

Bilancio Sociale

2011

CENTRO DI SERVIZIO
AL VOLONTARIATO
SAN NICOLA



Presentazione.....	3
Nota metodologica.....	5
1 Identità	9
1.1 I Centri di Servizio per il Volontariato	9
1.2 Il CSV "San Nicola"	11
1.2.1 Mission e strategie	13
1.2.2 I portatori di interesse	16
1.3 Il volontariato locale.....	18
1.4 Il sistema di governo.....	20
1.5 La struttura organizzativa	26
1.5.1 Aree di intervento	27
1.5.2 Delegazioni	31
1.5.3 Le risorse umane	32
1.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	34
1.7 La dimensione ambientale.....	35
2 La dimensione economica	37
2.1 Analisi del rendiconto gestionale.....	37
2.2 Analisi del prospetto di sintesi	39
3 La dimensione sociale	43
3.1 Le aree di bisogno	43
3.2 Processi di gestione	45
3.2.1 Qualità	45
3.2.2 Programmazione.....	45
3.2.3 L'erogazione dei servizi	46
3.2.4 Monitoraggio, verifica, valutazione	47
3.2.5 La comunicazione istituzionale	48
3.3 Presentazione delle attività e dei servizi	49
3.3.1 Manifestazioni, convegni ed eventi.....	50
3.3.2 Bandi	57
3.3.3 Corsi di formazione diretta	60
3.3.4 Lo Sportello per il Volontariato	61
3.3.5 Collana editoriale	64
3.3.6 Emeroteca e Biblioteca.....	64
3.3.7 Comunicazione.....	65
3.3.8 Promozione e informazione di eventi.....	66
3.3.9 Consulenze.....	68
3.3.10 Servizi di base e comodato d'uso gratuito di attrezzature 73	
3.3.11 Concessione in uso del manichino Resusci Anne.....	75
3.3.12 Assicurare i volontari.....	76
3.3.13 Sicurezza per le OdV	76
3.3.14 Progettazione sociale.....	76
3.3.15 Banca dati	77
4. Obiettivi di miglioramento	79



Il Bilancio Sociale non è un documento tra gli altri ma uno strumento di insostituibile valore per la sua duplice funzione: da una parte permette di rendere conto con la massima trasparenza delle attività svolte e dei risultati raggiunti da un'organizzazione a tutti i suoi portatori di interesse, dall'altra si impone come un momento di autovalutazione e di ridefinizione o perfezionamento delle attività stesse. Il CSV "San Nicola" (CSVSN) ha inaugurato tre anni fa il percorso di rendicontazione che porta alla stesura annuale del Bilancio Sociale, uno strumento in cui crediamo molto perché ci aiuta a comprendere i passi che abbiamo fatto nel perseguimento della nostra mission e di fissare gli obiettivi futuri. È parte integrante, quindi, della tensione al miglioramento continuo dei nostri servizi per favorire la presenza e la crescita delle organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari.

Questa tensione è alimentata non solo dalla valutazione della coerenza tra l'impiego dei fondi a disposizione e la nostra mission ma anche dall'analisi concreta del momento storico che di volta in volta ci troviamo ad affrontare e che definisce i servizi e la modalità con cui vengono offerti: il Bilancio Sociale ha il pregio di catturare e rappresentare il valore aggiunto delle nostre attività, cioè il modo specifico con cui il CSVSN risponde alle sollecitazioni del presente.

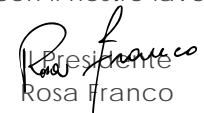
Si noterà, allora, che attraversando assieme alle associazioni un momento di profonde trasformazioni sociali, principalmente a causa della crisi economica che ha investito il paese, il CSVSN si è fatto più vicino ad esse: ancor più che negli anni precedenti, infatti, siamo andati a trovare le associazioni nei luoghi in cui operano per conoscerle e conoscere i contesti territoriali in cui si svolge la loro attività. Abbiamo collaborato con le istituzioni, con i sindaci e gli enti locali, per comprendere i rispettivi compiti e capire come si può lavorare insieme per venire incontro ai nuovi bisogni emergenti e stimolare lo sviluppo del territorio.

Abbiamo lavorato molto sulle reti, perché da esse può dipendere la stessa sopravvivenza di molte associazioni di volontariato e in ogni caso la possibilità di partecipare con successo ai bandi promossi dall'Unione Europea. Il 2011, com'è noto, è stato proclamato "Anno europeo delle attività di volontariato che promuovono la cittadinanza attiva": il CSVSN ha promosso tutte le iniziative nazionali e locali nate nel contesto dell'Anno europeo e ha organizzato direttamente un seminario sul tema per prendere coscienza delle nuove sfide per il volontariato che arrivano dall'Europa.

Educazione e formazione restano obiettivi prioritari del Centro: per questo abbiamo aperto lo Sportello per il Volontariato presso l'Università di Bari. Lo Sportello è una finestra sul volontariato nella principale sede di formazione dei giovani e può creare quindi occasioni di coinvolgimento nella vita associativa del territorio, a partire dal riconoscimento che gratuità e solidarietà sono i valori che la muovono.

Ringrazio il Consiglio direttivo per la responsabilità con cui ha operato e la sintonia tra i membri, perseguendo lo stesso scopo, il Comitato scientifico che è sempre competentemente propositivo, il Collegio dei revisori che è sempre collaborativo, e tutte le associazioni, non solo perché sono l'anima del CSVSN ma per la partecipazione alla costruzione e alla realizzazione del programma e per la sfida che rappresentano, una sfida che non ci fa mai dire "siamo arrivati".

Infine, ringrazio tutti i collaboratori e i dipendenti del Centro che hanno reso possibile questo lavoro. Invito le organizzazioni di volontariato a guardare con simpatia allo strumento del Bilancio Sociale, di cui ogni organizzazione non profit dovrebbe dotarsi, e di coinvolgersi sempre di più con il nostro lavoro.


Il Presidente
Rosa Franco



Il Bilancio Sociale è un impareggiabile strumento di trasparenza con cui il CSV "San Nicola" (CSVSN) rende conto del proprio operato alle Organizzazioni di Volontariato, al Comitato di Gestione, a tutti i portatori di interesse e in generale all'intera comunità, che potranno valutare la gestione delle risorse del Centro nei termini di coerenza alla mission espressa e di crescita delle OdV della ex provincia di Bari.

Oltre ad essere un mezzo di comunicazione verso l'esterno, il Bilancio Sociale resta un prezioso mezzo di verifica interna del lavoro svolto dal CSVSN, tale da orientare le sue scelte programmatiche, nel tentativo continuo di migliorare i servizi offerti, le attività e le iniziative a favore delle OdV. Per questo il Bilancio è un contributo essenziale alla crescita del CSVSN e, quindi, del volontariato organizzato del nostro territorio.

Gli obiettivi del Bilancio Sociale

- ▶ rendere conto con la massima **trasparenza** (accountability) della gestione delle risorse a tutti i "portatori di interesse" (stakeholder), facendo emergere di pari passo il senso delle attività svolte e dei risultati ottenuti;
- ▶ avvalersi dell'aspetto di trasparenza per consolidare il rapporto di **fiducia** con gli stakeholder;
- ▶ rendere il Bilancio Sociale un'occasione di **valutazione interna** del proprio operato, in riferimento alla propria identità e ai valori che si vogliono affermare, allo scopo di affinare la capacità di perseguire la propria mission e quindi di sviluppare il protagonismo delle associazioni di volontariato nel territorio;
- ▶ promuovere l'**efficacia** di questo strumento presso tutte le OdV.

Periodo di riferimento

La terza edizione del Bilancio Sociale si riferisce al 2011: vi si effettuano alcuni confronti significativi con i risultati espressi nella precedente edizione, riferita al 2010.

Metodologia di lavoro

- ▶ Il bilancio è il frutto del lavoro di un **team di collaboratori interni al CSVSN coordinati dal direttore** e ha coinvolto tutte le Aree di intervento del Centro;
- ▶ si è usufruito dei dati contenuti nel **database gestionale** curato dall'Area Progetto, Ricerca e Qualità del CSVSN in cui sono inseriti sia i servizi che le informazioni sulle OdV della ex provincia di Bari;

- ▶ ci si è avvalsi dell'attività di **monitoraggio dei servizi erogati** e di **rilevazione della qualità percepita**, i cui risultati confluiscono nell'annuale relazione delle attività del CSVSN;
- ▶ sono stati somministrati alle OdV dei **questionari di valutazione della seconda edizione** del Bilancio Sociale, grazie ai quali si sono potuti raccogliere suggerimenti utili per la nuova edizione. Le OdV hanno espresso una valutazione nel complesso molto positiva per quanto riguarda la completezza delle informazioni e la chiarezza espositiva e grafica. Anche per questo, la terza edizione del Bilancio Sociale non presenta sostanziali modifiche nella sua impostazione generale ma solo migliorie e integrazioni.
- ▶ nella redazione del testo si sono seguiti due **modelli di riferimento metodologico** fondamentali: le *Linee guida per la redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit*, lo studio realizzato dall'Agenzia delle Onlus in collaborazione con ALTIS (Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica di Milano) e pubblicato nel 2010 – e il *Modello per il Bilancio Sociale dei Centri di Servizio per il Volontariato. Guida operativa per la redazione*, pubblicato da CSV.net nel 2006.

Il documento accoglie, infatti, la suddivisione dei contenuti suggerita da CSV.net. Il Bilancio si articola pertanto come segue:

- 1.**IDENTITÀ**: presenta e descrive il CSVSN: storia, missione, strategie, caratteristiche del volontariato locale in cui opera, analisi e mappatura dei portatori di interesse, governo e struttura organizzativa;
- 2.**DIMENSIONE ECONOMICA**: riporta un'analisi della situazione gestionale ed economica del CSVSN;
- 3.**DIMENSIONE SOCIALE**: contiene una descrizione delle aree di bisogno e dei servizi offerti in risposta alle esigenze emerse.
- 4.**OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO**: dedicato alle nuove sfide che il CSVSN prevede di affrontare assieme alle OdV.

Le tappe del processo di elaborazione del Bilancio Sociale

Quattro le tappe fondamentali in cui si snoda il percorso di realizzazione del Bilancio Sociale:

- ▶ Il direttivo del CSVSN ha deciso di pubblicare il Bilancio Sociale relativo all'anno 2011;
- ▶ si è costituito un gruppo di lavoro interno che ha curato – ciascun componente secondo

la propria specifica competenza – tutte le fasi di redazione del Bilancio Sociale; il gruppo è composto da: direttore, coordinatore e collaboratori dell'Area Progetto, Ricerca e Qualità, amministrazione, grafico e redattore;

- ▶ si è poi proceduto a raccogliere ed elaborare le informazioni reperite dal gruppo di lavoro con il supporto di stakeholder interni ed esterni; in questa fase si è redatta una bozza del documento che è stata sottoposta alla valutazione degli organi di governo;
- ▶ il direttivo ha approvato il Bilancio Sociale che sarà predisposto per la pubblicazione, distribuito e diffuso.

Piano di comunicazione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale 2011 viene distribuito in formato cartaceo a tutte le OdV afferenti al territorio della ex provincia di Bari ed è inoltre scaricabile in formato pdf dal sito web del CSVSN www.csvbari.com.

Elementi di novità rispetto alla precedente edizione

La terza edizione del Bilancio si presenta più ricca di informazioni relative all'identità e all'attività del CSVSN: la novità di maggior rilievo è l'aggiunta di notizie riguardanti la dimensione ambientale (cfr. infra 1.7) inaugurando un impegno che vogliamo approfondire nei prossimi anni.



1.1 I Centri di Servizio al Volontariato

La conoscenza comparata delle varie realtà del volontariato europeo, stimolata nel 2011 dall'Unione Europea con la proclamazione dell' "Anno europeo delle attività di volontariato che promuovono la cittadinanza attiva", ha fatto emergere l'originalità e la specificità della legge italiana sul volontariato, soprattutto per l'art. 15. Infatti, la Legge 266/1991 – "Legge-quadro sul volontariato" – prevede la "costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine di istituire, per il tramite degli enti locali, centri di servizio a disposizione delle organizzazioni di volontariato, e da queste gestiti, con la funzione di sostenerne e qualificarne l'attività" (art. 15).

I compiti dei CSV sono stati precisati dall'art. 4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'ottobre 1997, nei seguenti termini:

"1. I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato. A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali. In particolare, fra l'altro:

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

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

La legge 266/1991 dispone, inoltre, le modalità di finanziamento dei CSV, prevedendo che "una quota non inferiore ad un quindicesimo dei proventi" delle Fondazioni di origine



bancaria “venga destinato alla costituzione di Fondi speciali presso le Regioni”.

Ogni Fondo speciale 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; 1 membro nominato dal Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali; 7 membri nominati dalle fondazioni bancarie; 1 membro nominato dall’Associazione fra le Casse di Risparmio (ACRI); 1 rappresentante degli enti locali della Regione. Il Comitato di Gestione, dopo aver istituito i CSV, svolge nei loro riguardi altre funzioni fondamentali, dettagliate nell’art. 2 del decreto ministeriale già citato:

- ▶ 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.

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

1.2 Il CSV "San Nicola"

Chi siamo?

Il Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola" è un'Associazione di Promozione Sociale senza scopo di lucro che dal 2004 gestisce il Centro di Servizio al Volontariato per il territorio comprendente la ex provincia di Bari. Impiegando le risorse provenienti dalle fondazioni bancarie, 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 associazioni di volontariato, perché esse siano a loro volta traino per lo sviluppo dell'intera comunità, grazie ai principi di gratuità, solidarietà e sussidiarietà che sono origine e scopo del volontariato.

La nostra storia: le tappe più importanti

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

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

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

2005 Il CSVSN è socio del CSV.net.

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

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

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

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

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

Aprire lo Sportello operativo di Monopoli, dedicato all’area sud della ex provincia di Bari.

2009 Vengono apportate alcune modifiche allo Statuto e al regolamento del CSVSN.

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

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

Aprire lo “Sportello per il Volontariato” presso l’Ateneo di Bari.

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

Aprire lo “Sportello per il Volontariato” presso il Comune di Rutigliano.



1.2.1 Mission e strategie

La mission, vale a dire la finalità, che il CSVSN persegue è **affermare la portata innovatrice dei principi di gratuità e di sussidiarietà** supportando, promuovendo e qualificando le organizzazioni di volontariato della ex provincia di Bari. Essa è definita sulla base del riconoscimento che il valore portante e fondamentale di una comunità è la **libera, gratuita e autonoma espressione di un individuo, singolo o in gruppo**, per la partecipazione attiva e creatrice alla costruzione della società. È quanto espresso dall'**art. 2 della Costituzione italiana**: "La Repubblica riconosce e garantisce i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiede l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale". Il CSVSN con la sua azione non intende sostituirsi alle OdV ma al contrario aiutarle ad essere protagoniste, ciascuna con la propria identità specifica, nel nostro territorio.

In particolare, mira a:

- ▶ diffondere la cultura della gratuità e della sussidiarietà;
- ▶ sviluppare le competenze delle OdV nel campo della governance, dell'organizzazione e dell'azione diretta verso i destinatari;
- ▶ 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 programmazione e realizzazione del welfare locale, favorendone la partecipazione ai Piani sociali di Zona;
- ▶ coniugare il principio di gratuità alla gestione economica delle risorse.

Per perseguire la sua missione il CSVSN mette in campo le seguenti **strategie**:

Sostenere l'attività ordinaria delle OdV

Le Organizzazioni di Volontariato necessitano di spazi, attrezzature e strumenti di comunicazione per svolgere le loro attività. I servizi di base e il supporto tecnico-logistico rispondono a tale bisogno.

Incrementare le competenze delle OdV

La formazione – sia di base che specifica – è una delle principali strategie messe in campo dal Centro per qualificare e professionalizzare le Organizzazioni di Volontariato.

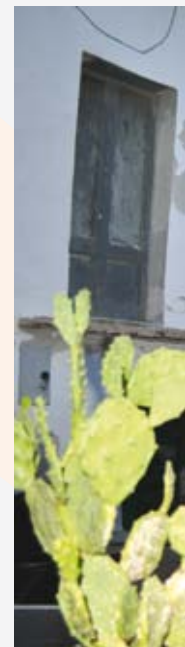
Sostenere le reti e la progettualità sociale

Il concetto di rete è oggi uno dei più diffusi e condivisi, tuttavia spesso mal compreso e non concretamente realizzato. La promozione delle reti attraverso incontri pubblici, convegni e manifestazioni in cui si creano momenti favorevoli di contatto tra le OdV, tra queste e gli enti pubblici e in generale tutta la cittadinanza, è un impegno costante e fondamentale del Centro che organizza frequentemente incontri specifici sul tema delle reti.

Promuovere la portata educativa della gratuità nella scuola e nell'Università

Resta prioritario l'impegno del CSVSN per la promozione del volontariato presso le scuole: gli "Sportelli Scuola-Volontariato" – presenti in alcune scuole del territorio della ex provincia di Bari – hanno lo scopo di far conoscere ai ragazzi le realtà, spesso ignote o ignorate, del volontariato locale e i valori che muovono tali esperienze. Una conoscenza che può stimolarli a partecipare alla vita di associazioni già esistenti o a fondarne di nuove. Inoltre, uno dei bisogni più frequentemente espressi dalle OdV è proprio quello di essere aiutati a coinvolgere i giovani nelle associazioni, per dare nuovo impulso alle loro attività.

Anche l'Università è un interlocutore privilegiato del CSVSN: tutte le edizioni del Meeting del Volontariato hanno ospitato, in qualità di relatore, un rappresentante dell'Università di Bari e in quella stessa sede numerosi studenti universitari hanno volontariamente offerto il loro servizio come guide delle mostre in programma. Da marzo 2011, inoltre, i rapporti tra il volontariato e l'Università si sono intensificati grazie all'apertura, presso l'Ateneo barese, dello "Sportello per il Volontariato", in cui un collaboratore del CSVSN presta servizio per offrire informazioni sul volontariato e sulle attività del Centro e soprattutto per favorire e accompagnare l'incontro tra studenti e associazioni.



Migliorare le capacità di lavoro delle OdV

Per favorire la crescita delle OdV, è necessario estenderne le competenze in campo amministrativo, fiscale, progettuale, legale e gestionale, pena una cattiva gestione interna e una scarsa efficacia d'azione. Il Centro si avvale a questo scopo di collaboratori esperti nei settori menzionati per offrire alle OdV un servizio altamente qualificato.

Accrescere la visibilità delle OdV, animare il territorio, facilitare l'incontro con i cittadini

Visibilità per le associazioni significa possibilità di far conoscere alla comunità la natura e gli obiettivi del proprio lavoro: molto spesso, infatti, il volontariato è oggetto di un giudizio buono, finanche di ammirazione, ma raramente ci si accorge della sua reale portata e capacità di incidenza nella realtà. "Happening del Volontariato", "Volontariato in piazza", "Volontariato in spiaggia", "Meeting del Volontariato" sono le manifestazioni pubbliche che il CSVSN organizza perché le associazioni realizzino tale scopo.

Inoltre, alle OdV che vogliono promuovere le loro iniziative e progetti o diffondere informazioni, si offre supporto nella redazione e trasmissione di comunicati stampa e se ne assicura la visibilità sul sito internet e attraverso la newsletter settimanale; infine, la rivista mensile "nella Dimora" tratta i temi del volontariato proponendo approfondimenti critici, interviste, testimonianze, con l'obiettivo di far circolare le "notizie" del volontariato non solo tra gli addetti ai lavori ma in tutti gli ambiti della società.

Strettamente legati a questi, vi sono **altri scopi** e altre strategie dettati dalle sfide che il tempo presente propone, in particolare a seguito della crisi economica. Il CSVSN riconosce il valore fondamentale delle OdV in questa fase storica per la loro capacità di **ricreare il tessuto di solidarietà di base** e tenta pertanto di sostenerle nelle strategie e nelle azioni da approntare e sperimentare a tale scopo.



L'azione del CSVSN è rivolta a tutte le OdV del nostro territorio, prestando particolare attenzione a quelle più piccole e meno raggiungibili.

1.2.2 I portatori di interesse

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

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

I portatori di interesse interni

a. Le organizzazioni socie

Soci: sono 55 Associazioni di Volontariato direttamene coinvolte nell’elaborazione delle linee programmatiche del CSVSN e con le quali vige un rapporto di massima trasparenza (cfr. infra cap. 1.4).

b. Risorse umane

Personale: distribuito in tre sedi – la sede centrale di Bari e gli sportelli di Andria e Monopoli – il personale costituisce la risorsa principale del CSVSN. Per questo un’attenzione particolare è dedicata alla formazione dei dipendenti e dei collaboratori del Centro, con la convinzione che il primo frutto del lavoro è la crescita personale di ciascuno: il gruppo di lavoro sperimenta, infatti, un incremento di coscienza della missione che persegue, di professionalità e di capacità di coinvolgimento con le associazioni (cfr. infra cap. 1.5.3)

Volontari: il CSVSN si avvale della collaborazione di 2 volontari e di 15 ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

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

c. Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato

Co.Ge. Puglia: ha la funzione di ripartire le risorse economiche e di controllare e monitorare le attività del CSV. Ogni anno, il Centro deve presentare al Co.Ge. Puglia la rendicontazione

economica accompagnata da una relazione sulle attività svolte e un bilancio di previsione con il documento programmatico delle attività. Il Co.Ge., inoltre, nomina un proprio membro nel Consiglio direttivo del CSVSN e uno nel Collegio dei Revisori dei Conti.

I portatori di interesse esterni

a. Beneficiari dei servizi

OdV: sono le 827 OdV, di cui 416 iscritte al Registro regionale e 411 non iscritte, destinatarie dei servizi del CSVSN.

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

b. Settore profit

Fornitori: il CSVSN si avvale delle prestazioni di professionisti – **editori, tipografi, formatori, consulenti, allestitori**, ecc. – nella realizzazione di alcuni servizi specifici. Tra i fornitori campeggia la **Fiera del Levante** in cui si è svolto annualmente il Meeting del Volontariato. Una particolare categoria di fornitori sono le **banche** coinvolte nell'attività ordinaria del CSVSN.

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

Tra le Fondazioni che concorrono alla costituzione del Fondo Speciale per il volontariato in Puglia, quelle che erogano risorse economiche per il CSVSN in riferimento al 2011 sono: Fondazione Cassa di Risparmio di Parma, Fondazione Cassa di Risparmio di Udine e Pordenone, Fondazione Cassa di Risparmio di Genova e Imperia, Fondazione Cassa di Risparmio di Teramo.

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

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



c. Settore non profit

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

d. Reti

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

e. Settore pubblico

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

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

1.3 Il volontariato locale

Le OdV del territorio si trovano ad affrontare l'insorgere di nuovi bisogni accanto a quelli tradizionali: perdita del lavoro, esclusione sociale, nuove povertà sono alcuni dei fenomeni in crescita a seguito della crisi economica che investe il paese. Il nostro volontariato non è affatto sprovveduto ma allo stesso tempo subisce esso stesso i danni della crisi e deve sempre più puntare sulle sue forze, sulla sua capacità innovativa per reperire fondi e mettere in campo

ipotesi di soluzione ai problemi emergenti nel territorio. Nel 2011 il CSVSN ha lavorato molto con le associazioni per prendere consapevolezza delle trasformazioni della realtà che ci circonda e per ridefinire il compito che è loro chiesto, spingendole a non fermarsi a una dimensione locale ma ad aprirsi a una dimensione nazionale ed europea. Lavorare in rete, partecipare ai bandi europei, ad esempio, sono alcune delle azioni indispensabili affinché le OdV continuino a svolgere la loro attività, allarghino i loro orizzonti, mantenendo la loro autonomia e vocazione e rompendo la tradizionale dipendenza dall'ente pubblico.

Presentiamo di seguito i dati del volontariato locale; in sede di istituzione e secondo il Regolamento, il CSVSN è diviso in tre delegazioni locali, al fine di garantire copertura totale del territorio, come verrà in seguito descritto (cfr. 1.5.2).

Sono **827** le OdV censite nella ex provincia di Bari alla fine del 2011, **68 in più** rispetto al 2010. 416 OdV sono iscritte al Registro regionale per il Volontariato, 411 non iscritte. Il 59,85% appartiene alla delegazione di Bari Centro; il 23,10% alla delegazione di Bari Nord; il 17,05% alla delegazione di Bari Sud.

Risulta superiore di 5 unità il numero di OdV iscritte al Registro Regionale rispetto alle non iscritte: il dato sembrerebbe esiguo se non si tenesse conto del fatto che nel 2010 il numero di OdV non iscritte superava di 51 unità quelle iscritte: nel 2011 si riscontrano, quindi, gli effetti positivi della campagna che nel 2010 il Centro ha lanciato per incoraggiare e aiutare le OdV ad iscriversi al Registro Regionale.

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

	Totale al 31/12/2011	Bari Centro 2011	Bari Nord 2011	Bari Sud 2011
OdV iscritte al Registro	416	234	99	83
OdV non iscritte al Registro	411	261	92	58
TOTALE OdV	827	495	191	141

I settori prevalenti di intervento nei quali operano le OdV sono: Donazioni (19,83%), Protezione Civile (13,42%), Tutela della salute (12,94%), Disabilità (10,40%), Cultura (7,98%).

SETTORE DI INTERVENTO OdV IN BANCA DATI

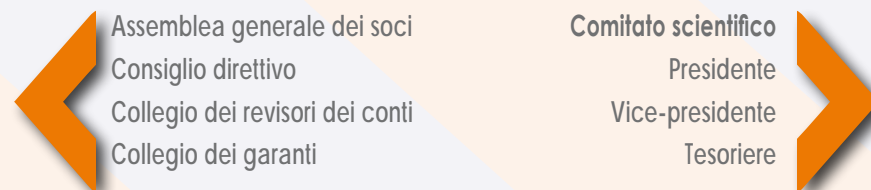
CULTURA	66
DEVIANZE E DIPENDENZE	11
DIRITTI CIVILI	35
DISABILITÀ	86
DONAZIONI	164
FAMIGLIE INFANZIA E ADOLESCENZA	64
IMMIGRAZIONE	19
POVERTÀ	63
PROTEZIONE CIVILE	111
SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	22
TERZA ETÀ	23
TUTELA DELLA SALUTE	107
TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	56
TOTALE ODV IN BANCA DATI	827

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

1.4 Il sistema di governo

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

Il sistema di governo è articolato come segue:



L'*Assemblea generale dei soci* è formata da tutti i soci che abbiano regolarizzato il pagamento della quota sociale annua di iscrizione almeno cinque giorni prima dalla data della prima convocazione dell'Assemblea. L'Assemblea è il massimo organo deliberante dell'associazione ed è convocata in sessioni ordinarie e straordinarie. Compongono l'Assemblea **55 soci**, di cui **48 OdV** e **7 di altro tipo**.

I soci sono:

A.T.S.M. SPERANZA Santeramo in Colle; **ADA** Bari; **AMICI DI MICHELE** Gravina in Puglia; **ANGELI DELLA VITA** Giovinazzo; **ANGELINA GELOSA** Bari; **ANPAS** Molfetta; **ANTEAS** Bari; **ASDI** Grumo Appula; **ASDUICBARI** Bari; **ASOTUDIS** Gioia del Colle; **ASSOCIAZIONE NAZIONALE CARABINIERI NUCLEO PROTEZIONE CIVILE** Bari-Carbonara; **AVIS "Luca Cagnazzi"** Altamura; **AVIS "GELINDO CONTE"** Conversano; **AVIS MONOPOLI** Monopoli; **AVIS "A. MENGA"** Trani; **AVIS ANDRIA** Andria; **AVIS COMUNALE BARI** Bari; **AVIS COMUNALE CORATO** Corato; **AVIS MOLFETTA** Molfetta; **AVIS PROVINCIALE BARI** Bari; **AVIS REGIONALE** Bari; **AVOFAC** Bari; **AVPA** Castellana Grotte; **AVSER** Barletta; **BANCO DI SOLIDARIETÀ** Bari; **BANCO FARMACEUTICO** Bari; **CENTRO CULTURALE** Andria; **CENTRO CULTURALE** Bari; **CGDA** Corato; **CILLA** Bari; **COOP. SOCIETÀ E SALUTE** Andria; **COOP. SOLIDARIETÀ** Binetto; **EMERVOL** Bitetto; **G. MARCONI** Spinazzola; **GVV PUGLIA** Bari; **I COLORI DEL MONDO** Bari; **IL CENTUPLO** Bari; **INSIEME** Mola di Bari; **INSIEME PER RICOMINCIARE** Bari; **KARIBU Onlus** Bari; **L'ABBRACCIO** Noicattaro; **LIASS** Grumo Appula; **MISERICORDIA S. ANDREA** Bari; **MISERICORDIA** Andria; **NOVAVITA** Cassano delle Murge; **OLTRE IL SIPARIO** Bari; **SERBARI** Bari; **SERMOLFETTA** Molfetta; **SIDERIS** Valenzano; **UIC - CONS. REG. PUGLIA** Bari; **UIC - SEZ. PROV. BARI** Bari; **UNIVOC** Bari; **VERBUM CARO** Gioia del Colle; **VITA INSIEME** Bari; **VOLONTARI DI BETHESDA** Bari.

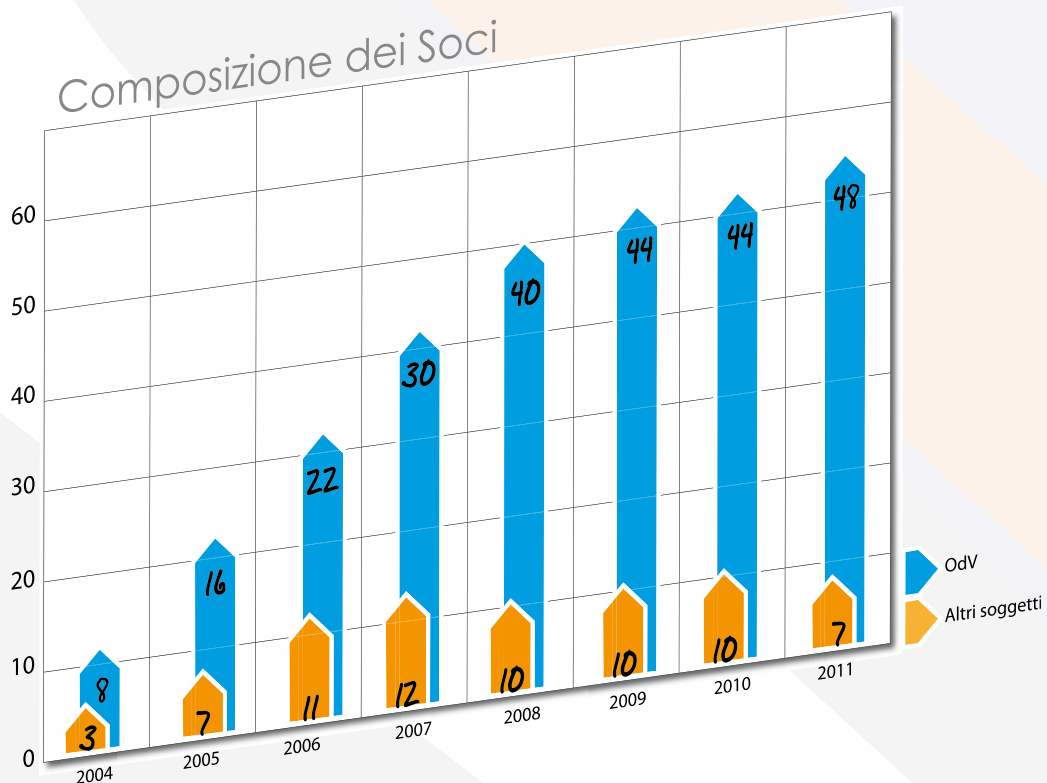
L'Assemblea ordinaria assolve i seguenti compiti:

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

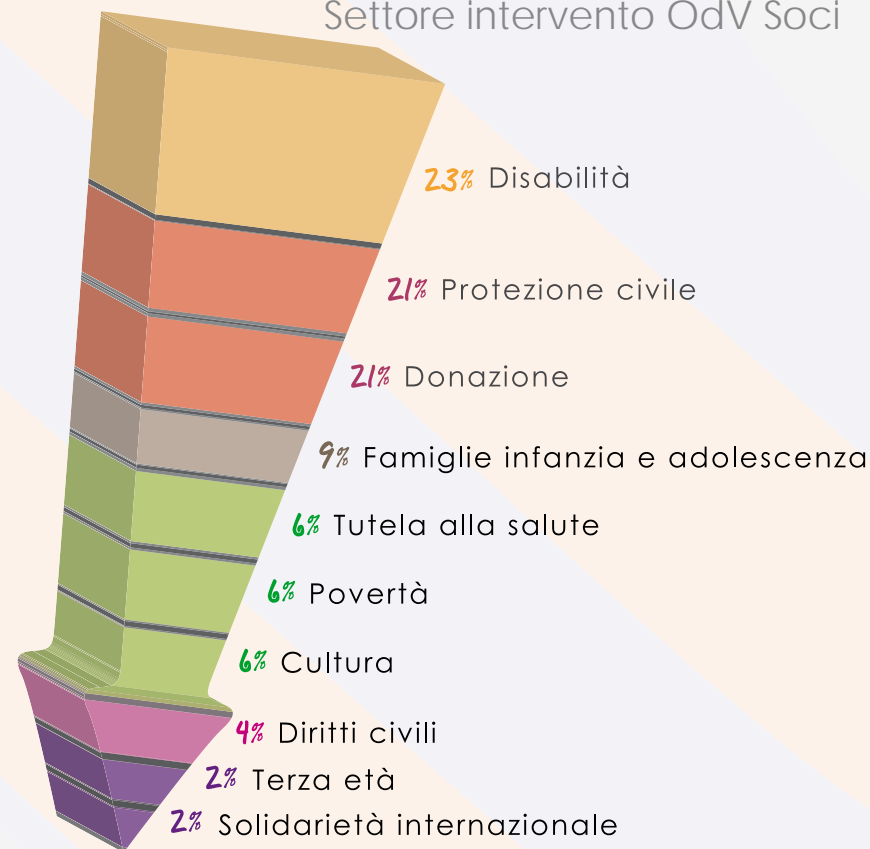
Le modalità di adesione sono disciplinate dallo Statuto, il quale prevede che possano far parte dell'Associazione, oltre ai Soci Fondatori, le Organizzazioni di Volontariato che facciano domanda e si impegnino a rispettare gli articoli dello Statuto, delle deliberazioni degli organi associativi e delle norme nazionali e regionali in materia. Il numero degli aderenti è illimitato ma va mantenuta nella compagine associativa la prevalenza di Organizzazioni di Volontariato di cui all'art. 3 legge 266/91. Le OdV che presentano domanda di iscrizione restano in osservazione per un anno; su delibera dell'assemblea sono poi ammesse come soci effettivi.

I grafici di seguito illustrano l'evoluzione della compagine sociale del CSVSN, la sua composizione e un'analisi dei settori di intervento delle OdV socie.

Composizione dei Soci



Settore intervento OdV Soci



Consiglio Direttivo eletto dall'Assemblea, secondo le norme statutarie, è composto da 12 membri, di cui uno viene nominato dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale presso la Regione Puglia, secondo quanto disposto dall'art.2, comma 6, lettera d) del D.M. 8/10/1997. Almeno i 2/3 dei componenti del Consiglio Direttivo devono essere espressione delle organizzazioni di volontariato socie del CSVSN.
Il Consiglio Direttivo del CSVSN, rinnovato nell'Assemblea dei soci il 5 marzo 2011,

è composto da:

- ▶ Vincenzo Biancolillo consigliere - C.G.D.A. Corato
- ▶ Annamaria Caiati consigliere - U.I.C.I. Bari
- ▶ Raffaele Caprio consigliere - A.N.T.E.A.S. Bari
- ▶ Roberto Caracuta consigliere - rappresentante Co.Ge. Puglia
- ▶ Paola Ciriello Santorelli consigliere - G.V.V. sez. Puglia
- ▶ Anna Maria D'Adamo consigliere - ORATORIO IL CENTUPLO Bari-S. Spirito
- ▶ Paola Fini consigliere - ASAM I COLORI DEL MONDO Bari
- ▶ Rosa Franco presidente - U.N.I.VO.C. Bari
- ▶ Anna Lavopa tesoriere - ANGELINA GELOSA Bari
- ▶ Vincenzo Mascello consigliere - INSIEME PER RICOMINCIARE Bari
- ▶ Luigi Monterisi vice-presidente - CENTRO CULTURALE DI BARI
- ▶ Antonia Clelia Quaranta consigliere - SIDERIS VALENZANO

Il Consiglio Direttivo:

- ▶ provvede ad ogni atto di ordinaria e straordinaria amministrazione;
- ▶ elegge nel proprio seno il Presidente, il Vice Presidente (allo scopo di sostituire il Presidente in caso di assenza o impedimento) e il Tesoriere;
- ▶ può affidare incarichi specifici ai singoli consiglieri e costituire i Gruppi di Lavoro previsti nell'art. 11 del presente Statuto e ne nomina un referente;
- ▶ nomina il Direttore;
- ▶ nomina, se ritenuto opportuno, il Comitato scientifico e di valutazione;
- ▶ propone all'Assemblea i regolamenti per il funzionamento del CSVSN, degli organi sociali e delle Delegazioni Locali;
- ▶ su proposta del Direttore e con il supporto delle Delegazioni Locali, predispose all'Assemblea dei soci il programma annuale e pluriennale di attività e le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento del CSVSN;

- ▶ decide, su proposta del Direttore, in merito all'assunzione e al licenziamento del personale dipendente, e in merito all'avvio e all'interruzione di rapporti di collaborazione e consulenza;
- ▶ redige, con il supporto del Direttore e del Tesoriere, il bilancio preventivo e consuntivo e li sottopone all'approvazione dell'Assemblea;
- ▶ redige le variazioni di bilancio, sottoponendole all'Assemblea per l'approvazione, in caso siano superiori al 20% delle macrovoci; se le variazioni saranno inferiori al 20% delle macrovoci, le stesse verranno solo relazionate all'Assemblea in sede di approvazione del bilancio consuntivo;
- ▶ ratifica o respinge i provvedimenti d'urgenza adottati dal Presidente;
- ▶ propone all'Assemblea i provvedimenti di ammissione di nuovi soci e di decadenza da socio per attività in contrasto con le finalità dello Statuto, del regolamento e delle delibere degli organi del CSVSN.

Il **Consiglio Direttivo** dura in carica tre anni ed è rieleggibile. Il **Presidente** è il legale rappresentante del CSVSN, convoca e presiede le riunioni dell'Assemblea e del Consiglio Direttivo. In caso di vacanza, assenza o impedimento, il Presidente è sostituito dal **Vice Presidente**.

Il **Tesoriere** è responsabile della cassa del CSVSN e della tenuta delle scritture contabili, collabora con il Direttore alla gestione amministrativa, alla stesura del bilancio preventivo e consuntivo secondo gli indirizzi decisi dal Consiglio Direttivo. Il mandato del Tesoriere coincide temporalmente con quello del Consiglio Direttivo.

Il Collegio dei revisori dei conti

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

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.

È così composto:

- ▶ **Renata Nacci** presidente
- ▶ **Andrea Balestrazzi** revisore
- ▶ **Francesco Frascerra** revisore rappresentante Co.Ge. Puglia
- ▶ **Riccardo Antro** revisore supplente
- ▶ **Fabrizio Cristian Cardinale** revisore supplente

È così composto:

- ▶ **Giuseppe Tulipani** presidente - ANGELI DELLA VITA Giovinazzo
- ▶ **Gaetano Dragone** - MISERICORDIA Bari S. Andrea
- ▶ **Vito Scattarella** - ASSOCIAZIONE VOLONTARI DI BETHESDA Bari

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

È composto da:

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

1.5 La struttura organizzativa

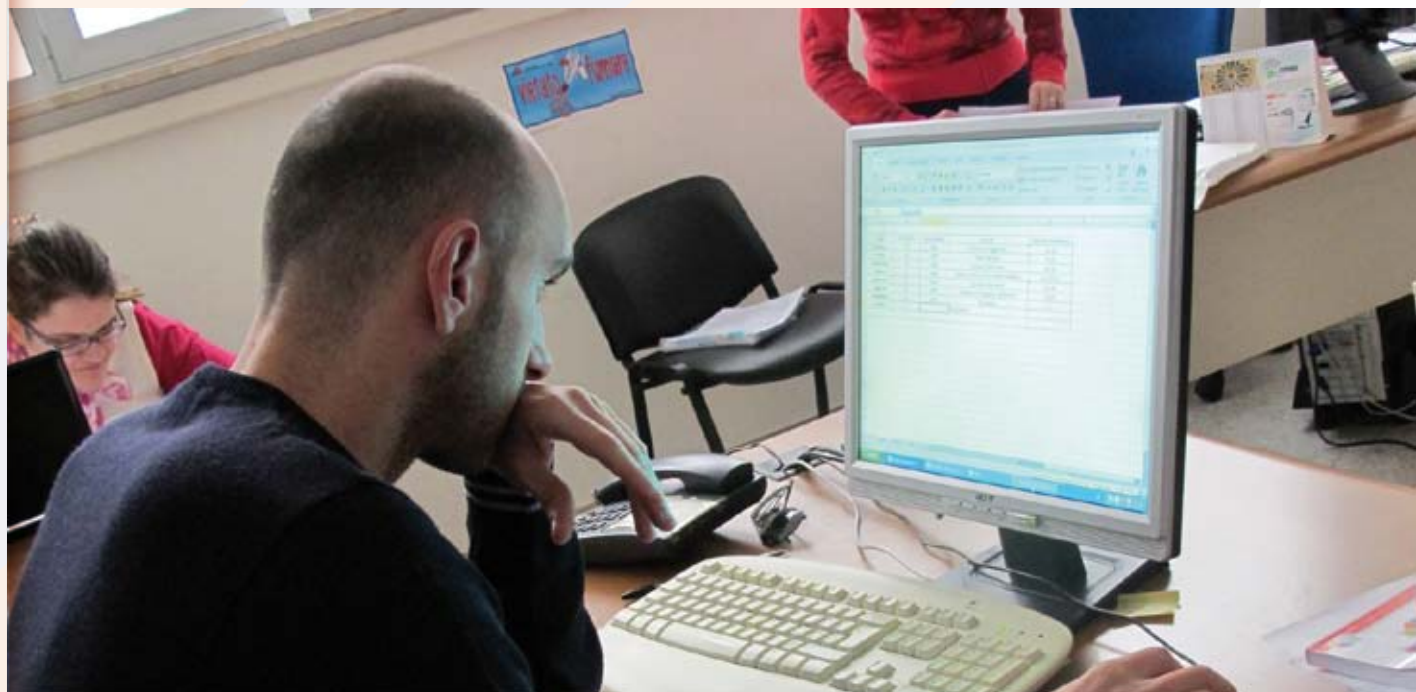


1.5.1 Aree di intervento

Per realizzare al meglio i suoi scopi, il CSVSN è organizzato in 5 aree di intervento.

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

Nel 2011 l'Area ha partecipato per la prima volta alla Fiera del Levante, dal 10 al 18 settembre, e ha promosso la partecipazione delle associazioni all'evento. Inoltre, ha promosso sia le iniziative nazionali che quelle locali legate all'Anno Europeo del Volontariato nonché quelle direttamente organizzate dal CSVSN in occasione dell'evento: a questo scopo era dedicato l'incontro **"Un'amicizia in cammino"**, nell'ambito dei lavori del Meeting del Volontariato 2011.





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

vanno affinate, incoraggiate e anche valorizzate.

Nel 2011 l'Area si è impegnata, attraverso seminari e incontri, con la stretta collaborazione del direttore, a formare le associazioni di volontariato e a fornire strumenti utili per la partecipazione al Bando ministeriale legge 266/91.



Area Consulenza:

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

- ▶ Immagine istituzionale e Grafica
- ▶ Amministrativo, contabile e fiscale
- ▶ Iscrizione all'Albo Regionale delle OdV
- ▶ Legale
- ▶ Organizzazione, gestione, sviluppo delle OdV
- ▶ Progetti finanziabili dal CSV San Nicola, da Enti pubblici italiani o dall'Unione Europea.
- ▶ Organizzazione di eventi
- ▶ Organizzazione e gestione dei servizi sociali
- ▶ Fund raising

L'Area Consulenza, inoltre, si occupa dell'organizzazione e realizzazione di seminari e convegni su temi specifici. Di particolare rilievo nel 2011 il seminario **"Il volontariato incontra l'Europa"** per avvicinare le associazioni alla dimensione europea e metterle a conoscenza delle iniziative legate all'Anno Europeo del Volontariato.

Continua ad essere attivo il servizio di consulenza alle OdV per le istruttorie relative all'iscrizione e revisione delle stesse al Registro Regionale del Volontariato. Infine, l'Area cura le pubblicazioni su tematiche tecnico-giuridiche della collana "Opera", sezione "Strumenti del Volontariato": nel 2011 ha curato la pubblicazione del volume "Gestione, sviluppo e consolidamento delle OdV", di particolare rilievo perché contiene gli aggiornamenti in materia legale, fiscale e lavoro.



Area Comunicazione: assicura una diffusa informazione sui servizi offerti, fornisce alle OdV aggiornamenti culturali promuovendo spazi di confronto e favorendo il flusso di informazioni sul volontariato. Contribuisce, inoltre, a creare, diffondere, consolidare un'immagine e una comunicazione del CSVSN e delle OdV coordinata, univoca e compatta, seguendo e valorizzando l'attività delle associazioni, favorendone la conoscenza presso gli Enti e presso la società civile. Il servizio viene realizzato attraverso varie attività: pubblicazione della rivista mensile "nella Dimora", newsletter settimanale "Corrispondenze", sito web, collana editoriale "Opera", ufficio stampa.

Nel corso del 2011, l'Area comunicazione ha lavorato in prima linea per la promozione di eventi e la diffusione di notizie relativi all'Anno Europeo del Volontariato. Ha incoraggiato - tramite il sito e la rivista - l'**adesione al "Manifesto del Volontariato per l'Europa"** predisposto dal CSV.net e ha dedicato all'Anno europeo un **numero speciale del mensile "nella Dimora"** con interviste, approfondimenti critici di esperti ed esponenti del mondo dell'associazionismo nazionale sui temi riguardanti il volontariato e l'Europa.

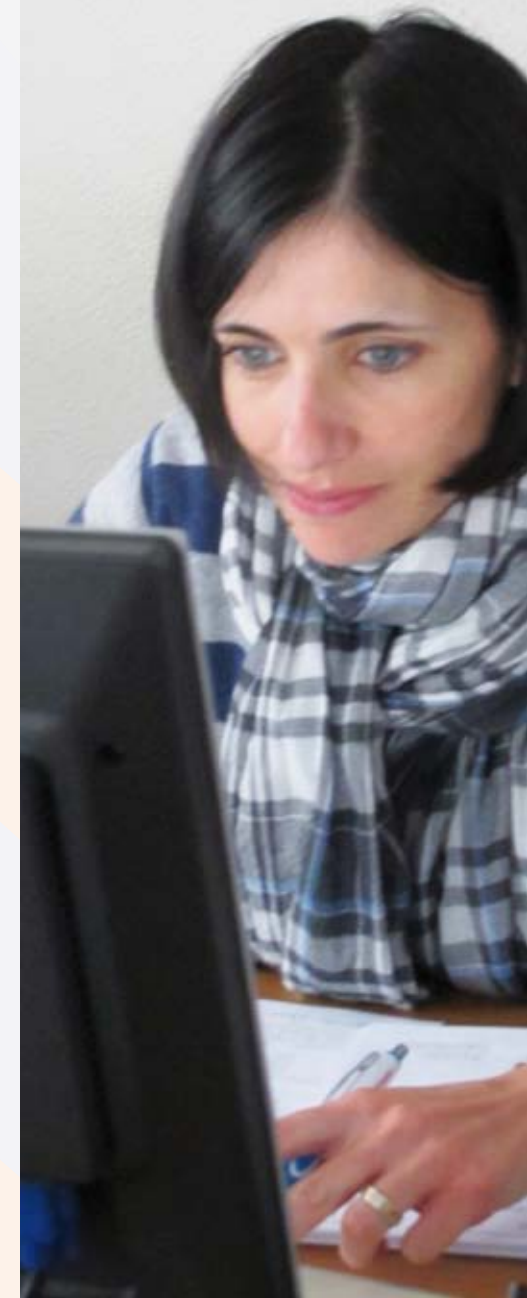


Area Progetto Ricerca e Qualità (PRQ):

contribuisce a garantire l'efficacia delle azioni del CSVSN attraverso l'analisi dei bisogni espressi dalle OdV, il rilevamento della qualità percepita dagli utenti in merito ai servizi erogati dalle diverse Aree, l'approfondimento mediante ricerche su alcuni temi del volontariato. Al fine di monitorare l'attuazione delle attività previste dal programma, valutare i risultati raggiunti secondo criteri derivanti dalla qualità attesa e percepita dalle OdV, consentire il miglioramento continuo dei servizi erogati, elabora appositi strumenti di rilevazione dei dati. Inoltre, mantiene costantemente aggiornata la banca dati contenente le OdV del territorio, APS, Cooperative sociali, soggetti operanti nel Terzo settore, Enti, Agenzie formative, luoghi di aggregazione utili alla diffusione e alla conoscenza del volontariato.

L'Area cura l'aggiornamento continuo della banca dati – pubblica e fruibile sul sito internet del CSVSN – che riguarda in maniera specifica tutte le OdV del territorio che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati. È uno strumento di utilità pubblica, innanzitutto per le OdV interessate a “fare rete” e poi per chiunque volesse conoscere la realtà del volontariato del nostro territorio.

Nel corso del 2011 l'Area è stata impegnata in due attività di ricerca: 1) collaborazione alla ricerca intitolata **“Organizzazioni di volontariato e valutazione”** realizzata dalla **Fondazione Zancan** allo scopo di comprendere il futuro del volontariato e le sue potenzialità. La ricerca ha coinvolto un campione nazionale di oltre 1000 OdV (70 in Puglia) che ha risposto a un questionario on line. La collaborazione del CSVSN è consistita nella selezione di circa 20 OdV sulla base di criteri forniti dalla Fondazione; le OdV selezionate sono state poi seguite e supportate al fine di fornire correttamente il proprio contributo attraverso la compilazione on line; 2) somministrazione di **169 questionari** a un campione di OdV operanti nella ex provincia di Bari. Il questionario, composto da 34 domande, ha indagato vari aspetti: composizione sociale delle OdV, bisogni, attività svolte, rapporti con gli altri enti, ecc. I risultati di tale indagine andranno a far parte di uno studio sul “volto del volontariato”, in lavorazione.



1.5.2 Delegazioni

Il Centro svolge la sua attività mediante delegazioni locali, a ciascuna delle quali corrisponde una determinata circoscrizione territoriale della ex provincia di Bari. La delegazione ha il fine di promuovere la **partecipazione** e la **responsabilizzazione delle realtà locali**, favorendo così anche la crescita e le capacità di autogoverno delle organizzazioni di volontariato e la collaborazione con gli enti locali. Alle delegazioni locali spetta, in particolare, di promuovere il coinvolgimento attivo delle OdV della propria circoscrizione territoriale ai programmi di attività, l'individuazione e l'evidenziazione degli interessi del proprio territorio connessi con gli scopi del Centro e il perseguimento di questi ultimi nel contesto sociale di appartenenza, di concerto con le altre delegazioni locali e con gli organi sociali del CSVSN stesso. Presso ogni delegazione locale è istituito uno sportello operativo per l'erogazione dei servizi a favore dei soci e degli utenti.

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

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

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



1.5.3 Le risorse umane

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

Lo staff del CSVSN ha maturato sul campo – in 8 anni di attività dell'organizzazione – le competenze adeguate a rispondere alle richieste delle associazioni di volontariato e a fornire servizi sempre più qualificati. È sempre in ascolto dei bisogni delle associazioni e matura una conoscenza sempre più approfondita del contesto sociale in cui le organizzazioni operano.

L'età media del personale è di 40 anni; il 59% sono donne. Il 69% dei dipendenti è laureato, il 31% possiede il diploma di scuola secondaria superiore. L'organico si avvale di figure con una matura esperienza professionale. Inoltre, ha potuto contare sulla collaborazione assidua di 2 volontari e di 15 ragazzi del Servizio Civile Nazionale.

DIRETTORE

Alessandrina Gernone

AREA PROMOZIONE

COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Silvio Mariella

AREA FORMAZIONE

COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro
SEGRETERIA: Marina Noviello
TUTOR
DOCENTI

AREA CONSULENZA

COORDINAMENTO: Roberto D'Addabbo
SEGRETERIA: Giovanna Pica
CONSULENTI

AREA COMUNICAZIONE

COORDINAMENTO: Alessandrina Gernone
SEGRETERIA: Angelica Bilotti
COLLABORATORI

AREA PROGETTO, RICERCA E QUALITÀ

COORDINAMENTO: Giovanni Montanaro
SEGRETERIA: Roberta Franco

SEGRETERIA GENERALE

Francesco Sodano

AMMINISTRAZIONE

Mariangela Chibelli

SPORTELLO OPERATIVO ANDRIA

SEGRETERIA: Francesco Lafianra

SPORTELLO OPERATIVO MONOPOLI

SEGRETERIA: Stella Latorre

Sintesi delle risorse umane coinvolte nel 2011

	Dipendenti		Collaboratori a Progetto		Professionisti		totale
	uomini	donne	uomini	donne	uomini	donne	
Back Office							
Direttore		1					1
Segreteria Generale	1						1
Amministrazione		1					1
Front Office							
Formazione		1	1	1			3
Promozione	1			1			2
Progetto Ricerca Qualità		1		1			2
Comunicazione/Informazione		1	1	4		1	7
Consulenza		1	2		4	1	8
Segreteria Bari Nord	1						1
Segreteria Bari Sud				1			1
Perequazione/Prog.Sud				1	1		2
Totale	3	6	4	9	5	2	29

Annotazioni: relativamente all'Area comunicazione si precisa che a seguito della cessazione del rapporto di collaborazione con una risorsa (contratto a progetto - uomini) si è provveduto alla sostituzione e all'affidamento dell'incarico a una nuova risorsa (incarichi professionali - donna).

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

La formazione del personale

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

Nel corso del 2011 il personale del CSVSN si è molto coinvolto con le attività previste a livello nazionale per l'Anno Europeo del Volontariato, coinvolgendo

le associazioni del territorio: la responsabile della rivista mensile "nella Dimora" ha partecipato ai lavori della Conferenza di apertura dell'Anno Europeo, che si è tenuta a Venezia.

Alcuni collaboratori del Centro hanno partecipato al Truck itinerante del volontariato "Volontari che cambiano il mondo", organizzato dall'Agenzia Nazionale per i Giovani, il Ministro della Gioventù e in collaborazione con il Forum Nazionale dei Giovani e il Ministro del Lavoro, arrivato a Bari il 28 settembre, in piazza Prefettura.

Il Direttore partecipa in prima persona a un'assidua attività di aggiornamento: nel 2011 ha partecipato con il personale amministrativo all'incontro "Attuazione accordo 23 giugno: rendicontazione sociale e sistema di incentivazione della qualità e dell'efficienza dei CSV" a Roma il 19 aprile e al corso di formazione sui "Fondi europei" a Bari il 3 marzo. Entrambi i corsi sono stati organizzati dal CSV.net.

La sicurezza nei luoghi di lavoro

Il CSVSN è a norma sulla sicurezza nei luoghi di lavoro in osservanza del decreto legislativo del 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii.
Nel 2011 non vi è stato alcun infortunio sul lavoro.

1.6 Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

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

Il CSVSN aderisce, inoltre, al Coordinamento Regionale dei Centri di Servizio al Volontariato - **CSV Puglia.net** - istituito nel 2008, favorendo gli scambi e il dialogo tra i centri della Puglia. Nel 2011 ha lavorato con il Co.Ge. Puglia e il Coordinamento Regionale sulla "Disciplina della 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", approvato dal Co.Ge il 30 gennaio 2012. Tale regolamento disciplina i rapporti in materia di rendicontazione, programmazione e dei criteri di assegnazione delle risorse del Fondo Speciale per il Volontariato per tutti i Centri di Servizio della Puglia.

1.7 La dimensione ambientale

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

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



2.1 Analisi del rendiconto gestionale

La seguente analisi del dettaglio dei costi fa riferimento al rendiconto gestionale dell'esercizio 2011 e ha la funzione di garantire un'adeguata rendicontazione sull'operato del Centro e sui risultati ottenuti, delineando la prospettiva centrata nel perseguimento della missione istituzionale.

Proventi

I proventi da attività tipica nell'anno 2011 sono di € **1.030.756,23** derivanti da contributi Fondo Speciale ex. art 15 L.266/91 per servizi su anno corrente. A tali proventi e ricavi sono da aggiungere € **250.000** di residui vincolati da anni precedenti e € **69.040** di residui non vincolati da anni precedenti e riprogrammati nell'assemblea del 27 aprile 2011, per un totale disponibile di risorse derivanti dal Fondo Speciale per il Volontariato di € **1.349.796**.

I contributi di competenza dell'esercizio 2011 sono di € **1.190.093,24** poiché agli € **1.349.796** sono da detrarre € **139.177,93**, in quanto al 31/12/2011 residui liberi e € **20.525** in quanto residui vincolati per completamento azioni. A tali proventi sono da aggiungere € **1.337,50** da quote associative, € **697,26** di altri proventi e ricavi per risarcimenti bancari, € **4.300** da contributi pubblici e privati per la realizzazione delle attività programmate.

I proventi finanziari derivanti da rapporti bancari sono pari ad € **3.743** e quelli derivanti da altri investimenti finanziari sono di € **3.006,89** per un totale di € **6.749,89** producendo un totale proventi per l'esercizio dell'anno 2011 pari ad € **1.203.177,89** al netto della quota prevista per il Comitato di gestione-Puglia.

Oneri

Gli oneri da attività tipica, relativi alla gestione del Centro sostenuti per l'erogazione dei servizi e lo svolgimento delle attività sono:

Promozione del volontariato	€ 255.478,38
Consulenza e assistenza	€ 134.139,22
Formazione	€ 161.215,90
Informazione e comunicazione	€ 182.139,41
Ricerca e documentazione	€ 34.372,41
Animazione territoriale	€ 24.573,04
Supporto logistico	€ 18.350,11
Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	€ 94.711,65

PROVENTI E RICAVI

PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE

Da Contributi Fondo Speciale ex art.15 legge 266/91		
Attribuzioni su anno corrente - Servizi	€	1.190.093,24
Da contributi su progetti	€	4.300,00
Da soci ed associati	€	1.337,50
Altri proventi e ricavi	€	697,26
TOTALE PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE	€	1.196.428,00

PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI

Da rapporti bancari	€	3.743,00
Da altri investimenti finanziari	€	3.006,89
TOTALE PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	€	6.749,89
TOTALE PROVENTI	€	1.203.177,89

Progettazione sociale (Progetto Sud)

Gli oneri attribuiti a questa voce e inseriti nella Nota integrativa al rendiconto, sono del Bando di Perequazione Sociale 2008 per la realizzazione del Progetto Sud come da accordi siglati il 5 ottobre 2005. Il Centro segue e accompagna nella realizzazione e rendicontazione **18** progetti approvati dalla Commissione Regionale per un totale di € **1.384.455,52**. Nel corso dell'anno gli interessi maturati sul conto corrente sono di € **8.874,16** e di € **4.492,84** del 2010 per un totale di € **13.367,00**. Dal 01/01/2011 al 31/12/2011 sono stati attribuiti alle OdV € **405.416,56** per acconti delle tranches previste e per saldi relativi ai **4** progetti terminati.

Oneri di supporto generale

Sono pari a € **297.043,12** così suddivisi:

€ **6.492,90** per materiale di consumo, cancelleria e postali;

€ **30.362,91** in servizi di cui € **7.021,98** di elaborazione cedolini paga, € **6.134,81** di spese telefoniche; € **3.853,00** di spese per illuminazione; € **4.545,31** per manutenzione e riparazione; € **8.293,25** per pulizie e smaltimento rifiuti; € **514,56** per spese straordinarie e imprevisti;

€ **40.806,84** di cui € **36.576,84** di fitto sede e € **4.230,00** di rate condominio;

€ **138.159,81** di personale in cui affluiscono € **1.561,98** per rimborsi spese, € **93.425,30** per retribuzione personale di sede, € **26.112,85** per contributi previdenziali personale dipendente di sede, € **16.682,28** per accantonamento TFR 2011 per tutti i dipendenti; € **377,40** per assicurazione INAIL dipendenti;

€ **81.220,66** di cui € **3.043,41** di assicurazioni varie, € **9.000,00** per spese organi statutari (Comitato scientifico), € **8.823,83** per rimborsi consiglieri, € **20.292,48** per compenso revisori dei conti, € **24.328,60** per imposte e tasse (vedi Nota Integrativa); € **15.461,34** di quote associative CSV.net e CSVPuglia.net e di € **271,00** per spese di rappresentanza.

A causa della crisi economica, si è cercato di ridurre i costi e gli oneri di supporto generale razionalizzando le spese per gli acquisti, cancelleria, utenze varie, per rispondere in modo adeguato alle richieste delle OdV ed erogare più servizi.

Il resto dei costi è dato da € **961,60** in oneri da attività accessoria relativi ai rimborsi spese dei volontari in servizio civile nazionale, da € **193,05** per oneri finanziari su rapporti bancari.

Il totale di tutti gli oneri è di € 1.203.177,89.



Per affrontare la difficile situazione in cui il Centro e le organizzazioni di volontariato si trovano ad operare, è indispensabile oggi continuare a trovare forme di collaborazione con gli enti pubblici e privati onde permettere il raggiungimento degli obiettivi e soddisfare la maggiore richiesta di servizi delle organizzazioni di volontariato.



2.2 Analisi del prospetto di sintesi

PROVENTI		CONSUNTIVO 2011
1) Attribuzione su programmazione annuale	€	1.030.756,23
1.a.1) incassati		
2.a.2) da incassare		
1.b.1) per servizi	€	1.030.756,23
1.b.2) per prog. sociale (ex accordo 23.06.2010)		
1.b.3) per prog.sociale (ex progetto Sud)		
2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi	€	15.624,05
di cui Interessi Perequativi	€	8.874,16
3) Partita di giro/Funzionamento COGE	€	89.630,98
4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	€	250.000,00
5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti		
5.a) Per servizi	€	69.040,03
5.b) Per progettazione sociale		
6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	€	6.334,76
TOTALE PROVENTI	€	1.461.386,05

ONERI	CONSUNTIVO 2011
ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI	
7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	€ 148.006,00
7.a) Oneri per adesione a coordinamento/i	€ 15.461,34
8) Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	€ 193,05
9) Acquisti beni C/Capitale	
TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI	€ 148.199,05
di cui Oneri per il Personale	€ 109.826,72
MISSIONE	
10) Promozione del volontariato	€ 305.478,38
11) Consulenza e assistenza	€ 154.139,08
12) Formazione	€ 181.215,40
13) Informazione e comunicazione	€ 202.139,41
14) Ricerca e documentazione	€ 39.372,41
15) Progettazione sociale (progetto Sud)	
15.a) Servizi	
15.b) Bandi	
16) Animazione territoriale	€ 34.573,00
17) Supporto logistico	€ 18.350,00
18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	€ 119.711,00
19) Acquisti beni C/Capitale	
TOTALE MISSIONE	€ 1.054.978,68
di cui Oneri per il Personale	€ 327.750,49
20) Partita di giro/Funzionamento COGE	€ 89.630,98
TOTALE ONERI (al netto degli ammortamenti)	€ 1.292.808,71
21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	€ 20.525,25
22) RESIDUI - Risorse non vincolate	€ 148.052,09
di cui Residui liberi	€ 139.177,93
di cui Interessi Perequativi	€ 8.874,16
TOTALE A PAREGGIO	€ 1.461.386,05



I proventi relativi all'erogazione della progettazione sociale – Progetto SUD – interessano la contabilità (e quindi i Bilanci) del CSV solo in determinati momenti. In particolare quando sono state attribuite le risorse e al momento della rendicontazione finale del progetto. Sulla base di ciò sono stati inseriti in questo modello i soli proventi derivanti dagli interessi attivi netti presenti al 31/12/2011 sul c/c di perequazione. Per i dettagli relativi alla rendicontazione effettuata nell'anno si rimanda al par. 2.1. Gli oneri di supporto generale partecipano alla realizzazione delle attività delle varie aree per un totale di € 150.000,00 così suddivisi:

- ▶ 33% area promozione;
- ▶ 13% area consulenza;
- ▶ 13% area formazione;
- ▶ 13% area informazione/documentazione;
- ▶ 16% animazione territoriale;
- ▶ 10% sportelli operativi;

Il costo del direttore partecipa per una percentuale pari al 50% a tutte le attività sopra elencate. Il valore degli interessi attivi relativi al c/c di perequazione è stato inserito tra i residui "Risorse non vincolate". Nella stessa voce confluiscono i residui dell'anno 2011. Tali risorse, pari a € 139.177,93, a differenza di quelle presenti nel Fondo Vincolato per completamento azioni, saranno programmate, previa delibera degli organi sociali del CSV e approvazione del Co.Ge., in attività "integrative" rispetto alla programmazione 2012.



3.1 Le aree di bisogno

Sulla base della definizione del quadro dei bisogni espressi dalle OdV, il CSVSN individua le strategie di risposta e modula l'offerta dei suoi servizi. L'analisi dei bisogni costituisce, dunque, un momento centrale nella programmazione delle attività del CSVSN.

Un'indagine accurata dei bisogni delle OdV è stata effettuata dal Centro per la ricerca svolta in collaborazione con l'IPRES e la FIVOL e pubblicata nel 2006 con il titolo: "Il Volontariato in Terra di Bari" (Pagina, Bari 2006). Il confronto quotidiano con le OdV attraverso gli incontri, i focus-group e le rilevazioni effettuate tramite i questionari confermano ad oggi le priorità emerse nella ricerca.

PERCEZIONE DEI BISOGNI PIÙ SENTITI E INDICAZIONE DEL BISOGNO PRIORITARIO

Ricerca "Il
volontariato
in Terra di
Bari"

Tipologia di bisogni	in totale*
Maggior numero di volontari	60.8
Poter contare su volontari e operatori con specifiche competenze	40.9
Essere maggiormente valorizzata e sostenuta dalle istituzioni pubbliche	38.7
Maggiori finanziamenti	37.6
Poter contare su volontari giovani	37.6
Avere una sede più stabile o più idonea (più grande o confortevole, ecc.)	35.9
Conoscenza delle normative e delle opportunità (bandi, finanziamenti su progetti, ecc.)	30.9
Vita associativa più intensa e partecipata (incontri più frequenti, iniziative collettive, realizzazione di attività tra gli associati)	27.1
Poter fare più formazione per chi opera nell'organizzazione	24.9
Sviluppare la comunicazione verso l'esterno	19.3

Conoscere meglio i bisogni del territorio e del proprio specifico ambito di attività	18.2
Avere un supporto alla gestione dell'organizzazione (consulenze per specifici adempimenti o per specifiche attività)	17.1
Ampliare la rete dei soggetti esterni con cui interagire o cooperare	13.8
Struttura organizzativa più idonea allo svolgimento delle attività (articolazione di funzioni, definizione di responsabilità e ruoli ecc.)	12.2
Mantenersi fedeli ai valori costitutivi e alle funzioni del volontariato	13.3
Elaborare piani organici di lavoro e specifici progetti	8.8
Altro	0.6
TOTALE %	437.7

* Il totale supera il 100% perché erano possibili più risposte.

I bisogni più acutamente espressi dalle OdV sono, in ordine di priorità: 1) disporre di un maggior numero di volontari e 2) di volontari con maggiori competenze specifiche; 3) ricevere più sostegno e valorizzazione da parte delle istituzioni pubbliche; 4) godere di maggiori finanziamenti; 5) poter contare su giovani volontari, 6) possedere una sede più stabile e idonea.

Le scelte che il Centro ha operato nell'elaborazione della programmazione e del Bilancio hanno tenuto in considerazione le esigenze manifestate dalle OdV: a dimostrazione di ciò, si veda nel cap. 2 dedicato alla dimensione economica come gli oneri maggiormente sostenuti dal CSVSN sono per le attività di promozione, vale a dire le manifestazioni e i progetti con le scuole allo scopo di coinvolgere i giovani nelle esperienze di volontariato; di informazione e comunicazione, perchè le associazioni siano più visibili e valorizzate dalle istituzioni e dalla società civile; di consulenza e formazione affinché siano capaci di progettare e gestire le risorse ricevute.

3.2 Processi di gestione

3.2.1 Qualità

Nell'ambito dei processi di gestione la rilevazione della qualità del lavoro svolto è una fase importante poiché vengono approntate le risposte più efficaci e adeguate alle necessità delle OdV attraverso i servizi da erogare.

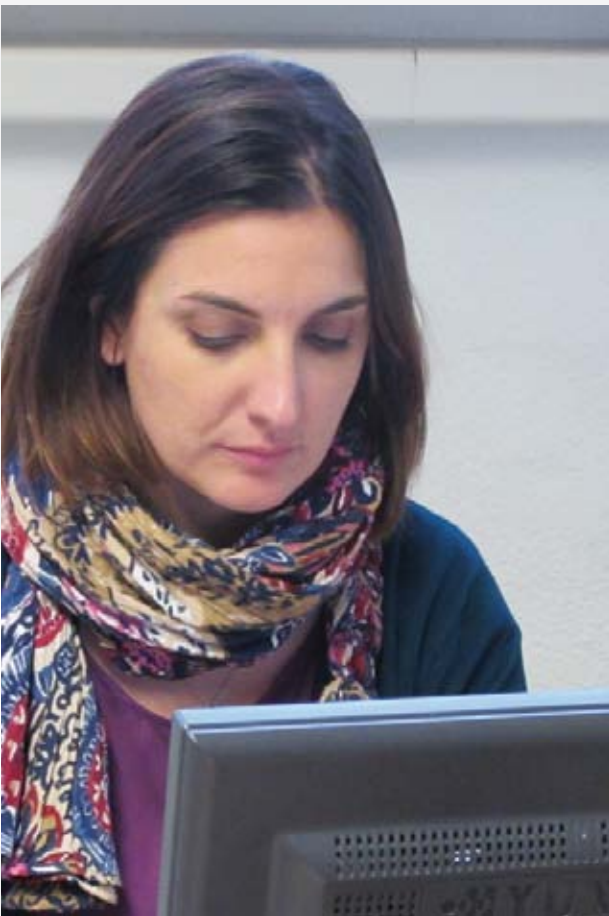
Nel 2011, per ogni Area del CSVSN sono state predisposte delle schede di valutazione, compilate dagli utenti alla fine dell'erogazione dei servizi. I dati vengono registrati ed elaborati costantemente per verificare il grado di soddisfazione degli utenti e accogliere suggerimenti utili per il miglioramento dei servizi. Indagini a campione presso le OdV hanno completato il quadro degli strumenti di rilevazione della qualità percepita.

Anche l'elaborazione del Bilancio Sociale 2010 ha costituito una possibilità ulteriore di riflessione e analisi in merito alla valutazione dell'utilità delle azioni a favore delle OdV.

Dal 2007 il CSVSN si è dotato di una "Carta dei Servizi", con lo scopo di facilitare la comunicazione con i volontari e l'accesso ai principali servizi offerti: in essa, infatti, sono indicati i canali di accesso dei servizi e la categoria degli utenti ai quali sono rivolti, evidenziando anche gli obiettivi, gli standard di qualità garantiti e le aree di riferimento che se ne occupano.

3.2.2 Programmazione

È la fase in cui confluiscano le riflessioni e le analisi, dopo la rilevazione dei bisogni e la verifica della qualità, per attuare strategie di miglioramento dei servizi. La programmazione strategica biennale e il piano operativo annuale vengono presentati al Comitato di Gestione, dopo l'approvazione dell'Assemblea dei Soci. Il Comitato di Gestione assegna le risorse provenienti dal Fondo Speciale, sulla base dei quali si elabora la programmazione. Il programma di attività deve esibire la capacità di rispondere ai bisogni delle associazioni di volontariato e di attuare le strategie programmate e gli obiettivi specifici prefissati, per





questo è della massima importanza. Il CSVSN ha presentato al Co.Ge. Puglia un programma biennale di attività (2010-2011).

Il processo di programmazione si sviluppa nelle seguenti fasi:

- ▶ grazie ai dati raccolti dall'Area Progetto, Ricerca e Qualità è stato possibile rilevare le aspettative dei portatori di interesse del CSVSN e studiare i bisogni espressi dalle OdV; in particolare il direttore e i coordinatori delle Aree di intervento, sulla base di tali dati, hanno elaborato una proposta di programmazione di attività con relativo budget da portare al Consiglio Direttivo;
- ▶ la bozza di programma viene redatta e predisposta dal Consiglio Direttivo e poi discussa e approvata dall'Assemblea dei Soci;
- ▶ il progetto viene inviato al Co.Ge. per l'ammissione a finanziamento.

3.2.3 L'erogazione dei servizi

Gli sportelli operativi sono distribuiti sul territorio secondo le esigenze delle associazioni, che orientano la tipologia dei servizi erogati, le sedi scelte e gli orari di apertura.

Di seguito i luoghi di erogazione dei servizi:

SEDE CENTRALE - BARI

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 15.30 alle 19.30

Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124

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

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

SPORTELLO OPERATIVO - ANDRIA

DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ

dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 15.30 alle 19.30

Via Plave, 79 - 76123

Tel: 0883/591751 Fax: 0883/296340

e-mail: delegazionebarinord@csvbari.com

SPORTELLO OPERATIVO MONOPOLI

LUNEDÌ E MERCOLEDÌ

dalle 08.00 alle 14.00

martedì, giovedì e venerdì dalle 14 alle 20

Via Roma, 15 - 70043

Tel: 080/4136357 Fax: 080/4135411

e-mail: sportellomonopoli@csvbari.com



Presso **Comune di SPINAZZOLA**
1° e 3° martedì di ogni mese dalle **16 alle 18.30**
Piazza Cesare Battisti, 3
Tel: **0883/681405**

Presso **Comune di CANOSA DI PUGLIA**
2° e 4° giovedì di ogni mese dalle **16 alle 18.30**
P.zza Martiri XXIII Maggio, 19
Tel: **0883/610260**

Presso **Comune di PUTIGNANO**
1° e 3° giovedì di ogni mese dalle **16.30 alle 18.30**
Via Roma, 8
Tel: **080/4056248**

Presso **Comune di PALO DEL COLLE**
1° e 3° martedì di ogni mese dalle **16 alle 18**
Via Umberto I, 56
Sala convegni

Presso **Comune di RUTIGLIANO**
1° e 3° martedì di ogni mese
dalle **16 – 18,30**
Piazza Umberto I

Presso **Università di Bari**
Con **cadenza quindicinale**
il **mercoledì mattina** dalle **9 alle 13**.
Palazzo Ateneo - Piazza Umberto I, 1, Bari

Sportelli presso Istituti Scolastici

Presso **Liceo Scientifico “O. Tedone”**
Ruvo di Puglia (BA)
1° e 3° sabato mattina di ogni mese
Via Alessandro Volta, 13

Presso **Istituto Professionale per i Servizi
Commerciali e Turistici “Riccardo Lotti”**
Andria (BAT)
2° e 4° sabato mattina di ogni mese
Via Cinzio Violante, 1

Presso **Istituto Statale d’Arte di Corato (BA)**
Con **cadenza quindicinale** ogni **sabato mattina**
Via Teano

3.2.4 Monitoraggio, verifica, valutazione

Il Centro, avvalendosi della stretta e reciproca collaborazione delle Aree di intervento, mantiene un’azione sistematica di monitoraggio, verifica e valutazione dei servizi. In particolare, il monitoraggio ha lo scopo di misurare il livello di coerenza con gli obiettivi prefissati, con i vincoli normativi delle OdV e di verificare la coerenza – anche dal punto di vista economico attraverso la stesura del bilancio preconsuntivo – tra le attività previste e quelle realizzate durante l’anno.

Un momento privilegiato di verifica è costituito dagli incontri di promozione che si svolgono territorialmente e in cui le associazioni sono chiamate direttamente a dialogare per una valutazione del lavoro svolto dal Centro.

Inoltre, il lavoro di valutazione prevede la predisposizione di apposite schede da far compilare all’utente, registrazione dei dati all’interno della banca dati, analisi dei risultati ottenuti, stesura di un report e condivisione dei risultati per la verifica del servizio erogato.



programma **bandi**
attività **convegni**
2011 **servizi**
eventi
comunicazione



3.2.5 La comunicazione istituzionale

La comunicazione, attraverso tutti i suoi canali, ha lo scopo di rendere accessibile a tutti la conoscenza del CSVSN e dei suoi servizi. Una comunicazione chiara, semplice e accattivante è tanto decisiva quanto indispensabile per conquistare l'attenzione degli utenti e dei media. Le informazioni sono fornite nelle seguenti modalità:

- ▶ consultando il sito internet www.csvbari.com e seguendo le istruzioni descritte per richiedere eventuali consulenze o informazioni specifiche;
- ▶ contattando telefonicamente le segreterie del Centro dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 15.30 alle 19.30;
- ▶ rivolgendosi agli Sportelli operativi e territoriali;
- ▶ richiedendo informazioni all'indirizzo e-mail: info@csvbari.com

La comunicazione istituzionale avviene, inoltre, tramite la newsletter settimanale e la rivista mensile "nella Dimora", con una sezione dedicata all'informazione sulle attività del Centro. Di particolare rilievo è il "Programma attività", annualmente reso disponibile in formato cartaceo ed elettronico, che descrive tutte le attività previste e i servizi del Centro (bandi, convegni, servizi, eventi, comunicazione), così che anche le associazioni possano programmare per tempo le loro attività, valutare i servizi di cui necessitano e di cui possono usufruire.

Un altro prezioso strumento di comunicazione istituzionale è il Bilancio Sociale.

3.3 Presentazione delle attività e dei servizi

L'offerta dei servizi per il CSVSN non è un puro meccanismo impersonale ma è caratterizzata innanzitutto dalla disponibilità ad accogliere le associazioni e i loro bisogni e dal desiderio di farsi vicini ad esse visitandole periodicamente nelle loro sedi.

In questa prospettiva il CSVSN,

- ▶ interviene sul territorio per **facilitare i rapporti tra associazioni, Enti locali e società civile**;
- ▶ aiuta le associazioni nel **reperimento delle risorse, nell'organizzazione delle sedi operative e delle strutture, nell'individuazione e preparazione degli operatori**;
- ▶ **raccoglie e divulga informazioni, notizie, dati e documentazioni sulle attività** e le organizzazioni di volontariato;
- ▶ **organizza seminari, incontri, convegni**;
- ▶ **fornisce assistenza e consulenza in campo legale, fiscale, amministrativo, contabile, progettuale, gestionale e di iscrizione al Registro Regionale del volontariato**;
- ▶ offre **servizi di segreteria**: telefono, fax, fotocopiatrice, stampante, navigazione internet;
- ▶ organizza **corsi di formazione** per la qualificazione dei volontari e mette in relazione le associazioni con le strutture formative pubbliche e private, con gli operatori economici, con i mezzi di informazione;
- ▶ promuove la **formazione e la promozione** specifica delle singole associazioni attraverso i **bandi** di formazione, promozione e il bando tipografico.



I servizi del CSVSN sono rivolti a:

- ▶ OdV iscritte al Registro Regionale della Regione Puglia di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94;
- ▶ OdV che pur non essendo iscritte al Registro Regionale di cui alla L. 266/91 e L.R. 11/94, abbiano uno statuto da cui si evinca il possesso dei requisiti della L. 266/91;
- ▶ volontari e/o aspiranti volontari che intendano avviare attività di volontariato.

L'accoglienza presso gli uffici del Centro è rivolta, oltre che alle OdV, anche a tutti quegli Enti o soggetti che sono interessati alle attività di volontariato, desiderano avere informazioni e sono con esso in relazione per lo svolgimento di attività, progetti e ricerche.

Inoltre, servizi d'informazione e promozione realizzati attraverso convegni, seminari, manifestazioni ed eventi si rivolgono agli Enti pubblici, agli studenti, alle famiglie e più in generale all'intera cittadinanza.

3.3.1 Manifestazioni, convegni ed eventi

Nella programmazione delle attività del Centro, le manifestazioni, i convegni e gli eventi organizzati durante l'anno non sono attività collaterali bensì sostanziali per la presa di coscienza del compito ideale che muove la costruzione delle opere e per l'affermazione pubblica della presenza delle associazioni.

Gli eventi organizzati in questi anni, infatti, hanno dato dei risultati positivi nei termini di sviluppo di relazioni tra le associazioni, con i cittadini, con enti pubblici e privati, e di confronto proficuo con altre realtà di volontariato presenti e operanti in Italia.

I servizi

- ▶ Manifestazioni, convegni ed eventi
- ▶ Bandi
- ▶ Corsi di formazione
- ▶ Sportelli per il Volontariato
- ▶ Collana "Opera", sezioni "Studi e ricerche sul volontariato" e "Strumenti del volontariato"
- ▶ Emeroteca e biblioteca
- ▶ Comunicati stampa
- ▶ Promozione eventi
- ▶ Consulenze
- ▶ Servizi di base e comodato d'uso di attrezzature
- ▶ Concessione in uso del manichino Resusci Anne
- ▶ Assicurare i volontari
- ▶ Sicurezza
- ▶ Progettazione sociale
- ▶ Banca dati

Incontri di promozione

Il CSVSN organizza presso i comuni della ex provincia barese incontri di promozione, con lo scopo di informare le OdV e i responsabili degli enti locali sui servizi disponibili, le attività e le iniziative in campo. Tali incontri, inoltre, permettono di raccogliere le esigenze e le problematiche di volta in volta maturate dalle OdV, le loro proposte, e di favorirne il confronto con gli enti locali.

Il CSVSN partecipa anche a manifestazioni organizzate da altri enti e alla promozione di tavoli di coordinamento finalizzati a favorire opportunità di sostegno per il volontariato.

Gli incontri di promozione sono stati **10** e hanno coinvolto **201 partecipanti**. La tabella che segue riporta una sintesi dei dati relativi agli incontri.

DATA 2011	INCONTRO C/O	TOT. PARTECIPANTI	VOLONTARI ODV	SOGGETTI TERZO SETTORE	ALTRI SOGGETTI
24 FEBBRAIO	COMUNE DI TRIGGIANO	15	14	0	1
18 MARZO	COMUNE DI CASSANO DELLE MURGE	22	16	0	6
19 APRILE	COMUNE DI TURI	5	4	1	0
16 MAGGIO	COMUNE DI MOLA DI BARI	30	22	7	1
10 GIUGNO	COMUNE DI ALTAMURA	22	20	1	1
16 SETTEMBRE	COMUNE DI LOCOROTONDO	15	9	3	3
21 SETTEMBRE	ISTITUTO SCOLASTICO TOMMASO FIORE TERLIZZI	30	0	0	30
6 OTTOBRE	ISTITUTO SCOLASTICO TOMMASO FIORE TERLIZZI	30	0	0	30
21 OTTOBRE	COMUNE DI RUVO DI PUGLIA	17	14	1	2
25 NOVEMBRE	COMUNE DI GIOIA DEL COLLE	15	15	0	0
TOTALE		201	114	13	74



Il CSVSN, inoltre, ha ritenuto indispensabile lavorare – anche attraverso incontri pubblici organizzati dal Centro e a cui il Centro ha partecipato, diffusi sul territorio – sulla presa di coscienza, da parte delle associazioni, dell'importanza e del significato dello stare in rete e in relazione tra loro. Di seguito sono riportati gli eventi di promozione che hanno concorso allo sviluppo delle reti tra le OdV:

2011	LUOGO	EVENTO
6 FEB	ACQUAVIVA DELLE FONTI	GIORNATA DELLA VITA C/O OSPEDALE "MIULLI"
15 e 22 FEB	SEDE PROVINCIA BAT - ANDRIA	INCONTRO INFORMATIVO "NON SOLO 8 MARZO"
25 MARZO	BARI	INAUGURAZIONE SPORTELLO PER IL VOLONTARIATO UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI BARI
18 APRILE	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
3 MAGGIO	BARI	INCONTRO CON LE ODV VINCITRICI DEL BANDO DI FORMAZIONE E PROMOZIONE
5 MAGGIO	ANDRIA	INCONTRO CON LE ODV VINCITRICI DEL BANDO DI FORMAZIONE E PROMOZIONE
6 MAGGIO	CAMERA DI COMMERCIO - BARI	INCONTRO DI PREPARAZIONE ALL'ELEZIONE DEL RAPPRESENTANTE DEL VOLONTARIATO NELL'OSSERVATORIO REGIONALE
11 MAGGIO	ANDRIA	INCONTRO INFORMATIVO PER I PARTECIPANTI ALL'"HAPPENING DEL VOLONTARIATO 2011"
25 MAGGIO	ANDRIA	INCONTRO "VOLONTARIATO E SCUOLA"
1 GIUGNO	COMUNE - BARI	CONFERENZA STAMPA DI PRESENTAZIONE "TUTTO IN UNA NOTTE"
9 GIUGNO	BARI	INCONTRO INFORMATIVO PER I PARTECIPANTI A "VOLONTARIATO IN PIAZZA 2011"
14 GIUGNO	ANDRIA	INCONTRO TRA ASSOCIAZIONI E DON GEREMIA ACRI PER EMERGENZA PROFUGHI
17 GIUGNO	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
19 LUGLIO	MONOPOLI	INCONTRO INFORMATIVO PER I PARTECIPANTI A "VOLONTARIATO IN SPIAGGIA 2011"
9 SETTEMBRE	BARI	INCONTRO CON LE ODV PER FORNIRE INFORMAZIONI SULLA DIRETTIVA MINISTERIALE 266
12 SETTEMBRE	ANDRIA	INCONTRO CON LE ODV PER FORNIRE INFORMAZIONI SULLA DIRETTIVA MINISTERIALE 266
10 - 18 SETTEMBRE	BARI	PARTECIPAZIONE DEL CSVSN ALLA FIERA DEL LEVANTE
28 SETTEMBRE	BARI - PIAZZA PREFETTURA	PARTECIPAZIONE ALLA MANIFESTAZIONE "VOLONTARI CHE CAMBIAMO IL MONDO" DEL MINISTERO DELLA GIOVENTÙ
30 SETTEMBRE	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO
15 e 17 NOV.	BARI	INCONTRO INFORMATIVO PER I PARTECIPANTI AL MEETING DEL VOLONTARIATO 2011
22 NOVEMBRE	ANDRIA	INCONTRO INFORMATIVO PER I PARTECIPANTI AL "MEETING DEL VOLONTARIATO 2011"
23 NOVEMBRE	COMUNE DI RUTIGLIANO	APERTURA SPORTELLO DEL VOLONTARIATO PRESSO IL COMUNE
29 NOVEMBRE	COMUNE DI BARI	CONFERENZA STAMPA DI PRESENTAZIONE DEL "MEETING DEL VOLONTARIATO 2011"
21 DICEMBRE	ANDRIA	CONSULTA TERRITORIALE BARI-NORD DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Trani - 21/5/2011

Associazioni richiedenti	40
Totale soggetti partecipanti	37
a) OdV iscritte	9
b) OdV non iscritte	23
c) Scuole	5

Happening del Volontariato

La quarta edizione dell'Happening del Volontariato – l'evento delle e per le associazioni del nord barese – si è svolta nella splendida città di Trani. **“Desiderare è vivere: storie e strade di amicizia”** è il titolo del convegno e il tema che il CSVSN ha voluto proporre alle associazioni e alla cittadinanza, come una provocazione, in seguito al Rapporto del 2011 sulla Situazione Sociale del Paese realizzato dal CENSIS da cui emerge che la società italiana soffre di un “calo del desiderio” in ogni aspetto della vita.

Il convegno si è tenuto la mattina e ha aperto la manifestazione, mentre nel pomeriggio le associazioni partecipanti hanno potuto accogliere i visitatori presso i gazebo messi gratuitamente a loro disposizione dal CSVSN. Nel pomeriggio la manifestazione è stata animata da un'esibizione coreografica a cura dell'“Age Associazione Genitori” Trani con la partecipazione delle scuole di danza locali. In serata, ha concluso l'evento il concerto “Napule: Spade, Ammore, Resate e Devuzione” del gruppo Napolincanto.

Bari - 18/6/2011

Associazioni richiedenti	62
Totale soggetti partecipanti	43
a) OdV iscritte	21
b) OdV non iscritte	20
c) Scuole	2

Volontariato in Piazza

Il percorso di attività di promozione previste dal CSVSN non può rinunciare all'annuale tappa nella storica Piazza del Ferrarese a Bari con la quinta edizione di “Volontariato in piazza”. Le associazioni di volontariato dell'area metropolitana di Bari affollano la piazza più frequentata della città e invitano i cittadini a guardare **che cosa la solidarietà è in grado di generare**. L'evento punta a promuovere l'incontro e la conoscenza reciproca fra associazioni e cittadinanza, proponendo allo stesso tempo **un modo nuovo**, più costruttivo, **di vivere la città**. La manifestazione si è svolta in concomitanza con “Tutto in una notte”, la notte bianca organizzata dal Comune di Bari e dalla Circoscrizione Murat-San Nicola nella città vecchia; è stata animata dall'esibizione itinerante della ConturBand, a cura del Gruppo Giovani A.V.I.S. Provinciale Bari. In serata la festa è continuata con “la Municipale Balcanica”, che ha conquistato la scena internazionale con una vivace e profonda sintesi tra tradizioni yiddish e sonorità più radicali e calde della sua terra d'origine, la Puglia.

Monopoli - 28/7/2011

Associazioni richiedenti	24
Totale soggetti partecipanti	18
a) OdV iscritte	8
b) OdV non iscritte	10

Volontariato in Spiaggia

Il CSVSN sfida la distrazione estiva promuovendo l'incontro – in uno dei luoghi più belli del nostro territorio – con la realtà sempre viva e in movimento delle associazioni di volontariato: la città di **Monopoli** ha ospitato la terza edizione di “Volontariato in spiaggia”, la manifestazione che vede protagoniste le associazioni di volontariato del sud barese, le loro iniziative e i loro progetti. La manifestazione si è conclusa con il concerto del gruppo musicale “La combriccola di Vasco”.

Bari - 3-4/12/2011

Totale associazioni partecipanti	127
a) OdV iscritte	60
b) OdV non iscritte	44
c) Altro	23

Meeting del Volontariato

La Fiera del Levante ha ospitato la sesta edizione del Meeting del Volontariato – il momento culminante delle attività annuali di promozione del volontariato del CSVSN – con il titolo **“Riscoprire l’ideale per vivere il reale”**: due giorni intensi di lavoro con incontri, dibattiti, mostre ma anche di festa con musica, animazione, stand e tanti volontari. Durante la manifestazione si sono svolti 6 convegni e sono state allestite 2 mostre, la prima dal titolo **“150 anni di Sussidiarietà”**, a cura della Fondazione per la Sussidiarietà e presentata da Vincenzo Tondi della Mura, docente di Diritto costituzionale all’Università del Salento, e la

seconda, una mostra fotografica intitolata **“Tocca a me”**, realizzata grazie alla collaborazione del CSVSN con il Liceo Statale **“Tommaso Fiore”** di Terlizzi nell’ambito del PON **“Le ali della solidarietà”**. Entrambe le serate sono state animate da due eventi che hanno rappresentato una grande attrattiva per il numeroso pubblico che si è recato in Fiera, il sabato per il concerto acustico di **Paola Turci** e la domenica per lo spettacolo **“L’inferno secondo me”** messo in scena da **Jobel Teatro**. Il Meeting ha ospitato anche **l’Associazione Culturale Farandula** che ha animato lo Spazio Bimbi con spettacoli di giocoleria, acrobatica, cabaret, fuoco e musica. Anche le associazioni hanno fornito un valido contributo all’animazione del Meeting, esibendosi in canti, danze e spettacoli. I numeri registrati hanno confermato la crescente importanza di questo evento: sono stati circa **13.000 i visitatori**. Enorme la soddisfazione dei volontari che, al termine di due giornate impegnative, hanno potuto stringere relazioni tra loro e intercettare un bacino nutrito di possibili sostenitori. Molto frequentati anche i convegni in cui il tema centrale del Meeting, l’ideale che muove all’azione e ci rende realmente protagonisti della costruzione della nostra storia personale e comunitaria, è stato declinato in 6 incontri. I relatori sono stati testimoni di questo modo nuovo e possibile di vivere il reale nelle opere che compiono a favore dei poveri, degli immigrati, dei malati, dei ragazzi.

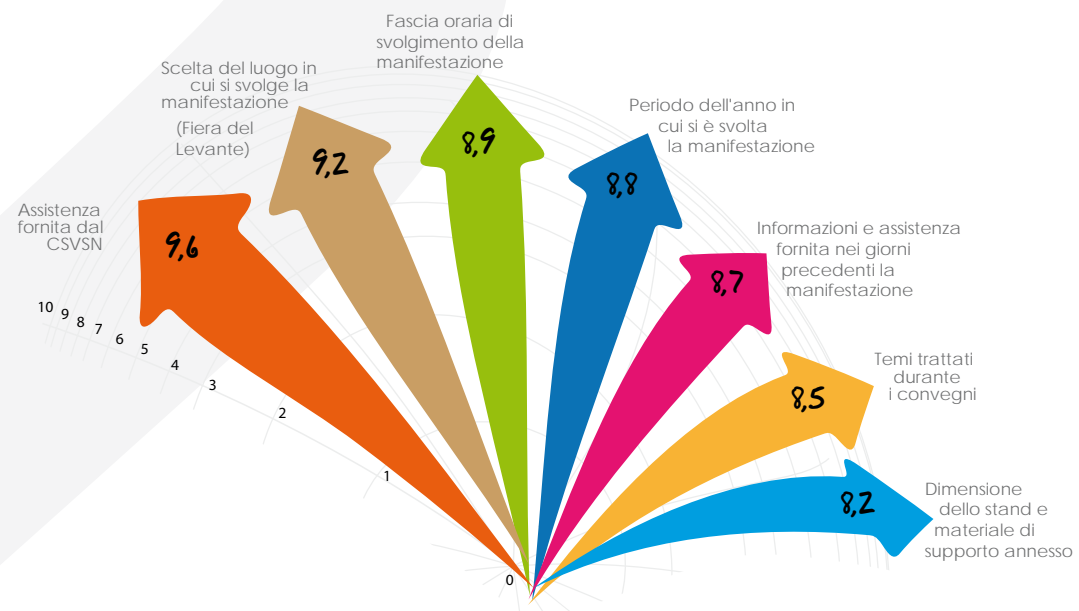
Le associazioni espositrici sono state 127, di cui 104 OdV. Come ogni anno tra i visitatori che si sono recati presso la Fiera del Levante ci sono state le scolaresche: quasi

ISTITUTO SCOLASTICO	N. STUDENTI	N.DOCENTI
Liceo Scientifico T. Fiore - TERLIZZI	80	3
Liceo scientifico Amaldi - BITETTO	35	2
Liceo scienze umane Bianchi-Dottula - BARI	150	6
Ipss De Lilla – BARI	20	1
S.M.S. Manzoni - SANNICANDRO	50	2
I.T.C. De Viti De Marco - TRIGGIANO	15	1
IPSIA G. Bovio - TRANI	139	6
IPSIA MODA – TRANI	20	1
ISTITUTO COMPRESIVO DON MILANI -UNGARETTI - BARI	54	1
ISTITUTO TECNICO AGRARIO - ANDRIA	39	1
3° CIRCOLO GHANDI- MODUGNO	110	5
SCUOLA PRIMARIA A. PEROTTI - CASSANO	151	8
S.M.S. LOMBARDI – BARI	52	2
I.P.S.S.C.T. LORUSSO – ALTAMURA	67	3
I.P.S.S.C.T. TANDOI – CORATO	65	3
Liceo linguistico Don Milani – Acquaviva	34	2
I.I.S.S. LOTTI –ANDRIA	100	4
LICEO SCINTIFICO V. FORNARI – Molfetta	48	2
c.d. Davanzati – Palo del Colle	54	2
Scuola elementare Zingarelli- Bari	52	2
Liceo scientifico CIRILLO – Bari	50	2
Liceo Scientifico Einaudi –Canosa	30	1
TOT	1415	60

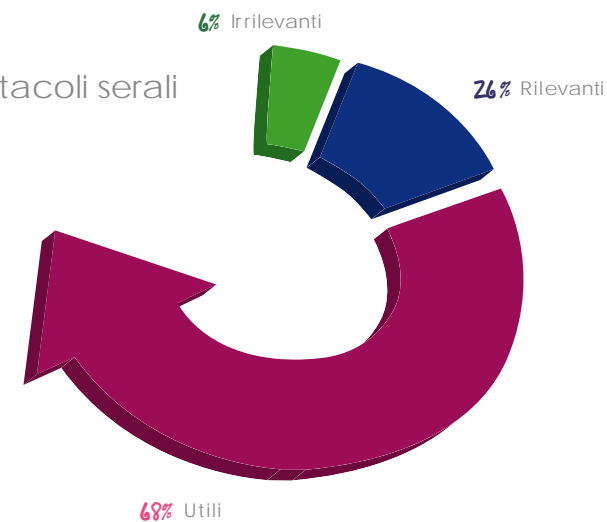


1500 studenti provenienti da tutta la provincia di Bari e BAT. Le associazioni espositrici hanno espresso il proprio giudizio sull'andamento della manifestazione attraverso un questionario di rilevazione del gradimento. I risultati sono riportati nel grafico che segue.

Meeting del volontariato livello di gradimento



Rilevanza degli spettacoli serali



Seminari CSV San Nicola 2011

Partecipanti	1885
Ore complessive	26
N° iniziative	14

Convegni

Sono stati organizzati 14 convegni che hanno coinvolto ben **1885 partecipanti** tra volontari, professionisti, docenti, organi di stampa e cittadini. Nelle tabelle che seguono sono riportati i dati relativi agli incontri.

Luogo	Titolo	Data	Partecipanti
BARI	Impariamo a progettare	25-feb	120
BARI	Il microcredito e il no profit	08-apr	65
BARI	Il volontariato incontra l'europa	13-mag	100
TRANI	Desiderare è vivere: storie e strade di amicizia	21-mag	215
BARI	Le reti come relazioni e interazioni nella comunità	07-ott	130
BARI	La sicurezza nelle organizzazioni di volontariato	11-nov	95
BARI	Riscoprire l'ideale per vivere il reale Meeting del Volontariato 2011	3-dic	200
BARI	Appassionati allo scopo...	3-dic	160
BARI - MEETING DEL VOLONTARIATO 2011	Liberi dall'esito...	3-dic	160
BARI - MEETING DEL VOLONTARIATO 2011	Educati al dono di sé...	4-dic	200
BARI - MEETING DEL VOLONTARIATO 2011	Mossi alla responsabilità...	4-dic	160
BARI - MEETING DEL VOLONTARIATO 2011	Un'amicizia in cammino...	4-dic	160
BARI - MEETING DEL VOLONTARIATO 2011	Presentazione mostra "150 ANNI DI SUSSIDIARIETA'"	3-dic	70
BARI - MEETING DEL VOLONTARIATO 2011	Presentazione mostra "TOCCA A ME"	3-dic	50
TOTALE PARTECIPANTI			1885

3.3.2 Bandi

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

SERVIZI TIPOGRAFICI 2011

Richieste pervenute Bari	62
Progetti aggiudicati Bari	57
Richieste non ammissibili Bari	5
Richieste pervenute Andria	17
Progetti aggiudicati Andria	16
Richieste non ammissibili Andria	1
Totale richieste pervenute	79
Totale progetti aggiudicati	73
Totale numero iniziative realizzate	73

Bando per la fornitura dei servizi tipografici

Il bando finanzia la stampa di materiale tipografico - volantini, inviti, brochure, manifesti, ecc. (nel 2011 è stato aggiunto il formato "segnalibro" in seguito all'interesse manifestato dalle associazioni) - di cui le OdV necessitano per pubblicizzare le proprie attività.

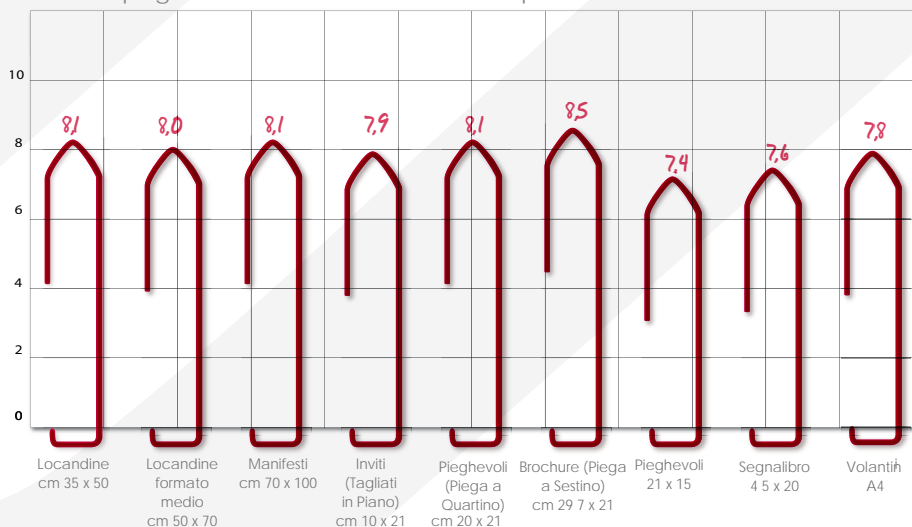
Per l'anno 2011 il bando è stato pubblicato il primo marzo con scadenza 30 novembre o comunque fino ad esaurimento del budget complessivo stanziato.

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

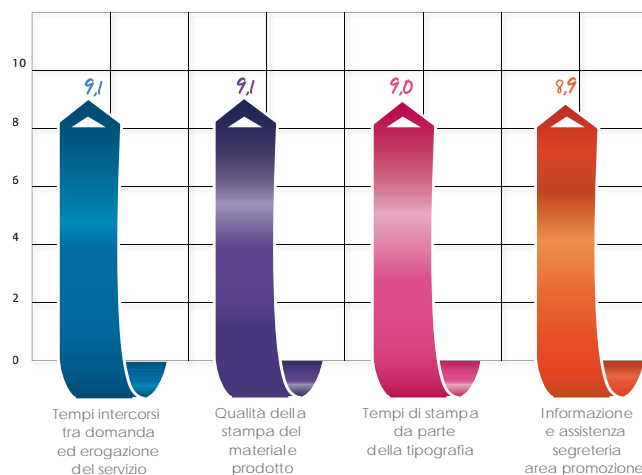
Le OdV, presentata la domanda secondo i criteri definiti nel bando, ricevono l'autorizzazione alla stampa del materiale presso aziende tipografiche convenzionate con il CSVSN; devono poi recarsi personalmente presso la sede delle aziende convenzionate per il ritiro del materiale.

Nel corso del 2011 sono giunte 79 richieste da tutto il territorio della ex provincia di Bari e sono stati approvati 73 progetti per un totale di 189.750 prodotti tipografici realizzati. Le tabelle riportano il dettaglio relativo alle richieste gestite e alla tipologia di materiale tipografico prodotto. Le richieste escluse sono state giudicate non idonee a causa di documentazione incompleta, consegna fuori dai termini previsti dal bando, progetto grafico non idoneo. Il formato tipografico più richiesto è risultato essere la brochure utilizzato nel 50% dei casi.

Servizi tipografici - Valutazione materiale prodotto



Servizi tipografici 2011 - Valutazione servizio ricevuto



MATERIALE TIPOGRAFICO BANDO 2011

Locandine Piccole	12200
Locandine Formato Medio	6200
Manifesti	2650
Inviti	15700
Pieghevoli piega a quartino	7000
Brochure	94000
Pieghevoli 21 X 15	3000
Volantino A4	7000
Segnalibri	42000
Totale	189.750

PROGETTI DI PROMOZIONE 2011

Richieste pervenute	47
Progetti aggiudicati	20
Progetti realizzati	19
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	8
Soggetti attuatori non iscritti	11
Progetti idonei non finanziabili	6
Progetti esclusi	21

Ad ognuna delle associazioni che ha usufruito dei servizi tipografici, è stato chiesto di esprimere un giudizio sulla qualità sia del servizio ricevuto dall'Area promozione, che del materiale prodotto dalla tipografia. I valori di tale giudizio, riportati nei grafici, confermano l'alto gradimento nei confronti di tale servizio.

Bando di idee per la promozione del volontariato

Anche per il 2011, il CSVSN ha proposto il "Bando di idee per la promozione del volontariato" con l'obiettivo di promuovere la cultura della solidarietà e il valore della cittadinanza attiva, la costituzione di nuove realtà di volontariato, la costituzione di coordinamenti e rappresentanze del volontariato, interazioni tra OdV e altri attori sociali del territorio. Le OdV rispondono presentando progetti ideati e organizzati nella propria realtà secondo le modalità descritte nel bando.

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

Il Bando di idee per la promozione del volontariato è stato pubblicato il 21 febbraio con scadenza 25 marzo e ha previsto la conclusione delle attività entro il 30 novembre.

I progetti aggiudicati sono stati il 43% del totale. Il 13% è stato valutato idoneo dalla Commissione ma la mancanza di ulteriori fondi non ha permesso il finanziamento.

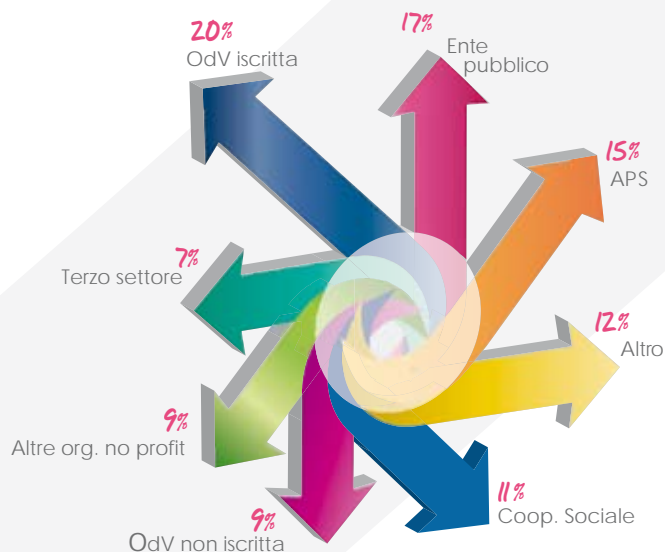
I 19 progetti realizzati hanno coinvolto **74 soggetti partner che, come previsto dal bando, hanno offerto gratuitamente il loro apporto.**

I **volontari** che attraverso il proprio apporto hanno permesso la realizzazione dei progetti di promozione sono stati **476**. La durata totale dei progetti è di **4525 ore per 63525 destinatari**. Gli elenchi delle OdV vincitrici sono pubblicati sul sito del CSVSN, nella sezione "Bandi".

Bando di formazione in settori specifici

Il "Bando progetti di formazione 2011" ha risposto alle molteplici esigenze formative delle associazioni, le cui specificità renderebbero difficile un'offerta di percorsi formativi idonei ad ognuna: le OdV possono così progettare e realizzare attività di formazione specifiche.

Progetti di promozione: Partner coinvolti



Soggetti in rete per categoria



L'azione del CSVSN si è esplicata attraverso le seguenti modalità:

- ▶ l'affiancamento e il supporto dei propri operatori e consulenti ai referenti di ciascuna azione formativa relativamente alla progettazione, realizzazione, supervisione e valutazione dell'intervento formativo;
- ▶ l'eventuale disponibilità di proprie sedi per la realizzazione delle iniziative formative;
- ▶ l'assunzione degli oneri economici inerenti l'iniziativa mediante apposito bando di gara.

Possono presentare progetti di formazione tutte le OdV del territorio iscritte al Registro Regionale della Regione Puglia di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 o non iscritte al Registro Regionale ma in possesso dei requisiti della L. 266/91. Il bando è stato pubblicato il 21 febbraio con scadenza 25 marzo e conclusione delle attività formative entro il 30 novembre.

I progetti vincitori sono stati il 69% del totale delle richieste pervenute. Il restante 31% è stato escluso a causa di errori formali nella presentazione della domanda, mancanza di requisiti dei proponenti, punteggio inferiore al minimo consentito.

I **31 progetti** aggiudicati prevedono altrettante reti che mettono in collegamento tra loro ben **71 soggetti partner** che, come previsto dal bando, **offrono gratuitamente il loro apporto.**

Il numero di **destinatari** raggiunti è pari a **683** per un totale di **882 ore di formazione.**

Anche per la formazione indiretta è stata progettata un'attività di monitoraggio ed è stato chiesto alle associazioni vincitrici di svolgere la valutazione dei corsi organizzati. Le associazioni partecipanti al monitoraggio sono state 27 e per ognuna di loro si è rilevato il risultato dell'indagine svolta, relativa al gradimento espresso da corsisti e docenti.

Il grado di soddisfazione dei corsisti è stato del valore 8,6/10; quello dei docenti del valore di 8,9/10. Il valore è superiore al 7,5 che è il valore di soddisfazione standard di riferimento minimo per le attività formative.

FORMAZIONE INDIRETTA Dati 2011

Richieste pervenute	45
Progetti aggiudicati	31
Soggetti attuatori iscritti al Registro Regionale	24
Soggetti attuatori non iscritti	7
Progetti idonei non finanziabili	0
Progetti esclusi	21
Ore di lezione previste	882

3.3.3 Corsi di formazione diretta

Il CSVSN ha realizzato **14** corsi di formazione, per un totale di **157** ore di formazione - a Bari, Monopoli, Gioia del Colle e Andria - ed hanno coinvolto **258** frequentanti tra volontari appartenenti alle OdV e aspiranti volontari. Rispetto al 2010, la formazione si è realizzata con una modalità più laboratoriale e di esercitazione, meno di didattica frontale.

Del totale degli iscritti, ben il **90%** ha frequentato effettivamente i corsi di formazione organizzati dal CSVSN e i casi di abbandono dei corsi prima del termine sono quasi nulli. Il grafico mostra la differenza tra iscritti e frequentanti per ogni corso.

L'86% dei soggetti partecipanti ai corsi di formazione organizzati dal CSVSN appartiene a organizzazioni di volontariato, mentre il restante 14% è costituito da aspiranti volontari.

Per ogni corso di formazione è stato chiesto sia ai corsisti che ai docenti di esprimere il proprio livello di **gradimento** attraverso la compilazione di appositi questionari di rilevazione.

CORSI DI FORMAZIONE DIRETTA Dati 2011

Frequentanti appartenenti a OdV iscritte al Registro Regionale	135
Frequentanti appartenenti a OdV non iscritte	87
Totale frequentanti appartenenti a OdV	222
Frequentanti aspiranti volontari	36
Frequentanti totale	258
Iscritti	287
Ore complessive	157
N° iniziative	14
Schede rilevazione qualità percepita	229

I corsisti hanno risposto ad un questionario che ha indagato rispetto a:

- ▶ Chiarezza contenuti
- ▶ Metodologia utilizzata
- ▶ Interesse
- ▶ Efficacia della comunicazione
- ▶ Organizzazione e logistica
- ▶ Struttura (spazi e ambienti)
- ▶ Sussidi audiovisivi
- ▶ Esercitazioni individuali e di gruppo

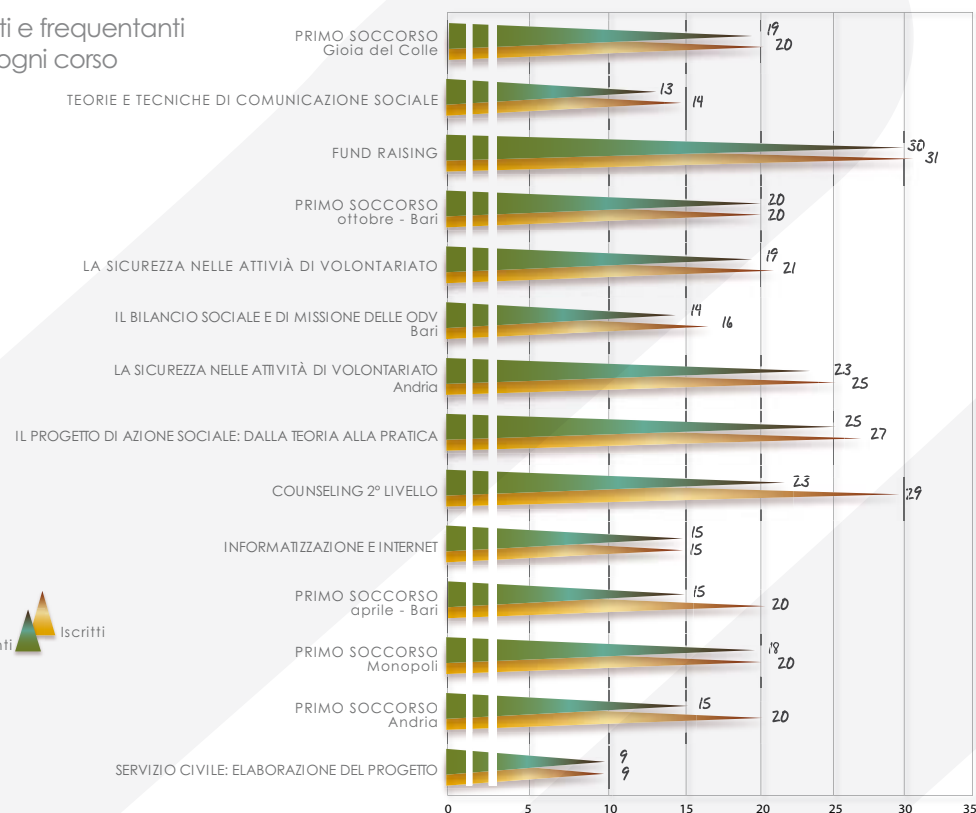
I docenti hanno risposto a un questionario che ha indagato rispetto a:

- ▶ Recepimento contenuti da parte dei partecipanti
- ▶ Risposta partecipanti alla metodologia utilizzata
- ▶ Interesse partecipanti durante il corso
- ▶ Ascolto partecipanti durante il corso
- ▶ Organizzazione e logistica
- ▶ Relazione con l'associazione organizzatrice
- ▶ Struttura (spazi e ambienti)



Iscritti e frequentanti
per ogni corso

Frequentanti  Iscritti 



3.3.4 Lo Sportello per il Volontariato

Il servizio offre:

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

Lo Sportello ha la funzione principale di incrociare le richieste di OdV che cercano volontari e quelle di persone che ricercano OdV per svolgere attività di volontariato. L'incontro avviene dopo un'attenta valutazione delle esigenze in campo. Gli annunci di domanda e offerta vengono pubblicati sul sito www.csvbari.com (area "Sportello Volontariato" - sezioni "Associazioni" e "Volontari"), sul mensile "nella Dimora" e nella newsletter "Corrispondenze".

Lo Sportello, inoltre, crea il contatto tra persone che ricercano OdV per chiedere supporto in situazioni problematiche e l'OdV che può intervenire in aiuto.

Al fine di raggiungere il più possibile l'utenza presente sul territorio della ex provincia di Bari, lo Sportello è attivo, oltre che presso la sede provinciale del CSVSN, anche presso i Comuni di Spinazzola, Canosa di Puglia, Putignano, Palo del Colle, Rutigliano e presso l'Università degli Studi di Bari (attivo dal 6 aprile 2011). I referenti del servizio svolgono un'attività di orientamento e, nei casi che lo richiedono, indirizzano le associazioni presso la sede centrale. Le richieste gestite nel 2011 sono state **241**.

Sportello presso le scuole per l'orientamento al volontariato

Nel 2011 è proseguito il lavoro per la realizzazione del progetto "Educare alla Solidarietà - Scoprire il volontariato" rivolto alle associazioni di volontariato, al mondo della scuola e in particolare agli studenti che possono così usufruire di momenti formativi e di consulenze orientative come occasione per avvicinarsi al mondo del volontariato.

Presso gli istituti scolastici si sono svolti degli incontri propedeutici di informazione e formazione con docenti e studenti attraverso i quali si sono presentate le finalità del progetto stesso, stabilendo modalità e tempi di attuazione degli sportelli. In ogni scuola si è proceduto in modo estremamente flessibile e diversificando l'intervento secondo l'esigenza di ognuna.

Gli Sportelli sono attivi presso:

- ▶ Liceo Scientifico "Tedone" di Ruvo di Puglia.
- ▶ Istituto Statale d'Arte di Corato
- ▶ Istituto Professionale per i servizi commerciali e turistici "Riccardo Lotti" di Andria.

È nata una collaborazione attiva con il Liceo delle Scienze Umane "Bianchi Dottula" di Bari: a settembre 2011 l'Istituto ha richiesto l'intervento del CSVSN per la realizzazione di giornate formative e di orientamento al volontariato per gli studenti, a cui hanno partecipato alcune OdV del territorio con testimonianze di esperienze sul campo. I ragazzi del Liceo, inoltre, hanno partecipato come visitatori al Meeting del Volontariato 2011. Data la proficua collaborazione, sono state poste le basi per la firma di un protocollo d'intesa finalizzato all'attivazione di uno Sportello del volontariato a disposizione di studenti e docenti.

Lo Sportello presso le scuole conta nel 2011 oltre 800 contatti dati dalla somma di colloqui individuali con gli studenti e ha organizzato 3 incontri allargati al gruppo classe.

Il volontariato per la legalità e la cittadinanza solidale nelle scuole di Puglia

Il progetto, avviato tra Regione Puglia e Ufficio Scolastico Regionale dopo aver recepito le linee d'indirizzo emanate a livello nazionale dal Ministero della Pubblica Istruzione per la prevenzione e la lotta al bullismo e al disagio adolescenziale, parte nel 2009: il CSV Puglia.net è stato coinvolto in qualità di partner e con il compito di attuare una promozione mirata del progetto tra le associazioni presenti sul territorio e di individuare, per ogni CSV, un operatore che facesse parte dell'Unità Tecnica di Valutazione (organo composto da un esperto selezionato in ambito scolastico, un insegnante in pensione, un docente del consiglio di classe e un rappresentante del CSV a livello provinciale).

Tocca a me!

L'iniziativa mira a promuovere una scelta pedagogica incentrata sull'individuazione di misure alternative alle classiche sanzioni disciplinari a carico degli studenti (di età compresa tra i 14 e i 18 anni) che hanno commesso atti di "bullismo" in ambito scolastico, cercando di creare un contesto solidale e di crescita personale.

Concretamente il progetto si realizza attraverso forme di collaborazione con il mondo del volontariato; infatti, le associazioni interessate hanno inviato alla Regione Puglia una scheda di manifestazione d'interesse con la quale hanno proposto attività e percorsi nei quali coinvolgere gli studenti.

Nel corso del 2011 il CSVSN ha risposto alla richiesta del CSVPuglia.net, favorendo l'adesione di **18 OdV** (3 in più rispetto al 2010) e **10 scuole**, oltre che organizzando **4 incontri di programmazione e modifica delle attività**.

*Progetto "Le ali della solidarietà".
PON 2007-2013; Azione 3 Obiettivo C*

Il progetto si è rivolto a circa 22 studenti del terzo e quarto anno del Liceo Statale delle Scienze Umane e Linguistico "T. Fiore" di Terlizzi (Bari) nell'ambito di un percorso di educazione ai diritti umani, alla cittadinanza intesa come conoscenza delle regole del vivere civile, del funzionamento delle Istituzioni dello Stato e delle Istituzioni Civili e come partecipazione attiva e responsabile alle scelte della comunità, in interazione con gli altri. Il progetto ha voluto consolidare percorsi di solidarietà e di pace attraverso la partecipazione a meeting e convegni, ma soprattutto attraverso la partecipazione al viaggio umanitario in Romania.

Il partenariato del CSVSN ha avuto il fine di fornire informazione e formazione sul volontariato, studi e ricerche sui temi del volontariato, consulenza alla progettazione di soluzioni nell'impegno locale a sostegno dell'infanzia negata; consulenza alla progettazione di una campagna di sensibilizzazione sui percorsi di solidarietà e sul volontariato; individuazione di associazioni e/o cooperative sociali all'interno delle quali gli studenti effettueranno l'esperienza dell'apprendimento sul campo.

Il lavoro si è concluso con la realizzazione di una mostra fotografica dal titolo "Tocca a me" ospitata al Meeting del Volontariato 2011.





3.3.5 Collana editoriale

La collana editoriale "Opera" ospita ricerche, guide operative e di interesse per il Terzo Settore. I testi sono curati dal CSVSN e pubblicati per le edizioni di Pagina (Bari). La collana è suddivisa in due serie: "Opera. Studi e ricerche sul volontariato" e "Opera. Strumenti del volontariato". Tutte le pubblicazioni sono distribuite gratuitamente e sono disponibili anche sul sito www.csvbari.com, sezione "Biblioteca".

Publicazioni 2011

TITOLO	N. COPIE STAMPATE	Area di competenza
"GESTIONE, SVILUPPO E CONSOLIDAMENTO DELLE ODV" Collana editoriale "Opera"	1000	Area Consulenza
FISCALITÀ DELLE ODV Collana editoriale "Opera"	1000	Area Consulenza
TECNICHE E METODOLOGIE DI PROGETTAZIONE PER L'INCLUSIONE SOCIALE Collana editoriale "Opera" (RISTAMPA)	1000	Area Consulenza
SOLIDARIETÀ: UN LAVORO PER CIASCUNO, UN BENE PER TUTTI (Atti Meeting del Volontariato 2010) Collana editoriale "Opera"	1000	Area Comunicazione
BILANCIO SOCIALE 2010	1000	Area Comunicazione
TOTALE	5000	

3.3.6 Emeroteca e Biblioteca

Il CSVSN raccoglie e mette a disposizione varie pubblicazioni locali e nazionali sui temi che riguardano il volontariato e il Terzo settore. L'elenco delle riviste disponibili per la consultazione è visionabile sul sito www.csvbari.com (area "Biblioteca" - sezione "Riviste").

La biblioteca del CSVSN contiene 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. Inoltre l'Area PRQ cura una banca dati elettronica che contiene 450 pubblicazioni. Ai

Emeroteca Biblioteca CSVSN	Monopoli	Bari	Andria	TOTALE
Libri	32	288	30	350
Pubblicazioni (Atti, Report annuali, dispense)		158		158
Riviste		2		2
Quotidiani		1		1
Agenzie Giornalistiche		1		1
TOTALE				512

servizi di emeroteca e biblioteca possono accedere, oltre a tutte le OdV del territorio, anche:

- volontari o aspiranti tali;
- studenti, laureandi, ricercatori e cittadini interessati ad approfondire le tematiche del volontariato.

3.3.7 Comunicazione

Ufficio stampa

Le associazioni faticano a conquistare spazi di visibilità: l'ufficio stampa crea il contatto con tutti gli organi di comunicazione (testate giornalistiche, televisioni locali e siti internet). Nel corso del 2011 ha organizzato 1 conferenza stampa per il Centro e offerto supporto nell'organizzazione di eventi e materiale di comunicazione per conto delle OdV; ha redatto 110 comunicati (88 per OdV e 22 per il CSVSN) e intrattenuto rapporti professionali costanti con i giornalisti e le testate che si occupano di informazione sociale al fine di assicurare una reale diffusione della cultura della solidarietà e della legalità. Ogni comunicato è stato inviato in media a 224 giornalisti. L'**aumento del numero dei comunicati** (28 in più rispetto all'anno precedente) è la risposta positiva delle associazioni al lavoro svolto dal CSVSN per sensibilizzarle sull'importanza della diffusione quanto più ampia possibile delle notizie.

La presenza sulla stampa locale ha consentito di orientare messaggi rispetto a temi o problemi che le Odv affrontano. Ciò ha permesso di creare consapevolezza e coinvolgimento da parte della comunità in cui tali problemi sono presenti. Di seguito la tabella relativa alla rassegna stampa realizzata nel 2011.

Rassegna Stampa 2011	Web	Stampa	TV	TOT
Articoli CSVSN	101	20	12	133
Articoli OdV	171	102	2	275
Articoli terzo settore	60	171	0	231
Articoli Pubblica Amministrazione	44	104	0	148
TOTALE	376	397	14	787



PERIODICO "nella Dimora" 2011

Numeri pubblicati	11
Copie stampate	33.000
Media copia per numero	3000
Testate	1

Periodico "nella Dimora"

La rivista mensile "nella Dimora" informa in merito alle attività del CSVSN, costituendosi come forum di conoscenza per le OdV di cui presenta e diffonde le attività, creando momenti di discussione e approfondimenti dei temi più attuali e di quelli più richiesti ai consulenti. Ogni mese vengono affrontati gli argomenti in modo specifico andando a scandagliare punti di vista e prospettive a cui normalmente la cronaca quotidiana non dedica spazio. Numerose sono le interviste agli amministratori pubblici e le incursioni sul territorio, sui bandi e sui finanziamenti, oltre alle relazioni degli esperti chiamati in occasione della stagione convegnoistica del Centro. Ogni mese, delle 3000 copie stampate, circa 2700 vengono inviate per posta ad un'ampia banca di altrettanti indirizzi. Tutto l'archivio della rivista è fruibile sul sito internet www.csvbari.com.



nella Dimora

3.3.8 Promozione e informazione di eventi

Newsletter informatica "Corrispondenze"

La newsletter settimanale "Corrispondenze" fornisce informazioni utili, aggiornate settimanalmente e rappresenta uno strumento informativo ideato per la diffusione della cultura del volontariato. "Corrispondenze" non solo divulga le attività del CSVSN, ma interagisce anche con le OdV, rappresentando un dinamico palcoscenico per la loro visibilità ed evidenziando le iniziative che gli Enti locali e le Istituzioni creano a supporto del volontariato; inoltre diffonde notizie, bandi, convegni, eventi ed attività ludico-ricreative, aiutando il volontariato ad andare oltre una connotazione territoriale locale seguendolo in un processo di crescita e sviluppo di reti e relazioni.

News "Corrispondenze" 2011

Numeri medio destinatari settimanale	5200
Newsletter straordinarie inviate	10
Newsletter ordinarie inviate	49
Totale NL inviate nel 2011	59

La newsletter è stata inviata in media a 5200 destinatari che settimanalmente sono stati raggiunti attraverso la propria casella di posta elettronica dalle notizie e aggiornamenti che vi sono contenute. La tabella che segue riporta nello specifico il numero di destinatari per tipologia.

Anche nel caso della newsletter, così come per il mensile del CSVSN, OdV ed enti di altro tipo partecipano attivamente segnalando notizie riguardanti attività proprie o altre iniziative legate al sociale. Tali segnalazioni sono utili a rendere la newsletter sempre più ricca. Nel 2011 **967** soggetti (tra OdV, soggetti del Terzo settore, Pubbliche Amministrazioni e Istituti Scolastici) sono stati protagonisti delle notizie pubblicate nella newsletter.

Sito Web

Progettato per fornire informazioni e servizi ai cittadini e alle OdV, il sito del CSVSN permette di accedere facilmente ai servizi on-line. I contenuti sono accessibili da più prospettive d'indagine in modo veloce e funzionale.

Lo scopo del sito internet è quello di permettere agli utenti di conoscere identità, attività e organigramma del CSVSN, modalità di accesso ai servizi, ai bandi, ai progetti in corso, agli eventi del CSVSN e delle OdV, obiettivo certamente raggiunto tenuto conto dei **quasi 83.000 accessi** registrati con una media di **227 visite al giorno**.

2011 ACCESSO AL SITO ATTRAVERSO:	VISITE	VISITE %
TRAFFICO DIRETTO	10.455	12,62%
SITI REFERENTI	13.644	16,47%
MOTORI DI RICERCA	58.754	70,91%
TOTALE	82.853	100%



3.3.9 Consulenze

Le OdV hanno usufruito di oltre 1000 ore di servizi di consulenza ricevendo risposte a dubbi e domande su tutti gli ambiti di gestione. In tal modo è proseguito il proficuo percorso di autonomia delle organizzazioni a cui si vuole trasmettere competenze, capacità e strumenti per una buona gestione.

Articolazione del servizio

Il CSVSN ha svolto un servizio di consulenza di sportello messo a disposizione delle OdV attraverso 7 consulenti esperti in ambiti quali:
Immagine istituzionale e Grafica

- ▶ Amministrativa, contabile e fiscale
- ▶ Iscrizione all'Albo Regionale delle OdV
- ▶ Legale
- ▶ Lavoro
- ▶ Organizzazione, gestione, sviluppo delle OdV
- ▶ Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti pubblici italiani o dall'Unione Europea
- ▶ Organizzazione di eventi
- ▶ Organizzazione e gestione dei servizi sociali
- ▶ Fund Raising

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

Le consulenze sono state erogate a coloro che ne hanno fatto richiesta, presso:

- ▶ la sede provinciale
- ▶ le sedi decentrate
- ▶ gli Sportelli attivi presso gli Enti convenzionati

Hanno avuto accesso ai servizi di consulenza:

- ▶ le OdV del territorio, iscritte e non iscritte nell'apposito Registro regionale;
- ▶ aspiranti volontari o persone intenzionate a costituire una OdV;
- ▶ enti o soggetti interessati alle attività di volontariato

Nel 2011 sono state erogate **1050** consulenze. Le tipologie di consulenza più richieste sono "giuridico - legale", "iscrizione all'albo regionale", "fiscale - amministrativa".

Categorie utenze 2011	Utenti
OdV iscritte al Registro Regionale	340
OdV non iscritte al registro	398
TOT OdV	738
Associazioni terzo settore	145
Costituende OdV	167
Totale consulenze	1050

Consulenze 2011	
Consulenze erogate	1050
Ore complessive	1305
N° Consulenti	7

Tipologia di consulenza 2011

Legale	272
Organizzazione eventi	5
Albo Regionale: Iscrizione - Revisione	145
Amministrativa, contabile e fiscale	134
Organizzazione, gestione, sviluppo e consolidamento delle OdV	58
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE	72
Consulenze Direttore	52
Immagine coordinata e Grafica	103

TOTALE BARI

Legale	106
Progetti finanziabili dal CSVSN, da Enti Pubblici o dall'UE e Found Raising	65
Albo Regionale: Iscrizione - Revisione	38

TOTALE ANDRIA

TOTALE CONSULENZE

TOTALE

272

5

145

134

58

72

52

103

841

106

65

38

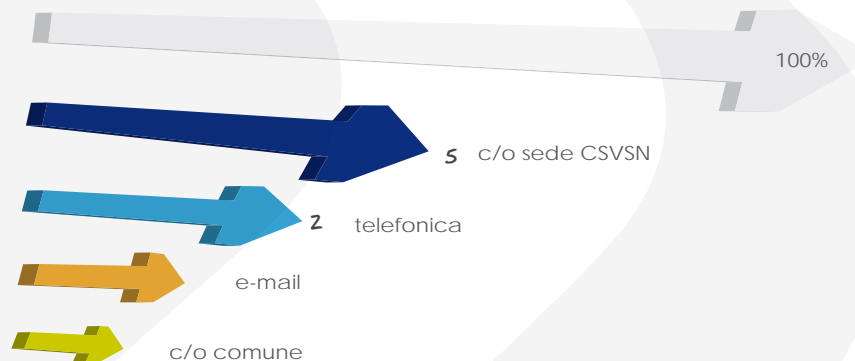
209

1050

BARI

ANDRIA

Modalità di erogazione delle consulenze 2011



Assistenza alla costituzione di nuove OdV

Nel 2011 il CSVSN ha promosso la costituzione di 30 OdV (21 presso la sede di Bari e 9 presso la sede di Andria) che sono state affiancate e supportate fino alla redazione dello statuto. La tabella che segue riporta il dettaglio delle 30 nuove associazioni ordinate per data di costituzione.

OdV COSTITUITE CON IL SUPPORTO DEL CSV SAN NICOLA 2011

	DATA DI COSTITUZIONE	DENOMINAZIONE	SEDE OdV	ATTIVITÀ OdV	LUOGO DI COSTITUZIONE
1	01/02/2011	DON TONINO BELLO	MONOPOLI	POVERTÀ	CSV BARI
2	08/02/2011	FRATRES POLIGNANO A MARE	POLIGNANO A MARE	DONAZIONI	CSV BARI
3	01/03/2011	ASSOCUC ELEAZAR	BARI	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV BARI
4	09/03/2011	ALECRIM	VALENZANO	CULTURA	CSV BARI
5	10/03/2011	LUCIANA LOCAPUTO	CONVERSANO	CULTURA	CSV BARI
6	18/03/2011	ARI RADIOCOMUNICAZIONI DI EMERGENZA	CASSANO DELLE MURGE	PROTEZIONE CIVILE	CSV BARI
7	28/03/2011	OBIETTIVO GIOIA	GIOIA DEL COLLE	CULTURA	CSV BARI
8	26/04/2011	CIRCOLANDO L'EDUCAZIONE SI FA STRADA	ACQUAVIVA DELLE FONTI	CULTURA	CSV BARI
9	28/04/2011	GUARDAMO NEGLI OCCHI	CASSANO DELLE MURGE	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV BARI
10	28/04/2011	INFORMASALUTE	BARI	TUTELA DELLA SALUTE	CSV BARI
11	31/05/2011	FIAMME GIALLE PUGLIA	BARI	PROTEZIONE CIVILE	CSV BARI
12	08/06/2011	GIOVANNI PAOLO II	LOCOROTONDO	DISABILITÀ	CSV BARI
13	04/10/2011	ANGSA BARI	BARI	DISABILITÀ	CSV BARI
14	10/10/2011	UN MONDO DI BENE	RUVO DI PUGLIA	SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	CSV BARI
15	18/10/2011	I MALAVOGLIA	CASSANO DELLE MURGE	CULTURA	CSV BARI

16	25/10/2011	UN PONTE PER L'ETIOPIA	MODUGNO	SOLIDARIETÀ INTERNAZIONALE	CSV BARI
17	10/11/2011	ALBA NUOVA	GIOVINAZZO	DISABILITÀ	CSV BARI
18	14/11/2011	PSICOLOGI PER I POPOLI BARI E BAT	ADELFA	PROTEZIONE CIVILE	CSV BARI
19	23/11/2011	IL CIGNO BIANCO	BITETTO	DISABILITÀ	CSV BARI
20	23/11/2011	NOI PER	CASTELLANA GROTTA	DIRITTI CIVILI	CSV BARI
21	21/12/2011	AGUVS	CASTELLANA GROTTA	DIRITTI CIVILI	CSV BARI
22	04/01/2011	TOTUS TUUS	BISCEGLIE	POVERTÀ	CSV ANDRIA
23	28/01/2011	ESSERE...ANIMALI	BISCEGLIE	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV ANDRIA
24	25/03/2011	ANTEAS ANDRIA	ANDRIA	TERZA ETÀ	CSV ANDRIA
25	23/06/2011	GUARDIE AMBIENTALI CANOSA DI PUGLIA	CANOSA DI PUGLIA	TUTELA DELL'AMBIENTE E DEL PATRIMONIO STORICO ARTISTICO	CSV ANDRIA
26	15/09/2011	VITA	TRANI	DIRITTI CIVILI	CSV ANDRIA
27	25/10/2011	EVA	TRANI	FAMIGLIE, INFANZIA ADOLESCENZA	CSV ANDRIA
28	23/11/2011	GUARDIANI DEL MARE	BISCEGLIE	PROTEZIONE CIVILE	CSV ANDRIA
29	13/12/2011	COPITO	ANDRIA	CULTURA	CSV ANDRIA
30	31/12/2011	GRUPPO OPERATIVO EMERGENZE	MINERVINO MURGE	PROTEZIONE CIVILE	CSV ANDRIA
30	31/12/2011	GRUPPO OPERATIVO EMERGENZE	MINERVINO MURGE	PROTEZIONE CIVILE	CSV ANDRIA

Assistenza alla modifica dello statuto

Il CSVSN ha fornito consulenza alle associazioni che hanno chiesto di modificare il proprio statuto e adeguarlo ai requisiti della legge 266/91. Le associazioni che hanno completato tale percorso nel 2011 sono 11 (9 presso la sede di Bari e 2 presso quella di Andria).

MATERIALE PROMOZIONALE PRODOTTO PER IL CSVSN 2011

Grafica e immagine

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

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

Nella tabella è riportato nel dettaglio il materiale prodotto nel 2011 (quasi **52.000** prodotti) per la promozione del Centro e delle manifestazioni pubbliche.

Tipologia evento	titolo evento	periodo di svolgimento	tipologia	c/o tipografia o CSVSN	quantità
Programma delle attività	Programma attività 2011 CSVSN	gennaio - dicembre 2011	Fascicolo	tipografia	3000
Pubblicazione Mensile	nella Dimora	gennaio - dicembre 2011	Fascicolo	tipografia	33000
Diffusione bando Servizio Civile	Servizio Civile	settembre - ottobre 2011	Locandina Formato A/3	stampato in proprio c/o CSVSN	50
Inaugurazione Sportello del Volontariato Università	Inaugurazione Sportello del Volontariato Università	25-mar-11	Locandina Formato A/3	stampato in proprio c/o CSVSN	50
Inaugurazione Sportello del Volontariato Università	Inaugurazione Sportello del Volontariato Università	25-mar-11	Foglio A/4	stampato in proprio c/o CSVSN	50
Inaugurazione Sportello del Volontariato	Inaugurazione Sportello del Volontariato	25-mar-11	Foglio A/5	stampato in proprio c/o CSVSN	100
Promozione dell'offerta formativa	Corsi di formazione	Febbraio - novembre 2011	Locandina 353x500	tipografia	1000
Promozione della stagione convegnistica	Programma convegni 2011	Febbraio - dicembre 2011	Locandina 353x500	tipografia	1000
			Invito piega a sestino 210x99	tipografia	1500
Manifestazione	Happening del Volontariato Andria	21-mag-11	Locandina 353x500	tipografia	500
			Manifesto 70x100	tipografia	100
Manifestazione	Volontariato in Piazza - Bari	18-giu-11	Locandina 353x500	tipografia	500
			Manifesto 70x100	tipografia	100
Manifestazione	Volontariato in Spiaggia Monopoli	28-lug-11	Locandina 353x500	tipografia	500
			Manifesto 70x100	tipografia	100
Inaugurazione Sportello del Volontariato Comune Rutigliano	Inaugurazione Sportello del Volontariato Comune Rutigliano	23-nov-11	Locandina Formato A/3	stampato in proprio c/o CSVSN	50
Manifestazione	Meeting del Volontariato	3 - 4 dicembre 2010	Manifesto 70x100	tipografia	300

Manifestazione	Meeting del volontariato	3 - 4 dicembre 2011	Manifesto 2000x140	tipografia	26
Manifestazione	Meeting del volontariato	3 - 4 dicembre 2011	Locandine 353x500	tipografia	3000
Manifestazione	Meeting del volontariato	3 - 4 dicembre 2011	Opuscoli 160x160	tipografia	3000
Manifestazione	Meeting del volontariato	3 - 4 dicembre 2011	Foglio A/5	stampato in proprio c/o CSVSN	1500
TOTALE				Locandina	9150
				Manifesto	626
				Invito	1500
				Fascicolo	36000
				Opuscoli	3000
				Volantino	1650
				TOTALE MATERIALE PRODOTTO	51.926

Inoltre, il settore grafica e immagine ha aiutato le OdV nell'elaborazione di materiale grafico a supporto delle loro attività. Tale lavoro ha richiesto una grande attenzione da parte del grafico che ha saputo intercettare le precise esigenze dell'associazione richiedente al fine di produrre un risultato esattamente rispondente alla domanda. Le 103 consulenze effettuate hanno prodotto 72 elaborati (loghi, brochure, locandine).

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

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

Usufruiscono di tali servizi tutte le OdV del territorio iscritte al Registro Regionale della Regione Puglia di cui alla L. 266/91 e alla L.R. 11/94 o non iscritte al Registro Regionale ma in possesso dei requisiti della L. 266/91.

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

Organizzazione del servizio

È possibile fare richiesta di:

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

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

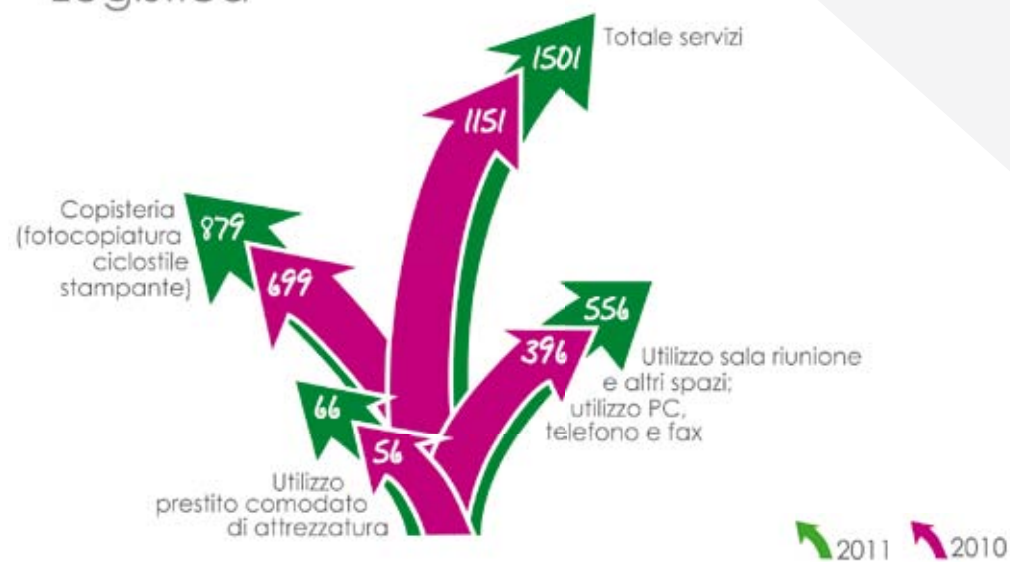
- ▶ pc portatile
- ▶ videoproiettore
- ▶ pc fisso
- ▶ lavagna luminosa
- ▶ lavagna a fogli mobili
- ▶ "totem" in cartone rigido plastificato
- ▶ strutture mobili per manifestazioni pubbliche all'aperto
- ▶ cavalletti
- ▶ Resusci Anne (manichino simulatore per il primo soccorso)
- ▶ radio-stereo portatile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



Nel 2011 il CSVSN ha erogato un **totale 1501 servizi di logistica**.

LOGISTICA	BARI	ANDRIA	MONOPOLI	TOTALE
UTILIZZO SALA RIUNIONE E ALTRI SPAZI; UTILIZZO DI PC, TELEFONO E FAX	308	233	12	556
UTILIZZO, PRESTITO E COMODATO DI ATTREZZATURA	39	24	3	66
COPISTERIA (FOTOCOPIATURA, CICLOSTILE, STAMPANTE)	303	512	64	879
TOTALE SERVIZI	650	769	79	1501

Logistica





3.3.11 Concessione in uso del manichino Resusci Anne

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

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

Possono richiedere la concessione in uso del manichino tutte le associazioni di volontariato della provincia di Bari, iscritte e non iscritte all'Albo Regionale, in possesso dei requisiti previsti dalla legge n. 266/91 e dalla L.R. n. 11/94. Le associazioni non iscritte all'albo regionale devono corredare la richiesta con l'atto costitutivo e lo statuto dell'associazione.

Le domande per l'uso del manichino devono essere presentate al Direttore del CSVSN almeno 15 giorni prima dell'utilizzo, pena il non accoglimento della richiesta. In ogni caso, la concessione in uso in favore di ogni singola associazione non potrà avere una durata superiore a 7 giorni. Il manichino sarà concesso in uso prioritariamente alle associazioni che operano nel settore dell'emergenza sanitaria. All'atto della consegna del manichino all'Associazione concessionaria, verrà stipulato tra quest'ultima e il CSVSN un apposito contratto in comodato d'uso.

3.3.12 Assicurare i volontari

Il CSVSN ha rinnovato nel 2011 la convenzione con la compagnia LIGURIA ASSICURAZIONI al fine di offrire alle associazioni la possibilità di sottoscrivere polizze assicurative a prezzi convenienti, andando così incontro all'esigenza primaria delle OdV di contenere le spese e rispettare l'obbligo di assicurare i propri aderenti contro infortuni e malattie connessi allo svolgimento dell'attività prestata, nonché per la responsabilità civile verso i terzi. Sono giunte **46** richieste, di queste, **22** sono state le OdV che hanno stipulato una polizza assicurativa.

3.3.13 Sicurezza per le OdV

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

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

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

3.3.14 Progettazione sociale

Il CSVSN, a seguito della specifica indicazione ricevuta dal Co.Ge. Puglia, ha predisposto nel 2008 il bando di gara relativo a interventi di progettazione sociale, secondo i dettami della "Circolare Turco" del 22 dicembre 2000. Nel 2011 si sono conclusi gli ultimi due progetti che avevano chiesto la proroga.

3.3.15 Banca dati

Comprende tutti i soggetti coinvolti nelle attività del CSVSN, i dati quantitativi relativi alle OdV e le attività svolte da ogni area. Tale lavoro di raccolta viene effettuato quotidianamente, attraverso apposite schede predisposte per ogni azione. Sul sito del CSVSN dal 30 dicembre 2010, è stata resa pubblica e fruibile la banca dati on line che riguarda in maniera specifica tutte le OdV del territorio che hanno autorizzato alla diffusione dei propri dati, attualmente in corso di popolamento. 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 **4000** contatti. Di questo totale, **2776 contatti** si riferiscono ad associazioni riconducibili al volontariato e/o al Terzo settore (organizzazioni di volontariato, cooperative sociali, fondazioni, enti morali, enti ecclesiastici, associazioni di promozione sociale). In collaborazione con le altre Aree del CSVSN, l'Area Progetto Ricerca e Qualità svolge un quotidiano lavoro di raccolta di tutta la documentazione utile sia a verificare la forma giuridica delle associazioni, attraverso i consulenti esperti del CSVSN, che a reperire il maggior numero di informazioni utili a conoscere in maniera sempre più approfondita le associazioni. Il reperimento dei dati avviene attraverso contatti telefonici, incontri presso le sedi del CSVSN, ricerche effettuate sul web, incontri e manifestazioni di promozione, convegni, corsi di formazione, ecc.

I restanti contatti si riferiscono a Enti Pubblici, Agenzie Formative, Parrocchie, Istituti Scolastici di ogni ordine e grado, testate giornalistiche, CSV d'Italia, Biblioteche, Professionisti, Istituti di Ricerca, Enti di Formazione, Università i cui dati sono raccolti e aggiornati nella banca dati dell'Area PRQ. Bisogna precisare che il numero di contatti varia quotidianamente soprattutto in riferimento alle associazioni in generale e alle OdV in particolare che nascono, si modificano e si estinguono continuamente.

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

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

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



Nel definire gli obiettivi di miglioramento, le strategie e i programmi da attuare per raggiungerli, il CSVSN parte da una dettagliata valutazione del lavoro svolto. Tale rilevazione viene effettuata somministrando i questionari sui servizi erogati a tutti gli utenti: i grafici riportano il valore medio del grado di soddisfazione dei servizi monitorati.

Area	Soddisfazione 2011
Consulenza	9.6
Formazione diretta	8.8
Servizi tipografici	9
Volontariato in Piazza	8.7
Volontariato in Spiaggia	8.4
Meeting del volontariato	8.8
Happening del volontariato	8.2
Convegni	8.5
Formazione indiretta	8.6

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

Nelle difficoltà provocate dalla riduzione dei fondi a disposizione del CSVSN come effetto della crisi economica in atto, la **qualità** dei servizi resta il principale obiettivo di miglioramento.

Altri obiettivi e sfide per il futuro sono:

- ▶ lavorare sulla capacità delle associazioni di conquistare una **maggiore autonomia dal welfare state**, evidentemente in crisi, soprattutto per quanto riguarda l'attività di reperimento dei fondi. Il CSVSN intende non solo insistere su questo necessario cambiamento di mentalità per liberarsi dalla logica sottesa ai vecchi sistemi di welfare ma anche fornire alle associazioni elementi utili per la gestione dei fondi eventualmente reperiti. L'attività di ricerca del CSVSN, inoltre, è orientata all'approfondimento dei nuovi modelli di welfare (ad esempio, welfare mix, welfare community) che si stanno affermando e che potrebbero chiamare le associazioni ad un nuovo protagonismo civico;
- ▶ **promuovere** interventi a sostegno delle **reti tematiche**, nell'ambito del lavoro che da tempo il CSVSN sta svolgendo a favore delle reti. Non solo perché tali reti rappresentano un modo di rispondere in maniera più efficace e più efficiente ai bisogni emergenti (si pensi tra gli altri

alle nuove povertà) ma anche affinché le associazioni siano più propositive e rilevanti nelle politiche sociali territoriali;

- ▶ continuare il lavoro svolto in occasione dell'Anno europeo del Volontariato, incoraggiando le associazioni a concepirsi in una dimensione più ampia, formandole e accompagnandole nel campo della **progettazione Europea**.

Centro di Servizio al Volontariato "San Nicola"
Via Vitantonio di Cagno, 30 - 70124
Tel: 080/5640817; 080/5648857 Fax: 080/5669106
e-mail: info@csvbari.com; web: www.csvbari.com

