

...in viaggio da 10 anni



Bilancio Sociale 2014

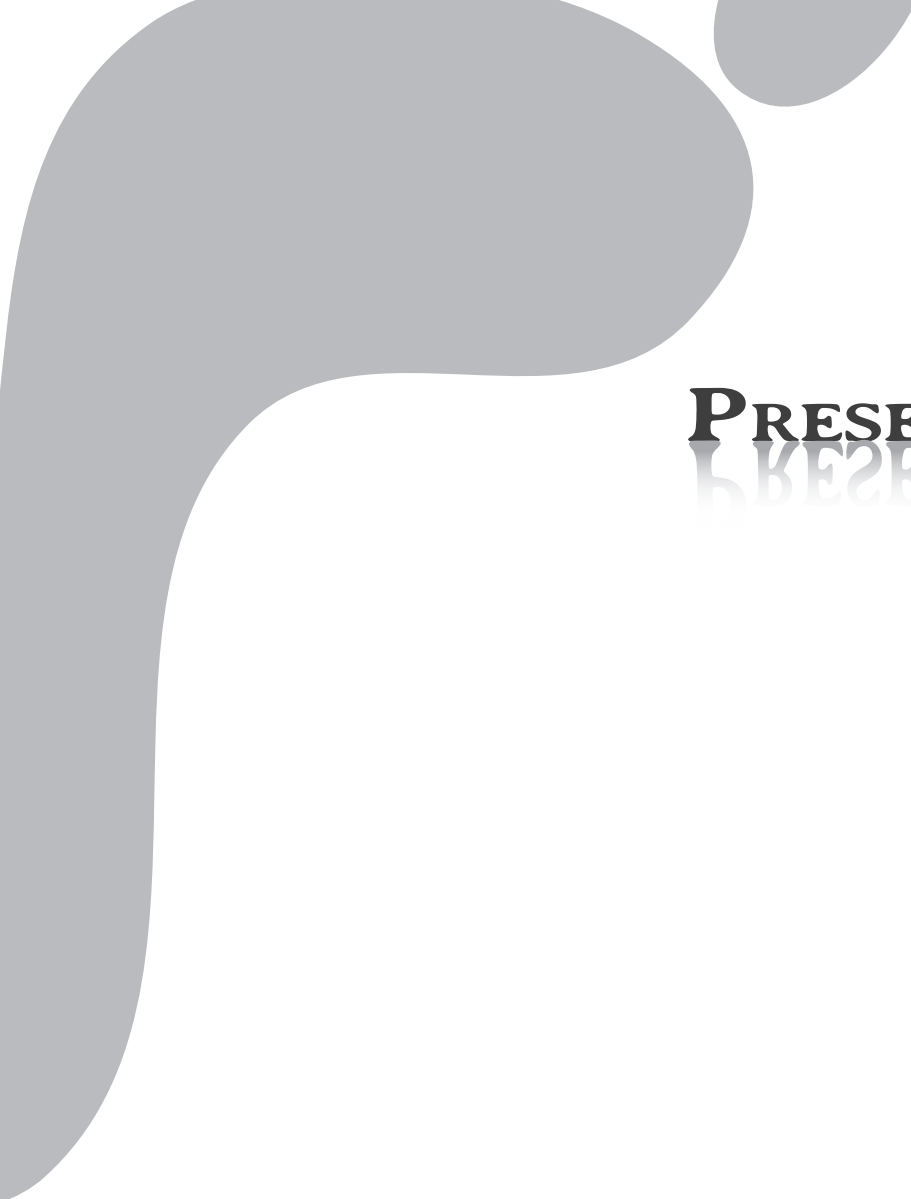
CENTRO DI SERVIZIO AL VOLONTARIATO SAN NICOLA





INDICE

Presentazione	6
Nota metodologica.....	10
1. L'identità	16
1.1 Cosa sono i CSV.....	17
1.2 Il CSV “San Nicola”	18
1.3 La mission e le strategie.....	20
1.4 Gli stakeholder.....	21
1.5 Il volontariato in Terra di Bari.....	24
1.6 I bisogni del territorio secondo le OdV.....	25
1.7 I soci e il sistema di governo	26
1.8 La struttura organizzativa e le risorse umane.....	33
1.9 I sistema di relazioni e la partecipazione a reti	36
1.10 La dimensione ambientale	36
2. La dimensione economica	40
3. La dimensione sociale.....	52
3.1 Analisi dei bisogni delle OdV.....	53
3.2 I processi di gestione del CSVSN	54
3.3 Le azioni per il volontariato locale.....	57
3.4 Erogazione diretta dei servizi	59
3.5 Accompagnamento nello sviluppo delle singole OdV.....	69
3.6 Accompagnamento nello sviluppo di reti	71
3.7 Promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale	72
3.8 Le azioni regionali.....	78
4. Gli obiettivi di miglioramento.....	82
4.1 Verso una nuova valutazione dei servizi.....	83
4.2 Valutazione complessiva e obiettivi futuri.....	92



PRESENTAZIONE

PRESENTAZIONE

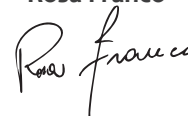
Il 2014 è stato per tutti noi, soci, Consiglio direttivo, collaboratori e volontari, un anno particolarmente significativo. A dicembre, infatti, è stato celebrato il decennale dell'inizio delle attività del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola", e l'occasione festiva ci ha spinti a tirare le somme del lavoro svolto in questi anni. Molti degli obiettivi prefissati sono stati raggiunti, molti altri ancora saranno da raggiungere. Quello che ha sempre mosso la nostra opera, tuttavia, è stato sempre il contatto diretto e la comunicazione costante con le associazioni di volontariato: non solo senza di esse il CSV non avrebbe ragion d'essere, ma sono i volontari stessi, dal basso, con le loro proposte, con le loro iniziative personali, con i loro bisogni a muovere le azioni del CSV. I passi compiuti dal CSV in questi dieci anni sono stati percorsi non da un ente, ma da persone singole, insieme, che si accompagnano vicendevolmente e sono mosse in maniera per nulla scontata da spirito di solidarietà e gratuità.

La presente edizione del Bilancio sociale, giunto al suo sesto anno di pubblicazione, intende rispecchiare fin nel progetto grafico questi intenti. Le impronte del cammino compiuto sono le stesse che vedremo in ogni pagina e rappresentano i passi che intendiamo compiere con le associazioni anche in futuro, mettendo i volontari sempre più in condizione di esprimere la propria individualità e il proprio protagonismo. L'iniziativa della "Notte dei Talenti", a conclusione dell'Happening del Volontariato di Andria, ha permesso ai giovani partecipanti di conoscere più da vicino il mondo del volontariato ed è stato trampolino di lancio per la promozione della cultura della solidarietà anche tra i giovanissimi. La formazione dei volontari è stata arricchita dall'introduzione della Formazione A Distanza (FAD), che ha permesso a chiunque avesse un pc di poter seguire le lezioni direttamente da casa, e dal decentramento dei corsi di formazione, che ha raggiunto i volontari nei loro comuni. Oltre al consolidamento dei rapporti con le associazioni del territorio di competenza, attraverso le azioni regionali il CSV si è anche aperto alle collaborazioni con gli altri Centri della Puglia: uno degli esiti, tra i tanti, è stata la nascita di una nuova rivista online, di più ampio respiro.

I protagonisti assoluti di questi dieci anni di cammino, insomma, sono i volontari. A loro e a tutti i portatori di interesse del CSV è dedicato questo Bilancio sociale, perché rappresenti uno strumento per perseguire insieme nella strada comune tracciata in questi dieci anni. A loro e a tutti coloro che hanno favorito e sostenuto questo percorso va il nostro ringraziamento.

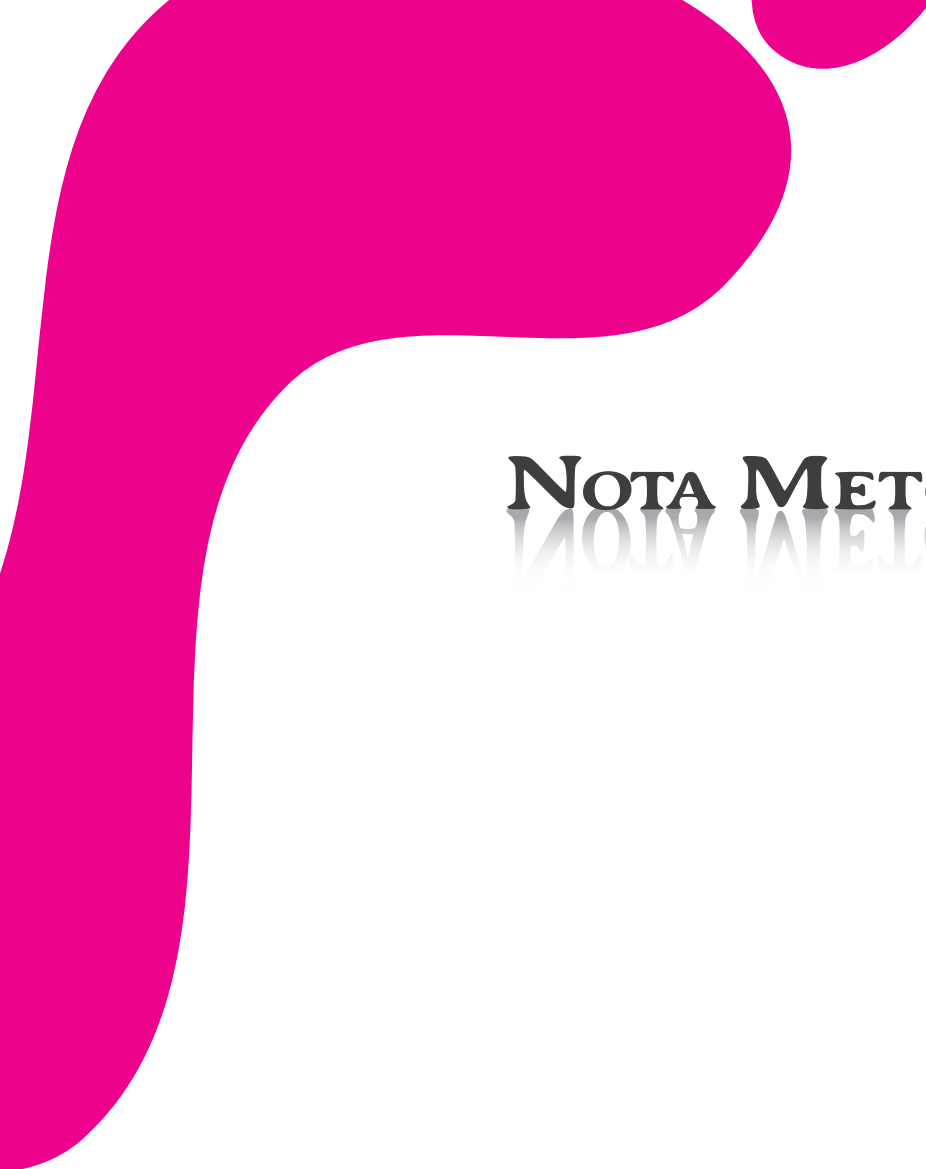
Il presidente

Rosa Franco









NOTA METODOLOGICA

Rendicontare sui fatti: ***il Bilancio sociale dei Centri di Servizio al Volontariato***

I Centri di Servizio al Volontariato sono nati per servire, ossia sostenere, qualificare e accompagnare le Organizzazioni di Volontariato (OdV) nel territorio in cui operano. Tale compito è possibile grazie a fondi erogati dalle Fondazioni di origine bancaria, come prescrive la legge 266/91. La pubblicazione di un Bilancio sociale serve, per questo, a rendere conto dell'uso dei fondi a tutti i portatori di interesse, o stakeholder, del CSV "San Nicola" (CSVSN), ossia i soggetti direttamente o indirettamente coinvolti nella sua opera. Non solo: al di là della dimensione economica, il Bilancio sociale si rivela valido strumento per **esaminare e valutare l'opera del CSVSN dal punto di vista del valore sociale prodotto**. Lo scopo dei CSV, infatti, non è ottenere profitti economici, ma conseguire gli obiettivi prefissati. Agli stakeholder quindi spetta il compito di valutare il buon impiego delle risorse, non solo finanziarie, in relazione agli obiettivi, e insieme giudicare il valore che in termini sociali l'opera porta. Chiaramente questo non è possibile senza lo stretto legame che il CSVSN ha con le associazioni di volontariato. Solo procedendo insieme in un cammino di crescita e di dono di sé è possibile operare nel migliore dei modi, perseguendo la via dell'educazione alla gratuità che è lo scopo dell'opera del Centro.

Come il CSVSN elabora il Bilancio sociale

L'elaborazione del Bilancio sociale coinvolge tutte le aree del Centro e gli stakeholder interni ed esterni. Il Consiglio direttivo dispone la pubblicazione del Bilancio sociale, dopodiché il direttore del Centro costituisce e dirige un gruppo di lavoro interno, composto da: coordinatore e dipendente dell'Area Progetto Ricerca e Qualità (PRQ), segretaria amministrativa, grafico e redattore. Tale gruppo procede alla raccolta dei dati che provengono da tutte le aree del Centro, li elabora e si occupa della stesura definitiva, avvalendosi dell'aiuto degli stakeholder e dei suggerimenti emersi dai questionari di valutazione somministrati alle OdV. La prima bozza del documento viene sottoposta al vaglio del Consiglio direttivo e, dopo la sua approvazione, si procede con la pubblicazione, la stampa e la distribuzione.

Il periodo di riferimento

Il Bilancio sociale del CSVSN è redatto annualmente: la presente è la **sesta edizione, riferita all'anno 2014**.

Gli strumenti impiegati

Per l'elaborazione del Bilancio sociale vengono utilizzati:

- i **questionari di valutazione** della precedente edizione del Bilancio sociale, somministrati ai soci del CSVSN e alle OdV
- il **database gestionale** curato dall'Area PRQ, contenente tutte le informazioni sulle OdV della ex provincia di Bari
- la **relazione annuale**, in cui sono riportati i risultati dell'attività di monitoraggio dei servizi erogati e di rilevazione della qualità percepita dagli utenti
- la **relazione di missione**, rivolta agli organi sociali del Centro, che accompagna il bilancio consuntivo annuale
- due **modelli di riferimento metodologico**: le *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit*, uno studio realizzato nel 2010 dall'Agenzia delle ON-LUS in collaborazione con ALTIS (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 nel 2006 da CSVnet. La suddivisione dei contenuti del presente Bilancio, infatti, è quella suggerita da CSVnet.

Pubblicazione e diffusione

La pubblicazione del Bilancio sociale è annunciata sul sito www.csvbari.com e dalla newsletter settimanale “Corrispondenze”. Il documento è poi disponibile presso la sede del CSVSN, presso gli Sportelli del Volontariato e distribuito in occasione di convegni, eventi, manifestazioni pubbliche organizzati dal Centro o a cui esso partecipa. È presente anche in formato .pdf, consultabile e scaricabile dal sito del CSVSN.

Novità dell'edizione 2014

La presente edizione del Bilancio sociale contiene alcune novità. La sezione relativa alla **dimensione sociale**, considerata l'anima stessa del documento, testimonia come il CSVSN si faccia realmente compagno di cammino per le associazioni. Il Centro, quindi, non si limita a erogare i servizi, ma cura singolarmente ciascuna OdV in ogni aspetto, proponendo percorsi mirati e andando incontro alle esigenze espresse.

Al secondo capitolo, intitolato "La dimensione economica", è stato aggiunto un **paragrafo contenente la Relazione dei revisori dei conti**. Nel terzo capitolo, "La dimensione sociale", è stato aggiunto un **paragrafo sulle Azioni regionali**. Nell'ultimo capitolo è stata consolidata la **valutazione del valore sociale**, avviata in via sperimentale due anni fa.

Un particolare occhio di riguardo è stato posto alla **veste grafica**, che intende richiamare i passi percorsi dal CSVSN in questi dieci anni di attività in cammino con associazioni e volontari; i colori delle impronte sono quelli delle varie Aree del Centro.







PRIMO CAPITOLO

L'IDENTITÀ

1.1 Cosa sono i CSV

I Centri di Servizio per il Volontariato nascono per essere al servizio delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e, allo stesso tempo, sono da queste gestiti, secondo il principio di autonomia del volontariato che la legge 266/91 ha inteso affermare. Gli utenti a cui si rivolgono sono, oltre alle OdV iscritte e non iscritte nei Registri regionali, i **volontari attivi** in Italia – **825.955** nelle Organizzazioni di Volontariato iscritte ai registri regionali (Istat 2003), che vanno però collocati nel più ampio contesto dei **4.758.622** volontari presenti nelle istituzioni non profit (Istat, Censimento Non Profit 2011) – e qualsiasi cittadino che a essi si rivolga per avere informazioni sul volontariato o per costituire un’Organizzazione di Volontariato.

I CSV sono presenti in tutte le regioni italiane. Sono finanziati per legge dalle Fondazioni di origine bancaria.

L’88% della base associativa dei CSV è costituita da **8.720 OdV**. Se si considerano poi le associazioni di II livello e le reti di associazioni socie dei CSV, il numero complessivo di OdV che partecipano direttamente o indirettamente alla loro governance è pari a **25.138**, che rappresentano complessivamente circa il 52% del volontariato in Italia.

Secondo quanto precisato all’art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell’ottobre 1997, i Centri di Servizio al Volontariato:

- 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 a organizzazioni di volontariato;
- d) **offrono** informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

A ciascuno di questi compiti corrisponde una specifica Area di intervento attorno alle quali i CSV organizzano i propri servizi. Si tratta delle aree di Promozione, Consulenza, Formazione, Comunicazione, Ricerca e documentazione.

Per il finanziamento delle attività svolte dai centri di servizio la legge prevede la costituzione di un “Fondo speciale” presso le Regioni, alimentato da un quindicesimo degli utili delle Fondazioni bancarie. 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. A seguito dell’istituzione dei CSV, il Co.Ge., secondo l’art. 2 del suddetto decreto ministeriale:

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

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

1.2 Il CSV “San Nicola”

Nel 2014 il CSVSN ha festeggiato i suoi dieci anni di attività; dal 2004, infatti, l’omonima Associazione di Promozione Sociale gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la ex provincia di Bari, iscritta nell’albo regionale delle APS con il n° 92. Impiegando le risorse provenienti dalle Fondazioni bancarie ed erogate dal Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato della Puglia (Co.Ge. Puglia), il CSVSN offre gratuitamente a tutte le OdV, iscritte e non iscritte al Registro generale della Regione Puglia, servizi di promozione, formazione, consulenza, comunicazione, ricerca e logistica. Lo scopo delle azioni del CSVSN è la crescita delle OdV, l’esaltazione del loro protagonismo e la promozione della cultura della gratuità e della solidarietà, che sono origine e scopo del volontariato e fattori di miglioramento della qualità della vita e di sviluppo dell’intera comunità.

**2002**

Nasce l'Associazione di promozione sociale "Centro di Servizio al Volontariato San Nicola" (CSVSN).

**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.

Presso la Fiera del Levante si inaugurano i lavori della prima edizione del *Meeting del Volontariato*.

Viene pubblicata la prima "Carta dei Servizi".

**2007**

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.

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

**2011**

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

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

Aprire lo "Sportello per il Volontariato" presso l'Ateneo di Bari.

**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.

**2014**

Il CSVSN festeggia i dieci anni di attività.

1.3 La mission e le strategie

Secondo quanto affermato nello statuto e in linea con la legge 266/91, il CSVSN nasce per **promuovere, supportare, qualificare il volontariato** del territorio in cui opera, dando rilievo ai 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.

Ecco i suoi obiettivi:

diffondere la cultura della gratuità e della sussidiarietà;

sviluppare le competenze delle OdV nel campo della governance, dell'organizzazione, della progettazione e della realizzazione delle loro attività;

favorire le reti tra le OdV e i rapporti tra le associazioni, Regione ed enti locali;

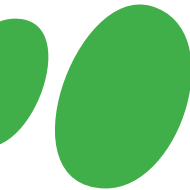
incrementare il coinvolgimento e la partecipazione delle OdV del territorio alla realizzazione e la programmazione del Welfare locale, favorendone la partecipazione e i piani sociali di zona;

coniugare il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.

Negli ultimi tempi è cambiato l'ambito di riferimento del mondo del volontariato e quindi anche del Centro di Servizio. La programmazione ha avuto come priorità il confermare e consolidare il ruolo del Centro, attuando una gestione basata su principi di qualità, perseguiti con efficacia ed efficienza.

Le strategie, cioè le azioni finalizzate al raggiungimento di tali obiettivi, sono state:

- * necessità di investire in azione di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà, di comunicazione e di diffusione delle esperienze e dei valori del volontariato con strumenti e modalità adeguati e qualificati;
- * necessità di realizzare iniziative, percorsi, progetti di promozione del volontariato nel mondo giovanile;
- * necessità di rafforzare la capacità, le competenze e la consapevolezza del volontariato per incidere e per promuovere cambiamenti nelle comunità e svolgere in pienezza il ruolo politico e culturale del volontariato;

- 
- * necessità di promuovere e sostenere processi formativi rivolti al ruolo e alla partecipazione sia dei dirigenti delle OdV sia di tutti i volontari;
 - * necessità di promuovere e sostenere la capacità del volontariato di costruire reti di collaborazione a livelli orizzontali e verticali con sistemi innovativi e inclusivi.

Accanto alle strategie programmate nel piano operativo, il CSVSN mette in atto altre strategie (in corso d'opera) legate alle necessità che emergono di volta in volta. Accompagnare le associazioni in percorsi personalizzati, cercando di superare definitivamente il rapporto tra erogatore e destinatario dei servizi in favore di un rapporto più mirato alla crescita delle OdV, è una delle strategie fondamentali, dettata anche dalla richiesta, più impellente negli ultimi due anni, delle stesse associazioni.

Il CSVSN, al passo con i tempi, ha come obiettivi l'ottimizzazione e il contenimento dei costi, senza rinunciare a una gestione basata sui principi di qualità dichiarati nella sua Carta dei servizi. Nelle scorse edizioni delle manifestazioni di piazza, per esempio, il coinvolgimento sempre più attivo delle OdV nell'animazione delle iniziative ha permesso di esaltare il protagonismo del singolo volontario, con un coinvolgimento maggiore delle associazioni nell'ambito degli eventi a loro dedicati, e ha consentito un notevole abbattimento dei costi.

1.4 *Gli stakeholder*

Gli stakeholder, o portatori di interesse, sono i soggetti (singoli, gruppi, organizzazioni) coinvolti o semplicemente interessati all'attività del CSVSN. Il Bilancio sociale è indirizzato proprio a loro, affinché verifichino la coerenza delle azioni con la mission e l'impatto sul territorio. Gli stakeholder si dividono in interni, che concorrono direttamente al governo del CSVSN, ed esterni, i destinatari diretti e indiretti delle azioni del Centro e quanti intrattengono relazioni significative con esso.

Stakeholder interni

a. Organizzazioni socie

Con le 56 associazioni coinvolte nell'elaborazione delle linee programmatiche del CSVSN vige un rapporto di massima trasparenza.

b. Risorse umane

Il personale: considerati la risorsa principale del CSVSN, i dipendenti del Centro, nella sede centrale di Bari e nello Sportello operativo di Andria, quotidianamente recepiscono e rispondono alle esigenze delle OdV.

I volontari: il CSVSN si avvale della collaborazione di 2 volontari e 7 ragazzi del Servizio civile nazionale, offrendo loro una possibilità di formazione lavorativa.

I collaboratori esterni: il CSVSN si avvale di professionisti esterni, con esperienza nel mondo dell'associazionismo e del Terzo settore, che mettono a disposizione le loro competenze per alcuni dei servizi offerti dal Centro (le consulenze in materia legale e fiscale, per esempio).

c. Co.Ge.

Il Comitato di Gestione del Fondo speciale per il Volontariato della Puglia ha il compito di ripartire le risorse

economiche, controllare e monitorare tutte le attività del CSVSN. Il Centro annualmente presenta al Co.Ge. 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.

Stakeholder esterni

a. I beneficiari dei servizi

OdV: destinatarie dei servizi del CSVSN sono le 954 OdV, di cui 540 iscritte al Registro regionale e 414 non iscritte

Cittadini: per il CSVSN la costruzione del bene comune passa anche e soprattutto dall'educazione del singolo, e questo è possibile attraverso un'opera di diffusione della cultura della gratuità e della solidarietà.

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 Centro.

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.

c. Settore non profit

Gli organismi che compongono il mondo del non profit nel territorio della ex provincia di Bari – cooperative, associazioni di promozione sociale, fondazioni, enti ecclesiastici – sono coinvolti in vario modo nell'attività del CSVSN.

Fondazioni bancarie: l'attività del Centro è finanziata dalle Fondazioni bancarie, che destinano a tal scopo una quota dei loro utili stabilita per legge. Il CSVSN, di contro, si impegna a un utilizzo proficuo 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 2014 sono: **Fondazione C.R. di Padova e Rovigo, Fondazione C.R. di Torino, Fondazione C.R. di Reggio Emilia, Fondazione C.R. di Puglia, Fondazione C.R. di Verona, Fondazione Banca San Paolo, Fondazione Banca del Monte Domenico Siniscalco Ceci di Foggia, Fondazione Monte dei Paschi di Siena, l'Associazione ACRI**, che raggruppa le Fondazioni e le Casse di Risparmio.

d. Reti

Il CSVSN collabora con il coordinamento regionale CSV PugliaNet, il Coordinamento nazionale CSVnet e con il Forum del Terzo settore.

e. Settore pubblico

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

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

1.5 Il volontariato in Terra di Bari

La “Terra di Bari”, il territorio comprendente l’area della ex provincia di Bari (che include, oltre alla provincia barese, anche 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 economiche e 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. 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.

Secondo il dato riferito al dicembre 2014, sono **954** le Organizzazioni di Volontariato censite nel territorio di competenza del CSVSN, **35 in più** rispetto al 2013.

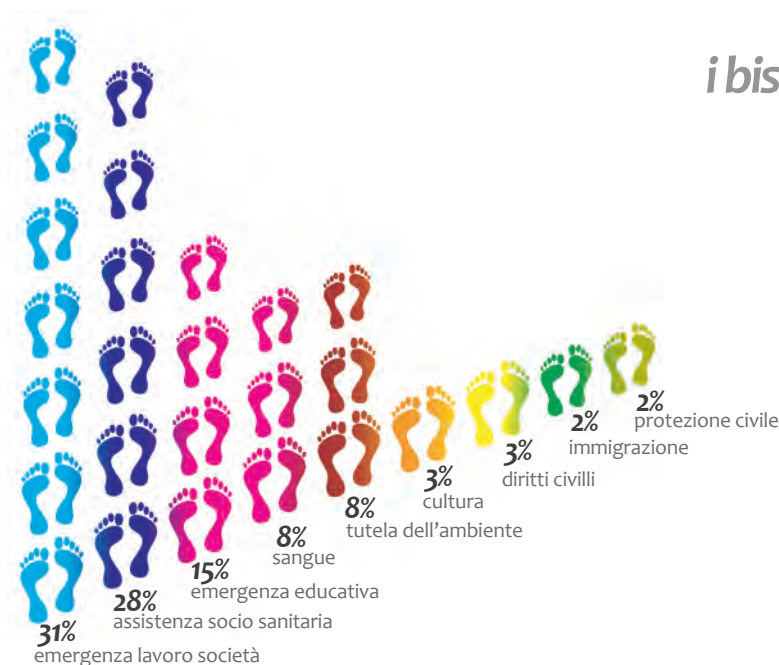
OdV	Totale al 31/12/2014
OdV iscritte al Registro	540
OdV non iscritte al Registro	414
TOTALE OdV	954

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.

1.6 I bisogni del territorio secondo le OdV

Una riflessione va fatta sugli ultimi capovolgimenti sociali ed economici della società civile poiché modificano le istanze del mondo del volontariato e del territorio a cui si appartiene. A settembre 2014 è stata compiuta un'indagine a livello regionale sui bisogni sociali nel territorio di Bari: 40 OdV hanno risposto a un questionario, elaborato con Google Drive. I risultati sono estremamente interessanti: il 31% delle associazioni, alla domanda “Quali sono i contenuti del bisogno sociale?”, ha rilevato la mancanza di lavoro e il disagio economico come il bisogno più urgente. Questa nuova urgenza, trasversale in tutti i settori, appare oggi evidente: accanto ai vecchi bisogni, che nascono dalla ragione per cui un'associazione si costituisce, l'esigenza di lavoro causa la nascita di nuove povertà, aumentando il numero degli indigenti. Anche in questo caso e ancora una volta, quindi, il volontariato si fa carico delle problematiche che incontra e denuncia i disagi contro cui combatte ogni giorno.



1.7 I soci e il sistema di governo

I soci

Sono **56** le associazioni socie del CSVSN: **49** organizzazioni di volontariato, secondo la legge 266 del 1991 (**39** iscritte al Registro regionale del volontariato e **10** non iscritte), e **7** di altra natura (associazioni di promozione sociale o cooperative).

Le modalità di adesione sono disciplinate dallo Statuto: esso prevede che, oltre ai soci fondatori, possono far parte del Centro di Servizio al Volontariato “San Nicola” 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 266/91. Le associazioni che presentano domanda di iscrizione restano in osservazione per un anno, alla fine del quale sono ammesse come soci effettivi su delibera dell’assemblea.

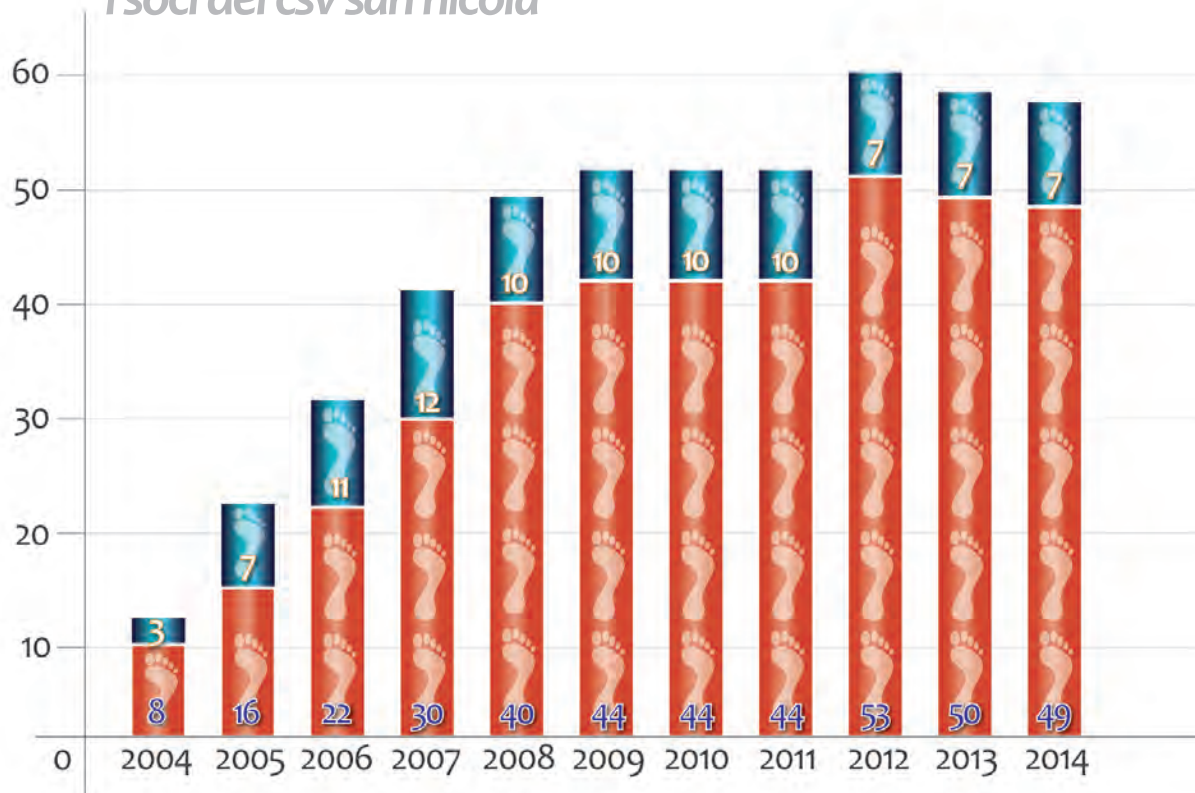
Ecco i soci del CSVSN:

U.N.I.Vo.C. Bari, **PA PUBBLICA ASSISTENZA G. MARCONI EMERGENZA RADIO** Spinazzola, **SERMOLFETTA** Molfetta, **CENTRO CULTURALE DI BARI**, **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 VINCENZIANO** 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. Nel 2014 è venuta meno 1 OdV socia per cessata attività.

i soci del csv san nicola



settore d'intervento odv socie del csv



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 rinnovo degli organi sociali si è tenuto il **29 marzo 2014**.



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. Compongono l'assemblea 56 soci, di cui 49 OdV e 7 di altro tipo. **Nel corso del 2014 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**, 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. Come da regolamento, nel 2014 la Consulta territoriale è stata convocata 4 volte.

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. 8/10/97). Almeno i due terzi del Consiglio direttivo devono essere espressione delle OdV socie del CSVSN. Dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

provvede

a 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

il Comitato scientifico e di valutazione, se ritenuto opportuno;

propone

all'Assemblea i regolamenti per il funzionamento del CSVSN, degli organi sociali e delle delegazioni locali;

predispone

all'Assemblea dei soci, su proposta del direttore e con il supporto delle delegazioni locali, il programma annuale e pluriennale di attività e le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento del CSVSN;

decide

su proposta del direttore in merito all'assunzione e al licenziamento del personale dipendente, e in merito all'avvio e all'interruzione di rapporti di collaborazione e consulenza;

redige

con il supporto del direttore e del tesoriere il bilancio preventivo e consuntivo e li sottopone all'approvazione dell'Assemblea;

redige

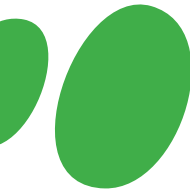
le variazioni di bilancio, sottoponendole all'Assemblea per l'approvazione, in caso siano superiori al 20% delle macrovoci; se le variazioni saranno inferiori al 20% delle macrovoci, le stesse verranno solo relazionate all'Assemblea in sede di approvazione del bilancio consuntivo;

ratifica o respinge

i provvedimenti d'urgenza adottati dal presidente;

propone

all'Assemblea i provvedimenti di ammissione di nuovi soci e di decadenza da socio per attività in contrasto con le finalità dello Statuto, del regolamento e delle delibere degli organi del CSVSN.



È composto da:

Vincenzo Biancolillo, consigliere (C.G.D.A., Corato)

Annamaria Caiati, consigliere (U.I.C.I., Bari)

Roberto Caracuta, consigliere (rappresentante Co.Ge. Puglia)¹

Anna Maria D'Adamo, consigliere (ORATORIO IL CENTUPOLO, Bari Santo Spirito)

Paola Fini, consigliere (ASAM I COLORI DEL MONDO, Bari)

Oronzo Franco, consigliere (INSIEME PER RICOMINCIARE, Bari)

Rosa Franco, presidente (U.N.I.VO.C., Bari)

Pasquale Giuliani, consigliere (KARIBU ONLUS, Bari)

Anna Lavopa, tesoriere (ANGELINA GELOSA, Bari)

Vincenzo Mascello, consigliere (BANCO DI SOLIDARIETÀ, Andria)

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 persona di comprovata competenza e professionalità. Secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 6, lettera d del D.M. 8/10/97, uno dei componenti effettivi viene designato dal Comitato di Gestione del Fondo speciale presso la Regione Puglia. I membri effettivi eleggono internamente il presidente. È così composto:

Renata Nacci, presidente

Andrea Balestrazzi, revisore

Nicola Melone, revisore rappresentante Co.Ge. Puglia

Riccardo Antro, revisore supplente

Fabrizio Cristian Cardinale, revisore supplente

¹In carica fino al 28/10/2014. A partire dal 29/10/2014 è stato sostituito da Antonio Carbone.

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 è composto da:

Pasquale Atlante, componente (*ASSOCIAZIONE ANGELI DELLA VITA, Giovinazzo*)

Antonio De Marco, componente (*EMERVOL, Bitetto*)

Gaetano Dragone, componente (*ANTEAS, 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 tre 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:

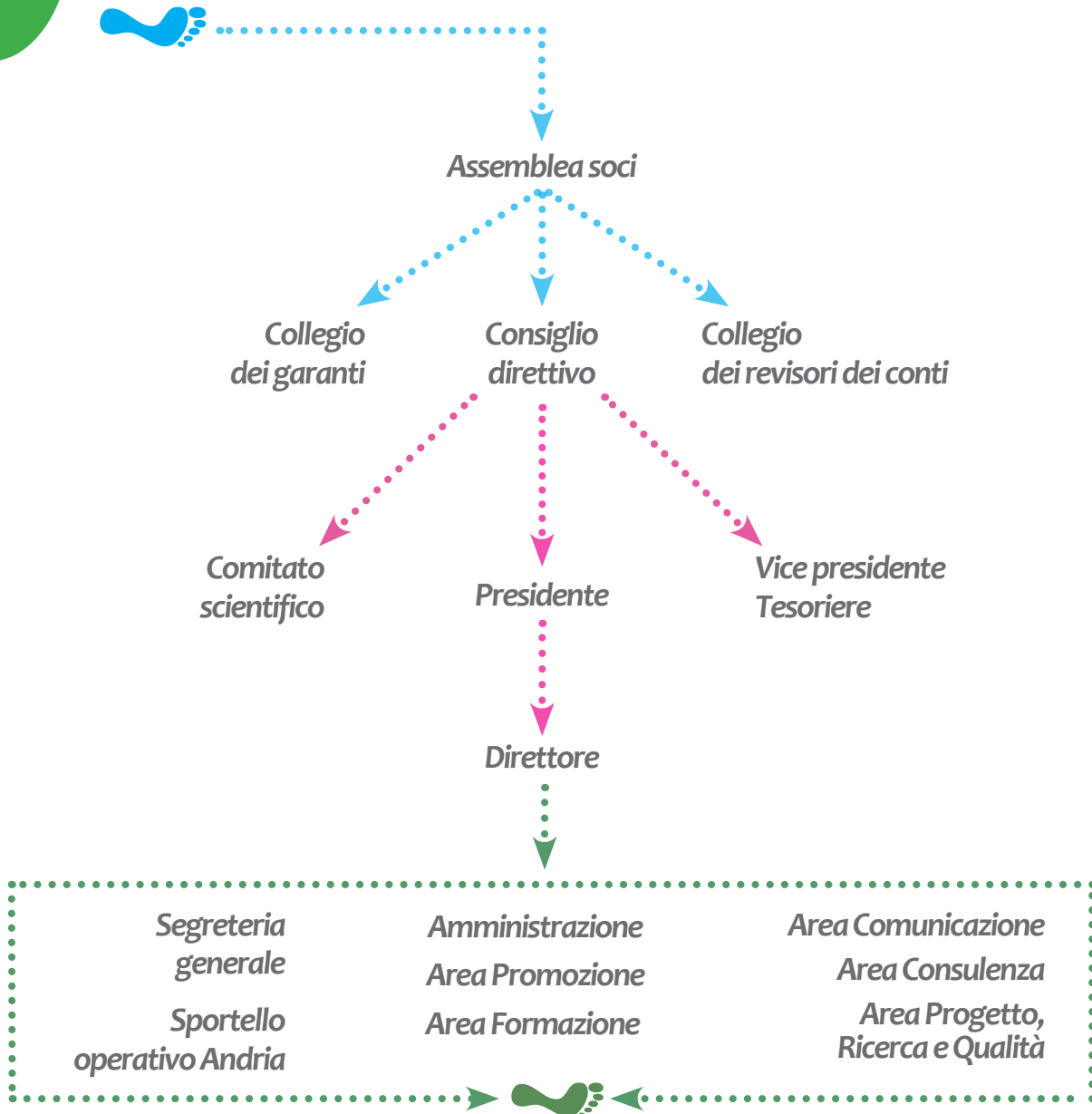
Guido Boldrin, componente, direttore generale presso Consorzio Nazionale Con.Opera di Milano

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

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

Tutte le cariche sono ricoperte in modo gratuito.

1.8 La struttura organizzativa e le risorse umane



Il direttore

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 **44 anni**; il 67% è di sesso femminile. Il 62% dei dipendenti è laureato, il 38% possiede il diploma di scuola secondaria superiore. L'organico si avvale di figure con una matura esperienza professionale. Inoltre ha potuto contare sulla collaborazione di 2 volontari e di 7 ragazzi del Servizio civile nazionale.

direttore

Alessandrina Gernone

area promozione

COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Silvio Mariella

area formazione

COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro
SEGRETERIA: Marina Novelli
TUTOR: Silvia Allegra
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

segreteria generale

Francesco Sodano

amministrazione

Mariangela Chibelli

sportello operativo Andria

SEGRETERIA: Francesco Lafiandra
CONSULENTI

risorse umane csvsn anno 2014

	Dipendenti		Collaboratori a progetto		Professionisti		Totale
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	
Back office							
Direttore		1					1
Segreteria generale	1						1
Amministrazione		1					1
Front office							
Formazione		2	1				3
Promozione	1						1
Progetto Ricerca Qualità		1					1
Comunicazione/Informazione		4*		2		1	7
Consulenza		1			3	1	5
Segreteria Bari Nord	1						1
Totale							21

* Per quanto concerne l'Area Comunicazione/Informazione, il totale ha subito l'incremento provvisorio di 1 risorsa, in quanto si annovera un dipendente, dimessosi a settembre, e il suo sostituto.

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.

Il 10 gennaio 2014 il direttore ha partecipato all'“Agorà”, un incontro formativo organizzato da Formazione Quadri del Terzo Settore (FQTS). Il 21 febbraio il direttore ha partecipato al convegno “Un altro Welfare è possibile”, tenutosi in Fiera del Levante, che ha visto anche la partecipazione del presidente della Fondazione con il Sud Carlo Borgomeo.

Il 23 marzo il direttore, la segreteria amministrativa e il segretario generale hanno partecipato al corso di formazione sul “Bilancio dei CSV” a Roma, organizzato da CSVnet. Il 16, 17 e 18 maggio il presidente, il direttore e il segretario dell'Area Promozione hanno partecipato alla

conferenza organizzata dal CSVnet e tenutasi a Milano. Il 7 giugno il direttore partecipa a un secondo seminario organizzato da FQTS a Lecce. Il 26 giugno si è tenuto l'incontro dei direttori a Roma organizzato dal CSVnet. Il 19 settembre il direttore e il coordinatore dell'Area Formazione hanno partecipato al Seminario di formazione per Expo 2015 a Napoli, organizzato da CSVnet e Ciessevi di Milano.

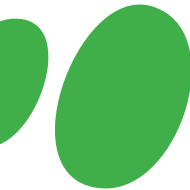
1.9 *Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti*

Il CSVSN ricerca costantemente la collaborazione e la complementarietà con altri organismi, in particolare enti locali, università, imprese e organizzazioni del privato sociale siano esse associazioni, cooperative, fondazioni, federazioni, gruppi di volontariato, movimenti. Dal 2005 è socio del **CSVnet**, 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 PugliaNet** – 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.

1.10 *La dimensione ambientale*

Il CSVSN sostiene e adotta un uso assennato e responsabile delle risorse. Nel lavoro quotidiano, il personale usa piccoli accorgimenti per risparmiare la **carta**: per gli appunti e le comunicazioni interne si utilizzano fogli già adoperati; le fotocopie vengono effettuate con la funzione fronte-retro; quasi tutte le comunicazioni alle associazioni avvengono attraverso posta elettronica. A questo proposito, il Centro si è dotato del sistema di Posta Elettronica



Certificata (PEC), grazie al quale le OdV possono inviare anche i progetti per partecipare ai bandi, eliminando i costi di stampa e spedizione. Nelle sedi di Bari e Andria, i rifiuti di carta, plastica e vetro vengono differenziati e i toner esausti sono riposti in un apposito contenitore, ritirato periodicamente da una ditta specializzata nel trattamento di rifiuti speciali e pericolosi.

Inoltre il CSVSN è a norma sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in osservanza del D.lgs 81/08 e ss.mm.ii, e rispetta la legge sulla privacy 196/03 su tutto il sistema informativo, interno e esterno.

Nel 2014 non vi è stato alcun infortunio sul lavoro. Il rappresentante legale del CSVSN e il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza partecipano periodicamente alla formazione sulla sicurezza.







SECONDO CAPITOLO

LA DIMENSIONE ECONOMICA

Analisi del rendiconto gestionale

Un capitolo altrettanto rilevante del Bilancio sociale è l'analisi del rendiconto economico per delinearne i contenuti secondo i principi dell'efficacia e dell'efficienza. Il Centro redige, oltre al Bilancio sociale, il Rendiconto gestionale, lo Stato patrimoniale, la Nota integrativa, la Relazione di missione e il Prospetto di sintesi rendicontazione attività CSV, in base all'accordo stipulato a livello nazionale tra la consulta nazionale dei Comitati di Gestione e il Coordinamento nazionale dei Centri di Servizio.

Le sfide dell'anno trascorso sono state tante: dalla sperimentazione delle azioni comuni con gli altri CSV della Puglia alle innovazioni tecnologiche adottate nell'area formativa e nelle comunicazioni informatiche. Quella più decisiva è stata la scommessa sulla partecipazione attiva delle associazioni nelle manifestazioni pubbliche, per rendere più evidente il ruolo educativo e culturale che il mondo del volontariato porta con sé. Le azioni comuni sono state una innovazione nel sistema dei Centri di Servizio a livello nazionale e la sperimentazione ha provocato delle criticità, alcune risolvibili, altre in attesa di risposte perché più complesse. Sicuramente ha permesso ai Centri di conoscersi meglio e di collaborare di più rispetto agli anni precedenti, stimolando così la diffusione delle buone prassi tra gli stessi Centri.

Nel clima generale di riforme e cambiamenti, il Centro è stato un propulsore di iniziative atte a favorire riflessioni, studi e novità, partecipando attivamente e con precisi suggerimenti al dibattito in corso. E d'altra parte cerca sempre di intraprendere nuovi percorsi rispondendo alle continue sfide lanciate dalle circostanze in cui oggi si trovano a operare i Centri.

I dati oggetto di analisi della relazione fanno riferimento al rendiconto gestionale dell'esercizio 2014.



cosa sono i
proventi e i ricavi

sono tutte le entrate economiche
che il Centro riceve e produce per
svolgere le attività programmate;
vengono classificati in base alla
loro origine di provenienza

I proventi e ricavi da attività tipica nell'anno 2014 sono di **€ 846.777,27**, al netto di **€ 15.191,98** per contributi in c/capitale, derivanti da contributi Fondo speciale ex art. 15 legge 266/91 per servizi. A tali proventi e ricavi sono da aggiungere **€ 22.127,84** di residui vincolati per completamento azioni dell'anno precedente, **€ 214.832,57** di residui non vincolati da anni precedenti e riprogrammati nell'Assemblea del 29 marzo 2014, **€ 3.078,33** di proventi della quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del Centro.

I contributi di competenza dell'esercizio 2014 sono di **€ 807.833,35**, poiché al totale dei proventi sono da sottrarre **€ 87.102,66** in quanto al 31/12/2014 residui liberi in attesa di destinazione, e **€ 191.880,00** in quanto residui vincolati per completamento azioni. A tali proventi sono da aggiungere **€ 1.425,00** da quote associative, **€ 6.331,50** da contributi su progetti. I proventi finanziari derivati da rapporti bancari sono pari a **€ 4.981,69**, da altre attività di **€ 2.718,57**, producendo un totale proventi per l'esercizio dell'anno 2014 pari a **€ 823.290,11**.

Descrizione	Importo
Nuova attribuzione annuale (sull'anno oggetto di bilancio)	€ 846.777
(+) Imputazione a proventi del Fondo Vincolato per completamento azioni dell'anno precedente (Residui vincolati da anni precedenti)	€ 22.128
(+) 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)	€ 214.833
(+) 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	€ 3.078
(-) Imputazione al Fondo per completamento azioni al 31/12/2014 (Residui vincolati al 31/12/2014)	€ 191.880
(-) Imputazione al Fondo risorse in attesa di destinazione al 31/12/2014 (Residui liberi al 31/12/2014)	€ 87.103
Totale contributi Fondo speciale ex art. 15 legge 266/91	€ 807.833

Il totale dei proventi è di € 823.290,11

oneri da attività tipica



cosa sono gli
oneri di attività tipica

sono i costi relativi all'erogazione
dei servizi e allo svolgimento delle
attività in favore del volontariato,
per il raggiungimento della mission
istituzionale del Centro

PROMOZIONE

Gli oneri sono di € 167.376,76

CONSULENZA

Gli oneri sono di € 99.323,70

FORMAZIONE

Gli oneri sono di € 113.145,26

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Gli oneri sono di € 146.440,47

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Gli oneri sono di € 39.139,57

ANIMAZIONE TERRITORIALE

Gli oneri sono di € 10.111,56

SUPPORTO LOGISTICO

Gli oneri sono di € 35.161,25

ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI

Tali oneri sono pari a € 60.197,73

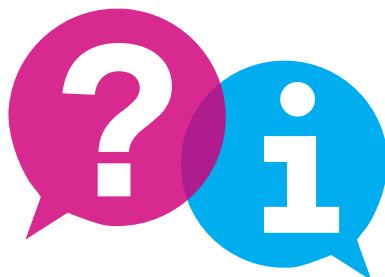
Sono gli oneri relativi alle attività di supporto tecnico
consistenti nella messa a disposizione di strumenti qua-
li fotocopie, stampe, ecc. e nell'utilizzo di strumenti
tecnici quali pc, telefono, fax, ecc.



*Cosa sono gli oneri
del supporto
logistico?*



oneri di supporto generale



cosa sono gli
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” (ossia che ne assicura la continuità)

Sono pari a € 152.021,31 così suddivisi:

in acquisti: € 3.100,16 per materiale di consumo, cancelleria e postali;

in servizi: € 23.608,71 di cui € 5.933,46 di elaborazione cedolini paga, € 3.702,28 di spese telefoniche; € 4.241,05 di spese per illuminazione; € 1.834,86 per manutenzione e riparazione; € 7.897,06 per pulizie e smaltimento rifiuti;

in godimento beni di terzi: € 7.722,00 di cui € 4.000,00 di fitto sede e € 3.722,00 di rate condominio;

in personale: € 61.616,05 in cui affluiscono € 454,40 per rimborsi spese, € 33.254,05 per retribuzione personale di sede, € 20.464,48 per contributi previdenziali personale dipendente di sede, € 7.443,12 per accantonamento TFR;

in ammortamenti: € 3.078,33.

Gli **altri oneri di gestione** pari a € 52.896,06 riguardano:

€ 2.850,91 di assicurazione varie, € 7.856,33 per rimborsi consiglieri, € 15.225,60 per compenso

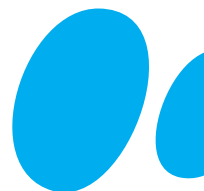
Revisori dei Conti, € 17.958,71 per imposte e tasse (vedi Nota Integrativa); € 8.265,05 di quote associative CSVnet, € 269,00 per spese di rappresentanza e € 470,46 per spese organi statutari.

Si precisa che il costo dell'affitto della sede, del direttore e del segretario è stato diviso in quota parte nelle varie aree per la mission del centro.

Il resto dei costi è dato da € 372,50 per oneri finanziari su rapporti bancari.

il totale degli oneri è di € 823.290,11

Nel corso del 2014 il Centro ha erogato in totale di **9.871** servizi alle OdV: rispetto all'anno precedente il dato è **aumentato** del **14%**, nonostante la mancata realizzazione di una grande manifestazione come il **Meeting del Volontariato**, segno di un crescente e più capillare lavoro che il Centro ha espletato nonostante la riduzione dei fondi.



RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AL BILANCIO DI ESERCIZIO AL 31/12/2014

Signori Associati,
con l'entrata in vigore del Decreto Legislativo 17/01/2003 n. 6, che ha apportato rilevanti modifiche al previgente diritto societario, anche le funzioni del Collegio Sindacale sono cambiate e a tale organo è stata attribuita sia l'attività di vigilanza sia le funzioni di revisore contabile, salvo diversa disposizione statutaria.
Per l'esercizio chiuso al 31/12/2014 abbiamo svolto entrambe le funzioni e con la presente relazione Vi rendiamo conto del nostro operato.

Parte Prima

Relazione ai sensi dell'art. 2409-ter, primo comma, lettera c) del Codice Civile

Abbiamo svolto il controllo contabile del bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2014 ai sensi dell'articolo 2409-ter del Codice Civile la cui redazione compete all'organo amministrativo, mentre è nostra responsabilità esprimere un giudizio sul bilancio stesso.
Nell'ambito della nostra attività di controllo contabile abbiamo verificato, dal nostro insediamento:

- * nel corso dell'esercizio e con periodicità trimestrale, la regolare tenuta della contabilità sociale e la corretta rilevazione nelle scritture contabili dei fatti di gestione;
- * la corrispondenza del bilancio di esercizio alle risultanze delle scritture contabili e degli accertamenti eseguiti nonché la conformità dello stesso alle disposizioni di legge.

I nostri controlli sono stati pianificati e svolti al fine di acquisire ogni elemento necessario per accertare se il bilancio di esercizio sia viziato da errori significativi e se risulti, nel suo complesso, attendibile.

L'attività di controllo contabile ha compreso l'esame, sulla base di verifiche a campione, degli elementi probatori a supporto dei saldi e delle informazioni contenuti nel bilancio, nonché la valutazione dell'adeguatezza e della correttezza dei criteri contabili utilizzati e della ragionevolezza delle stime effettuate dagli Amministratori; tale attività fornisce una ragionevole base per l'espressione del nostro giudizio professionale.

A nostro giudizio il bilancio in esame nel suo complesso è redatto con chiarezza e rappresenta in modo veritiero e corretto la situazione patrimoniale e finanziaria nonché il risultato economico del Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" per l'esercizio chiuso al 31/12/2014, in conformità alle norme che disciplinano il bilancio di esercizio.

Parte seconda

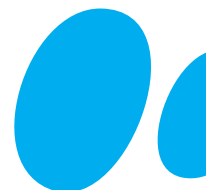
Relazione ai sensi dell'art. 2429 del Codice Civile

Nel corso dell'esercizio chiuso al 31/12/2014 abbiamo vigilato sull'osservanza della legge e dell'atto costitutivo e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione utilizzando, nell'espletamento dell'incarico, i suggerimenti indicati nelle Norme di comportamento del Collegio sindacale raccomandate dal Consiglio Nazionale dei Dottori commercialisti e degli Esperti contabili.

Del nostro operato Vi diamo atto con quanto segue:

- * abbiamo partecipato con regolarità alle Assemblee dei soci e alle Adunanze del Consiglio Direttivo, svoltesi nel rispetto delle norme statutarie, legislative e regolamentari che ne disciplinano il funzionamento e per le quali possiamo ragionevolmente assicurare che le azioni deliberate sono state conformi alla legge e allo statuto sociale e non sono state manifestamente imprudenti, azzardate, in conflitto di interessi o tali da compromettere l'integrità del Patrimonio Sociale;
- * abbiamo ottenuto dal Consiglio Direttivo informazioni sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione nonché sulle operazioni di maggior rilievo, per le loro dimensioni o caratteristiche, effettuate dall'Associazione e possiamo ragionevolmente assicurare che le azioni poste in essere sono conformi alla legge e allo statuto sociale e non sono manifestamente imprudenti, azzardate, in conflitto di interessi o in contrasto con le delibere assunte dall'Assemblea dei soci o tali da compromettere l'integrità del Patrimonio Sociale;
- * abbiamo acquisito conoscenza e vigilato sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo dell'Associazione anche tramite la raccolta di informazione dei responsabili delle funzioni. A tale riguardo Vi evidenziamo che non abbiamo particolari indicazioni da formulare;
- * abbiamo valutato e vigilato sull'adeguatezza del sistema amministrativo e contabile nonché sulla affidabilità di quest'ultimo a rappresentare correttamente i fatti di gestione, mediante l'ottenimento di informazioni dai responsabili delle funzioni e l'esame dei documenti contabili e a tale riguardo non abbiamo particolari osservazioni da riferire;
- * non sono pervenute denunce ex-art. 2408 C.C.;
- * relativamente al bilancio di esercizio, in aggiunta a quanto precede, Vi informiamo di aver vigilato sull'impostazione generale data dallo stesso, sulla sua generale conformità alla legge per quel che riguarda la sua formazione e struttura e, a tale riguardo, non abbiamo osservazioni da riferire;
- * abbiamo verificato la rispondenza del bilancio ai fatti e alle informazioni di cui abbiamo avuto conoscenza a seguito dell'espletamento dei nostri doveri e non abbiamo osservazioni al riguardo.

Il progetto di bilancio al 31/12/2014, costituito ai sensi dell'art. 2423 C.C., dallo Stato Patrimoniale, dal Rendiconto Gestionale (in luogo del Conto Economico) e dalla Nota



Integrativa, corredato dalla Relazione sulla Missione e dal Prospetto di sintesi, così come previsto dal Modello Unificato di Rendicontazione relativo all'accordo Consulta Co.Ge./CsvNet, successivamente recepito dal Disciplinare Regionale approvato dal Comitato di Gestione, trova sintesi nelle seguenti risultanze riepilogative:

STATO PATRIMONIALE

Quote associative da incassare	€	0
Immobilizzazioni Immateriali (al netto del F.do Amm.to)	€	0
Immobilizzazioni Materiali (al netto del F.do Amm.to)	€	12.233
Immobilizzazioni Finanziarie	€	0
Attivo Circolante	€	490.720
Ratei e Risconti Attivi	€	1.940
TOTALE ATTIVO	€	504.893

PATRIMONIO NETTO

Capitale Sociale	€	0
Riserve	€	12.233
F. di rischi e oneri futuri	€	278.983
Trattamento Fine Rapporto di Lavoro subord.	€	115.229
Debiti	€	98.179
Ratei e Risconti Passivi	€	269
TOTALE PASSIVITÀ E NETTO	€	504.893

CONTO ECONOMICO

Valore della produzione (contributi in c/gestione)	€	815.590
Costi della produzione	€	805.454
Proventi e oneri finanziari	€	4.609
Proventi e oneri straordinari (riaccertamento residui)	€	2.719
Risultato ante imposte	€	17.464
Imposte dell'esercizio	€	17.464

Dall'attività di vigilanza e controllo non sono emersi fatti significativi suscettibili di segnalazione o di menzione nella presente relazione.

In considerazione di quanto è in precedenza evidenziato, il Collegio Sindacale non rileva motivi ostativi all'approvazione del bilancio di esercizio al 31/12/2014 e, pertanto, propone all'Assemblea di approvare il bilancio di esercizio chiuso al 31/12/2014 così come redatto dall'Organo Amministrativo.







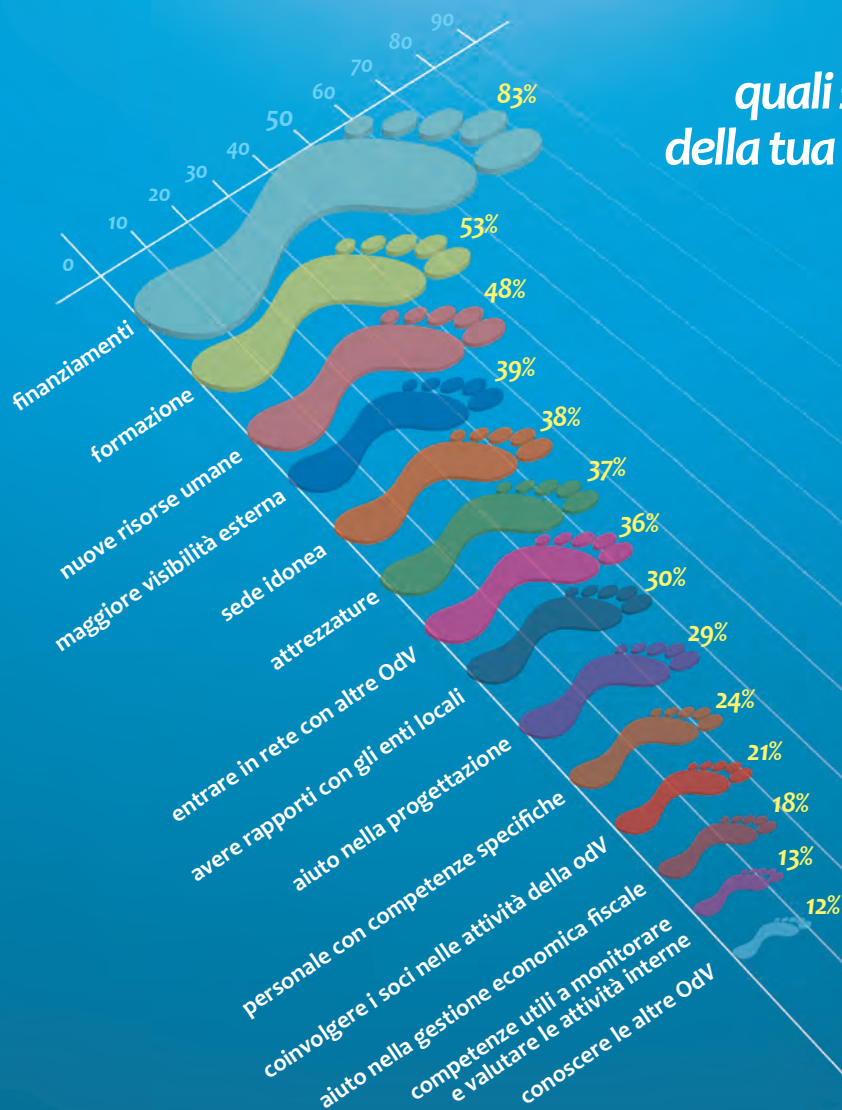
TERZO CAPITOLO

LA
DIMENSIONE
SOCIALE

3.1 Analisi dei bisogni delle OdV

Alla domanda posta alle OdV operanti in Terra di Bari su quali siano i bisogni maggiormente avvertiti, si è proceduto all'elaborazione e rappresentazione grafica dei risultati. I dati sono stati resi noti alle OdV e agli altri stakeholder del CSVSN.

*quali sono i bisogni
della tua associazione?*



Dal grafico emerge in maniera lampante come il bisogno maggiormente avvertito delle OdV sia il **finanziamento**. Le associazioni, infatti, ricevono scarso sostegno economico da parte degli enti pubblici e privati. Tuttavia, se la responsabilità della penuria di finanziamenti può essere attribuita alla crisi economica, questa situazione rappresenta un'opportunità per lanciarsi in nuove iniziative. Lavorare in rete con altre OdV e altri soggetti del Terzo settore, individuare e partecipare a bandi di gara con progetti strutturati, dare vita a iniziative intelligenti di *fund raising* potrebbero configurarsi come soluzioni valide. Eppure **“entrare in rete con altre OdV”** e **“aiuto nella progettazione”** sono tra i bisogni indicati come meno urgenti; ciò sta a significare che per le associazioni, pur intuendo il bisogno, non è scontato trovare strade per ovviare alla loro difficoltà.

Al secondo posto è indicato il bisogno della **formazione**; le OdV necessitano non solo di personale qualificato, ma anche e soprattutto di volontari realmente motivati e disposti a giocare la propria libertà nelle opere di gratuità: non a caso al terzo posto dei bisogni più avvertiti c'è **“nuove risorse umane”**, rilevando come il ricambio generazionale tra i volontari sia molto faticoso.

Il quarto nella scala dei bisogni è quello di **“godere di maggiore visibilità esterna”**: comunicazione e promozione sono dimensioni essenziali per la sopravvivenza di un'opera e per la buona riuscita delle iniziative, e le associazioni ne sono pienamente consapevoli.

Seguono il bisogno di una **sede idonea** e di **attrezzature**. La sede del CSVSN, pur disponendo di un'ampia sala per la formazione, non riesce sempre a soddisfare il bisogno di aggregazione delle associazioni, che meriterebbero più ampi spazi di condivisione.

Tirando le somme, i bisogni espressi dalle OdV sembrano concentrarsi più sul consolidamento delle associazioni stesse che sull'apertura verso l'esterno. L'uno aspetto, però, non prescinde dall'altro. Il Centro tenta di rispondere a questi bisogni venendo incontro alle esigenze delle associazioni e contemporaneamente affiancandosi a loro e indicando nuove strade da percorrere.

3.2 I processi di gestione del CSVSN

Dalla valutazione alla programmazione

Per garantire la qualità dei servizi, il CSVSN si avvale di alcuni strumenti.

- * La **Carta dei servizi** descrive i servizi che il CSVSN eroga a titolo gratuito alle OdV della ex provincia di Bari, le relative modalità d'accesso e le procedure di funzionamento.

- * Le **schede di valutazione**, che esprimono il grado di soddisfazione delle OdV rispetto al servizio di cui hanno usufruito. Da marzo 2014 i questionari di valutazione sono stati inseriti online attraverso la piattaforma Google Drive, uno strumento gratuito che offre agli utenti uno spazio disponibile in modalità remota per salvare file e realizzare moduli (questionari) da distribuire e compilare in rete. I dati inseriti dai fruitori dei servizi, in forma anonima, vengono poi raccolti in un foglio di calcolo, ordinati automaticamente da Google Drive e resi disponibili per essere analizzati. A ogni utente che ha usufruito dei servizi del CSVSN viene inviata una mail con il link al questionario. I dati vengono registrati ed elaborati costantemente per verificare il grado di soddisfazione degli utenti e fornire utili suggerimenti per l'adeguamento dei servizi. Nel 2014 tale lavoro di rilevazione ha interessato tutte le aree. Le schede somministrate hanno fatto emergere come gli utenti abbiano percepito l'impegno e la professionalità del personale e dei consulenti messi a disposizione dal CSVSN e allo stesso tempo hanno suggerito utili elementi che sono stati presi in considerazione nel corso dell'anno per il prosieguo delle attività 2014 e per la programmazione delle attività 2015. Indagini a campione presso le OdV hanno completato il quadro degli strumenti di rilevazione della qualità percepita posti in essere dal CSVSN. A questo proposito, importanti si sono rivelati i *focus group*: quello sulla Comunicazione, tenutosi il 10 ottobre nella sede di Bari, con 20 partecipanti; l'altro sulla Formazione, tenutosi il 14 giugno a Conversano con modalità residenziale, che ha visto la presenza di 77 persone. I risultati delle indagini confluiscono nell'annuale "Relazione delle attività". Nel corso del 2014 sono state raccolte **800** schede di rilevazione con un valore medio per tutti i servizi erogati e monitorati di **8.9/10**.
- * La "**Relazione delle attività del CSV San Nicola – 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 mission e agli obiettivi di miglioramento contenuti nel Bilancio precedente, con lo scopo di fissare obiettivi nuovi per favorire la crescita delle OdV.

L'analisi dei bisogni e la verifica della qualità dei servizi sono la base su cui si costruisce il piano operativo annuale. La programmazione delle attività per il 2014 è avvenuta seguendo questi step:

L'Area PRQ ha raccolto i dati utili alla considerazione delle aspettative dei portatori di interesse del CSVSN e allo studio dei bisogni espressi dalla OdV. Un mezzo efficace di ascolto delle OdV sono stati i *focus group*; il direttore e i coordinatori delle Aree di intervento hanno elaborato una proposta di programmazione delle attività con relativo budget da sottoporre al Consiglio Direttivo; il Consiglio Direttivo ha predisposto una bozza del programma, seguendo i criteri approvati 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 d'intervento del CSVSN collaborano sistematicamente alle azioni di **monitoraggio, verifica e valutazione** dei servizi erogati e delle attività svolte. Anche gli strumenti per la rilevazione della qualità concorrono a realizzare tale azione: nessuno dei principali processi di gestione prescinde dall'altro. Le schede di valutazione con cui gli utenti esprimono il grado di soddisfazione sui servizi erogati dal CSVSN consentono un monitoraggio costante e particolareggiato: i dati vengono registrati in un database curato dall'Area PRQ, elaborati e analizzati. In seguito viene redatta una relazione annuale che diffonda e condivida i risultati della qualità percepita.

Altri momenti fondamentali per la verifica della soddisfazione degli utenti sono gli **incontri di promozione**, durante i quali le OdV, nel loro territorio di pertinenza, sono invitate a dialogare apertamente col CSVSN, a esporre i bisogni concreti e a valutare i servizi del Centro. Questi strumenti risultano fondamentali in fase di programmazione delle attività e per tastare il polso sul grado di soddisfazione degli utenti.

La comunicazione istituzionale

La Carta dei servizi, il Bilancio sociale, il sito Internet con la newsletter, l'ufficio stampa e la programmazione delle attività sono i mezzi usati dal CSVSN per esprimere identità e mission del Centro attraverso una comunicazione chiara, capillare e facilmente accessibile a tutti gli stakeholder.

Inoltre **è possibile contattare il Centro** dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15,30 alle 19,30; rivolgendosi agli Sportelli; mandando una mail a info@csvbari.com.



3.3 *Le azioni per il volontariato locale*

Il CSVSN offre i suoi servizi gratuitamente a tutte le OdV della Terra di Bari, ponendosi come obiettivo la crescita e il protagonismo delle associazioni nel territorio. Certo il Centro non può limitarsi a questo: i bisogni delle associazioni sono tanti e spesso i mezzi per rispondervi risultano a volte insufficienti. Nel corso degli anni, molte associazioni hanno espresso il desiderio di maggiore formazione, di farsi accompagnare nelle tappe della progettazione, di essere coinvolti maggiormente nell'organizzazione degli eventi. Quindi, più che di "servizi", si parla di "azioni" per il volontariato locale.

A chi sono rivolte le azioni del CSVSN

Beneficiari diretti sono le **organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte** al Registro regionale (quelle non iscritte devono però avere uno statuto da cui si evinca il possesso dei requisiti previsti dalla legge 266/91). Inoltre, i servizi come l'orientamento agli **aspiranti volontari** che desiderano avviare una nuova organizzazione o partecipare a una già esistente, e la promozione dei principi di gratuità, solidarietà e sussidiarietà sono rivolti a tutti i **cittadini** della comunità.

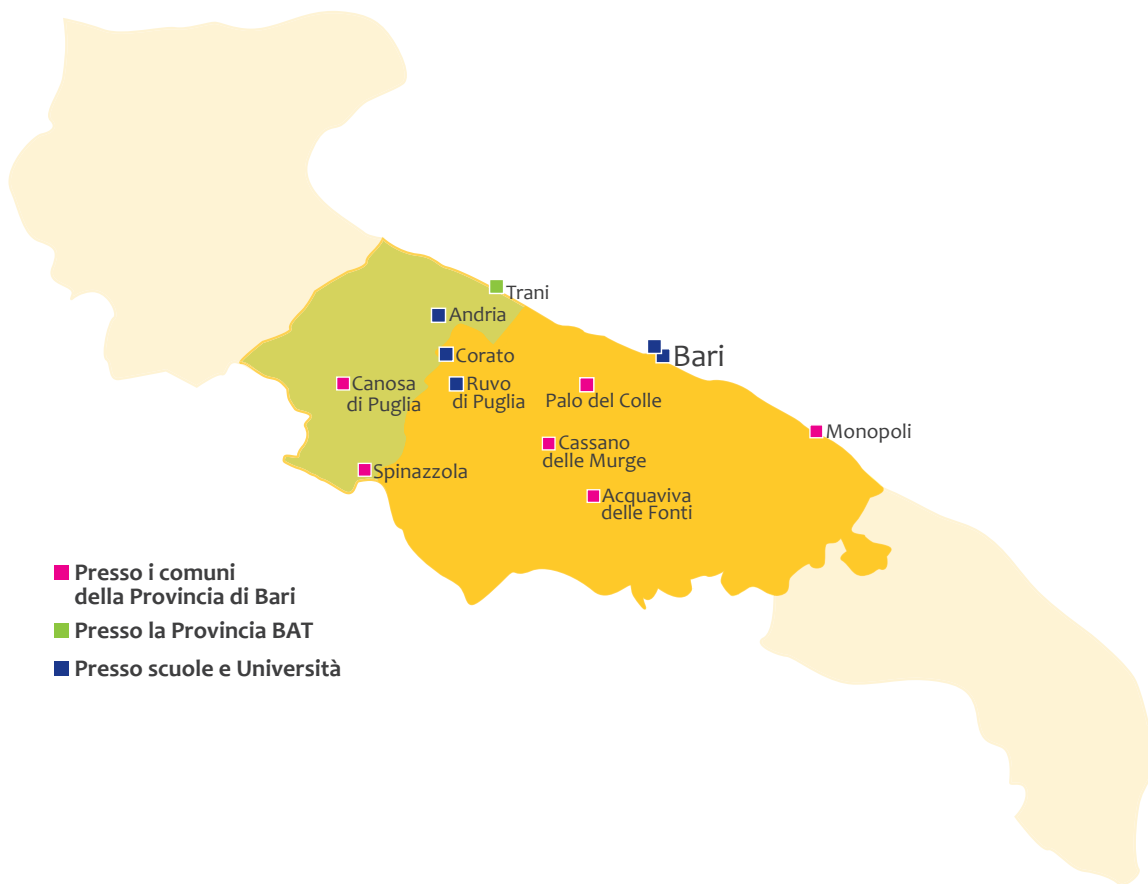
Cosa fa il CSVSN per il volontariato locale?

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 ma anche il mondo della scuola, dell'universitario e la cittadinanza attiva; **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. Gli uffici sono aperti 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; tramite e-mail all'indirizzo info@csvbari.com. Il CSVSN opera ad **Andria** mediante uno **Sportello operativo** situato 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. 080.4136357, fax: 0804135411, e-mail: delegazionebarinord@csvbari.com. È attivo il Numero Verde gratuito 800113166

Per poter essere più vicino alle OdV, il CSVSN opera mediante Sportelli distribuiti sul territorio di sua competenza.



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 efficace ed efficiente ai bisogni delle OdV, il CSVSN non si limita all'erogazione diretta dei servizi: negli anni l'azione del Centro si è sempre più configurata come l'**accompagnamento a singole associazioni**, incoraggiando l'iniziativa personale, dando impulso alla capacità di cogliere ogni opportunità.

Il CSVSN affianca le associazioni in ogni fase della loro crescita: dalla costituzione dell'OdV al sostegno nella gestione; dal supporto nella formazione dei volontari allo sviluppo di reti; dalla progettazione alla partecipazione ai bandi di gara.

Proponiamo per questo una rendicontazione delle attività del Centro, dividendo il capitolo in quattro 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 CSVSN offre a tutti coloro 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, emeroteca, banca dati.

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

Servizi di supporto tecnico-logistico

Per svolgere le loro attività, le OdV necessitano di spazi, strumenti e attrezzature. Il CSVSN risponde a tali esigenze mettendo a disposizione sia spazi della propria sede sia strumentazioni, consentendone in questo caso anche il prestito in comodato d'uso. Il materiale 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 per 40 persone; fotocopiatrice; 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 2014 il CSVSN ha erogato un totale di 1596 servizi di logistica.

Di seguito, i dati complessivi relativi ai servizi di logistica erogati presso le due sedi.

Logistica	BARI	ANDRIA	Totale
Utilizzo sala riunione e altri spazi; utilizzo di pc, telefono e fax	473	303	776
Utilizzo, prestito e comodato di attrezzatura	34	9	43
Copisteria (fotocopiatura, stampante)	404	373	777
Totale servizi	911	685	1596

Servizi di consulenza

Per sostenere le associazioni, 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 e revisione al Registro regionale delle OdV; progetti finanziabili dal CSVSN, da enti pubblici locali e nazionali, dall’Unione Europea; organizzazione eventi; area web; fund raising.

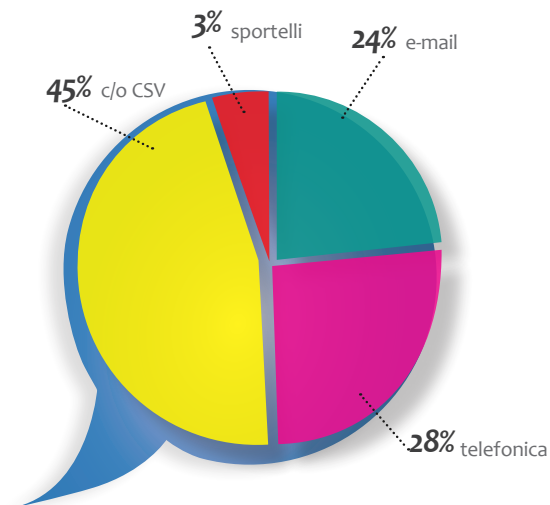
Nel 2014 sono state erogate 1138 consulenze.

Categorie utenze 2014	Utenti
OdV iscritte al Registro regionale	270
OdV non iscritte al Registro	693
Totale OdV	963
Associazioni Terzo settore	90
Costituende OdV	82



modalità erogazione consulenze

BARI Ambito di consulenza 2014	Utenti
Legale	217
Amministrativa, contabile e fiscale	112
Registro regionale: Iscrizione - Revisione	270
Progetti finanziabili dal CSVSN, da enti pubblici o dall'UE:	198
- Direttore	93
- Coordinatore Area Formazione	105
Servizio civile nazionale	3
Immagine coordinata e Grafica	205
Organizzazione eventi	2
Area Web	4
Totale BARI	1011
 ANDRIA Ambito di consulenza 2014	 Utenti
Legale	53
Registro regionale: Iscrizione - Revisione	42
Progetti finanziabili dal CSVSN, da enti pubblici o dall'UE:	32
- Consulente	12
- Direttore	9
- Coordinatore Area Formazione	11
Totale ANDRIA	127
TOTALE CONSULENZE	1138



Settore di intervento OdV utenti Area Consulenza 2014	Utenti
Cultura	115
Devianze e dipendenze	13
Diritti civili	22
Disabilità	156
Donazioni	112
Famiglia, infanzia e adolescenza	106
Immigrazione	18
Povertà	63
Protezione civile	84
Solidarietà internazionale	25
Terza età	58
Tutela della salute	148
Tutela ambiente e patrimonio storico-artistico	43
Totale	963

Assicurazione per i volontari

Anche nel 2014 il CSVSN ha rinnovato la convenzione con la compagnia “LIGURIA Assicurazioni”, al fine di offrire alle associazioni la possibilità di sottoscrivere polizze a prezzi contenuti, andando così incontro all’esigenza primaria delle OdV di contenere le spese e rispettare l’obbligo di assicurare i propri aderenti contro infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell’attività prestata, nonché per la responsabilità civile verso terzi.

Le richieste giunte nel 2014 sono state **53** e, di queste, **47** OdV hanno effettivamente stipulato una polizza assicurativa.

Formazione diretta

Da febbraio 2014 il CSVSN ha avviato in via sperimentale un percorso di formazione a distanza (FAD). Questa nuova modalità risponde alla forte urgenza di formazione espressa dalle OdV e permette anche ai volontari più lontani di partecipare ai corsi. Il CSVSN utilizza la piattaforma Moodle del CSVnet, che consente la partecipazione alla formazione e a seminari con un semplice pc senza installare nuovi software, in quanto è sufficiente la connessione Internet. I quattro moduli del corso base per il volontariato svolto con modalità FAD si sono poi conclusi sabato 14 giugno con una intera giornata di lavori a Conversano, con modalità residenziale, che ha coinvolto tutti i partecipanti al corso: è stato realizzato un *focus group* per scambi di esperienze e riflessioni sui temi trattati e sulla nuova metodologia affrontata; infine l’assemblea conclusiva ha raccolto il lavoro svolto. La giornata è stata curata e guidata dalle figure professionali del CSV e da due docenti esterni.

Nel corso del 2014 il CSVSN ha realizzato **11** corsi di formazione, alcuni tenuti con lezioni frontali e altri in modalità FAD, che hanno coinvolto **398** frequentanti tra volontari appartenenti alle OdV e aspiranti volontari.

Frequentanti appartenenti a OdV iscritte al Registro regionale	276
Frequentanti appartenenti a OdV non iscritte	67
Totale frequentanti appartenenti a OdV	343
Frequentanti aspiranti volontari	32
Collaboratori e docenti del CSV	23
Totale frequentanti	398
Ore complessive	66



N°	Titolo corso	Sede	Periodo di svolgimento	Ore	Iscritti	Totale frequentanti	Utenti FAD	Utenti in aula
1	FAD 1° modulo: Introduzione - Rapporti con P.A. Iscrizione al Registro regionale	Bari	28/02/2014	2	47	44	Non previsto	44
2	FAD 2° modulo: <i>Fund Raising</i> - 5 x mille	Bari	11/04/2014	2	26	26	9	17
3	FAD 3° modulo: Modelli organizzativi di gestione delle attività e rete di OdV	Bari	16/05/14	2	21	21	10	11
4	FAD 4° modulo: Gestione dei gruppi <i>People raising</i>	Bari	06/06/14	2	51	51	38	13
5	Giornata conclusiva della formazione base con modalità residenziale: <i>Focus group</i> e sintesi finale	Conversano	14/06/14	8	77	77	Non previsto	77
6	Progettazione di azione sociale	Santeramo in Colle	08-09-10/09/14	12	60	57	Non previsto	57
7	Progettazione di azione sociale	Conversano	06-07-08/10/14	12	25	23	Non previsto	23
8	La comunicazione sociale	Trani	20-21/10/14	8	34	34	16	18
9	La comunicazione sociale	Gioia del Colle	03-04/11/14	8	25	25	Non previsto	25
10	Primo soccorso	Altamura	24/11/14	5	38	20	Non previsto	20
11	Primo soccorso	Bari	11/12/14	5	42	20	Non previsto	20
Totale				66	446	398	73	325

Servizi di informazione e comunicazione

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

Ufficio stampa

Redige comunicati stampa, mantenendo costanti rapporti professionali con i giornalisti e con le testate che si occupano di informazione sociale; favorisce l'accesso ai *media* da parte delle OdV, che ricevono ampia visibilità sui giornali, sulle emittenti televisive locali e sui siti Internet. L'ufficio stampa ha organizzato due conferenze stampa in collaborazione con gli enti locali, uno in occasione della firma per il **Protocollo d'intesa tra CSVSN e Prefettura di Bari il 10 ottobre** e l'altra per il **rinnovo del Protocollo d'intesa con la Provincia di Barletta-Andria-Trani il 24 novembre**.

Nel corso del 2014 l'ufficio stampa ha redatto **337** comunicati (**322** per OdV e **15** per il CSVSN), ciascuno dei quali è stato inviato a **oltre 390 giornalisti**. Inoltre sono stati registrati più di **3308** articoli riguardanti eventi o iniziative di associazioni di volontariato, per un numero di oltre 390 associazioni senza ripetizione.

Comunicati stampa alle OdV 2014

Comunicati stampa per OdV iscritte al Registro regionale	219
Comunicati stampa per OdV non iscritte	103
Totale	322

L'ufficio stampa, inoltre, cura quotidianamente la rassegna stampa: gli articoli, tratti da testate locali sui temi che concernono il volontariato e il Terzo settore in genere, sono poi pubblicati ogni settimana e rimangono in archivio sul sito del CSVSN in modo da poter essere consultati in ogni momento. La rassegna stampa permette alle OdV non solo di riscontrare la propria presenza sui giornali, ma anche di informarsi su eventi e temi che riguardano il volontariato. Le testate giornalistiche che nel 2014 hanno dato frequentemente spazio alle iniziative delle associazioni sono state: La Gazzetta del Mezzogiorno, EPolis Bari, Live Network.it (circuito aggregatore di notizie per le province di Bari e BAT), il Quotidiano Italiano (edizione di Bari ed edizione BAT), PugliaLive. Anche i canali televisivi hanno prestato attenzione alle iniziative delle OdV: Rai3, TeleNorba, Antenna Sud e altre reti locali hanno di frequente trasmesso servizi sulle attività delle associazioni.

Rassegna stampa 2014	web	stampa	tv	radio	Totale
CSVSN	117	18	6	0	141
OdV	2421	867	18	2	3308
Terzo settore	434	758	0	0	1192
Pubblica amministrazione	138	257	0	0	395
Enti ecclesiastici	58	104	0	0	162
Imprese, soggetti privati	9	24	0	0	33
Totale	3177	2028	24	2	5231

“nella Dimora”

La rivista “nella Dimora” è stata innovata nella pubblicazione, divenuta bimestrale, e nel formato, non più cartaceo ma digitale e disponibile sul sito www.csvbari.com. Offre notizie, approfondimenti, interviste, testimonianze dal mondo del volontariato e del Terzo settore. Numerose sono le interviste agli amministratori pubblici e le incursioni sul territorio.

PERIODICO “NELLA DIMORA” (2014)

Numeri pubblicati	6
Testate	1

Newsletter “Corrispondenze”

Inviata ogni settimana per posta elettronica, la newsletter “Corrispondenze” rappresenta uno strumento importante per la diffusione della cultura del volontariato. OdV, associazioni del Terzo settore, professionisti che operano nel sociale, istituzioni, giornalisti vengono raggruppati e informati circa notizie, bandi, novità legislative, convegni, eventi e attività ludico-ricreative. In ogni numero è presente un’area dedicata alla rassegna stampa. In caso di notizie di particolare importanza o con scadenza ravvicinata, viene inviata una newsletter straordinaria.

Newsletter

“Corrispondenze” 2014

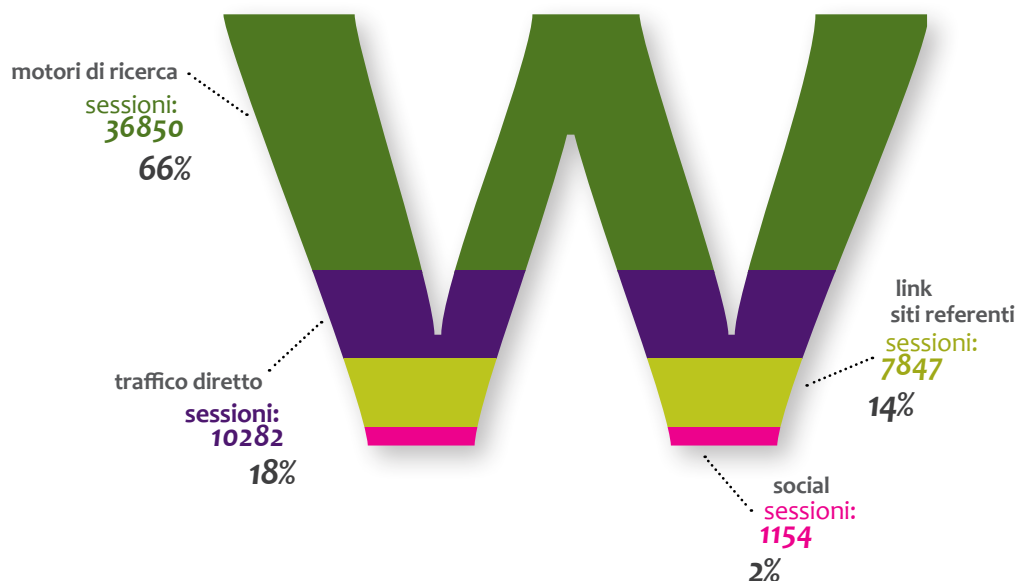
Numero medio destinatari settimanale	4400
Newsletter straordinarie inviate	16
Newsletter ordinarie inviate	45
Totale newsletter inviate nel 2014	61
Nuovi utenti registrati nel 2014	298

Sito web

Il sito www.csvbari.com racconta identità, attività e organizzazione del CSVSN e dedica ampio spazio alla promozione delle opere delle associazioni. L'area **Notizie** dà informazioni sulle attività, le iniziative del Centro e delle associazioni, e le notizie relative al Terzo settore in genere. L'area **Bandi** raccoglie le opportunità offerte alle OdV dal CSVSN e da altri enti e organizzazioni. Dall'area **Consulenze** è possibile leggere le domande poste con più frequenza dalle OdV e scaricare la modulistica. L'area **Formazione** dà informazioni aggiornate sui corsi organizzati dal CSVSN. L'area dedicata allo **Sportello per il volontariato** fornisce indicazioni su sedi e orari. Nell'area **Biblioteca** è possibile visionare l'elenco dei testi e delle riviste in possesso del CSVSN. Cliccando su **Link utili**, infine, è possibile accedere ai collegamenti di tutti i CSV italiani. La **banca dati** online annovera tutte le OdV presenti sul territorio di riferimento del Centro che hanno dato l'autorizzazione alla pubblicazione dei dati. Infine, dal sito si accede alla rassegna stampa, al periodico "nella Dimora", alle pubblicazioni della collana "Opera".

Vi è anche una sezione dedicata al Servizio civile.

tipologia delle sorgenti di traffico



A ottobre 2014 è stata attivata la pagina Facebook del CSV “San Nicola”, un importante strumento di comunicazione per il Centro per condividere le esperienze e connettersi con gli utenti. Tante le notizie e gli eventi pubblicati.

Collana editoriale e pubblicazioni

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. 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, la pubblicazione degli Atti del Meeting del Volontariato.

Per il 2014 si è provveduto, come di consueto, alla pubblicazione del **Programma delle attività** con il calendario, degli *Atti del Meeting 2013* col titolo **“Quale speranza per l’uomo, oggi?”** e del **Bilancio Sociale 2013**, stampati in 1000 copie.

Tutti i testi della collana “Opera” e le pubblicazioni sono anche scaricabili in formato .pdf dal sito Internet del CSVSN.

Biblioteca ed emeroteca

La biblioteca del CSVSN contiene **573** pubblicazioni tra materiale bibliografico, tesi di laurea sui temi del Terzo settore e del volontariato, rapporti di ricerca e opuscoli informativi di associazioni e altri CSV. L’emeroteca dispone di una raccolta di pubblicazioni locali e nazionali di interesse per il mondo del volontariato e per la diffusione della cultura della solidarietà. L’elenco dei volumi e delle riviste disponibili per la consultazione è visionabile sul sito www.csvbari.com (area “Biblioteca” sezione “Riviste”).

Biblioteca ed emeroteca CSVSN	Totale
Libri	400
Pubblicazioni (atti, report annuali, dispense)	170
Riviste	2
Quotidiani	1
Totale	573



Banca dati

Aggiornata quotidianamente dall'Area Progetto Ricerca e Qualità attraverso apposite schede predisposte per ogni azione, la banca dati comprende tutti i soggetti coinvolti nelle attività del CSVSN, la raccolta dei dati quantitativi relativi alle OdV e le attività svolte da ogni Area. Tutte le informazioni sono elaborate in maniera strutturata per permettere una consultazione immediata.

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

Attualmente nella banca dati del CSVSN sono presenti oltre **4700 contatti**. Di questi, oltre **3200** contatti si riferiscono ad associazioni riconducibili al volontariato e/o al Terzo settore (organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni, enti morali, enti ecclesiastici, associazioni di promozione sociale). In collaborazione con le altre Aree del CSVSN, l'Area PRQ svolge un quotidiano lavoro di raccolta di tutta la documentazione utile sia a verificare la forma giuridica delle associazioni, attraverso i consulenti esperti del CSVSN, sia a reperire il maggior numero di informazioni per conoscere in maniera sempre più approfondita le associazioni. Il reperimento dei dati avviene attraverso contatti telefonici, incontri presso le sedi del CSVSN, ricerche effettuate sul web, incontri e manifestazioni di promozione, convegni, corsi di formazione, ecc.

I restanti contatti si riferiscono a enti pubblici, agenzie formative, parrocchie, istituti scolastici di ogni ordine e grado, testate giornalistiche, altri CSV nazionali, biblioteche, professionisti, istituti di ricerca, enti di formazione, Università, i cui dati sono raccolti e aggiornati nella banca dati dell'Area PRQ.

Il numero di contatti varia quotidianamente, poiché le OdV nascono, si modificano e si estinguono continuamente. Per ogni contatto la banca dati contiene riferimenti quali indirizzo, numero di telefono, nome di un referente (nel caso di organizzazioni), indirizzi e-mail, al fine di garantire una comunicazione efficace e continua. In particolare, oltre ai riferimenti riportati, nel caso delle OdV sono presenti:

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

3.5 **Accompagnamento nello sviluppo delle singole OdV**

Nel tempo si è manifestata la necessità delle OdV di ampliare le conoscenze e di strutturarsi in modo da operare più stabilmente e costantemente, e d'altra parte il Centro ha risposto creando veri e propri percorsi personalizzati che si realizzano grazie all'integrazione di strumenti e competenze delle diverse aree di intervento del Centro. Esamineremo nella seguente descrizione i percorsi realizzati con le OdV, analizzando per prime quelle costituite grazie al supporto del Centro.

Le nuove nate. Nel 2014 il CSVSN ha promosso la costituzione di **15** nuove OdV (**13** presso la sede di Bari e **2** presso quella di Andria), che sono state affiancate e supportate a livello legale fino alla redazione dello statuto. Porre solide basi per la crescita delle associazioni è importante, soprattutto in previsione dell'iscrizione al Registro regionale, che può essere richiesta dalle OdV dopo un anno dalla costituzione. L'iscrizione al Registro regionale rende una OdV ONLUS e comporta altri vantaggi: la possibilità di partecipare ai bandi della pubblica amministrazione, maggiore certificazione, ecc. Perciò le nuove nate hanno richiesto 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 richiesto consulenze specifiche in ambito amministrativo, contabile e fiscale; 5 sono state affiancate dal grafico del CSVSN per la costruzione dell'immagine istituzionale, requisito indispensabile per comunicare la propria mission; 4 sono state accompagnate nella progettazione, perlopiù in vista della partecipazione al bando tipografico indetto dal Centro.

 **Gestione dell'OdV.** 36 associazioni costitutesi prima del 2014 sono state seguite dal consulente legale per questioni riguardanti la gestione e l'organizzazione interna dei propri soci. 12 associazioni sono state accompagnate nella procedura di iscrizione al Registro regionale. A tal proposito, il 28 febbraio presso la sede del Centro si è tenuto il corso di formazione "Rapporti con P.A - Iscrizione Registro regionale" che ha visto la partecipazione numerosa di 44 volontari. Da aprile 2014 è stato possibile iscriversi al Registro regionale su piattaforma digitale: questa innovazione ha spinto le associazioni a richiedere maggiore supporto al CSVSN. Per informare e formare le OdV, il Centro ha organizzato 5 incontri territoriali (a Bari, a Palo del Colle, due a Trani e ad Acquaviva delle Fonti) che hanno fornito indicazioni e suggerimenti per avviare l'iscrizione al Registro regionale per via telematica: vi hanno partecipato 70 associazioni. Il 28 ottobre si è svolto a Bari un corso di formazione sull'iscrizione e rinnovo al Registro regionale ai gruppi Fratres della provincia di Bari e BAT che, avendo l'autonomia gestionale e

fiscale, possono iscriversi singolarmente. Hanno aderito 19 volontari dei vari gruppi Fratres. Gestire gli aspetti fiscali e contabili è un bisogno espresso non solo dalle nuove nate, ma anche dalle associazioni che intendono consolidare la loro presenza sul territorio. Nel 2014, 18 associazioni hanno usufruito del sostegno continuativo e personalizzato in ambito amministrativo, contabile e fiscale.

➤ **La progettazione.** È questo l'ambito in cui le associazioni richiedono maggiormente aiuto e accompagnamento. Nel 2014 il CSVSN ha organizzato due corsi di "Progettazione di azione sociale", uno a Santeramo in Colle (8-9-10 settembre 2014) cui hanno partecipato 57 volontari per 18 OdV, e uno a Conversano (6-7-8 ottobre 2014) cui hanno partecipato 23 volontari per 7 OdV. Di queste, in seguito, sono state 14 le associazioni che hanno avviato un percorso progettuale con i consulenti del CSVSN. Un momento altrettanto formativo importante per la riuscita di una buona raccolta di fondi è stato il corso "*Fund raising* - 5 x mille", tenuto in modalità FAD l'11 aprile, a cui hanno partecipato 26 volontari per 16 OdV: di queste, 5 hanno poi richiesto consulenza in *fund raising*. Nel 2014 i consulenti del CSVSN hanno affiancato complessivamente 83 associazioni in tutte le varie fasi del progetto: ideazione, progettazione, realizzazione e rendicontazione. I bandi promossi dal CSVSN (cfr. cap. 3.7) sono pubblicati sul programma annuale delle attività e presentati a tutte le associazioni anche attraverso gli incontri di promozione; le OdV che intendono parteciparvi possono avvalersi delle consulenze del CSVSN sia nella fase di progettazione sia successivamente nella fase di rendicontazione. 44 OdV hanno chiesto il supporto dei consulenti per partecipare ai bandi emanati dal Centro: di queste, 20 sono risultate vincitrici, 10 per il Bando di formazione e 10 per il Bando di promozione. Inoltre, il sito Internet del CSVSN aggiorna circa le possibilità di finanziamento offerte da fondazioni, da enti privati e pubblici, dall'Unione Europea, attraverso bandi di gara e avvisi pubblici per la realizzazione di progetti e attività cui le OdV possono accedere, singolarmente e in rete. Molte associazioni intraprendono tali percorsi chiedendo il supporto dei consulenti. 15 OdV hanno partecipato ad altri bandi: 3 a "Orizzonti solidali", emanato dalla Fondazione Megamark; 6 alla Direttiva Ministeriale per la legge 266 in Progetti sperimentali e innovativi; 2 al bando "Enel cuore"; 4 ai bandi emanati dai Comuni. Al di là dell'esito (per molti andato a buon fine) è interessante notare come il volontariato stia compiendo un cammino che lo libera dall'assistenzialismo politico, diventando capace di realizzare interventi mirati sul territorio.

➤ **Grafica e immagine, Area web, organizzazione di eventi.** Nel 2014, 44 OdV hanno chiesto l'elaborazione di un progetto grafico per il materiale istituzionale e la consulenza grafica ha prodotto 149 elaborati grafici; 2 consulenze sono state richieste per l'organizzazioni di even-



ti; 4 per sviluppare i contenuti del sito Internet col supporto del web designer del CSVSN. Per rendere più visibile l'identità e le attività delle associazioni, il corso di formazione "La comunicazione sociale", tenutosi a Trani il 20 e 21 ottobre e a Gioia del Colle il 3 e 4 novembre, ha proposto una nuova modalità di uso degli strumenti mediali. Hanno partecipato in tutto 59 volontari per 20 OdV, di cui 6 hanno chiesto di intraprendere un percorso di accompagnamento nella comunicazione delle proprie attività.

3.6 *Accompagnamento nello sviluppo di reti*

L'azione di accompagnamento alla costruzione e soprattutto al mantenimento nel tempo di relazioni e reti tra OdV, e tra queste e altri soggetti del Terzo settore ed enti locali, risponde a una forte esigenza delle associazioni, che desiderano essere sempre più presenti sul territorio.

Tale azione si sviluppa a partire dagli **incontri di promozione**, che il CSVSN organizza ogni anno presso i comuni della ex provincia barese. I comuni che ospitano tali incontri sono diversi ogni anno: in questo modo il CSVSN tenta di raggiungere, coinvolgere e rendere partecipi tutte le associazioni del territorio.

Gli incontri di promozione sono stati **7** e hanno coinvolto **202 partecipanti**.

2014	Incontro presso comune	Totale partecipanti	Volontari OdV	Soggetti Terzo settore	Altri soggetti P.A. e stampa
6 febbraio	MONOPOLI	35	32	3	0
20 marzo	ANDRIA	30	24	0	6
3 giugno	BISCEGLIE	28	23	5	0
12 giugno	LOCOROTONDO	14	12	1	1
18 settembre	CASAMASSIMA	35	29	6	0
30 ottobre	GIOIA DEL COLLE	40	35	3	2
13 novembre	VALENZANO	20	18	0	2
Totale		202	173	18	11

In tale azione rientra il corso di formazione diretta, organizzato in modalità FAD nella sede centrale del CSVSN, dal titolo **“Modelli organizzativi di gestione delle attività e rete di OdV”** (16 maggio), cui hanno partecipato in tutto 21 volontari, 11 in aula e 10 presenti in FAD; 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.

Anche la banca dati online, in costante aggiornamento, è uno strumento utile per la rete (cfr. cap. 3.4), in quanto permette un primo approccio alla conoscenza delle OdV operanti nel territorio. Il Centro ha organizzato tre incontri informativi sul Bando Reti della Fondazione con il Sud che promuove il consolidamento di relazioni tra le OdV (a Bari il 9 gennaio, ad Andria il 13 gennaio e a Palo del Colle l'11 febbraio). Accompagnando le OdV nella progettazione, il Centro si è fatto anche promotore della costituzione di reti, creando contatti e spazi di incontro: ha promosso e coadiuvato la costruzione di **12** reti, ben **6** delle quali sono risultate vincitrici del Bando Reti, mentre di tutte le altre che hanno fatto consulenza **10** hanno vinto il Bando, il **42%** del totale delle OdV che hanno vinto in Puglia.

3.7 *Promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale*



Le azioni del CSVSN, dall'erogazione dei servizi all'accompagnamento delle singole OdV, hanno come scopo principale la promozione della cultura della gratuità e della solidarietà, il favorire la cittadinanza attiva e il costruire sul territorio una comunità fondata su questi principi. Il CSVSN organizza ogni anno una serie di eventi che mirano al raggiungimento di questo scopo.

Gli **incontri di promozione**, organizzati nei comuni dell'ex provincia di Bari (cfr. cap. 3.6), favoriscono i rapporti tra le OdV e gli enti locali, e al contempo permettono al CSVSN di rilevare le necessità delle associazioni nei contesti territoriali in cui operano. Il dialogo che si sviluppa grazie a questi incontri è prezioso, perché consente al Centro di programmare le ulteriori iniziative di promozione tenendo in considerazione le esigenze delle associazioni e del territorio. Il Centro ha svolto un ruolo molto attivo nel promuovere le assemblee provinciali del volontariato per eleggere il rappresentante della provincia di Bari nell'Osservatorio Regionale del Volontariato, tenutesi presso la sede del Centro, e ha promosso, coinvolgendo le associazioni del territorio, la partecipazione all'Assemblea regionale del volontariato orga-



nizzata a Monopoli il 3 maggio. Inoltre ha collaborato con la provincia BAT nella realizzazione di 10 incontri seminariali sul Terzo settore dal 9 al 20 giugno nell'ambito del progetto "BAT'S MOVE - Idee in movimento" svoltosi a Barletta.

Il 12 aprile, in occasione del Festival del Volontariato svoltosi a Lucca, il Presidente del Consiglio Matteo Renzi annuncia la proposta di Riforma della legge del Terzo settore, e un mese dopo rende pubbliche le Linee Guida chiedendo la consultazione pubblica della durata di un mese. Il CSVSN ha organizzato un incontro il 26 maggio, chiedendo alle associazioni del territorio e ai componenti del Consiglio Direttivo del Centro proposte e suggerimenti da apportare al testo. Una équipe di collaboratori del Centro, coordinata dal direttore e composta da consulenti, dal responsabile della formazione e da un collaboratore dell'Area Comunicazione, ha elaborato un testo unico contenente tutte le proposte, successivamente inviato al Coordinamento nazionale dei Centri per presentarlo al Governo e alla Regione Puglia.

Le **manifestazioni**, nate con l'idea di festeggiare il volontariato, nel tempo sono diventate veri e propri luoghi di incontro e di scambio di esperienze tra le OdV e il territorio, con i volontari sempre più protagonisti attivi dell'animazione e dell'organizzazione delle giornate.

Happening del Volontariato Andria, 24 maggio 2014

Associazioni richiedenti	34
Totale soggetti partecipanti	32
OdV iscritte	17
OdV non iscritte	14
Totale OdV	31
Altre organizzazioni Terzo settore	1

Volontariato in Piazza Bari, 21 giugno 2014

Associazioni richiedenti	58
Totale soggetti partecipanti	40
OdV iscritte	26
OdV non iscritte	13
Totale OdV	39
Altre organizzazioni Terzo settore	1

Volontariato in Spiaggia Monopoli, 19 luglio 2014

Associazioni richiedenti	20
Associazioni partecipanti	20
OdV iscritte	13
OdV non iscritte	7
Totale OdV	20

Le tre manifestazioni seguono un itinerario che tocca nord, centro e sud dell'ex provincia di Bari, svolgendosi sempre in luoghi centrali e di cui sia possibile goderne 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).

Rispetto alle altre manifestazioni, l'Happening ha una particolarità: il rapporto con le scuole. Nel 2014 l'Itea Les "E. Carafa" di Andria ha ospitato il convegno **"Cosa cambia la Storia. Racconti di sussidiarietà reale"**, un'occasione per raccontare tre diverse esperienze di gratuità: quella di un volontario che incontra quotidianamente i senza fissa dimora, di un neolaureato alle prese con la creazione di una start-up e di un universitario impegnato in un'associazione di volontariato studentesca. Hanno partecipato 150 persone tra docenti, studenti e volontari. Novità assoluta dell'Happening del 2014 che ha riscosso molto successo è stato il concorso dilettantistico **"Notte dei talenti"** a conclusione della giornata; i veri protagonisti sono stati proprio gli studenti che, mettendosi in gioco con grande slancio ed entusiasmo, hanno accolto la proposta dei volontari di patrocinare la propria associazione esibendosi nel concorso. Le associazioni "Arca dell'Alleanza" di Bisceglie, "Il Ponte" di Andria, "Banco di Solidarietà" di Andria, "Il colore degli anni" di Barletta, "Giacche Verdi Puglia" di Andria, "Terra Madre" di Trani, "Acat federiciana nord-barese" hanno sponsorizzato le esibizioni. È stato il gruppo musicale "Suonnostrani" di Andria, rappresentato dall'Associazione "Giacche Verdi", ad aggiudicarsi il primo premio.

Nel 2014 è stata festeggiata la ricorrenza del decennale dall'inizio delle attività del CSVSN. Il Centro ha voluto ringraziare le associazioni e i volontari attraverso un momento di festa e convivialità per rafforzare i legami e le relazioni collaborative costruiti in questi dieci anni. I festeggiamenti hanno coinvolto grandi e piccini: dopo il saluto del presidente del CSVSN, sono stati organizzati giochi e balli, e i bambini hanno ricevuto i regali da Babbo Natale; prima del buffet è stato trasmesso un video sui dieci anni di attività del Centro. I partecipanti alla festa, che si è tenuta sabato **20 dicembre** presso Impact Hub Bari nella Fiera del Levante, sono stati oltre **350 tra volontari, dipendenti, collaboratori, ex collaboratori del CSV, rappresentanti delle Istituzioni**.

➤ **Gli Sportelli per il volontariato** rappresentano uno strumento indispensabile per la promozione del volontariato. Offrono un punto di contatto anche alle associazioni che sono più lontane dal capoluogo, e la loro collocazione entra direttamente in rapporto con gli enti con cui si vuole instaurare una collaborazione stabile (Comuni, scuole, sedi universitarie). Gli operatori del CSVSN presso gli Sportelli offrono:

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

Al fine di raggiungere il più possibile l'utenza presente sul territorio della ex provincia di Bari, lo Sportello è attivo presso le sedi provinciali del CSVSN, presso i Comuni, presso la Provincia Bat, presso l'Università degli Studi di Bari e presso le scuole. Le richieste gestite nel 2014 sono state **265**. C'è da precisare che l'attività rivolta ad aspiranti volontari e alle OdV alla ricerca di volontari **si è svolta prevalentemente presso la sede centrale del CSVSN**. Nel 2014 lo Sportello presso le scuole ha coinvolto **10 docenti** e incontrato oltre **450 studenti**, tra colloqui individuali e incontri aperti alle classi.

Azioni degli Sportelli	Prestazioni fornite
OdV ricerca volontari	5
Volontario offresi per OdV	100
Segretariato sociale e info varie	160
Totale contatti	265

L'iniziativa e la progettualità delle OdV sono incoraggiate in maniera anche, per così dire, indiretta; i **bandi** che il CSVSN indice annualmente permettono alle OdV di progettare corsi di formazione inerenti alle loro attività, inventare nuove forme di promozione della solidarietà, arricchire le azioni con cui perseguono la mission.

➤ **Bando per la fornitura di servizi tipografici.** Il bando finanzia la stampa di materiale tipografico (volantini, inviti, brochure, manifesti, ecc.), necessario alle OdV per pubblicizzare le proprie attività.

Per l'anno 2014 il CSVSN ha istituito due bandi: il primo in pubblicazione dal 25 novembre 2013 al 30 aprile 2014, il secondo dal 26 maggio al 12 dicembre 2014. Le OdV, presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, ricevono l'autorizzazione alla stampa del materiale presso aziende tipografiche convenzionate con il CSVSN.

Nel corso del 2014 sono giunte **84 richieste** da tutto il territorio della ex provincia di Bari; sono stati approvati **81 progetti** per un totale di **197.050 prodotti tipografici** realizzati.

Bando fornitura servizi tipografici 2014	Richieste gestite
Richieste pervenute (Bari)	67
Richieste non ammissibili (Bari)	3
Progetti realizzati (Bari)	64
Richieste pervenute (Andria)	17
Progetti realizzati (Andria)	17
Totale progetti realizzati	81

➤ **Bando di Idee di Promozione del volontariato 2014.** Il CSVSN ha pubblicato, in data 10 febbraio 2014 con scadenza 12 marzo, il **bando di Idee di Promozione del volontariato 2014**, con l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e il valore della cittadinanza attiva, la costituzione di nuove realtà di volontariato, la costituzione di coordinamenti e rappresentanze del volontariato, le interazioni tra OdV e altri attori sociali del territorio. Le OdV possono rispondere presentando progetti ideati e organizzati nella propria realtà secondo le modalità descritte nel bando.

Bando di Idee di Promozione del volontariato 2014

Richieste pervenute	38
Progetti aggiudicati	20
Ore di coinvolgimento per i volontari e la cittadinanza	5544
Soggetti attuatori iscritti al Registro regionale	13
Soggetti attuatori non iscritti	7
OdV che hanno vinto per la prima volta il progetto	8
Progetti idonei non finanziabili	9
Progetti esclusi per errori formali	8
Progetti con punteggio inferiore al minimo richiesto	1
Totale progetti esclusi	18

I 20 progetti realizzati hanno coinvolto 55 soggetti partner che, come previsto dal bando, hanno offerto gratuitamente il loro apporto. Di seguito, in dettaglio, la suddivisione per categoria dei partner.

Soggetti partecipanti in rete

OdV iscritte Registro regionale	13
OdV non iscritte	6
Totale OdV	19
Terzo settore	33
Enti pubblici	3
Totale	55

Bando di formazione in settori specifici.

Con questo bando, il CSVSN permette alle OdV di progettare, organizzare e realizzare attività di formazione specifica, pertinente al proprio ambito di intervento. Il Centro accompagna le OdV partecipanti alla progettazione e, in caso di vincita del bando, mette a disposizione la sala formazione della sede centrale e di quella di Andria, curando anche l'avvio e la fase di realizzazione delle attività progettate.

I **20 progetti** vincitori hanno sviluppato altrettante reti, che hanno messo in collegamento tra loro ben **61 soggetti partner** che, come previsto dal bando, offrono gratuitamente il loro apporto.

FORMAZIONE INDIRETTA 2014

Richieste pervenute	41
Progetti aggiudicati	21
Associazioni rinunciatricie	1
Totale progetti realizzati	20
Ore di lezione realizzate	571
Soggetti attuatori iscritti al Registro regionale	14
Soggetti attuatori non iscritti	6
OdV che hanno vinto per la prima volta il progetto	9
Progetti idonei non finanziabili	4
Progetti esclusi per errori formali	10
Progetti con punteggio inferiore al minimo richiesto	6
Totale progetti esclusi	20

Soggetti partecipanti in rete

OdV iscritte Registro regionale	12
OdV non iscritte	4
Totale OdV	16
Terzo settore	28
Enti pubblici	17
Totale altri soggetti	45
Totale soggetti in rete	61

“Una mano per la scuola”. Nell’ambito dei lavori sulla realizzazione della **Borsa Sociale** (progetto lanciato nel 2012 con lo scopo di creare uno spazio virtuale sul sito del CSVSN in cui si possano incrociare mondo del profit e mondo del non profit), il CSVSN ha collaborato con Coop Estense all’iniziativa **“Una mano per la scuola”**, che si è tenuta sabato **6** e domenica **7 settembre** e sabato **13** e domenica **14 settembre** e ha coinvolto le associazioni di volontariato e i volontari delle parrocchie, coordinati dal CSVSN, in sette punti vendita, per la raccolta di materiale didattico da destinare a bambini appartenenti a famiglie in difficoltà. Gli enti non profit coinvolti sono stati 53 di cui **41 OdV**.

3.8 Le azioni regionali

Una innovazione nel sistema dei Centri di Servizio della Puglia sono state le azioni regionali, programmate ed elaborate in accordo con il Comitato di Gestione per avere maggiore collaborazione tra i Centri ed evitare sovrapposizioni di azioni, data la diminuzione delle risorse negli ultimi anni. Le azioni hanno riguardato alcune iniziative sulla formazione che attraverso sette videoclip, pubblicati successivamente sui siti Internet dei Centri, hanno trattato argomenti su: Governance CSV e OdV; Piani sociali di zona; Beni Comuni; Rappresentanza del Volontariato e Reti; La costituzione di una OdV; La responsabilità giuridico-economica della OdV e dei suoi amministratori; Agevolazioni fiscali delle OdV ONLUS. I destinatari sono state le governance delle OdV e dei CSV regionali. L’11 dicembre si è svolto a Bari il convegno regionale di presentazione della formazione, intitolato “Ciak form-azione. La sperimentazione delle buo-



ne prassi per la governance”. L’azione di costruire una banca dati regionale è stata integrata dall’adesione dei Centri al progetto nazionale di formazione di un’unica banca dati. Il lavoro è stato comunque preceduto da una analisi dei processi di raccolta dei dati dei vari centri regionali per capire come intervenire nell’elaborazione di un sistema uniforme. Il CSVnet in collaborazione con la Fondazione IBM Italia ha predisposto il modello del tracciato standard per ricevere da tutti i Centri le schede anagrafiche delle OdV. La costituzione di un gruppo di lavoro su Fondi europei e regionali, che si è incontrato periodicamente, ha permesso uno studio approfondito sui Fondi europei e i POR regionali 2014/2020. Inoltre è stato sottoscritto un Protocollo d’intesa tra CSVnet Puglia, Comitato di Gestione e il Forum del Terzo settore, finalizzato alla partecipazione ai Tavoli di programmazione della Regione. Grazie alla somministrazione di questionari alle OdV, è stata realizzata un’analisi dei bisogni sociali e sono state individuate buone prassi da proporre ai Tavoli regionali dei Fondi POR Puglia. Seguendo le indicazioni fornite a livello sia nazionale sia regionale, i Centri della Puglia hanno deciso di adottare un software comune della contabilità, chiamato “Sic et Simpliciter”, elaborato dalla srl “Struttura Informatica” e offerto gratuitamente per un anno dal CSVnet. L’adozione del nuovo programma è stata anticipata da due giornate formative, realizzate dagli esperti della ditta, per permettere agli operatori amministrativi dei Centri di apprendere l’uso. L’azione della rivista regionale online ha comportato la formazione di un comitato di redazione, composto da collaboratori e professionisti del settore, che lavorano sull’ideazione, sull’elaborazione del menabò e sui contenuti degli articoli della rivista regionale. Il nome scelto per la testata, dopo varie consultazioni, è stato “Volontariato Puglia”. Nel mese di luglio è stato realizzato, pubblicato e divulgato attraverso i canali informativi dei CSV pugliesi il nuovo bimestrale “Volontariato Puglia. Storie e notizie di cittadinanza attiva” dal titolo *Tessitori di un nuovo welfare*.







QUARTO CAPITOLO

GLI OBIETTIVI DI MIGLIORAME

4.1 *Verso una nuova valutazione dei servizi*

Da sempre si pensa che la valutazione di alcuni beni relazionali come il volontariato e la gratuità non possano essere oggetto di tale disamina, perché di per sé sono portatori di un valore positivo. E i Centri di Servizio, gestiti e costituiti dal mondo del volontariato, potrebbero concordare su questa opinione. Negli ultimi anni è diventato evidente invece, soprattutto per questo Centro, il tentativo di poter creare dei parametri di valutazione adatti a comparare i costi e benefici delle azioni messe in campo per stimarne l'efficienza nei termini di valore sociale prodotto. Quindi la valutazione è importante, non solo per il fatto che rende visibile i benefici spesso nascosti, ma anche per l'analisi e le migliorie che apporta nel raggiungimento degli obiettivi. È prassi del Centro servirsi costantemente del monitoraggio delle azioni svolte e dei progetti realizzati per il processo di valutazione interno alle varie fasi della programmazione. In questo caso la valutazione e il monitoraggio, con le informazioni quantitative e qualitative, si integrano a vicenda per permettere un giudizio critico di analisi sul rendimento raggiunto.

Si propone perciò di esaminare la situazione delle azioni riguardanti la consulenza e la formazione diretta e indiretta, che meglio si prestano a una tale valutazione. Come si vedrà nelle tabelle che seguono, si è cercato di mettere a confronto le risorse umane e il tempo impiegati per il servizio e i destinatari raggiunti: il risultato è una evidente razionalizzazione delle risorse economiche che valorizza profondamente l'operato del Centro.

NTO

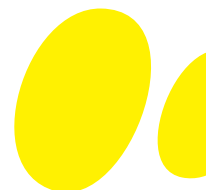
Formazione diretta 2014

Titolo corso	Sede	Periodo di svolgimento	N. ore	N. partecipanti
FAD 1° modulo: Introduzione - Rapporti con P.A. Iscrizione al Registro regionale	Bari	28/02/2014	2	44
FAD 2° modulo: <i>Fund raising</i> - 5 x mille	Bari	11/04/2014	2	26 (FAD 9 - Aula 17)
FAD 3° modulo: Modelli organizzativi di gestione delle attività e rete di OdV	Bari	16/05/14	2	21 (FAD 10 - Aula 11)
FAD 4° modulo: Gestione dei gruppi <i>People raising</i>	Bari	06/06/14	2	51 (FAD 38 - Aula 13)
Giornata conclusiva della formazione base con modalità residenziale: <i>Focus group</i> e sintesi finale	Conversano	14/06/14	8	77
Progettazione di azione sociale	Santeramo in Colle	08-09-10/09/14	12	57
Progettazione di azione sociale	Conversano	06-07-08/10/14	12	23
La comunicazione sociale	Trani	20-21/10/14	8	34 (FAD 16 - Aula 18)
La comunicazione sociale	Gioia del Colle	03-04/11/14	8	25
Primo Soccorso	Altamura	24/11/14	5	20
Primo Soccorso	Bari	11/12/14	5	20
Totale			66	398 (FAD 73 - Aula 325)

N. ore per partecipante	Costo complessivo	Costo orario per partecipante
88	€ 35,40	€ 0,40
52	€ 197,60	€ 3,80
42	€ 0,00	€ 0,00
102	€ 170,00	€ 1,67
616	€ 1.758,60	€ 2,86
684	€ 798,60	€ 1,17
276	€ 792,60	€ 2,88
272	€ 846,07	€ 3,11
200	€ 927,20	€ 4,64
100	€ 976,00	€ 9,76
100	€ 976,00	€ 9,76
2532	€ 7.478,07	€ 2,96

Formazione indiretta 2014

OdV	Sede OdV	Titolo del progetto
IL MIO PAESE	Santeramo in Colle	Conoscere per comunicare: le dipendenze
SAN PIO ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO	Noci	Corso di formazione per volontari addetti alle relazioni con i pazienti affetti da Morbo di Parkinson e i familiari
CIRCUS IN FABULA	Altamura	Adolescenza: l'altro lato della luna
PROGETTO MONDIALITÀ	Bari	Summer school in solidarietà e cooperazione
AGE SPINAZZOLA ASSOCIAZIONE GENITORI ONLUS	Spinazzola	Corresponsabilmente. Alleanze educative tra genitori, scuola e territorio
DON TONINO BELLO	Monopoli	Piccoli passi
ADA - ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO PER I DIRITTI DEGLI ANZIANI	Bari	Relazioni di aiuto e narrazione auto-bio-grafica. percorso integrato di formazione alla relazione di aiuto per il sostegno solidale all'età senile
INGEGNERIA SENZA FRONTIERE	Bari	11° corso di cooperazione (2014)
A.VO.FA.C. BARI	Bari	La famiglia è la patria del cuore
CGDA - COORDINAMENTO GENITORI DIVERSAMENTE ABILI	Corato	No man is an island
AVS - ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO E SOLIDARIETÀ	Molfetta	Un caregiver per tutti
CAMA LILA - CENTRO ASSISTENZA MALATI AIDS	Modugno	Corso di formazione per nuovi volontari sull'AIDS e sulle MTS

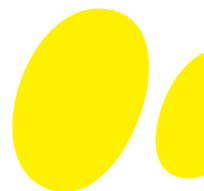


N. ore	Partecipanti	Costo (€)	N. ore per partecipante	Costo orario per partecipante
27	16	2.383,00	432	€ 5,52
32	16	2.350,00	512	€ 4,59
24	17	1.680,00	408	€ 4,12
32	25	2.350,00	800	€ 2,94
19	25	2.200,00	475	€ 4,63
32	20	2.240,00	640	€ 3,50
27	16	2.030,00	432	€ 4,70
28	21	2.218,78	588	€ 3,77
32	12	2.349,00	384	€ 6,12
24	16	1.859,16	384	€ 4,84
31	23	1.783,33	713	€ 2,50
32	15	1.685,00	480	€ 3,51

Formazione indiretta 2014

OdV	Sede OdV	Titolo del progetto
U.N.I.VO.C. BARI	Bari	Non c'è amore più sincero che quello per il cibo (George Bernard Shaw, la cucina e una corretta conservazione degli alimenti)
IL PINETO ATAD	Trani	Disabili e sessualità... un amore impossibile?
ALZHEIMER ALBEROBELLO	Alberobello	Volontario a domicilio... nozioni di base sulla malattia di Alzheimer
IL COLORE DEGLI ANNI	Trani	Animazione. Lavoro attraverso il gioco, l'arte e le emozioni con i bambini
PUBBLICA ASSISTENZA GIOIA SOCCORSO	Gioia del Colle	Corso per volontari operatori antincendio boschivo "Wild Fire Buster 2014"
ANTEAS BARI	Bari	Empaticamente insieme
L'ONDA PERFETTA	Palo del Colle	In_for_migranti Sportello immigrazione (gestione, competenze e bisogni informativi)
AGE ANDRIA ASSOCIAZIONE GENITORI	Andria	Il facile mestiere di genitore

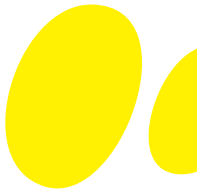
Totale



N. ore	Partecipanti	Costo (€)	N. ore per partecipante	Costo orario per partecipante
32	12	2.166,26	384	€ 5,64
18	25	2.235,00	450	€ 4,97
32	25	2.203,24	800	€ 2,75
32	25	2.300,00	800	€ 2,88
32	18	1.989,60	576	€ 3,45
21	17	2.300,00	357	€ 6,44
32	25	2.340,96	800	€ 2,93
32	22	1.892,80	704	€ 2,69
571	391	€ 42.556,13	11.119	€ 3,83

Consulenza

Consulenza	N. consulenze	N. OdV	Tempo complessivo (minuti)	Tempo medio (minuti)	Tempo complessivo in ore	Costo complessivo (€)
Legale	270	152	8.010	30	133,50	13.843,95
Amministrazione contabile	112	108	2.420	22	40,33	4.182,22
Progetti e bandi	233	225	8.905	38	148,42	12.615,70
Grafica e immagini	205	205	10.160	50	169,33	3.386,60
Iscrizione al Registro regionale	312	268	8.525	27	142,08	7.104,00
Area Web	4	4	105	26	1,75	148,75
Organizzazione eventi	2	1	240	120	4,00	340,00
Totali	1.138	963	38.365	33	639,41	€ 41.621,22
Costo medio orario						€ 65,09



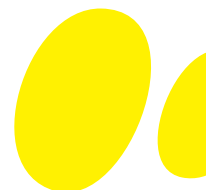
Le ore di formazione diretta erogate nel 2014 sono state 2532 per partecipante. L'elevato numero è dato dall'aumento del 47% dei partecipanti rispetto all'anno precedente. Sicuramente ha influito la novità della Formazione A Distanza, che permette al volontario di superare le barriere della distanza collegandosi e seguendo il corso anche dal proprio computer. Va osservato che non tutti i corsi si sono svolti in FAD, in quanto nel secondo semestre la metodologia usata è stata quella frontale, in aula e dislocata sul territorio, fortemente richiesta dalle associazioni cosiddette "lontane" dal Centro, residenti per esempio a Santeramo, Trani, Gioia del Colle, Altamura. Inoltre la sperimentazione della giornata residenziale a Conversano ha avuto un riscontro positivo data l'affluenza (77 volontari), e attraverso i *focus group* ha esaminato e valutato la nuova metodologia usata fornendo suggerimenti e proposte migliorative dell'azione, che saranno oggetto di descrizione nel prossimo paragrafo. La riduzione dei costi è dovuta anche all'uso gratuito della piattaforma webinar per effettuare la FAD offerta da CSVnet, il Coordinamento nazionale dei CSV di cui il Centro è socio. I parametri di riferimento dei costi medi dei corsi sul mercato sono tra € 11,00 e € 20,00: il Centro a costi molto inferiori (il costo orario per partecipante è € 2,96) ha organizzato i corsi rendendoli più accessibili a quanti chiedevano di partecipare. Le stesse considerazioni sui costi che risultano esigui valgono per la formazione indiretta e si deve osservare, inoltre, che per le OdV la formazione indiretta risulta molto educativa e di aiuto nell'apprendimento della progettazione e della rendicontazione. Nel valutare l'efficienza del lavoro svolto dai consulenti, si osserva che i costi sono inferiori (€ 65,09) rispetto al mercato privato, dove le tariffe si aggirano intorno a € 150/200 orari, considerando che il consulente approfondisce e si aggiorna costantemente sulle novità legislative, fiscali e amministrative, e tiene corsi di formazione nei settori di competenza professionale. Dalla tabella si rileva che il numero delle consulenze è aumentato del 30% rispetto all'anno precedente a fronte di una diminuzione della spesa. Rispetto alla diminuzione delle risorse assegnate, gli sforzi compiuti dal Centro per rispondere, e in maniera soddisfacente come si vedrà in seguito, all'elevato numero dei bisogni emergenti sembrano evidenziare come l'impegno e la responsabilità della governance e di tutto lo staff abbiano fornito delle valide soluzioni rispetto alle difficili situazioni in cui si trovano a operare oggi i CSV nel panorama nazionale.

4.2 Valutazione complessiva e obiettivi futuri

Il monitoraggio e la valutazione della qualità dei servizi vengono effettuati su ogni azione realizzata dal Centro e riportati nella “**Relazione Attività del CSV San Nicola – Monitoraggio dei servizi erogati – Rilevazione qualità percepita**”, redatta ogni anno. Nel 2014 la somministrazione dei questionari è avvenuta tramite Google Drive, un sistema online e gratuito che ha ridotto l’uso della carta stampata e che sulla base delle risposte raccolte risulta semplice e accessibile. Il valore medio dei servizi erogati espresso dai fruitori dei servizi – cifra che indica il valore complessivo degli stessi – è di 8,9, confermando lo stesso valore dell’anno precedente e l’obiettivo di mantenere alto il livello di efficienza del Centro.

Valutazione qualità percepita sui servizi erogati	Media complessiva 2014
Consulenza	9,3
Grafica e immagine	9,7
Formazione diretta	8,1
Formazione indiretta	9,0
Bando fornitura servizi tipografici	9,3
Volontariato in Piazza	9,3
Volontariato in Spiaggia	9,1
Happening del Volontariato	8,5
Logistica	9,5
Newsletter “Corrispondenze”	8,3
Sito web	7,7
Ufficio stampa	8,6
Media totale	8,9

La valutazione, come già anticipato nel paragrafo precedente, oltre a evidenziare gli obiettivi raggiunti, deve poter esplicitare un giudizio critico sul programma svolto e individuare i miglioramenti che l’analisi effettuata suggerisce. Nel constatare come le associazioni maturino maggiore autonomia nei percorsi di accompagnamento personalizzati e riescano a proporre progetti riconosciuti validi addirittura da enti come la Fondazione con il Sud, una riflessione



va fatta sulla formazione e sulla sua portata innovativa: i volontari partecipanti alla giornata residenziale a Conversano hanno proposto di continuare la formazione con il sistema webinar e integrarla con i laboratori esperienziali. A partire da questo, l'attività formativa del 2015 si svolgerà in due modalità diverse: una teorica e solo in FAD, l'altra di laboratorio con visite presso le associazioni per imparare le buone prassi di gestione e sviluppo di una organizzazione di volontariato, dislocate sul territorio. Data l'esperienza positiva, la giornata residenziale, che oltre ai risultati di un buon lavoro prodotto ha raccolto la soddisfazione dei partecipanti nella convivenza e condivisione di problematiche comuni, verrà riproposta a conclusione del percorso fatto anche nel 2015.

Grazie all'intraprendenza del mondo del volontariato, le manifestazioni di piazza vedranno sempre più coinvolti i volontari e gli studenti per la promozione della cultura della solidarietà. Nonostante la gratuità educhi all'apertura e alla condivisione, spesso le associazioni sono autoreferenziali, sovrapponendo così delle barriere alla costruzione di reti sul territorio. Un obiettivo importante, quindi, per il Centro rimane la formazione e la preparazione non solo a formare reti ma a lavorare soprattutto insieme per la realizzazione di progetti utili alla salvaguardia di beni comuni.

Abbiamo dedicato un intero paragrafo sul percorso fatto dai CSV della Puglia nel tentativo di unificare alcuni servizi. Ribadiamo che l'impresa non è stata semplice e ancora ci sono questioni di natura tecnica da risolvere: sicuramente il lavoro ha permesso ai vari CSV di conoscersi meglio e di approfondire soprattutto le buone prassi che ogni Centro applica nell'erogazione dei servizi, per un arricchimento reciproco e un miglioramento del lavoro svolto. La sfida per il 2015 rimane il rafforzamento delle azioni previste e il raggiungimento degli obiettivi prefissati per tutte le azioni comuni.

Nell'osservare il momento storico che viviamo «ci si accorgerà che la presenza dei volontari non è appena una consolazione in un tempo di crisi e che la loro funzione non è innanzitutto in un richiamo morale [...]. È senza dubbio riduttivo vedere le associazioni come un “meccanismo” di risposta ai bisogni. Non solo perché ognuna ha un suo modo di abbracciarli, ma anche perché sta affiorando nel volontariato locale, anche se faticosamente, il desiderio di partecipazione alla vita della comunità». Così come riportato nelle conclusioni della ricerca *Il nuovo volto del volontariato*, nell'esplicitazione e nella realizzazione di tale desiderio, il Centro offre il suo sostegno e si fa compagno.





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
web: www.csvbari.com