                 | € 1,40                        |
| 10                     | 25                     | 15     | € 2.299,93 | 375                 | € 6,13                        |
| 10                     | 24                     | 32     | € 2.278,54 | 768                 | € 2,97                        |

## CORSI DI FORMAZIONE INDIRETTA ANNO 2013

| ODV                               | Titolo del progetto                                                                                                                                                                               | N. Destinatari previsti |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|
| LIRH PUGLIA                       | Dalla conoscenza alla formazione per gestire adeguatamente le malattie rare                                                                                                                       | 25                      |
| L'ONDA PERFETTA                   | La rosa di Atacama - Corso per mediatori interculturali                                                                                                                                           | 25                      |
| PARTECIPARLANDO                   | Le relazioni interpersonali e la comunicazione nell'era digitale                                                                                                                                  | 25                      |
| PROGETTO MONDIALITÀ               | Solidarietà e cooperazione corso per operatori di volontariato internazionale                                                                                                                     | 25                      |
| PSICOLOGI PER I POPOLI BARI E BAT | Il modello teorico-operativo di “PSICOLOGI PER I POPOLI”: la psicologia dell'emergenza per il sostegno alle famiglie degli scomparsi e delle vittime di incidenti maggiori e di calamità naturali | 18                      |
| UNIVOC BARI                       | Cucinare e mangiare consapevolmente                                                                                                                                                               | 12                      |
| XIAO YAN RONDINE CHE RIDE         | Tempo della vacanza come tempo del dono                                                                                                                                                           | 20                      |
| <b>TOTALE</b>                     |                                                                                                                                                                                                   | <b>471</b>              |
|                                   |                                                                                                                                                                                                   |                         |

| N. Aspiranti volontari | Frequentanti effettivi | N. Ore     | Costo              | N. Ore partecipante | Costo orario per partecipante |
|------------------------|------------------------|------------|--------------------|---------------------|-------------------------------|
| 10                     | 25                     | 23         | € 2.298,97         | 575                 | € 4,00                        |
| 8                      | 25                     | 32         | € 2.151,28         | 800                 | € 2,69                        |
| 18                     | 25                     | 18         | € 2.300,00         | 450                 | € 5,11                        |
| 13                     | 25                     | 32         | € 2.300,00         | 800                 | € 2,88                        |
| 8                      | 17                     | 20         | € 2.064,00         | 340                 | € 6,07                        |
| 7                      | 11                     | 32         | € 2.299,95         | 352                 | € 6,53                        |
| 10                     | 21                     | 30         | € 2.270,00         | 630                 | € 3,60                        |
| <b>221</b>             | <b>468</b>             | <b>585</b> | <b>€ 45.865.82</b> | <b>12.969</b>       | <b>€ 4,84</b>                 |
|                        |                        |            |                    |                     |                               |

Le ore di formazione diretta erogate nel 2013 sono state **n.1842** per partecipante.

La scarsa partecipazione al corso “Donatori di tempo: come cercare, trovare e fidelizzare i volontari” ha influito negativamente sul totale dei partecipanti e, quindi, sul costo orario medio per partecipante; anche se quest’ultimo è comunque inferiore di circa il 50% rispetto ai costi medi di mercato (tra **€ 11,00** e **€ 20,00**). I corsi di “Primo soccorso” hanno costi più alti rispetto agli altri, essendo costi standardizzati e imposti dalla Centrale 118 di Bari e comprendenti il costo del materiale didattico, comunque al di sotto delle tariffe di mercato.

Il corso “Organizzazione e gestione di reti di ODV” e “Iscrizione al Registro Regionale” (con il solo riconoscimento delle spese di viaggio) non hanno avuto costi perché realizzati con risorse interne al CSVSN.

I corsi di “Primo soccorso” sono a numero chiuso (n.20) per cui non è possibile nel giorno di svolgimento poter sostituire chi non si presenta, senza aver avvisato il Centro.

La flessione dei partecipanti al corso “Donatori di tempo: come cercare, trovare e fidelizzare i volontari” e al corso “Iscrizione al Registro Regionale”, denota ancora una scarsa attenzione alle problematiche relative alla gestione e organizzazione delle ODV; manca una cultura organizzativa responsabile, che tenga conto dei soci dell’ODV, che li impegni in progetti concreti, che tenga viva la motivazione iniziale e quindi rafforzi il rapporto tra il volontario e la governance dell’associazione.

Le stesse considerazioni valgono per la formazione indiretta che ha mobilitato ben 468 volontari con un costo medio di **€ 4,84**.

Nel valutare l’efficienza e l’efficacia del lavoro svolto dai consulenti, si può osservare che i costi sono inferiori rispetto al mercato privato dove le tariffe si aggirano intorno ai **150/200 €** orarie, senza tralasciare che il consulente per il centro svolge anche l’attività di approfondire e scrivere pareri sulle novità legislative, di collaborare alla pubblicazione della collana “Opera - Strumenti del volontariato” e di tenere dei seminari di formazione nei settori di competenza professionale.

Nell’esaminare il valore sociale costantemente prodotto dal centro, si deve soprattutto sottolineare che la valutazione delle sue azioni ha come parametri di riferimento lo sviluppo e la crescita della capacità di produrre beni relazionali, non quantificabili, che la solidarietà genera.

## CONSULENZA

| Consulenza                | N. consulenze | N. ODV     | Tempo complessivo consulenze (min) | Tempo medio impiegato (min) | Tempo complessivo in ore | Costo (€)          |
|---------------------------|---------------|------------|------------------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------|
| Legale                    | 289           | 246        | 9734                               | 34                          | 162,23                   | 16.737,07          |
| Amministrativa contabile  | 112           | 109        | 2655                               | 24                          | 44,25                    | 4.565,22           |
| Progetti e bandi          | 260           | 254        | 12035                              | 46                          | 200,58                   | 17.049,10          |
| Grafica e immagini        | 114           | 114        | 6425                               | 56                          | 107,08                   | 9.101,68           |
| Iscrizione al Reg. reg.   | 98            | 85         | 2720                               | 28                          | 45,33                    | 3.853,05           |
| Area Web                  | 2             | 2          | 120                                | 60                          | 2,00                     | 170,00             |
| Organizzazione eventi     | 2             | 2          | 120                                | 60                          | 2,00                     | 170,00             |
| <b>Totale</b>             | <b>877</b>    | <b>812</b> | <b>33809</b>                       | <b>39</b>                   | <b>563,45</b>            | <b>€ 51.646,11</b> |
| <b>Costo medio orario</b> |               |            |                                    |                             |                          | <b>€ 91,66</b>     |

## 5.2 Valutazione complessiva e obiettivi futuri

Servizi e azioni sono oggetto di un costante monitoraggio. I grafici relativi alla qualità e alla quantità dei servizi e delle azioni vengono riportati nella “Relazione Attività del CSV San Nicola – Monitoraggio dei servizi erogati – Rilevazione qualità percepita”, redatta annualmente.

Il valore medio del grado di soddisfazione espresso dai fruitori dei servizi nel 2013 – valore che indica il livello di qualità complessivo degli stessi – è pari a **8,95**: cresce rispetto all’8,83 del 2012, segno che l’obiettivo di mantenere alto il livello di qualità nonostante la contrazione delle risorse è stato raggiunto.

| VALUTAZIONE MEDIA COMPLESSIVA   | 2013        |
|---------------------------------|-------------|
| CONSULENZA                      | 9.5         |
| FORMAZIONE DIRETTA              | 8.9         |
| FORMAZIONE INDIRETTA            | 8.8         |
| SERVIZI TIPOGRAFICI             | 9.4         |
| VOLONTARIATO IN PIAZZA          | 9.2         |
| VOLONTARIATO IN SPIAGGIA        | 9.2         |
| MEETING DEL VOLONTARIATO 2013   | 8.4         |
| HAPPENING DEL VOLONTARIATO      | 9.2         |
| CONVEGNI                        | 9.3         |
| GRAFICA E IMMAGINE              | 9.8         |
| NEWSLETTER “CORRISPONDENZE”     | 8.3         |
| “NELLA DIMORA”                  | 7.6         |
| SITO INTERNET “www.csvbari.com” | 7.9         |
| LOGISTICA                       | 9.8         |
| <b>TOTALE</b>                   | <b>8.95</b> |



Tuttavia, garantire un'elevata **qualità** dei servizi resta la sfida principale a cui il CSVSN deve far fronte per accompagnare la crescita delle ODV. Su questa scia si pone l'obiettivo di tradurre sempre più in **azioni di accompagnamento** l'erogazione diretta dei servizi. Le ODV che si avvalgono del supporto continuato del CSVSN nella gestione dell'associazione o nella progettazione, e in tutti gli aspetti implicati in tali azioni, sono quelle che maturano un'autonomia maggiore e una presenza più incidente nel territorio. Ciò comporta da parte del CSVSN l'impegno a un'attenzione crescente alla singola ODV e una sinergia sempre più stretta tra le Aree di intervento, a partire dall'affinamento della modalità di rilevazione dei dati relativi alle ODV che usufruiscono dei servizi in maniera continuativa.

Un'altra grande sfida si pone nell'ambito della **formazione**: le stesse associazioni hanno chiesto di pensare a una modalità diversa, più vicina alle loro esigenze, prima fra tutte la mancanza di tempo. Il cambiamento suggerito dalle ODV può diventare un'occasione di innovazione grazie all'utilizzo delle nuove tecnologie: l'obiettivo del CSVSN è di proporre in via sperimentale la formazione a distanza (FAD) per soddisfare l'esigenza dei volontari di ottimizzare i tempi e non rinunciare alle occasioni di formazione che ritengono preziose. Tuttavia, si è pensato ad una formula mista poiché alcune tematiche hanno bisogno di momenti laboratoriali e di esercitazioni guidate. Un incontro di sintesi, guidato dai consulenti del Centro, con tutti i partecipanti ai corsi – ad esempio una giornata di confronto e di convivialità permetterebbe di mantenere il rapporto personale da cui un percorso formativo non può prescindere.

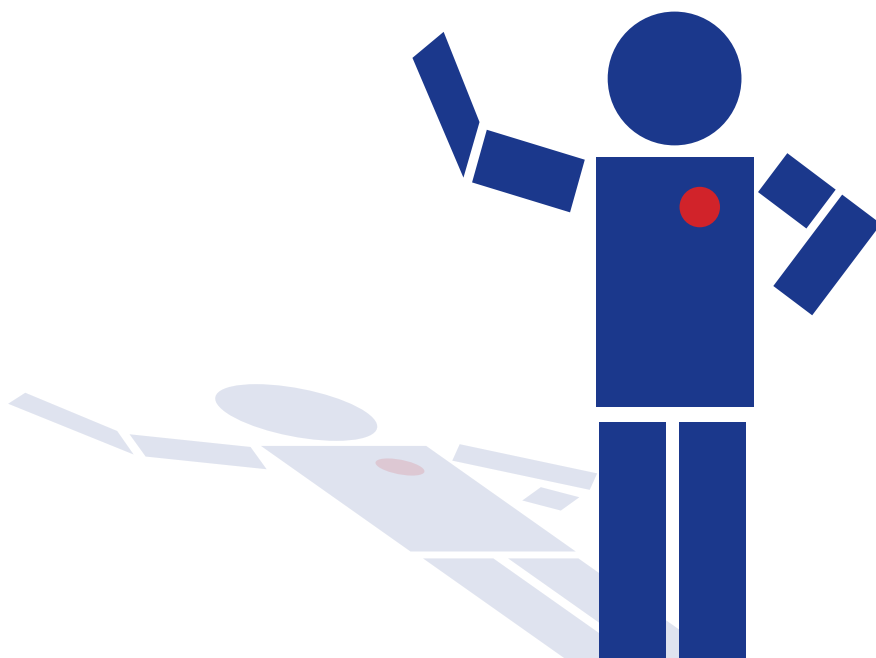
Sulla base del numero elevato di partecipanti alle manifestazioni di promozione del volontariato organizzate dal CSVSN, si pone l'obiettivo di rendere le associazioni sempre più protagoniste di tali eventi affinché la loro creatività sia occasione di **autopromozione**. Si continuerà a favorire il coinvolgimento degli **studenti** – molti sono stati raggiunti dagli operatori presso gli Sportelli nelle scuole e all'Università e sono una parte fondamentale nella realizzazione del Meeting del Volontariato – che rappresentano uno sprone per le associazioni a rendere la loro proposta educativa più accattivante ed efficace.

Formare e preparare i volontari a **lavorare in rete** e accompagnare e sostenere le associazioni nella programmazione, gestione e rendicontazione dei **progetti** sviluppati, si confermano obiettivi importanti anche per il 2014. Si continuerà, inoltre, a incoraggiare le associazioni a lanciarsi nella progettazione europea, oltre che a raccogliere tutte le occasioni di finanziamento offerte al settore non profit.

La sfida forse più decisiva per il 2014 riguarda le **azioni regionali**: con i CSV della regione si è avviato un percorso di unificazione di alcuni servizi – che prevede una fase preliminare di programmazione e organizzazione – nell'ottica della razionalizzazione delle risorse ma anche di un arricchimento che il lavoro comune può portare.

Un imprescindibile punto di lavoro – che riguarda trasversalmente tutti gli obiettivi formulati – resta la **promozione del ruolo culturale del volontariato**, come nuovo modello di economia

sociale. La ricerca pubblicata dal CSVSN nel 2013 sul nuovo volto del volontariato ha mostrato che le sfide del presente, a partire dalla dissoluzione dei modelli tradizionali di welfare, chiamano i volontari ad un nuovo protagonismo nella società. A questo il CSVSN mira, utilizzando i mezzi a disposizione e coinvolgendo tutti gli attori del territorio.





Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola"  
Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124  
Numero Verde 800 11 31 66  
Tel: 080/5640817 - 080/5648857 Fax: 080/5669106  
e-mail: [info@csvbari.com](mailto:info@csvbari.com)  
web: [www.csvbari.com](http://www.csvbari.com)

Foto di:  
Roberta Franco