

# Piano delle attività anno 2015

ANTONIO PORRETTA\*  
antonioporretta@csvbg.org

## La struttura organizzativa

In questi anni CSV si è progressivamente dotato di una strutturazione organizzativa che, prescindendo dalle tradizionali aree (consulenza, formazione, promozione, informazione), è andata impemandosi sulla relazione con le associazioni di volontariato, sempre più partner che utenti, e sulla possibilità di accogliere le domande delle organizzazioni, suscitandone di nuove per promuoverne il cambiamento e la crescita.

In tal senso, oggi CSV Bergamo svolge cinque mestieri diversi e complementari, sapendo essere al contempo:

- \* **agenzia di servizi:** erogazione di risposte alle domande esplicite e ben definite in determinati ambiti tematici poste dai volontari;
- \* **agenzia di accompagnamento alle singole organizzazioni:** costruzione e soluzione dei problemi di una associazione attraverso un percorso progettuale che utilizzi in modo integrato la pluralità di servizi e competenze di cui dispone il CSV;
- \* **agenzia di accompagnamento alle reti:** supporto alle reti di OdV (o che coinvolgono OdV) per l'avvio, la promozione di sé, la qualificazione dei propri interventi;
- \* **agenzia di promozione culturale:** promozione della visibilità, della conoscenza e della cultura del volontariato, della solidarietà e della cittadinanza attiva;
- \* **agenzia di sviluppo territoriale:** rafforzamento della capacità del Volontariato di fare sistema e di svolgere il proprio ruolo identitario, agendo in modo proattivo non solo verso il Volontariato, ma anche nel contesto in cui esso opera.

Tali funzioni vengono assolte attraverso l'azione, complementare e integrata, delle tre aree operative del Centro (Servizi, Sviluppo Territoriale e Sviluppo Organizzativo), così come descritto nel presente Piano.

Fin dalla sua apertura CSV Bergamo ha investito

sulla creazione e sulla formazione continua di un gruppo stabile di collaboratori retribuiti in grado di gestire in forma autonoma e qualificata le attività e i servizi del Centro. Tale politica di gestione delle risorse umane si è rilevata fondamentale nella fase di ridimensionamento dei servizi e della struttura durante la crisi finanziaria del biennio 2009/2010, avendo consentito la progressiva riduzione delle collaborazioni professionali esterne e il sostanziale mantenimento dei servizi: restano ancora gestite esternamente le consulenze specialistiche (fiscali, giuslavoristiche, sicurezza, privacy). La funzione di RSPP è attribuita ad un soggetto esterno.

Per favorire la comunicazione, la collaborazione e il coinvolgimento del personale sono stati individuati i seguenti strumenti:

- \* incontri periodici di coordinamento del personale;
- \* tre incontri di aggiornamento continuo del personale all'anno (percorso formativo "Orizzontarsi"), aperti sia ai Consiglieri che, su invito, agli staff di altri CSV lombardi;
- \* newsletter quindicinale interna a CSV Bergamo con aggiornamento sulle attività.

Nel biennio 2013/2014 è stato realizzato un processo di mappatura delle competenze interne al Centro, con particolare attenzione alle tre aree operative, che ha evidenziato la capacità delle risorse umane di CSV Bergamo di mettere a disposizione del Volontariato bergamasco le seguenti competenze:

- \* trattare le domande complesse;
- \* costruire ipotesi di lavoro;
- \* sviluppare apprendimenti e capacità;
- \* realizzare analisi organizzative;
- \* accompagnare l'esercizio e lo sviluppo di ruolo;
- \* condurre gruppi nei processi/percorsi di progettazione condivisa;
- \* elaborare disegni di ricerca sociale;
- \* erogare attività consulenziali;
- \* condurre attività di orientamento;
- \* costruire e gestire attività formative;
- \* progettare attività e interventi in modo par-

DI ANTONIO PORRETTA\*  
antonioporretta@csvbg.org

## Editoriale

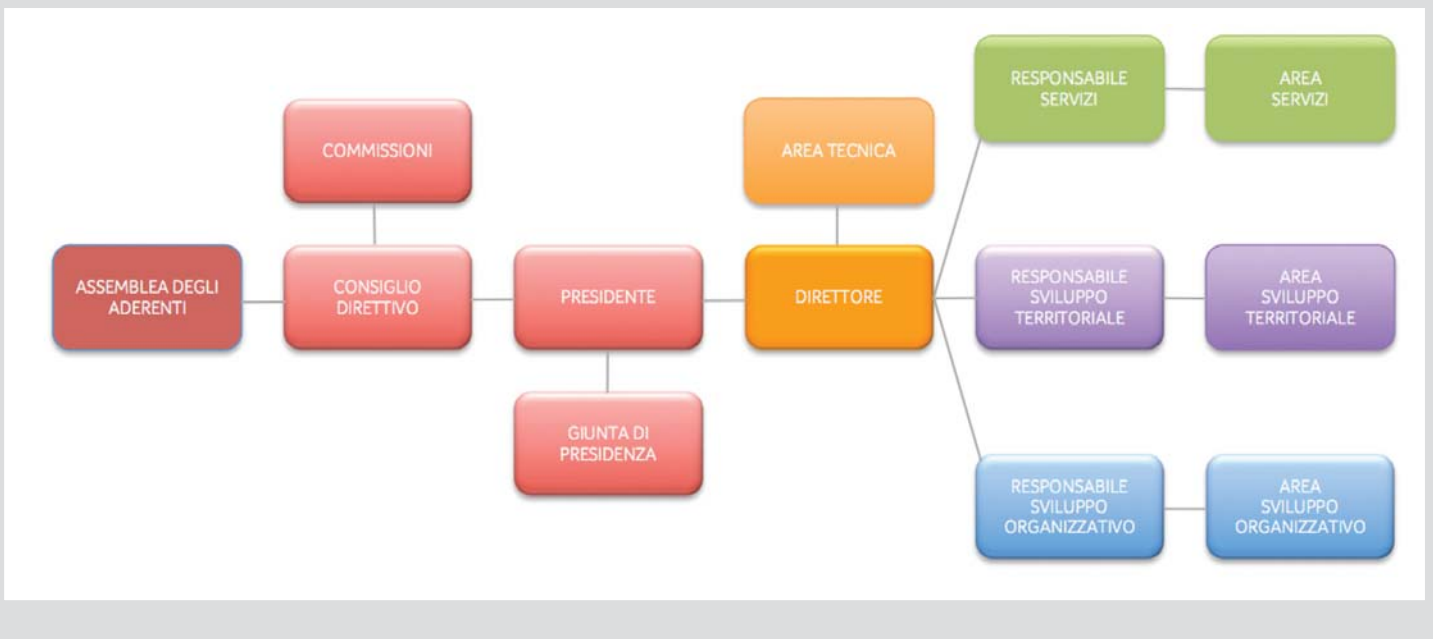
## Buone Notizie si rinnova: dal Volontariato alla Città

Le vicende quotidiane di tutti noi, le biografie delle persone che ci circondano e le testimonianze che provengono dalla cronaca cittadina, ci dicono come ormai il Volontariato sia una esperienza centrale nella tutela e nella definizione della vita sociale dei cittadini. In virtù di questa considerazione, l'Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato della provincia di Bergamo ritiene oggi strategico operare affinché la cittadinanza intera percepisca quanto i temi del volontariato siano temi di interesse collettivo e che la interpellano direttamente: si avverte così il bisogno di raggiungere in modo più ampio la nostra comunità e di promuovere uno spazio dove volontariato e cittadinanza possano incontrarsi, raccontarsi e condividere esperienze, un luogo che ci sembra oggi non abbia ancora trovato la propria collocazione. Le pagine di *Buone Notizie dal Volontariato*, il periodico che accompagna la storia di CSV fin dall'avvio delle sue attività, e che con questa edizione raggiunge le 78 uscite, sembrano però inadeguate, troppo settoriali e connotate per poter assolvere ad una funzione tanto delicata quanto prioritaria.

Dalla collaborazione con *L'Eco di Bergamo* pertanto, a partire dal 6 dicembre 2014, nasce *Volontariato*. Le buone notizie, una pagina settimanale curata da CSV, in uscita ogni sabato, che andrà a colmare quello spazio, finora non presidiato dai canali di comunicazione istituzionali della nostra città, nel quale dare voce e visibilità alla capacità del Volontariato di essere al servizio della comunità bergamasca, offrendo al contempo spunti e riflessioni anche a tutti quei cittadini che non hanno ancora avuto l'opportunità di entrarvi in contatto. I contenuti della pagina settimanale dovranno da un lato dare alle organizzazioni del Terzo Settore uno spazio informativo autorevole e competente, nel quale trovare indicazioni utili per le proprie attività; e dall'altro individuare storie, esperienze, racconti che siano di interesse comune, che coinvolgano la cittadinanza e suscitino interesse. Per il successo di questo nuovo progetto editoriale sarà però fondamentale che i volontari e le associazioni contribuiscano ad arricchire gli argomenti e i temi trattati, inviando CSV le iniziative, i progetti e le esperienze che più siano in grado di parlare a tutti i cittadini, offrendo uno scenario curioso, stimolante e inedito del Volontariato e della Solidarietà bergamaschi. Il nostro periodo *Buone Notizie dal Volontariato* non andrà però in pensione: resterà come foglio semestrale elettronico e ospiterà le informazioni istituzionali relative all'Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato e al suo rapporto con i soci e gli stakeholder di sistema, così come accade già in questo primo numero della nuova veste editoriale.

\*Direttore CSV Bergamo

# ORGANIGRAMMA AL 31 OTTOBRE



tecipato;

\* stabilire, sviluppare e mantenere relazioni.

Nel corso del 2015 si intende organizzare un momento pubblico di discussione su questo tema, aperto alle associazioni e agli operatori del territorio, per dare visibilità al percorso realizzato e per aprire un dibattito sul tema delle competenze nel Volontariato.

## Strategie e sinergie

### Mutamenti significativi nelle linee strategiche e nelle attività del CSV

Il Piano delle Attività 2015 dell'Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato della provincia di Bergamo trova il suo fondamento in un percorso avviato nell'autunno del 2013 dal Consiglio Direttivo e dallo staff e allargato, in alcuni passaggi, ad alcuni interlocutori strategici per il mondo del volontariato bergamasco.

Tale percorso, che fin dalle sue premesse ha posto in evidenza il ruolo del Consiglio Direttivo quale presidio degli interessi collettivi del volontariato e delle comunità che lo esprimono, si è posto come obiettivo l'esplicitazione delle questioni prioritarie che investono oggi CSV Bergamo, dentro una fase storica attraversata da profondi cambiamenti del contesto e dei bisogni delle persone e delle organizzazioni.

Questo lavoro di ricerca e ascolto attuato da CSV Bergamo ha evidenziato, fra gli altri, alcuni temi che appaiono particolarmente rilevanti:

- \* la profonda e per certi versi inedita diversificazione delle forme attraverso le quali si esprimono oggi il volontariato e la solidarietà;
- \* le nuove domande che interrogano le organizzazioni di volontariato;
- \* la fragilità e la frammentazione di queste ultime, che sembra a tutti gli effetti un fattore strutturale e costitutivo;
- \* il tema delle risorse, umane e finanziarie, come

nodo sempre più critico per il futuro delle organizzazioni;

\* la necessità per le organizzazioni di volontariato di rimettere al centro della propria azione e del proprio pensiero la capacità di intercettare e valorizzare la disponibilità di partecipazione dei cittadini;

\* la centralità sempre crescente, nel lavoro di CSV Bergamo, di chi si occupa di bene comune;

\* la necessità per CSV Bergamo di aiutare le organizzazioni ad interpretare i bisogni delle loro comunità e a costruire risposte adeguate.

È attraverso questi elementi che, in estrema sintesi, oggi sembra necessario declinare il tema del ruolo e della sostenibilità di CSV Bergamo, il valore e il senso della cui azione è dato più dalla pertinenza e dall'attualità delle sue scelte strategiche (sostenibilità sociale, culturale, organizzativa) che dalla sussistenza delle risorse per gestirle (sostenibilità economica).

In questo senso, tema strategico sembra essere quello della ricomposizione della frammentazione del volontariato e della promozione di corresponsabilità e connessioni fra volontariato e altri soggetti che agiscono nel territorio in vista della crescita del welfare locale. Per CSV Bergamo oggi questa prospettiva, che supera, pur senza abbandonarla, quella più tradizionale della mera tutela delle organizzazioni di volontariato, sembra quindi trovare radicamento dentro i cambiamenti dello scenario sociale e del volontariato stesso. In tal modo il mandato tradizionale di Centro di Servizi al Volontariato (qualificare e sostenere le forme organizzate di volontariato) entra in dialogo con il mandato sociale che arriva dal contesto e dai territori e che implica l'assunzione di funzioni di regolazione sociale complesse, fondamentali in primo luogo proprio per le stesse organizzazioni di volontariato, ri-

spetto alla loro capacità di relazionarsi agli altri soggetti per la costruzione di nuove forme di cittadinanza.

Nell'entrare in contatto con il contesto nel quale è collocato, soprattutto grazie al lavoro di territorio esponenzialmente cresciuto dal 2007 in poi, CSV Bergamo ha incontrato domande e soggetti inediti che ne hanno condizionato l'interpretazione del mandato istituzionale: tale processo evolutivo ha prodotto la diversificazione dei "mestieri" del Centro Servizi, ovvero il definirsi di prodotti e di competenze diverse in risposta a domande e bisogni differenti, così come già recepito nel precedente Progetto Biennale 2013/2014. Oggi infatti CSV Bergamo è sollecitato direttamente da:

- \* domande di realtà organizzate che richiedono assistenza su bisogni di tipo soggettivo, cui si risponde attraverso servizi di consulenza di tipo routinario (consulenza, formazione a catalogo) e con l'utilizzo di competenze in ordine alla capacità di lettura delle domande, costruzione e gestione di interventi formativi, erogazione di azioni consulenziali;
- \* domande di piccole organizzazioni, formali o informali, non esclusivamente di volontariato, che richiedono aiuto nel qualificare la propria presenza e il proprio ruolo nelle loro comunità locali e nel costruire relazioni e connessioni più significative, cui si risponde con i servizi di sviluppo territoriale (es. feste del volontariato, coprogettazioni, reti territoriali, reti di prossimità) e mediante l'utilizzo di competenze relazionali, di lettura delle domande, coprogettazione, accompagnamento alla definizione di ipotesi e alla realizzazione di interventi;
- \* domande di grandi organizzazioni che richiedono un affiancamento nel ripensare la propria identità e il senso del proprio agire in

relazione al cambiamento del contesto socio economico in cui operano, cui si risponde con servizi di sviluppo organizzativo e con l'impiego di competenze in ordine alla lettura delle domande, all'analisi organizzativa, all'accompagnamento alla progettazione e all'apprendimento, alla realizzazione di ricerche sociali;

\* domande di singoli individui che richiedono spazi di partecipazione sociale e di realizzazione individuale, cui si risponde con servizi di orientamento e con l'utilizzo di competenze di lettura delle domande, valutazione delle competenze, gestione di colloqui di orientamento.

A queste domande si sommano poi quelle che attraversano i territori e le istituzioni con cui CSV Bergamo si relaziona, che chiedono che esso assuma in modo strutturale una funzione di ricomposizione e accompagnamento al volontariato, affinché sappia intraprendere con altri soggetti processi generativi e progettualità innovative; agisca un ruolo di mediazione, facilitazione nella relazione fra volontariato e soggetti istituzionali; garantisca l'avvio di processi sociali evoluti, mettendo in campo competenze metodologiche e risorse accanto a visioni politiche e strategiche.

Tale funzione di ricomposizione sociale e territoriale auspicata per CSV Bergamo non era altresì necessaria in una fase in cui i compiti e le competenze dei diversi soggetti locali erano chiari e in cui le istituzioni tutelavano gli interessi collettivi e i beni comuni; diversamente, in una fase di crisi di identità e di ruoli, con molti soggetti che cercano di ridefinirsi in relazione agli altri, la funzione di ritessitura e di ricomposizione di singole identità che si richiede a CSV Bergamo sembra prioritaria, anche in conseguenza della perdita del ruolo terzo basato sulla fiducia e storicamente incarnato dalle istituzioni. Il Centro riesce, invece, a farsi carico delle piccole come delle grandi organizzazioni, di interessi e di domande diversi, grazie al patrimonio di relazioni, di fiducia e di competenze che si è costruito nel tempo.

Si tratta di un mestiere raro ma prezioso, che però richiede oggi una riorganizzazione delle risorse disponibili: in prospettiva sembrano servire maggiormente risorse di competenza progettuale, di conoscenza e di fiducia per gestire processi in modo autorevole piuttosto che risorse economiche per acquistare servizi. Così come appare fondamentale che CSV Bergamo, nell'esercizio di una funzione di accompagnamento di singole organizzazioni, di nuove realtà e di territori rispetto alla possibilità di sviluppare progettualità sociali in modo competente e professionale, sappia progettare con flessibilità i propri interventi, lasciando spazio dentro le programmazioni all'apprendimento che si sviluppa all'interno dei processi trasformativi che riguardano il Centro stesso.

A partire da queste riflessioni, il Consiglio Direttivo

ha lavorato per ridefinire i prodotti strategici di CSV Bergamo, valutandone le implicazioni in termini di sostenibilità (sociale, culturale, organizzativa, economica) e assumendo come nodali questioni quali l'equità dell'accesso ai servizi, la prossimità (anche territoriale) dei servizi, l'integrazione di azioni e interventi caratterizzati da livelli di competenza e complessità differenti. Se infatti, in termini generali, la sostenibilità implica la capacità di una organizzazione di durare nel tempo e di assumere un senso del limite e un equilibrio adeguato fra le sue parti, allora diventa necessario un accordo intorno alle priorità e alle scelte che l'Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato della provincia di Bergamo deve darsi di fronte alle domande che il contesto produce: costruirsi una bussola significa poter assumere orientamenti per rispondere alle domande sociali in modo sostenibile.

Questo non significa abbandonare i servizi e le funzioni tradizionali, ma assumere alcune priorità strategiche per allestire progettualità e investimenti ad essi trasversali.

Alla luce del percorso realizzato nel corso del 2014, vengono pertanto identificate due aree di intervento prioritarie, in riferimento alle quali saranno collocate le attività 2015 descritte nel presente Piano:

**a. Il sostegno alla capacità delle organizzazioni di volontariato di stare in relazione con i problemi, in continua e rapida trasformazione, delle persone e dei territori; e di intraprendere esse stesse processi evolutivi.**

È una questione che interroga direttamente le organizzazioni di volontariato e che implica la necessità di aiutarle a riconoscere innanzitutto l'urgenza di avviare processi di ri-costruzione e riletture dei problemi e delle questioni sui quali esse basano la propria mission istituzionale (azioni di sensibilizzazione, seminari); e di costruire proposte di accompagnamento e di consulenza più specifiche (accompagnamento al ruolo, alla progettazione, alla ricerca, al coaching, ai quadri del volontariato, ai giovani volontari...). In particolare, oggetti di quest'area di priorità sembrano essere soprattutto il cambiamento generazionale nella capacità di assumersi responsabilità dentro le organizzazioni; e la possibilità delle organizzazioni di darsi una nuova e sensata identità all'interno delle trasformazioni del contesto in cui operano. In questo senso, occorre aiutare le organizzazioni a riflettere attorno a due aspetti: come si collocano e agiscono nel territorio; e come consentono alle persone che incontrano di sviluppare appartenenze e proporre cambiamenti nelle organizzazioni stesse, nella consapevolezza che appartenenza e identificazione comportano sempre attraverso una fase di decostruzione e di ricostruzione di assetti diversi.

Accanto e in modo trasversale alle attività tradizionali, quest'area di priorità potrà essere per-

seguita in particolare attraverso:

- \* percorsi di accompagnamento al cambiamento organizzativo;
- \* formazione alla leadership generativa, in grado di ricongiungere ai valori fondativi e non autoreferenziali;
- \* promozione e attivazione di forme di coinvolgimento e partecipazione parziali dei volontari alle attività delle organizzazioni, che consentano la connessione tra un quadro più generale e disponibilità limitate e frammentate delle persone.

**b. La costruzione di opportunità di agire forme di prossimità e socialità per gli individui e di promuovere transizioni da forme di impegno personale e soggettivo a forme di impegno sociale e collettivo, valorizzando il ruolo delle organizzazioni di volontariato quali incubatrici di cittadinanza.**

È una questione che interroga principalmente le persone e le comunità e che implica la possibilità di sostenere gli individui a intraprendere percorsi che siano significativi per sé ma anche per i propri contesti di vita: si tratta di sostenere culturalmente la necessità di prendersi cura degli altri e di sviluppare solidarietà sociale, soprattutto con il progressivo arretramento del welfare state. Per una realtà come il Centro Servizi, che nasce come risposta auto organizzata del volontariato, ciò comporta assumere il fatto che le disponibilità all'impegno sociale non si collocano più solo dentro le organizzazioni di volontariato, mentre aumentano le domande dei singoli e dei piccoli gruppi informali.

Accanto e in modo trasversale alle attività tradizionali, quest'area di priorità potrà essere perseguita in particolare attraverso:

- \* azioni di emersione e supporto alle reti di prossimità, intese come gruppabilità (formali o organizzate) in grado di soddisfare esigenze individuale e di aprirsi al contempo a bisogni sociali;
- \* sostegno alla generatività sociale delle reti inedite (famiglie risorsa, rapporto fra cooperazione e volontariato, rapporto fra profit e non profit);
- \* progetti giovani e orientamento al volontariato, con particolare attenzione al tema della valorizzazione delle competenze maturate nelle esperienze di volontariato.

Queste due aree di priorità rappresentano una sorta di matrice nella quale viene collocato il Piano Attività 2015 successivamente descritto, che viene presentato e articolato secondo le Linee Guida approvate dal Comitato di Gestione: in questo modo, all'interno del Piano sono descritte le attività tradizionali e consolidate del Centro Servizi, ma al tempo stesso ricevono maggiore comprensibilità e visibilità alcune azioni finora marginali e/o praticate in via sperimentale; e viene offerta una nuova chiave di lettura culturale alla progettualità dell'Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato della provincia di Bergamo.



## Il sistema regionale

CSV Bergamo partecipa al sistema regionale CSVnet Lombardia attraverso le seguenti modalità:

- \* destina una percentuale della quota, pari al 3%, alle attività del Coordinamento regionale, dettagliate nel Programma 2015 di CSVnet Lombardia, consentendo così: il funzionamento degli organi di governo regionale; l'ideazione, la realizzazione e il coordinamento di iniziative e attività di livello regionale, tramite l'azione del Gruppo operativo del Coordinamento; lo scambio, l'armonizzazione e lo sviluppo delle attività dei diversi CSV, tramite l'azione del Comitato Tecnico, e, in aree specifiche di intervento, dei referenti regionali; la sostenibilità dei servizi regionali di supporto ai CSV;
- \* mette a disposizione l'esperienza e la competenza di Pamela Arioli, amministrativa, per garantire il supporto e la supervisione alla gestione amministrativa e alla rendicontazione per CSVnet Lombardia e per i CSV di Lecco e Sondrio;
- \* mette a disposizione l'esperienza e la competenza di Alessandro Seminati, responsabile area Sviluppo Organizzativo, per la partecipazione al Gruppo operativo del Coordinamento e per garantire, per conto di CSVnet Lombardia, la supervisione del Bando Volontariato e il supporto alle attività di progettazione sociale dei CSV lombardi.

L'obiettivo della riorganizzazione del sistema regionale lombardo dei CSV, frutto di un lavoro avviato dalla fine del 2013, vedrà entro maggio 2015 la realizzazione di 4 laboratori territoriali paralleli e coordinati tra loro. Attraverso la riflessione e il confronto per comprendere come sta cambiando la società, il volontariato, l'impegno della cittadinanza attiva, l'identità e il ruolo dei CSV e il quadro normativo, si valuteranno e predisporranno strumenti, progetti e schemi di riferimento omogenei per ridisegnare il modello organizzativo e la presenza territoriale dei CSV, nell'ottica di valorizzare il patrimonio di esperienza e relazioni costruite sui territori, di ritrarre i criteri di efficacia ed efficienza, di salvaguardare competenze e professionalità. L'esito atteso dei laboratori è la definizione di una nuova forma organizzativa dei CSV lombardi in ragione di un'attualizzazione della loro funzione sociale.

I Laboratori, ai quali parteciperanno tutti i CSV con almeno il Presidente e il Direttore, costituiscono pertanto una parte condivisa della programmazione di tutti i 12 CSV lombardi.

Il percorso laboratoriale vedrà l'accompagnamento dello Studio APS e la presenza, in momenti di ricomposizione plenaria, della dirigenza di CSVnet, nella consapevolezza che la volontà e l'impegno comune per la revisione del sistema lombardo debba muoversi e svilupparsi in piena coerenza e connessione con i processi e le trattative nazionali, sia nelle tempistiche che nelle scelte da operare.

Il nuovo disegno strutturale che emergerà ver-



@matteozanardi

rà recepito dalla Conferenza dei Presidenti. Infine, all'interno dei cambiamenti della strategia comunicativa di CSV Bergamo intrapresi attraverso il Piano Integrativo 2014, al logo tradizionale di CSV Bergamo, leggermente modificato, è stato affiancato, per tutte le comunicazioni istituzionali, il logo di CSVnet Lombardia.

### 1. Attività tipica di CSV

Come già anticipato, le diverse funzioni e attività di CSV Bergamo vengono svolte attraverso tre aree operative, che utilizzano in forma complessa e integrata gli strumenti che afferiscono alle aree descritte nel presente Piano.

#### Area Sviluppo Territoriale

Attraverso l'Area Sviluppo Territoriale, CSV Bergamo realizza interventi finalizzati a migliorare le condizioni di contesto all'interno delle quali le organizzazioni si trovano ad operare, qualificandone così la possibilità di intervento e perseguimento della *mission* associativa e il riconoscimento (di valore, di competenze, di coesione sociale) attribuito loro dal territorio.

Si tratta di azioni condotte da operatori di territorio, che agiscono in una logica proattiva sollecitando le associazioni, gli enti e le agenzie locali a costruire interventi partecipati e coprogettati con il duplice scopo di realizzare prodotti specifici (eventi, progetti, ricerche, ...) e allo stesso tempo di sviluppare forme di riconoscimento reciproco, corresponsabilità e collaborazione più evolute.

Inoltre l'Area Sviluppo Territoriale persegue finalità di promozione del volontariato, con lo scopo di diffondere la cultura e i valori del volontariato verso l'intera comunità ed in particolare nei confronti delle nuove generazioni; di sostenere la capacità delle organizzazioni di promuoversi e comunicarsi; di offrire ai cittadini l'opportunità di conoscere il mondo del volontariato e della solidarietà, anche sperimentando per-

corsi di partecipazione e corresponsabilità.

#### Le principali funzioni dell'Area:

\* **Avvio, manutenzione e promozione delle reti territoriali;** attraverso questa funzione l'Area intende favorire la creazione delle condizioni che consentono l'avvio di una rete: condivisione di obiettivi comuni, analisi del contesto locale, formalizzazione, ecc. Lavora per sostenere la riconoscibilità e legittimazione della rete all'interno del contesto territoriale in cui opera, supportandone la capacità di perseguire la propria *mission* in riferimento sia alle aspettative delle organizzazioni che ne fanno parte, sia alle istanze provenienti dal contesto di riferimento.

\* **Promozione dell'incontro fra giovani e volontariato;** attraverso questa funzione l'Area realizza i Progetti Giovani, iniziative costruite in collaborazione con le scuole dei diversi ordini e gradi e le agenzie educative del territorio per far crescere la consapevolezza dei ragazzi e la loro capacità di scelta tramite percorsi di sensibilizzazione, orientamento, formazione all'impegno. Promuove inoltre processi di partecipazione dei giovani alla vita sociale del proprio territorio: sostiene le associazioni di volontariato nella loro funzione educativa verso le nuove generazioni; garantisce ai ragazzi la possibilità di scoprire spazi di protagonismo e di appartenenza alla propria comunità.

\* **Promozione della cultura del volontariato;** attraverso questa funzione l'Area si propone di diffondere conoscenza attorno al mondo del volontariato e delle tematiche che lo interessano e di cui si occupa. Si avviano e supportano feste del volontariato territoriali, occasioni di testimonianza dei valori e delle azioni promosse dalle associazioni. Vengono progettati e realizzati convegni, seminari e giornate di studio che consentono di avviare riflessioni fra gruppi di associazioni e, in generale, al-

l'interno della comunità. Si individuano aree di ricerca e approfondimento con le principali Università e centri di studio del territorio. All'Area afferiscono anche i servizi resi attraverso la Biblioteca del Volontario.

\* **Sostegno della capacità del volontariato di interagire con altri soggetti del territorio;** attraverso questa funzione l'Area esercita un ruolo proattivo verso il volontariato e, in generale, verso il tessuto territoriale complessivo per stare in modo più consapevole nel cambiamento, immaginare nuove connessioni. Sollecita le organizzazioni affinché il volontariato svolga un ruolo determinante nella creazione della coesione sociale di un territorio. Sostiene le organizzazioni nella progettazione di processi e interventi in grado di favorire il superamento di frammentazioni e autoreferenzialità; lo sviluppo di connessioni e conoscenza reciproca; il potenziamento della capacità di leggere i bisogni; il consolidamento dell'attitudine a costruire convergenze e azioni integrate per il benessere e la coesione del contesto che si abita.

\* **Promozione di nuove forme di volontariato e partecipazione;** attraverso questa funzione l'Area sostiene azioni sperimentali finalizzate a promuovere e valorizzare esperienze di attivazione dei cittadini per la propria comunità vissute nella quotidianità. Intende mantenere aperti spazi di confronto e dialogo fra queste forme di sperimentazione e il volontariato "tradizionale"; offrire alle organizzazioni di volontariato occasioni di attualizzazione di concetti come implicazione, cittadinanza attiva, prossimità.

\* **Sostegno alla rappresentanza e partecipazione del volontariato;** attraverso questa funzione l'area promuove azioni finalizzate al potenziamento delle capacità delle organizzazioni, di partecipazione e rappresentanza dentro le dinamiche di programmazione e gestione delle politiche sociali dell'Ambito di appartenenza.

### Area Sviluppo Organizzativo

Attraverso l'Area Sviluppo Organizzativo, CSV Bergamo intende sviluppare la capacità progettuale delle associazioni, per facilitarne la ristrutturazione interna e l'apertura di un dialogo con le altre realtà organizzative presenti e gli enti territoriali. In questo modo è possibile attivare processi di reale programmazione sociale che includano sia uno sviluppo delle capacità di pianificazione delle proprie attività, sia uno sviluppo delle opportunità di relazioni virtuose tese al confronto e all'accrescimento di sinergie. L'articolazione dei percorsi segue indicativamente le seguenti fasi: analisi di contesto dell'organizzazione (mappatura risorse e strumenti); lettura dei bisogni e pianificazione degli obiettivi strategici; consulenza formativa mirata per l'applicazione di nozioni e strumenti direttamente sul campo; verifica e valutazione degli obiettivi.

Il metodo di lavoro utilizzato in questi interventi si configura come *capacity building* e *capacity development*, intese come capacità di potenziare le abilità di sviluppo di un ente, e dei suoi volontari, rafforzando elementi sociali, culturali, strumentali anche di tipo auto-adattivo, costruendo processi volti alla creazione di funzioni/ruoli per risolvere problemi e porre e raggiungere obiettivi in maniera organizzata e sostenibile.

### Le principali funzioni dell'Area:

\* **Raccolta fondi;** attraverso questa funzione l'Area individua, tramite attività di consulenza, della corretta/migliore forma di raccolta fondi a sostegno dei progetti delle associazioni. Le forme più comuni sono i bandi, le lotterie, i concorsi, i finanziamenti a fondo perduto, le campagne promozionali, gli eventi, ecc. La consulenza offre suggerimenti circa l'individuazione della strategia di fund raising più adeguata e dei soggetti al cui rivolgersi oltre a un'analisi di fattibilità/coerenza delle idee progettuali proposte dagli enti. Possono essere sviluppate azioni ad hoc di sostegno alla promozione, comunicazione e marketing delle campagne di raccolta fondi oltre al sostegno alla rendicontazione e gestione fiscale.

\* **Ricerca sociale;** attraverso questa funzione l'Area sviluppa, in fasi successive, azioni che aiutano le associazioni ad approfondire i temi oggetto della ricerca ed a monitorare in itinere l'evoluzione; scopo di queste azioni, oltre alla conoscenza, è l'uso dei risultati. La ricerca sociale è spesso ricerca-azione con finalità di tipo partecipativo, in quanto produce conoscenze sia di tipo culturale che gestionale: essa può quindi diventare l'innescò di processi di cambiamento per l'organizzazione, coinvolgendo eventualmente anche altre funzioni di CSV.

\* **Progettazione di servizi, azioni e progetti;** attraverso questa funzione, che può integrarsi a quella di raccolta fondi, l'Area realizza azioni di sostegno e accompagnamento alla progettazione favorendo un'ottica di co-progettazione, intesa come lavoro svolto con l'associazione o più associazioni. Tale funzione si realizza sia nell'ambito di una consulenza su idee progettuali.

\* **Sviluppo di competenze;** attraverso questa funzione l'Area promuove la capacità dei volontari di interpretare al meglio la mission associativa e il proprio ruolo nei servizi offerti, nonché la capacità dell'organizzazione di durare nel tempo. Il sistema di sviluppo delle competenze intende soprattutto assicurare che le competenze acquisite rispondano alle aspettative associative e del territorio. In particolare questa funzione comprende le seguenti attività: lo sviluppo delle competenze individuali; lo sviluppo di ruoli e funzioni; lo sviluppo delle competenze degli organismi; la produzione di strumenti e materiali ad hoc.

### Area Servizi

Attraverso l'Area Servizi, CSV Bergamo si occupa di rispondere ai quesiti e alla fornitura di strumenti base per la gestione delle organizzazioni, predisponendo ed erogando interventi consulenziali, formativi e di orientamento ad associazioni e cittadini che portano a CSV una domanda già definita, in ordine a questioni quali: la necessità di occuparsi della cura e della manutenzione amministrativa e burocratica delle associazioni; il bisogno di accedere ad opportunità formative che sviluppino le competenze, in particolare modo di tipo gestionale e relazionale, dei volontari; la richiesta di accompagnamento in azioni di people e fund raising; la disponibilità ad intraprendere azioni di volontariato.

Nell'espletamento di tali attività, CSV adotta un approccio eminentemente erogativo, di problem solving, i cui tratti essenziali sono la capacità di analizzare la domanda posta, la congruenza e la competenza della risposta fornita, la tempistica e la fruibilità del servizio. Si tratta dell'Area che gestisce i servizi tradizionali e maggiormente visibili di CSV Bergamo e che intercetta il più alto numero di associazioni.

### Le principali funzioni dell'Area:

\* **Orientamento e ricerca volontari;** attraverso questa funzione l'Area facilita e supporta l'incontro tra domanda e offerta di volontariato, attraverso colloqui orientativi e corsi di formazione per aspiranti volontari; e la pubblicazione on line di una bacheca per raccogliere le opportunità di impegno. L'Area garantisce anche interventi consulenziali alle associazioni per la predisposizione e la promozione di spazi esperienziali per aspiranti volontari.

\* **Messa a disposizione di supporti tecnico/logistici;** attraverso questa funzione l'Area mette a disposizione delle organizzazioni di volontariato beni e attrezzature per lo svolgimento delle proprie attività. Il servizio consiste in: prestito attrezzature; utilizzo sala riunioni e sala corsi attrezzata presso la sede provinciale; stampa e fotocopie.

\* **Predisposizione offerta formativa;** attraverso questa funzione l'Area, a partire dall'ipotesi che la qualità dell'azione volontaria derivi anche dalla preparazione di chi la svolge, rende disponibile ai volontari e alle associazioni un catalogo di seminari e corsi di formazione su diverse tematiche: percorsi in ambito relazionale, tecnico, gestionale. Inoltre nel "Libretto" pubblicato annualmente confluiscono gli interventi formativi predisposti dalle stesse associazioni per i propri volontari, nell'aspirazione di fare dell'offerta formativa l'offerta formativa del volontariato bergamasco.

\* **Erogazione di consulenze sulla gestione delle associazioni;** attraverso questa funzione l'Area offre ai volontari, attraverso consulenti interni e professionisti esterni a CSV Bergamo, un supporto professionale su quesiti specifici negli ambiti amministrativo, gestionale, fiscale/contabile, notarile, assicurativo,

PROVENTI - ENTRATE	€ 680.653,18	€ 683.176,00
Da contributi Fondo Speciale per il Volontariato	€ 602.973,18	€ 605.676,00
Da contributi su progetti	€ 62.000,00	€ 49.000,00
Da contratti con enti pubblici	€ 7.500,00	€ 16.500,00
Da soci e associati	€ 3.180,00	-
Da non soci	€ 4.000,00	€ 11.000,00
Proventi finanziari e patrimoniali	€ 1.000,00	€ 1.000,00

ONERI - USCITE	€ 680.653,18	€ 683.176,00
Consulenza ed assistenza	€ 40.400,00	€ 41.749,00
Formazione	€ 44.200,00	€ 41.900,00
Informazione e comunicazione	€ 40.400,00	€ 42.500,00
Ricerca e documentazione	€ 29.275,00	€ 28.500,00
Supporto logistico	€ 1.000,00	€ 1.000,00
Progettazione sociale e animazione territoriale	€ 163.754,88	€ 144.500,00
Promozione del volontariato	€ 147.000,00	€ 139.650,00
Oneri di funzionamento sportelli operativi	-	€ 1.500,00
Altre attività dell'Ente Gestore	€ 28.695,11	€ 73.500,00
Oneri finanziari e patrimoniali	€ 500,00	€ 1.000,00
Oneri di supporto generale	€ 185.428,19	€ 167.377,00

giuslavoristico, privacy, comunicazione, sicurezza sul lavoro, progettuale, fund raising.

## Attività 2015

Di seguito vengono analiticamente descritte le attività previste per l'anno 2015.

### 1.1 Promozione del Volontariato

Le attività di Promozione del Volontariato rappresentano una delle attività principali di CSV Bergamo, in quanto risulta il tema del ricambio generazionale e della visibilizzazione delle proprie attività risultano costantemente fra i bisogni maggiormente espressi dalle Organizzazioni di Volontariato. Si intende lavorare sostanzialmente in 4 direzioni:

- \* la promozione del volontariato giovanile, attraverso un approccio che richiede alle OdV di diventare palestre di cittadinanza e incubatrici valoriali, ovvero luoghi dove le nuove generazioni possano acquisire esempi e competenze che orientino positivamente la loro crescita; e che mira alla responsabilizzazione delle agenzie educative nell'organizzazione di occasioni di incontro col volontariato, riservando per CSV Bergamo una funzione di consulenza e accompagnamento;
- \* la promozione del volontariato adulto, sia fornendo servizi di orientamento mirati per aspiranti volontari, sia costruendo opportunità di matching fra organizzazioni e adulti, anche sperimentando percorsi innovativi, quali la questione della giustizia riparativa, e ga-

rantendo servizi di accompagnamento alla valorizzazione delle risorse umane per le associazioni;

- \* la promozione della cultura del volontariato, che si realizza con l'organizzazione di azioni finalizzate a dare visibilità alle attività del volontariato; di eventi e occasioni di approfondimento culturale a partire dalle istanze tipiche del mondo del volontariato; di progetti in collaborazione con altri enti del terzo settore e con soggetti for profit, tematizzare il valore del volontariato anche al di fuori dei contesti ad esso più tipici;
  - \* la promozione delle nuove forme di volontariato, che si struttura sia in interventi esplorativi e sperimentali finalizzati ad avvicinare il volontariato organizzato tradizionale a forme innovative e non convenzionali di partecipazione e cittadinanza; sia in azioni di supporto alle cosiddette "reti di prossimità", intese come l'insieme di quei reticoli amicali, reti di scambio, comportamenti associativi, relazioni fiduciarie interpersonali e istituzionali che oggi concorrono a costruire il capitale sociale delle nostre comunità.
- Per le attività di Promozione sono previste specifiche azioni di monitoraggio e valutazione, in capo al Responsabile d'Area con la collaborazione di consulenti esterni. Infine si segnala che, attingendo a risorse FSV accantonate negli anni precedenti, in conformità a quanto previsto dall'accordo sottoscritto da CSVnet, ACRI e Consulta Co.Ge. il 16 ottobre

2013, verrà realizzato per l'anno 2015 un progetto speciale relativo a EXPO 2015, come oltre descritto.

### Progetti/Attività

- \* Progetti giovani
- \* Sportello Scuola e Volontariato
- \* Servizio di orientamento al volontariato
- \* Feste ed eventi di promozione
- \* Bergamo Solidale
- \* Altre attività di Promozione
- \* Promozione delle Reti di Prossimità
- \* Progetto integrativo: EXPO 2015

### 1.1 Consulenza ed Assistenza

L'attività di Consulenza ed Assistenza rappresenta una delle azioni tipiche di CSV Bergamo e si concretizza attraverso la messa a disposizione alle OdV di consulenze specializzate e professionali sulle diverse tematiche che riguardano la gestione "formale" dell'organizzazione.

La logica adottata è quella del *problem solving*, con l'intervento di consulenti interni al Centro e di specialisti esterni.

Inoltre, in via sperimentale, si intendono avviare alcune azioni esplorative a livello territoriale finalizzate ad individuare possibili partner locali per l'erogazione di servizi di consulenza di base, agendo in una logica di responsabilizzazione e di sussidiarietà dentro i territori e riservando per CSV Bergamo una funzione di presidio, di garanzia e di supervisione, oltre ovviamente che di erogazione dei servizi di consulenza specialistici.



Per le attività di Consulenza e Assistenza sono previste specifiche azioni di monitoraggio e valutazione, in capo al Responsabile d'Area.

#### Progetti/Attività

- \* Consulenza su specifiche aree tematiche

### 1.2 Formazione

Il bisogno di formazione, connesso alla necessità di innalzare il livello di competenza dei volontari, tanto rispetto alla capacità di gestire e vivere la propria organizzazione, quanto alla possibilità di qualificare la propria attività di volontariato, rappresenta da sempre una ineludibile area di intervento per CSV Bergamo.

In questi anni la modalità di progettare ed erogare i percorsi formativi si è però evoluta e diversificata e opera in modo strutturale e programmatico per innalzare il livello di coprogettazione di tali percorsi, in una logica di corresponsabilità e compartecipazione fra CSV e organizzazioni, che sono così sollecitate a farsi protagoniste attive dei propri bisogni formativi. Pertanto i percorsi formativi in programma saranno divisi in tre categorie:

- \* corsi standard, progettati, erogati e finanziati direttamente da CSV;
- \* corsi a richiesta, coprogettati e, in alcuni casi, cofinanziati a partire da sollecitazioni arrivate dalle organizzazioni;
- \* corsi territoriali, costruiti in forma partecipata con diversi attori territoriali, in relazione ai bisogni locali e con particolare attenzione al coinvolgimento di tutti gli interlocutori in ogni fase dell'intervento formativo.

Tale articolazione confluisce nel "Libretto Corsi" di CSV, ovvero il catalogo dell'offerta formativa del Centro che, in questi ultimi anni, si propone di essere sempre più il catalogo dell'offerta formativa "del" e "per" il volontariato bergamasco. Nel 2015, per la prima volta, il "Libretto Corsi" sarà relativo all'intero anno solare.

Inoltre si intende avviare, in via sperimentale, un'azione di accompagnamento ai docenti impegnati nelle attività formative che, a partire da un primo seminario interno realizzato nell'ottobre 2014, verranno sollecitati a valorizzare le capacità di apprendimento dei volontari anche nei contesti non formali, stimolando la possibilità di tramutare in sapere l'esperienza quotidiana. Questo approccio, sempre in via sperimentale, potrà preludere alla attivazione di "comunità di pratiche" da promuovere fra i corsisti, per consentire loro di continuare il confronto fra di loro e con il docente anche "fuori dall'aula".

Infine, in vista della progettazione del catalogo corsi 2016, si intende definire l'elenco delle competenze acquisibili tramite ogni percorso, offrendo così una chiave di lettura più "concreta" e comprensibile per i volontari che decidono di intraprendere un percorso formativo.

#### Progetti/Attività

- \* Corsi su Area Servizi
- \* Corsi territoriali

### 1.3 Informazione e Comunicazione

Il servizio di Informazione e comunicazione risponde al bisogno di tenere aggiornate le associazioni sulle diverse questioni che attengono la loro attività: nel fare ciò, secondo la logica di lavoro tipica di CSV Bergamo, si vogliono promuovere l'autonomia e le competenze delle associazioni stesse, lavorando al contempo sulla possibilità che il volontariato bergamasco diventi un argomento centrale nelle agende dei media locali.

Per questo, il servizio si articola sostanzialmente in tre direzioni:

- \* la diffusione di notizie attraverso media prodotti e gestiti da CSV Bergamo, con l'aspirazione che essi vengano percepiti e usati come canali di informazione non tanto di CSV quanto del volontariato bergamasco;
- \* la promozione delle attività delle associazioni, che vengono accompagnate anche a elaborare strategie e competenze autonome di comunicazione;
- \* la promozione delle attività specifiche del Centro, con lo scopo di implementare il livello di accessibilità e fruibilità dei servizi resi.

A partire dal 2015 verrà sospesa la pubblicazione dello storico periodico di CSV Bergamo, Buone Notizie dal Volontariato: è stato infatti raggiunto un accordo di collaborazione con la principale testata giornalistica locale, *L'Eco di Bergamo*, per l'inserimento di un inserto settimanale co-realizzato sui temi del volontariato. In questo modo sarà possibile raggiungere una parte molto più ampia della cittadinanza bergamasca (la tiratura media del quotidiano tocca le 50.000 copie), presso la quale promuovere i temi e i valori del volontariato; e di volontari, ai quali comunicare con maggiore tempestività le novità che li riguardano.

Infine, come esito del Progetto Integrativo 2014, la linea comunicativa di CSV Bergamo è stata completamente rivista. Resta valido l'obiettivo, sempre parte del Progetto Integrativo e in buona parte perseguito attraverso l'accordo con *L'Eco di Bergamo*, di garantire maggiore visibilità e forza reputazionale a CSV Bergamo in ordine ai temi che riguardano il volontariato e la solidarietà.

#### Progetti/Attività

- \* Servizi di informazione
- \* Servizi di comunicazione
- \* Comunicazione istituzionale di CSV

### 1.4 Ricerca e Documentazione

L'importanza di offrire ai contesti di riferimento del volontariato elementi di lettura e di analisi dei processi di cambiamento in atto, anche attraverso un forte collegamento con il mondo dell'università e della ricerca scientifica; e la convinzione che il mondo del volontariato rappresenti una potenziale risorsa culturale, educativa e formativa per l'intera cittadinanza, stanno alla base dell'investimento che anche per il 2015 CSV Bergamo intende fare nelle attività di Ricerca

e Documentazione.

In prospettiva, si intende lavorare per innalzare il livello di consapevolezza e di protagonismo delle organizzazioni di volontariato nella messa a punto e nella realizzazione di occasioni ed eventi culturali che, a partire dall'esperienza maturata dalle organizzazioni stesse, possano diventare opportunità di riflessione e confronto per l'intera cittadinanza.

In particolare verrà attivato, in collaborazione con l'Università degli Studi di Bergamo, un tirocinio di eccellenza per la promozione e realizzazione all'interno del contesto universitario di un ciclo di incontri e seminari per la promozione del volontariato, sia come impegno personale per gli studenti, sia come declinazione concreta delle discipline insegnate.

#### Progetti/Attività

- \* Percorsi di ricerca specifici
- \* Biblioteca
- \* Banca Dati

### 1.5 Progettazione sociale

La Progettazione sociale è, nell'approccio di CSV Bergamo, un processo finalizzato alla creazione di un confronto continuo tra ciò che si fa (azione) e ciò che si sa (teoria e conoscenza), in modo da poter indirizzare in modo più efficace i propri interventi verso gli obiettivi proposti: in tal senso il progetto diventa allora un importante strumento per realizzare i cambiamenti che le associazioni si prefiggono nella propria *mission* e per ipotizzare nuovi scenari.

Applicata allo specifico delle organizzazioni di volontariato, Progettazione sociale per CSV Bergamo significa uscire dalla logica dell'agire sulle emergenze, aiutando le associazioni a soffermarsi sulle proprie attività per orientare la propria azione nel tempo: in questo senso la progettazione diviene un'azione di sviluppo organizzativo, di definizione di strategie, di gestione dei processi, di cura delle relazioni tra i diversi attori coinvolti.

E significa sostenere la capacità delle associazioni di volontariato di lavorare nel sociale, dentro un territorio, acquisendo abilità di ideazione, finanziamento, gestione e valutazione di progetti più affinate e competenti.

Anche in relazione agli accordi regionali, CSV Bergamo promuove progettazione sociale in due modalità:

- \* sviluppando azioni di supporto per la partecipazione delle associazioni di volontariato ai Bandi regionali concertati dalla "Commissione regionale di coordinamento della progettazione sociale della Lombardia" e copromossi da Fondazione Cariplo, Co.Ge. e CSVnet Lombardia;
- \* rendendo disponibili servizi di accompagnamento allo sviluppo organizzativo di singole associazioni.

Questo capitolo rende conto delle attività e degli oneri riconducibili alla prima modalità, ovvero in relazione al Bando Volontariato 2014; le spe-

cifiche della seconda modalità sono descritte nel paragrafo "Animazione territoriale".

### Progetti/Attività

\* Accompagnamento Bando Volontariato 2014

#### 1.6 Animazione territoriale

CSV Bergamo agisce in ambito locale con una funzione di connessione fra organizzazioni di volontariato e di supporto alla capacità di queste stesse organizzazioni di evolvere e di svolgere in modo più incisivo la propria mission, anche attraverso la creazione di condizioni di contesto più favorevoli. Sempre di più, CSV Bergamo opera per stimolare i bisogni, progettare interventi e realizzare azioni a fianco delle OdV, offrendo strumenti e chiavi di lettura che siano in grado di far riflettere le associazioni sul proprio ruolo, identità e struttura. In questo modo CSV Bergamo intraprende la sfida di un volontariato più consapevole e capace di leggere e "stare" all'interno dei cambiamenti e delle sollecitazioni che emergono dai territori e dalle comunità, superando la logica della offerta di servizi di base e incentivando l'attività di co-progettazione. Si tratta di una funzione tipica di agenzia di sviluppo territoriale, che si articola attraverso interventi differenziati (sostegno e promozione delle reti locali e delle reti tematiche, sostegno alla partecipazione alle politiche territoriali e zonali, accompagnamento alla realizzazione di occasioni di visibilizzazione, di collaborazione e di incontro fra associazioni e enti locali), accomunate da un posizionamento di CSV in aiuto al territorio a rinominare le proprie questioni, tutelando una posizione di ricerca e di valorizzazione delle risorse volontarie all'interno di una prospettiva di welfare caratterizzato dalla complementarità fra logiche e soggetti differenti (maggiore reciprocità fra risorse del volontariato, della cooperazione, del privato e del pubblico). CSV Bergamo in questo modo si propone come soggetto di riferimento per il territorio per sviluppare miglioramento, a partire dalla centralità del mondo del volontariato.

Per le attività di Animazione Territoriale e di Sviluppo Organizzativo sono previste specifiche azioni di monitoraggio e valutazione, in capo ai Responsabili d'Area con la collaborazione di consulenti esterni.

### Progetti/Attività

- \* Feste ed eventi territoriali
- \* Promozione reti tematiche e consulte
- \* Promozione reti territoriali
- \* Accompagnamento Sviluppo Organizzativo

#### 1.7 Supporto logistico

CSV Bergamo presta attrezzature di vario genere e dispositivi informatici alle organizzazioni di volontariato per lo svolgimento delle loro attività, evitando così alle associazioni di sostenere ingenti per necessità occasionali. Il servizio viene reso senza personale dedicato.

### Progetti/Attività

- \* Supporto logistico



#### 2. Altre attività tipiche diversamente finanziate

Fermo restando la assoluta priorità e gratuità nello svolgimento delle attività rese in favore delle Organizzazioni di Volontariato, così come determinato dalla Legge 266/1991, attraverso proventi diversi dal Fondo Speciale per il Volontariato e derivanti da accordi di collaborazione e/o convenzioni con soggetti quali amministrazioni ed enti locali e altri soggetti del privato sociale, nel 2015 CSV Bergamo intende realizzare le seguenti attività, di cui si specificano la coerenza con le finalità statutarie dell'ente gestore di CSV (Associazione Centro Servizi Bottega del Volontariato della provincia di Bergamo) e la copertura finanziaria.

### Progetti/Attività

- \* Consulenza e formazione per Associazionismo
- \* Animazione territoriale e promozione del volontariato per soggetti del Terzo Settore
- \* Sviluppo Organizzativo per soggetti del Terzo Settore

#### 4. Oneri di supporto generale

L'Area Tecnica (segreteria ed amministrazione) svolge una funzione di supporto interno alle necessità logistiche e organizzative di CSV, oltre che di accoglienza e di primo filtro all'utenza.

Per poter garantire un alto livello della qualità dei servizi offerti e per stimolare la costruzione di nuovi percorsi e attività, CSV Bergamo intende continuare a investire sulla formazione del personale, con l'obiettivo di aumentare il livello di professionalità e competenze degli operatori interni affinché sia ulteriormente ridotto l'utilizzo di pro-

fessionisti esterni, nell'ambito della consulenza e della formazione. Verranno garantiti corsi di formazione e aggiornamento interni sui temi utili all'espletamento del lavoro. Saranno altresì concordati momenti di formazione presso agenzie esterne laddove la struttura e/o i dipendenti lo ritengano opportuno. Infine, come sopra già descritto, sono stati programmati due percorsi formativi interni; il primo, aperto a tutti gli operatori e consiglieri del Centro, con lo scopo di fornire maggiori elementi di comprensione e di interpretazione a chi opera quotidianamente nel sociale; il secondo, per esplicitare procedure e competenze delle tre aree operative del Centro. I costi di tali interventi saranno ad ogni modo imputati negli oneri generali delle rispettive aree.

Le attività di amministrazione, controllo di gestione e rendicontazione vengono realizzate a cura degli operatori del Centro attraverso il sistema, condiviso dall'intero sistema regionale del Centri di Servizio, Sic et Simpliciter, ad eccezione dell'attività di gestione paghe e contributi, che viene invece affidata ad uno studio specializzato esterno.

Infine anche per l'anno 2014 CSV Bergamo intende confermare la propria adesione al Coordinamento regionale dei Centri di Servizio della Lombardia (CSVnet Lombardia); e a CSVnet. CSV Bergamo garantisce, in ragione di specifiche convenzioni, un servizio di supporto, accompagnamento e supervisione all'amministrazione e al controllo di gestione per CSVnet Lombardia e per i CSV di Sondrio e Lecco.

**\*Direttore CSV Bergamo**