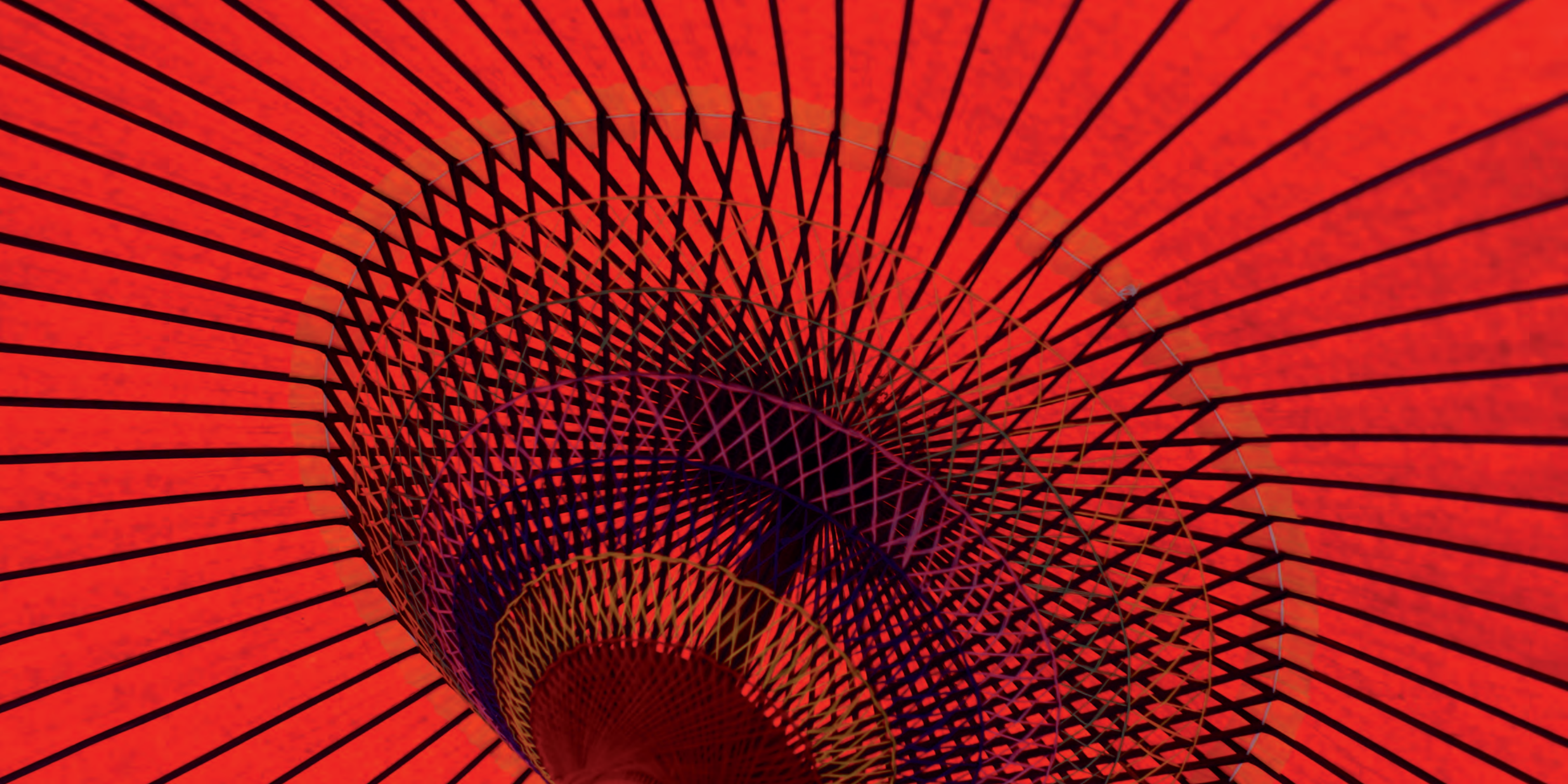


BILANCIO SOCIALE 2015

CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA







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 27

1.8 La struttura organizzativa e le risorse umane 33

1.9 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti 36

1.10 La dimensione ambientale 37

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 55

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 73

3.8 Le azioni regionali 80

4 Gli obiettivi di miglioramento 84

4.1 Verso una nuova valutazione dei servizi 85

4.2 Valutazione complessiva e obiettivi futuri 94

presentazione



La scelta di redigere il Bilancio Sociale nasce non solo per “dare conto” agli associati e ai vari portatori di interesse, ma soprattutto per quel senso di responsabilità che ci coinvolge quando parliamo di “bene comune”. Attraverso la redazione del Bilancio Sociale, giunto alla sua settima edizione, il CSVSN prosegue nel percorso di valutazione e misurazione del proprio impatto sociale avviato ormai dal 2004. Le prestazioni ed i servizi resi, racchiusi nel bilancio di esercizio, vengono così arricchiti da informazioni che riguardano una pluralità di stakeholder: associazioni di volontariato, volontari, cittadini, istituzioni, Enti del Terzo Settore. Il bilancio sociale fotografa, oltre ai risultati ottenuti nell’erogazione dei servizi in favore delle OdV, anche la rete di relazioni umane, istituzionali e sociali, che creano valore per la comunità locale. L’anno 2015 ha rappresentato un momento di grande cambiamento per l’intero sistema dei Centri di Servizio caratterizzato dalla creazione di sinergie a livello regionale attraverso azioni comuni con gli altri CSV pugliesi, azioni che hanno permesso di ‘conoscersi’ e conoscere le realtà di tutto il territorio regionale e quindi di ‘arricchirsi’ reciprocamente attraverso il confronto. Il Centro nell’affrontare le nuove criticità causate dal ridimensionamento dei fondi, a seguito della crisi che ha colpito l’intero sistema economico bancario, ha ridisegnato il proprio assetto organizzativo e ha cercato comunque di rispondere alle numerose richieste pervenute, in un’ottica di miglioramento qualitativo e di contenimento dei costi. Sono questi i valori che il CSVSN sente di voler condividere, perché crede energicamente che i nuovi orizzonti verso cui tendere non possano essere limitati ad una realtà condivisa e partecipata da pochi, ma che debbano coinvolgere l’intero territorio e un numero di persone sempre crescente, al fine di migliorare il servizio reso e accrescere la “rete” di cui facciamo parte. E per far questo, il CSVSN non può non tener conto di ogni singola associazione o giovane volontario che spende il proprio tempo per la realizzazione della nobile arte dell’educazione alla solidarietà e al bene comune rappresentando un bene prezioso per tutti. Auspicando infine che lo sforzo compiuto per la realizzazione di questo bilancio sociale possa essere compreso ed apprezzato, vi auguro buona lettura.

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**. È per questo l'espressione più adeguata della responsabilità che il centro si assume nei confronti dei suoi portatori di interesse. 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 in relazione agli obiettivi e insieme giudicare il valore che, in termini sociali, l'opera porta. Il Bilancio Sociale ha quindi, allo stesso tempo, un'utilità interna ed esterna: registrare e valutare gli effetti delle proprie azioni al fine di organizzare le attività future, incrementando quelle risultate positive e modificando quelle risultate inefficaci, e di studiare soluzioni per le necessità che di volta in volta emergono nel territorio. 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

Il Consiglio direttivo dispone la pubblicazione del Bilancio Sociale, successivamente 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: questa che presentiamo è la **settima edizione, riferita all'anno 2015**.

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 ONLUS in collaborazione con ALTUS (Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica di Milano), e il *Modello per il Bilancio sociale dei Centri di Servizio per il volontariato – Guida operativa per la redazione*, pubblicato nel 2006 da CSVnet. La suddivisione dei contenuti del presente Bilancio, infatti, è quella suggerita da CSVnet.

Pubblicazione e diffusione

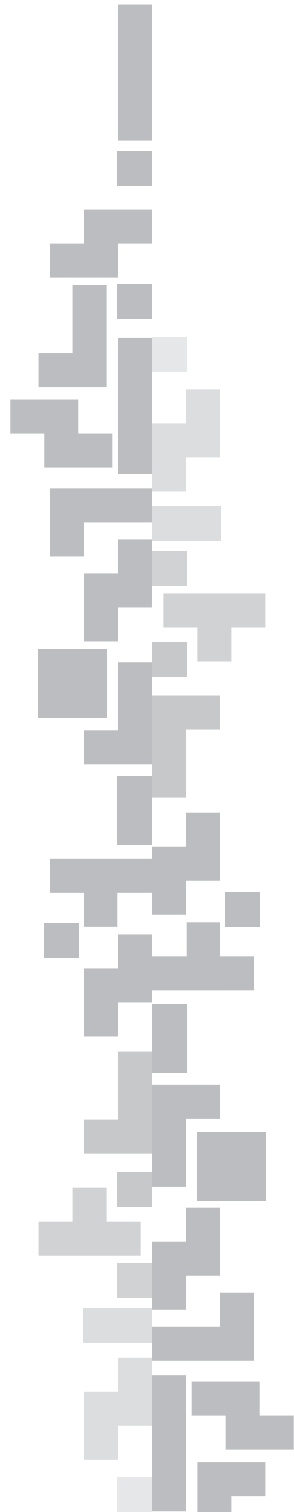
La pubblicazione del Bilancio Sociale è annunciata sul sito www.csvbari.com e dalla newsletter settimanale “Corrispondenze”. Stampato, il documento è disponibile presso la sede del CSVSN, presso gli Sportelli del Volontariato e distribuito in occasione di convegni, eventi, manifestazioni pubbliche organizzati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

Novità dell'edizione 2015

La presente edizione del Bilancio sociale contiene alcune novità. Al secondo capitolo, intitolato “La dimensione economica”, è stato aggiunto un **paragrafo sulla Relazione dei revisori dei conti**. Nel terzo capitolo, “La dimensione sociale”, è stato aggiunto il confronto con l'an-

no precedente dei servizi erogati in alcune rappresentazioni grafiche e un **paragrafo sulle Azioni regionali**. La sezione, 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. Nell'ultimo capitolo è stata consolidata la **valutazione del valore sociale** di alcune attività del Centro, avviata già da diversi anni in via sperimentale.

Infine, si è prestata ulteriore attenzione alla chiarezza dei testi, senza per questo impoverire i contenuti, e alla veste grafica che nella scelta del “gioco del tetris” vuole evidenziare come i rapporti e le relazioni nascenti dal mondo del volontariato interagiscono tra loro creando un sistema ad incastro fino al raggiungimento di una riga orizzontale continua, che fa sparire così i mattoncini che formano il tetramino. L'analogia del gioco con le tematiche del bilancio intende suggerire l'idea che solo la rete, tra le OdV e il territorio, tra il “sistema” dei Csv e il Volontariato, è una possibilità di innovazione sociale, senza dover rinunciare alle proprie origini(il tetramino), ma consapevoli che insieme si costruisce la comunità (linea continua).







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, qualsiasi cittadino che a essi si rivolga per avere informazioni sul volontariato o per costituire un'Organizzazione di Volontariato.

Sono finanziati per legge dalle Fondazioni di origine bancaria. L'88% della base associativa dei CSV è costituita da 8.205 OdV di cui 7.057 iscritte e 1.148 non iscritte. 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 21.279, che rappresentano complessivamente circa il 45% 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 ad 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 dei proventi 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'Asso-

ciazione 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 71 CSV, sono presenti in tutte le regioni italiane, fatta eccezione per la provincia autonoma di Bolzano, e sono rappresentati a livello nazionale dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato – CSVnet.

1.2 Il CSV "San Nicola"

L'Associazione di Promozione Sociale omonima gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la ex provincia di Bari, iscritta nel Registro Regionale delle APS al numero 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 alle ex provincia di Bari.

2005 Il CSVSN è socio del CSVnet.

2006 Nasce il sito internet: www.csvbari.com. Presso la Fiera del Levante si inaugurano i lavori della prima edizione del *Meeting del Volontariato*.

2007 Viene pubblicata la prima "Carta dei Servizi". Ad aprile, il CSVSN cambia sede: si sposta in Via Vitantonio di Cagno 30, a Bari. 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 e al regolamento del CSVSN.

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

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.

2012 Apre 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. Si rinnovano, tramite elezioni, gli organi sociali previsti dallo Statuto: Consiglio Direttivo, Collegio dei Revisori dei Conti, Collegio dei Garanti.

2015 A marzo il CSVSN sigla un protocollo di intesa con la Prefettura di Bari per Interventi coordinati nell'ambito del fenomeno della tratta di esseri umani.

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;

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

coniugare il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.

Nell’analizzare il percorso delle strategie applicate negli ultimi tempi, un nuovo elemento si è rivelato evidente: il Centro ha implementato il suo ruolo di accompagnamento e sostegno nello sviluppo e nella gestione delle OdV in modo da renderle più strutturate e bene organizzate. Si tratta di azioni complesse, integrate e partecipate attivamente dal mondo del volontariato, pur confermando il ruolo del Centro come struttura di servizio al mondo del volontariato.

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

necessità di investire in azioni 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 adeguate e qualificate;

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;

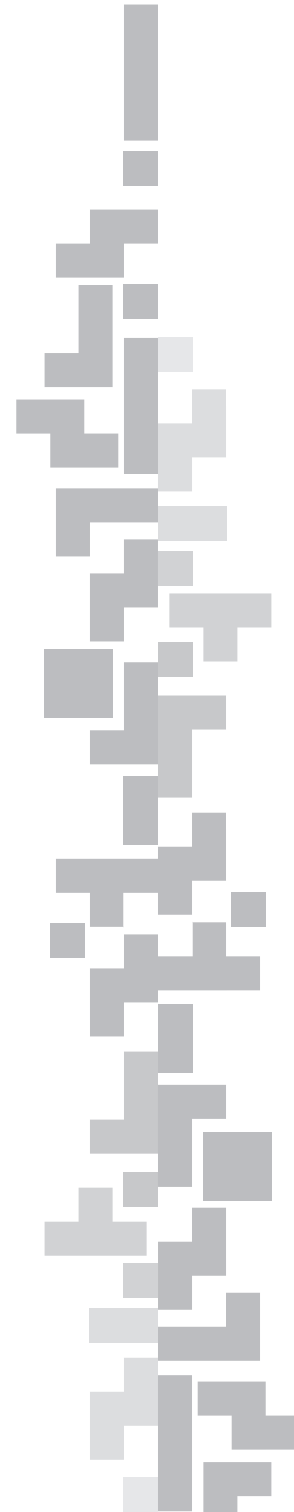
necessità di promuovere e sostenere la capacità del volontariato di costruire reti di collaborazione a livelli orizzontali e verticali con sistemi innovativi e inclusivi;

necessità di rendere ancora più efficienti i meccanismi operativi e di gestione delle OdV nel reperire maggiori risorse economiche, cercando di attuare una politica di sinergie con il mondo del profit e promuovendo iniziative di fund raising.

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 e del Meeting del Volontariato, per esempio, il coinvolgimento sempre più attivo delle OdV nell’animazione delle serate ha permesso di esaltare il protagonismo del singolo volontario, con un coinvolgimento maggiore delle associazioni nell’ambito degli eventi a loro dedicati, consentendo un notevole contenimento 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 e quanti intrattengono relazioni significative con esso.



a. Organizzazioni socie

Con le 59 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 volontari, 20 ragazzi del Servizio Civile Nazionale e 2 per Garanzia Giovani, 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, ad esempio).

c. Il Comitato di Gestione

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.

a. I beneficiari dei servizi

OdV: destinatarie dei servizi del CSVSN sono le 957 OdV, di cui 580 iscritte al Registro regionale e 377 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 2015 sono: **Fondazione Cariplo, Fondazione C.R. di Padova e Rovigo, Fondazione C.R. di Lucca, Fondazione con il Sud, Fondazione C.R. di Bolzano, Fondazione C.R. di Puglia, Fondazione C.R. di Verona, Fondazione Belluno, Compagnia di San Paolo, Fondazione Banco del Monte di Foggia, Fondazione Monte dei Paschi di Siena.**

d. Reti

Il CSVSN collabora con il coordinamento regionale CSVnetPuglia, 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 (BAT), Monopoli (BA).** Collabora con la Provincia BAT (con la quale ha firmato un protocollo di intesa e una convenzione), con la Regione Puglia e con la città metropolitana di Bari.

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. Il tasso di crescita naturale della popolazione pugliese appare superiore rispetto al dato nazionale, in particolare le provincie di Bari e BAT mostrano una tendenza all’espansione demografica sia pure moderata. Dal rapporto ISTAT emerge che la povertà della popolazione risulta sostanzialmente incrementata.

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. 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. Osservando i volontari si ha la possibilità di guardare il momento storico che viviamo dentro un orizzonte più ampio rispetto a quello in cui si muovono gli scenari comunemente dipinti. La crisi ferisce anche le associazioni e d’altra parte i volontari rappresentano una realtà viva, in movimento, consapevole, organizzata, democratica, capace di intercettare i nuovi bisogni, inventare risposte e qualificare gli interventi. Nella loro esperienza si trovano indicazioni preziose per l’organizzazione, o riorganizzazione, della vita sociale ed economica del territorio.

Secondo il dato riferito al dicembre 2015, le organizzazioni di volontariato censite nel territorio di competenza del CSVSN sono 957.

OdV	Totale al 31/12/2015
OdV iscritte al Registro	580
OdV non iscritte al Registro	377
TOTALE OdV	957

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. Se più della metà delle OdV è impegnata nei settori del welfare, il settore cultura sta registrando un notevole incremento negli ultimi tempi; in crescita anche l’interesse che i volontari più giovani mostrano nella tutela del patrimonio artistico e ambientale del territorio.

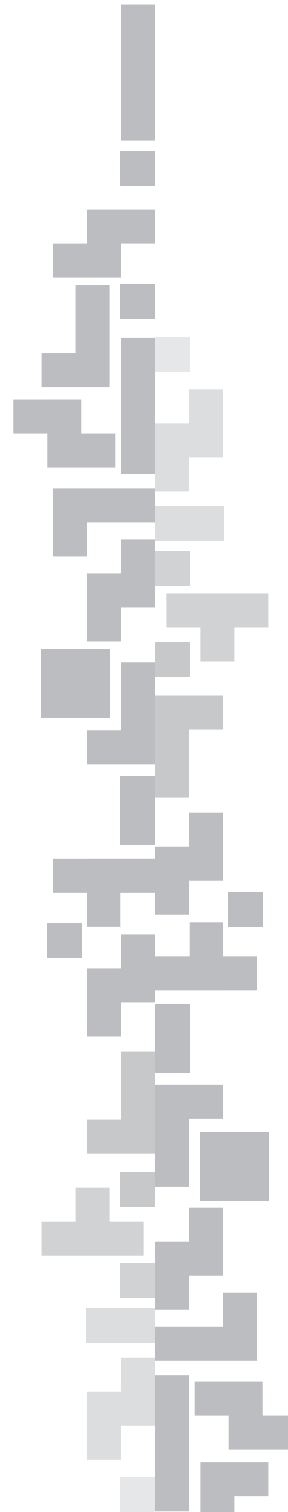
Le difficoltà maggiori in cui tali associazioni si imbattono, come si diceva, sono legate al loro consolidamento nel tempo. In quest’ambito si gioca gran parte del lavoro del CSVSN.

1.6 I bisogni del territorio secondo le OdV

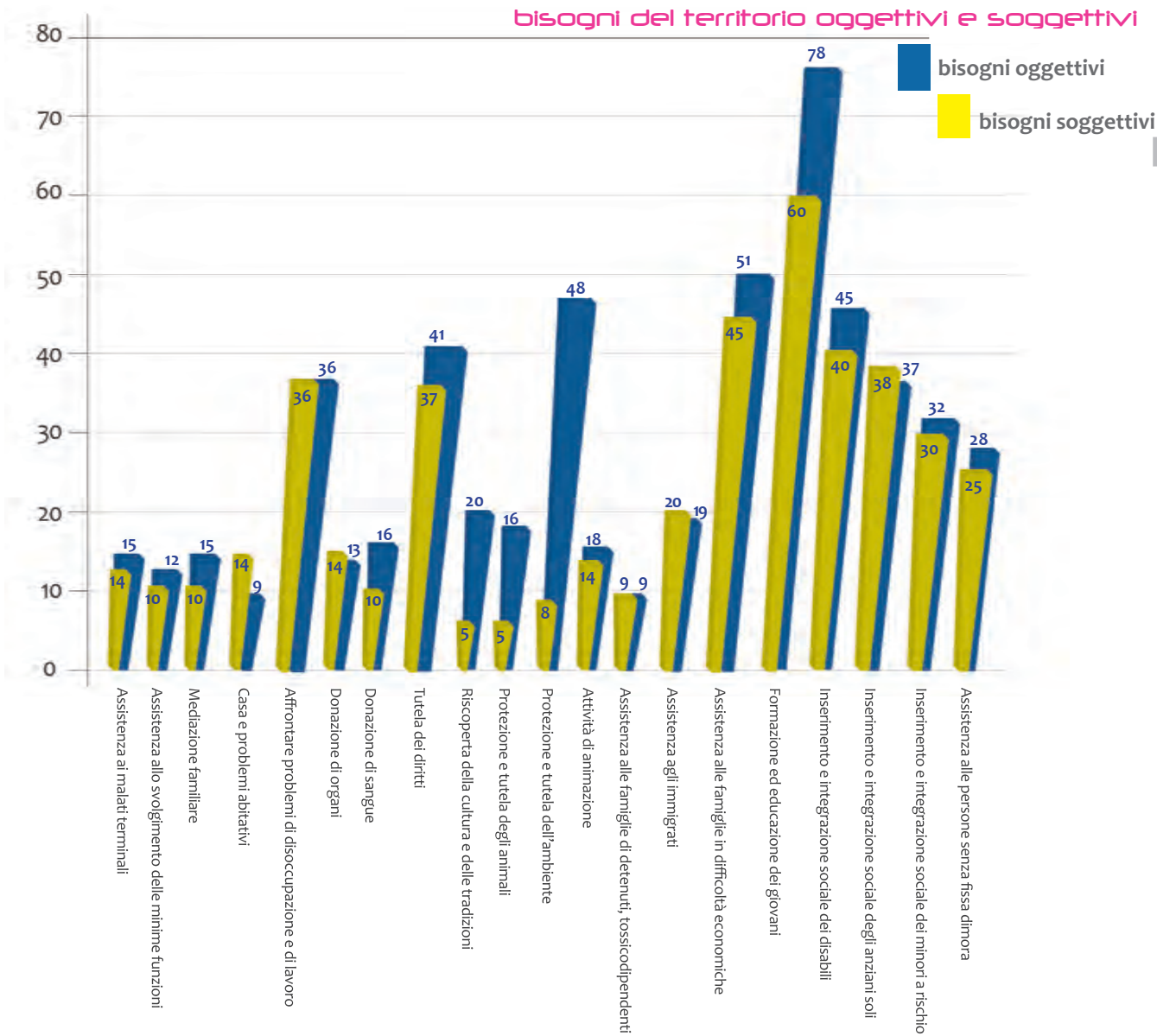
Il CSVSN è molto attento, oltre che ai bisogni delle OdV, ai bisogni del territorio denunciati dalle OdV poiché risultano essere le antenne del territorio in quanto protagoniste attive nelle comunità di appartenenza. Nell’indagine condotta tra giugno e settembre è stato chiesto alle associazioni di indicare quali fossero i bisogni del territorio, differenziando tra bisogno oggettivo e bisogno soggettivo. Il CSVSN ha voluto in tal modo chiedere alle associazioni di esprimere un parere tenendo conto della differenza tra:

- bisogno** del territorio soggettivo, legato al soggetto che lo rileva, alle sue esperienze, valori e all’attività specifica svolta;
- bisogno** oggettivo, rilevato come realmente mancante o carente sul territorio.

I bisogni più sentiti risultano essere “formazione ed educazione dei giovani”, “assistenza alle famiglie in difficoltà economiche”, “inserimento e integrazione sociale degli anziani soli”. Come si può evincere dal grafico che segue, nella maggior parte dei casi non c’è molta differenza tra bisogno soggettivo e bisogno oggettivo. Ciò significa che i bisogni percepiti corrispondono a quelli effettivamente esistenti. Ci sono tuttavia alcuni casi in cui questa corrispondenza non c’è: la rilevazione mostra che il bisogno di “protezione e tutela dell’ambiente” è oggettivamente presente sul territorio, ma soggettivamente sottovalutato. Una difficoltà molto avvertita oggi è quella di rendere lo sviluppo compatibile con la qualità dell’ambiente. La qualità della salute e della vita, l’accesso all’aria e all’acqua pulite, il rapporto con un paesaggio naturalizzato sono bisogni evidenziati dal territorio. Tale discrepanza si registra, anche se in maniera meno evidente, per i bisogni di “riscoperta della cultura e delle



tradizioni”, “protezione e tutela degli animali”, “formazione ed educazione dei giovani”. È proprio su questi ultimi bisogni che soggetti pubblici e soggetti privati devono concentrare una maggiore attenzione per evitare che l’errata percezione soggettiva possa portare a trascurarli nonostante la loro oggettiva rilevanza.



1.7 I soci e il sistema di governo

I soci

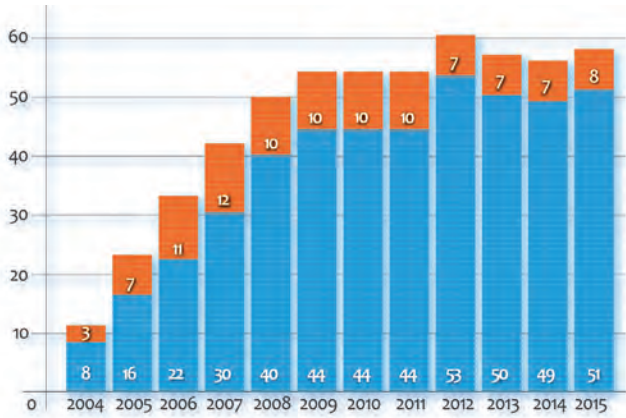
Sono **59** le associazioni socie del CSVSN: **51** organizzazioni di volontariato, secondo la Legge 266 del 1991 (**40** iscritte al Registro Regionale del volontariato e **11** non iscritte), e **8** di altra natura (Associazioni di Promozione Sociale o Cooperative).

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 associazioni che facciano domanda e si impegnino a rispettare lo Statuto, le deliberazioni degli organi associativi e le norme nazionali e regionali in materia. Il numero degli aderenti è illimitato purché sia mantenuta la prevalenza di OdV come previsto dall’art. 3 della Legge 266/1991. Le associazioni che presentano domanda di iscrizione restano in osservazione per un anno, 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** 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. **A.IT.A. ASSOCIAZIONE ITALIANA AFASICI PUGLIA** Altamura, **COOPERATIVA AURELIO NICOLODI** Bari, **AUSER DI BARI CITTÀ METROPOLITANA E PROVINCIA**.



I soci del csv

I grafici illustrano l'evoluzione della compagine sociale dalla nascita del CSVSN, la sua



composizione e i settori di intervento. 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 la Delegazione Locale, 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 svolto 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. Nel corso dell'anno 2015 l'Assemblea dei soci è stata convocata 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 2015 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. 8/10/1997. Almeno i due terzi del Consiglio direttivo devono essere espressione delle ODV socie del CSVSN. Dura in carica tre anni ed è rieleggibile.

- È composto da:
- Vincenzo Biancolillo**, consigliere (C.G.D.A. Corato)
 - Annamaria Caiati**, consigliere (U.I.C.I. Bari)
 - Antonio Carbone**, consigliere (rappresentante Co.Ge. Puglia)
 - Anna Maria D’Adamo**, consigliere (ORATORIO IL CENTUPLO Bari-S. Spirito)
 - Paola Fini**, consigliere (ASAM I COLORI DEL MONDO Bari)
 - Rosa Franco**, presidente (U.N.I.VO.C. Bari)
 - Oronzo Franco**, consigliere (INSIEME PER RICOMINCIARE 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.

I suoi compiti:

- 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;
- predisporre**
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.

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

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:

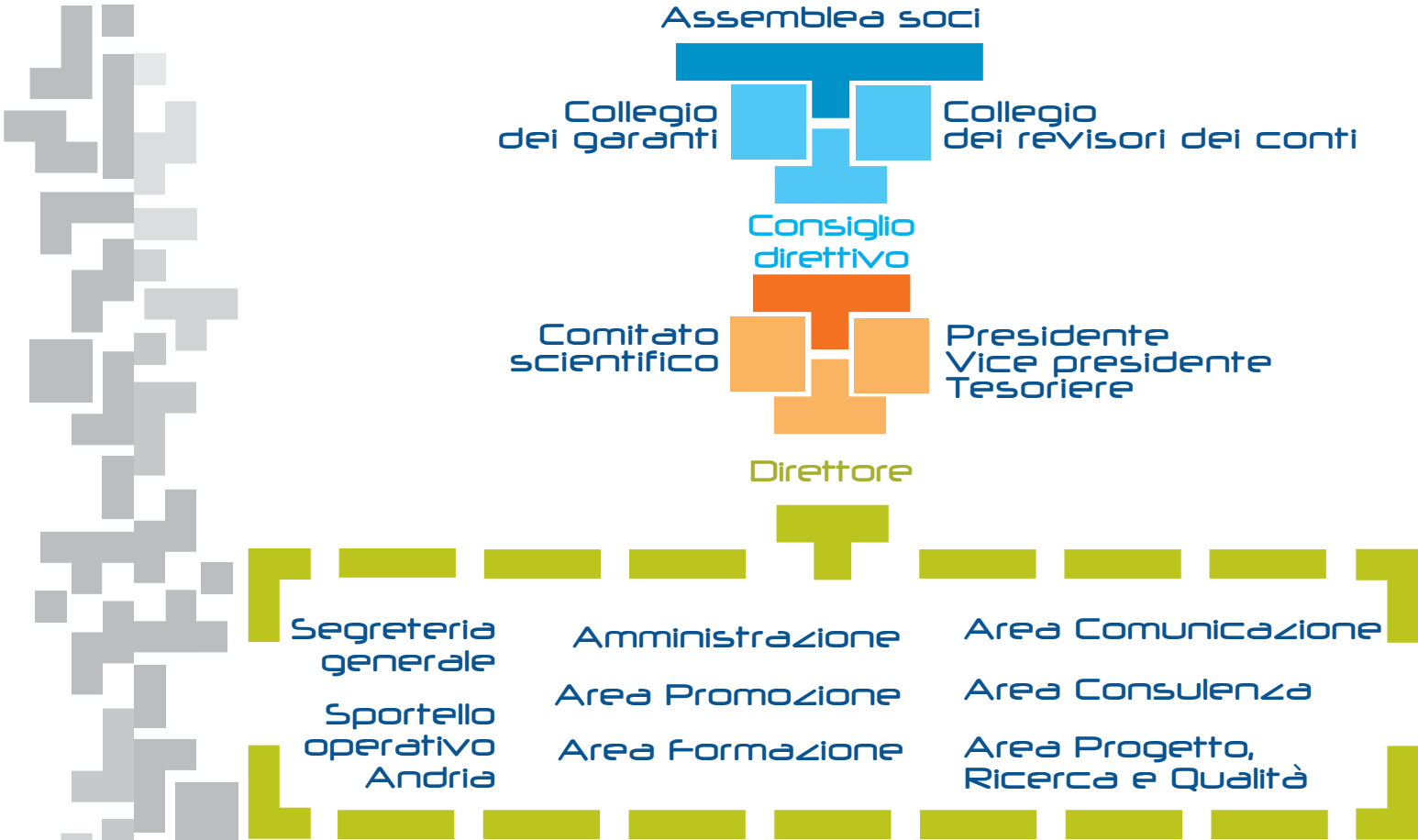
- Pasquale Atlante**, componente (ASSOCIAZIONE ANGELI DELLA VITA, Giovinazzo)
- Antonio De Marco**, componente (EMERVOL, Bitetto)
- Gaetano Dragone**, componente (ASSOCIAZIONE ANTEAS, Bari)

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:

- Paolo Ponzio**, presidente, docente di Storia della filosofia all’Università di Bari
- Guido Boldrin**, componente, direttore generale presso Consorzio Nazionale Con.Opera di Milano
- Rosanna Lallone**, componente, dirigente del Servizio politiche sociali alla Provincia di Bari

Tutte le cariche sono ricoperte in modo gratuito.

1.8 La struttura organizzativa e le risorse umane



Il direttore

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 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 **45 anni**; il 65% è di sesso femminile. Il 60% dei dipendenti è laureato, il 40% possiede il diploma di scuola secondaria superiore. L’organico si avvale di figure con una matura esperienza professionale. Inoltre, ha potuto contare sulla collaborazione 22 ragazzi del Servizio Civile Nazionale e del Servizio Civile Nazionale Garanzia Giovani

DIRETTORE
Alessandrina Gernone

AREA PROMOZIONE
COORDINAMENTO:
Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Silvio Mariella

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

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

AREA COMUNICAZIONE
COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Angelica Bilotti
GRAFICO: Porzia Spinelli
COLLABORATORI

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

SEGRETERIA GENERALE
Francesco Sodano

AMMINISTRAZIONE
Mariangela Chibelli

SPORTELLLO OPERATIVO ANDRIA
SEGRETERIA: Francesco Lafiandra
CONSULENTI

RISORSE UMANE CSVSN ANNO 2015

	Dipendenti		Collaboratori coordinati continuativi		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		3		3			6
Consulenza		1			3	1	5
Segreteria Bari Nord	1						1
Totale							20

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. È nata da una collaborazione tra il CSVnet e la Fondazione con il Sud la convenzione che il Centro ha firmato con CSVnet per sostenere le OdV nella progettazione e nella rendicontazione dei progetti finanziati dalla Fondazione con il Sud: un dipendente del Centro ha partecipato alla formazione prevista l’11 e il 12 febbraio a Roma sul software di gestione Si.Re. offerto gratuitamente dalla Fondazione alle OdV per erogare, quindi, consulenza alle associazioni vincitrici del bando. Il 17 marzo, il direttore e un collaboratore hanno partecipato al seminario, in modalità webinar, di presentazione del Bando sull’ambiente e il 17 dicembre alla presentazione del Bando “Con il Sud che partecipa” emanati dalla Fondazione con il Sud. Il 26 e 27 marzo il direttore ha partecipato alle due giornate di lavoro organizzate da CSVnet a Roma sull’uniformità di alcuni aspetti di gestione dei centri: da questi focus group nasce il lavoro sulla tassonomia a cui il direttore ha partecipato attivamente offrendo il suo contributo; successivamente ha partecipato ad un incontro di lavoro via skype

il 5 maggio e si è recata a Bologna il 18 maggio per completare la tabella di classificazione unica dei servizi dei Centri. Il 24 giugno presso il Centro si è svolto il seminario sulla Riforma del Terzo Settore organizzato da CSVnet in modalità webinar a cui hanno partecipato tutti i presidenti e i direttori dei CSV pugliesi. La collaboratrice dell'area comunicazione partecipa il 19 ottobre a Milano alla presentazione del "Report Nazionale sulle Organizzazioni di Volontariato censite dal sistema dei CSV" organizzato da CSVnet in collaborazione con la Fondazione IBM Italia. Il 29 ottobre il segretario ha partecipato a Roma ad un incontro di formazione sul software gestionale "Sic et Sempliciter" che il Centro ha adottato dal 2015 insieme ai Centri della Puglia. Il 6/7/8 novembre si è svolta a Napoli la Conferenza annuale di CSVnet a cui hanno partecipato 4 dipendenti, compreso il direttore e 3 consiglieri compreso il presidente. Il direttore e i collaboratori dell'area formazione partecipano al seminario tenuto il 23 novembre sul "Servizio Webinar" organizzato da CSVnet e il 16 dicembre con la segretaria dell'area Progetto, Ricerca e Qualità al webinar su "Google ad grants per il non profit". L'esito di questi seminari formativi è il cambiamento di strategie che la governance del Centro con lo staff qualificato sta adottando soprattutto nei confronti dei nuovi mezzi della tecnologia comunicativa e della partecipazione alla costruzione del "sistema" dei CSV.

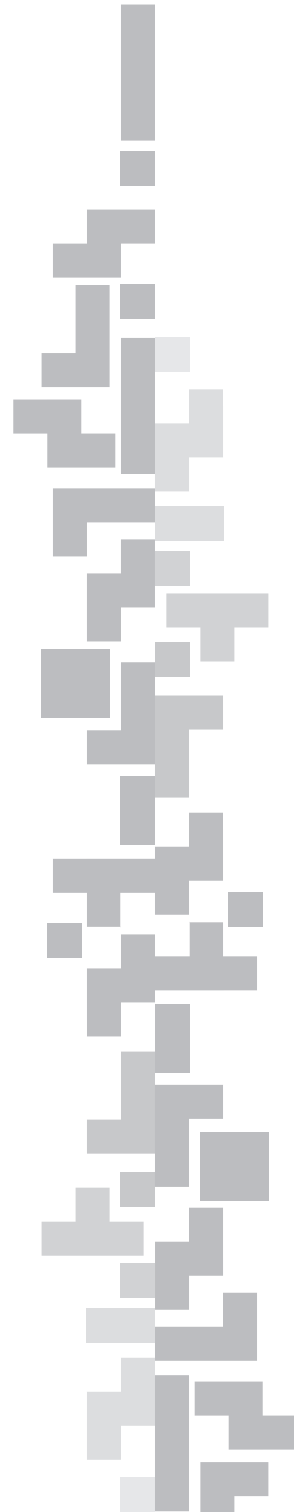
1.9 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

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 e da novembre 2014 è stata nominata membro del Comitato Esecutivo di CSVnet.

Il CSVSN aderisce, inoltre, al Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio al Volontariato – **CSVnet Puglia** – 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 adotta 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. Anche il sistema della rilevazione della qualità dei servizi avviene tramite e-mail attraverso i moduli disponibili on line su Google evitando così di stampare fogli di carta. 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 2015 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

Il capitolo dedicato al rendiconto economico fornisce una rappresentazione completa della gestione del Centro, unendo i risultati qualitativi e quantitativi ai dati economici affinché le azioni realizzate vengano valutate 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.

Nell'analizzare il lavoro svolto è risultata evidente una contraddizione nell'applicare le nuove metodologie sia nella comunicazione che nella formazione: i social network sono poco usati dai volontari e la stessa difficoltà è stata sperimentata nell'uso della formazione a distanza, infatti molti iscritti ai corsi preferiscono ancora la presenza in aula, a causa della poca conoscenza degli strumenti informatici. Questa constatazione ha portato il Centro a revisionare il sistema di comunicazione offrendo più informazioni dettagliate sull'uso dei nuovi mezzi tecnologici, a utilizzare in maniera più appropriata la pagina del social network "facebook" per la promozione delle attività e a programmare il restyling del sito per renderlo più immediato e più efficace. Nel corso del 2015, il Centro ha erogato in totale 10.342 servizi alle OdV: il valore assoluto di aumento è di 471 in più rispetto all'anno precedente, segno di un crescente e capillare lavoro che il centro ha espletato. Inoltre ha adottato importanti innovazioni per rispondere alle crescenti domande del mondo del volontariato. La partecipazione attiva al dibattito sulle riforme e sui cambiamenti ha reso il centro un punto di riferimento di iniziative per favorire le reti sul territorio, ha permesso di avviare riflessioni e studi sulle tematiche attuali del volontariato.

I dati economici di seguito rappresentati fanno riferimento al rendiconto gestionale dell'esercizio 2015.

cosa
sono i
proventi
ed i ricavi

Sono tutte le entrate economiche che il centro riceve e produce per svolgere le attività programmate. Vengono classificate in base alla loro origine di provenienza.

I proventi e ricavi da attività tipica nell'anno 2015 sono di € 854.810,10 derivanti da contributi Fondo Speciale ex. Art. 15 L. 266/91 per servizi, al netto di € 13.073,37 per contributi in C/Capitale. A tali proventi e ricavi sono da aggiungere € 191.880,00 di residui vincolati per completamento azioni dell'anno precedente, € 87.102,66 di residui non vincolati da anni precedenti e riprogrammati nell'assemblea del 30 aprile 2015, € 6.274,05 di proventi della quota parte del Fondo Immobilizzazioni vincolate alle funzioni del Centro.

I contributi di competenza dell'esercizio 2015 sono di € 925.017,58 poiché al totale dei proventi sono da sottrarre € 77.896,57 in quanto al 31/12/2015 residui liberi in attesa di destinazione e € 137.152,66 in quanto residui vincolati per completamento azioni. A tali proventi sono da aggiungere € 1.437,50 da quote associative, € 5.938,10 da contributi su progetti, € 2.496,50 da contributi di enti pubblici. I proventi finanziari derivati da rapporti bancari sono pari a € 524,74 e da altre attività di € 3.739,56 producendo un totale proventi per l'esercizio dell'anno 2015 pari a € 939.153,98.

Descrizione	Importo
Nuova attribuzione annuale (sull'anno oggetto di bilancio)	€ 867.883,47
(+) Imputazione a proventi del Fondo Vincolato per completamento azioni dell'anno precedente (Residui vincolati da anni precedenti)	€ 191.880,00
(+) Imputazione a proventi del Fondo Risorse in attesa di destinazione dell'anno precedente (Residui liberi da anni precedenti destinati alla programmazione dell'anno in corso)	€ 87.102,66
(+) 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	€ 19.032,76
(-) Imputazione al Fondo per completamento azioni al 31/12/2015 (Residui Vincolati al 31/12/2015)	€ 137.152,66
(-) Imputazione al Fondo risorse in attesa di destinazione al 31/12/2015 (Residui liberi al 31/12/2015)	€ 77.896,57
Totale contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	€ 950.849,66

IL TOTALE DEI PROVENTI È DI € 939.153,98

Cosa sono i gli oneri di attività tipica



Oneri da 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 € 270.149,25

CONSULENZA

Gli oneri sono di € 106.716,19

FORMAZIONE

Gli oneri sono di € 117.317,74

Cosa sono i gli oneri di supporto logistico



Sono gli oneri relativi alle attività di supporto tecnico consistenti nella messa a disposizione di strumenti quali fotocopie, stampe, ecc. e utilizzo di strumenti tecnici quali Pc, telefono, fax, ecc..

ONERI DI FUNZIONAMENTO SPORTELLI OPERATIVI

Tali oneri sono pari a € 61.681,16.

INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Gli oneri sono di € 148.791,62

RICERCA E DOCUMENTAZIONE

Gli oneri sono di € 40.205,60

ANIMAZIONE TERRITORIALE

Gli oneri sono pari a € 11.444,93

SUPPORTO LOGISTICO

Gli oneri sono di € 28.427,44

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 € 154.345,48 così suddivisi:

in acquisti: € 3.370,88 per materiale di consumo, cancelleria e postali;
in servizi:

€ 20.055,49 di cui € 6.219,56 di elaborazione cedolini paga;

€ 3.631,52 di spese telefoniche;

€ 3.874,20 di spese per illuminazione;

€ 1.531,00 per manutenzione e riparazione;

€ 1.281,49 di altri oneri per servizi,

€ 3.517,72 di assicurazioni;

in godimento beni di terzi:

€ 7.647,00 di cui € 4.000,00 di fitto sede e € 3.647,00 di rate condominio;

in personale:

€ 70.032,87 in cui affluiscono € 583,46 per rimborsi spese;

€ 3.944,11 per quota parte accantonamento TFR personale di sede;

in ammortamenti: € 3.914,27.

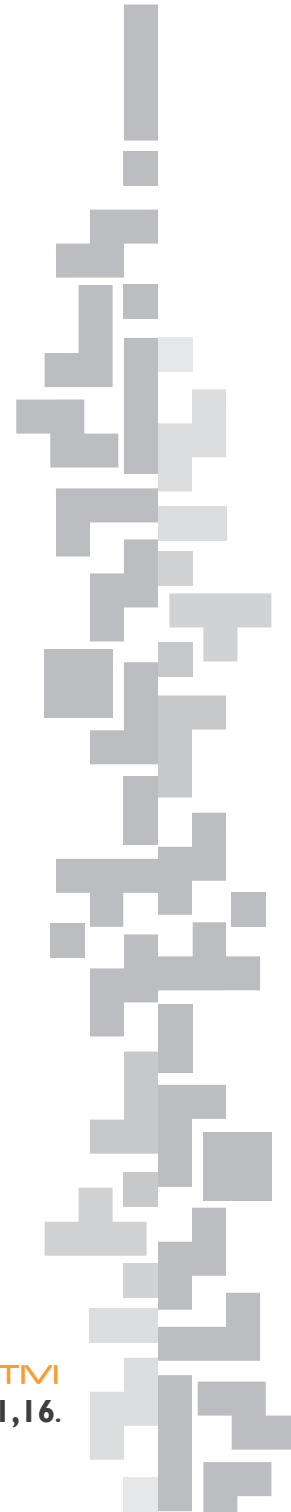
Gli altri oneri di gestione pari a € 49.324,97 riguardano:

€ 7.775,55 per rimborsi consiglieri;

€ 15.225,60 per compenso Revisori dei Conti;

€ 6.530,37 per imposte e tasse;

€ 8.678,83 di quote associative CSV.net;



€ 2.603,65 di quota associativa a CSVPuglia net;
€ 556,40 per spese di rappresentanza;
€ 7.899,50 per servizi di pulizia;
€ 55,07 in altri oneri.
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 € 74,57 per oneri finanziari su rapporti bancari.

Il totale degli oneri è di € 939.153,98.

RELAZIONE DEL COLLEGIO SINDACALE AL BILANCIO DI
ESERCIZIO AL 31.12.2015

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 31.12.2015 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 31.12.2015 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 31.12.2015, 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 31.12.2015 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 ed 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 ed 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 ed 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 ed 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 ed 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 31.12.2015, costituito ai sensi dell’art. 2423 c.c., dalla Situazione Patrimoniale, dal Rendiconto Gestionale e dalla Nota Integrativa, corredato dalla Relazione sulla Missione e dal Prospetto di sintesi rendicontazione attività, 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:

SITUAZIONE PATRIMONIALE

Quote Associative da incassare	€	0
Immobilizzazioni Immateriali	€	0
Immobilizzazioni Materiali	€	19.033
Immobilizzazioni Finanziarie	€	0
Attivo Circolante	€	464.094
Ratei e Risconti Attivi	€	1.210
TOTALE ATTIVO	€	484.337
PASSIVO		
Patrimonio netto	€	19.033
F.di rischi ed oneri futuri	€	215.049
Trattamento Fine Rapporto di Lavoro Subord.	€	133.552
Debiti	€	116.326
Ratei e Risconti Passivi	€	377
TOTALE PASSIVO	€	484.337

RENDICONTO GESTIONALE

Oneri:		
Oneri da attività tipica	€	784.734
Oneri promozione e raccolta fondi	€	0
Oneri da attività accessorie	€	0
Oneri finanziari e patrimoniali	€	75
Oneri straordinari	€	0
Oneri di supporto generale	€	154.345
Totale Oneri	€	939.154
 Proventi:		
Proventi da attività tipiche	€	938.629
Proventi da raccolta fondi	€	0
Proventi da attività accessorie	€	0
Proventi finanziari e patrimoniali	€	525
Proventi straordinari	€	0
Totale Proventi	€	939.154

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 31.12.2015 e, pertanto, propone all’Assemblea di approvare il bilancio di esercizio chiuso al 31.12.2015 così come redatto dall’Organo Amministrativo.

Bari, 21.04.2016

Il Collegio Sindacale
Dott.ssa Renata Nacci
Dott. Nicola Melone
Dott. Andrea Balestrazzi



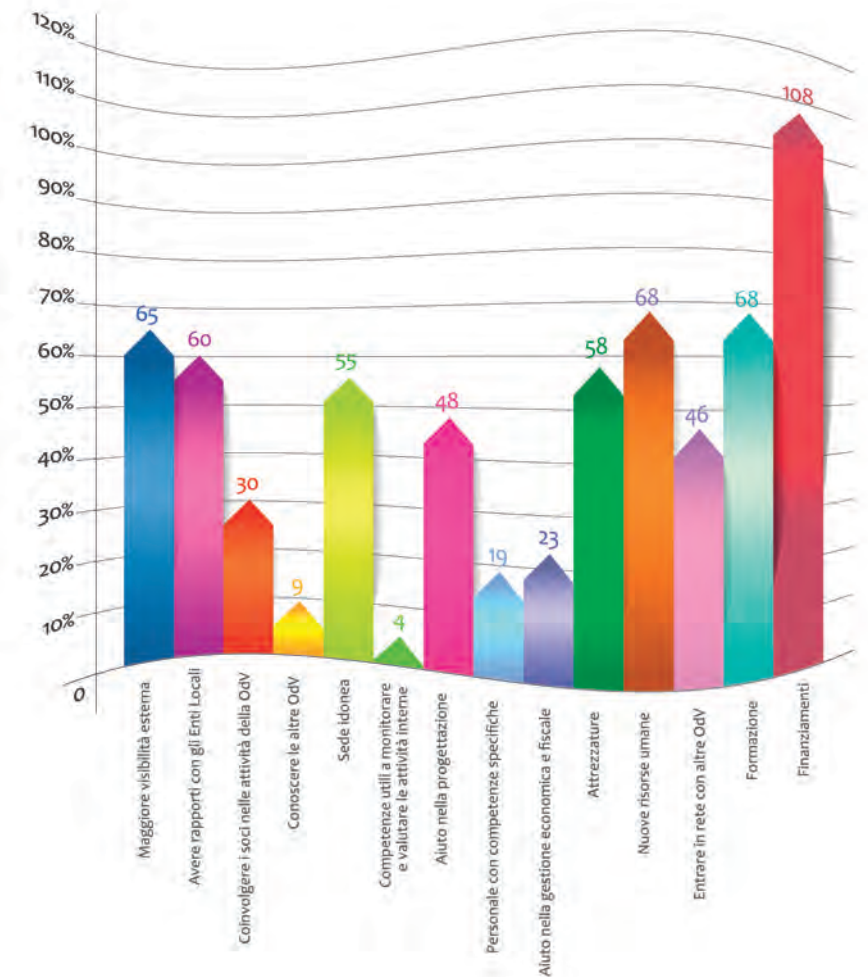


TERZO CAPITOLO

la dimensione sociale

3.1 Analisi dei bisogni delle OdV

Tra giugno e settembre 2015 il CSVSN ha condotto un'indagine online per conoscere i bisogni delle organizzazioni di volontariato del territorio poiché le condizioni economico e sociali cambiano repentinamente e mutano così anche le esigenze del mondo del volontariato. I dati raccolti (hanno risposto 148 OdV) sono stati elaborati e rappresentati graficamente. Il risultato di tale lavoro è rappresentato nell'analisi di seguito riportata.



Dal grafico emerge come il bisogno più avvertito dalle OdV sia quello di reperire finanziamenti, un'esigenza già rilevata nelle indagini condotte negli anni precedenti, anche a livello regionale, e che continuamente emerge dal costante monitoraggio che il CSVSN svolge con le associazioni. Molto sentito anche il bisogno di formazione dei volontari e di aggiornamento delle loro competenze e quello di reperimento di nuove risorse umane disposte a dedicare tempo ed energie alle attività del volontariato. Le associazioni avvertono l'importanza di avere maggiore visibilità sui mezzi di comunicazione, mentre sorprende che per la prima volta appare molto sentita la possibilità di avere contatti con gli enti locali. Ciò è dovuto sicuramente al nuovo ruolo del volontariato, che si appresta a diventare un punto di riferimento essenziale per il cittadino, assumendo il compito di "erogatore di servizi" a causa della crisi del modello del Welfare State, ormai non più applicabile e obsoleto in quasi tutti i paesi dell'Europa. Come delineato nella ricerca *Il nuovo volto del volontariato*, pubblicata dal Centro, ciò che sorprende è la risposta dei volontari anche in presenza dei servizi pubblici: «mossi da un ideale che si concretizza in una personalizzazione dei servizi, in una relazione attenta, appassionata, con i fruitori, i volontari sono quasi sempre in grado di offrire servizi più qualificati rispetto a quelli forniti dall'operatore pubblico, raramente mosso da una spinta ideale oltre che professionale». Perciò un welfare adeguato al contesto in cui si trova oggi non può non prevedere l'interazione tra il pubblico, il privato e le realtà non profit, portatrici di una mission dai forti connotati ideali; un modello che lo Stato deve sostenere creando le condizioni per un'effettiva libertà di scelta dei servizi da parte dei cittadini.

Ancora, dotarsi di attrezzature e di una sede idonea restano bisogni molto avvertiti. "Entrare in rete con le altre OdV" e "Aiuto nella progettazione" sono solo al settimo e all'ottavo posto nella scala dei bisogni: ciò indica che le associazioni, pur consapevoli di non potersi più affidare agli enti pubblici, a volte stentano a identificare soluzioni accessibili per far fronte alle loro difficoltà. "Conoscere le altre OdV" è addirittura al penultimo posto, segno di una forte autoreferenzialità che il mondo del volontariato purtroppo non riesce ad abbandonare.

Tessere relazioni con altre OdV e con altri soggetti del Terzo settore per condividere obiettivi e organizzare risposte ai bisogni, individuare e partecipare a bandi di gara con progetti che mirano a realizzare un servizio qualificato, dare vita a iniziative di fund raising: sono queste le strategie da adottare per realizzare la mission delle associazioni.

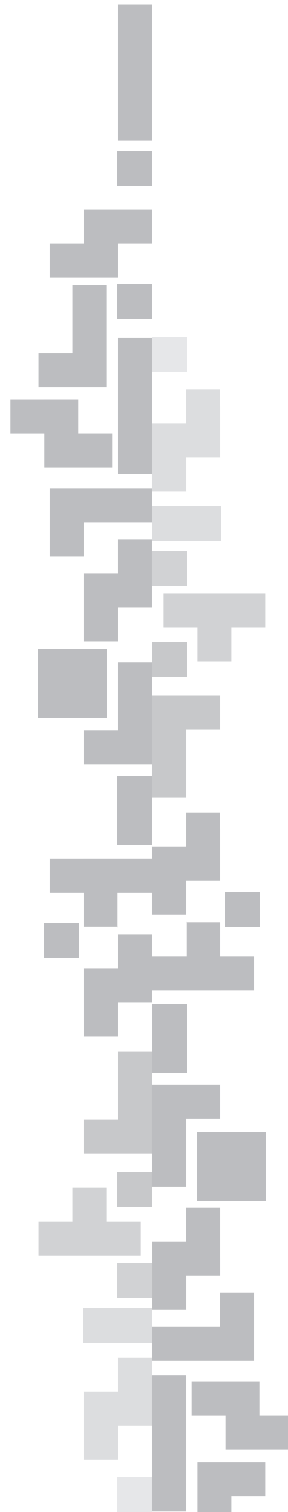
3.2 I processi di gestione del CSVSN

Dalla valutazione alla programmazione

Gli strumenti di cui si avvale il CSVSN per garantire la qualità dei servizi resi è qui di seguito elencata.

- 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, secondo i principi su cui si basano le azioni del Centro: accoglienza, equità, partecipazione, trasparenza, tempestività, qualità e adeguatezza, accessibilità.
- Le **schede di valutazione** esprimono il grado di soddisfazione delle OdV rispetto al servizio di cui hanno usufruito. I questionari di valutazione sono inseriti online attraverso la piattaforma Google Drive, 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 anonimamente dai fruitori dei servizi, vengono poi raccolti, ordinati automaticamente da Google Drive e resi disponibili per essere analizzati. Il link al questionario viene inviato per posta elettronica a ogni utente che ha usufruito dei servizi del Centro. Questa operazione, che viene effettuata costantemente e per tutte le Aree, verifica il grado di soddisfazione degli utenti e fornisce informazioni utili all'aggiornamento dei servizi: dalle schede emerge come gli utenti percepiscono l'impegno e la professionalità del personale, dei fornitori esterni e dei consulenti messi a disposizione dal CSVSN; allo stesso tempo emergono suggerimenti utili al prosieguo delle attività in corso e per la programmazione delle attività successive. Indagini a campione presso le OdV completano il quadro degli strumenti di rilevazione della qualità percepita posti in essere dal CSVSN. Nel corso del 2015 sono state raccolte **959** schede di rilevazione con un valore medio per tutti i servizi erogati e monitorati di **9/10**.
- La **"Relazione delle attività del CSVSN - Monitoraggio dei servizi erogati - Rilevazione qualità percepita"** riporta i grafici relativi alla qualità (efficacia/efficienza) e alla quantità dei servizi erogati, costituendo una base importante per la stesura del Bilancio sociale. Viene redatta annualmente.
- Il **Bilancio Sociale** descrive analiticamente le azioni del Centro e le valuta in relazione alla mission e agli obiettivi di miglioramento espressi nel Bilancio precedente, con lo scopo di fissare obiettivi nuovi per favorire la crescita delle OdV.

Il piano operativo annuale si delinea sull'analisi dei bisogni e sulla verifica della qualità dei



servizi. La programmazione delle attività per il 2015 è avvenuta seguendo i seguenti step:

- grazie al lavoro dei focus group, e non solo, l'Area PRQ raccoglie i dati utili alla considerazione delle aspettative dei portatori di interesse del CSVSN e allo studio dei bisogni espressi dalle OdV;
- il direttore, sentiti i coordinatori delle Aree di intervento, sottopone al Consiglio direttivo una proposta di programmazione delle attività con il relativo budget;
- il Consiglio direttivo predispone una bozza del programma, seguendo i criteri approvati dal Co.Ge Puglia;
- la bozza è discussa e approvata dall'Assemblea dei soci;
- il programma, infine, è presentato al Co.Ge., che assegna le risorse provenienti dal Fondo speciale permettendo la realizzazione della programmazione.

Dalla programmazione alla valutazione

Alle azioni di **monitoraggio**, **verifica** e **valutazione** dei servizi erogati e delle attività svolte collabora ogni Area d'intervento del CSVSN: 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, analizzati e infine esposti in una relazione annuale che diffonde i risultati della qualità percepita.

Il grado di soddisfazione degli utenti viene verificato anche attraverso gli **incontri di promozione**: organizzati nel territorio di pertinenza delle OdV, consentono ai volontari di dialogare apertamente col CSVSN, valutarne i servizi ed esporre bisogni concreti.

La comunicazione istituzionale

La Carta dei servizi, il Bilancio Sociale, il sito Internet, la newsletter, la programmazione delle attività e il lavoro dell'ufficio stampa sono i mezzi usati dal CSVSN per esprimere la sua identità e la sua mission, attraverso una comunicazione che sia per gli stakeholder il più possibile chiara, capillare e facilmente accessibile.

Inoltre, è possibile ricevere informazioni sul Centro contattando telefonicamente le segreterie dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 15,30 alle 19,30; rivolgendosi agli Sportelli; mandando una mail a info@csvbari.com.

3.3 Le azioni per il volontariato locale

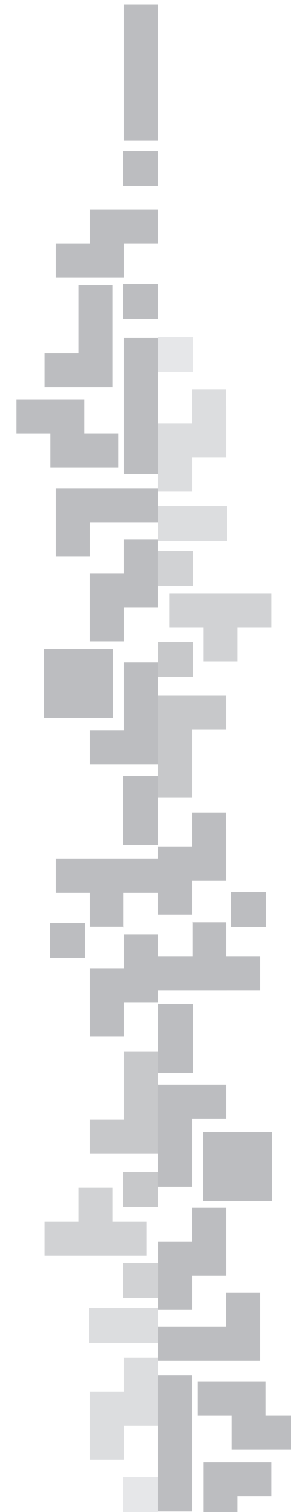
La mission del Centro è favorire la crescita delle organizzazioni di volontariato perciò nel tempo non si è limitato ad erogare solo servizi ma cerca di rispondere, nel miglior modo possibile, a quante hanno manifestato la volontà di farsi accompagnare, ad esempio, nelle tappe della progettazione o di agire al fianco del centro nell'organizzazione degli eventi pubblici. Quindi, più che di "servizi", si parla di "azioni" per il volontariato locale, per offrire una panoramica più realistica di come il centro serve il volontariato.

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 266/1991). 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, delle relazioni interne e della comunicazione istituzionale, nella gestione amministrativa e contabile; **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**.

Ad **ANDRIA**, in **via Piave 79**, è presente uno **Sportello operativo** del CSVSN

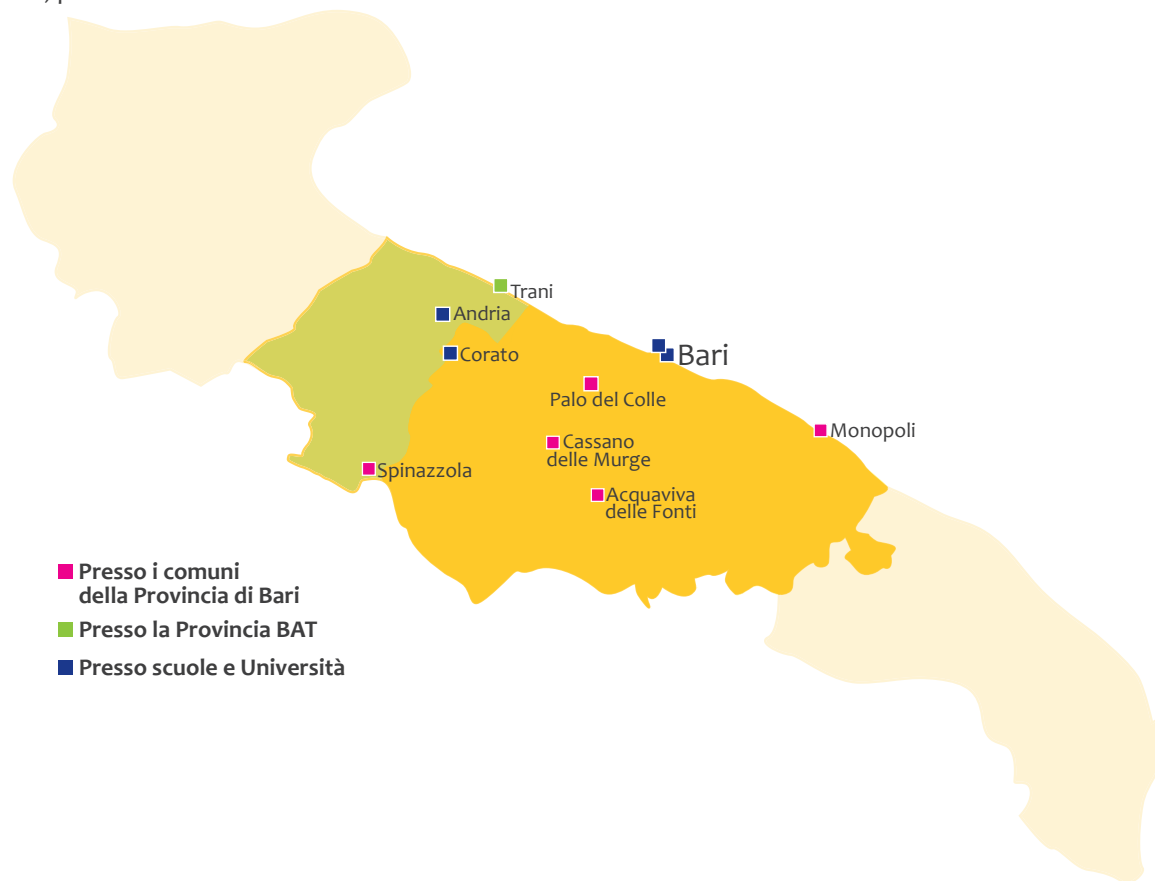
aperto dal **lunedì al venerdì** dalle **ore 9 alle ore 13** e dalle **ore 15.30 alle ore 19.30**.

Lo Sportello di Andria è contattabile ai seguenti recapiti: **tel. 0883.591751**, fax **0883.296340**,

e-mail: delegazionebarinord@csvbari.com.

È attivo il **numero verde gratuito 800113166**.

Il CSVSN è presente sul territorio mediante Sportelli distribuiti sul territorio di sua competenza. Gli sportelli sono presenti presso i Comuni, presso la Provincia BAT, presso gli Istituti scolastici, presso l'Università di Bari.



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

Come il CSVSN opera a favore delle ODV?

Caratteristica peculiare del CSVSN è l'**accompagnamento alle singole associazioni**, non limitandosi alla mera erogazione diretta dei servizi, ma incoraggiando l'iniziativa personale, favorendo il protagonismo del singolo volontario, 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

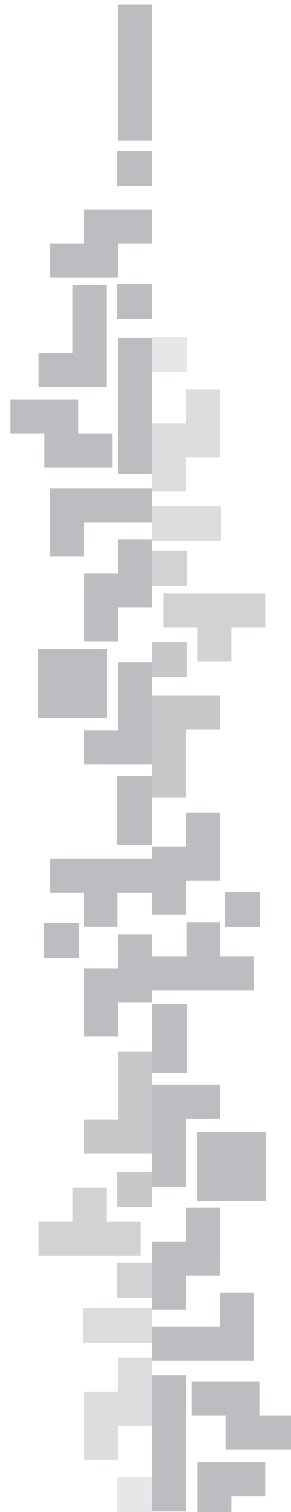
Il CSVSN offre ai volontari che ne facciano richiesta i seguenti servizi: supporto tecnico-logistico, consulenza, formazione, informazione e comunicazione, manuali e studi sul volontariato curati dallo stesso CSVSN, biblioteca, emeroteca, banca dati.

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 permettere ai volontari di svolgere appieno le loro attività, il CSVSN mette gratuitamente a disposizione strumenti attraverso il prestito in comodato d'uso gratuito e spazi delle proprie sedi.

In sede le OdV possono usufruire di: sala riunione per 40 persone, sala per attività di segreteria con 1 pc, collegamento internet, telefono, fax, stampante, fotocopiatore, plastificatrice a caldo, taglierina.



In comodato d’uso le OdV, previa prenotazione, possono richiedere: pc portatile, videoproiettore, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, manichino Resusci Anne, cavalletti espositori in legno e in alluminio, strutture mobili per manifestazioni all’aperto, radio-stereo portatile con lettore Cd e Mp3, fotocamera compatta Nikon “Coolpix 5600” 5 migapixel, treppiede “Manfrotto” per fotocamera, videocamera Panasonic analogica 30x, amplificatore, microfoni (kit completo).

Nel 2015 il CSVSN ha erogato un totale di 1662 servizi di logistica con una valutazione di 9,4 su 10 .

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

LOGISTICA 2015	BARI	ANDRIA	TOTALE
Utilizzo sala riunione e altri spazi; utilizzo di pc, telefono e fax	562	292	854
Comodato d’uso di attrezzature	43	21	64
Copisteria (fotocopiatura, stampante)	453	291	744
TOTALE SERVIZI	1058	604	1662

LOGISTICA	TOTALE 2014	TOTALE 2015
Utilizzo sala riunione e altri spazi; utilizzo di pc, telefono e fax	776	854
Comodato d’uso di attrezzature	43	64
Copisteria (fotocopiatura, stampante)	777	744
TOTALE SERVIZI	1596	1662

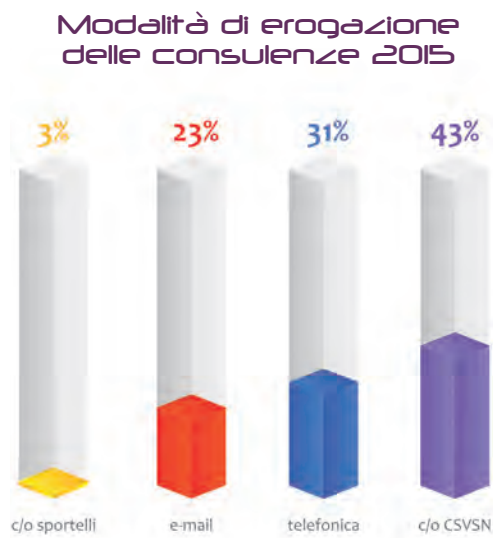
Servizi di consulenza

Per sostenere le associazioni, il CSVSN mette a disposizione i servizi di consulenza nei seguenti ambiti: legale; organizzazione, gestione e sviluppo di una OdV; amministrativa, 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 2015 sono state erogate **1253** consulenze con una valutazione complessiva di **9,4** su **10**.

Categorie utenze 2015	Consulenze erogate
OdV iscritte al Registro Regionale	760
OdV non iscritte al Registro	333
Totale consulenze erogate alle OdV	1093
Associazioni Terzo settore	79
Costituzione nuove organizzazioni	81
Totale consulenze 2015	1253

CONSULENZA	TOTALE 2014	TOTALE 2015
Totale consulenze	1138	1253



AMBITO DI CONSULENZA 2015		BARI
Legale	229	
Amministrativa, contabile e fiscale	114	
Registro regionale: Iscrizione - Revisione	439	
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE	136	
- Direttore	55	
- Coordinatore Area Formazione	81	
Servizio civile nazionale	9	
Immagine coordinata e Grafica	213	
Organizzazione eventi	1	
Area Web	12	
TOTALE BARI	1153	ANDRIA
Legale	46	
Registro regionale: Iscrizione - Revisione	40	
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE	14	
- Consulente	12	
- Coordinatore Area Formazione	2	
TOTALE ANDRIA	100	ANDRIA
TOTALE CONSULENZE	1253	

Assicurazione per i volontari

Il CSVSN ha rinnovato la convenzione con la compagnia “LIGURIA Assicurazioni”, per offrire alle associazioni la possibilità di sottoscrivere polizze a prezzi contenuti: un grande vantaggio per le OdV, che in questo modo uniscono l’esigenza di contenere le spese con l’obbligo di assicurare i propri aderenti contro infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell’attività prestata. Sono state **38** le OdV che hanno richiesto e poi stipulato una polizza assicurativa.

Formazione diretta

La Formazione a distanza (FAD), avviata in via sperimentale nel 2014, si è rivelata particolarmente significativa per il 2015. Infatti l’uso della piattaforma Moodle del CSVnet, che consente la partecipazione ai corsi con un pc senza installare nuovi software (è sufficiente la connessione Internet), risponde appieno all’urgenza di formazione espressa dalle OdV, consentendo anche ai volontari più lontani di assistere alle lezioni. I moduli dei corsi svolti durante l’anno con modalità FAD si sono conclusi con una intera giornata di lavori in modalità residenziale sabato 24 ottobre a Conversano: i partecipanti hanno preso parte a un focus group per scambi di esperienze e riflessioni sui temi trattati. La giornata, curata e guidata dalle figure professionali del CSVSN e da docenti esterni, si è poi conclusa con un seminario di valutazione del lavoro della giornata e dell’intero percorso della formazione. Nel corso del 2015 il CSVSN ha realizzato **11** corsi di formazione, alcuni tenuti con lezioni frontali e altri in modalità FAD, che hanno coinvolto **526** frequentanti tra volontari appartenenti alle OdV e aspiranti volontari. Si è svolto un corso di “**Progettazione Sociale**” organizzato da tutti i centri della Puglia diviso in 6 moduli a cui hanno partecipato le associazioni interessate, in FAD e in aula. Nella tabella vengono riportati i dati relativi alla territorialità del centro. La valutazione raggiunta è di **8,9** su **10**.

FREQUENTANTI CORSI DI FORMAZIONE DIRETTA 2015	
Utenti modalità fad	201
Utenti in aula	325
TOTALE FREQUENTANTI	526

FORMAZIONE DIRETTA	2014	2015
Totale ore	66	54
Totale frequentanti	398	526

Frequentanti appartenenti a odv iscritte al Registro Regionale	339
Frequentanti appartenenti a OdV non iscritte	88
Totale frequentanti appartenenti a OdV	427
Frequentanti aspiranti volontari	56
Collaboratori del CSV	43
TOTALE FREQUENTANTI	526
Ore complessive	54

FORMAZIONE DIRETTA 2015

Titolo corso	Sede	Periodo di svolgimento	Ore	Totale iscritti	Totale frequentanti	Utenti fad	Utenti in aula
Formazione teorica: partecipazione attiva e rappresentatività	Bari c/o CSVSN	27 febbraio 2015	2	29	25	16	9
Formazione teorica: convenzione con gli enti pubblici	Bari c/o CSVSN	18 marzo 2015	2	45	45	32	13
Formazione teorica: organizzazione di eventi	Bari c/o CSVSN	15 aprile 2015	2	31	29	19	10
Formazione teorica: sicurezza e antincendio	Bari c/o CSVSN	11 maggio 2015	2	38	35	28	7
Attività laboratoriali: ricerca fondi	Trani c/o Associazione Promoz Soc. e Solidarietà	25 maggio 2015	4	23	23	non previsto	23
Attività laboratoriali: sviluppo di reti di odv	Bari c/o Ass. NOI X VOI Ruvo di Puglia	13 novembre 2015	4	30	30	non previsto	30
Attività laboratoriali: gestione dei gruppi	Santeramo in Colle c/o Ass. Linea Azzurra	23 settembre 2015	4	24	26	non previsto	26
Attività laboratoriali: sicurezza e antincendio	Bari c/o CSVSN	13 ottobre 2015	4	54	53	non previsto	53
Giornata residenziale: sintesi finale e focus group	Conversano c/o Oasi di Conversano	24 ottobre 2015	8	76	67	non previsto	67
Primo Soccorso BLSD	Bari	12 novembre 2015	5	69	20	non previsto	20
Primo Soccorso BLSD	Andria	3 dicembre 2015	5	26	20	non previsto	20
Modulo 1 - lavorare per progetti nel sociale	Bari c/o CSV	30 ottobre 2015	2	32	32	21	11
Modulo 2 - dal bando al progetto	Foggia c/o CSV	5 novembre 2015	2	29	29	21	8
Modulo 3 - analisi del territorio	Brindisi c/o CSV	9 novembre 2015	2	24	24	15	9
Modulo 4 - il quadro logico del progetto	Lecce c/o CSV	20 novembre 2015	2	26	26	17	9
Modulo 5 - monitoraggio e valutazione del progetto	Taranto c/o CSV	26 novembre 2015	2	20	20	15	5
Modulo 6 - gestione amministrativa e contabile	Foggia c/o CSV	2 dicembre 2015	2	22	22	17	5
TOTALE			54	598	526	201	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 locale e nazionale, nell’ambito del Terzo settore. Di seguito il dettaglio dei servizi.

Ufficio stampa

Le OdV del territorio ricevono visibilità sui giornali, sulle emittenti televisive locali e sui siti internet grazie al lavoro dell’ufficio stampa del CSVSN, che inoltre redige i comunicati e favorisce l’accesso delle OdV ai media, mantenendo costanti rapporti professionali con i giornalisti e con le testate che si occupano di informazione sociale. Sono state organizzate 2 conferenze stampa in collaborazione con gli enti locali, una il 5 marzo presso l’ex Palazzo delle Poste per la presentazione del Meeting del Volontariato e l’altra il 17 giugno presso il Comune di Bari per la presentazione di Volontariato in Piazza e 3 in collaborazione con le OdV per eventi organizzati in rete.

Nel corso del 2015 l’ufficio stampa ha redatto 285 comunicati (268 per OdV e 17 per il CSVSN), ciascuno dei quali è stato inviato a oltre 390 giornalisti. Inoltre, sono stati registrati 4282 articoli riguardanti eventi o iniziative di associazioni di volontariato e del terzo settore, 3.171 articoli riguardanti le OdV, per un numero di oltre 370 associazioni senza ripetizione.

L’ufficio stampa cura quotidianamente la rassegna stampa: gli articoli, tratti da testate locali e nazionali sui temi inerenti il volontariato e in genere il Terzo settore, 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 2015 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 - edizione BAT), PugliaLive, Spaziosociale.it e Giornale di Puglia. Anche i canali televisivi hanno prestato attenzione alle iniziative delle OdV: Rai3, TeleNorba, Antenna Sud, TeleBari, Tele Dehon, Canale 7 e altre reti locali hanno di frequente trasmesso servizi sulle attività delle associazioni.

COMUNICATI STAMPA REDATTI ALLE OdV	2014	2015
Totale	322	268

RASSEGNA STAMPA 2015	WEB	STAMPA	TV	RADIO	TOTALE
CSVSN	126	14	16	2	158
OdV	2332	814	24	1	3171
Terzo settore	368	392	0	0	760
Pubblica amministrazione	89	104	0	0	193
TOTALE	2915	1324	40	3	4282

RASSEGNA STAMPA ARTICOLI TERZO SETTORE	2014	2015
Totale	5231	4282

“Volontariato Puglia”

Novità del 2015 è la nuova rivista “Volontariato Puglia”, realizzata in sinergia con i Centri di Servizio della regione e pubblicata in formato digitale sul sito www.csvbari.com. Offre notizie, approfondimenti, interviste, testimonianze dal mondo del volontariato e del Terzo settore. Le pagine di interesse generale sono curate congiuntamente dai vari collaboratori di ogni Centro e quelle dedicate alle associazioni provinciali dai singoli CSV. Nel 2015 sono stati pubblicati 2 numeri.

Newsletter “Corrispondenze”

Inviata per posta elettronica ogni fine settimana (o anche, in caso di notizie di particolare importanza e con scadenza ravvicinata, in settimana una straordinaria) 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 raggiunti e informati circa notizie, bandi, novità legislative, convegni, eventi e attività ludico-ricreative. In ogni numero è presente un’area dedicata alla rassegna stampa.

NEWSLETTER “CORRISPONDENZE” 2015	
Numero medio destinatari settimanale	3940
Newsletter straordinarie inviate	7
Newsletter ordinarie inviate	43
Totale newsletter inviate nel 2015	50
Nuovi utenti registrati nel 2015	108

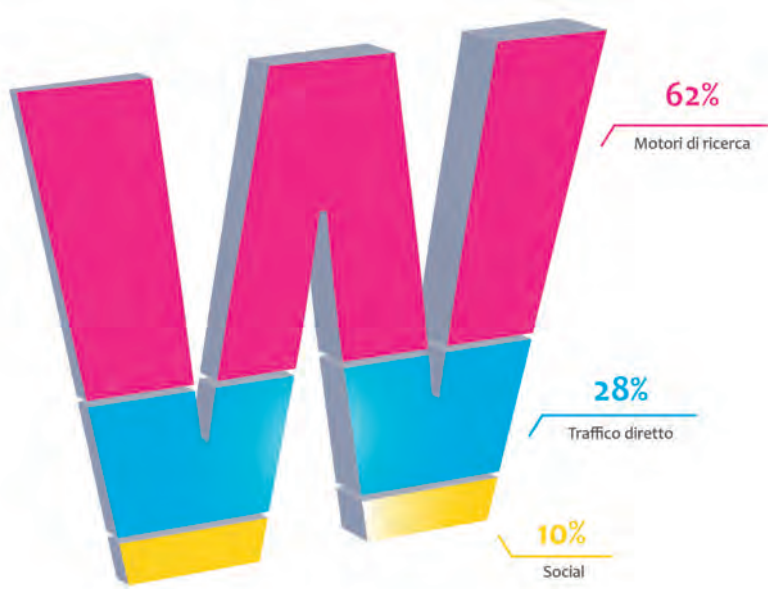
NEWSLETTER “CORRISPONDENZE”	2014	2015
Totale invii	61	50

Sito web

Il nuovo sito www.csvbari.com racconta identità, attività e organizzazione del CSVSN, dedicando ampio spazio alla promozione delle attività delle associazioni. In homepage scorrono le notizie più recenti, sul banner laterale vi sono i link ai siti correlati: la **banca dati**, che annovera tutte le OdV del territorio che hanno dato l’autorizzazione alla pubblicazione dei dati; il **Meeting del Volontariato**; i siti ufficiali del **Co.Ge. Puglia**, di **CSVnet** e di **CSVnet Puglia**.

In alto si apre un menu a tendina che rende più intuitivo l’accesso alle informazioni cercate. Nella sezione **Chi siamo** sono illustrati l’organigramma, lo statuto e il regolamento del CSV “San Nicola”. La sezione **Servizi** è suddivisa in sotto-sezioni per ciascuna area di competenza del CSV: **Promozione**, tra le altre cose, fornisce indicazioni su sedi e orari degli Sportelli per il volontariato; da **Consulenza** è possibile leggere le domande poste con più frequenza dalle OdV e scaricare la modulistica; **Formazione** aggiorna sui corsi organizzati dal CSVSN; **Comunicazione** raccoglie la newsletter e la rassegna stampa; **Pubblicazioni** contiene le opere editate dal CSVSN; in **Altri servizi** sono contenute le informazioni sulla biblioteca, i servizi in comodato d’uso e la sicurezza dei volontari. L’area **Notizie** dà informazioni sulle attività e le iniziative del Centro, delle associazioni e del Terzo settore in genere. L’area **Bandi** raccoglie le opportunità offerte alle OdV dal CSVSN, dalla UE e da altri enti e organizzazioni. Vi è anche una sezione dedicata al Servizio Civile.

Il CSV “San Nicola” ha anche una pagina sul social network Facebook, in cui vengono condivisi bandi, notizie ed eventi raggiungendo gli utenti che usano il social network. Oltre **159.336** sono le pagine viste all’anno e **41.472** il numero degli utenti.



Collana editoriale e pubblicazioni

La collana “Opera”, divisa in due serie – “Studi e ricerche sul volontariato” e “Strumenti del volontariato”, (Edizioni di Pagina, Bari) – è curata dal CSVSN dal 2007. 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, comprendendo, inoltre, la pubblicazione degli Atti del Meeting del Volontariato. Per il 2015 si è provveduto alla pubblicazione del **Programma delle attività** con il calendario, degli Atti del Meeting 2015 **“Amanti della realtà. La periferia al centro”** e il **Bilancio Sociale 2014**, stampati in 1000 copie. Inoltre è stata ristampata e aggiornata la pubblicazione **“I rapporti tra le organizzazione di volontariato e gli Enti pubblici”** in 1000 copie. Tutti i testi della Collana “Opera” sono scaricabili in formato .pdf dal sito internet del CSVSN (sezione “Servizi – Pubblicazioni”).

Biblioteca ed emeroteca

La biblioteca del CSVSN contiene **595** pubblicazioni tra materiale bibliografico, tesi di laurea sui temi del Terzo settore e del volontariato, rapporti di ricerca e opuscoli informativi di associazioni e di 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 (sezione “Servizi – Pubblicazioni”).

Biblioteca ed emeroteca CSVSN	TOTALE
Libri	422
Pubblicazioni (atti, report annuali, dispense)	170
Riviste	2
Quotidiani	1
TOTALE	595

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 on line 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:

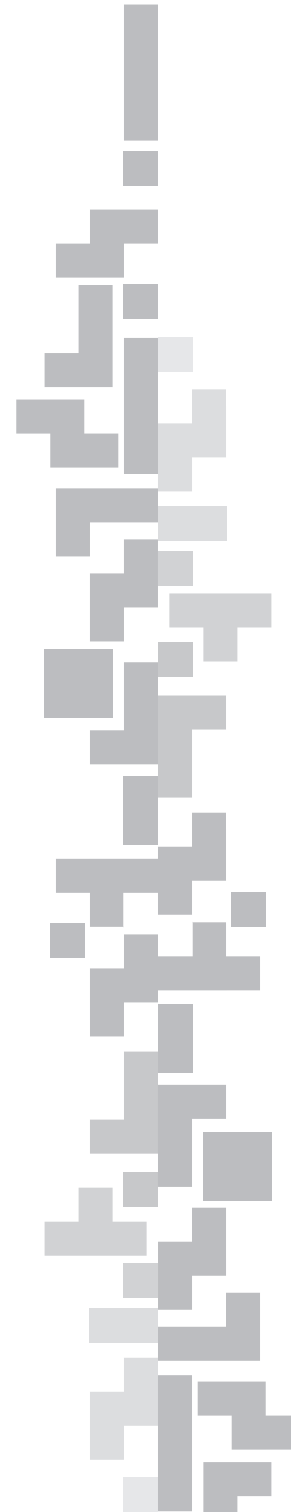
- l'indicazione della forma giuridica;
- l'elenco di tutte le attività del CSVSN a cui il contatto ha partecipato e dei servizi di cui ha usufruito;
- il settore di intervento specifico, tra i 13 utilizzati all'interno della banca dati.

3.5 Accompagnamento nello sviluppo delle singole OdV

Nella descrizione dell'erogazione diretta dei servizi è apparso evidente che la mission del Centro è la crescita delle OdV: per questo il processo necessita di azioni di accompagnamento che vadano al di là della risposta al bisogno immediato espresso dall'associazione. Nel tempo si è manifestata la necessità delle OdV di farsi accompagnare in maniera strutturata e allo stesso tempo la capacità del CSVSN di dare vita a veri e propri percorsi personalizzati, che si realizzano grazie all'integrazione di strumenti e competenze delle diverse aree di intervento del Centro. Il corso di formazione organizzato dal centro per i gruppi della Fratres sulla gestione e consolidamento di una OdV tenuto il 22 maggio e quello organizzato per l'Auser provinciale l'8 giugno sono esempi di questo percorso. I partecipanti, in totale 28, hanno animato le due giornate con domande e sollecitazioni sui temi proposti. Esamineremo di seguito i percorsi realizzati con le OdV, analizzando per prime quelle costituite grazie al supporto del Centro.

Le nuove nate. Nel 2015 il CSVSN ha promosso la costituzione di **14** nuove OdV (**11** presso la sede di Bari e **3** 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 permette all'associazione di diventare una ONLUS di diritto e comporta vantaggi come la possibilità di partecipare ai bandi della pubblica amministrazione, maggiore certificazione, etc. 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; 3 hanno richiesto consulenze specifiche in ambito amministrativo, contabile e fiscale; 2 sono state affiancate dal grafico del CSVSN per la costruzione dell'immagine istituzionale, requisito indispensabile per comunicare la propria mission; 3 sono state accompagnate nella progettazione, perlopiù in vista della partecipazione al bando tipografico indetto dal Centro e al bando promozionale, 7 hanno partecipato ai corsi di formazione organizzati dal Centro.

Gestione dell'OdV. 35 associazioni costituite prima del 2015 sono state seguite dal consulente legale per questioni riguardanti la gestione e l'organizzazione interna dei propri soci. 18 associazioni sono state accompagnate nella procedura di iscrizione al Registro regionale. Il 18 marzo 2015 si è tenuto presso la sede del centro il corso di formazione “**Convenzione**



con gli enti pubblici”, che ha visto la partecipazione numerosa di **45** volontari. Alcune associazioni chiedono di cambiare e adeguare il proprio statuto ai requisiti richiesti dalla legge sul volontariato (Leg. 266/91): **7** associazioni hanno compiuto tale percorso. Dall’aprile 2014 è possibile effettuare la revisione e l’iscrizione al Registro regionale sulla piattaforma digitale SISTEMA PUGLIA: questa innovazione ha spinto le associazioni a richiedere maggiore supporto al CSVSN. Per informare e formare le OdV, il Centro ha organizzato **2** incontri territoriali (ad Acquaviva delle Fonti e a Trani) che hanno fornito indicazioni e suggerimenti sul procedimento telematico: vi hanno partecipato **21** associazioni. Per la revisione online dell’iscrizione al Registro Regionale delle OdV sono state fornite **314** consulenze a **155** organizzazioni di volontariato. Molte delle problematiche inerenti la gestione di una associazione riguardano i conflitti interni ai volontari: per rispondere a questo bisogno è stato organizzato il corso di formazione come attività laboratoriale sulla **“Gestione dei gruppi”** il 23 settembre a cui hanno partecipato 26 volontari. Il 27 febbraio il corso sulla **“Partecipazione attiva e Rappresentatività”** ha affrontato le problematiche legate al ruolo di una organizzazione di volontariato all’interno della società per stimolare l’esercizio della cittadinanza attiva. Il corso è stato frequentato da **25** volontari. Per consentire una gestione delle attività associative nel rispetto della normativa vigente, sono stati realizzati due corsi sulla **“Sicurezza e antincendio”**, tenuti l’11 maggio e il 13 ottobre frequentati da ben **88** volontari.

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 2015, **21** 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: il CSVSN ha organizzato un corso di formazione sulla **“Ricerca Fondi”** in modalità laboratoriale a Trani (25 maggio 2015) a cui hanno partecipato **23** volontari, e un corso, in collaborazione con gli altri centri della Puglia, di **“Progettazione Sociale”** in **6** moduli da **2** ore ciascuno sia in modalità FAD che in aula a cui hanno partecipato **153** volontari della sola ex provincia di Bari nei mesi di ottobre, novembre e dicembre. In seguito, sono state **14** le associazioni che hanno avviato un percorso progettuale con i consulenti del CSVSN. Nel 2015 i consulenti del CSVSN hanno affiancato complessivamente **33** associazioni in tutte le varie fasi del progetto: ricerca, 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 attraverso incontri di promozioni e momenti di condivisione; le OdV che intendono parteciparvi possono avvalersi delle consulenze del CSVSN sia nella fase di progettazione sia successivamente nella fase di rendicontazione: **29** sono state le OdV che

ne hanno usufruito. 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 le associazioni che intraprendono tali percorsi chiedendo il supporto dei consulenti: **21** OdV hanno partecipato ad altri bandi di cui (per citarne solo alcuni) **7** a quello del Servizio Civile Nazionale, **4** alla Direttiva Ministeriale per la Legge 266/91 in progetti sperimentali e innovativi. Il costante lavoro del Centro nell’accompagnare le associazioni per la ricerca di fondi attraverso la partecipazione ai bandi indica come il processo di autonomia dall’assistenzialismo politico delle OdV si sta avviando in seguito ai numerosi solleciti da parte del Centro.

Grafica e immagine, Area web, organizzazione di eventi.

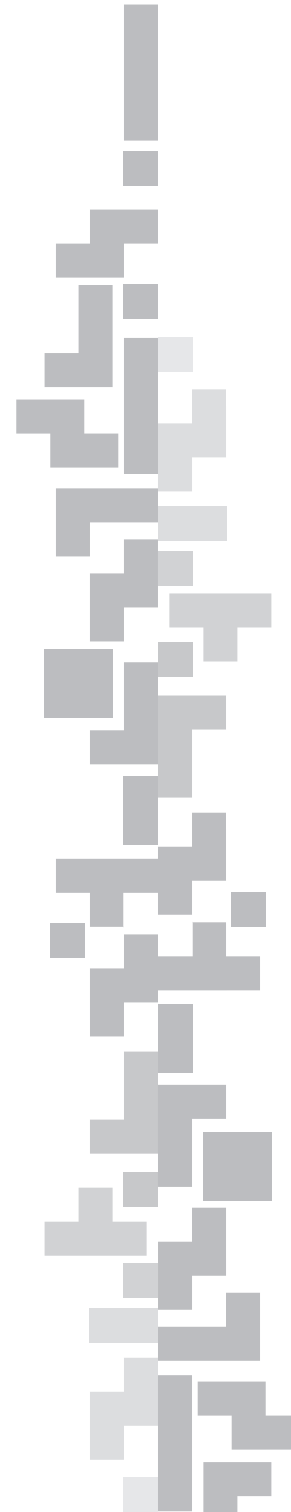
Nel 2015 il CSVSN ha effettuato **213** consulenze, producendo **195** elaborati grafici e **46** file creati in occasione del Bando materiale promozionale per un totale di **53** OdV; **1** consulenza per organizzazioni eventi; **12** associazione hanno chiesto consulenza per la creazione o gestione del sito web. Il corso di formazione **“Organizzazione di eventi”** ha visto la partecipazione di **29** volontari interessati a capire le modalità operative e strategiche delle varie fasi di preparazione di un evento.

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 favoriscono i rapporti tra OdV ed enti locali e nel contempo permettono al centro di rilevare le necessità delle associazioni nei contesti territoriali in cui operano. Tale dialogo è prezioso per programmare le ulteriori iniziative avendo presente le esigenze concrete delle associazioni.

Gli incontri di promozione sono stati **9** e hanno coinvolto **303 partecipanti**.



2015	INCONTRO C/O COMUNE	TOT. PARTECIPANTI	VOLONTARI ODV	SOGGETTI TERZO SETTORE	ALTRI SOGGETTI P.A. STAMPA
03/02/15	Giovinazzo	40	37	2	1
24/02/15	Terlizzi	18	15	2	1
24/03/15	Canosa di Puglia	53	52	0	1
12/05/15	Conversano	41	40	0	1
16/06/15	Barletta	43	40	3	0
15/09/15	Cassano delle Murge	23	15	2	6
20/10/15	Castellana Grotte	20	17	0	3
10/11/15	Altamura	44	39	3	2
15/12/15	Mola di Bari	21	14	6	1
TOTALE		303	269	18	16

In tale azione rientra il corso di formazione diretta, organizzato presso una associazione di volontariato a Ruvo di Puglia, dal titolo “**Sviluppo di rete di ODV**”, a cui hanno partecipato in tutto **30** volontari; il corso ha offerto strumenti di lettura del territorio per facilitare e promuovere la realizzazione di reti tra OdV e anche con altre organizzazioni pubbliche e private.

Accompagnando le OdV nella progettazione, il CSVSN si è fatto promotore della costituzione di reti, creando contatti e spazi di incontro. Ha infatti offerto la sede del Centro come spazio per incontrarsi, oltre alla consulenza per la presentazione dei progetti al bando delle Reti emanato dalla Fondazione con il Sud. In seguito all’approvazione dei progetti presentati, ha offerto assistenza alle reti delle OdV denominate “Forum Sad”, “Aiutarsi per aiutare”, “P.I.A.F.”, “Famiglie insieme” durante tutto il corso dell’anno.

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. Inoltre, il Centro ha aiutato attivamente nella costruzione e costituzione di reti altre **6** associazioni che hanno espresso il desiderio di realizzarle. L’11 ottobre in Piazza Mercantile e al Fortino si è svolta la manifestazione “**Insieme per donare**” organizzata dalle associazioni che si occupano delle donazioni come la Fratres, la Fidas, l’Avis, l’Aido, l’Admo, l’Aned, e altre, con il coordinamento del CSVSN, in occasione dell’istituzione della giornata del dono. La rete ha partecipato al convegno della mattina e allo spettacolo musicale della serata. Inoltre l’8 febbraio il Centro è stato invitato a partecipare alla “**Giornata del malato**” che si è svolta ad Acquaviva delle Fonti, presso l’ospedale regionale “F. Miulli” con le associazioni socio-sanitarie.

INCONTRI DI PROMOZIONE	2014	2015
Totale partecipanti	202	303

3.7 Promozione del volontariato e dello sviluppo territoriale

Tutte le azioni del CSVSN, dall’erogazione diretta dei servizi all’accompagnamento delle singole OdV, hanno 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 Centro 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 la presenza del volontariato sul territorio e promuovono la cultura della sussidiarietà.

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, 16 Maggio 2015	
Associazioni richiedenti	28
Totale soggetti partecipanti	28
a) OdV iscritte	17
b) OdV non iscritte	10
c) Altre organizzazioni Terzo settore	1

VOLONTARIATO IN PIAZZA Bari, 20 Giugno 2015	
Associazioni richiedenti	48
Associazioni partecipanti	42
a) OdV iscritte	28
b) OdV non iscritte	13
c) Altre organizzazioni Terzo settore	1

VOLONTARIATO IN SPIAGGIA Monopoli, 23 Luglio 2015	
Associazioni richiedenti	22
Associazioni partecipanti	22
a) OdV iscritte	15
b) OdV non iscritte	7
c) Altre organizzazioni Terzo settore	0

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 estiva; a Monopoli, nel piazzale del Castello di Carlo V che si affaccia sul mare; ad Andria, presso i giardini della Villa comunale). La media raggiunta dalla rilevazione della qualità è stata di **9, 2 su 10**.

Rispetto alle altre manifestazioni, l'Happening ha una particolarità: il rapporto con le scuole. Nel 2015 il Liceo Statale “Carlo Troya” di Andria ha ospitato il convegno “**La sfida educativa: il gioco come legame di solidarietà**” e la mostra dal titolo “**Azzardo: non chiamiamolo gioco**” curata dalla Fondazione Exodus Onlus. Hanno partecipato al convegno circa **155** persone tra docenti, studenti e volontari mentre la mostra è stata visitata da **180** studenti. A conclusione della giornata è stato confermato il concorso dilettantistico “**Notte dei talenti**”; le OdV hanno patrocinato e appoggiato l'inventiva degli studenti partecipanti, esaltandone le capacità artistiche e al contempo avvicinando i giovani al mondo del volontariato. Il gruppo musicale “Suonnostrani” di Andria, patrocinato dall'associazione Giacche Verdi, si è aggiudicato il primo premio.

Il **Meeting del Volontariato** è stato realizzato il **14 e 15 marzo**, presso la Fiera del Levante dal titolo “**Amanti della realtà. La periferia al centro**”. Hanno partecipato **111** associazioni che hanno trasformato il padiglione 9 in un luogo colorato e accogliente, **1600** alunni e circa **8200** visitatori. Inoltre, la manifestazione ha ospitato **8** incontri con **1085** partecipanti, **2** mostre con **1600** visitatori: “**Generare bellezza. Nuovi inizi alle periferie del mondo**” a cura della fondazione AVSI e “**Azzardo: non chiamiamolo gioco**” a cura della fondazione Exodus; **2** spettacoli serali tenuti dalle stesse associazioni, l'esibizione del coro “**Alecrim**”, il sabato sera e il concorso denominato “**Associazioni allo sbaraglio**” la domenica sera, spettacoli che hanno commosso e stupito il pubblico presente. Il tema trattato ha testimoniato al mondo del volontariato e a tutti i partecipanti che è possibile dare un contributo al bene comune accogliendo tutta la realtà sino alle periferie più lontane. Il grado di soddisfazione rilevato è di **9** nella scala di valori da 1 a 10.

Altro evento di grande rilievo è stato il **Mercatino della Solidarietà**, organizzato presso l'ex Mercato del pesce in Piazza del Ferrarese dal 7 dicembre al 6 gennaio 2016 in collaborazione con l'Assessorato al Welfare del Comune di Bari. Le **33 OdV** partecipanti hanno incontrato i cittadini in visita ai mercatini di Natale promuovendo le loro attività con la distribuzione di materiale divulgativo.

Gli **Sportelli per il volontariato**, uno dei punti di forza per la promozione del volontariato, offrono un contatto concreto anche alle associazioni più lontane dal capoluogo. 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.

Fondamentale risulta l'ubicazione degli Sportelli: la loro collocazione entra direttamente in rapporto con gli enti con cui si vuole instaurare una collaborazione stabile. Essi sono attivi presso le sedi operative del CSVSN, presso i Comuni, presso la Provincia Bat, presso l'Università degli Studi di Bari e presso le scuole. Le richieste gestite nel 2015 sono state **342**. 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 2015 lo Sportello presso le scuole ha coinvolto **10 docenti** e incontrato oltre **730 studenti**, tramite colloqui individuali, incontri aperti alle classi e partecipazioni alle iniziative del CSVSN.

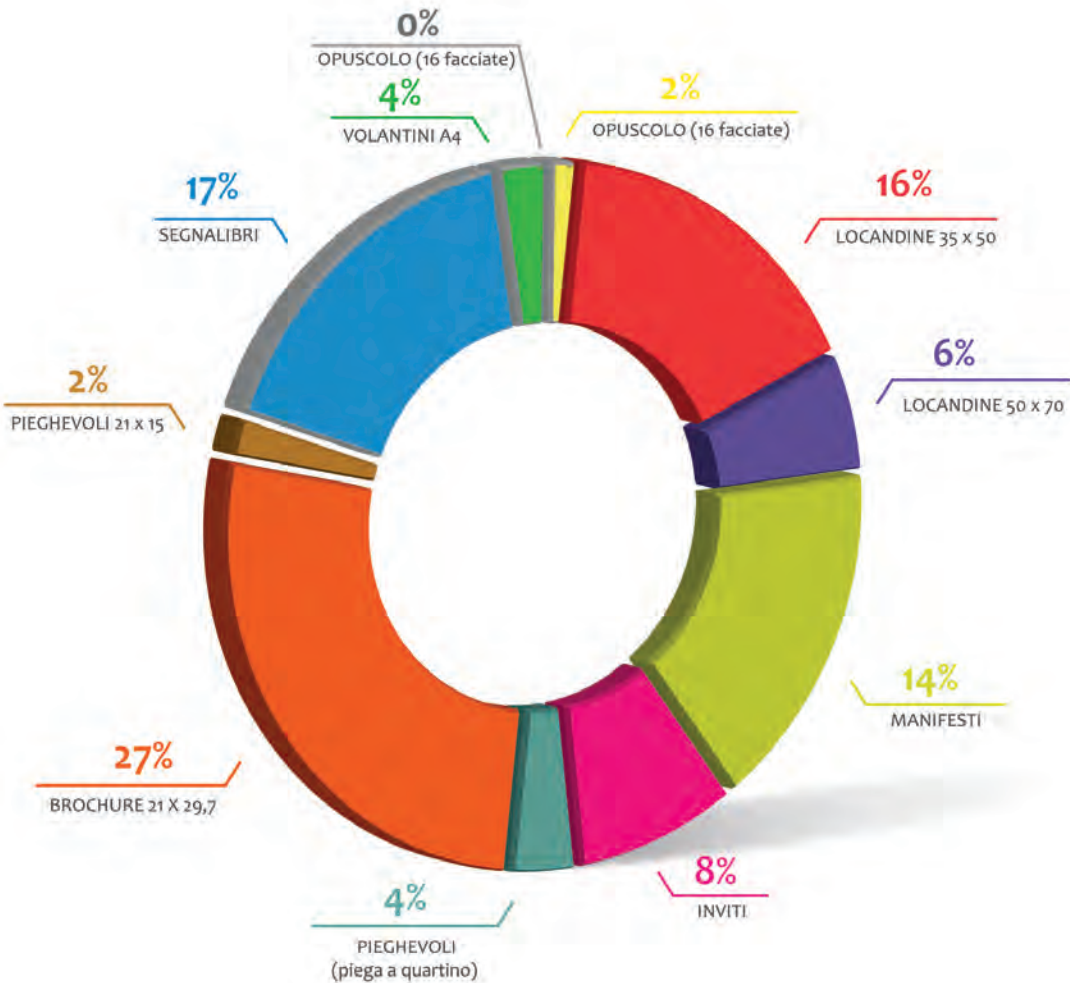
AZIONI DEGLI SPORTELLI	Prestazioni fornite
OdV ricerca volontari	5
Volontario offresi per OdV	64
Segretariato sociale e info varie	273
TOTALE CONTATTI	342

SPORTELLLO DEL VOLONTARIATO	2014	2015
Richieste gestite	265	342

A partire da aprile fino a novembre, intervallato dalla pausa estiva, il centro ha previsto in via sperimentale l'attivazione di sportelli di consulenza gestiti direttamente dalle associazioni operanti in alcuni ambiti d'intervento come la sanità, la disabilità, l'immigrazione, la povertà, famiglia e minori, terza età, secondo un calendario stabilito in base alla disponibilità data, presso il centro. Le associazioni aderenti sono state **13** per un totale di **31** consulenze erogate nel proprio ambito di competenza. Il CSVSN incoraggia l'iniziativa, la creatività e le capacità progettuali delle OdV anche in maniera, per così dire, indiretta; i **bandi**, indetti annualmente, sono pensati per consentire alle OdV di farsi conoscere sempre più sul territorio in cui operano, arricchendo le azioni grazie alle quali perseguire la mission e preparando corsi di formazione inerenti alle loro attività.

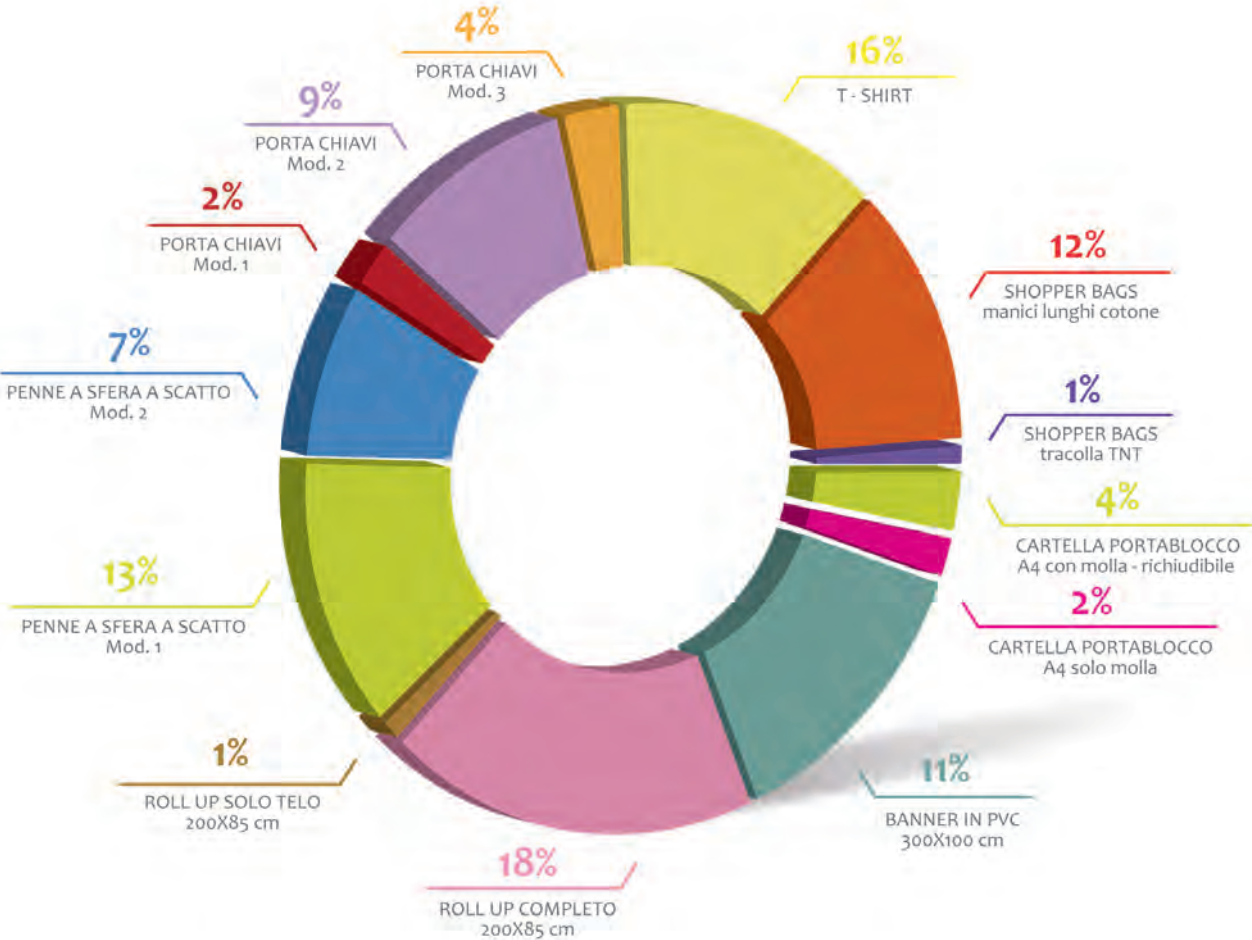
Bando per la fornitura e stampa di servizi tipografici alle OdV. Il CSVSN ha istituito un bando per la stampa di materiale tipografico (volantini, inviti, brochure, manifesti, ecc.), pubblicato dal 16 febbraio al 15 dicembre 2015. Del materiale erogato dal bando hanno usufruito **59** OdV, per un totale di **123.650** prodotti tipografici realizzati, raggiungendo una valutazione media del servizio di **9,1** in una scala di valori da 1 a 10.

PRODOTTI TIPOGRAFICI
MAGGIORMENTE RICHIESTI DALLE ODV 2015



Bando per la fornitura e stampa di materiale promozionale alle OdV. Per rispondere a una impellente richiesta delle OdV, il CSVSN ha indetto la prima edizione del **Bando per la Fornitura e stampa di materiale promozionale** (T-shirt, borse shopper, banner, roll up eccetera) pubblicato dal 15 ottobre al 15 dicembre 2015. Le OdV che hanno usufruito di questa opportunità, fino all'esaurimento del budget stanziato, sono state **62**. Il grado di soddisfazione è di **7,4** nella scala di valori da 1 a 10.

TIPOLOGIA PRODOTTI PROMOZIONALI
MAGGIORMENTE RICHIESTI DALLE ODV 2015



Bando di Idee di Promozione del volontariato 2015. Il CSVSN ha pubblicato, in data 1 dicembre 2014 con scadenza 16 gennaio 2015, il **bando di Idee di Promozione del volontariato**, che ha l’obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e il valore della cittadinanza attiva, la costituzione di nuove realtà di volontariato, la costituzione di coordinamenti e rappresentanze del volontariato, 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 2015	
Richieste pervenute	24
Progetti aggiudicati	20
Ore di coinvolgimento per i volontari e la cittadinanza	7789
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	13
Soggetti attuatori non iscritti	7
OdV che hanno vinto per la prima volta il progetto	8

I **20** progetti realizzati hanno coinvolto **73** 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 2015	
OdV iscritte Registro Regionale	15
OdV non iscritte	8
TOT OdV	23
Terzo settore	32
Enti pubblici	18
TOTALE	73

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.

FORMAZIONE INDIRETTA 2015	
Richieste pervenute	31
Progetti aggiudicati	22
Associazioni rinunciatricie	1
TOTALE PROGETTI REALIZZATI	21
Ore di lezione previste	587
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	16
Soggetti attuatori non iscritti	6
OdV che hanno vinto per la prima volta il progetto	7

I **21 progetti** vincitori hanno sviluppato altrettante reti, che hanno messo in collegamento tra loro ben **58 soggetti partner** che, come previsto dal bando, offrono gratuitamente il loro apporto e hanno coinvolto **431** volontari.

Soggetti partecipanti in rete 2015	
OdV iscritte Registro Regionale	11
OdV non iscritte	5
Totale OdV	16
Terzo settore	22
Enti pubblici	20
TOTALE ALTRI SOGGETTI	42
TOTALE SOGGETTI IN RETE	58

Nei giorni 4, 5, 12 e 13 settembre il Centro ha collaborato con Coop Estense alla realizzazione dell'iniziativa **“Una mano per la scuola”**, coordinando le **63** associazioni partecipanti nella raccolta di materiale scolastico. I volontari delle associazioni nei **7** punti vendita della ex provincia hanno raccolto materiale didattico da destinare a bambini appartenenti a famiglie in difficoltà.

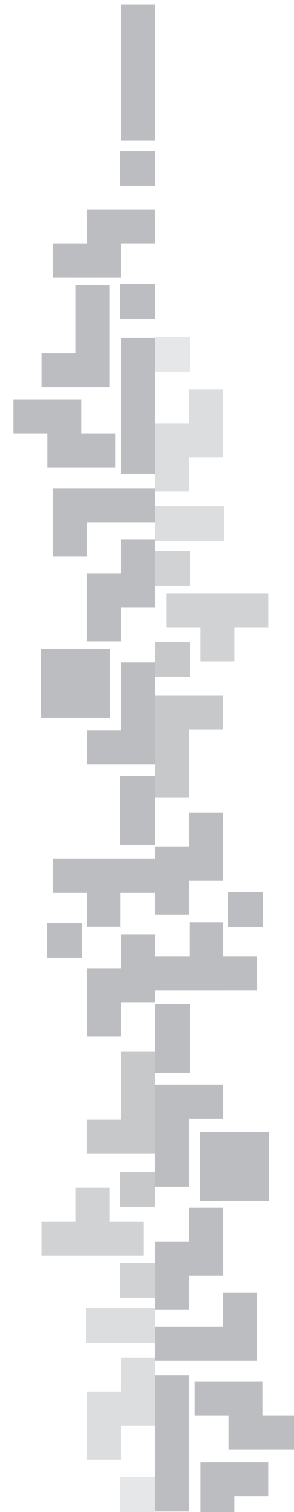
Sabato **27** e domenica **28** giugno, ancora in collaborazione con Coop Estense, presso alcuni Ipermercati Coop nella provincia di Bari e Bat è stata organizzata una **raccolta di generi alimentari** da destinare alle persone in difficoltà assistite dalle associazioni di volontariato locali. L'iniziativa ha riscosso molto successo tra le OdV a causa dell'elevato bisogno di fornire assistenza ai propri utenti, molti dei quali vivono in situazioni di disagio economico: **45** sono state le OdV partecipanti. Per i due eventi, il Centro ha informato le associazioni, le ha accompagnate organizzando incontri di preparazione e le ha coordinate nelle giornate in cui si sono svolte le raccolte.

3.8 Le azioni regionali.

In continuità con la precedente programmazione, le azioni regionali programmate ed elaborate in accordo con il Comitato di Gestione hanno creato una maggiore collaborazione tra i Centri ed evitato sovrapposizioni di azioni, data la diminuzione delle risorse negli ultimi anni. Le azioni hanno riguardato un corso di formazione on line sulla **“Progettazione Sociale”** diviso in 6 moduli gestiti dai 6 Centri di Servizio della Puglia. Il corso è stato così suddiviso: 1) Lavorare per progetti nel sociale; 2) Dal bando al progetto; 3) Analisi del territorio; 4) Il quadro logico; 5) Monitoraggio e valutazione del progetto; 6) Gestione amministrativa e contabile. La modalità di partecipazione è stata la formazione a distanza attraverso la piattaforma Webinar che ha permesso la realizzazione dei seminari di 2 ore per ciascun modulo con possibilità di interazione con il relatore, anche a distanza, attraverso la chat. I destinatari sono stati i volontari delle OdV di tutta la Regione per un totale di **655** partecipanti.

L'11 Settembre si è svolto a Bari il convegno Regionale sulla riforma del Terzo Settore dal titolo: **“La nostra storia: una esperienza al servizio del territorio”** che ha visto la partecipazione numerosa del mondo del volontariato e del terzo settore, circa 200, a cui vanno aggiunto le autorità intervenute: il senatore Mario Mauro, il deputato Francesco Paolo Sisto, il deputato Benedetto Fucci, i consiglieri regionali Antonella Laricchia e Grazia Di Bari, oltre il presidente del Comitato di Gestione della Puglia, Giustiniano De Francesco, il portavoce del forum regionale del Terzo settore, Gianluca Budano, la portavoce del coordinamento regionale ConVol,

Rosalba Gargiulo e il presidente nazionale di CSVnet, Stefano Tabò. Il convegno ha suscitato un interessante dibattito tra i relatori e il pubblico presente. Il 23 maggio a Taranto si è svolta la giornata delle **“Buone prassi”** dei Centri di Servizio della Puglia. Il Centro ha presentato come buona prassi la nuova metodologia usata nella formazione e l'elaborazione del Bilancio Sociale attraverso il monitoraggio di tutte le azioni del centro e la rilevazione della qualità. Il CSVSN, in collaborazione con tutti i centri della Puglia, ha promosso la giornata dell'**Autoconvocazione del volontariato italiano** che si è tenuta a Roma il 9 maggio mettendo a disposizione un pullman per le OdV, dopo aver avuto il consenso del Co.Ge. Puglia. 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 il POR Regionale 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. In seguito al lavoro svolto dai centri in collaborazione con la Regione Puglia di promozione del Bando **“Puglia Capitale Sociale”** il coordinamento Csvnet Puglia è stato invitato a partecipare alla Fiera del Levante a **“Puglia Capitale Sociale Camp”** tenuto l'11 e il 12 dicembre. L'evento, oltre a far conoscere i progetti realizzati, ha permesso delle riflessioni sul Welfare pugliese e ai centri è stata data la possibilità di svolgere un focus group sui fondi europei. Seguendo le indicazioni fornite sia a livello nazionale che regionale, i centri della Puglia hanno deciso di adottare un software comune della contabilità **“Sic et Simpliciter”** elaborato dalla srl **“Struttura Informatica”** e offerto gratuitamente dal CSVnet. La formazione, completata a febbraio e realizzata dagli esperti della ditta, ha permesso agli operatori amministrativi dei centri di apprendere l'uso del nuovo programma e di poter elaborare il bilancio gestionale ed economico relativo all'anno 2015 secondo le procedure del nuovo programma. L'azione della rivista on-line regionale intitolata **“Volontariato Puglia. Storie e notizie di cittadinanza attiva”** ha comportato la formazione di un comitato di redazione fatto da collaboratori e professionisti del settore dei centri che ha lavorato sull'ideazione, sull'elaborazione del menabò e sui contenuti degli articoli della rivista regionale. Sono stati pubblicati sui siti dei centri pugliesi i due numeri realizzati nell'anno 2015.







QUARTO CAPITOLO

gli obiettivi di miglioramento

4.1 Verso una nuova valutazione dei servizi

Nel corso degli ultimi anni, il ruolo che i centri svolgono all'interno dell'attuale sistema di sostegno e promozione del volontariato è diventato sempre più decisivo: la copertura territoriale si è estesa più capillarmente, i servizi sono aumentati e si sono diversificati, e sono cresciute le attenzioni di un ampio numero di soggetti. Per questo è giusto dotarsi di strumenti e tecniche di rendicontazione economica e sociale che evidenziano questi aspetti, come i centri stanno provvedendo a sperimentare. Perché, quindi, valutare? “La valutazione è principalmente (ma non esclusivamente) un’attività di ricerca sociale applicata, realizzata (...) in maniera integrata con le fasi di programmazione, progettazione e intervento avente come scopo la riduzione della complessità decisionale, attraverso l’analisi degli effetti, diretti e indiretti, attesi e non attesi, voluti e non voluti, dell’azione compresi quelli non riconducibili ad aspetti materiali” (Claudio Bezzi, “Il disegno della ricerca valutativa”, Franco Angeli, 2001). Il lavoro descritto nei capitoli precedenti ha messo in evidenza la valutazione qualitativa e quantitativa delle azioni svolte, in questa ultima parte si vuole valutare, per giudicare, il funzionamento dei servizi e gli interventi attuati per migliorare la capacità di progettare e di attuare politiche e programmi più rispondenti ai reali bisogni emersi. Gli esiti messi a disposizione dalla valutazione sono un dato utile da utilizzare e ancora di più sono una premessa strategica per scelte di miglioramento e di qualificazione dei servizi. Perciò l’innovazione sociale nasce dallo stretto rapporto tra valutazione dei bisogni e valutazione degli esiti, come frutto di responsabilità e consapevolezza di un percorso da attuare. 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, il tempo impiegato per il servizio, i destinatari raggiunti, il costo complessivo: il risultato è una evidente razionalizzazione delle risorse economiche che fa valorizzare altamente l’operato del Centro.

FORMAZIONE DIRETTA 2015

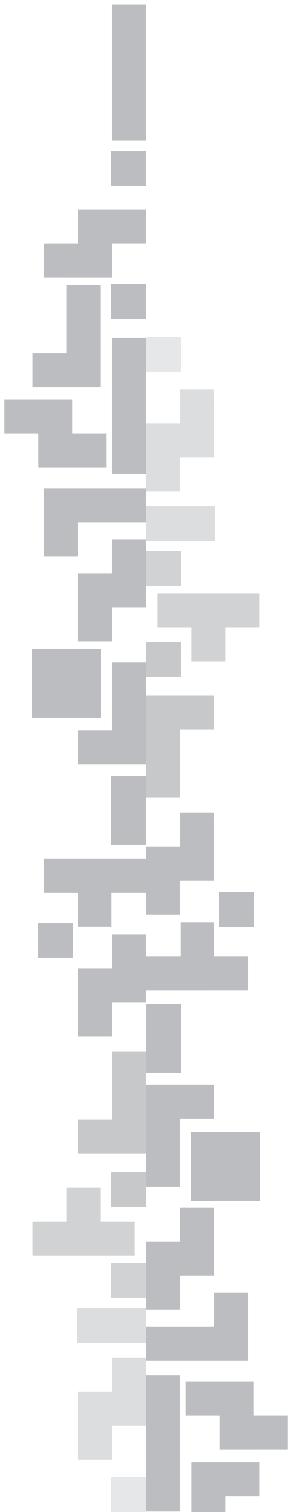
TITOLO CORSO	SEDE	PERIODO	ORE	PARTECIPANTI	N° ORE PARTECIPANTE	COSTO COMPLESSIVO	COSTO ORARIO PER PARTECIPANTE
Formazione teorica: Partecipazione attiva e rappresentatività	Bari	27 febbraio 2015	2	25 (Fad 16 Aula 9)	50	€ 0,00	€ 0,00
Formazione teorica: Convenzione con gli enti pubblici	Bari	18 marzo 2015	2	45 (Fad 32 Aula 13)	90	€ 0,00	€ 0,00
Formazione teorica: Organizzazione di eventi	Bari	15 aprile 2015	2	29 (Fad 19 Aula 10)	58	€ 130,00	€ 2,24
Formazione teorica: Sicurezza e antincendio	Bari	11 maggio 2015	2	35 (Fad 28 Aula 7)	70	€ 197,00	€ 2,81
Attività laboratoriali: Ricerca Fondi	Trani	25 maggio 2015	4	23	92	€ 0,00	€ 0,00
Attività laboratoriali: Sviluppo di reti di odv	Ruvo di Puglia	13 novembre 2015	4	30	120	€ 0,00	€ 0,00
Attività laboratoriali: Gestione dei gruppi	Santeramo in Colle	23 settembre 2015	4	26	104	€ 365,80	€ 3,51
Attività laboratoriali: Sicurezza e antincendio	Bari	13 ottobre 2015	4	53	212	374,20	€ 1,77
Giornata residenziale: Focus group	Conversano	24 ottobre 2015	8	67	536	€ 1.655,00	€ 3,08
Modulo 1°: Lavorare per progetti nel sociale	Bari	30 ottobre 2015	2	32 (Fad 21 Aula 11)	64	€ 0,00	€ 0,00
Modulo 2°: Dal bando al progetto	Foggia	5 novembre 2015	2	29 (Fad 21 Aula 8)	58	€ 0,00	€ 0,00
Modulo 3°: Analisi del territorio	Brindisi	9 novembre 2015	2	24 (Fad 15 Aula 9)	48	€ 0,00	€ 0,00
Primo Soccorso blsd Bari	Bari	12 novembre 2015	5	20	100	€ 1.000,00	€ 10,00
Modulo 4°: Il quadro logico del progetto	Lecce	20 novembre 2015	2	26 (Fad 17 Aula 9)	52	€ 0,00	€ 0,00
Modulo 5°: Monitoraggio e valutazione del progetto	Taranto	26 novembre 2015	2	20 (Fad 15 Aula 5)	40	€ 0,00	€ 0,00
Modulo 6°: Gestione amministrativa e contabile	Foggia	2 dicembre 2015	2	22 (Fad 17 Aula 5)	44	€ 0,00	€ 0,00
Primo Soccorso blsd Andria	Andria	3 dicembre 2015	5	20	100	€ 1.100,00	€ 11,00
TOTALE			54	526 (Fad 201 – Aula 325)	1.838	€ 4.822,00	
COSTO ORARIO MEDIO PER PARTECIPANTE							€ 2,62

ODV	SEDE ODV	TITOLO DEL PROGETTO	N. ORE	PARTECIPANTI	N. ORE PARTECIPANTE	COSTO COMPLESSIVO	Costo orario per partecipante
CIRCUS IN FABULA	Altamura	LE COSE CHE CI TENGONO ASSIEME	19	23	437	€ 2.067,50	€ 4,73
PSICOLOGI PER I POPOLI BARI E BAT	Adelfia	LE NUOVE POVERTÀ TRA MARGINALITÀ E DISAGIO: I CARATTERI DI UN'EMERGENZA PSICO-SOCIALE	18	19	342	€ 1.608,00	€ 4,70
CENTRO ARCOBALENO	Monopoli	FOR...MARE	32	19	608	€ 2.360,79	€ 3,88
PARTECIPARLANDO	Palo del Colle	"ETICAMENTE ATTIVI"	27	25	675	€ 2.400,00	€ 3,55
L'ONDA PERFETTA	Palo del Colle	TRAININGIN_FOR_MIGRANTI CORSO DI FORMAZIONE SPORTELLO IMMIGRAZIONE	32	25	800	€ 2.114,97	€ 2,64
SIDERIS	Valenzano	DIVENTO VOLONTARIO	32	17	544	€ 2.352,00	€ 4,32
U.N.I.Vo.C BARI	Bari	IL CIBO TROVA SEMPRE COLORO CHE AMANO CUCINARE	32	12	384	€ 2.199,93	€ 5,72
GUARDIANI DEL MARE	Andria	RESCUE SWIMMER 2,0 - FORMAZIONE PER VOLONTARI DEL SALVATAGGIO IN ACQUA	32	12	384	€ 2.085,00	€ 5,42
L'ABBRACCIO	Noicattaro	DEVIANZA MINORILE E ACCOGLIENZA: METODOLOGIE E STRUMENTI OPERATIVI	28	25	700	€ 2.355,18	€ 3,36
NUOVI ORIZZONTI	Noci	CORSO DI FORMAZIONE PER VOLONTARI DI SOSTEGNO ALLE FAMIGLIE CON FIGLI IN ETÀ SCOLARE CON BISOGNI EDUCATIVI SPECIALI	32	24	768	€ 2.350,00	€ 3,05
ANFFAS ALTAMURA	Altamura	VOLONTARI IN..AZIONE	32	24	768	€ 1.979,54	€ 2,57
ANGELI DELLA VITA	Giovinazzo	DIRITTI DI TUTELA E CONTRASTO A FORME DI DISCRIMINAZIONE	32	24	768	€ 2.396,09	€ 3,11
ANTEASTRANI	Trani	COORDINARE E FACILITARE I GRUPPI- STRUMENTI OPERATIVI DEL WELFARE DI COMUNITÀ PER GRUPPI DI LAVORO E GRUPPI AMA (AUTO-MUTUO-AIUTO)	25	20	500	€ 2.349,36	€ 4,69

ODV	SEDE ODV	TITOLO DEL PROGETTO	N. ORE	PARTECIPANTI	N. ORE PARTECIPANTE	COSTO COMPLESSIVO	Costo orario per partecipante
APLETI ONLUS	Bari	FELICEMENTE VOLONTARI	18	25	450	€ 1.676,23	€ 3,72
VOLONTARI DI BETHESDA	Bari	RELAZIONE DI AIUTO CON IL MALATO CRONICO E ACCOMPAGNAMENTO AL FINE VITA	21	20	420	€ 1.983,54	€ 4,72
CADUM CENTRO APERTO DIAMOCI UNA MANO	Corato	VOLONTARIA-MENTE ATTIVA	32	18	576	€ 2.253,84	€ 3,91
CENTRO DI ASCOLTO DAL SILENZIO ALLA PAROLA	Gioia del Colle	IL VOLONTARIO E IL LAVORO DI RETE TRA POTENZIALITÀ E REALTÀ	28	23	644	€ 2.398,00	€ 3,72
ECO ENTE PER LA COMUNICAZIONE UMANA	Gioia del Colle	RISCOPRIRSI VOLONTARIO. UN VALORE - UNA CONSAPEVOLEZZA	28	22	616	€ 2.001,66	€ 3,24
A.VO.FA.C. BARI	Bari	LA FAMIGLIA È LA PATRIA DEL CUORE GIUSEPPE MAZZINI SECONDO CORSO	32	14	448	€ 2.399,39	€ 5,35
AIMNR PUGLIA ASSOCIAZIONE ITALIANA MALATTIE NEUROLOGICHE RARE	Minervino Murge	VOLONTARIATO E SPORTELLO MALATTIE RARE PER AIUTARE, ASCOLTARE E ORIENTARE	23	25	575	€ 2.223,20	€ 3,86
CESAP CENTRO STUDI ABUSI PSICOLOGICI	Noci	ITINERARI DEL BENESSERE (CORSO DI FORMAZIONE PER VOLONTARI CONTRO IL DISAGIO PSICOESISTENZIALE)	32	15	480	€ 2.264,20	€ 4,71
TOTALE			587	431	11.887	€ 45.818,42	
COSTO ORARIO MEDIO PER PARTECIPANTE							€ 3,85

CONSULENZA 2015

CONSULENZA	N° CONSULENZE	N° ODV	TEMPO COMPLESSIVO (MINUTI)	TEMPO MEDIO (MINUTI)	TEMPO COMPLESSIVO IN ORE	COSTO COMPLESSIVO (€)
Legale	275	175	8.655	31,47	144,25	€ 14.958,72
Amministrativa contabile fiscale	114	109	3.285	28,81	55	€ 5.703,5
Progetti e bandi	150	149	6.362	42,41	106	€ 9.010
Grafica e immagini	213	213	18.674	87,67	311	€ 6.220
Iscrizione e revisione al Registro Regionale	479	425	12.642	26,39	210	€ 10.500
Area web	12	12	510	42,5	8,5	€ 7.250,50
Organizzazione eventi	1	1	60	60	1	€ 85
Servizio civile	9	9	355	39,44	5,90	€ 765
TOTALE	1.253	1.093	50.543	39,85	841,65	54.492,72
COSTO MEDIO ORARIO						€ 64,74



Le ore di formazione diretta erogate nel 2015 sono state **1838** per partecipante. L’elevato numero dei partecipanti (128 in più) rispetto all’anno precedente è stato determinato dall’uso della formazione a distanza che permette al volontario di superare le barriere della distanza collegandosi e seguendo il corso dal proprio computer. Comunque, non tutti i corsi sono stati programmati in fad, come richiesto dalle stesse associazioni poiché è presente il bisogno di conoscere dal vivo altre realtà per imparare le buone prassi. Perciò la formazione è stata divisa in due tipi di attività: una teorica e solo in modalità FAD, l’altra di laboratorio e con visite presso le OdV. Da febbraio a maggio, la formazione teorica si è realizzata in 4 incontri da 2 ore ciascuno. Le attività di laboratorio, da maggio a ottobre, hanno approfondito la formazione teorica, visitando le strutture dove sono presenti esperienze di buone prassi e hanno avuto la durata di 4 ore a corso. Alla fine del percorso formativo si è svolta la giornata residenziale di verifica del lavoro svolto: in mattinata, i volontari (67) hanno partecipato ai focus group tematici e nel pomeriggio un seminario finale ha raccolto le riflessioni e le osservazioni pervenute dai partecipanti, utili alla programmazione dei prossimi corsi. La riduzione dei costi è dovuta, oltre all’utilizzo di risorse interne al Centro (i consulenti), all’uso gratuito della piattaforma webinar per realizzare la FAD, offerta dal Coordinamento nazionale dei CSV di cui il Centro è socio. Per una valutazione delle risorse, 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 di € 2,62) ha organizzato i corsi rendendoli accessibili a chiunque intendesse partecipare. Le stesse considerazioni valgono per la formazione indiretta aggiungendo che tale formazione 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 (€ 64,74) rispetto al mercato privato dove le tariffe si aggirano intorno ai € 150/200 orari, considerando che il consulente approfondisce, si aggiorna costantemente sulle novità legislative, fiscali e amministrative, e tiene corsi di formazione nei settori di competenza professionale. Inoltre, dalla tabella si rileva che il numero delle consulenze è aumentato del 10% rispetto all’anno precedente nonostante il fondo di attribuzione delle risorse economiche annuale fosse quasi lo stesso. Gli sforzi compiuti dal Centro per rispondere in maniera soddisfacente, come si vedrà nel paragrafo successivo, 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 alla difficile situazione in cui si trovano, oggi, i centri ad operare.

4.2 VALUTAZIONE COMPLESSIVA E OBIETTIVI FUTURI

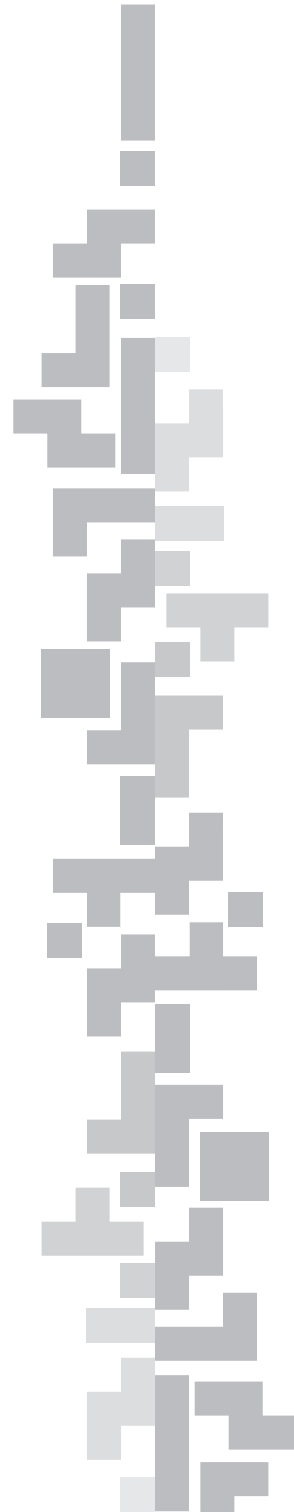
Il monitoraggio e la valutazione della qualità dei servizi vengono effettuati su ogni azione realizzata dal centro e riportati nella **“Relazione Attività del CSV San Nicola - Monitoraggio dei servizi erogati-Rilevazione qualità percepita”**, redatta ogni anno. Nel 2015 la somministrazione dei questionari è avvenuta tramite Google Driver, un sistema on line e gratuito che ha ridotto l’uso della carta stampata, e risulta semplice e accessibile date le risposte raccolte. Il valore medio dei servizi erogati espresso dai fruitori dei servizi – valore che indica il valore complessivo degli stessi - è di **9,0** aumentando il valore dell’anno precedente di 0,1 nonostante il valore un po’ basso del bando del materiale promozionale, emanato in via del tutto sperimentale per la prima volta nel corso del 2015. È evidente che l’obiettivo di mantenere alto il livello dell’efficienza e della qualità dei servizi offerti dal Centro è stato raggiunto.

VALUTAZIONE QUALITÀ PERCEPITA SUI SERVIZI EROGATI	MEDIA COMPLESSIVA 2015
Consulenza	9
Grafica e Immagine	9,8
Formazione diretta	8,9
Formazione indiretta	8,9
Bando Fornitura Servizi Tipografici	9,1
Bando Materiale Promozionale	7,4
Volontariato in Piazza	9,7
Volontariato in Spiaggia	8,8
Happening del Volontariato	9,1
Meeting del Volontariato	9
Logistica	9,4
Ufficio Stampa	9,1
MEDIA TOTALE	9,0

La valutazione, come già anticipato nel paragrafo precedente, oltre ad evidenziare gli obiettivi raggiunti, deve poter esplicitare un giudizio critico sul programma svolto e individuare i miglioramenti che l’analisi effettuata suggerisce. Nel vedere come le associazioni maturano

maggiore autonomia nei percorsi di accompagnamento personalizzati e riescono a proporre progetti riconosciuti validi da enti come la Fondazione con il Sud, una riflessione va fatta sulla formazione, che nella sua innovatività, nell’incontro con i volontari a Conversano, propone di continuare la formazione teorica in FAD integrata dalle attività di laboratorio non distanziati nel tempo. L’attività formativa del 2016 si svolgerà in due modalità: una teorica e solo in FAD, l’altra di laboratorio, frontale, presso il Centro, non facendo intercorrere più di quindici/venti giorni tra la teoria e la pratica. Data l’esperienza positiva della 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.

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 educi all’apertura e alla condivisione, spesso le associazioni sono autoreferenziali, sovrapponendo così delle barriere alla costruzione di reti sul territorio. Il valore della rete è più grande della possibilità di realizzare progetti. Ci si mette insieme e si progetta un piano che funzioni, se si è maturata una coscienza chiara dell’identità della propria associazione e si condivide con altri soggetti un’idea di bene comune, e non perché si pretende di possedere la giusta soluzione ai problemi della società. 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 centri servizi della Puglia nel tentativo di unificare alcuni servizi. L’impresa non è stata semplice: sicuramente il lavoro ha permesso ai vari Centri di conoscersi meglio e di approfondire soprattutto le buone prassi che ogni Centro applica nell’erogazione dei servizi, per un arricchimento reciproco e miglioramento del lavoro svolto. La sfida per il 2016 rimane il rafforzamento delle azioni previste e il raggiungimento degli obiettivi prefissati per tutte le azioni comuni, soprattutto alla luce della riforma del Terzo Settore che prevede dei grossi cambiamenti per il sistema dei Centri di Servizio. Il volontariato è una realtà in continua evoluzione e il suo ruolo assume un’importanza sempre maggiore in ogni contesto della società, sia per la complessità dell’azione che svolge sia per la quantità di persone che mobilita. Oggi, dunque, ci s’interroga più che mai sul nuovo ruolo che può e deve giocare sulla scena nazionale e internazionale, sui nuovi procedimenti da definire, sui nuovi strumenti da adottare, nuove sfide e obiettivi da stabilire, come il ripartire dalla funzione educativa, dalla valenza culturale e dalla presenza politica del volontariato nel territorio di appartenenza.





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

 [csvbari](https://www.facebook.com/csvbari)

