

la felicità è il riflesso
di un sorriso



centro di servizio per il volontariato

www.csvnapoli.it



Indice

1. PREMESSA	3
1.1. Introduzione del Presidente	3
1.2. Nota metodologica del Direttore	3
2. L'IDENTITÀ	5
2.1. I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia	5
2.2. Storia, missione e strategie	6
2.2.1. La storia	6
2.2.2. La missione	7
2.2.3. Le strategie	8
2.3. I portatori di interesse	8
2.3.1. L'analisi degli stakeholder	8
2.3.2. Il mondo del volontariato locale	11
2.3.3. Altri portatori di interesse di particolare rilevanza	15
2.3.4. L'immagine del CSV Napoli per gli Stakeholder	15
2.4. Il governo e la struttura	16
2.4.1. La compagine sociale	16
2.4.2. Il sistema di governo	16
2.4.3. La struttura organizzativa	18
2.4.4. Le risorse umane	18
2.5. Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti	19
3. LA DIMENSIONE ECONOMICA	20
3.1. Il sistema di rappresentazione contabile	20
3.2. La situazione economica	20
3.2.1. Composizione proventi	20
3.2.2. Composizione oneri	22
3.2.3. Costo del personale	25
3.3. La situazione patrimoniale	26
3.3.1. ATTIVO	27
3.3.2. PASSIVO	28
4. LA DIMENSIONE SOCIALE	30
4.1. Le aree di bisogno	30
4.2. I principali processi di gestione	31
4.2.1. Strumenti per la "qualità"	31

4.2.2.	La programmazione	32
4.2.3.	L'erogazione dei servizi	33
4.2.4.	Il monitoraggio, la verifica e la valutazione	33
4.2.5.	La comunicazione istituzionale	34
5.	IL QUADRO GENERALE DELLE ATTIVITÀ	36
5.1.	I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV	36
5.1.1.	Consulenza	37
5.1.2.	Formazione	38
5.1.3.	Comunicazione e Informazione	39
5.1.4.	Supporto logistico	42
5.1.5.	La soddisfazione degli utenti per i servizi del CSV Napoli	45
5.2.	Il sostegno alla progettualità sociale	50
5.3.	Lo sviluppo delle reti e delle relazioni	51
5.4.	La promozione del volontariato	51
5.5.	La ricerca	54
6.	OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO	55

1. PREMESSA

1.1. Introduzione del Presidente

Per la prima volta nella sua storia, il CSV Napoli redige e presenta il bilancio sociale. Lo fa nella convinzione che possa rappresentare uno strumento validissimo di trasparenza, un documento capace di presentare in maniera significativa l'azione del Centro Servizi a favore del mondo del volontariato e del territorio.

La scelta effettuata è in linea con le indicazioni contenute nella riforma del Terzo settore, che vede nel bilancio sociale non solo la carta d'identità del soggetto che lo pubblica, ma anche uno strumento necessario a misurare l'impatto sociale delle proprie attività.

La pubblicazione del bilancio sociale intende raggiungere innanzitutto un obiettivo: dare contezza a tutti i portatori di interesse del ruolo del CSV Napoli per il volontariato e per il territorio. Un ruolo che, peraltro, negli ultimi anni è diventato sempre più centrale nel sistema di welfare locale. Ma non è tutto: il CSV Napoli, con la stesura del bilancio, decide di mettersi in gioco e di aprire una fase di condivisione della sua organizzazione e dei suoi processi interni ed esterni.

Non è, dunque, soltanto una rendicontazione ma anche uno strumento di miglioramento di sé stessi. Non pensiamo al bilancio sociale come ad una mera fotografia della situazione e dei risultati raggiunti, ma come il proseguimento di un cammino già intrapreso, che mira al dialogo, alla partecipazione collettiva, ad un processo dinamico di progettazione, programmazione e verifica costante, finalizzato a orientare meglio la nostra azione, nel nome della trasparenza e della legalità.

In definitiva, consideriamo il bilancio sociale una ulteriore assunzione di responsabilità, un modo per raccontare meglio il presente e continuare a pianificare lo sviluppo futuro del mondo del volontariato di Napoli e provincia.

Nicola Caprio
Presidente CSV Napoli

1.2. Nota metodologica del Direttore

Quella che presentiamo è la prima edizione del bilancio sociale del CSV Napoli e rappresenta un punto di partenza, uno strumento di social accountability, che non solo ha la finalità di aumentare la trasparenza nella rendicontazione delle attività del CSV Napoli, ma vuole divenire esso stesso una modalità di coinvolgimento degli stakeholder che, partecipando attivamente alla sua redazione, possono interagire maggiormente con il Centro Servizi.

Questa edizione, redatta con la collaborazione del Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, segue le indicazioni contenute nel "Modello per il bilancio sociale dei centri di servizio per il volontariato" sviluppato da CSVnet, ed ha come riferimento temporale l'esercizio 2017.

Le linee guida di questo modello si ispirano ai principi di redazione del bilancio sociale del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio sociale) e del GRI (Global Reporting Initiative).

Le attività per la redazione della presente edizione del Bilancio Sociale hanno avuto inizio nel novembre del 2017 e si sono completate a maggio 2018 in ragione della graduale disponibilità e accessibilità dei dati necessari.

In questo processo sono stati analizzati i servizi offerti dal CSV Napoli alle OdV del territorio e le diverse modalità con cui il Centro assolve alla sua *mission*. Alla redazione hanno partecipato attivamente i dipendenti del CSV Napoli che hanno affiancato gli accademici dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, nella raccolta e nell'analisi dei dati necessari sin dalle prime fasi e che sono stati oggetto di una indagine dedicata a comprendere la relazione fra il CSV Napoli ed i suoi stakeholder. Le OdV della provincia di Napoli sono state coinvolte attraverso un'indagine campionaria che ha richiesto loro di valutare i servizi del CSV Napoli.

Il bilancio sociale è stato redatto sulla base delle principali informazioni presenti nella Carta dei Servizi del CSV Napoli e nei documenti relativi alla programmazione delle attività per gli anni 2017 e 2018. I dati di queste fonti documentali sono stati arricchiti dai risultati delle due indagini del CSV Napoli sui bisogni delle OdV di Napoli e provincia e da un'analisi sulla soddisfazione delle OdV sui servizi del CSV, sviluppata appositamente per questa edizione del bilancio sociale. Il presente documento, inoltre, rianalizza i dati del “Bilancio d'esercizio 2017” in modo da fornire una visione aggiornata della dimensione economica del CSV Napoli. I dati economici, inoltre, sono stati confrontati con quelli derivanti dal gestionale del CSV Napoli, il principale strumento di reportistica interno utilizzato.

Il presente documento non prende in esame il processo di progettazione delle attività del CSV Napoli, che viene, invece, preso come dato in questa prima edizione e che sarà oggetto di approfondimenti nella prossima edizione.

Si tratta, in ogni caso, di una primissima edizione del bilancio sociale e, pertanto, rappresenta la base necessaria per implementare un processo di miglioramento continuo dell'attività di rendicontazione sociale del CSV Napoli. Per aumentare il potenziale di miglioramento legato a questa iniziativa di *accountability*, il documento sarà pubblicato sul sito del CSV Napoli nella sezione pubblicazioni e ne saranno stampate 1000 copie cartacee da distribuire ai soggetti interessati tramite distribuzione diretta e durante gli eventi che il CSV Napoli organizzerà nell'arco del 2018.

Giovanna De Rosa
Direttore CSV Napoli

2. L'IDENTITÀ

2.1. I Centri di Servizio per il Volontariato in Italia

La nascita dei CSV, i Centri di Servizio per il Volontariato, è prevista dall'articolo 15 della legge n°266 dell'11 agosto 1991 in cui si prevedeva che “le fondazioni di origine bancaria devolvano una quota pari ad un quindicesimo dei propri proventi, al netto delle spese di funzionamento, per la costituzione di fondi speciali presso le regioni al fine dell'istituzione e del funzionamento dei centri di servizio per il volontariato”.

Il decreto interministeriale 8 ottobre 1997 dettagliò, in seguito, le modalità per l'istituzione e il funzionamento dei CSV. Si venne così a delineare un sistema di servizi per sostenere e qualificare il volontariato.

Successivamente, il decreto legislativo 117/2017 ha innovato e integrato i compiti dei CSV che oggi risultano essere i seguenti:

- servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all'impatto sociale dell'azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l'incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- servizi di formazione, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- servizi di consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro, progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;
- servizi di informazione e comunicazione, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- servizi di ricerca e documentazione, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
- servizi di supporto tecnico-logistico, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

I CSV rappresentano quindi una significativa realtà che esalta i principi di solidarietà e sussidiarietà, un'esperienza in cui le stesse associazioni di volontariato sono chiamate a gestire gli strumenti per il proprio sviluppo. In Campania sono stati istituiti cinque Centri di Servizio

con competenza provinciale che operano in un rapporto di dialogo e collaborazione condividendo linee comuni di azione.

2.2. Storia, missione e strategie

2.2.1. La storia

In Campania, con delibera del 2 dicembre 2004, pubblicata sul BURC n.16 del marzo 2005, vengono istituiti cinque Centri di Servizio al Volontariato, con competenza per ciascuna delle province: Avellino, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno.

CSV Napoli è gestito dall'omonima Associazione costituita nel maggio 2004. L'Associazione nasce da un percorso che ha coinvolto diverse organizzazioni le quali, mettendo in comune impegno e risorse, hanno contribuito alla nascita di una struttura di servizio al volontariato per la provincia di Napoli. Fin dal momento della sua costituzione, l'Assemblea dei soci ha determinato i propri orientamenti sulla base di alcuni obiettivi trasversali alle diverse azioni, in particolare la promozione della strategia di rete e la promozione della partecipazione. Tutte le azioni si realizzano attraverso modalità che non sono improntate ad una logica sostitutiva del volontariato, piuttosto sono orientate a facilitare e supportare l'azione volontaria e la capacità di intervenire nelle situazioni di disagio e di tutela dei diritti negati.

Dal 2007, nell'area promozione, nasce "Scuola e Volontariato", progetto che consente di avvicinare le nuove generazioni ai temi della solidarietà sociale intervenendo presso gli istituti scolastici. Il progetto è tuttora attivo e ogni anno coinvolge decine di scuole della provincia di Napoli e migliaia di studenti.

Nello stesso anno si struttura l'area formazione e viene implementata la Fad del Csv Napoli, su una piattaforma e-learning per fornire specifici servizi didattici ad integrazione alla didattica tradizionale. Dal 2007 CSV Napoli promuove e organizza interventi formativi sempre più strutturati che rispecchiano le esigenze delle organizzazioni e le particolarità del territorio. CSV Napoli organizza percorsi formativi, in cui vengono promossi i valori della solidarietà, dell'etica e della responsabilità, per l'acquisizione di competenze e di apprendimento continuo del volontario, e per la crescita delle organizzazioni, e di contenuti tecnici e specifici relativi a differenti ambiti di intervento. La formazione sottoforma di corsi o seminari è incentrata sulle tematiche di base e specifiche del volontariato ed ha l'obiettivo di qualificare l'impegno volontario, promuovere l'interazione attraverso il dialogo e la conoscenza reciproca.

L'investimento sulla formazione è una delle linee di azione centrale che il CSV Napoli ha adottato per rispondere in modo strategico ai bisogni sempre più articolati del volontariato di Napoli e provincia. I corsi proposti nascono dalla rilevazione dei bisogni formativi attraverso indagine on line, focus group e questionari di valutazione.

Dal 2009 si sviluppano tre iniziative che servono a rendere più efficace l'attività del CSV Napoli sul territorio:

- la fondazione della rivista "Comunicare il Sociale";
- l'apertura degli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV);
- l'inaugurazione della "Fiera dei Beni Comuni".

La rivista "Comunicare il Sociale" è interamente dedicata al mondo del volontariato e del Terzo settore, è stata allegata al Corriere del Mezzogiorno, negli anni ha avuto sia una versione web che una cartacea, che viene distribuita in 3000 copie in tutta la Campania.

I SOV sono una forma di promozione del volontariato che mira a raggiungere i destinatari presidiando luoghi mirati e frequentati da un vasto numero di giovani per organizzare degli spazi di incontro tra studenti, docenti e testimoni del mondo del volontariato. Sono stati attivati dal CSV Napoli presso:

- Università degli studi di Napoli “Suor Orsola Benincasa”
- Università degli Studi di Napoli “Parthenope”

La Fiera dei Beni Comuni ha come obiettivo principale quello di promuovere l’agire solidale tra la cittadinanza, offrendo visibilità alle buone prassi del volontariato locale.

La Fiera rappresenta un momento di grande coinvolgimento e aggregazione, un’occasione per incontrarsi e ripensare in modo critico gli stili di vita, per sensibilizzare la cittadinanza e soprattutto le giovani generazioni alla sostenibilità, alla legalità ed alla solidarietà, per riflettere sul rispetto dei beni comuni, sull’attenzione verso l’altro e per diffondere e condividere comportamenti consapevoli. La Fiera dei Beni Comuni viene organizzata ogni anno e, dal 2014, si coordina a livello nazionale con gli altri eventi del “Cantiere del Bene Comune”, il network italiano degli eventi del terzo settore. La rete è stata creata nel 2014 con un protocollo sottoscritto da Centro Nazionale per il Volontariato, Centro Servizi per il Volontariato di Napoli, Rete Nazionale per la Prossimità, Anci Toscana, Istituto Italiano della Donazione e Fondazione Casa del Volontariato di Carpi.

Viene istituita nel 2010 la volontariato card, oggi denominata volontario card e gestita in collaborazione con il Csv Milano. VolontarioCard® è uno strumento innovativo pensato per chi vuole sostenere le associazioni e i loro progetti. Una carta prepagata che permette di donare ogni volta che acquisti e che riserva convenzioni grazie alla partnership con aziende sensibili al tema del volontariato. Nel 2013 nasce CSV Napoli App, la nuova applicazione per smartphone promossa dal Centro di Servizio per il Volontariato partenopeo. È uno strumento semplice, immediato e innovativo che permetterà di essere aggiornati in tempo reale sui progetti, le iniziative e gli eventi di volontariato che si svolgono sul territorio di Napoli e provincia.

Nel 2013 parte il progetto "Agenzie di Cittadinanza" nato dalla collaborazione tra Comune di Napoli ed il Centro Servizi per il Volontariato di Napoli e Provincia. Le Agenzie sono attive nelle dieci municipalità cittadine e sono gestite da reti costituite da Associazioni di Volontariato e realtà del terzo settore. Il progetto verrà ripetuto nel 2015 e nel 2016.

Nell’anno 2016, invece, CSV Napoli apre nuovi spazi per il volontariato, con l’ampliamento della sede del Centro Direzionale di Napoli

2.2.2. La missione

La missione del CSV Napoli, così come indicata dalla normativa di riferimento, è racchiusa in tre anime: promuovere, sostenere e qualificare il volontariato.

Il percorso di declinazione della *mission*, passa attraverso le finalità strategiche intese come le situazioni desiderabili verso cui l’organizzazione è diretta. Le finalità prioritarie che l’Associazione CSV Napoli ha perseguito, guidando il CSV nelle sue linee di sviluppo, possono essere così esplicitate:

- valorizzare in ogni ambito di intervento una programmazione che parta dall’analisi dei bisogni del volontariato locale;
- porsi al servizio della crescita del volontariato e delle sue reti, attraverso l’animazione del territorio e la valorizzazione delle risorse esistenti;

- favorire il protagonismo delle esperienze di impegno volontario e di cittadinanza attiva, sostenendo non solo il volontariato organizzato, ma anche quello informale e di *advocacy*;
- promuovere il Centro e i suoi servizi, per raggiungere tutti i potenziali destinatari, evolvere la propria forma organizzativa, per essere sempre in grado di aggregare, qualificare, sostenere ed indirizzare la molteplicità delle OdV, ma facendo attenzione a non creare una struttura sovradimensionata rispetto al volontariato cui ci si rivolge;
- adottare un sistema di monitoraggio, per misurare efficacia ed efficienza degli interventi;
- adottare strumenti per comunicare e rappresentare all'esterno con chiarezza e trasparenza il Centro e le sue attività;
- rafforzare la propria presenza nei luoghi di dialogo con le istituzioni in un'ottica di sussidiarietà e non di delega.

2.2.3. Le strategie

La programmazione 2017 si colloca in un contesto in cui il volontariato ha assunto (soprattutto nella Città di Napoli) un ruolo centrale nel percorso di costruzione di un sistema integrato di *welfare*.

Per questa ragione sarà necessario offrire un sostegno quanto più aderente ai bisogni delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e al ruolo che il volontariato si deve assumere in quanto soggetto di cambiamento della società.

La programmazione 2017 è stata caratterizzata trasversalmente, tra l'altro, dalle seguenti linee prioritarie di intervento:

- Ambiente e Beni comuni
- Valorizzazione dei territori
- Rilancio dei servizi di base per le piccole organizzazioni

Sulla base dei bisogni rilevati è possibile tracciare una mappa degli obiettivi, il cui raggiungimento si è realizzato attraverso le attività legate alla *mission* del CSV, che vengono riportate nella seguente tabella 1.

2.3. I portatori di interesse

2.3.1. L'analisi degli stakeholder

Nel processo di redazione del presente bilancio Sociale si è avviata una procedura di mappatura degli stakeholder in modo da comprendere meglio la rete di relazioni in cui è calato oggi il CSV Napoli con lo scopo di tentare di "misurare" il valore sociale creato e diffuso.

Sono considerati stakeholder del CSV quei soggetti (persone fisiche, organizzazioni, istituzioni etc.) che, a vario titolo, condizionano i comportamenti e a loro volta ne sono influenzati.

Il CSV Napoli è inserito in un complesso sistema di relazioni.

Al fine di valutarne peso e influenza, si è proceduto all'individuazione degli stakeholder distinguendoli prima in interni ed esterni, a seconda che operino entro o al di fuori dei confini dell'associazione considerando se il loro apporto sia o meno indispensabile alla sopravvivenza del CSV Napoli.

Tabella 1 – Le aree di intervento e gli obiettivi di CSV Napoli nel 2017

Area di intervento	Obiettivi
Promozione	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire la relazione tra le organizzazioni di volontariato a livello tematico • Aiutare il volontariato a comunicare in modo da diffondere la cultura dell'azione volontaria come forma tangibile di partecipazione alla vita della comunità • Favorire l'incontro dei giovani con il mondo del volontariato • Favorire percorsi relativi all'invecchiamento attivo • Porre l'attenzione sulla questione della violenza di genere anche in relazione all'Anno europeo della lotta alla violenza di genere • Promuovere la cultura della legalità e la cura dei beni comuni
Consulenza	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere la crescita delle organizzazioni • Rendere maggiormente fruibili, anche on line, gli strumenti utili alle organizzazioni • Allargare l'offerta dei servizi di consulenza includendo gli aspetti più tecnici e specifici
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere momenti di confronto e condivisione dei fabbisogni formativi • Strutturare percorsi formativi "accessibili" a tutti, utilizzando anche la formazione a distanza • Dare maggiore diffusione all'offerta formativa • Decentrare i corsi di formazione • Consolidare percorsi di consulenza e accompagnamento alle organizzazioni di volontariato
Supporto Logistico	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare l'incontro tra domanda e offerta di risorse strumentali per il Volontariato • Mettere a disposizione delle organizzazioni spazi e strumenti per le loro esigenze
Comunicazione e Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire la massima diffusione delle iniziative realizzate dalle organizzazioni di volontariato • Sostenere campagne di comunicazione sociale • Favorire l'apprendimento di competenze sugli strumenti della comunicazione sociale • Progettazione sociale e Animazione territoriale • Supportare la definizione di progettualità integrate che non si rivolgano solo a categorie di persone, ma che si rivolgano in maniera trasversale ai bisogni di una comunità • Favorire la costruzione di reti che accolgano la molteplicità dei soggetti territoriali • Prestare maggiore attenzione alle OdV della provincia di Napoli
Sportelli Territoriali	<ul style="list-style-type: none"> • Rispondere ai bisogni e alle principali istanze del territorio provinciale • Promuovere nelle comunità locali il volontariato, la partecipazione e la responsabilizzazione delle associazioni locali • Stimolare la crescita delle organizzazioni di volontariato e dei volontari degli altri ETS favorendo efficaci forme di collaborazione tra soggetti diversi, con l'obiettivo di migliorare la coesione sociale della comunità

Unitamente al **management** ed ai **dipendenti** del CSV Napoli, per individuare i soggetti rilevanti e la relativa importanza, è stato utilizzato il *metodo Delphi* tra i partecipanti al gruppo di lavoro, chiedendo a ciascuno di indicare i più significativi interlocutori e di valutarne la relativa rilevanza. È stato sufficiente un solo livello di indagine, risultando le risposte omogenee e convergenti.

Partendo dall'ambito di riferimento operativo, è stato possibile confermare la distinzione degli stakeholder in interni ed esterni come segue:

- tra gli stakeholder interni, rientrano come soggetti primari le **Associazioni Socie** della associazione CSV Napoli, il **Comitato Direttivo**, il **Direttore**, lo **Staff** operativo ed il **Volontario**.
- tra gli stakeholder esterni sono stati identificati, le **OdV di Napoli e provincia**, i **Volontari** che usufruiscono dei servizi e gli **Aspiranti Volontari**, i **Collaboratori Esterni**, i **Finanziatori delle Attività**, e l'insieme di **altri Partner** nelle attività del CSV Napoli, il **Comitato di Gestione**, gli **Enti pubblici**, i **Media**, la **Cittadinanza Attiva** e gli **altri attori del sociale** che operano a Napoli e provincia, il **Forum del terzo settore**, **CSVnet** e **gli altri CSV italiani**.

I risultati del confronto fra i dipendenti hanno permesso di identificare 19 tipologie di stakeholder che, a diverso titolo, interagiscono con il CSV Napoli e di dividerli in cinque categorie come riportato nella successiva tabella 2.

Tabella 2 – Gli stakeholder del CSV Napoli

Categorie	Stakeholder	Descrizione
Stakeholder che partecipano all'erogazione dei servizi (anche indirettamente)	Staff	Gli stakeholder che lavorano all'interno del CSV Napoli per l'erogazione dei servizi alle OdV.
	Volontari CSV	Il volontario che presta la sua opera all'interno del CSV Napoli, affiancando i dipendenti in una o più attività.
	Collaboratori Esterni	I soggetti che cooperano con il CSV Napoli nell'erogazione dei servizi con le loro specifiche competenze.
	Fondazioni di Origine Bancaria	Cooperano con il CSV Napoli fornendo le risorse finanziarie.
	Altri Partner	Gli altri soggetti che cooperano stabilmente con il CSV Napoli.
Utenti	OdV di Napoli e provincia	Le circa 1300 organizzazioni di volontariato che operano nel territorio della provincia di Napoli.
	Volontari	Soggetti che, pur operando come volontari all'interno di una OdV del territorio partenopeo, usufruiscono dei servizi del CSV a titolo personale (es. Formazione).
	Aspiranti Volontari	Cittadini interessati ad entrare nel mondo del Volontariato ma che non hanno ancora avviato la loro partecipazione in una OdV.
	Cittadinanza Attiva	L'insieme dei soggetti che agisce per la tutela dei diritti onorando i propri doveri partecipando alla vita civile del Paese.
Vertici strategici e amministrativi	Comitato di Gestione	Il Comitato di Gestione garantisce il corretto utilizzo delle risorse erogate dalle fondazioni di matrice bancaria e dalle casse di risparmio, e destinate a sostenere e qualificare l'attività di volontariato. Il Comitato espleta le sue funzioni attraverso la continua verifica dell'effettivo e corretto svolgimento, da parte dei CSV, delle attività realizzate in concreto favore del volontariato.
	Assemblea Soci	L'Assemblea è organo sovrano dell'Associazione CSV Napoli ed è composta dai soci fondatori e dai soci ordinari.
	Comitato Direttivo	L'organo di amministrazione esecutivo delle linee strategiche di azione definite in sede assembleare.
	Direttore	Pone in essere tutti gli atti esecutivi necessari alla realizzazione delle delibere dell'Assemblea dei soci e del Comitato direttivo. Ha la responsabilità del personale dipendente e dei collaboratori.
Stakeholder	Enti Pubblici	Istituzioni pubbliche del territorio della provincia di Napoli che

territoriali/nazionali		influiscono sulle attività del CSV.
	Media	I mezzi di comunicazione locale e nazionali che danno diffusione alle iniziative promosse dal CSV Napoli.
	Altri attori del sociale	Associazione di Promozione Sociale, Cooperative sociali, Associazioni Culturali, Ong, Reti di associazioni, Fondazioni di Origine Bancaria, Fondazione di Comunità, Centri di Ricerca, Forum della Responsabilità Sociale Condivisa, Consorzi ed altri attori che interagiscono con il Centro.
	CSV net	Il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato.
	Forum del Terzo settore Campania	Associazione che rappresenta le organizzazioni campane. Opera negli ambiti del volontariato, dell'associazionismo, della cooperazione sociale, della solidarietà internazionale, della finanza etica e del commercio equo e solidale.

A valle del *focus group* si è chiesto ai dipendenti ed al management del CSV Napoli di valutare, per ognuna delle 19 tipologie identificate nel passo precedente, quanto frequentemente interagiscono con soggetti appartenenti alla tipologia e quanto tali interazioni siano rilevanti per il raggiungimento della *mission* del CSV¹.

I risultati di questa seconda indagine sono riportati nella successiva figura 1.

La figura mette in luce come le quattro classi di stakeholder ritenuti più importanti per il CSV, cioè quelle con frequenza di interazione e rilevanza della relazione più elevate, sono le **Organizzazioni di Volontariato**, il **Comitato Direttivo**, lo **Staff**, ed il **Direttore** del CSV Napoli.

Un secondo gruppo di stakeholder ritenuto rilevante è quello composto dai **Volontari**, sia i singoli volontari che usufruiscono dei servizi del CSV Napoli che gli **Aspiranti volontari** che si rivolgono ad esso per essere guidati nell'inizio dell'attività di volontariato, seguiti da **CSV net** (la rete dei Centri di Servizio per il Volontariato in Italia) e la **Cittadinanza attiva**, tipologia di stakeholder che racchiude anche il potenziale bacino di utenti per l'erogazione dei servizi del CSV Napoli.

2.3.2. Il mondo del volontariato locale

Il volontariato nella provincia di Napoli, pur dovendo far fronte ad una leggera contrazione (vd. tabella 3), conta più di mille associazioni che sono state censite dal CSV Napoli, a fronte delle quasi 600 iscritte al Registro Regionale del Volontariato della Regione Campania.

Nell'arco del 2017 il CSV Napoli ha anche scelto di avviare una ricerca di approfondimento che ha coinvolto un campione di oltre 200 OdV nella provincia napoletana e che ha cercato di comprendere le caratteristiche di queste OdV e le loro più rilevanti necessità².

¹ L'indagine chiedeva di valutare ogni portatore di interesse su una doppia scala da 1 a 5. Nel caso della frequenza la scala di valutazione andava da 1 (Interazione molto poco frequente) a 5 (Interazione molto frequente). Analogamente per la rilevanza la scala andava da 1 (Relazione poco rilevante) a 5 (Relazione molto rilevante). Entrambe le fasi di rilevazione hanno utilizzato una piattaforma online completamente anonima.

² Si rimanda alla ricerca "Bisogni, Criticità ed aspetti virtuosi emergenti nell'ambito del volontariato di Napoli e Provincia" (pubblicata sul numero 8-2018 di Nero su Bianco, la collana di pubblicazioni del CSV Napoli) per maggiori dettagli.

Fig. 1 – Il grafico Frequenza-Rilevanza degli stakeholder

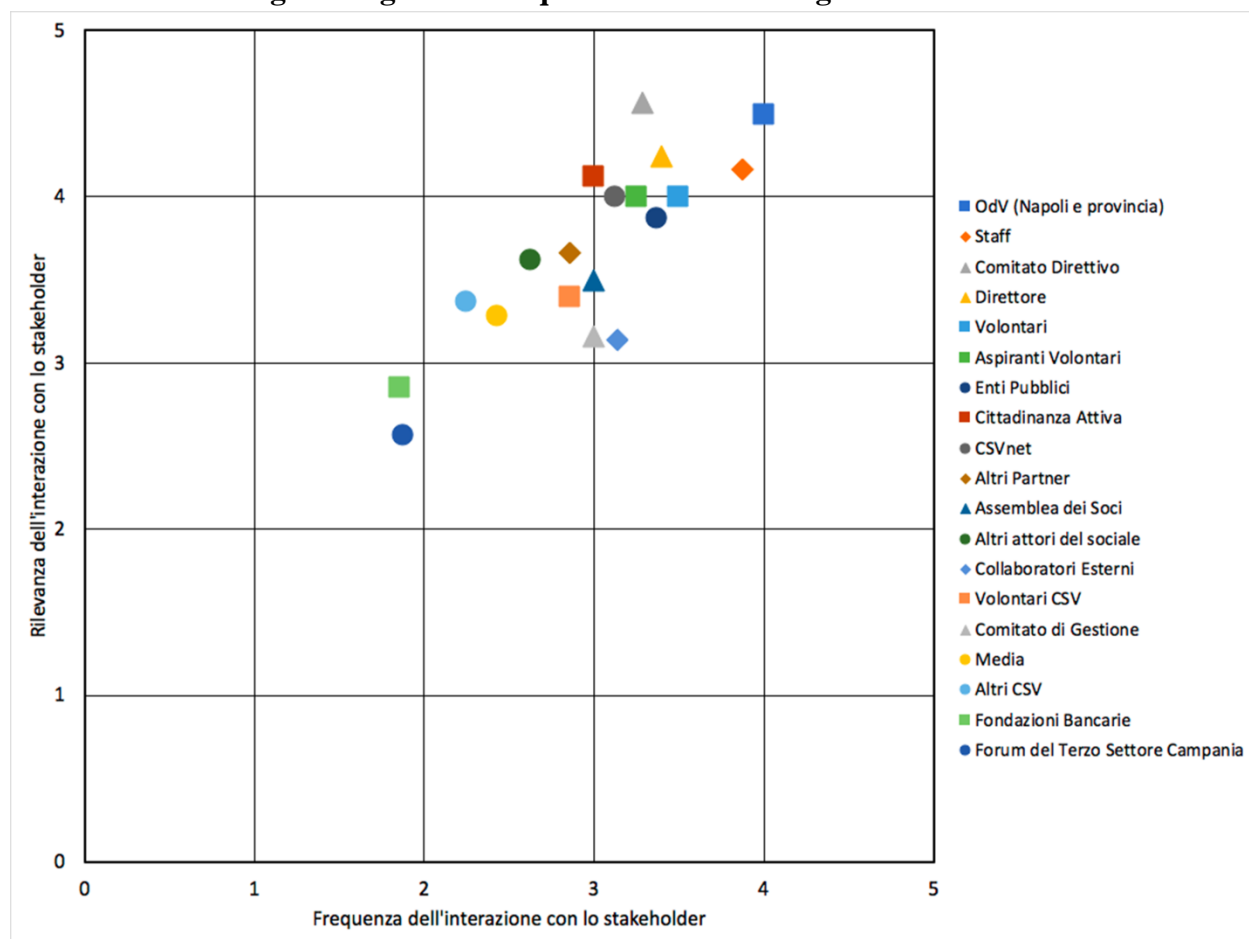


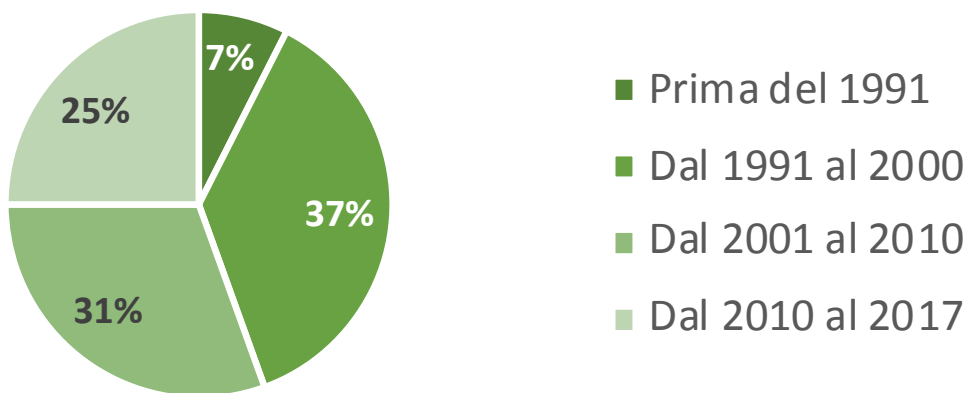
Tabella 3 – I numeri del Volontariato per la Provincia di Napoli (dati al 31/12/2017)

Dato	#
OdV censite dal CSV Napoli (Banca dati)	1240
OdV iscritte al Registro regionale del volontariato Campania	1430
OdV iscritte al Registro (solo per la provincia di Napoli)	577
Nuove iscritte al Registro regionale del volontariato nel 2017	159
Nuove iscritte al Registro (solo per la provincia di Napoli) nel 2017	76
Iscritte al Registro (solo provincia di Napoli) nel 2017 (accompagnamento del CSV Napoli)	35
Cancellate dal RRV nel 2017	396
Cancellate dal RRV nel 2017 (solo per la provincia di Napoli)	260
OdV censite da CSV Napoli tramite il Registro Organizzazioni Accreditate	287

Dalla ricerca si evince che, anche se alcune delle OdV che operano nella provincia sono nate prima del 1991, anno di promulgazione della Legge Quadro sul Volontariato (l.266 del 11/08/1991), la maggior parte di esse, oltre il 55%, è stata istituita dopo il 2000 con il 25% che è

stato costituito dopo il 2010 e quindi può essere considerato come una risposta alle nuove esigenze messe in luce dalla crisi.

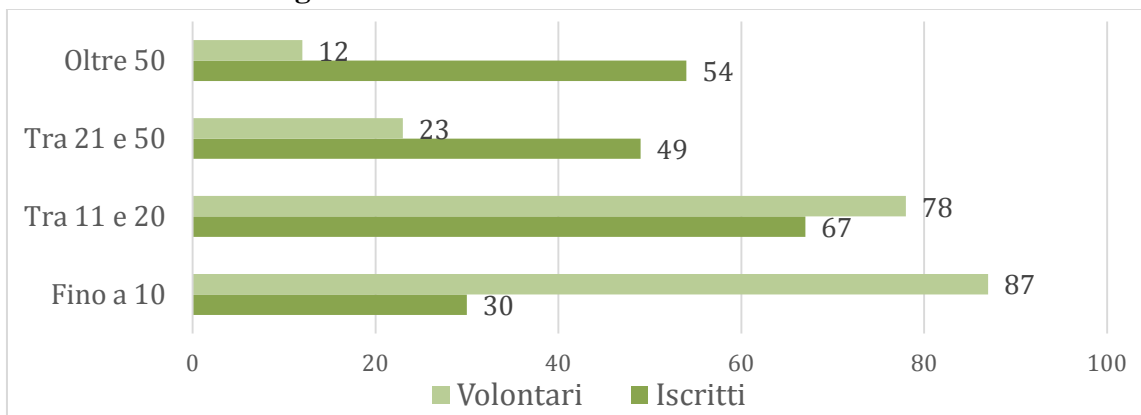
Fig. 2 Anno di costituzione delle OdV



Anche se oltre i due terzi delle OdV (68,5%), risultano iscritte al Registro Regionale del Volontariato³, solo il 20% di esse è anche iscritto al Registro delle Organizzazioni di Volontariato Accreditate (ROA) istituito dal CSV Napoli per favorire la fruizione ai propri servizi.

Il dato è anche legato alla dimensione delle OdV intervistate che, come si evince dalla seguente figura 3, hanno oltre 20 iscritti con il 27% delle associazioni intervistate che ne ha oltre 50. Analizzando, invece, il numero di volontari attivi si nota un'inversione mostrando come la maggioranza degli iscritti non sia, però, attiva all'interno delle OdV.

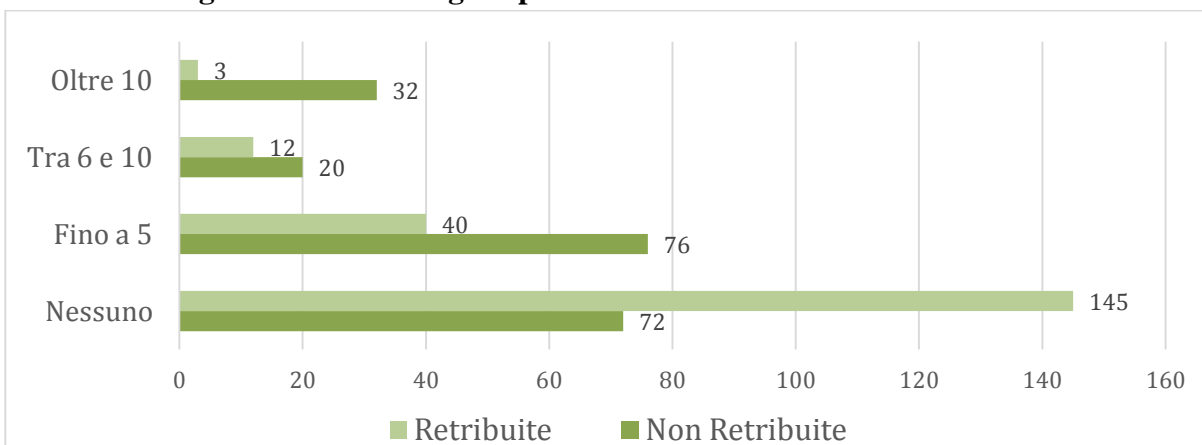
Fig. 3 - Numero di Iscritti e di Volontari Attivi



I dati della rilevazione, come riportato nella successiva figura 4, hanno messo in luce come solo la maggioranza delle OdV intervistate non fa uso di figure professionali retribuite, pur dichiarando di averne bisogno, ma riescono ad ottenere le relative prestazioni a titolo di volontariato.

³ Le motivazioni fornite per l'iscrizione al RRV sono molteplici e vanno dal desiderio di formalizzazione e di legittimazione presso soggetti privati e enti pubblici alla possibilità di usufruire di finanziamento pubblici e privati.

Fig. 4 - Numero di figure professionali retribuite e non retribuite



Nella successiva tabella 4 si riportano i settori di attività delle OdV intervistate⁴. Si noti come ai primi 5 posti, con una percentuale compresa fra 30 e 20 punti, ci sono l'Ambiente (indicato il 29,5%), gli Anziani (26%), l'Educazione/Istruzione ed i Minori (entrambi al 23,5%) e le Famiglie (21%).

Agli ultimi posti, con appena un'indicazione si trovano le Adozioni Internazionali, la Comunicazione, il Lavoro, la Non violenza, e la Ospitalità di familiari di ospedalizzati.

Dai focus group e dalle interviste effettuate nell'ambito della ricerca "Bisogni, Criticità ed aspetti virtuosi emergenti nell'ambito del volontariato di Napoli e Provincia", si è evidenziato che le problematiche dell'associazionismo sono molteplici, ma sono emersi dalla discussione alcuni aspetti significativi e comuni a molte associazioni.

Tabella 4 – I principali settori di attività delle OdV intervistate (%)

Settori	%	Settori	%
Ambiente	29,5	Disagio psicologico	5,0
Anziani	26,0	Legalità	5,0
Educazione/Istruzione	23,5	Cooperazione e solidarietà internazionale	4,0
Minori	23,5	Animali	3,5
Famiglie	21,0	Consumo critico	2,5
Disabilità	18,5	Dipendenze	2,5
Salute	17,0	Detenzione	2,0
Arte e Cultura	16,0	Sport e tempo libero	2,0
Senza Dimora	12,5	Tutela dei diritti	2,0
Beni Comuni	11,5	Adozioni internazionali	0,5
Contrasto alla povertà	9,0	Comunicazione	0,5
Giovani (18-29 anni)	9,0	Lavoro	0,5
Protezione civile	9,0	Non violenza	0,5
Donne in difficoltà	6,5	Ospitalità di familiari di	0,5

⁴ Ogni intervistato poteva fornire fino a 3 diversi settori di attività.

		ospedalizzati	
Immigrazione	5,5		

È possibile, infatti, evidenziare cinque macro aree di bisogno, cui è possibile far risalire le necessità di carattere generale delle OdV di Napoli e provincia:

- disporre di adeguate risorse economiche per realizzare le attività delle associazioni, da cui deriva il bisogno di far conoscere e promuovere le proprie attività ed i progetti;
- coinvolgere nuovi volontari con riferimento alla questione generazionale, che ravvisa la latitanza delle giovani generazioni;
- reperire sedi, spazi e attrezzature idonee a svolgere le attività sociali;
- sviluppare rapporti di rete rilevanti e stabili con altre associazioni del territorio e gestire i rapporti con le istituzioni locali;
- formare, qualificare e coordinare i volontari delle associazioni, al fine di realizzare attività idonee e offrire servizi adeguati.

2.3.3. Altri portatori di interessi di particolare rilevanza

Il CSV Napoli, oltre alle OdV a cui fornisce servizi, ha identificato alcuni stakeholder di “particolare rilevanza” per l’erogazione di servizi specifici.

Innanzitutto, vi sono i Comuni della provincia di Napoli, con particolare riferimento a quelli che ospitano gli sportelli territoriali e che permettono al CSV Napoli di ampliare la propria operatività: il Comune di Caivano, il Comune di Somma Vesuviana ed il Comune di Piano di Sorrento. Accanto ad essi uno stakeholder rilevante è anche il Comune di Napoli non solo in quanto soggetto finanziatore di diversi progetti ma, soprattutto, come supporto alla creazione delle Agenzie di Cittadinanza, delle reti di OdV all’interno delle sue diverse Municipalità.

Poi vi sono tre Università partenopee. Due di esse (Suor Orsola Benincasa e Università Parthenope), sono partner attivi nel progetto degli Sportelli di Orientamento al Volontariato volto a sensibilizzare gli studenti universitari al mondo del volontariato. La terza è l’Università degli Studi di Napoli Federico II che coopera con il CSV Napoli in alcuni processi di formazione come i Laboratori “RED” e “NEXT” sviluppati nell’ambito dei Corsi di Studio del Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni dell’Università degli Studi di Napoli Federico II.

Da alcuni anni, inoltre, il CSV Napoli partecipa attivamente al Forum per la Responsabilità Sociale Condivisa come soggetto organizzatore di incontri e di presentazioni e coopera con il Centro Studi e Ricerca di Nisida, per la progettazione e l’implementazione di diversi “Percorsi Informativi e Formativi per il Disagio Minorile”.

Infine, il CSV Coopera con l’Ordine dei Giornalisti Campania e l’Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli nella sua attività di formazione.

2.3.4. L’immagine del CSV Napoli per gli Stakeholder

Al fine di comprendere come questi stakeholder percepiscano il CSV Napoli si è chiesto ad un campione di Organizzazioni del Volontariato della provincia di Napoli di valutare quanto l’immagine del CSV Napoli fosse coerente con una serie di aggettivi⁵. I dati sono riportati nella successiva figura 5. Gli utenti ritengono il CSV Napoli come un’organizzazione attenta (81% degli intervistati fornisce una valutazione “coerente” e “molto coerente”) e amichevole (80%).

⁵ Questi dati sono stati rilevati tramite un’indagine campionaria dal 9 gennaio 2018 al 23 febbraio 2018. L’indagine, veicolata tramite la newsletter del CSV Napoli ha raccolto 75 questionari.

All'altro lato dello spettro troviamo una minore propensione a definire il CSV Napoli come un'organizzazione "innovatrice" (63%). Da notare anche come circa il 15% degli intervistati abbia indicato come il CSV sia né formale, né informale.

2.4. Il governo e la struttura

2.4.1. La compagine sociale

I soci dell'Associazione CSV Napoli sono:

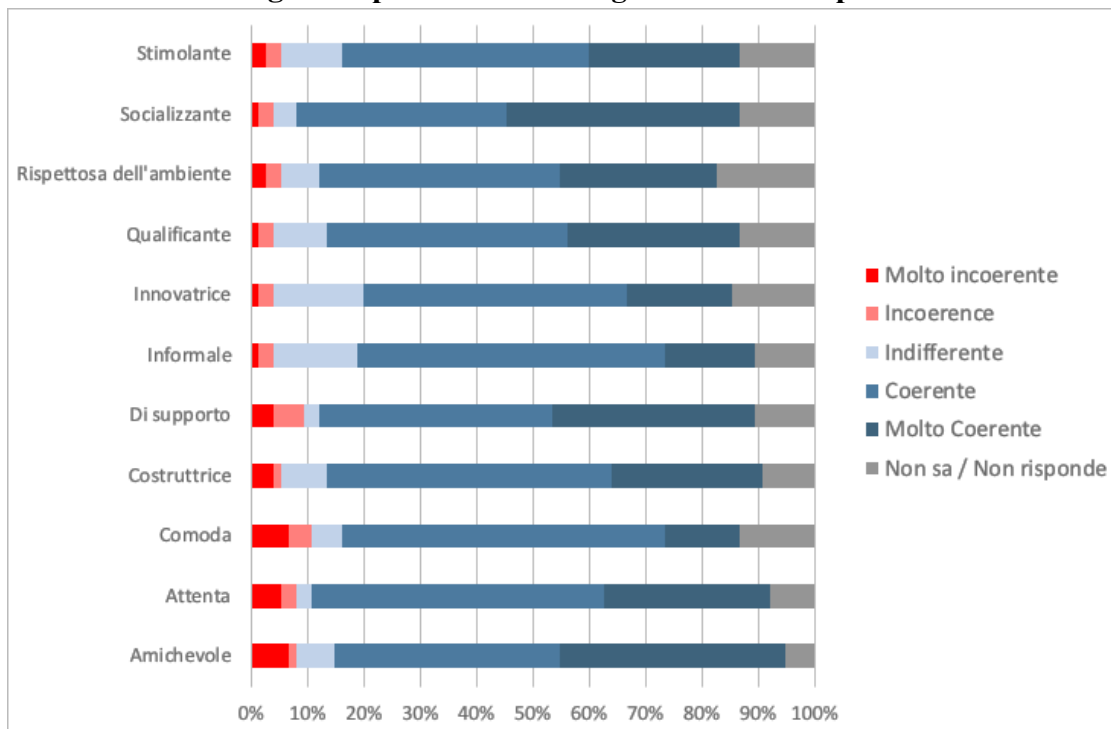
Acli Napoli – Ada Napoli – Aido Napoli – Arci Campania – Ass. Nuova Solidarietà – Ass. Famiglia Murialdo – Auser Campania Napoli ODV ETS– Avis Napoli – Centro per i diritti del cittadino Codici Campania – CNCA– Confraternita di Misericordia – Fratres Provinciale Napoli – Lega per i diritti degli handicappati – Manitese Campania – MoVI Napoli – Progetto Famiglia onlus – Legambiente Campania.

2.4.2. Il sistema di governo

La vita dell'Associazione è regolata da proprio statuto e regolamento. I suoi organi sociali sono: Assemblea dei Soci, Comitato Direttivo, Presidente, Comitato dei Garanti, Collegio dei Sindaci Revisori. Il Comitato Direttivo e il Collegio dei Revisori sono integrati da un componente di nomina del Comitato di Gestione.

Fin dal momento della sua costituzione l'Assemblea dei soci ha determinato i propri orientamenti sulla base di alcuni obiettivi trasversali alle diverse azioni, in particolare la promozione della strategia di rete e la promozione della partecipazione.

Fig. 5 - Il profilo dell'immagine del CSV Napoli



Tutte le azioni si realizzano attraverso modalità che non sono improntate ad una logica sostitutiva del volontariato stesso, ma sono invece orientate a facilitare e supportare l'azione volontaria e la sua capacità di intervenire nelle situazioni di disagio e di tutela dei diritti negati.

2.4.2.1. L'Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci è organo sovrano dell'Associazione ed è composta dai soci fondatori e dai soci ordinari. In base allo statuto sociale l'Assemblea ordinaria ha i seguenti compiti:

- a) discutere ed approvare il bilancio preventivo e consuntivo
- b) definire il programma generale annuale di attività dell'Associazione
- c) determinare il numero dei componenti il Comitato direttivo
- d) eleggere i membri del Comitato direttivo
- e) nominare i componenti del Collegio dei Garanti e dei Sindaci revisori
- f) decidere se e quali Delegazioni territoriali istituire
- g) discutere ed approvare le proposte di regolamento, predisposte dal Comitato direttivo, per il funzionamento dell'Associazione e degli organi sociali e delle eventuali Delegazioni
- h) decidere su ammissione e decadenza dei soci
- i) discutere e decidere sugli argomenti posti all'ordine del giorno

2.4.2.2. Il Comitato Direttivo

Il Comitato Direttivo è l'organo di amministrazione ed esecutivo delle linee strategiche di azione definite in sede assembleare; la rappresentanza legale e politica è affidata al Presidente. In base allo statuto sociale il Comitato direttivo:

- a. attua tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione
- b. nomina il Presidente e due vicepresidenti, di cui uno vicario
- c. nomina il tesoriere
- d. nomina il direttore
- e. nomina il comitato scientifico
- f. determina le sedi operative dell'Associazione, secondo i criteri di cui all'art. 14
- g. propone all'Assemblea i regolamenti per il funzionamento dell'Associazione e degli organi sociali
- h. predispone, per l'Assemblea dei Soci, su proposta del Direttore: il programma annuale di attività e le conseguenti scelte relative alla struttura e al funzionamento dell'Associazione
- i. decide su assunzione e licenziamento del personale dipendente, avvio e interruzione di rapporti di collaborazione e consulenza
- j. discute e valuta il bilancio preventivo e consuntivo e li sottopone all'approvazione dell'Assemblea
- k. riceve le domande di adesione di nuovi soci, su di esse esprime motivato parere che sottopone all'Assemblea
- l. ratifica o respinge i provvedimenti d'urgenza adottati dal Presidente
- m. propone all'Assemblea i provvedimenti di decadenza da socio

La composizione del Comitato Direttivo per il periodo 2015-2018 è riportata nella prossima tabella 5.

Tabella 5 – Composizione del Comitato Direttivo per il periodo 2015-2018

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente	Nicola Caprio	ADA Napoli
Vicepresidente	Alfonso Gentile	MoVI Napoli
Tesoriere	Raffaele Di Martino	Avis Napoli
Consigliere	Gianvincenzo Nicodemo	ACLI Napoli
Consigliere	Antonio di Spirito	Nuova Solidarietà
Consigliere	Francesco Buccino	Auser Campania Napoli ODV ETS
Consigliere	Renato Briganti	Manitese Campania
Consigliere	Antonio F.G. Esposito	Aido Napoli
Consigliere	Luigi Amore	<i>Nomina CoGe</i>

La *governance* prevede anche due altri organi assembleari, il Collegio dei Garanti ed il Collegio dei Revisori la cui composizione è riportata nelle seguenti tabelle 6 e 7.

Tabella 6 – Composizione del Collegio dei Garanti

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente del collegio	Federico Minutillo	Lega h
Garante	Pasquale Calemme	CNCA
Garante	Alessio Curatoli	Arci Campania

Tabella 7 – Composizione del Collegio dei Revisori

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente del collegio	Giuseppe Ambrosio	Codici Campania
Revisore	Antonio Gallozzi	Legambiente Campania
Revisore	Anna Luisa Moscato	<i>di nomina CoGe</i>

2.4.3. La struttura organizzativa

La struttura duplice del CSV prevede che, accanto alla base sociale o struttura istituzionale, ci sia un apparato tecnico-organizzativo che si occupa della realizzazione delle attività e servizi. Il CSV può essere immaginato come un sistema a “clessidra” in cui avviene un bilanciamento costante tra l’apparato politico che ne orienta le scelte e ne garantisce la *mission* e l’apparato tecnico che ne sostiene l’operatività. Nella successiva figura 6, si riporta l’organigramma del CSV Napoli.

2.4.4. Le risorse umane

All’interno del CSV Napoli nel 2017 hanno operato 14 dipendenti ed 1 volontario ripartiti nelle diverse aree di attività come riportato nella successiva tabella 8

Fig. 6 – L’organigramma del CSV Napoli

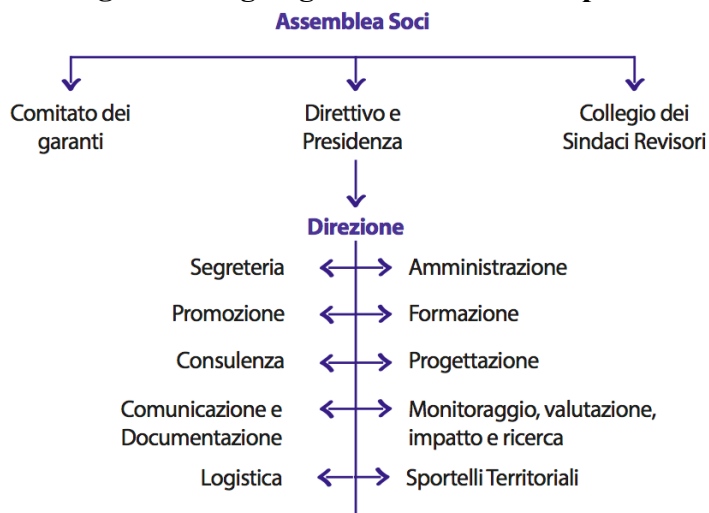


Tabella 8 – Il personale dipendente del CSV Napoli

Area di Attività	Numero di Risorse Umane
Direzione	1 (Il Direttore è stato nominato il 27 settembre 2017 con delibera n.25 del Consiglio Direttivo)
Consulenza	3
Formazione	1
Supporto Logistico	1
Amministrazione	2
Comunicazione	4
Promozione	1
Segreteria/Servizio Civile	1

I dati mettono in luce come la comunicazione e la consulenza siano i due servizi cui partecipano più risorse umane.

2.5. Il sistema di relazioni e la partecipazione a reti

Il CSV Napoli partecipa a tre reti per agevolare lo sviluppo del terzo settore nella Provincia di Napoli e per coordinarsi con le altre realtà territoriali.

Innanzitutto, partecipa alla rete dei CSV in Italia (CSV net) in modo da agevolare il trasferimento delle buone pratiche e lo sviluppo di soluzioni condivise. Il CSV Napoli è anche socio attivo all'interno del Forum del Terzo Settore della Regione Campania che permette di entrare in contatto con molteplici realtà all'interno del territorio regionale.

Infine, per aumentare la sensibilità del territorio alle necessità del terzo settore il CSV Napoli partecipa attivamente al Forum Responsabilità Sociale Condivisa di Napoli.

3. LA DIMENSIONE ECONOMICA

3.1. Il sistema di rappresentazione contabile

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 del CSV Napoli – composto da Stato Patrimoniale, Rendiconto gestionale e Nota integrativa – è stato redatto nel rispetto dei principi generali e dei postulati per come contemplati dagli articoli del codice civile – dal 2423 e ss. – dalle linee guida predisposte da CSVnet e dalla Consulta Nazionale dei CO.GE., nonché in conformità alle disposizioni previste dai principi contabili nazionali emanati dall'Organismo Italiano di Contabilità (OIC), ove applicabili.

Partendo dai prospetti sinottici approvati, la sezione in parola si prefigge di fornire le principali informazioni sulla dimensione economico-finanziaria dell'associazione relative, in particolare, a:

- la composizione dei proventi e degli oneri di competenza del 2017, adeguatamente ripartiti, rispettivamente, per fonte di provenienza e per area di attività, nonché la loro comparazione, ove utile, con i dati dei due esercizi precedenti;
- la ripartizione degli oneri del personale di pertinenza del 2017 e del 2016 per aree di attività;
- l'articolazione della situazione patrimoniale 2017, fornendo un breve raffronto con gli importi relativi ai due esercizi precedenti;
- la struttura delle voci più rilevanti dell'attivo e del passivo.

3.2. La situazione economica

L'esercizio 2017 chiude, eccezionalmente, con un risultato positivo di gestione per euro 9.673, riconducibile ad un *surplus* di proventi acquisito a titolo definitivo, collegato a n. 2 progetti realizzati nel corso degli anni 2011/2013 (*ex extra-fondi* n. 266/91).

Per quanto riguarda, invece, la differenza tra le componenti negative e positive derivanti da contributi Fondo Speciale ex art. 15 L. 266/91, il risultato di gestione è nullo in quanto al 31 dicembre 2017 la differenza ripartita in “risorse vincolate per il completamento azioni” e “risorse non vincolate” ha determinato contabilmente una riduzione di pari importo dei proventi di competenza e ha alimentato dei fondi inseriti nel passivo patrimoniale, rispettivamente denominati “fondo risorse vincolate per completamento azioni anno 2017” e “fondo risorse non vincolate anno 2017”.

3.2.1. Composizione proventi

Sul piano dei componenti reddituali positivi, l'ammontare complessivo di pertinenza del 2017 si attesta su euro 1.112.125, laddove per il 2016 era di euro 1.616.061 e per il 2015 di euro 1.052.137.

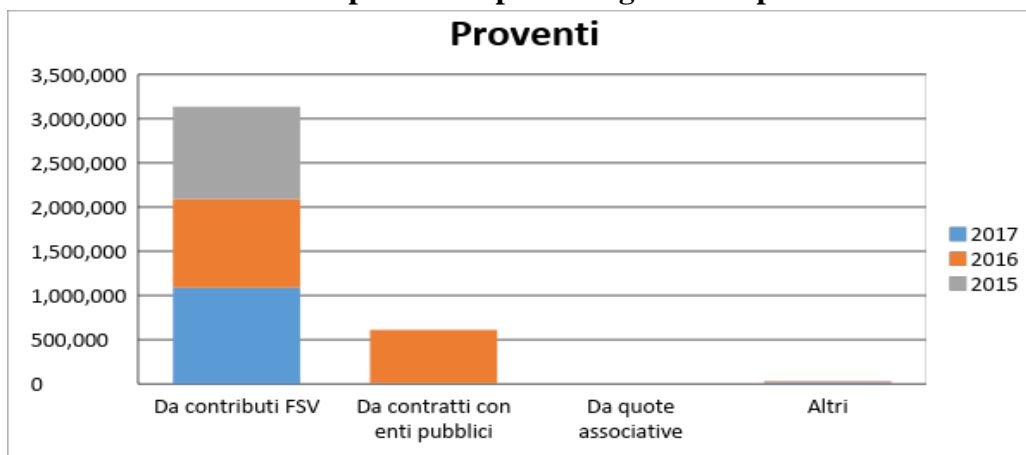
La tabella seguente mostra la loro distribuzione – distinguendoli altresì in proventi di natura *gestionali* e di natura *extra-gestionali* – in ragione della fonte di provenienza.

Tabella 1 – Proventi gestionali in base alla fonte di provenienza 2015-2017

Proventi	2017	% sul totale	2016	% sul totale	2015	% sul totale
Da contributi FSV	1.088.084	97,84	1.003.226	62,09	1.044.115	99,31
Da contratti con enti pubblici	9.673	0,87	600.000	37,13	-	-
Da quote associative	-	-	-	-	-	-
Altri	14.364	1,29	12.645	0,78	7.298	0,69
Totale proventi gestionali	1.112.121	100	1.615.871	100	1.051.413	100
Finanziari e patrimoniali	4	0,00	190	100	724	100
Straordinari	-	-	-	-	-	-
Totale proventi extra-gestionale	4	100	190	100	724	100
Totale proventi	1.112.125		1.616.061	-	1.052.137	-

Considerando l'ultimo esercizio, si evince come circa il 98% dei proventi tipici derivi da contributi Fondo Speciale Volontariato (FSV), incrementati rispetto al 2016 per euro 84.858. Lo 0,87%, invece, è costituito da contribuzioni da parte di enti pubblici (per lo più Comuni), con una variazione sfavorevole, a confronto con il precedente esercizio, di euro - 590.327. Non si ravvisano, invece, proventi ascrivibili alle quote associative, i quali difatti presentano sempre valore nullo.

Il Grafico 1 rappresenta, in un'ottica diversa, il *trend* delle voci di provento gestionale per l'intervallo temporale indagato, confermando quanto in precedenza descritto.

Grafico 1 – Ripartizione proventi gestionali per fonte

L'incidenza dei proventi di natura extra gestionale (articolabili in finanziari, patrimoniali e straordinari) sul totale, per contro, è pressoché inesistente.

Considerando una lettura in chiave finanziaria, il prospetto sottostante mostra per il 2017 l'ammontare atteso delle entrate da proventi (accumulati nei vari anni) – sempre ripartiti in ragione della fonte di provenienza – rispetto all'entità delle entrate che si sono, poi, effettivamente verificate nel medesimo esercizio. Come emerge, gli scostamenti appaiono di discreta misura solo per la quota inerente al FSV (scostamento sfavorevole di euro -1.845.961), mentre di modesta misura per le restanti voci, in ciò confermando le previsioni inizialmente formulate.

Tabella 2 – Entrate attese ed effettive per proventi gestionali 2017

Fonte	Entrate attese per il 2017	Entrate effettive 2017	Scostamento
Da contributi FSV	2.934.045	1.088.084	-1.845.961
Da contratti con enti pubblici	0	9.673	+9.673
Da quote associative	-	-	-
Altri	13.684	14.364	+680
Finanziari e patrimoniali	0	4	+4
Straordinari	-	-	-

3.2.2. Composizione oneri

Sul fronte dei componenti reddituali negativi, l'ammontare complessivo degli oneri (gestionali ed extra gestionali) di competenza del 2017 è di euro 1.102.453, mentre per il 2016 era di euro 1.616.061 e, per il 2015, di euro 1.052.134.

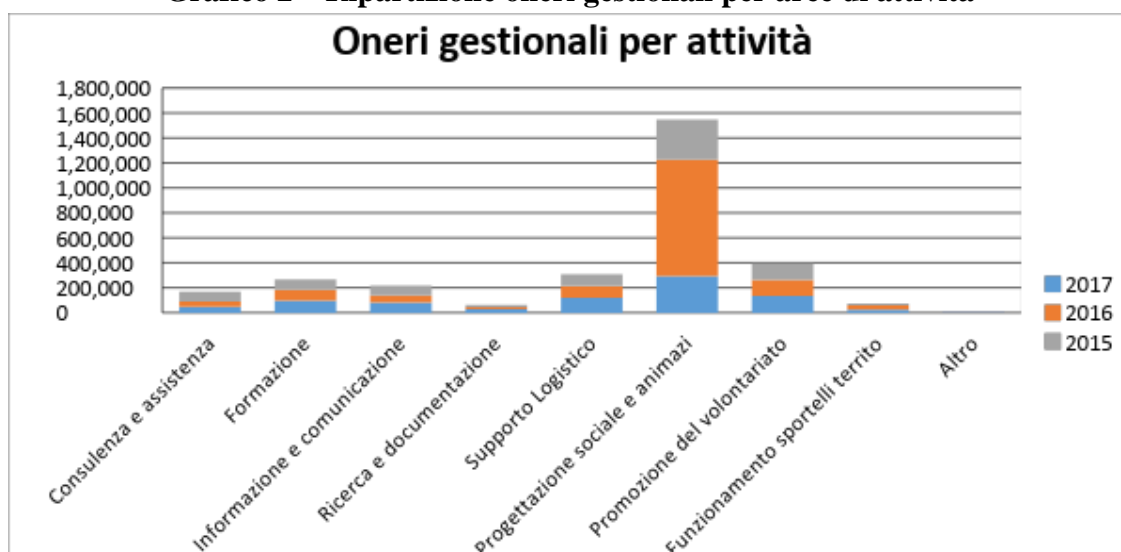
Di questi, gli oneri di natura gestionale 2017 rappresentano oltre il 75% del totale e la loro ripartizione in base alle aree di attività, sul triennio di analisi, è così riepilogata:

Tabella 3 – Oneri gestionali per aree di attività 2015-2017

Oneri gestionali per attività	2017	% su totale	2016	% su totale	2015	% su totale
Consulenza e assistenza	45.769	5,52	42.140	3,01	78.671	9,61
Formazione	96.638	11,65	85.596	6,12	85.552	10,45
Informazione e comunicazione	80.844	9,75	58.548	4,18	76.770	9,38
Ricerca e documentazione	30.098	3,63	14.619	1,04	15.977	1,95
Supporto Logistico	118.568	14,29	93.971	6,71	95.283	11,64
Progettazione sociale e animazione	291.688	35,16	935.931	66,88	318.650	38,89
Promozione del volontariato	132.706	16,00	129.929	9,28	132.943	16,24
Funzionamento sportelli territoriali	23.660	2,85	34.120	2,44	14.583	1,78
Altro	9.615	1,16	4.616	0,33	0	-
<i>Totale oneri gestionali</i>	<i>829.586</i>	<i>100</i>	<i>1.399.470</i>	<i>100</i>	<i>818.429</i>	<i>100</i>

Tali informazioni sono evincibili anche dalla lettura del Grafico 2 sottostante.

Grafico 2 – Ripartizione oneri gestionali per aree di attività



Considerando il periodo amministrativo 2017, l'area di attività istituzionale che presenta la maggiore incidenza dei costi gestionali attiene alla Progettazione sociale e animazione (35% circa), cui segue la Promozione del volontariato (16%), il Supporto logistico (14,29%) e la Formazione (11,65%).

Rispetto al 2016, tuttavia, l'attività per Progettazione ha assorbito minori risorse, determinando una variazione decrementativa per euro -644.243. Questa significativa divergenza quantitativa è da ricondurre essenzialmente al sostenimento di costi di competenza 2016 per il bando Agenzie di Cittadinanza, finanziato dal Comune di Napoli per circa euro 600.000.

La tabella sottostante mostra, per il triennio 2015-2017, le oscillazioni intervenute nella composizione analitica degli oneri imputabili alla Progettazione, classificati per natura.

Tabella 4 – Dettaglio costi della Progettazione sociale 2015-2017

Costi	2017	2016	2015
Acquisti	58.981	2.821	25.067
Servizi	155.749	28.109	107.219
Godimenti beni terzi	10.835	-	4.975
Personale	59.213	74.456	61.253
Ammortamenti	-	-	-
Oneri diversi di gestione	6.910	830.545	120.136
<i>Totale</i>	<i>291.688</i>	<i>935.931</i>	<i>318.650</i>

Altra voce che presenta una discreta variazione attiene all'area della Informazione e Comunicazione, la quale esibisce un incremento complessivo, rispetto al 2016, di euro 22.296.

La tabella sottostante riporta, ancora una volta, la composizione analitica, per il triennio 2015-2017, degli oneri per natura attinenti alla suddetta area:

Tabella 5 – Dettaglio costi della Informazione e Comunicazione 2015-2017

Costi	2017	2016	2015
Acquisti	493	54	32
Servizi	34.145	17.748	25.292
Godimenti beni terzi	-	-	-
Personale	45.371	40.743	51.447
Ammortamenti	835	-	-
Oneri diversi di gestione	-	3	-
<i>Totale</i>	<i>80.844</i>	<i>58.548</i>	<i>76.770</i>

Per quanto concerne gli oneri di natura *extra-gestionale*, invece, la loro struttura è riportata qui sotto:

Tabella 6 – Composizione Oneri extra gestionali 2015-2017

Oneri extra gestionali	2017	% su totale	2016	% su totale	2015	% su totale
Finanziari e patrimoniali	1.983	0,77	1.397	0,65	1.750	0,75
Straordinari	-	-	-	-	-	-
Supporto generale	270.883	99,27	215.192	99,35	231.955	99,25
<i>Totale oneri extra gestionali</i>	<i>272.866</i>	<i>100</i>	<i>216.589</i>	<i>100</i>	<i>233.705</i>	<i>100</i>

Con riferimento all'esercizio 2017, gli oneri di supporto generale (euro 270.883) rappresentano circa il 99% del totale extra-gestionale, mentre sono il 24,57% rispetto agli oneri complessivi (gestionali ed extra-gestionali). Essi attengono, tipicamente, a quelle attività poste in essere per garantire il funzionamento del Centro, perciò riconducibili alle funzioni del governo aziendale, ai servizi amministrativi, come pure alla gestione delle risorse umane.

Considerando anche per questa macro-area una lettura in chiave finanziaria, il prospetto sottostante esibisce l'ammontare atteso complessivo per il 2017 delle uscite per oneri – sempre ripartito in ragione delle aree di attività – rispetto all'entità delle uscite che si sono effettivamente verificate nel medesimo esercizio. A ben vedere, sebbene tutte le previsioni di spesa manifestino scostamenti positivi (ovvero, l'importo reale delle uscite risulti sempre minore di quello preventivato), le poste che presentano i maggiori scarti attengono alla Progettazione sociale, con una differenza favorevole di euro 755.576, seguita dalla Formazione, con una variazione positiva di euro 326.620, e dalla Promozione del volontariato, con un ammontare dell'uscita effettiva rispetto alla prevista inferiore per euro 233.317.

Gli oneri di supporto, infine, espongono una minore uscita effettiva per euro 22.392.

Le restanti informazioni sono riepilogate nel prosieguo.

Tabella 7 – Uscite attese ed effettive per oneri gestionali 2017

Aree di attività	Uscite attese per il 2017	Uscite effettive 2017	Scostamento
Consulenza e assistenza	107.800	45.769	62.031
Formazione	423.258	96.638	326.620
Informazione e comunicazione	221.479	80.844	140.635
Ricerca e documentazione	165.114	30.098	135.016
Supporto Logistico	230.500	118.568	111.932
Progettazione sociale e animazione	1.047.264	291.688	755.576
Promozione del volontariato	366.023	132.706	233.317
Funzionamento sportelli territoriali	77.350	23.660	53.690
Altro	13.684	9.616	4.068
Oneri di supporto	295.258	272.866	22.392
<i>Totale</i>	<i>2.947.729</i>	<i>1.102.453</i>	<i>1.845.276</i>

3.2.3. Costo del personale

Il personale CSV Napoli costituisce una risorsa essenziale per lo svolgimento della sua *mission*. Il riquadro sottostante mostra l'andamento temporale del relativo costo, ripartito in ragione delle due macro-attività, ossia “struttura” e “missione”. I dati confermano il *trend* incrementale del complessivo onere, che passa da euro 383.672 del 2015 a euro 397.132 del 2017.

<i>Costo del personale</i>	2015	2016	2017
<i>Struttura</i>	48.909,58	49.317,94	106.977,79
<i>Missione</i>	334.762,40	324.867,49	290.154,00
<i>Totale costi</i>	383.671,98	374.185,43	397.131,79

Focalizzando, in particolare, l'attenzione sul costo del personale riferibile alla macro attività “missione”, il prospetto sottostante rappresenta una ulteriore chiave di lettura, ossia dettaglia tale costo (per il 2017 e per il 2016) per sub-aree di attività.

Tabella 8 – Articolazione costo del personale 2016 e 2017 per area di attività

2016	Consulenza/ assistenza	Formazione	Informazione/ Comunicazione	Ricerca/ Documentazione	Supporto logistico	Prog. sociale e animazione	Promozione volontariato	Sportelli
<i>Costo del personale</i>								
	40.164	47.933	40.743	11.572	38.446	74.456	39.718	31.833
<i>Totale 324.865</i>								
2017	Consulenza/ assistenza	Formazione	Informazione/ Comunicazione	Ricerca/ Documentazione	Supporto logistico	Prog. sociale e animazione	Promozione volontariato	Sportelli
<i>Costo del personale</i>	35.878	40.918	45.371	14.596	37.038	59.213	36.513	20.627
<i>Totale 290.154</i>								

Come evincibile, guardando soltanto all'ultimo esercizio, il maggior ambito che assorbe risorse in termini di capitale umano dedicato alla *missione* è costituito dalla Progettazione sociale e animazione (euro 59.213), seguito dalla Informazione (euro 45.371) e, infine, dalla Formazione (euro 40.918).

Eliminando dai costi complessivi 2017 la parte inerente alla sola remunerazione del personale dedicato alla missione (si ricorda, euro 290.154), la stratificazione di quelli residui (euro 539.432) in base alle aree di attività presenta la seguente struttura.

Tabella 9 – Oneri complessivi 2017 per aree di attività, al netto degli oneri del personale

Oneri 2017 al netto dei costi del personale per area di attività	euro	% sul totale
Oneri assorbiti dall'area Consulenza e Assistenza	9.891	1,83
Oneri assorbiti dall'area Formazione	55.719	10,33
Oneri assorbiti dall'area Informazione e Comunicazione	35.474	6,58
Oneri assorbiti dall'area Ricerca e Documentazione	15.502	2,87
Oneri assorbiti dall'area Supporto Logistico	81.530	15,11
Oneri assorbiti dall'area Progettazione sociale e Animazione	232.475	43,10
Oneri assorbiti dall'area Promozione del Volontariato	96.193	17,83
Oneri assorbiti dall'area Sportelli	3.033	0,56
Oneri assorbiti dall'area Altre attività	9.615	1,78
<i>Totale</i>	<i>539.432</i>	<i>100,00</i>

Escludendo il costo del personale per la missione, si coglie come la porzione più consistente di oneri sia assorbita dall'area Progettazione (43% circa), seguita dalla Promozione del volontariato (quasi 18%) e, infine, dal Supporto Logistico (15%). La sezione che, invece, espone la minore incidenza degli oneri è ascrivibile all'area Sportelli, che non sfiora neppure l'1% (0,56%).

3.3. La situazione patrimoniale

La composizione quali-quantitativa sintetica della situazione patrimoniale del CSV Napoli al 31 dicembre 2017 e le relative incidenze percentuali di ciascuna classe rispetto al totale sono riportate in tabella 10.

Tabella 10 – Situazione patrimoniale sintetica al 31.12. 2017

Attività	2017	%	Netto e Passività	2017	%
Immobilizzazioni Finanziarie	36.300	0,93	Patrimonio netto	24.275	0,62
Crediti verso clienti	2.411	0,06	Fondi per rischi ed oneri	3.039.253	77,78
Crediti per contributi e quote	523.766	13,40	Trattamento fine rapporto	135.898	3,48
Crediti verso altri	433.510	11,09	Debiti verso fornitori	16.961	0,43
Attività finanziarie non immobilizzate	525	0,01	Altri debiti verso fornitori	28.139	0,72
Disponibilità liquide	2.892.601	74,03	Altri debiti	658.891	16,86
Ratei e risconti attivi	18.383	0,47	Ratei e risconti passivi	4.079	0,10
Totale attività	3.907.496	100	Totale netto e passività	3.907.496	100

La composizione patrimoniale, per il triennio 2015-2017, invece manifesta la struttura sottostante.

Tabella 10 – Situazione patrimoniale sintetica per il triennio 2015-2017

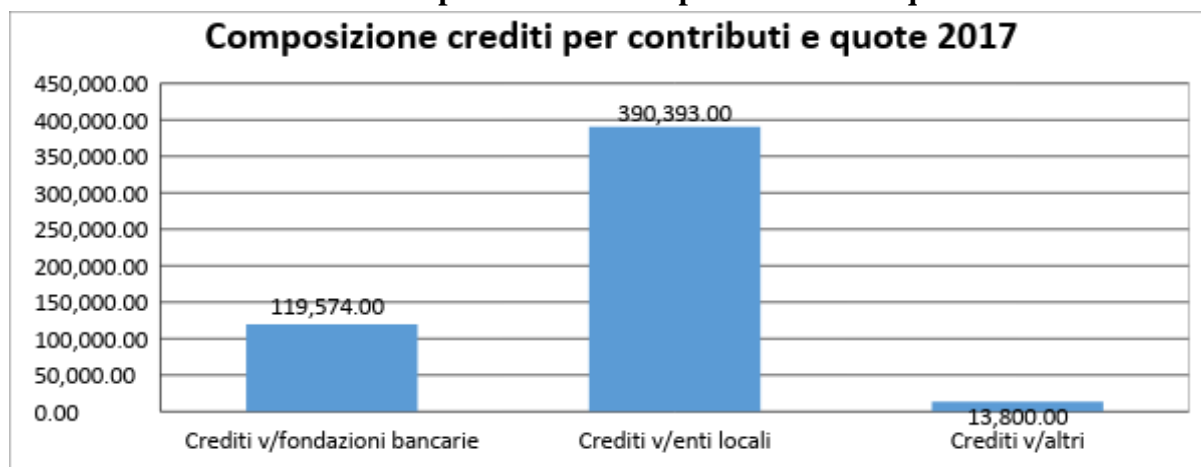
Attività	2017	2016	2015	Netto e Passività	2017	2016	2015
Immob. Finanziarie	36.300	36.300	18.000	Patrimonio netto	24.275	14.603	764.837
Crediti verso clienti	2.411	6.468	366	Fondi rischi ed oneri	3.039.253	3.051.229	2.167.523
Crediti contributi e quote	523.766	937.128	1.139.585	TFR	135.898	113.661	110.672
Crediti verso altri	433.510	279.403	475.477	Debiti verso fornitori	16.961	16.973	28.572
Altre Attività finanziarie	525	525	525	Altri debiti v/fornitori	28.139	13.445	22.003
Disponibilità liquide	2.892.601	2.610.493	1.472.210	Altri debiti	658.891	655.715	21.218
Ratei e risconti attivi	18.383	18.764	18.422	Ratei e risconti passivi	4.079	23.455	9.760
Totale attività	3.907.496	3.889.081	3.124.585	Totale netto e passività	3.907.496	3.889.081	3.124.585

3.3.1. ATTIVO

La porzione attiva del patrimonio 2017 strumentale al CSV Napoli (*rectius* immobilizzazioni materiali e immateriali) non trova rappresentazione contabile nel prospetto poiché interamente ammortizzata. Trattasi, per lo più, di investimenti in costi per ricerca, sviluppo e brevetti – per gli *assets* intangibili – ovvero di impianti, attrezzature e macchine elettroniche, per quelli tangibili. In seno alle altre componenti attive del capitale, invece, il principale peso è riconducibile alle Disponibilità liquide (74% del totale impieghi), seguito dalla classe dei Crediti per contributi e quote (circa il 14%).

Da una disamina più accurata, gli elementi che compongono tale ultima categoria sono raffigurati nel grafico sottostante, il quale mostra il predominio di crediti vantati verso enti locali e verso fondazioni bancarie. La variazione decrementativa della sua consistenza nel corso del triennio è da ricondurre, in particolare, a incassi frattanto intervenuti.

Grafico 4 - Composizione Crediti per contributi e quote 2017



3.3.2. PASSIVO

Dal lato delle fonti, emerge la modesta misura del patrimonio netto 2017 dell'associazione (0,62% sul totale), di cui euro 14.603 è costituito dal Fondo di dotazione.

La variazione incrementativa del netto rispetto all'esercizio precedente è da accollare, come già anticipato, alla quota di avanzo 2017 realizzata da CSV, per euro 9.673.

Degno di rilievo è, altresì, la notevole variazione decrementativa che il netto ha patito tra il 2015 e 2016, da ricondurre ai risultati gestionali frattanto maturati, a titolo vincolato e non.

In particolare, nel 2015, euro 627.565 attenevano alle economie del bando perequazione sociale 2009 (Progetto Sud annualità 2008), poi riclassificate fra gli Altri debiti nello stato patrimoniale 2016 (i quali, difatti, esibiscono analoga variazione ma, ovviamente, di segno opposto per il debito maturato verso CO.GE su economie del citato bando 2009).

In termini di composizione, nel 2017, la più elevata incidenza delle passività è attribuibile ai Fondi per rischi e oneri, i quali pesano circa il 78% sul totale fonti, poi affiancato dalla categoria degli Altri debiti (16,85%). La loro articolazione analitica e relativo importo sono rappresentati nei grafici 5 e 6.

Con riferimento agli Altri debiti, circa il 95% è riferito a obbligazioni maturate verso terzi finanziatori.

Per contro, con riguardo ai Fondi rischi e oneri, occorre precisare che la loro iscrizione riflette peculiarità proprie del settore di riferimento. Notoriamente, difatti, ai sensi dell'attuale principio contabile OIC 31 "Fondi per rischi e oneri e Trattamento di fine rapporto" l'insorgenza di tali poste, nel rispetto della competenza economica e della prudenza, si manifesta ogni qualvolta si sia dinanzi a perdite o debiti riconducibili a fenomeni di natura determinata, di esistenza certa o probabile e di ammontare o data di sopravvenienza incerte. Nel caso di specie, invece, in aderenza alle linee guida CSVnet, la categoria in parola accoglie prevalentemente somme stanziare per il funzionamento del CSV, le cui uscite monetarie già stimate, sono ancora da sostenere. Esse sono quantificati in euro 2.208.833 per il 2017, in euro 2.220.809 per il 2016 e in euro 2.152.919 per il 2015.

Grafico 5 – Composizione Altri debiti 2017

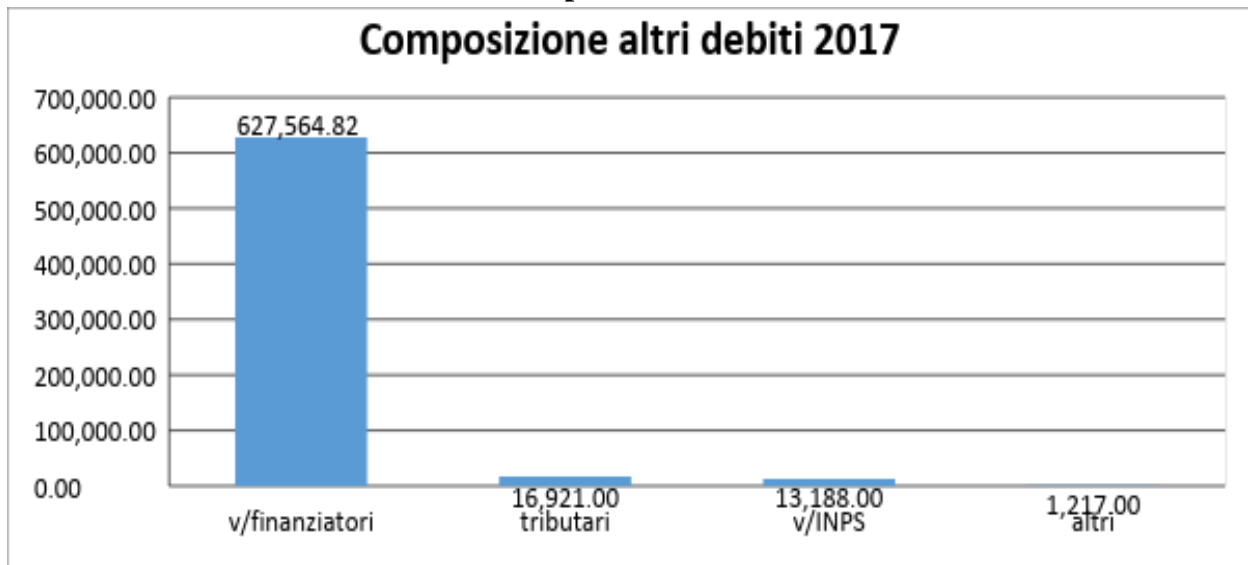
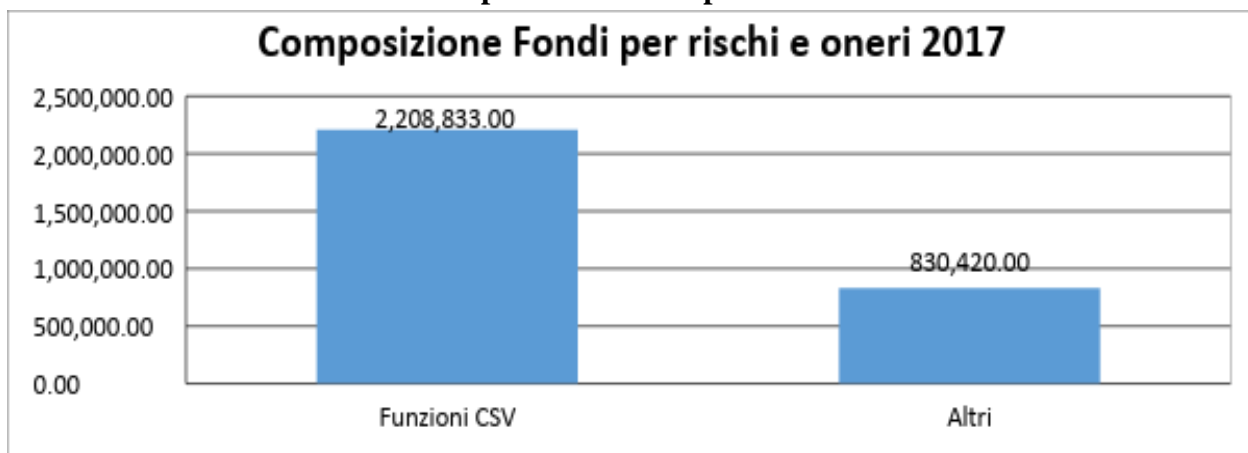


Grafico 6 – Composizione Fondi per rischi e oneri 2017



Il fondo relativo alle funzioni del CSV, a sua volta, accoglie importi distinti in *vincolati* e *non*.

I primi attengono a somme destinate a specifici interventi, non ancora avviati o completati nel periodo di riferimento, rispetto ai quali, tuttavia, alla chiusura dell'esercizio esiste una delibera del direttivo, ovvero un contratto da cui emerge l'obbligazione futura. L'entità delle risorse vincolate al 2017 ammonta a euro 1.689.530.

Per contro, le risorse non vincolate sono relative a somme per le quali alla chiusura dell'esercizio non sussiste ancora un obbligo formale (delibera o contratto) che impone l'avvio o il completamento di determinate azioni, poiché queste ultime saranno riprogrammate l'anno successivo dal Comitato di Gestione. Al 31/12/2017 esse ammontano a € 519.304.

4. LA DIMENSIONE SOCIALE

4.1. Le aree di bisogno

La definizione delle aree del bisogno 2017 si è inserita in un quadro di profonda complessità dovuto all'intersecarsi di una serie di elementi:

- effetti della crisi economica, riforme sociali e politiche che riguardano direttamente o indirettamente il mondo del volontariato;
- aumento dei vecchi bisogni ed emersione di nuovi;
- profonda revisione del Terzo settore culminata nella legge di riforma n. 106 del 2016, che nel mettere ordine ad un sistema complesso ridisegna anche il ruolo dei CSV facendoli assurgere a vere e proprie agenzie di sviluppo locale.

Il CSV Napoli, anche in vista della programmazione 2018, ha commissionato una ricerca che mira ad evidenziare accanto alle criticità e ai bisogni emergenti del volontariato, le caratteristiche generali e le differenze reciproche dell'associazionismo, per comprenderne modalità operative e risorse a disposizione. L'analisi campionaria ha permesso di riscontrare i principali bisogni del volontariato di Napoli e provincia, come mostra la seguente tabella 1.

Tabella 1 – Principali bisogni delle associazioni (%)

Bisogni	%
Raccogliere fondi per le attività	43,5
Coinvolgere i giovani nelle attività	42,5
Trovare una sede o spazi idonei per le attività	34,0
Far conoscere e promuovere le attività ed i progetti	26,5
Reclutare nuovi volontari	26,5
Fare rete e collaborare con altre Associazioni dello stesso ambito	26,0
Formare e qualificare i volontari	20,0
Gestire i rapporti con le Istituzioni	17,5
Reperire attrezzature e strumenti adeguati per svolgere le attività	11,5
Organizzare eventi di sensibilizzazione al volontariato	8,5
Coordinare i volontari	8,0
Gestire l'Associazione a livello amministrativo	7,5
Rappresentare le istanze ed i problemi di coloro che si rivolgono all'Associazione	5,5
Gestire i rapporti con le altre Associazioni	3,5

Ai primi tre posti emergono le criticità storiche del volontariato: la mancanza di fondi, la difficoltà a coinvolgere i giovani e la mancanza di sedi idonee alle proprie attività.

Una difficoltà centrale è quella legata alla percezione della mancanza di una cultura del volontariato e più in generale della cittadinanza attiva nel territorio napoletano (secondo il 69% degli intervistati) che viene confermata anche dai bisogni espressi dalle OdV.

Accanto a questi dati, durante il 2017 sono state organizzate diverse iniziative di interazione e di ascolto dei bisogni delle OdV (Fiera dei beni comuni, incontri periodici con le reti di Agenzia di Cittadinanza, laboratori territoriali dei beni comuni, laboratori per la responsabilità sociale e

finanza etica e altre varie iniziative di cui il CSV Napoli è stato protagonista) che hanno fatto emergere importanti riflessioni sulle priorità e sui bisogni del volontariato oltre che sul ruolo del CSV Napoli in questa fase di particolare complessità ma ricca anche di spunti di lavoro. Determinante, inoltre, per la definizione dei bisogni delle OdV e per la programmazione delle linee operative.

4.2. I principali processi di gestione

4.2.1. Strumenti per la “qualità”

CSV Napoli si ispira nel suo funzionamento interno e nel suo intervento sul territorio ai principi democratici, puntando alla promozione delle organizzazioni di volontariato e dell'azione volontaria, alla collaborazione con le istituzioni pubbliche e le altre espressioni della società civile. Attraverso i suoi servizi, CSV Napoli valorizza la cittadinanza attiva, la cultura della partecipazione e della solidarietà.

In particolare, CSV Napoli nello svolgimento delle attività e servizi, fa propri i seguenti principi:

- prossimità - la vicinanza alle organizzazioni di volontariato che rappresentano i diretti interlocutori del Centro, nello spazio e nel tempo, con attenzione all'ascolto e alla relazione e condividendo valori e linguaggi comuni;
- coerenza ed equità - i servizi erogati sono coerenti alla programmazione complessiva del CSV e alle finalità generali; a tutte le organizzazioni è riconosciuta pari dignità, uguali opportunità nell'accesso ai servizi e al sostegno delle iniziative senza carattere di esclusività a favore di una o più organizzazioni;
- partecipazione - CSV Napoli valorizza in ogni ambito di intervento una programmazione che parte dall'analisi dei bisogni del volontariato locale e pertanto considera prioritario adottare strumenti di coinvolgimento, consultazione periodica ed informazione sistematica delle organizzazioni presenti nel territorio;
- accessibilità - nell'organizzazione delle attività e servizi CSV Napoli si impegna a garantire parità di accesso considerando l'importanza dell'accessibilità nelle sue diverse accezioni: l'accessibilità fisica con l'assenza di barriere architettoniche, l'accessibilità temporale rispetto agli orari di apertura del centro e l'accessibilità virtuale in riferimento ai criteri di accesso alle informazioni tramite internet;
- trasparenza - nelle comunicazioni e decisioni che abbiano operatività all'esterno, CSV Napoli si esprime in modo chiaro e comprensibile, garantendo la pubblicità della gestione e delle procedure utilizzate;
- tempestività - CSV Napoli si impegna a rispettare tempi minimi tra la richiesta e una prima risposta, che esaurisca il problema o indichi tempi e modalità di erogazione del relativo servizio;
- qualità e adeguatezza - CSV Napoli si impegna ad offrire risposte qualificate attraverso i propri operatori che garantiscono professionalità e accoglienza; per ogni richiesta vengono individuati gli strumenti più adeguati e rispondenti alle necessità espresse.

Dalla definizione delle suddette dimensioni/fattori di qualità deriva un sistema di indicatori. Gli indicatori sono elementi che vanno a cogliere le diverse dimensioni di qualità dei servizi realizzati. Gli indicatori svolgono quindi la funzione di semplificare, quantificare, comunicare in modo facilmente percettibile i livelli di qualità raggiunti. Il CSV Napoli ha diviso gli indicatori in:

- Indicatori di attendibilità/affidabilità
- Indicatori di risultato/efficacia/efficienza

Fra i primi rientrano i principi che servono per valutare la congruenza tra la *mission* del CSV e le modalità operative nell'erogazione dei servizi (Prossimità - Coerenza ed equità – Partecipazione). Fra i secondi si fanno rientrare i principi atti a verificare come gli obiettivi individuati in fase di programmazione siano rispettati nella fase attuativa, nei tempi, nelle modalità, nel livello di prestazioni (in questa classe rientrano: Trasparenza - Tempestività - Qualità e Adeguatezza – Accessibilità)⁶.

Più informazioni sul sistema di qualità sono fornite agli utenti tramite la Carta dei Servizi che, nell'arco del 2017, è stata aggiornata per rispecchiare il nuovo assetto del CSV Napoli anche alla luce delle modifiche dovute alla Riforma del Terzo Settore⁷.

4.2.2. La programmazione

La programmazione del CSV Napoli è annuale e può prevedere, come avvenuto nell'arco del 2017, anche una programmazione integrativa.

Il processo di programmazione dei servizi da erogare in un dato anno ha inizio l'anno precedente con l'analisi dei bisogni delle OdV sul territorio. Questa analisi tiene conto dell'evoluzione del sistema del volontariato italiano, come risulta da alcune indagini statistiche (per esempio nella programmazione si fa riferimento al Report “Attività gratuite a beneficio di altri” dell'ISTAT), delle informazioni ottenute tramite un “percorso di ascolto” delle associazioni, e delle informazioni raccolte dai dipendenti grazie al contatto diretto con le associazioni presso la sede centrale e gli sportelli territoriali.

In particolare, il “percorso di ascolto” sviluppato nel 2017 per coinvolgere le OdV è stato portato avanti tramite due strumenti:

1. **Consultazione on line:** a fine ottobre viene elaborato, e pubblicato sul sito del CSV, un questionario per invitare le OdV a fornire un proprio contributo in merito alle attività da realizzare nel 2017 rispetto alle aree di intervento del CSV e rispetto alle criticità riscontrate dalle associazioni nel lavoro di rete con le istituzioni e con gli altri soggetti del Terzo settore. A questa fase, propedeutica anche al percorso successivo, hanno preso parte circa 60 partecipanti in rappresentanza di OdV e di reti stabili di volontariato.
2. **Assemblea consultiva:** in data 24 novembre 2016 si è riunita l'assemblea consultiva del CSV Napoli con l'obiettivo di contribuire alla programmazione del CSV Napoli.

Le due iniziative sono state adottate dal CSV Napoli anche per la programmazione 2018, che per processo di transizione della Riforma del Terzo settore è stata presentata eccezionalmente su un arco temporale semestrale e non annuale.⁸

⁶ Il dettaglio degli indicatori viene presentato nella successiva sezione 4.5. I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV.

⁷ La revisione della Carta dei Servizi non ha una cadenza fissa. La precedente edizione era del 2015.

La sintesi di queste consultazioni diviene oggetto di una Relazione sulla Programmazione che, approvata dall'assemblea dei soci, rappresenta la linea guida per lo sviluppo delle attività del CSV Napoli.

4.2.3. L'erogazione dei servizi

I servizi del CSV Napoli sono erogati a titolo gratuito. Il Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117, noto come Codice del Terzo settore, provvede al riordino e alla revisione organica della disciplina vigente in materia di enti del Terzo settore. In particolare, per quanto riguarda i CSV, dispone che questi erogino servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti di Terzo settore con particolare riguardo alle Organizzazioni di volontariato.

Al fine di essere più incisivo nell'erogazione dei suoi servizi il CSV Napoli ha affiancato alla sede centrale presso il Centro Direzionale di Napoli tre sportelli territoriali. Nella successiva tabella 2 si riportano gli orari di apertura degli stessi.

Tabella 2 – Gli orari di apertura degli Sportelli del CSV Napoli

Sede	Comune	Orari
Sede Centrale	Napoli	Lun: 14.00 – 18.00 Mar – Ven: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00
Sportello Area	Caivano	Gio: 8.30 – 13.30 / 15.00 – 18.00
Sportello Area Vesuviana	Somma Vesuviana	Mer: 9.00 – 13.00
Sportello Costiera	Piano di Sorrento	Gio: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00

Agli sportelli territoriali si aggiungono anche gli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) presso due università napoletane: Università degli Studi di Napoli “Parthenope” e Università degli Studi Suor Orsola Benincasa di Napoli.

Gli studenti di queste Università, a valle di una procedura di selezione, possono utilizzare le ore prestate al SOV convertendole in Crediti Formativi Universitari, se nel loro Piano degli Studi sono previste attività in “stage e tirocini”.

4.2.4. Il monitoraggio, la verifica e la valutazione.

Affinché gli obiettivi prefissati possano essere raggiunti non si può prescindere dall'adottare strumenti di lettura e analisi delle proprie attività. Un sistema di monitoraggio e di valutazione è quindi un momento fondamentale di qualsiasi organizzazione, inteso non solo come strumento di rendicontazione finanziaria e di stima delle attività realizzate ma come un processo volto al miglioramento dei servizi e di costante aderenza degli stessi alle esigenze che emergono di volta in volta.

In base alle “esigenze conoscitive” è possibile distinguere le seguenti tipologie di informazioni, che vengono rilevate con strumenti diversi:

1. informazioni per evidenziare il rispetto delle regole di legittimità del CSV
2. informazioni per rendere conto all'esterno dei risultati raggiunti

⁸ In particolare, nell'arco del 2017, la Consultazione online ha visto la partecipazione di circa 50 OdV; l'Assemblea Consultiva si è tenuta l'11 dicembre.

3. informazioni per controllare l'organizzazione e il rispetto dei parametri di efficacia ed efficienza

Rispetto alle informazioni di cui al punto 1, il sistema di monitoraggio è riconducibile al sistema di indicatori di legittimità definito dal CSV Napoli tramite quanto stabilito negli atti e nelle procedure interne (statuto, regolamento, verbali degli organi sociali, delibere, regolamento di accesso ai servizi etc.) nonché alle prescrizioni degli organi esterni di controllo. Rispetto alle informazioni di cui ai punti 2 e 3, riconducibili al sistema di indicatori di performance, il CSV utilizza diversi strumenti di rilevazione dati, ossia:

- Software gestionale per l'archiviazione di tutte le prestazioni erogate
- Report delle attività
- Questionari di soddisfazione dei destinatari dei servizi
- Questionari di valutazione di specifici servizi erogati

In particolare, attraverso l'utilizzo del gestionale, è possibile aggregare i dati in base a diversi filtri (periodo di riferimento, utente, provenienza territoriale, associazione, tipologia di ente, area di intervento, tipologia di prestazione, operatore CSV, sede etc.).

Bisogna, però, rilevare come, nell'arco del 2017, il CSV Napoli ha effettuato solo sporadiche attività di analisi e di monitoraggio dato che la struttura organizzativa non prevedeva una risorsa umana dedicata⁹.

4.2.5. La comunicazione istituzionale

La comunicazione istituzionale del CSV Napoli utilizza tre diversi canali di trasmissione delle notizie, che costituiscono informazioni, approfondimenti e opportunità per le organizzazioni di volontariato e per tutto il Terzo settore.

Il primo, e più frequentemente utilizzato, è il sito Web del CSV Napoli (www.csvnapoli.it) tramite il quale si ha accesso non solo alla descrizione dei servizi ma anche alle “news” sul volontariato e sul Terzo settore, con aggiornamenti quotidiani. Nella successiva tabella 3 si riportano i dati di sintesi delle attività del sito web del CSV Napoli nell'arco del 2017. Tramite il portale, i volontari interessati possono iscriversi alla newsletter del CSV Napoli, secondo strumento di comunicazione.

Tabella 3 – I numeri del sito web del CSV Napoli

Dato	#
news pubblicate sul sito web	460
newsletter inviate	48
accessi unici al sito web	65.699
Visualizzazioni	169.249
Iscritti alla newsletter	2.440

La newsletter ha cadenza settimanale e permette alle OdV iscritte, o anche ai singoli volontari, di essere aggiornati sulle principali iniziative messe in atto da CSV Napoli.

⁹ Da notare che nella programmazione per il 2018 è stato previsto di assumere una risorsa umana dedicata al monitoraggio della performance nei suoi vari aspetti.

CSV Napoli, inoltre, utilizza anche ampiamente i social network. In particolare, il CSV Napoli è presente su quattro piattaforme social: facebook, twitter, instagram e youtube. Grazie a questi strumenti il CSV ha la possibilità di moltiplicare il suo bacino d'utenza.

Nella successiva tabella 4 si riportano, per ogni social network, il numero di utenti raggiunti (in genere indicati con il termine inglese "follower").

CSV Napoli edita anche "Comunicare il Sociale". La testata giornalistica, online e cartacea, rappresenta un'opportunità di approfondimento culturale su temi di particolare interesse per il volontariato e per le tematiche del Terzo settore. "Comunicare il sociale" ha lo scopo di rendere fruibile un'informazione che è erroneamente considerata di nicchia, ma che spazia in tutti i settori di interesse collettivo come ad esempio ambiente, economia, migranti, legalità, diversità, minori.

Nel 2017 è stata riavviata la pubblicazione della rivista cartacea. In media le sue 10 uscite annuali hanno avuto una tiratura di 3000 copie per ogni numero¹⁰.

Tabella 4 – I "follower" del CSV Napoli sui Social Network

Social Network	# follower
Facebook	7404
Twitter	1072
Instagram	425
Youtube	27

Nelle attività di comunicazione, inoltre, il CSV Napoli può beneficiare della collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti della Campania per la progettazione condivisa di percorsi di formazione, che affrontino i temi della cultura e dell'etica nella comunicazione sociale, con particolare riferimento alle narrazioni per la coesione sociale, alle nuove tecnologie medial, allo sviluppo di reti e relazioni

¹⁰ Come preventivato i primi 2 numeri del 2017 sono usciti con cadenza bimestrale, il successo di lettori riscontrato, però, ha spinto il CSV ad aumentare la frequenza di pubblicazione in modo da avere un'uscita mensile, grazie alla programmazione integrata 2017 - 2018.

5. Il quadro generale delle attività

Le attività del CSV Napoli sono divise in sei unità in modo da garantire l'adeguata specializzazione nell'erogazione dei diversi servizi.

Nella tabella 1 che segue si riportano i servizi offerti dal CSV Napoli.

Tabella 1 – Le aree di attività del CSV Napoli

Area	Attività
Promozione	<ul style="list-style-type: none"> • Campi di formazione al volontariato • Orientamento al volontariato, SVE, Servizio Civile • Servizi di promozione dei valori del volontariato
Consulenza	<ul style="list-style-type: none"> • Banca dati Formatori • Consulenza per il fundraising • Consulenza legale • Orientamento agli aspetti fiscali e gestionali del volontariato • Orientamento per la costituzione di nuove organizzazioni
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Corsi di introduzione al volontariato (normativa, mission, identità) • Corsi su aspetti organizzativo-gestionali (dinamiche di gruppo, risorse umane, gestione del conflitto) • Corsi sull'uso della rete e sulle metodologie di comunicazione • Corsi sulla motivazione e la valenza sociale dell'azione volontaria (ruolo del volontariato nelle politiche sociali, la cittadinanza attiva) • Banca dati Formatori
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> • Biblioteca, Mediateca e Emeroteca • Promozione tramite newsletter del CSV Napoli • Promozione tramite pagina di facebook "CSV Napoli" • Promozione tramite profilo Twitter e gli altri social network del CSV Napoli • Promozione tramite Rivista "Comunicare il sociale" • Promozione tramite i siti web del CSV Napoli • Servizi per migliorare la visibilità delle OdV locali
Servizi Logistici	<ul style="list-style-type: none"> • Fitto della Sala Formazione / Riunioni • Fitto della Sala informatica • Prestito attrezzature (allestimenti, impianti audio, autobus) • Supporto per la comunicazione (grafica, stampa e web) • Supporto per l'ottenimento del patrocinio morale
Progettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnamento nella partecipazione a bandi/avvisi pubblici • Eventi e Rassegne territoriali • Sportello "Agenzie di cittadinanza"

5.1. I servizi specialistici per sostenere e qualificare le OdV

In questa sezione si riportano le informazioni di dettaglio dei servizi erogati dal CSV Napoli.

Per ogni Area di attività si riporta, oltre che una descrizione dei servizi principali e dei loro destinatari anche le modalità d'accesso definite tramite la Carta dei Servizi ed i relativi indicatori di qualità individuati dagli standard CSV.

5.1.1. Consulenza

Il supporto consulenziale è volto ad offrire risposte ai molteplici bisogni espressi dalle organizzazioni di volontariato. Le OdV si rivolgono al CSV Napoli per acquisire le conoscenze necessarie per gestire al meglio la propria struttura, per adeguare statuti e regolamenti alla normativa vigente, per colmare le lacune. Inoltre, il CSV eroga un servizio di accompagnamento nell'iter di iscrizione al Registro Regionale del Volontariato.

Accanto alla dimensione delle competenze di base delle associazioni a cui dare supporto, si prevede la predisposizione di piani di accompagnamento per le organizzazioni che richiedono interventi complessi e integrati. In tal senso si parla di consulenze specialistiche, come la consulenza legale o la consulenza al fundraising, che rispondono all'obiettivo prioritario di offrire risposte adeguate a problemi quali adempimenti, agevolazioni fiscali, bilancio, etc. Nella tabella 2 si riepilogano le informazioni principali relative a quest'area.

Tabella 2 – I servizi dell'area Consulenza

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none">• informazioni sulle diverse tipologie di organizzazioni all'interno del Terzo settore• costituzione di una OdV: atto costitutivo e statuto, registrazione atti etc.• aspetti gestionali di una OdV: tenuta libri e registri etc.• accompagnamento iscrizione registro regionale del volontariato	<ul style="list-style-type: none">• singoli cittadini o gruppi interessati a costituire nuove organizzazioni di volontariato• organizzazioni di volontariato

Il servizio di consulenza è attivo dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del Centro previo appuntamento da concordare con la segreteria. Le modalità di contatto saranno quelle più idonee al caso specifico: e-mail, colloquio telefonico o face to face.

I servizi di consulenza specialistica, compreso il servizio di assistenza alla compilazione della modulistica e trasmissione dati (modello EAS e 5xmille) hanno portato il CSV Napoli a seguire 252 pratiche. Nell'ambito del 2017, inoltre, si è fatta particolare attenzione al percorso consulenziale al fundraising, organizzando degli appuntamenti mensili della durata di 9 ore, per un totale di n. 57 ore complessive, per 8 organizzazioni. Grazie alla Consulenza legale sono state raggiunte 17 associazioni per un totale di 32 prestazioni affiancando le OdV sia su tematiche civilistiche che su quelle amministrative.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 3.

Tabella 3 – Gli indicatori di qualità dell'area Consulenza

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	giorni e orari lavorativi settimanali di accesso al servizio	tutti i giorni di apertura del centro
Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
Efficacia	numero consulenza fornite sul totale richieste	100 %
Efficacia	numero nuove organizzazioni nate grazie al servizio	è assicurato accompagnamento per tutto l'iter al 100% dei richiedenti
Qualità	periodicità della valutazione del gradimento delle consulenze	Trimestrale su campione di organizzazioni

5.1.2. Formazione

La formazione di base è incentrata su tematiche comuni a tutte le associazioni di volontariato a prescindere dal loro specifico ambito di attività.

I servizi all'interno di questa area di attività mirano a fornire cognizioni e competenze su diversi aspetti legati alla vita associativa:

- introduzione al volontariato (il contesto normativo di riferimento, la mission dell'organizzazione, identità e senso di appartenenza)
- la motivazione e valenza sociale dell'azione volontaria (relazione d'aiuto, il ruolo del volontariato nelle politiche sociali, il ruolo di *advocacy*, la cittadinanza attiva)
- aspetti organizzativo gestionale (dinamiche di gruppo, risorse umane, gestione positiva del conflitto) conoscenze informatiche,
- apprendimento di tecniche e metodologie (lavorare in rete, la comunicazione efficace).

Nella successiva tabella 4 si riportano i principali servizi dell'area.

Tabella 4 – I servizi dell'area Formazione

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none">• corsi di formazione• percorsi formativi tematici e seminari• percorsi formativi territoriali	<ul style="list-style-type: none">• organizzazioni di volontariato• volontari• aspiranti volontari

Il CSV Napoli, tramite i suoi canali di comunicazione istituzionali, mette a disposizione degli utenti il calendario dei corsi di formazione in modo da consentire loro la scelta del percorso formativo più adeguato alle proprie esigenze.

Gli utenti interessati possono iscriversi ai corsi direttamente dal sito web del CSV Napoli (www.csvnapoli.it).

Nel 2017 sono stati realizzati 13 corsi di formazione e 2 seminari formativi, in tabella 5 si riporta una loro visione di insieme.

Tabella 5 – I corsi di formazione organizzati nel 2017

Corso	N. Ore	N. OdV	Partecipanti
Videomaker volontari - Corso video ripresa editing	48	13	14
Laboratorio interdisciplinare red e next	32		29
Raccolta fondi - Principi e tecniche di fundraising	24	16	20
Progettiamo ... dagli ideali agli strumenti operativi	50	20	26
Volontariato e istituti penitenziari	24	12	29
Commercio equo e solidale	12	7	22
Esperto in interventi sulle dipendenze da gioco d'azzardo	48	17	27
Seminario 12 dicembre - quando il gioco si fa serio	4	8	26
Contabilità e bilancio delle odv	15	20	26
Blsd	8	21	33
P-blsc	8	19	30
Stand up: Corso di educazione ai diritti umani	76	14	23
Mediatore culturale	500	8	20
Seminario prevenzione	3	12	20
Laboratori di progettazione sociale	12	15	20

Nel 2017 il CSV Napoli ha organizzato attività di formazione per 736 ore, hanno partecipato 123 OdV, per un totale di 312 volontari. Due corsi sono stati integrati dalla Formazione a Distanza (FAD) e, nonostante alcune difficoltà da parte di alcuni utenti, i corsi hanno permesso di aumentare l'interazione fra le diverse associazioni tanto che il 77% ha indicato la piattaforma per la FAD come un utile strumento per la creazione di reti tra le OdV.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 6.

Tabella 6 – Gli indicatori di qualità dell'area Formazione

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	aule formative prive di barriere architettoniche	100%
Accessibilità	disponibilità di informazioni dettagliate sulle attività formative	predisposizione di un piano formativo pubblicizzato attraverso i consueti canali informativi del CSV
Coerenza	completezza proposta formativa rispetto ai bisogni	analisi dei bisogni formativi del volontariato locale sulla base di rilevazioni periodiche
Qualità e adeguatezza	adozione di sistemi di monitoraggio e valutazione	somministrazione di questionari di ingresso e di gradimento, verifiche finali individuali e di gruppo
Qualità	competenza e professionalità docenti	docenti con esperienza pluriennale nella materia specifica della formazione

5.1.3. Comunicazione e Informazione

L'area di Comunicazione ed informazione divide le proprie attività in tre aree: il centro di documentazione ed i servizi di informazione, i servizi di comunicazione.

5.1.3.1. I servizi del Centro di Documentazione

Il Centro di documentazione del CSV Napoli, oltre ad essere luogo di raccolta di libri o riviste, è un luogo in cui si organizzano le notizie su diversi supporti (cartaceo, DVD, CD-Rom, risorse elettroniche, ecc.) per la soddisfazione dei bisogni informativi degli utenti e per il supporto alle aree di intervento del Centro stesso. La Biblioteca del CSV permette di avere accesso a quasi 900 testi, principalmente manuali e altri documenti inerenti il mondo del volontariato, suddivisi in sezioni tematiche (politiche sociali, comunicazione, formazione, minori, intercultura, anziani etc.). Ad arricchire il materiale documentale disponibile, i dati delle ricerche effettuate, in particolare quelli quantitativi e qualitativi relativi alle organizzazioni di volontariato della provincia di Napoli che rappresentano una mappatura reale del tessuto associativo.

Tabella 7 – I servizi del Centro di Documentazione

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none"> consultazione e prestito libri, riviste, materiali digitali consultazione banche-dati (normativa, associazioni, etc.) acquisizione dati sul mondo del volontariato locale 	<ul style="list-style-type: none"> volontari organizzazioni di volontariato e di Terzo settore studenti cittadini

Il servizio di documentazione, attivo dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del Centro, mette a disposizione una sala biblioteca del Centro per la consultazione dei testi ed un servizio fotocopie (vd. anche assistenza logistica) oppure chiederli in prestito compilando apposito modulo che ne stabilisce modalità e tempi di restituzione.

Gli utenti possono verificare la disponibilità di un dato testo nell'area biblioteca del sito web del CSV Napoli.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 8.

Tabella 8 – Gli indicatori di qualità del Centro di Documentazione

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	giorni e orari lavorativi settimanali di accesso al servizio	tutti i giorni di apertura del centro
Qualità ed adeguatezza	acquisto nuovi testi e aggiornamento materiali documentali	settimanale

5.1.3.2. I Servizi di Informazione

I servizi di informazione offerti dal CSV Napoli sono volti a garantire alle organizzazioni la possibilità di accedere facilmente ad ogni forma di informazione utile alle loro attività, si vuole, inoltre, offrire alle OdV l'opportunità di mettere in rete esperienze, strumenti e metodologie.

I servizi si erogano principalmente tramite il sito web del CSV e la newsletter settimanale.

Il sito è strutturato in modo da essere facilmente navigabile dal visitatore consentendogli di essere informato sui servizi e sulle iniziative in corso; di scaricare documentazione utile e modulistica. Inoltre, il sito permette alle associazioni di aumentare la visibilità e la diffusione delle proprie iniziative verso la comunità territoriale.

Tabella 9 – I servizi di Informazione del CSV Napoli

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none"> • aggiornamenti e notizie attraverso il sito www.csvnapoli.it • newsletter settimanale • rassegna stampa • rivista e portale “Comunicare il sociale” • SMS alert • pagine facebook del CSV • profilo twitter del CSV 	<ul style="list-style-type: none"> • volontari • organizzazioni di volontariato e di Terzo settore • istituzioni • cittadinanza in genere

La rivista del CSV si connota invece come un'opportunità di riflessione e di approfondimento culturale di temi di particolare interesse per il volontariato.

Un ulteriore servizio di informazione continua è servizio “SMS alert” che consente la ricezione sul proprio telefono mobile delle ultime notizie dal CSV, il servizio ha visto 1272 utenti nel 2017 anche se il CSV Napoli lo ha utilizzato solamente tre volte.

Il sito web del CSV Napoli rappresenta il fulcro dei servizi di informazione, permette di acquisire direttamente le notizie che si ritengono rilevanti grazie alla funzione di ricerca, iscriversi alla newsletter e al servizio di “SMS alert”, consultare e scaricare la rassegna stampa e l'ultimo numero della rivista.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 10.

Tabella 10 – Gli indicatori di qualità dell’attività di Documentazione

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	reperibilità materiali informativi dal sito	100%
Tempestività	periodicità aggiornamento sito e invio newsletter	settimanale

5.1.3.3. I servizi di comunicazione

Il CSV Napoli offre alle OdV la possibilità di promuovere le proprie iniziative tramite diversi servizi di comunicazione riportati all’interno della seguente tabella 11.

Tabella 11 – I servizi di Comunicazione del CSV Napoli

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none"> • pubblicazione notizie delle organizzazioni di volontariato sul sito www.csvnapoli.it • servizio di ufficio stampa per eventi di particolare rilievo delle organizzazioni di volontariato • spazi su testate giornalistiche per promuovere iniziative di particolare rilievo delle organizzazioni di volontariato • aggiornamenti e notizie attraverso il sito www.comunicareilsociale.com • redazione e distribuzione rivista Comunicare il Sociale 	<ul style="list-style-type: none"> • organizzazioni di volontariato

Il servizio principale prevede la pubblicazione delle iniziative tramite i servizi di informazione del CSV Napoli (sia sito web che social network) o tramite il sito www.comunicareilsociale.com, la testata giornalistica online creata dal CSV Napoli i cui principali dati di accesso sono riportati in tabella 12.

Tabella 12 – Statistiche del sito www.comunicareilsociale.com

Dato	#
news pubblicate sul sito web	336
accessi unici al sito web	63.320
visualizzazioni	78.320

Un secondo servizio è quello di utilizzare le risorse umane dell’area come un vero e proprio ufficio stampa sia per l’elaborazione che per la diffusione di comunicati relativi alle iniziative organizzate dalle OdV, anche attraverso la rivista “Comunicare il Sociale”, di cui CSV Napoli è editore. Questo servizio è stato utilizzato 128 volte da parte delle OdV partenopee. Ulteriore tipologia di servizio erogato all’interno di quest’area è quello di diffondere le proprie iniziative negli spazi promozionali acquisiti dal CSV Napoli sulle testate giornalistiche locali.

Le OdV possono inviare materiali da pubblicizzare attraverso il sito www.csvnapoli.it contattando direttamente il responsabile d’area con una e-mail contenente tutti i dettagli dell’iniziativa. La disponibilità di tali servizi è in numero limitato per cui la valutazione e selezione della fruibilità del servizio sarà a discrezione del CSV in base alla valenza dell’iniziativa da promuovere.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 13.

Tabella 13 – Gli indicatori di qualità relativi ai Servizi di Comunicazione

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	5 gg. Lavorativi (Pubblicazione sul sito) 8 gg. Lavorativi (Ufficio Stampa) – la notizia va preannunciata almeno 20 giorni prima dell'evento
Qualità e Adeguatezza	diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza collaboratori	gli strumenti attivati sono diversificati in modo da rispondere in maniera adeguata alle esigenze delle organizzazioni richiedenti. I servizi sono a cura di giornalisti professionisti

5.1.4. Supporto logistico

I servizi dell'area supporto logistico del CSV Napoli si dividono in tre classi: servizi di progettazione grafica, stampa e creazione di siti web, richiesta di patrocinio morale, assistenza tecnico-logistica.

5.1.4.1. I Servizi di Progettazione Grafica, Stampa e Creazione di Siti Web

Il CSV Napoli mette a disposizione delle organizzazioni il servizio di progettazione grafica e di stampa del loro materiale informativo, promozionale o relativo all'immagine coordinata.

Ulteriori servizi di quest'area sono la progettazione web e la creazione, o manutenzione di siti internet. L'erogazione di questi servizi è regolamentata da apposita modulistica che ne stabilisce i parametri di accesso (budget annuale disponibile, documentazione da allegare alla richiesta etc.).

Tabella 14 – I Servizi di Progettazione Grafica, Stampa e Creazione di Siti Web

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none"> servizio di progettazione grafica e stampa materiale informativo e promozionale delle associazioni di volontariato assistenza web (creazione e restyling siti web delle associazioni di volontariato, manutenzione siti attivati) 	<ul style="list-style-type: none"> organizzazioni di volontariato

Le modalità di accesso a questa classe di servizi sopra elencati è disciplinata da una specifica modulistica di dettaglio che le OdV possono scaricare dal sito del CSV Napoli o consultare presso la sede. I servizi vengono erogati secondo un ordine cronologico e previa verifica della sussistenza dei requisiti della legge quadro sul volontariato da parte dell'organizzazione richiedente. In ogni caso le richieste presentate, previa verifica e approvazione, saranno sostenute dall'ammontare del budget annuale previsto.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 15.

5.1.4.2. Richiesta Patrocinio morale

Il patrocinio è un riconoscimento morale con il quale il CSV Napoli esprime la propria adesione ad un'iniziativa ritenuta meritevole di apprezzamento per le sue finalità. Il patrocinio viene

concesso esclusivamente dal Direttivo del CSV Napoli, dopo una valutazione sull'opportunità o meno di concedere lo stesso.

Tabella 15 – Gli indicatori di qualità relativi ai Servizi di Progettazione Grafica, Stampa e Creazione di Siti Web

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili	Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi e l'assistenza logistica
Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	15 gg. lavorativi (servizio progettazione grafica) 30 gg. lavorativi (servizi web)
Qualità e Adeguatezza	modalità per soddisfare le richieste	un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto

È un riconoscimento che non comporta alcun obbligo finanziario a carico del CSV. Chi riceve il patrocinio dovrà apporre il logo su tutte le comunicazioni relative alla iniziativa patrocinata, preceduto dalla scritta: “con il patrocinio del CSV Napoli”.

A questo servizio sono ammesse diverse tipologie di eventi (convegni, congressi, seminari, manifestazioni di particolare interesse per la promozione del volontariato, concorsi e premi) e di iniziative editoriali (libri, manuali, guide, opuscoli ad esclusione dei materiali di natura commerciale destinati ad essere distribuiti o venduti, anche se non direttamente).

Per ottenere il patrocinio le OdV devono presentare il modulo di richiesta, scaricabile dal sito del CSV Napoli, fornendo la descrizione dell'attività e il programma dell'evento per il quale si richiede il patrocinio morale. Nel caso in cui l'istruttoria della pratica si concluda con esito favorevole, il Direttivo concede il patrocinio e ne dà comunicazione al richiedente attraverso il responsabile d'area del CSV.

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 16.

Tabella 16 – Gli indicatori di qualità relativi alle Richieste di Patrocinio Morale

Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	reperibilità materiali informativi sui servizi	Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi e l'assistenza logistica
Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	20 gg. lavorativi
Coerenza ed equità	modalità per il riconoscimento del patrocinio morale	Il patrocinio viene concesso senza distinzioni o riserve purché l'iniziativa sia considerata di particolare interesse per il volontariato

5.1.4.3. Assistenza Tecnico-logistica

L'obiettivo dell'assistenza logistica è quello di fornire una risposta diretta alle molteplici esigenze più immediate e "materiali" delle associazioni. I servizi logistici assumono una duplice valenza:

- contribuire concretamente all'ordinaria operatività delle associazioni nei loro bisogni quotidiani;
- creare occasioni di incontro, confronto e conoscenza reciproca tra singole associazioni e il CSV.

Le modalità di accesso alle tipologie di servizi sopra elencati sono disciplinate da una specifica modulistica di dettaglio, scaricabile dal sito www.csvnapoli.it oppure disponibile presso la sede del CSV. Le richieste vanno presentate compilando un semplice modulo di richiesta ed i servizi saranno erogati secondo l'ordine cronologico e previa verifica della sussistenza dei requisiti della legge quadro sul volontariato da parte dell'organizzazione richiedente.

Tabella 17 – I Servizi di Assistenza Tecnico-Logistica del CSV Napoli

Principali Servizi	Destinatari
<ul style="list-style-type: none"> • disponibilità sala riunioni (mt. 4,10x7,40 - n°20 sedie) e aula formazione (mt. 6,10x7,40 - n°40 sedie a ribaltina) • utilizzo fax e fotocopiatrice (max n°150 copie mensili) • postazione Pc e internet • plastificazione e rilegatura • prestito in comodato gratuito e temporaneo dei beni di proprietà del CSV (videoproiettore, fotocamera digitale, videocamera digitale, lavagna luminosa, lavagna a fogli mobili, pc portatile, impianto audio, telo per proiezione etc.) • servizio allestimento eventi (disponibilità di gazebo, pedane, service audio etc.) • procedura a sportello per il servizio trasporto (pullman 9 e 54 posti) • ludobus (prestito di un camper attrezzato) 	<ul style="list-style-type: none"> • organizzazioni di volontariato

Gli indicatori di qualità relativi all'area sono riportati nella successiva tabella 18.

Tabella 18 – Gli indicatori di qualità relativi ai Servizi di Assistenza Tecnico-Logistica

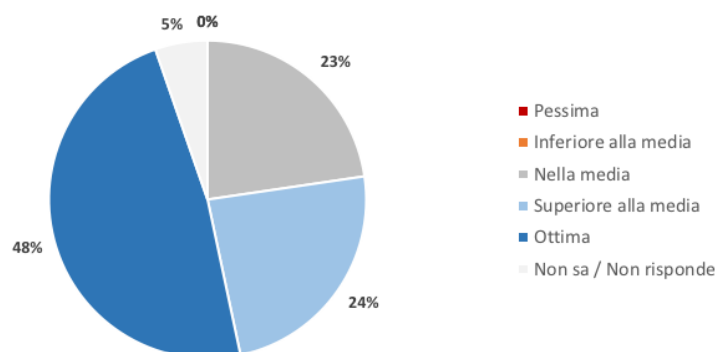
Dimensioni di Qualità	Indicatori	Standard CSV
Accessibilità	reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili	Il regolamento di accesso ai servizi è scaricabile dal sito. Periodicamente viene distribuito materiale informativo specifico sui servizi e l'assistenza logistica
Accessibilità	spazi privi di barriere architettoniche	100%
Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
Qualità e Adeguatezza	modalità per soddisfare le richieste	un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto
Efficienza	attrezzature e strumentazioni funzionanti e periodicamente revisionate	100% salvo tempo di ripristino dopo guasti

5.1.5. La soddisfazione degli utenti per i servizi del CSV Napoli

Per comprendere come il CSV Napoli riesca a soddisfare i bisogni delle Organizzazioni di Volontariato del napoletano, si è portata avanti un'indagine campionaria¹¹.

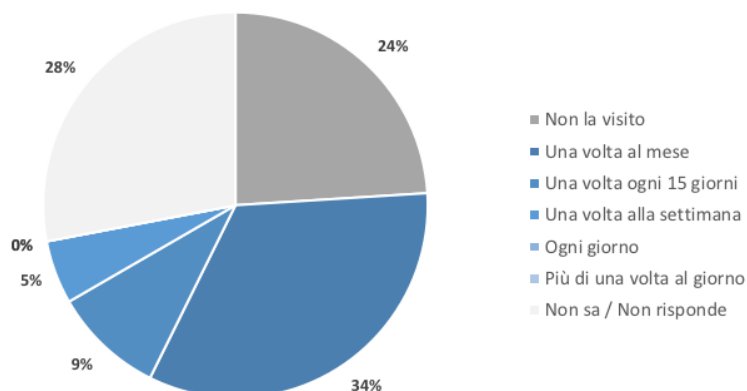
In generale, come mostrato nella successiva figura 1, i servizi del CSV sono stati considerati *Ottimi*, se non *superiori alla media*, da oltre il 72% del campione di utenti ma, soprattutto, nessuno ha indicato la qualità dei servizi come *inferiore alla media* o come *pessimi*.

Fig. 1 - Valutazione generale della qualità dei servizi del CSV Napoli



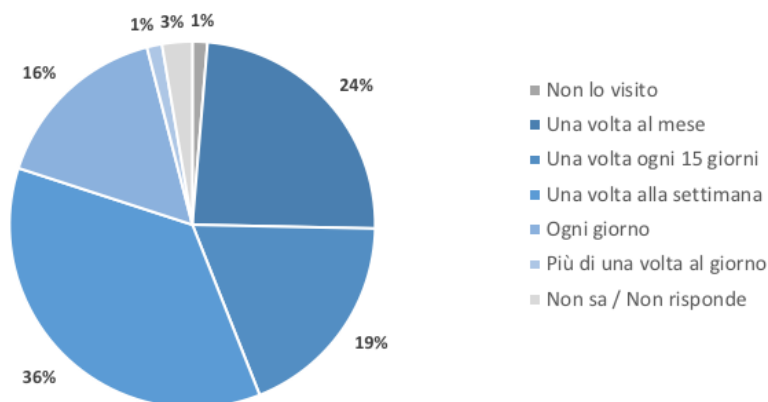
L'indagine si è soffermata anche sull'utilizzo delle infrastrutture del CSV con particolare riferimento non solo alla sede del CSV ma, considerando che il questionario è stato condiviso tramite strumenti online, anche al sito web. I dati sono riportati nei due grafici (fig. 2 e fig. 3) che seguono.

Fig. 2 - Frequenza d'uso della sede del CSV Napoli



¹¹ La ricerca, veicolata tramite la newsletter del CSV Napoli, ha avuto luogo dal 9 gennaio al 23 febbraio 2018. Durante tale periodo sono stati raccolti 75 questionari completi su un totale di circa 2450 iscritti alla newsletter.

Fig. 3 - Frequenza d'uso del sito web del CSV Napoli

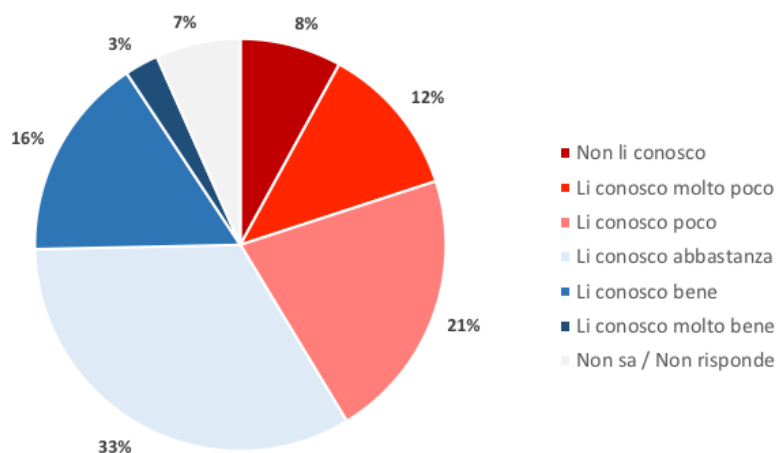


Dalle risposte si evince come quasi un intervistato su quattro (24%) non visiti la sede del CSV Napoli, la percentuale dei “non utilizzatori” supera il 50% se si considerano insieme le voci “Non la Visito” e “Non sa/Non Risponde”. All’altro estremo si nota una frequenza spesso mensile, con un utente su tre circa che visita la sede una volta al mese e solo il 14% che indica di frequentarla più spesso.

Diverso appare l’uso del sito web che, come atteso, registra una frequenza d’uso molto più elevata. Circa il 4% degli utilizzatori non si esprimono e la percentuale di utenti che lo utilizza una volta al mese scende al 24%. In particolare, un 16% degli utenti controlla il sito almeno una volta al giorno mentre un 1% lo controlla anche più volte nella stessa giornata. La massima frequenza è stata riportata fra gli utenti che dichiarano di controllare il sito web una volta alla settimana (36% del campione).

In una seconda parte del questionario si è chiesto agli utenti di valutare quanto conoscano gli sportelli territoriali del CSV.

Fig. 4 - Quanto gli utenti conoscono gli sportelli territoriali del CSV



La valutazione è necessariamente meno positiva, con il 41% degli utilizzatori dei servizi del CSV che dichiara di non conoscere abbastanza tali servizi a fronte di soli 19% che ritiene di

conoscerli bene o molto bene. Si noti come un 8% degli intervistati affermano di non conoscerli affatto.

Nella seconda parte dell'indagine si è chiesto agli utenti di valutare i singoli servizi offerti dal CSV Napoli¹² in modo da poter avere una valutazione relativa alle singole aree di intervento previste dal centro servizi.

I risultati si riportano nelle successive figure 6, 7, 8 e nella tabella 2.

¹² Considerati i molteplici servizi offerti si è scelto di dividere la valutazione in 3 tabelle riassuntive che vengono riportate nelle pagine seguenti. Al fine di rendere più semplice la lettura, inoltre, si è scelto di riportare i servizi in ordine alfabetico.

Tabella 2 – Le valutazioni dei singoli servizi

Servizio	Valutazioni					Non sa / Non risponde	Non ho mai usato il servizio
	Molto Negativo	Negativo	Neutro	Positivo	Molto positivo		
Banca dati dei fornitori	0,00%	1,33%	12,00%	26,67%	12,00%	8,00%	40,00%
Banca dati delle ODV	0,00%	13,33%	13,33%	42,67%	2,67%	8,00%	20,00%
Biblioteca, Mediateca e Emeroteca	0,00%	2,67%	16,00%	29,33%	1,33%	14,67%	36,00%
Campi di formazione al volontariato	1,33%	2,67%	5,33%	32,00%	24,00%	9,33%	25,33%
Consulenza alla Progettazione	0,00%	6,67%	8,00%	25,33%	37,33%	9,33%	13,33%
Consulenza di base per la costituzione di nuove OdV	1,33%	2,67%	12,00%	20,00%	37,33%	8,00%	18,67%
Consulenza legale	1,33%	1,33%	16,00%	16,00%	14,67%	12,00%	38,67%
Consulenza per il fundraising	0,00%	2,67%	17,33%	28,00%	12,00%	6,67%	33,33%
Consulenza specialistica per gli aspetti contabili e fiscali e gestionali	0,00%	1,33%	13,33%	29,33%	24,00%	8,00%	24,00%
Corsi di formazione per l'acquisizione di competenze di base (introduzione al volontariato, normativa, mission, identità, cittadinanza attiva, contabilità, aspetti fiscali, etc.)	2,67%	5,33%	9,33%	28,00%	40,00%	5,33%	9,33%
Corsi di formazione per l'acquisizione di competenze specifiche (BLSD, P-BLSD, Protezione Civile, Ambiente, Volontariato Penitenziario, Violenza di genere, etc.)	1,33%	0,00%	6,67%	24,00%	29,33%	5,33%	33,33%
Corsi di formazione per l'acquisizione di competenze trasversali (aspetti organizzativo-gestionali, progettazione sociale, dinamiche di gruppo, risorse umane, gestione del conflitto, Sicurezza sul lavoro)	2,67%	0,00%	9,33%	29,33%	28,00%	8,00%	22,67%
Eventi e Rassegne territoriali	1,33%	5,33%	10,67%	32,00%	18,67%	12,00%	20,00%
Monitoraggio Bandi CSV	1,33%	2,67%	6,67%	29,33%	30,67%	9,33%	20,00%
Orientamento al volontariato	1,33%	4,00%	9,33%	38,67%	18,67%	10,67%	17,33%
Pagina di facebook CSV Napoli	1,33%	2,67%	14,67%	28,00%	29,33%	9,33%	14,67%
Patrocinio Morale	1,33%	2,67%	14,67%	28,00%	16,00%	12,00%	25,33%
Prestito attrezzature (allestimenti, impianti audio, autobus)	4,00%	2,67%	8,00%	24,00%	18,67%	10,67%	32,00%
Profilo Twitter del CSV Napoli	0,00%	2,67%	16,00%	10,67%	10,67%	16,00%	44,00%
Promozione del Volontariato	1,33%	4,00%	12,00%	36,00%	29,33%	9,33%	8,00%
Rivista Comunicare il sociale	0,00%	1,33%	5,33%	44,00%	33,33%	2,67%	13,33%
Scuola e Volontariato	1,33%	0,00%	6,67%	40,00%	25,33%	8,00%	18,67%
Servizi di grafica, stampa e web	2,67%	4,00%	4,00%	32,00%	22,67%	14,67%	20,00%
Servizio Civile	0,00%	1,33%	10,67%	29,33%	9,33%	12,00%	37,33%
Servizio Comunicazione e Ufficio stampa alle OdV	1,33%	4,00%	12,00%	32,00%	20,00%	9,33%	21,33%
Servizio newsletter del CSV Napoli	0,00%	1,33%	6,67%	37,33%	38,67%	6,67%	9,33%
Sito web del CSV Napoli	1,33%	1,33%	8,00%	41,33%	33,33%	9,33%	5,33%
Sportelli di Orientamento al Volontariato Universitari	1,33%	4,00%	6,67%	24,00%	8,00%	13,33%	42,67%
Utilizzo della Sala Formazione / Riunioni	0,00%	2,67%	5,33%	22,67%	22,67%	10,67%	36,00%
Utilizzo della Sala Informatica	0,00%	2,67%	4,00%	22,67%	13,33%	14,67%	42,67%

Il servizio meno utilizzato (guardando a chi ha risposto “Non li ho mai usati”) nel complesso dei diversi servizi riportati nelle tre tabelle è il **Profilo Twitter del CSV** che non è mai stato utilizzato dal 44% degli intervistati, mentre quello più utilizzato è il **Sito web del CSV** che non viene usato solo dal 4% degli intervistati.

Fig. 5 - Valutazione dei servizi del CSV Napoli (1 di 3)

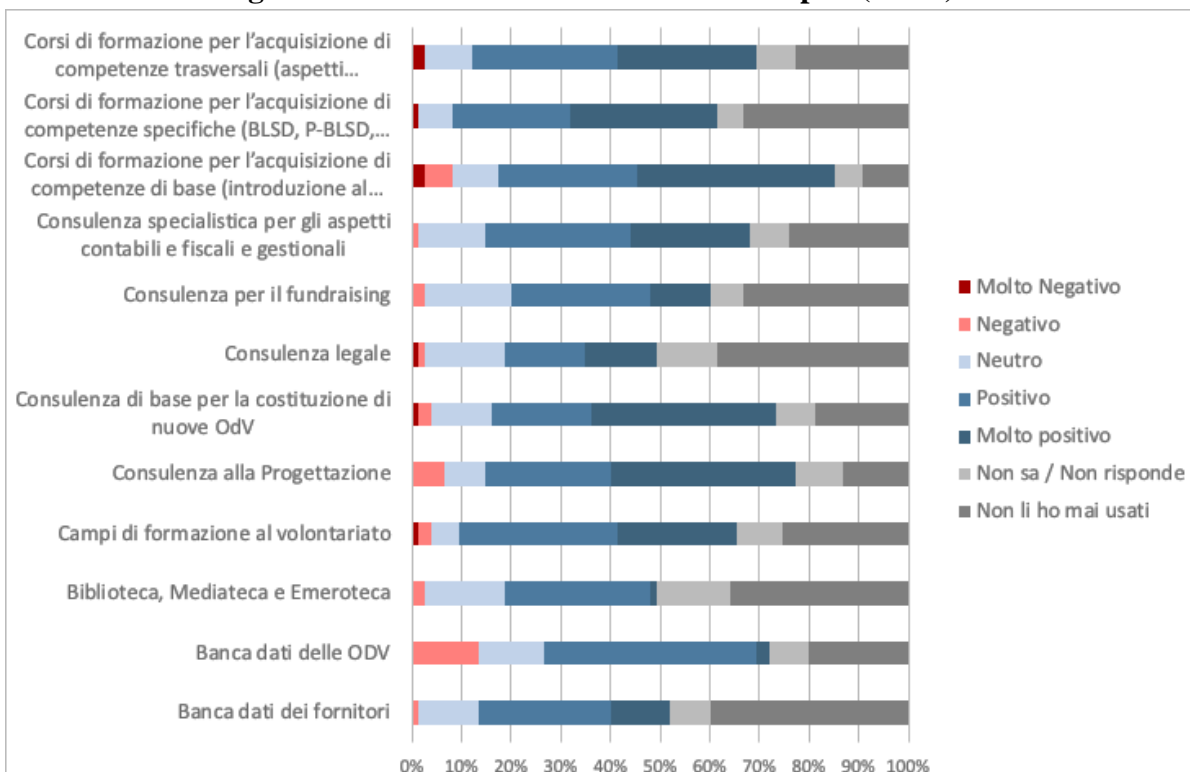


Fig. 6 - Valutazione dei servizi del CSV Napoli (2 di 3)

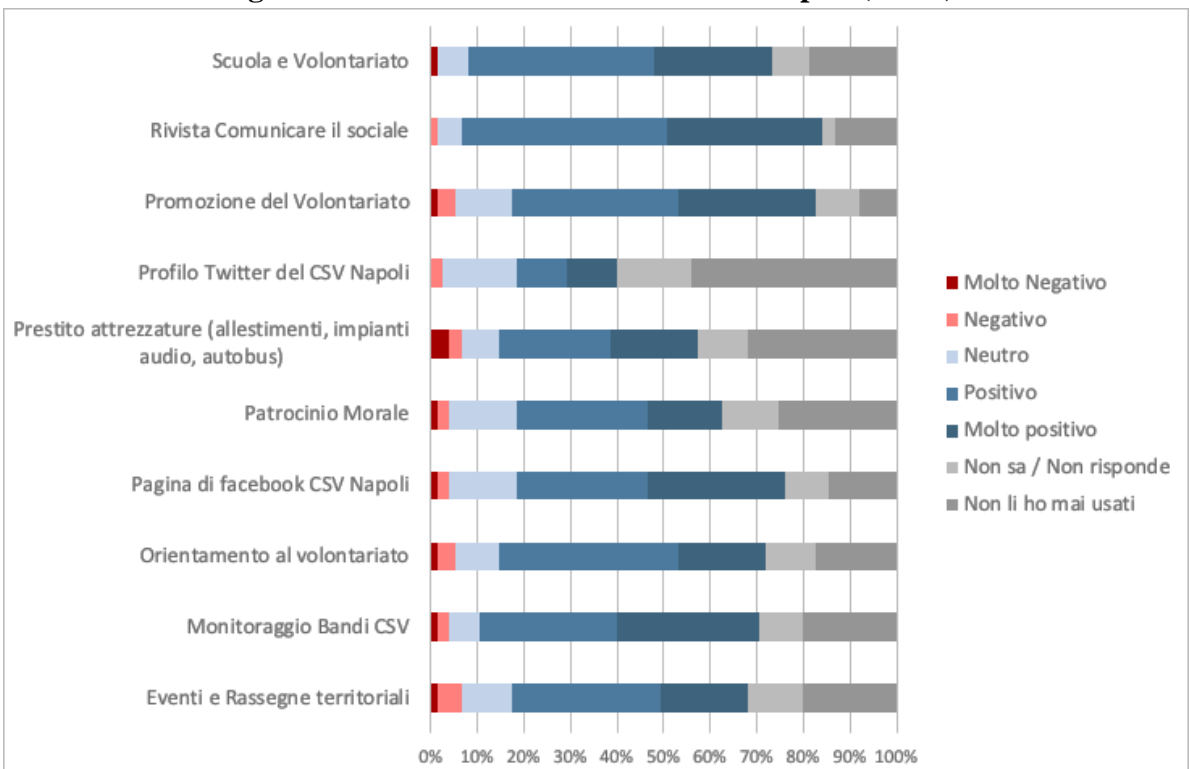
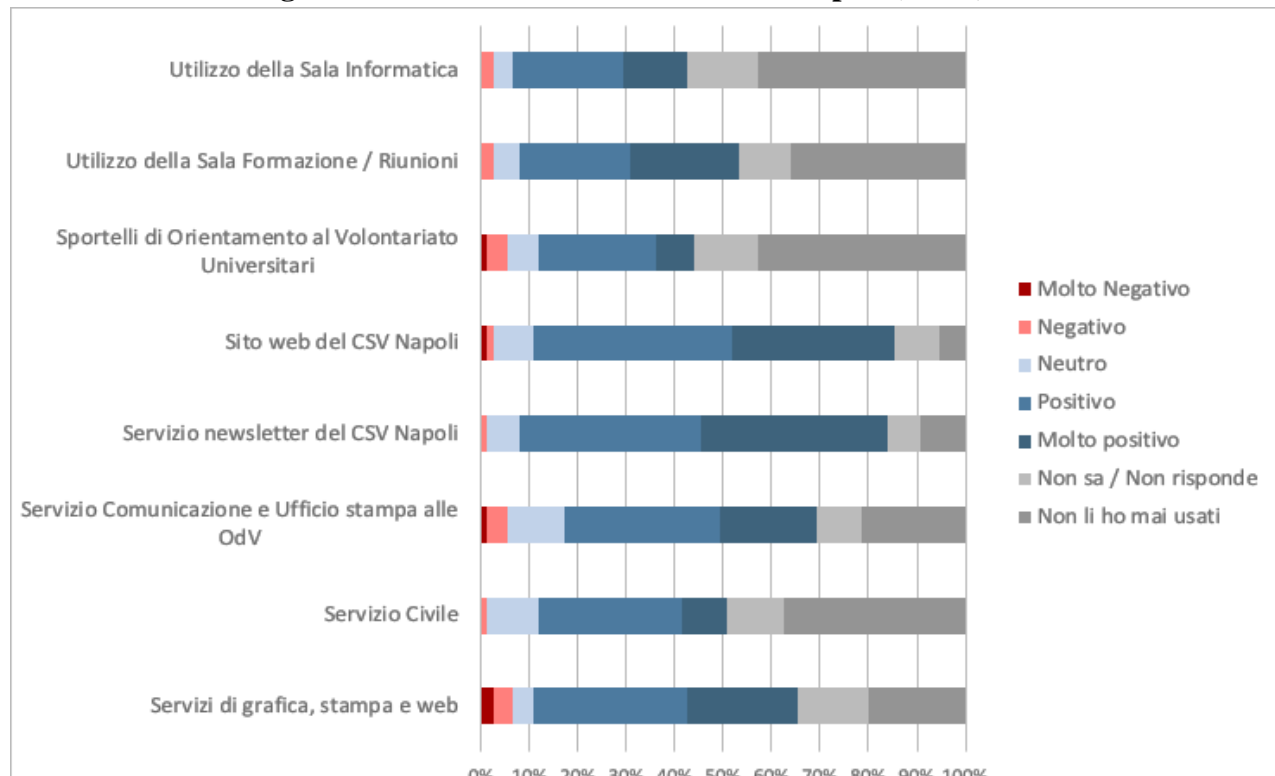


Fig. 7 - Valutazione dei servizi del CSV Napoli (3 di 3)



Come valutazione generale i valori positivi (giudizio “Positivo” e “Molto Positivo”) sono sempre più frequenti di quelli negativi e/o neutri. In particolare, le valutazioni più positive sono state rilevate nei servizi di comunicazione. Con maggior dettaglio, il servizio meglio valutato è la rivista **Comunicare il sociale** (percentuale di valutazioni positive pari al 77% degli intervistati), seguita dal **Servizio di Newsletter del CSV** (76%) ed il **Sito web del CSV** (75%).

Il servizio con la più elevata concentrazione di valutazioni negative è la **Banca dati delle ODV** che, nonostante sia utilizzato dal 72% degli intervistati, riceve appena il 13% di valutazioni non positive.

5.2. Il sostegno alla progettualità sociale

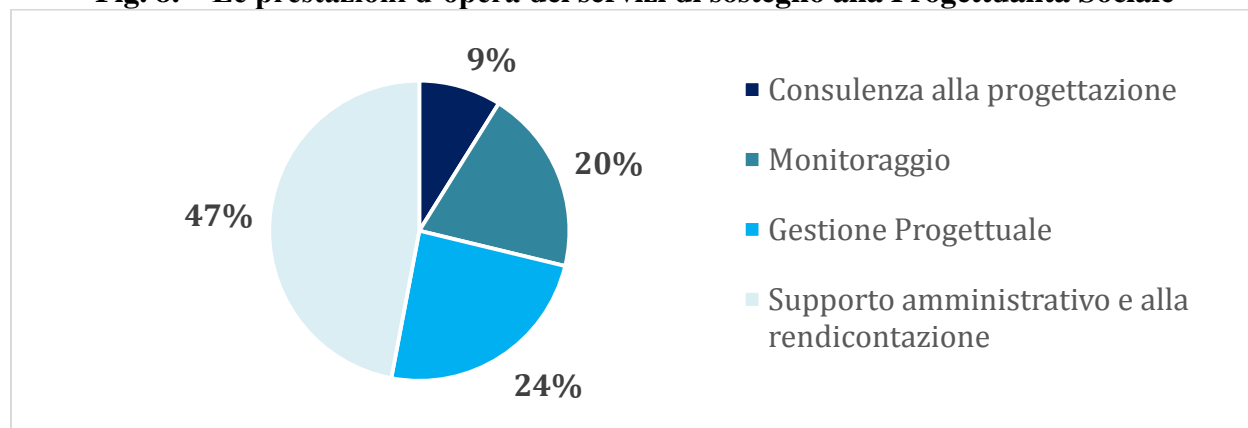
Il sostegno alla progettualità è sviluppato tramite un insieme di attività di consulenza orientate a supportare e ad accrescere la cultura progettuale e organizzativo-gestionale delle organizzazioni di volontariato, soprattutto in un momento in cui si moltiplicano le opportunità offerte dai bandi e cresce di conseguenza la richiesta di azioni di accompagnamento, sia per quanto riguarda le modalità di accesso (requisiti, modulistica etc.) che per sviluppare l’idea progettuale in maniera coerente e adeguata.

Lo scopo di queste attività è anche quello di aiutare le organizzazioni a valorizzare meglio le competenze, ruoli ed esperienze che costituiscono il patrimonio dell’organizzazione stessa, a riversarle in un format progettuale senza snaturarle, ma accentuandone il valore. Le organizzazioni vengono guidate nelle diverse fasi del percorso progettuale: dalla lettura dei

bisogni all'impostazione delle fasi di realizzazione, dalla stesura del piano economico ai sistemi di monitoraggio e valutazione.

Le attività di sostegno erogate nel 2017 contano 3242 prestazioni d'opera in diverse aree come dalla successiva figura 8.

Fig. 8. – Le prestazioni d'opera dei servizi di sostegno alla Progettualità Sociale



5.3. Lo sviluppo delle reti e delle relazioni

Il CSV Napoli, nel 2017, ha supportato lo sviluppo di reti e di relazioni fra le OdV partenopee prevalentemente attraverso la definizione di una premialità per le OdV che hanno progettato interventi con azioni reticolari per la partecipazione agli Avvisi Pubblici del Centro.

Allo stesso tempo, però, il CSV Napoli ha organizzato alcuni servizi in modo da rendere più agevole la creazione, e la gestione, delle reti fra OdV.

Innanzitutto, tramite l'attività dell'area formazione, il CSV ha organizzato un corso di formazione volto a illustrare ai partecipanti le modalità organizzativo-gestionali migliori per la creazione e la gestione di una rete stabile fra OdV.

Altra iniziativa volta a supportare lo sviluppo di reti e la creazione di una rete relazionale stabile fra le OdV di Napoli è legata ai servizi informativi, tramite la diffusione delle buone pratiche, e ai servizi di comunicazione, che permettono una più efficace diffusione delle iniziative messe in atto dalle singole OdV. La maggiore pubblicità delle diverse iniziative messe in campo nel territorio partenopeo, infatti, vuole essere un mezzo per facilitare la creazione di relazioni fra le OdV operanti negli stessi ambiti.

5.4. La promozione del volontariato

Il CSV Napoli, tra i suoi compiti istituzionali, promuove il volontariato e la cultura della solidarietà, incoraggiando forme di partecipazione e di cittadinanza attiva da parte delle organizzazioni di volontariato e dei cittadini. La promozione del volontariato racchiude tutti i servizi atti a dare visibilità ai valori del volontariato, alle OdV e all'impatto sociale del loro impegno nella comunità locale. L'intento è quello di raggiungere un pubblico ampio e differenziato.

In questa prospettiva gli obiettivi generali dell'azione del CSV Napoli sono:

- favorire la crescita di una cultura diffusa dell'azione volontaria e solidale come principio di convivenza civica tra le persone;
- sostenere l'incontro tra società civile, valori del volontariato e solidarietà, attraverso iniziative, seminari e manifestazioni che valorizzino le esperienze e le iniziative delle singole OdV o dei progetti sociali che le stesse sviluppano;
- favorire il rapporto di conoscenza reciproca tra nuove generazioni, società civile e mondo del volontariato.

L'attività di promozione prevede il coinvolgimento delle istituzioni presenti sul territorio e la partecipazione di organismi locali al fine di promuovere e rafforzare la cultura della solidarietà, e la conoscenza del volontariato locale.

In quest'ambito il CSV Napoli ha portato avanti, tra gli altri, tre progetti degni di nota:

- Progetto Scuola e Volontariato
- I Campi Residenziali
- La Fiera dei Beni Comuni

Il progetto "Scuola e Volontariato" consente di avvicinare le nuove generazioni ai temi della solidarietà sociale intervenendo direttamente presso gli istituti scolastici. Obiettivo prioritario è quello di sensibilizzare maggiormente i giovani al tema del volontariato, incentivando la loro disponibilità ad entrare in contatto ed impegnarsi in associazioni che si occupano di disagio attraverso un percorso formativo - esperienziale. Il progetto si realizza, in collaborazione con le associazioni del territorio e gli istituti scolastici di Napoli e Provincia che, attraverso una manifestazione di interesse, hanno aderito al progetto stesso.

Nel 2017 il progetto "Scuola e Volontariato" ha visto la partecipazione di 36 istituti scolastici di Napoli e Provincia per oltre 1000 studenti partecipanti che, durante l'evento finale del progetto tenutosi il 23 e 24 maggio presso il Teatro Gelsomino di Afragola, hanno presentato attraverso immagini, musica ed esibizioni la loro esperienza nel mondo del volontariato. In questo percorso gli studenti sono stati affiancati dalle associazioni partner che, durante il progetto hanno accolto gli studenti coinvolgendoli nelle loro attività.

Nell'arco del progetto sono stati organizzati diversi momenti laboratoriali durante i quali sono state erogate oltre 430 ore di formazione accompagnate da oltre 350 ore di attività pratiche.

Seconda iniziativa di promozione è quella dei Campi residenziali che all'esperienza formativa uniscono il valore aggiunto della residenzialità con momenti di confronto e condivisione di gruppo. Il campo del 2017 si è tenuto presso il camping Sant'Antonio di Seiano, dove 17 giovani tra i 17 e i 24 anni, si sono messi in gioco prestando la loro opera e donando il proprio tempo alle associazioni della Penisola Sorrentina. Durante il campo 4 associazioni ("Genitori del 2000", "Generazione Futura", "AISM", "Centro di cultura e Storia di Gragnano e Monti lattari Alfonso Maria di Nola") hanno accolto i giovani aspiranti volontari nelle loro organizzazioni per far loro vivere l'impegno volontario e per illustrare, per un totale di 30 ore di formazione, il perché delle loro attività sul territorio. Durante il campo sono state erogate altre 20 ore di formazione su temi collegati a: ambiente, minori, diversità e turismo accessibile, sviluppo sostenibile.

Infine, ma sicuramente non meno importante, vi è la Fiera dei Beni Comuni, organizzata l'1 ed il 2 dicembre in Piazza del Gesù Nuovo. La Fiera ha ospitato un'agorà espositiva di 15 associazioni della provincia di Napoli.

Nei due giorni della Fiera i volontari hanno promosso la cultura della solidarietà attraverso materiale divulgativo, laboratori attivi ed attività pratiche, tra le tante attività si ricordano:

- l'iniziativa "La salute...un bene comune", a bordo di Dudù, il camper del volontariato, dove l'associazione ALTS ha messo a disposizione medici per visite senologiche gratuite;
- la "passeggiata al buio" con i volontari dell'associazione UNIVOC di Napoli che hanno guidato alla scoperta dei nostri sensi;
- i laboratori di gomma crespa, manipolazione di palloncini e colori a cura delle OdV Abio Napoli, Love for Sant'Anastasia e Commonweal, il sentiero della felicità;
- i laboratori, spettacoli musicali, danze popolari e una sfilata in costumi storici organizzati dalle associazioni Restiamo Umani e Gruppo archeologico Terramare 3000;
- l'animazione della piazza nelle due giornate è stata a cura dei trampolieri e giocolieri della Cooperativa Sociale Il Tappeto di Iqbal.

La Fiera dei Beni Comuni 2017, organizzata in collaborazione con Civilhub ed il Comune di Napoli, ha ospitato convegni, tavole rotonde, seminari su tematiche di rilevante interesse per le organizzazioni di volontariato. In particolare, è stato organizzato il convegno "Riforma del Terzo settore: in transizione tra cambiamenti e opportunità" al quale sono intervenuti;

- *Nicola Caprio*, Presidente CSV Napoli;
- *Rosa D'Amelio*, Presidente del Consiglio Regionale della Campania;
- *Luigi De Magistris*, Sindaco del Comune di Napoli;
- *Alessandra Clemente*, Assessore alle Politiche Giovanili del Comune di Napoli;
- *Roberta Gaeta*, Assessore alle Politiche Sociali del Comune di Napoli;
- *Carmin Piscopo*, Assessore ai Beni Comuni del Comune di Napoli;
- *Luciano Squillaci*, Vicepresidente di CSVnet;
- *Filiberto Parente*, Portavoce del Forum del Terzo settore della Campania;
- *Marco Ubezio*, Avvocato esperto di Terzo settore;
- *Marco Izzo*, Dottore commercialista specializzato in Enti del Terzo settore ed Enti non profit.
- *Giovanna De Rosa*, Direttore CSV Napoli

Altro evento organizzato all'interno della Fiera dei Beni Comuni è stato "Focus sulla lotta allo spreco alimentare" al quale erano presenti:

- *Antonio Russo*, Membro presidenza nazionale ACLI;
- *Maria Antonietta Ciaramella* Consigliere Regionale, Commissione Attività Produttive;
- *Paolo Arrigoni*, Segretario generale di QUI Foundation,
- *Raffaella Papa*, Coordinatrice del Salone della Responsabilità Sociale.

Anche quest'anno la Fiera dei Beni Comuni ha ospitato un Seminario per la formazione professionale dei giornalisti per la promozione della comunicazione sociale. Il Seminario "Minori e media: i doveri del giornalista" è stato promosso con la collaborazione dell'Ordine dei

Giornalisti della Campania, con la presenza di Gennaro Izzo docente di Organizzazione dei Servizi Sociali dell'Università degli Studi di Napoli Federico II e di Ettore Nardi, segretario regionale UNICEF Campania.

L'evento è stato organizzato con la collaborazione di ManiTese Campania, Banca Popolare Etica e Banco BPM ed ha avuto il patrocinio morale di diversi enti (Regione Campania; Comune di Napoli; CSVnet; Forum del Terzo settore; Qui Foundation; Forum Permanente per la Responsabilità sociale nel Mediterraneo; Istituto Italiano Donazione; Ordine dei giornalisti Campania; Unione Giovani Dottori Commercialisti Napoli).

Per la promozione dell'evento il CSV Napoli si è avvalso di molteplici media partner in modo da dare massima risonanza all'evento ed al suo messaggio di promozione del volontariato¹³ con Cogito, Napoli click, Volontariato oggi info, Radio Siani, Radio Shamal, Radio Green, radio sociale per il sociale.

5.5. La ricerca

Il CSV Napoli nell'arco del 2017 ha avviato un'iniziativa di ricerca al fine di conoscere meglio i bisogni delle OdV in Napoli e provincia. La ricerca dal titolo "Bisogni, criticità ed aspetti virtuosi emergenti nell'ambito del volontariato di Napoli e provincia" è stata redatta a cura di tre operatori del Terzo settore (Ciro Grassini, Giovanna Minichiello e Maurizio D'Ago) ed è pubblicata nel numero OTTO – 2018 della collana di pubblicazioni del CSV Napoli "nero su bianco".

Questa ricerca ha coinvolto 200 associazioni di Napoli e provincia, sulle 1240 censite dal CSV Napoli, è stata portata avanti tramite delle interviste semi-strutturate e ha indagato non solo alcune caratteristiche legate alla dimensione (come l'anno di costituzione, numero di iscritti, volontari e figure professionali) e alle attività svolte (come il settore d'attività), ma si è soffermata soprattutto sulle principali difficoltà delle OdV e sui servizi che esse richiedono al CSV Napoli.

Fra le principali difficoltà riscontrate dalle associazioni intervistate, la ricerca, si è soffermata su come viene portata avanti la raccolta delle risorse finanziarie necessarie per le attività dell'associazione, come avviene il coinvolgimento dei volontari, quali spazi e quali attrezzature sono utilizzate per lo svolgimento delle iniziative dell'associazione, come le associazioni "fanno rete" e, più in generale, per gestire i rapporti con il territorio.

¹³ I media partner accreditati dell'evento sono stati, oltre alla rivista del CSV Napoli Comunicare il Sociale: Cogito, Napoli click, Volontariato oggi info, Radio Siani, Radio Shamal, Radio Green, radio sociale per il sociale.

6. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO

La programmazione 2018 ha tenuto conto degli obiettivi fissati con la programmazione dei fondi straordinari (integrativa e innovativa) e del contesto territoriale in cui CSV Napoli opera. La programmazione integrativa e innovativa nasce da una proficua collaborazione tra la parte politica e lo staff tecnico del CSV Napoli. Partendo dall'individuazione dei problemi, carenze e cause di disagio delle principali realtà del volontariato sono state individuate opportunità possibili sulle quali intervenire con azioni concrete per un volontario più consapevole e più incisivo nel suo ruolo attivo nelle comunità locali anche per il ruolo che riveste nella promozione e nella sensibilizzazione di nuovi stili di vita e di un nuovo modello di sviluppo, sociale, culturale ed economico.

Il contesto della città metropolitana di Napoli fa assumere al volontariato un ruolo sempre più centrale nel percorso di costruzione di un sistema integrato di welfare. Per questa ragione sarà necessario offrire un sostegno quanto più aderente ai bisogni delle OdV e al ruolo che il volontariato si deve assumere in quanto soggetto di cambiamento della società.

Vista la fase di regime provvisorio in cui ci troviamo ad operare la programmazione 2018 non muta nella sostanza le principali linee strategiche della programmazione 2017. In tal senso anche la programmazione 2018 sarà caratterizzata trasversalmente, tra l'altro, dalle seguenti linee prioritarie di intervento:

1. **Ambiente, Beni comuni e Consumo critico**
2. **Valorizzazione dei territori**
3. **Rilancio dei servizi di base per le piccole organizzazioni**
4. **Comunicazione integrata**
5. **Osservatorio sull'invecchiamento attivo**
6. **Campagne di prevenzione**
7. **Supporto alla accountability**

La scelta delle proposte innovative nasce da una riflessione sul carattere straordinario di questa riprogrammazione. In tal senso con l'innovazione si è tentato di costruire un percorso volto a rafforzare il volontariato non solo come soggetto deputato a rispondere ai bisogni dei soggetti svantaggiati o ad occuparsi dell'ambiente, della salute, dei beni comuni, ma come soggetto attivo del territorio che in quanto tale, deve intendersi come soggetto di sviluppo che insieme agli altri interlocutori del territorio possa contribuire alla costruzione di comunità più coese e solidali e più attente al consumo critico. Inoltre il CSV Napoli nel 2018 intende costruire traiettorie di interventi volti a sostenere le reti di volontariato, favorendone la sostenibilità e la solidità nel tempo.

Per rispondere alla necessità alla luce della Riforma del Terzo settore, si intende strutturare un sistema di consulenza che pur mantenendo il suo centro presso la sede centrale del CSV Napoli, si avvicina sempre di più ai territori rafforzando la presenza presso gli sportelli territoriali e fornendo strumenti sempre più innovativi alle OdV.

Sulla base dei bisogni rilevati è possibile tracciare una mappa degli obiettivi, il cui raggiungimento si realizza attraverso le attività di mission del CSV riportate nella seguente tabella 1.

Affinché gli obiettivi prefissati possano essere raggiunti non si può prescindere dall'adottare strumenti di lettura e analisi delle proprie attività.

Tabella 1 – Obiettivi del CSV Napoli per il 2018

Area di intervento	Obiettivi
Promozione	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire la relazione tra le organizzazioni di volontariato a livello tematico • Aiutare il volontariato a comunicare in modo da diffondere la cultura dell'azione volontaria come forma tangibile di partecipazione alla vita della comunità • Favorire l'incontro dei giovani con il mondo del volontariato • Favorire percorsi relativi all'invecchiamento attivo • Porre l'attenzione sulla questione della violenza di genere anche in relazione all'Anno europeo della lotta alla violenza di genere" • Promuovere la cultura della legalità e la cura dei beni comuni
Consulenza	<ul style="list-style-type: none"> • Sostenere la crescita delle piccole organizzazioni • Rendere maggiormente fruibili, anche on line, gli strumenti utili alle organizzazioni • Allargare l'offerta dei servizi di consulenza includendo gli aspetti più tecnici e specifici
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere momenti di confronto e condivisione dei fabbisogni formativi • Strutturare percorsi formativi "accessibili" a tutti, utilizzando la formazione a distanza • Dare maggiore diffusione all'offerta formativa • Decentrare i corsi di formazione • Consolidare percorsi di consulenza e accompagnamento alle organizzazioni di volontariato
Supporto Logistico	<ul style="list-style-type: none"> • Facilitare l'incontro tra domanda e offerta di risorse strumentali per il Volontariato • Mettere a disposizione delle organizzazioni spazi e strumenti per le loro esigenze
Comunicazione e Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> • Favorire la massima diffusione delle iniziative realizzate dalle organizzazioni di volontariato • Sostenere campagne di comunicazione sociale • Favorire l'apprendimento di competenze sugli strumenti della comunicazione sociale
Progettazione sociale e Animazione territoriale	<ul style="list-style-type: none"> • Supportare la definizione di progettualità integrate che non si rivolgano solo a categorie di persone, ma che si rivolgano in maniera trasversale ai bisogni di una comunità • Favorire la costruzione di reti che accolgano la molteplicità dei soggetti territoriali • Prestare maggiore attenzione alle Odv della provincia di Napoli
Sportelli Territoriali	<ul style="list-style-type: none"> • Rispondere ai bisogni e alle principali istanze del territorio provinciale • Promuovere nelle comunità locali il volontariato, la partecipazione e la responsabilizzazione delle associazioni locali • Stimolare la crescita delle OdV e dei volontari degli altri ETS favorendo efficaci forme di collaborazione con l'obiettivo di migliorare la coesione sociale della comunità • Favorire le collaborazione tra i diversi attori locali per favorire lo sviluppo sostenibile e la responsabilità sociale condivisa

Un sistema di monitoraggio e di valutazione è quindi un momento fondamentale di qualsiasi organizzazione, inteso non solo come strumento di rendicontazione finanziaria e di stima delle

attività realizzate ma come un processo volto al miglioramento dei servizi e di costante aderenza degli stessi alle esigenze che emergono di volta in volta.

Il CSV Napoli intende avviare nel 2018 un processo strutturato di Monitoraggio e Valutazione del Centro di Servizio individuando una risorsa umana proprio dell'area monitoraggio, valutazione e ricerca a tempo pieno, per la quale è stato creato un apposito avviso pubblico. La finalità essenziale di questo percorso è quella di cogliere le opportunità del “render conto” che ci vengono dettate anche dalla Riforma del Terzo settore, cioè del descrivere e misurare le attività svolte e i prodotti realizzati rispetto alle risorse impiegate da un'organizzazione in un determinato momento. Si parla in questo caso di *accountability*, cioè del dovere morale e talvolta giuridico, di alcune organizzazioni, specie se pubbliche, di comunicare con trasparenza ai propri portatori di interesse il proprio operato.