

la felicità è il riflesso
di un sorriso



www.csvnapoli.it



INDICE

6	1	PREMESSA
6	1.1.	Introduzione del Presidente
7	2	METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE
8	2.1.	Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva
9	9	INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE
9	3.1.	L'identità dell'organizzazione
11	3.2.	La Storia
13	3.3.	La missione: valori e finalità perseguite
13	3.4.	Le attività statutarie. Obiettivi, servizi e attività
15	3.5.	Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazioni a reti
15	3.6.	Il contesto di riferimento
18	3.7.	Altri portatori di interesse di particolare rilevanza
18	4	STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE
18	4.1.	La compagine sociale
19	4.2.	Il sistema di governo e controllo
19	4.2.1.	L'Assemblea dei Soci
19	4.2.2.	Il Comitato Direttivo
21	4.3.	I portatori di interesse
24	4.3.1	L'immagine del CSV Napoli per gli Stakeholder
25	5	PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE
25	5.1.	L'articolazione organizzativa
26	5.2.	Le risorse umane
26	5.2.1	La formazione delle risorse umane
28	6	OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV NAPOLI
28	6.1.	Gli obiettivi
30	6.2.	Le modalità di erogazione dei servizi
31	6.3.	Le attività
31	6.3.1	Il quadro generale delle attività

32	6.3.2 La comunicazione istituzionale
33	6.3.3 I Servizi del CSV Napoli
33	6.3.3.1 L'area Promozione, Orientamento e Animazione Sociale
38	6.3.3.2 L'area Consulenza
39	6.3.3.3 L' area Formazione
41	6.3.3.4 L' area Informazione e Comunicazione
44	6.3.3.5 L' area Ricerca e Documentazione
44	6.3.3.6 L' area Supporto Tecnico - Logistico
46	6.4. Il monitoraggio, la verifica e la valutazione
47	6.4.1 Indicatori di qualità dei singoli servizi
50	6.4.2 Obiettivi di Miglioramento per le attività del CSV
53	6.5 La soddisfazione degli utenti per i servizi del CSV Napoli
59	7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA
59	7.1. Il sistema di rappresentazione contabile
59	7.2. La situazione economica
59	7.2.1 Composizione proventi
61	7.2.2 Composizione oneri
63	7.2.3 Costo del personale
64	7.3 La situazione patrimoniale
64	7.3.1 Attivo
65	7.3.2 Passivo

1 **PREMESSA**

1.1. **Introduzione del Presidente**

Per il secondo anno 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 esprimere in maniera significativa l'azione del Centro di Servizio a favore del mondo del volontariato e del territorio. La scelta di redigere questo testo 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 un elemento 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

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Quella che presentiamo è la seconda edizione del bilancio sociale del CSV Napoli e rappresenta un nuovo punto di partenza per dirigerci sempre di più verso la social accountability. 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 di Servizio per il Volontariato.

Questa edizione, redatta con la collaborazione del Dipartimento di Economia, Management, Istituzioni dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, si ispira ai principi di redazione del bilancio sociale del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio sociale) e del GRI (Global Reporting Initiative) anche se, per coerenza con le prossime edizioni, si è preferito adottare la struttura di Bilancio Sociale prevista dalle "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale per gli Enti di Terzo settore accreditati come centri di servizio per il volontariato - Ed. 2019". Queste linee guida sono state sviluppate da CSVnet, il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato, per rispondere alla disposizione dell'art.51 c.1 del Codice del Terzo Settore. Questa edizione ha come riferimento temporale l'esercizio 2018.

Le attività per la redazione del presente Bilancio Sociale hanno avuto inizio nel novembre 2018 e sono terminate a maggio 2019 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 2018 e 2019. 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, ri-analizza i dati del "Bilancio d'esercizio 2018" 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 qui rappresenta solo un dato ma che, invece, sarà oggetto di approfondimenti nelle prossime edizioni man mano che queste procedure saranno definite alla luce dei cambiamenti imposti dalla Riforma del Terzo settore. Si tratta, in ogni caso, di una delle prime edizioni del Bilancio Sociale e, pertanto, rappresenta ancora la costruzione di una base che sarà necessaria per implementare un processo di miglioramento continuo dell'attività di rendicontazione sociale del CSV Napoli. Per aumentare il potenziale di sviluppo 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 destinare ai soggetti interessati tramite distribuzione diretta e durante gli eventi che il CSV Napoli organizza nell'arco del 2019.

Giovanna De Rosa
Direttore CSV Napoli

2.1. Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Nell'arco del 2018, il CSV Napoli ha effettuato un riassetto dell'organizzazione identificando una figura che si occupa specificamente delle attività di monitoraggio e, dopo un necessario periodo di affinamento dei processi operativi che ha richiesto buona parte dell'anno, permetterà di avere dati più precisi che, probabilmente, consentiranno, nella prossima edizione del Bilancio Sociale, una più approfondita analisi dei fabbisogni del volontariato nell'area metropolitana di Napoli.

Il processo di monitoraggio, ha avuto inizio nel corso del 2018, assumendo un corpo via via più definito che permetterà anche nell'arco del 2019 di ottenere informazioni più accurate sullo svolgimento dei singoli servizi nonché di coinvolgere maggiormente i portatori di interesse grazie ad una più intensa interazione con gli stessi come previsto dai singoli processi.

Il CSV Napoli, inoltre, ha previsto di avviare nel 2019 una ulteriore analisi del contesto in modo da poter comprendere a pieno come le modifiche introdotte dall'approvazione della legge di riforma del Terzo settore e dei relativi decreti attuativi hanno ridefinito il ruolo dei CSV e delle associazioni sul territorio.



3 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

3.1. L'identità dell'organizzazione

La nascita dei CSV, i Centri di Servizio per il Volontariato, è stabilita 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 furono istituiti cinque Centri di Servizio con competenza provinciale che operano in un rapporto di dialogo e collaborazione condividendo linee comuni di azione.

Nel 2018, la Fondazione ONC, Organismo Nazionale di Controllo sui Centri di servizio per il volontariato, nel corso della seduta del Consiglio di Amministrazione del 10 ottobre ha deliberato sul numero e sugli ambiti dei Centri di servizio per il volontariato: ai sensi dell'articolo 64, comma 5, lettera c), ha stabilito che sul territorio nazionale gli enti accreditabili come CSV sono 49, distribuiti a norma dell'art. 61, commi 2 e 3. Con tale delibera si è pertanto determinato il presupposto della procedura di accreditamento dei Centri di servizio per il volontariato e il protrarsi della definizione dei nuovi assetti territoriali, sia dei Centri di servizi per il volontariato sia degli OTC, il Consiglio di Amministrazione ha deciso di considerare il 2019 quale annualità transitoria, per consentire il completamento degli adempimenti previsti dalla normativa a carico di tutti i soggetti coinvolti nel processo. In Campania i CSV di Napoli, Caserta e Salerno non subiranno modifiche, mentre dovranno fondersi in un nuovo Centro CSV di Avellino e Benevento.

Tabella 1 I dati del CSV Napoli

Nome	Associazione CSV Napoli
Codice Fiscale	95061090635
Partita IVA	08036471210
Forma Giuridica	Associazione non riconosciuta senza scopo di lucro
Indirizzo	Centro Direzionale di Napoli, Isola E1, piano 1° int. 2 e 3
Sportelli Territoriali	Comune di Afragola Comune di Camposano Comune di Piano di Sorrento
Aree Territoriali di Operatività	Napoli Area Metropolitana

3.2. 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 della 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 sotto forma 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) presso le Università;
- l'inaugurazione della "Fiera dei Beni Comuni".

La rivista "Comunicare il Sociale" è interamente dedicata al mondo del volontariato e del Terzo settore, inizialmente era allegata al Corriere del Mezzogiorno. Oggi viene distribuita in circa 2500 copie in tutta la Campania, esiste anche una versione in Braille ed è supportata dal sito web www.comunicareilsociale.com

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 si coordina a livello nazionale con gli altri eventi de "Il 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 Ciessevi 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, un'applicazione per smartphone promossa dal nostro Centro. Uno strumento semplice, immediato e innovativo per 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 e CSV Napoli. L'iniziativa ha previsto l'attivazione delle Agenzie nelle dieci Municipalità cittadine e la loro gestione a cura di reti costituite da Associazioni di Volontariato e realtà del Terzo settore. Il progetto è stato ripreso negli anni 2015 e 2016, mentre proprio nel dicembre 2018 è stato lanciato un nuovo Avviso Pubblico per lo sviluppo di Agenzie di Cittadinanza da avviare nell'anno 2019.

Nell'anno 2016 CSV Napoli amplia la propria sede al Centro Direzionale di Napoli destinando nuovi spazi di confronto e partecipazione al volontariato dell'area metropolitana di Napoli.

Dal 2017, poi, prende avvio il processo di riorganizzazione aziendale con la nomina, nel novembre del 2017, del nuovo Direttore e l'individuazione, nel maggio 2018, di un Responsabile dell'attività "Monitoraggio, Valutazione e Ricerca", passo propedeutico all'avvio di un processo di valutazione d'impatto ma anche di certificazione della qualità dei servizi erogati. Infine, nella seconda metà del 2018, si è provveduto all'elezione del nuovo Comitato Direttivo.

3.3. La missione: valori e finalità perseguite

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.

3.4. Le attività statutarie. Obiettivi, servizi e attività

Il 2018 si contraddistingue come un anno di transizione per i cambiamenti sull'assetto organizzativo del "sistema CSV" in Italia introdotti con il nuovo Codice del Terzo Settore del luglio 2017 (D.Lgs. 117/17). Il Codice diventa il testo di riferimento per l'organizzazione dell'intero Terzo settore, con implicazioni importanti per il CSV Napoli per gli aspetti organizzativi, statutari e gestionali.

Il Codice dedica un'intera sezione (Titolo VII, capo II) ai Centri di Servizio per il Volontariato, al loro finanziamento, ai compiti e alle funzioni e agli organi di controllo.

Il rivisto elenco di servizi e delle aree di intervento dei CSV solo parzialmente corrisponde con quello delle otto aree di intervento precedente alla Riforma. Nelle sezioni seguenti si darà conto degli assetti attuali, ma con l'attenzione già rivolta a quella che sarà l'organizzazione dei servizi post-Riforma.

Il CSV, nel 2018, ha avviato il processo per la rivisitazione dello Statuto come previsto dalla nuova normativa e si è dato particolare attenzione al processo organizzativo per la misurazione dell'impatto per le attività poste in essere. In pratica, nel 2018, sono state create delle solide fondamenta per rispondere alle innovazioni introdotte dalla Riforma.

La programmazione 2018 è collocata in un contesto in cui il volontariato ha assunto (soprattutto nella Città di Napoli) sempre più un ruolo di centralità nel percorso di costruzione di un sistema integrato di welfare. Per questa ragione è stato necessario offrire un sostegno quanto più aderente ai bisogni delle ODV e al ruolo che il volontariato deve assumere in quanto soggetto di cambiamento della società.

Vista la fase di regime provvisorio in cui CSV Napoli si è trovato ad operare, la programmazione 2018



non ha mutato nella sostanza le principali linee strategiche della programmazione 2017. In tal senso, anche la programmazione 2018 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 nell'indagine "Bisogni, criticità ed aspetti virtuosi emergenti nell'ambito del volontariato di Napoli e Provincia", ricerca commissionata dal CSV Napoli nel 2017 e pubblicata nell'ambito della collana "Nero su Bianco", è stato possibile tracciare una mappa degli obiettivi del CSV Napoli nel 2018, il cui raggiungimento è stato realizzato attraverso le attività di mission che vengono riportate nella seguente tabella 2.

Tabella 2 Le aree di intervento e gli obiettivi di CSV Napoli nel 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 agli aspetti più tecnici e specifici
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> • Promuovere momenti di confronto e condivisione dei fabbisogni formativi • Structurare 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 di 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 in maniera trasversale rispondano 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"> • Affiancare e sostenere le organizzazioni nei processi di attivazione di forum e organismi territoriali di partecipazione • Prevedere servizi itineranti per facilitare la loro fruizione

3.5. Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazioni 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 (CSVnet) in modo da agevolare il trasferimento delle buone pratiche e lo sviluppo di soluzioni condivise. Il CSV Napoli collabora con il Forum del Terzo Settore della Regione Campania entrando, in questo modo, 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 della Responsabilità Sociale Condivisa di Napoli, di cui è socio fondatore.

3.6. Il contesto di riferimento

Il volontariato nella provincia di Napoli, dopo la lieve contrazione del 2017, ha visto una leggera crescita nel 2018. Nell'attesa del RUNTS (Registro Unico Nazionale del Terzo settore) e in considerazione della Ricerca e mappatura del volontariato di Napoli e provincia prevista con la programmazione integrativa 2017/18 si riporta, nelle tabelle 3 e 4 che seguono, la mappatura degli ETS (Enti di Terzo settore) dell'Area Metropolitana di Napoli.

Tabella 3 Mappatura delle ODV censite iscritte e non iscritte al Registro Regionale del Volontariato (RRV) e al Registro delle organizzazioni Accreditate al CSV Napoli (ROA)

	Dati al 31/12/2017	Dati al 20/12/2018
ODV censite dal CSV Napoli iscritte e non iscritte (Banca dati)	1240	1500
ODV iscritte al RRV (Provincia di Napoli)	577	619
Nuove iscritte al RRV nell'anno (Provincia di Napoli)	35	45
ODV censite da CSV Napoli tramite il ROA	307	307

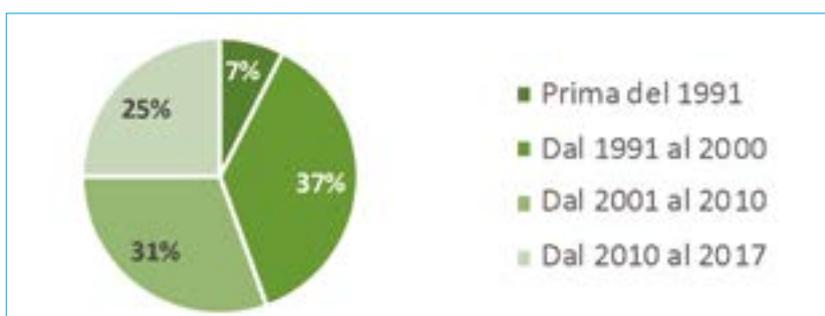
In particolare, il "percorso di ascolto" sviluppato nel 2018 per coinvolgere le ODV ed i volontari degli altri ETS è stato portato avanti tramite i due consueti strumenti utilizzati dal CSV (Consultazione on line e Assemblea consultiva) sia per la fase di rilevazione dei bisogni, sia per fare emergere le criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati.

Tabella 4 Altre organizzazioni del Terzo settore dell'area metropolitana di Napoli

ALTRI ETS dell'area metropolitana di Napoli	Dati al 20/12/2018
APS Iscritte al Registro Regionale	420
Onlus iscritte all'Anagrafe delle ONLUS	914
Cooperative Sociali Iscritte al Registro Regionale	283
Altri ETS censiti dal CSV Napoli (Banca dati)	102

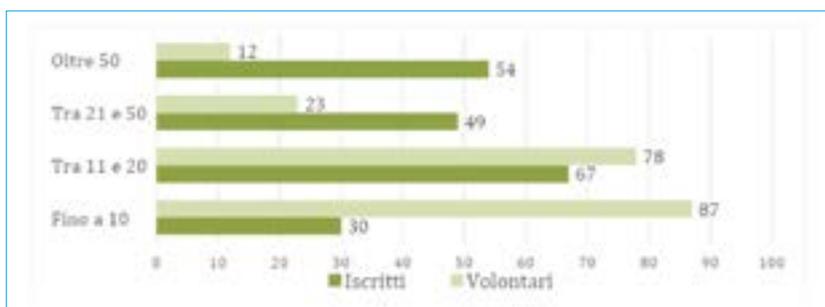
Il contesto del volontariato evidenziato, descritto dalla ricerca portata avanti nel 2017, sarà aggiornato nel 2019 per tener conto dell'evoluzione del Terzo settore a Napoli e in provincia a valle della Riforma. Come riportato nella successiva figura 1, la ricerca ha mostrato che circa il 7% delle ODV operanti nella provincia sono state fondate 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 di cui il 25% ha visto la nascita solo nell'ultima decade mostrando che il territorio partenopeo ha avuto la capacità di rispondere alle nuove esigenze sociali. Anche se oltre i due terzi delle ODV (68,5%), risultavano iscritte al Registro Regionale del Volontariato ¹, solo il 20% di esse nel 2017 risultava iscritto anche al Registro delle Organizzazioni di Volontariato Accreditate (ROA), istituito dal CSV Napoli per favorire la fruizione ai propri servizi e che verrà integrato con i nuovi processi di monitoraggio definiti nel 2018.

Figura 1 Anno di costituzione delle ODV



La ricerca ha anche permesso di comprendere la composizione della popolazione delle ODV dell'area metropolitana di Napoli sulla base della loro dimensione, come messo in luce dalla seguente figura 2.

Figura 2 Numero di Iscritti e di Volontari Attivi

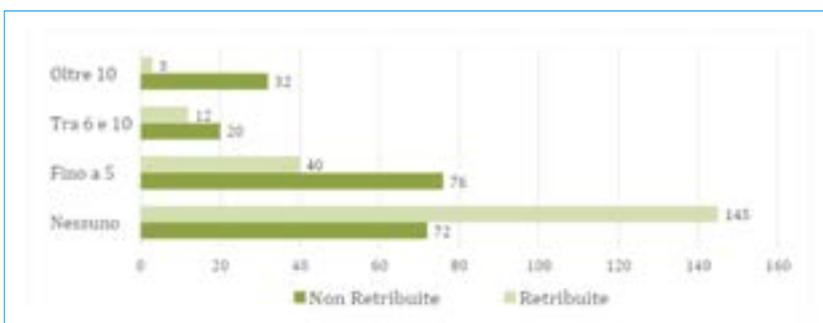


La ricerca evidenzia come la maggioranza delle ODV presenti oltre 20 iscritti (poco più del 51% delle ODV intervistate) anche se le stesse non riescono, comunque, a sopperire a questa potenziale debolezza, con la capacità di attrarre un numero maggiore di volontari, dato che solo il 17% del campione riesce ad attrarre almeno 20 volontari.

I dati della rilevazione, come riportato nella successiva figura 3, fanno emergere come la scarsa capacità di attrazione sia confermata anche nel caso della partecipazione delle figure professionali che spesso sarebbero preferibili per lo svolgimento di alcune specifiche attività delle ODV. Guardando i risultati della ricerca, dunque, si rileva che le ODV, nella maggior parte dei casi, non riescono a far leva su alcuna figura professionale (il 36% non ha figure professionali che partecipano a titolo gratuito, il 72.5% non riesce a coinvolgere queste figure dietro il pagamento di un giusto compenso), pur dichiarando di averne bisogno, e riescono ad ottenere le relative prestazioni a titolo di volontariato.

¹ 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.

Figura 3 Numero di figure professionali retribuite e non retribuite



Nella successiva tabella 5 si riportano i settori di attività delle ODV intervistate ².

Tabella 5 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 ospedalizzati	0,5
Immigrazione	5,5		

Si noti come ai primi 5 posti, con una percentuale compresa fra il 20 ed il 30%, ci sono l'Ambiente (indicato dal 29,5%), gli Anziani (con il 26%), l'Educazione/Istruzione ed i Minori (entrambi indicati dal 23,5% del campione) 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, è stato evidenziato che le problematiche dell'associazionismo sono molteplici, ma sono emersi dalla discussione alcuni aspetti significativi e comuni a molte associazioni.

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

3.7. Altri portatori di interesse 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 per la creazione delle Agenzie di Cittadinanza e sostegno alle 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 seminari 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". Altro stakeholder rilevante è l'INAIL (Istituto Nazionale Assicurazione Infortuni sul Lavoro) con cui CSV Napoli ha attivato, a partire proprio dall'anno 2018, il progetto Volontariato Sicuro che ha lo scopo di sostenere la crescita e la consapevolezza delle ODV dell'area metropolitana di Napoli sul tema della sicurezza sul lavoro realizzando una serie di interventi e offrendo un pacchetto di strumenti adeguati proprio per assolvere agli adempimenti richiesti dalla normativa vigente in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Da anni, inoltre, il CSV collabora con l'Ordine dei Giornalisti della Campania e con l'Ordine dei Dottori Commercialisti ed Esperti Contabili di Napoli nelle loro attività di formazione. Nel 2018, infine, ha avviato un processo di formazione e validazione delle competenze attraverso la partecipazione al progetto FQTS, la Formazione dei Quadri del Terzo Settore, promosso da Forum Nazionale del Terzo Settore, CSVnet e finanziato da Fondazione con il Sud.

4

STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1. La compagine sociale

I soci dell'Associazione CSV Napoli nel dicembre 2018 erano: 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.

4.2. Il sistema di governo e controllo

Nel corso del 2018, per dare piena attuazione al nuovo Codice del Terzo Settore, si è dato avvio ad un percorso di riflessione rispetto alla natura giuridica e agli statuti dell'ente gestore di CSV Napoli, istituendo un gruppo di lavoro misto fra componenti dello staff, i soci, e specifiche professionalità esperte che stanno supportando lo sviluppo delle modifiche statutarie necessarie all'accreditamento presso l'ONC (Organismo Nazionale di Controllo). Il percorso si concluderà con l'adeguamento degli statuti e dei regolamenti interni nell'arco del 2019.

Intanto, nel 2018 si sono avviati i processi di definizione del nuovo regolamento amministrativo ed è stato avviato lo studio per il regolamento relativo alle procedure per il rimborso spese.

Nel 2018, quindi, la vita dell'Associazione risulta ancora regolata dallo statuto e dal regolamento precedenti. 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.

Tutte le azioni sono state realizzate 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.

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

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 6 mentre la nuova composizione per il periodo 2018 - 2021, a valle delle elezioni del 14 giugno 2018 viene riportata nella seguente tabella 7.

Tabella 6 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	Nomina Co.Ge.Vol

Tabella 7 Composizione del Comitato Direttivo per il periodo 2018-2021

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente	Nicola Caprio	Codici Campania
Vicepresidente Vicario	Francesco Buccino	Auser Campania Napoli ODV ETS
Vicepresidente	Alfonso Gentile	MoVI Napoli
Tesoriere	Antonio F.G. Esposito	Aido Napoli
Consigliere	Raffaele Di Martino	Avis Napoli
Consigliere	Vincenzo Maria Menna	Acli Napoli
Consigliere	Alessio Curatoli	Archi Campania
Consigliere	Renato Briganti	Manitese Campania
Consigliere	Antonio Baldini	Nomina Co.Ge.Vol

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 8, 9 e 10.

Tabella 8 Composizione del Collegio dei Garanti

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente del Collegio	Lisa Romanelli	Misericordie
Garante	Mario Estate	Lega H
Garante	Luigi Vivese	Nuova Solidarietà

Tabella 9 Composizione del Collegio dei Revisori per il periodo 2015-2018

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente del Collegio	Giuseppe Ambrosio	Codici Campania
Revisore	Antonio Gallozzi	Legambiente Campania
Revisore	Anna Luisa Moscato	di nomina Co.Ge. Vol

Tabella 10 **Composizione del Collegio dei Revisori per il periodo 2018-2021**

Ruolo	Membro	Associazione
Presidente del Collegio	Antonio Gallozzi	Legambiente Campania
Revisore	Pasquale Calemme	CNCA
Revisore	Mariateresa Cuccurese	Progetto Famiglia
Revisore	Anna Luisa Moscato	di nomina Co.Ge. Vol

4.3. I portatori di interesse

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 Napoli 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.

Unitamente al management e ai dipendenti del CSV Napoli, per individuare i soggetti rilevanti e la loro importanza, è stato utilizzato il metodo Delphi³ tra i partecipanti al gruppo di lavoro, chiedendo a ciascuno di indicare i più significativi interlocutori e di valutarne la 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 dell'associazione CSV Napoli, il Comitato Direttivo, il Direttore, lo Staff operativo e i Volontari.
- 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 11.

³ Il metodo Delphi è una metodologia di ricerca sociale che richiede di interagire molteplici volte con un dato gruppo di opinion leader in maniera iterativa alla ricerca di una maggiore convergenza su alcuni fattori.

Tabella 11 Gli stakeholder del CSV Napoli

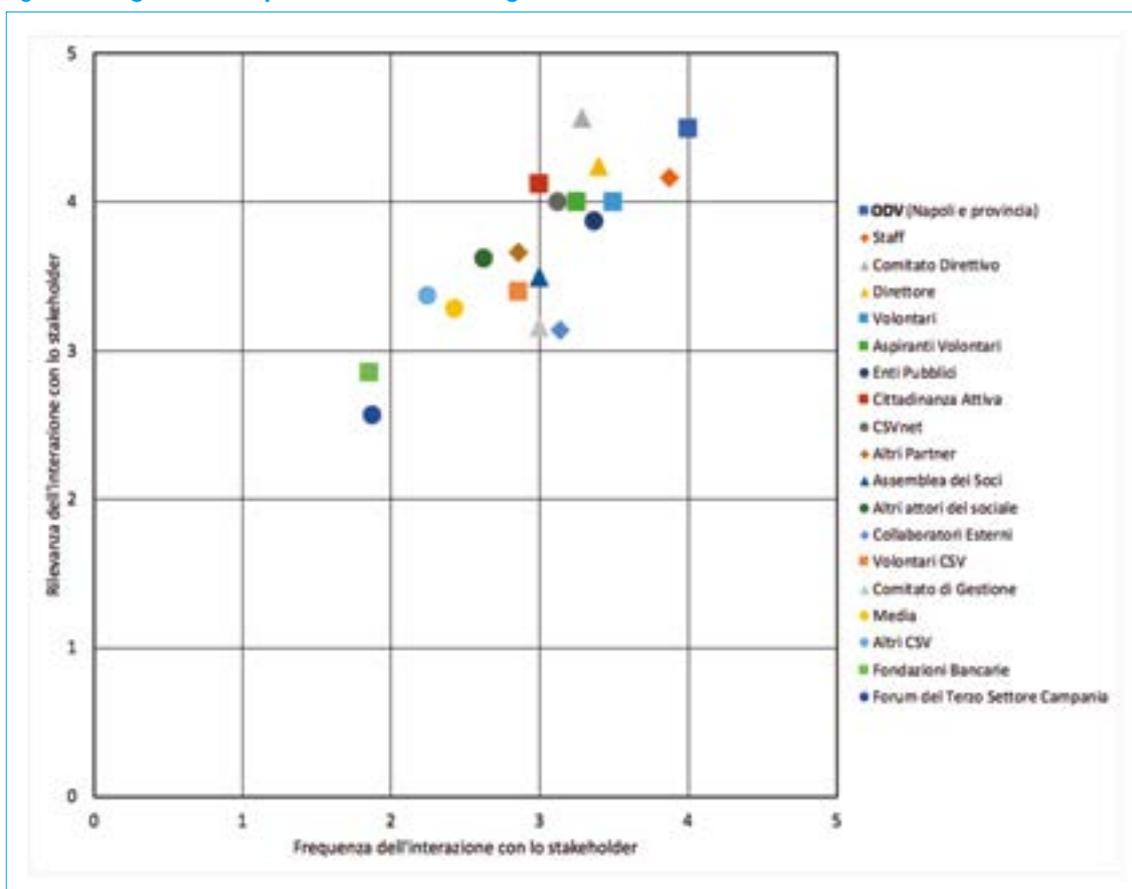
Categorie	Stakeholder	Descrizione
Stakeholder che partecipano all'erogazione dei servizi (anche indirettamente)	Staff	Gli stakeholder che lavorano all'interno del CSV Napoli per l'erogazione dei servizi alle ODV.
	Volontari CSV	I volontari che prestano la loro opera all'interno del CSV Napoli, affiancando 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 territoriali/nazionali	Enti Pubblici	Istituzioni pubbliche del territorio della provincia di Napoli che 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	Associazioni 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.

Dopo il primo focus group si è chiesto ai dipendenti ed al management del CSV Napoli di valutare, per ognuna delle 19 tipologie identificate precedentemente, quanto frequentemente interagiscono con soggetti appartenenti alla tipologia e quanto tali interazioni siano rilevanti per il raggiungimento della mission del CSV Napoli ⁴.

I risultati di questa seconda indagine sono riportati nella successiva figura 4.

⁴ 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.

Figura 4 Il grafico Frequenza-Rilevanza degli stakeholder



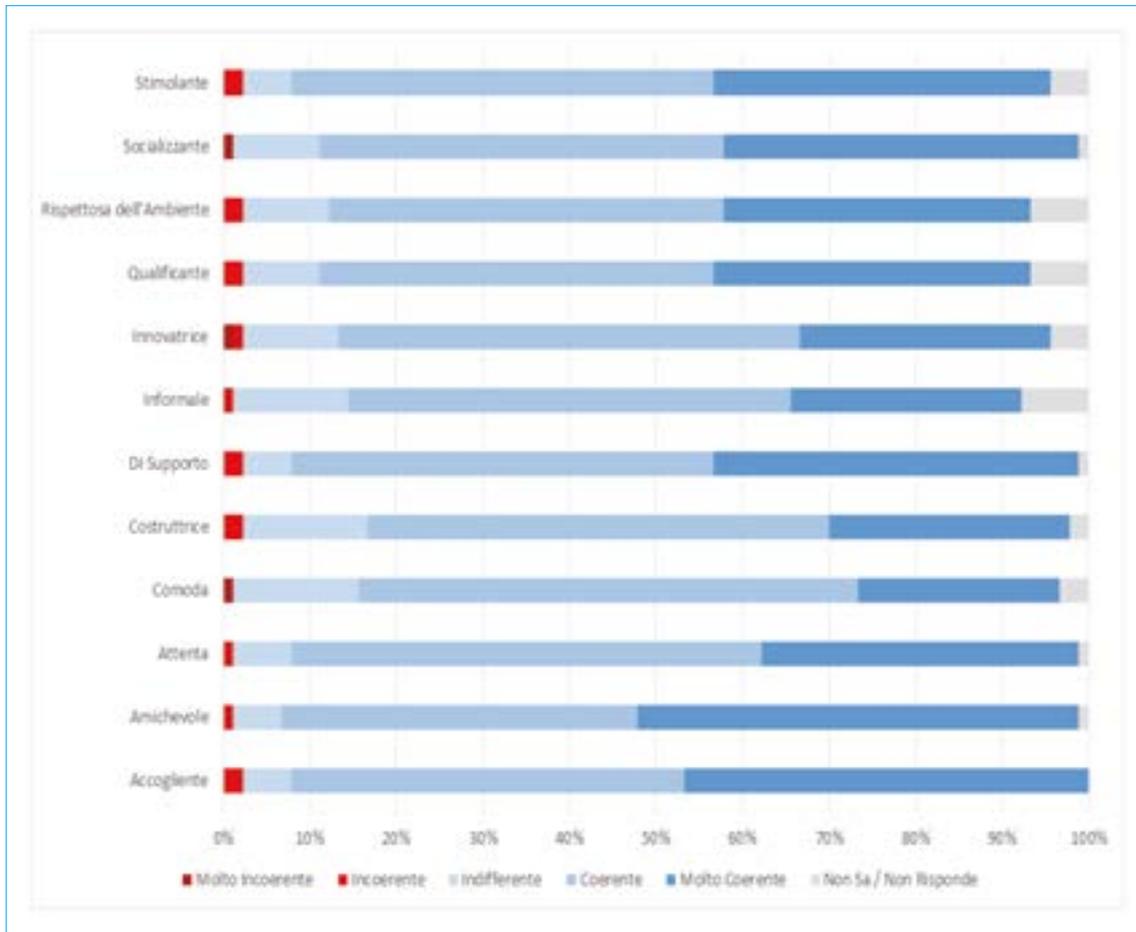
La figura mette in luce come le quattro classi di stakeholder ritenuti più importanti per il CSV Napoli, cioè quelle con frequenza di interazione e rilevanza della relazione più elevate, sono le Organizzazioni di Volontariato, il Comitato Direttivo, lo Staff, ed il Direttore del CSV Napoli. Un secondo 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 al Centro per essere guidati nell'inizio dell'attività di volontariato, seguiti da CSVnet e la Cittadinanza attiva, tipologia di stakeholder che racchiude anche il potenziale bacino di utenti per l'erogazione dei servizi del CSV Napoli.

4.3.1 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 aggettivi ⁵

I dati sono riportati nella successiva figura 5.

Figura 5 Il profilo dell'immagine del CSV Napoli



Gli utenti ritengono il CSV Napoli un'organizzazione "Accogliente" e "Amichevole" (92% degli intervistati fornisce una valutazione "coerente" o "molto coerente"), subito dopo (con il 91%) troviamo "Attenta" e "Di Supporto". All'altro lato dello spettro troviamo una minore propensione a definire il CSV Napoli come un'organizzazione "informale" (78%). Da notare anche come circa il 13% degli intervistati abbia indicato come il CSV Napoli sia né formale, né informale.

L'immagine, quindi si presenta significativamente migliore rispetto a quella ottenuta in occasione delle indagini campionarie messe in atto per la redazione della precedente edizione del Bilancio Sociale gli stessi fattori avevano ottenuto valutazioni peggiori.

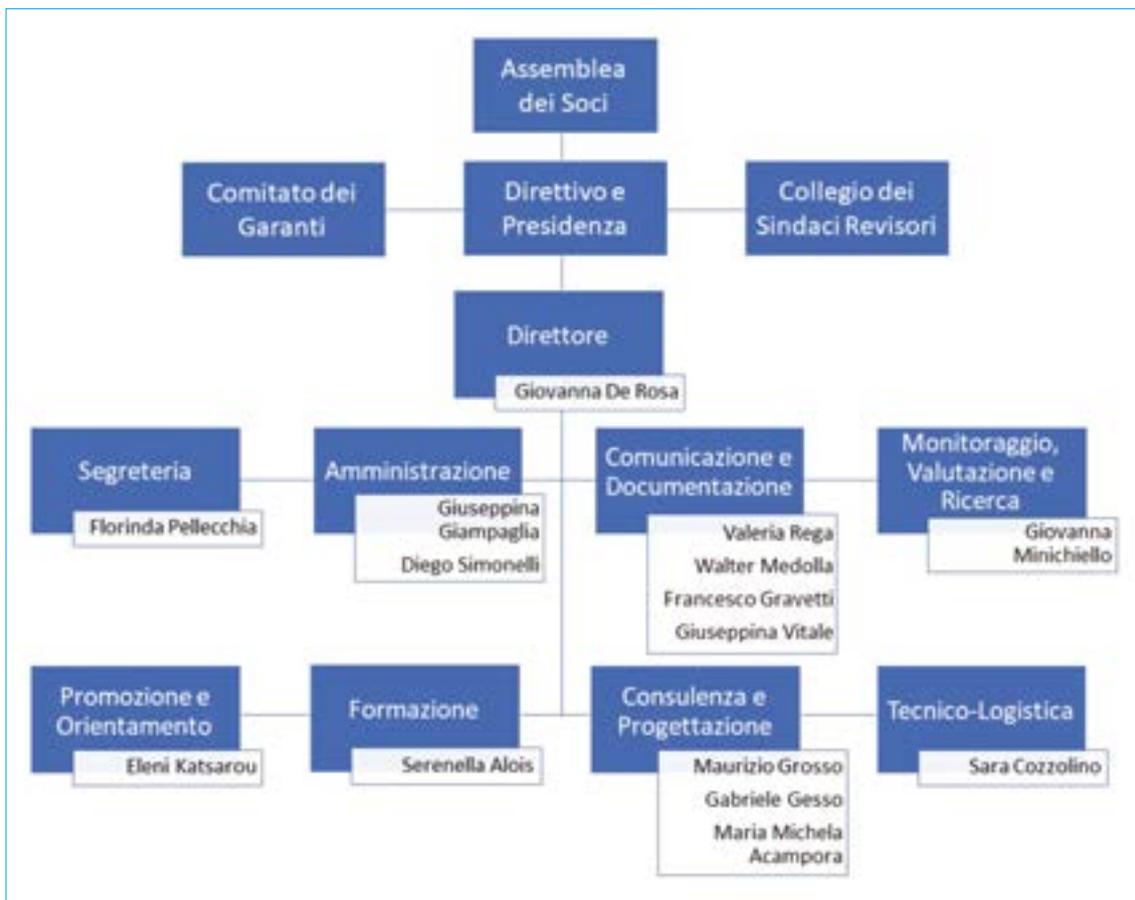
⁵ Questi dati sono stati rilevati tramite un'indagine campionaria dal 12 dicembre 2018 al 15 marzo 2019. L'indagine, veicolata tramite la newsletter del CSV Napoli ha raccolto 90 questionari completi (15 in più rispetto all'equivalente indagine svolta per la precedente edizione del Bilancio Sociale di CSV Napoli)

5.1. L'articolazione organizzativa

La struttura duplice del CSV Napoli prevede che, accanto alla base sociale o struttura istituzionale, ci sia un apparato tecnico-organizzativo che si occupa della realizzazione delle attività e dei servizi.

Il CSV Napoli 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 con l'indicazione delle risorse umane coinvolte in ognuna delle aree di attività.

Figura 6 L'organigramma del CSV Napoli ⁶



⁶ Chiaramente, l'assegnazione delle risorse umane all'area di attività ha seguito il criterio della prevalenza in quanto nell'operatività alcune delle risorse umane sono trasversali a più aree.

5.2. Le risorse umane

All'interno del CSV Napoli nel 2018 hanno operato 15 dipendenti di cui:

- 8 a tempo pieno;
- 7 part-time.

E' presente, inoltre, un volontario e, nel 2018, hanno collaborato con il Centro 2 volontari in Servizio Civile. I dati relativi alle risorse umane mettono in luce come il CSV Napoli abbia puntato sulle competenze dei propri operatori per lo sviluppo delle attività di promozione, informazione, nonché consulenza e supporto alle ODV dell'area metropolitana di Napoli. La necessità di focalizzare gli sforzi dell'organizzazione proprio sulle competenze è stata dettata, oltre che dalla molteplicità di compiti che la Riforma assegna agli ETS accreditati come CSV, anche dall'importanza che, nel nuovo Codice del Terzo settore, viene assegnata alle attività di supporto per promuovere e rafforzare il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore del proprio territorio di riferimento. I servizi dei CSV, infatti, sono finalizzati ad 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 soggetti della comunità locale per la cura del Bene Comune, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente. Inoltre, il ruolo dei CSV, da sempre, si connota per i servizi finalizzati a qualificare i volontari e per rafforzare le loro competenze nei vari ambiti.

Il CSV Napoli ha pertanto, palesato, anche la necessità di più risorse "Consulenza e Progettazione" che rappresentano un secondo fulcro dell'attività dell'Associazione.

5.2.1 La formazione delle risorse umane

La formazione delle risorse umane rappresenta un'importante forma di investimento nella professionalità degli operatori del CSV Napoli e dunque, nella qualità dei servizi erogati. Nel 2018, i dipendenti del CSV Napoli hanno seguito vari corsi, seminari e aggiornamenti in base alle aree di competenza.

I temi prevalenti della formazione sono stati: il Codice della Privacy e il Regolamento UE 679/2016, il Sistema Informativo Integrato per i CSV e il Gestionale CSV Napoli, il Sistema di Gestione della Qualità, la certificazione delle competenze e le applicazioni del nuovo Codice del Terzo settore.

Nella tabella seguente il dettaglio dell'attività formativa.

Tabella 12 Attività Formativa del CSV Napoli

Corso	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
Corso Privacy (Soluzioni S.r.l.)	15	8
Seminario "Privacy: come adeguare il tuo CSV al nuovo regolamento europeo" (studio legale Orlando)	2	6
Webinar "La tutela dei dati personali e le nuove regole per la privacy" (studio legale Paul Hastings)	2	2
Webinar Istituto Italiano Donazione sulla privacy	2	2
Corso sul Sistema Informativo Integrato per i CSV	15	8
Corso sul nuovo Gestionale del CSV Napoli	15	8
Gestionale CSV Napoli: nuove applicazioni	15	8
Gestionale CSV Napoli: i servizi	15	8
Webinar Al servizio dei CSV: il sistema informativo per i CSV	1	2
Webinar Verso il sistema gestionale unificato dei CSV	3	2
Webinar "Linee guida Bilancio sociale per i CSV"	1	2
Corso per Auditor/Lead Auditor Sistemi di Gestione: Metodologia di Audit (in conformità alle norme: UNI EN ISO 19011:2018 - ISO 17021-1: 2015)	2	16
Corso per Auditor/Lead Auditor Sistemi di Gestione per la Qualità ISO 9001:2015 (in conformità alle norme: ISO 9001:2015 - ISO 17021-1:2015)	2	24
Corso base nella conduzione del sistema e degli audit interni - Consorzio Promos Ricerche	2	60
Seminario di approfondimento sulle disposizioni del Codice del Terzo settore riguardanti i Centri di servizio per il volontariato	10	5
Seminario "Riforma del Terzo Settore: il Codice Unico del Terzo settore 1° e 2° Modulo Decreto legislativo 117 del 03/07/2017"	1	16
Corso di "Aggiornamento sistema Helios"	1	8
Webinar "Corpi civili di Pace"	1	2
Corso BLSA Pediatrico per non sanitari organizzato da IRC - Italian Resuscitation Council	2	8
Corso per progettisti sociali (APIS)	2	16
Seminario MIUR sull'Educazione permanente: "Le reti territoriali per l'apprendimento permanente: verso un piano nazionale di garanzia delle competenze della popolazione adulta".	1	8
Seminario - Volontariato e immigrazione	1	8
Seminario - Volontariato e economia	2	8
Seminario - Volontariato e beni comuni, culturali e paesaggistici	1	8
Seminario - Volontariato e povertà	1	8
Seminario - Volontariato e giovani	1	8
Percorso formativo FQTS 2018-2020 - Emersori delle competenze	3	82
Corso online "Individuazione degli apprendimenti pregressi per la validazione e la certificazione delle competenze "3°ed. RUIAP"	3	80
Percorso formativo FQTS 2018-2020 - Territorio e Co-programmazione sociale	1	48
Seminario per la formazione professionale dei giornalisti "Comunicare le fragilità: accesso e inclusione nella società della conoscenza"	3	4
Seminario: "La rete dei comunicatori dei CSV"	3	4
Webinar "Comuniciamo come comunicare: le Linee Guida per promuovere i servizi digitali"	1	1,5
Webinar "La Cooperazione territoriale europea"	1	1,5
Webinar "Politiche di coesione: i Fondi SIE nell'attuale programmazione e le prospettive post 2020"	1	1,30
Webinar "I principali finanziamenti diretti UE 2014 -2020 e prospettive per il futuro periodo di programmazione 2021-2027"	1	1,50
Webinar "eProcurement: i processi di innovazione per le pubbliche amministrazioni e per le imprese"	1	1,50
Webinar "Appalti di innovazione nella programmazione 2014"	1	1,50
Webinar "I programmi di assistenza esterna dell'UE e prospettive per il 2021- 2027"	1	1,50
Totale ore di formazione		487,30





6 OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV NAPOLI

6.1. Gli obiettivi

La programmazione 2018 si inserisce in un quadro pieno di complessità e di sfide per il volontariato e per il Terzo settore tutto. L'approvazione della legge di riforma del Terzo settore e la seguente approvazione dei decreti attuativi hanno imposto una seria riflessione sul ruolo che i CSV devono aver per il volontariato, per il Terzo settore e per la comunità in generale.

In questo mutevole quadro generale, non essendo la nuova disciplina ancora compiutamente applicabile, si è registrato uno slittamento dei tempi per la costituzione dei nuovi organismi di controllo e per gli indirizzi relativi alla stessa programmazione delle attività dei CSV. Tuttavia, già nel dicembre 2017 la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione e CSVnet, d'intesa con Acri e Forum Nazionale del Terzo settore, hanno definito un indirizzo unitario e condiviso in base al quale orientare l'attività programmatica dei CSV per l'anno 2018 al fine di assicurare il proseguimento senza interruzione della funzione di servizio al volontariato. Questo indirizzo ha anche delineato l'orizzonte temporale semestrale della programmazione del CSV Napoli che si è presentata divisa in due parti con una seconda programmazione ad integrazione di quella approvata nel primo semestre.

Il 2018, a livello operativo, ha avuto come obiettivo la riorganizzazione del Centro, con la riflessione sulle modifiche statutarie, la definizione del mansionario per il personale, l'attivazione dei nuovi strumenti informativi e gestionali, la strutturazione del processo di monitoraggio e valutazione e l'implementazione delle procedure per la qualità. La finalità essenziale di questo percorso è stata 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. Pertanto, è stata individuata la necessità di una risorsa umana a tempo pieno per seguire il processo di monitoraggio e valutazione, per le procedure di qualità, e l'implementazione del sistema informativo e gestionale che è stata assunta nel mese di maggio 2018. In sostanza, il lavoro portato avanti in questa annualità, ha posto le basi alle innovazioni introdotte dalla Riforma. Ha portato inoltre, ad un incremento dell'orario lavorativo dei dipendenti part-time per la realizzazione delle attività relative alla programmazione 2018 a completamento di quelle relative alla programmazione integrativa del 2017-2018.

Le attività operative del 2018, quindi, hanno tenuto conto delle criticità e dei bisogni emergenti dei volontari in questa fase di particolare complessità ma anche ricca di spunti interessanti che mettono l'associazionismo e lo stesso CSV Napoli di fronte a sfide estremamente impegnative e stimolanti. Il CSV Napoli, anche per comprendere meglio il fabbisogno delle associazioni in vista della programmazione 2018, ha commissionato la ricerca, già accennata nel capitolo 3.6 che ha avuto la funzione di 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 13.

Tabella 13 **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.

All'analisi campionaria è stato affiancato un percorso stakeholder engagement rivolto alle associazioni di volontariato dell'area metropolitana di Napoli che ha previsto l'utilizzo di due strumenti a crescente grado di coinvolgimento:

- 1. Consultazione on line: a fine ottobre 2017 è stato pubblicato sul sito del CSV Napoli un questionario per invitare le ODV a comunicare la propria opinione
- 2. Assemblea consultiva: in data 11 dicembre 2017 si è riunita l'assemblea consultiva del CSV Napoli con l'obiettivo di contribuire alla programmazione 2018.

In particolare la consultazione online ha permesso di tener conto, nel processo di programmazione, delle necessità di 50 fra ODV e reti stabili di volontariato in relazione alle aree di intervento che il CSV Napoli avrebbe dovuto realizzare.

Da questa prima consultazione si è ottenuta una prima valutazione dei servizi erogati nel 2017 e delle iniziative messe in atto nello stesso anno che le ODV ritenevano più utili. Inoltre, il questionario ha permesso alle ODV di segnalare le azioni più utili per supportare pienamente le loro attività nell'arco del 2018. La seconda parte del processo di engagement ha permesso di discutere con le ODV in modo da definire con precisione il tipo di attività da loro richieste in specifici focus group.

Il risultato di queste due consultazioni è stato riassunto nella seguente tabella 14.

Tabella 14 Le Proposte di Attività a valle del processo di Stakeholder Engagement

Area di Intervento	Proposte attività per il 2018
Promozione	Promuovere maggiormente le attività del CSV nei territori con maggiore attenzione alle giovani ODV, collegandosi con la rete Informagiovani. Aumentare la prevenzione sanitaria tra i giovani (scuole).
Consulenza	Consulenza e tutela legale. Convenzione con assicurazioni per polizze di tutele legali per le associazioni. Accompagnamento organizzativo alle associazioni. Potenziare la consulenza ed assistenza fiscale. Favorire il rapporto tra i CSV e l'ODV Sostegno alla redazione dei bilanci.
Formazione	Corso radiocomunicazioni rispetto alla gestione delle emergenze. Sportello territoriale: decentrare i percorsi formativi. Formazione LIS. Formazione tutor DSA. Mediatore conflitti. Formazione sulle innovazioni tecnologiche nel campo informatica.
Comunicazione e Documentazione	Aiutare le associazioni ad avere maggiore visibilità per favorire l'aumento delle donazioni e dei volontari. Nuova carta dei servizi. Mediateca.
Animazione territoriale e Progettazione sociale	Albo associazioni esperte settore sanitario per bandi. Sostegno alla progettazione europea. Sostegno alla progettazione dei bandi per la disponibilità di fondi. Facilitare i rapporti tra volontariato e le istituzioni (es. tavoli di concertazione 328). Macroevento sul tema della raccolta fondi.
Sportelli Territoriali	Ripristinare lo sportello territoriale nell'agro-nolano.

A supporto di questa analisi dei fabbisogni, durante il 2018, 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.

6.2. Le modalità di erogazione dei servizi

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. Gli sportelli territoriali sono la modalità con cui il CSV Napoli ha scelto di rendere più incisiva l'erogazione dei servizi perché permettono di avvicinare l'offerta di servizi del CSV Napoli alle ODV all'esterno della Città di Napoli. In particolare, il CSV Napoli ha mantenuto tre sportelli territoriali anche nel 2018. Nella successiva tabella 15 si riportano gli orari di apertura degli stessi.

Tabella 15 Gli orari di apertura degli Sportelli del CSV Napoli

Sede	Indirizzo	Comune	Orari
Sede Centrale	Centro Direzionale Is. E1 - Primo Piano Int.2	Napoli	Lun: 14.00 – 18.00 Mar – Ven: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00
Sportello Area Nord	Biblioteca Comunale di Caivano - Piazza Cesare Battisti	Caivano	Gio: 8.30 – 13.30 / 15.00 – 18.00
Nord Sportello Area Vesuviana	Comune di Somma Vesuviana (Na), Piazza Vittorio Emanuele III	Somma Vesuviana	Mer: 9.00 – 13.00
Sportello Costiera	Palazzo Comunale di Piano di Sorrento (Na), Piazza Cota	Piano di Sorrento	Gio: 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00

Altra modalità di erogazione dei servizi del CSV Napoli è quella legata all'organizzazione degli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) presso due università napoletane: Università degli Studi di Napoli "Parthenope" e Università degli Studi di Napoli Suor Orsola Benincasa. 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 di Studi sono previste attività in "stage e tirocini".

6.3. Le attività

6.3.1 Il quadro generale delle attività

Nell'arco del 2018 le Aree di Attività del CSV Napoli sono state ri-definite in modo da essere coerenti con la ripartizione dei servizi previsti dall'art. 63 c.2 del CTS:

1. Promozione, orientamento e animazione sociale;
2. Consulenza;
3. Formazione;
4. Informazione e Comunicazione;
5. Ricerca e Documentazione;
6. Supporto Tecnico - Logistico.

La nuova organizzazione ha permesso di garantire non solo l'adeguata specializzazione delle risorse umane nell'erogazione dei servizi, ma anche di aumentare la coerenza con le modalità di accountability richieste dalla Riforma. Nella tabella 16 che segue si riportano i servizi programmati dal CSV Napoli come descritti nella prima programmazione 2018 a cui si aggiungono le attività derivanti dalle programmazioni precedenti.

Tabella 16 Le aree di attività del CSV Napoli nella programmazione del 2018

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"

6.3.2 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 17 si riportano i dati di sintesi delle attività del sito web del CSV Napoli nell'arco del 2018.

Tabella 17 I numeri del sito web del CSV Napoli

Dato	#
news pubblicate sul sito web	593
newsletter inviate	53
accessi unici al sito web	71.824
Visualizzazioni	180.046
Iscritti alla newsletter	3.129

Tramite il portale, i volontari interessati possono iscriversi alla newsletter del CSV Napoli, secondo strumento di comunicazione. Dalla fine dell'anno, inoltre, il sito è in fase di riprogettazione in modo da essere armonizzato con la nuova organizzazione e dare più risalto ai servizi di informazione e comunicazione per supportare la promozione delle iniziative e sostenere il lavoro delle organizzazioni sul territorio. 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.

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

Tabella 18 I "follower" del CSV Napoli sui Social Network

Social Network	# follower
Facebook	8100
Twitter	1105
Instagram	595

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 2018 sono stati pubblicati, come da piano editoriale, 11 numeri della rivista con una tiratura di 2.500 copie. La rivista, oltre ad essere disponibile presso la sede del Centro Direzionale e nei tre sportelli territoriali, viene anche inviata a tutti gli Enti e Istituzioni con cui il centro interagisce e distribuita gratuitamente alle OdV che ne fanno richiesta. Attualmente la rivista viene distribuita, a mezzo corriere

espresso Nexive, a circa 60 destinatari tra Napoli e area metropolitana. Di questi: 15 associazioni della città di Napoli; 12 associazioni dell'area nolana e vesuviana; 3 dell'area flegrea; 4 della area costiera; 6 dell'area nord e 18 sedi istituzionali (Comune, Regione, Co.Ge, ecc)

Infine, nell'arco del 2018, allo scopo di rendere il giornale sempre di più un mezzo di inclusione sociale, ne è stata realizzata una versione in Braille grazie alla collaborazione con la Univoc, l'Unione Nazionale Italiana Volontari pro Ciechi di Napoli. Nell'arco del 2018 questa collaborazione ha portato alla realizzazione di 7 numeri della rivista.

Al progetto editoriale cartaceo si è andato ad aggiungere nell'ottobre del 2018, come da programmazione integrata, anche un Radiogiornale del CSV Napoli che è stato mandato in onda, ogni settimana, da quattro emittenti, oltre ad essere stato disponibile in versione "Podcast" sia sul sito del CSV Napoli che su quello di Comunicare il Sociale. Nei tre mesi di operatività del Radiogiornale sono state prodotte 11 edizioni.

Nelle attività di comunicazione 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 mediali, allo sviluppo di reti e relazioni.

6.3.3 I Servizi del CSV Napoli

6.3.3.1 L'area Promozione, Orientamento e Animazione Sociale

Nel corso del 2018 le attività rientranti in quest'area sono state guidate da alcuni obiettivi:

- supportare e diffondere i valori del volontariato, soprattutto fra i giovani;
- sostenere la cultura della solidarietà e del rispetto per l'ambiente;
- promuovere l'agire solidale tra la cittadinanza;
- offrire visibilità alle buone prassi del Volontariato;
- aumentare la consapevolezza dei volontari e della cittadinanza in genere.

In particolare, la promozione del volontariato rivolta ai giovani si è svolta attraverso i seguenti progetti:

- Scuola e Volontariato
- Campi Estivi di orientamento al Volontariato
- Open Year
- SOV - Sportelli di orientamento al volontariato
- Legalità e uso consapevole del denaro
- Volontariato e lavoro

Nel 2018 si è tenuta l'undicesima edizione del progetto "Scuola e Volontariato" che ha confermato i numeri delle precedenti annualità come riportato nella successiva tabella 19.

Tabella 19 I dati sulla partecipazione al Progetto scuola e Volontariato

	#
Istituti scolastici dell'Area Metropolitana di Napoli coinvolti	36
Associazioni di volontariato coinvolte	24
Studenti partecipanti	1000
Ore di formazione	432
Ore di attività pratica	360

Il progetto si è concluso con un evento finale il 17 e 18 maggio 2018 presso il Teatro Gelsomino di Afragola che ha visto la partecipazione di circa 40 Istituti Scolastici di Napoli e provincia, tra medie e superiori e più di 1000 studenti che hanno animato il palco del teatro raccontando attraverso immagini, musica ed esibizioni la loro personale esperienza nel mondo del volontariato. Al loro fianco tutor e docenti, ma soprattutto le associazioni partner del progetto che hanno accolto gli studenti coinvolgendoli nelle loro attività e accompagnandoli in questo viaggio alla scoperta del volontariato. In chiusura di entrambe le giornate, invece, c'è stata come ogni anno la consegna del premio "Visoni di valori" dedicato alla memoria del direttore del CSV Napoli Valeria Fabrizia Castaldo, ai gruppi di studenti che hanno raccontato la propria esperienza di volontariato in maniera più significativa e originale.

Il CSV di Napoli ha organizzato due Campi Estivi di orientamento al Volontariato che hanno visto la collaborazione di 5 ODV del territorio e che sono stati caratterizzati dall'erogazione di 20 ore di formazione teorica e 30 ore di formazione pratica sui temi dell'ambiente, dei minori, della protezione civile, dello sviluppo sostenibile, della disabilità e del turismo accessibile.

Il 2018 è stato anche l'anno della sperimentazione per il CSV Napoli del Servizio Civile. In questo primo anno, attraverso il progetto "Open Year" sono stati coinvolti 20 giovani volontari in attività di sostegno, diffusione e comunicazione del volontariato presso 10 ODV partner. Il percorso di Servizio Civile ha previsto un monte annuo di 1400 ore portando i volontari a vivere un'esperienza positiva come conferma il tasso di abbandono nullo del progetto e l'elevato livello di gradimento e di coinvolgimento nelle attività svolte. (vedi le successive figure 7 e 8).

Figura 7 Quanto giudichi formativa l'esperienza del servizio civile presso il CSV di Napoli?

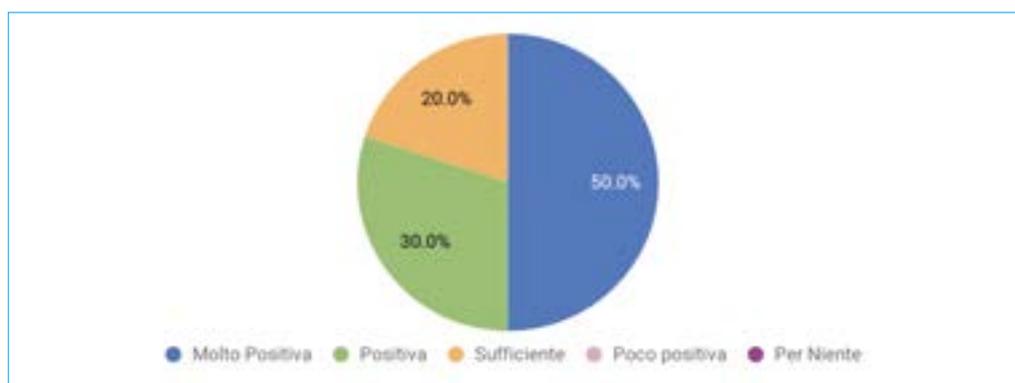
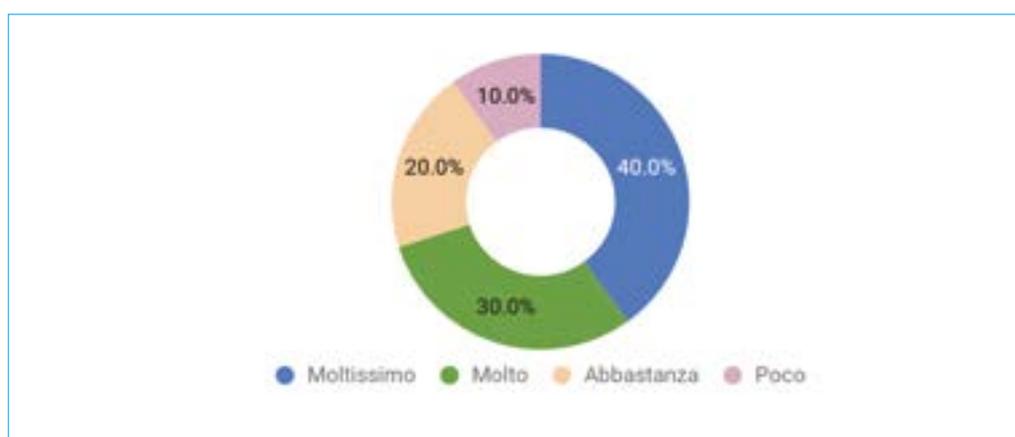


Figura 8 Quanto ritieni che l'esperienza del servizio civile presso il CSV di Napoli ti sarà utile?



Nel 2018 c'è stata anche l'attività degli Sportelli di Orientamento al Volontariato (SOV) che, nell'arco dell'anno hanno visto il coinvolgimento di 3 tirocinanti dell'Università Suor Orsola Benincasa.

Gli studenti, dopo un breve periodo di formazione, hanno gestito direttamente lo Sportello all'interno dell'Ateneo orientando altri giovani con l'obiettivo di avvicinarli alle attività di volontariato.

Lo sportello ha anche permesso la collaborazione con la radio dell'Ateneo "RUN RADIO" per la promozione delle ODV del territorio e delle attività legate allo sportello ed ha portato all'organizzazione di un seminario dedicato all'inclusione, al volontariato ed alla promozione del patrimonio culturale in termini di accessibilità universale dal titolo "Barriere immateriali, cultura condivisa e musei accessibili". I dati del servizio sono riportati nella seguente tabella 20.

Tabella 20 I dati relativi agli Sportelli di Orientamento al Volontariato

	#
Tirocinanti coinvolti	3
Studenti che hanno usufruito del servizio	35
Studenti indirizzati alle ODV del territorio	10
Ore di attività dello Sportello	240
Like alla pagina facebook dello sportello	2420
Studenti partecipanti al seminario "Barriere immateriali, cultura condivisa e musei accessibili"	80

Nelle attività di Promozione rientrano anche i 14 seminari organizzati nell'ambito del progetto "Legalità e uso consapevole del denaro" che, hanno coinvolto 490 studenti di 14 scuole medie di primo e secondo grado di Napoli e provincia mettendo in luce i rischi del cattivo uso del denaro. Attraverso esempi pratici e contemporanei si è parlato di legalità, di comportamenti devianti, delle dipendenze di ogni genere e di come organizzarsi per affrontarle. Gli studenti sono stati sensibilizzati a riflettere sulle proprie scelte e abitudini allo scopo di non farsi influenzare da fattori esterni nei comportamenti quotidiani.

Nei primi mesi del 2018, inoltre, si è concluso il percorso seminariale "Volontariato e lavoro: riconoscere le attitudini e sviluppare le competenze" promosso da CSV Napoli in collaborazione con l'Università degli Studi Suor Orsola Benincasa con l'obiettivo di promuovere e sostenere l'impegno volontario dei giovani. Il laboratorio conclusivo di 27 ore ha visto la partecipazione di 35 studenti e 4 ODV che li hanno accolti presso le loro sedi per un'esperienza pratica.

L'azione dell'area Promozione, Orientamento e Animazione Sociale, nel 2018, è stata anche volta al sostegno della prevenzione come stile di vita e ha permesso di realizzare, insieme a 5 associazioni di volontariato dell'area metropolitana di Napoli, la Campagna di prevenzione della salute. L'iniziativa si è svolta attraverso 13 seminari tematici presso Istituti scolastici, associazioni, biblioteche, teatri e piazze con 1430 utenti raggiunti per un totale di circa 40 ore di formazione.

Nel 2018 il CSV Napoli ha promosso la cittadinanza attiva e la responsabilità sociale con:

- La Campagna "Plastic Free"

- La partecipazione al 6° CSRMed (Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa)

La Campagna "Plastic Free", volta alla sensibilizzazione contro l'uso della plastica, è stata il risultato di un percorso di co-progettazione con diverse organizzazioni di volontariato impegnate sui temi ambientali, che ha portato all'elaborazione di un decalogo da presentare a tutti gli enti impegnati nel percorso di riduzione dei rifiuti. La Campagna è ancora in corso e vi possono aderire gli Enti (Scuole, Comuni, Università, Enti di Terzo settore, etc.) che hanno sede nell'area metropolitana di Napoli applicando il decalogo sulla riduzione della plastica per ricevere il bollino "Plastic Free" come riconoscimento del proprio impegno.

La partecipazione del CSV Napoli al 6° CSRMed è stata finalizzata, anche per questa edizione, a rafforzare il dialogo e la collaborazione tra profit e no profit, contaminandone visioni e modi di operare per costruire percorsi condivisi di responsabilità sociale. La presenza del CSV Napoli al Salone, oltre ad aver garantito la partecipazione della testata "Comunicare il Sociale" come Media Partner dell'evento, ha permesso di organizzare tre momenti di confronto tra istituzioni, volontari e società civile:

- Matching | Volontariato d'impresa: incontro con il Terzo settore

In questo incontro sono stati presentati, a imprenditori ed esercenti di Napoli, i progetti sviluppati dalle sei ODV che hanno preso parte al corso di formazione "Come chiedere fondi alle aziende: tecnica, strumenti e simulazioni" promosso dal CSV Napoli. Hanno presentato i loro progetti le associazioni La Buonazione, Movimento Dehoniano Europeo, The social, Salam House Giovani Onlus, Antonio è, Antigone Osservatorio sulla Ndrangheta.

- CSR e Diritti Umani | "Plastic Free"

Protagonista di questo evento è stata la Campagna di sensibilizzazione contro l'uso della plastica "PLASTIC FREE" e la presentazione del decalogo per la riduzione dei rifiuti. L'evento ha visto l'intervento di Salvatore Micillo - sottosegretario per l'Ambiente, la tutela del territorio e del mare, Roberta Gaeta - assessore alle Politiche Sociali del Comune di Napoli, Nicola Caprio - presidente del CSV Napoli, Renato Briganti - professore di Diritto Pubblico Università Federico II di Napoli, Antonio Gallozzi - Legambiente Campania Responsabile progetto Comuni Ricicloni, Vincenzo Capasso - coordinatore di Let's do It! Italy, Giovanna De Rosa - direttore del CSV Napoli, Eleni Katsarou - responsabile area Promozione del CSV Napoli.

- CSR e Terzo settore | L'accountability del 3° Settore alla luce della Riforma

Incontro promosso da CSV Napoli e CSVnet per approfondire gli strumenti e le procedure utili alla realizzazione del percorso di trasparenza, comunicazione sociale e valutazione dell'impatto sociale delle attività che gli Enti di Terzo settore portano avanti. Sono intervenuti: Nicola Caprio - presidente del CSV Napoli, Roberto Museo - direttore CSVnet, Eleonora Cerulli - consulente CSVnet, Giovanna De Rosa - direttore del CSV Napoli.

Il CSV Napoli, ha inoltre, portato avanti la sua attività di Animazione territoriale, attraverso le seguenti azioni:

- La Fiera dei Beni Comuni
- La progettazione sociale
- Gli sportelli territoriali

La Fiera dei Beni Comuni, che nel 2018 ha festeggiato la decima edizione, si è confermata come un'occasione privilegiata di confronto sui temi dell'amministrazione condivisa, della finanza etica, della sovranità alimentare, dell'economia circolare e come strumento per sensibilizzare la cittadinanza e soprattutto le giovani generazioni alla sostenibilità, alla cura dei beni comuni e alla solidarietà. L'iniziativa, che quest'anno è stata ospitata nello storico Istituto per non vedenti Domenico Martuscelli si è svolta nei giorni 14 e 15 dicembre 2018 ed è stata organizzata in collaborazione con Univoc, l'Unione Nazionale Italiana Volontari pro Ciechi, l'Associazione Manitese e Banca Popolare Etica. L'evento, orientato alle azioni della campagna Plastic Free, ha avuto il patrocinio morale del Ministero dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare e quello di Regione Campania, Città Metropolitana di Napoli, CSVnet, Forum del Terzo Settore della Campania. Le attività sono state articolate su tre diversi livelli di partecipazione:

- **Spazio espositivo** che ha permesso a 19 associazioni di allestire stand informativi per la promozione delle proprie attività. Hanno partecipato: Kam Na Yi Nere, Mandè, ACLI, Pro Loco Capodimonte, Cittadinanza Attiva Napoli, Yabasta, Elfan, ManiTese Campania, Torre dei Giovani, Le meraviglie del Mondo, ALTS, NOER, I Girasoli dell'est, Pro Handicap, La Bottega dei Semplici Pensieri, ULTEN Auser Insieme, Associazione Scugnizzi, Monelli tra i fornelli, Uilli.

- **Incontri-dibattiti tematici** che hanno portato all'organizzazione di 4 seminari:
 - **il Laboratorio "Povertà e Beni comuni"** al quale sono intervenuti: Alfonso Gentile, MoVI Napoli; Stefano Landiorio, CILAP EAPN Italia; Francesca Emilio, animatore area giovani CILAP EAPN Italia.
 - **la Tavola rotonda "Finanza etica e Beni comuni"** in collaborazione con Banca Etica alla quale sono intervenuti: Carmine Piscopo, Assessore ai Beni Comuni del Comune di Napoli; Ernesto De Vito, Portavoce GIT Banca Etica Napoli; Leonardo Becchetti, Professore di Economia Politica Università di Roma Tor Vergata, Presidente ETICA SGR; Alex Zanotelli, Missionario comboniano; Renato Briganti - Professore di Istituzioni di Diritto Pubblico Università Federico II di Napoli.
 - **il Seminario per la formazione professionale dei giornalisti "Comunicare le fragilità: accesso e inclusione nella società della conoscenza"** che ha visto la presenza di Chiara Tommasini, Vicepresidente CSVnet per i saluti di benvenuto e gli interventi di: Daniele Romano, Presidente Fish Campania; Mario Mirabile, Presidente UICI Napoli; Stefano Trasatti, Responsabile comunicazione CSVnet; Francesco Fusiello, Presidente Lega H Campania; Gianluca Budano, Presidenza nazionale ACLI.
- **L'Agorà pomeridiana delle buone prassi** introdotta da Nicola Caprio, Presidente CSV Napoli e coordinata da Giovanna De Rosa, Direttore CSV Napoli che ha portato all'organizzazione di 3 momenti di confronto.
 - **Open Year: i volontari raccontano il Progetto di Servizio Civile del CSV Napoli e presentano la Mostra "The Black Gallery"** al quale erano presenti: Alessandra Clemente, Assessore ai giovani del Comune di Napoli; Rino Squillante, Professore in Pittura Accademia belle Arti di Napoli; Salvatore Petrucci, Presidente UNIVOC Napoli; Antonietta Catalano, Volontaria servizio Civile CSV Napoli.
 - **Esperienze dai territori nazionali e locali** che ha visto la partecipazione di Valerio Bini, Presidente della Federazione Mani Tese e Raphael Rossi, Tecnico in materia di rifiuti e testimone di giustizia, nonché delle associazioni dei progetti del CSV Napoli "La Rete dei Beni Comuni" e Plastic Free" Campagna di sensibilizzazione contro l'uso della plastica. Erano presenti Alessio Malinconico - Restiamo Umani "Rete sanacore"; Marco Basile - Specialmente Noi onlus "Orto urbano biologico"; Pasqualino Costanzo - Cantiere Giovani "Agorà Napoli Nord"; Pasquale Raia - Legambiente Aria, circolo Mimmo Beneventano "Tuteliamo la biodiversità, valorizziamo i beni comuni"; Giusiana Russo - Legambiente Afragola.
 - **Presentazione Bando Agenzie di Cittadinanza 2018 del CSV Napoli e Comune di Napoli** alla quale erano presenti Roberta Gaeta, Assessore al Welfare del Comune di Napoli e Renato Sampogna, Dirigente del Comune di Napoli, Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi.
- **Intrattenimento** con l'organizzazione di un **percorso multisensoriale al buio** e di una mostra interattiva **"The Black Gallery"**, momento conclusivo del laboratorio intitolato White Space, promosso nell'ambito del progetto di Servizio Civile del CSV Napoli oltre ad altri laboratori e workshop organizzati dalle associazioni presenti all'evento.

Tabella 21 I partecipanti alle attività della Fiera dei Beni Comuni

Evento	#ODV	# Partecipanti
Laboratorio "Povertà e Beni comuni"	4	48
Tavola rotonda "Finanza etica e Beni comuni"	3	40
Seminario per la formazione professionale dei giornalisti "Comunicare le fragilità: accesso e inclusione nella società della conoscenza"	0	46
L'Agorà pomeridiana delle buone prassi	18	83
Percorso Multisensoriale al Buio	0	131
Laboratori delle associazioni	19	246

La progettazione sociale del CSV Napoli anche nel 2018 è stata orientata a supportare e ad accrescere le capacità organizzativo-gestionali delle organizzazioni di volontariato. Le azioni di accompagnamento hanno riguardato soprattutto ma non in via esclusiva, i progetti sostenuti dal CSV Napoli. Le ODV sono state 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. I dati per la tipologia di erogazione sono riportati nella successiva tabella 22.

Tabella 22 Le erogazioni di servizi a supporto della progettazione sociale

Tipo di servizio	# Erogazioni
gestione progettuale	943
monitoraggio	858
assistenza alla rendicontazione	1596

Negli anni, inoltre, sono stati diversi gli Avvisi Pubblici emanati dal CSV Napoli allo scopo di sostenere le attività di rete delle ODV e alcuni di questi erano ancora in corso nel 2018:

- Programmazioni Sociali 2016 n. 32 di cui n. 29 conclusi e n. 3 da completare;
- . Città solidali n. 20 tutti conclusi nell'anno;
- Agenzie di cittadinanza 2015 n. 10 ;
- La Rete per i Beni Comuni 2018 n. 7 di cui n. 2 completati e n. 5 da completare.

Vi sono, infine le attività degli Sportelli territoriali che permettono al CSV Napoli una presenza diffusa sul territorio, facilitano l'accesso ai suoi servizi e consentono di incentivare e animare le reti territoriali di concerto con le istituzioni locali. CSV Napoli ha mantenuto attivi nel 2018 n.2 sportelli operativi territoriali, a Caivano e Somma Vesuviana e ha attivato un terzo Sportello nella zona costiera, a Piano di Sorrento. Nella seguente tabella 23 si riportano le ore di apertura degli sportelli territoriali nel 2018.

Tabella 23 Apertura degli sportelli territoriali

	Apertura	N° ore
Caivano	Gennaio - Marzo	104
Somma Vesuviana	Gennaio - Dicembre	208
Piano di Sorrento	Marzo - Dicembre	258

6.3.3.2 L'area Consulenza

L'area Consulenza ha fornito informazione ed orientamento al volontariato accompagnando la nascita di 37 nuove ODV, l'iscrizione al RRV (Registro Regionale del Volontariato) di 36 su 42 nuove iscritte (più dell'85%) e ne ha portate altre 20 ad iscriversi anche al ROA (Registro delle organizzazioni accreditate presso il CSV Napoli).

Fra le attività dell'area vi è anche stato l'accompagnamento delle ODV nelle procedure normative e di adeguamento statutario, CSV Napoli le ha sostenute nelle questioni specifiche complesse, nella formalizzazione di idee progettuali, nelle questioni legali, nella realizzazione del Progetto di Servizio Civile, nella protezione dei dati personali e nella rendicontazione sociale come dettagliato nella successiva tabella 24.

Tabella 24 Erogazioni dei servizi dell'Area Consulenza

Area	Servizio	# Erogazioni
Giuridico - legale e notarile	Redazione/adeguamento statuto	68
	Iscrizione registro regionale del volontariato	155
	Redazione regolamenti, contratti e convenzioni	15
	Rapporti giuridici con altri soggetti	5
	Tutela privacy	51
	Conseguimento personalità giuridica	3
	Tenuta libri sociali	125
	Autorizzazioni e concessioni amministrative	24
	Consulenza legale alle ODV	9
	Nuove ODV costituite	41
	Nuove APS costituite	15
	Nuovi ETS costituiti	4
	Fiscale - amministrativa, contabile, assicurativa	Tenuta scritture contabili
Adempimenti fiscali e normativi		112
5X1000		84
Redazione bilancio		87
Assicurazione		83
Rendicontazione sociale		30
Lavoro e previdenza	Contrattualistica sui rapporti di lavoro	22
	Disciplina sicurezza sul lavoro	5
Fund Raising	Ricerca bandi locali, nazionali ed europei	79
	Ricerca fondi extra bandi (es. Crowdfunding, raccolta fondi)	21
	Sponsorizzazione da privati	17
Progettuale	Info bandi	2
	Presentazione bandi	2
	Supporto alla redazione progetti per partecipazione a bandi	226
	Supporto alla redazione progetti per bandi europei	6
Informatica	Assistenza siti web	48
Organizzativa	Team building	15
Servizio Civile	Servizio Civile Nazionale	34
	Servizio SVE	2
	Orientamento giovani al volontariato	49

6.3.3.3 L'area Formazione

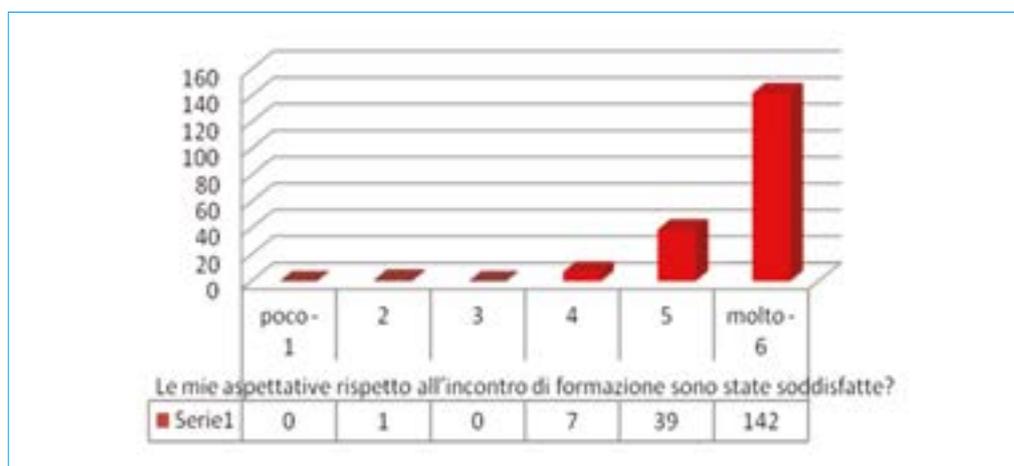
Il piano formativo 2018 ha visto lo sviluppo di seminari e corsi strutturati in linea con le principali esigenze delle organizzazioni e le realtà territoriali. La tabella 25 riporta il dettaglio del percorso formativo che ha previsto 17 corsi di formazione strutturati e 2 seminari. Le ore totali di formazione sono state 487. Hanno usufruito della formazione 518 volontari (165 maschi e 353 femmine) appartenenti a 233 organizzazioni di volontariato dell'area metropolitana di Napoli.

Tabella 25 I dati dei corsi nel piano formativo del CSV Napoli nel 2018

CORSI REALIZZATI	N. Ore di formazione	N. ODV	N. Partecipanti	Maschi	Femmine
Red - Laboratorio Etica e Responsabilità Sociale	36	-	36	18	18
Progettazione Europea ELABORAZIONE E GESTIONE DEI PROGETTI - Fondi europei diretti e indiretti	50	23	26	13	13
L'animazione dei gruppi di volontariato	20	12	16	7	9
Volontariato carcerario - aula	35	13	30	4	26
Volontariato carcerario - tirocinio	47	7	20	3	17
Volontariato carcerario - evento finale	8	14	83	7	76
Interventi sulle dipendenze da gioco d'azzardo e altre dipendenze comportamentali	62	12	22	4	18
Come chiedere fondi alle aziende: tecnica, strumenti e simulazioni	25	19	19	10	9
La collaborazione ed il coordinamento delle ODV	20	12	20	6	14
Il Tutor facilitatore degli interventi socio-educativi	20	5	18	5	13
ComES - Commercio Equo e Solidale	12	8	22	10	12
BLSA	5	21	29	15	14
P-BLSA	5	17	30	9	21
Sicurezza sul lavoro Mod A1	28	17	22	18	4
Servizio Civile ambito formazione - modulo di 8 ore "Sicurezza sul lavoro"	8	11	17	8	9
Servizio Civile ambito formazione - percorso di orientamento "Giovani, volontariato e competenze - Riflettere e conoscersi per orientare e progettare il proprio futuro"	16	-	28	10	18
Normativa, metodologie e strumenti per la Concertazione Sociale	20	6	15	7	8
La risposta alla violenza di genere contro le donne	20	14	35	2	33
Progettiamo - dagli ideali agli strumenti operativi	50	22	30	9	21

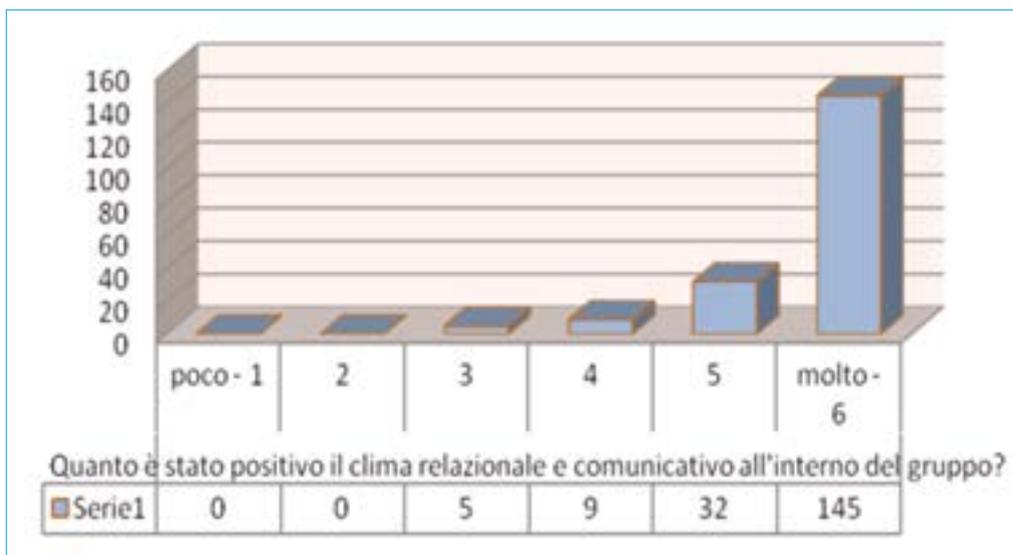
Da un'analisi complessiva dell'attività di monitoraggio condotta sui percorsi di formazione, possiamo affermare che l'offerta formativa del CSV Napoli per il 2018 è stata coerente con le aspettative e il bisogno formativo dei volontari delle ODV che hanno usufruito del servizio (figura 9).

Figura 9 Valutazione della soddisfazione delle aspettative di formazione



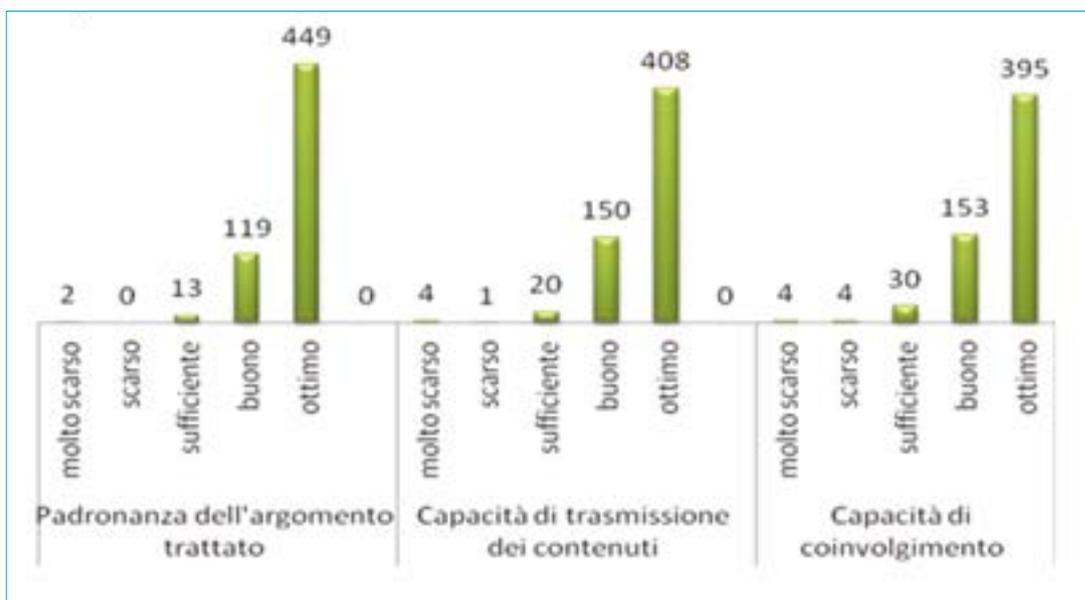
Positivo è risultato anche il clima relazionale (figura 10)

Figura 10 Clima relazionale e comunicativo del corso



Molto positiva è anche la valutazione della qualità dei formatori.

Figura 11 Clima relazionale e comunicativo del corso



6.3.3.4 L'area Informazione e Comunicazione

Il CSV Napoli nel corso del 2018 ha erogato a favore delle organizzazioni servizi di comunicazione utili a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete con tutti gli enti del Terzo settore e con gli altri soggetti della comunità locale, nonché ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente. Comunicare all'esterno la propria missione, i valori, le attività e i progetti che vengono realizzati è utile per generare relazioni di fiducia, sensibilizzare la popolazione su certi temi, raccogliere il consenso e le risorse adeguate a raggiungere gli obiettivi prefissati e contribuire così allo sviluppo positivo della società. Questo, soprattutto oggi, è più che mai importante perché sinonimo di trasparenza e credibilità. La tabella dettaglia i servizi erogati.

Tabella 26 Attività dell'area informazione e comunicazione nel 2018.

	Attività per le OdV	Attività Istituzionali
Comunicati Stampa	47	10
Conferenze Stampa	0	5
Elaborazione Grafica e Stampa Materiali (# richieste soddisfatte)	75	50
Elaborazione Newsletter	53	53
Rubriche e spazi fissi su carta stampata, tv o radio nell'anno	54	40
Pubblicazioni digitali (CSV on air)	45	29

In questa sede si fa notare come le attività dell'area siano state, come ogni anno, soprattutto a supporto delle ODV dell'area metropolitana di Napoli che hanno potuto richiedere i servizi accedendo al portale www.csvnapoli.it oltre a ricevere informazioni sulle iniziative in corso, scaricare documentazione e modulistica, consultare banche dati e richiedere la consulenza online. Nel 2018 il CSV Napoli, inoltre, ha arricchito le attività di quest'area tramite due nuovi servizi per aiutare le ODV a Comunicare, farsi conoscere e rendersi riconoscibili: servizio video-giornalistico e servizio di "video reputation". Questi servizi di comunicazione, si sono affiancati ai tradizionali strumenti di CSV Napoli da sempre a supporto delle ODV (sito istituzionale, newsletter, profili social, servizio di ufficio stampa, Comunicare il Sociale, ecc), per valorizzare e raccontare, attraverso le immagini, le esperienze più significative di solidarietà e cittadinanza attiva, sostenere la diffusione e la visibilità delle iniziative delle associazioni verso la comunità territoriale, sensibilizzare l'opinione pubblica sui temi della solidarietà e del volontariato. Le associazioni che hanno fatto richiesta dei suddetti servizi attraverso l'apposito form sul sito www.csvnapoli.it hanno avuto la possibilità di raccontare le loro attività associative e/o un progetto a cui tengono particolarmente, mediante o un servizio video dal taglio giornalistico diffuso poi sulle tv locali e attraverso i canali social del CSV Napoli oppure un video di 3 minuti circa, confezionato e consegnato ai referenti delle ODV per essere poi utilizzato per le loro iniziative di promozione, comunicazione o informazione.

Il servizio, partito a giugno 2018 ha visto l'attivazione, fino al 31 dicembre 2018, di 24 servizi video giornalistici (di cui 15 realizzati dall'Agenzia di Comunicazione "SiComunicazione", 6 realizzati dall'Agenzia "il Vesuviano" e 3 da "Codici TV") nonché l'avvio di 8 video reputation realizzati da una troupe televisiva con il coordinamento del CSV.

Ulteriori materiali sviluppati per supportare le attività ordinarie del Centro sono riportati nella seguen-

Tabella 27 Attività dell'area informazione e comunicazione nel 2018.

Grafiche per evento Riforma del Terzo Settore dell'8 maggio 2018
Volantino, locandine, opuscolo e grafiche per social relativi alla Campagna di sensibilizzazione contro l'uso della plastica Plastic Free
Grafiche per gli auguri natalizi, pasquali ed estivi
Locandine, volantini, programma e grafiche varie per la Fiera dei beni comuni 2018
Adattamento grafico per social della Campagna di comunicazione #diventavolontario
Gadget promozionali (calendario personalizzato, shopper, zainetti, agende, laccetti scatole di matite, borracce)
Nuovo Roll-up
Backdrop di Comunicare il Sociale
Tariffario vendita spazi pubblicitari per Comunicare il Sociale
Modello grafico per rassegna stampa di Comunicare il Sociale
Grafiche per Servizio Civile 2018
Locandina incontri di approfondimento Work-family
Grafiche Formazione 2018 (logo, attestati, locandine)
Grafiche per corso di formazione sul Gioco d'Azzardo e dipendenze
Grafiche per corso di formazione sul contrasto alla violenza di genere
Grafiche corso di formazione sul volontariato carcerario
Grafiche sportelli territoriali
Segnalibro per i SOV
Grafiche Campagna di prevenzione della salute 2018
Locandina evento finale Scuola e Volontariato 2018
Grafica nuova campagna sms alert
Logo Avviso Pubblico sull'invecchiamento attivo

Le attività di informazione e comunicazione nell'arco del 2018 sono state caratterizzate da tre iniziative principali:

- La Campagna di Comunicazione #diventavolontario;
- La serie di Video "Pregiudizi In-Volontari";
- La creazione di uno spot pubblicitario.

La nuova Campagna di Comunicazione #diventavolontario, realizzata con le illustrazioni della disegnatrice Ilaria Grimaldi, ha avuto l'obiettivo di sensibilizzare la cittadinanza all'attenzione verso l'altro con affissioni sui bus di Napoli e provincia. La campagna è durata 10 mesi ed ha coinvolto 30 autobus dell'Azienda Napoletana di Mobilità

"Pregiudizi in-volontari" è, invece, il titolo di quattro brevi video realizzati con lo youtuber Daniele Cigniglio, diffusi attraverso i social network. Nelle quattro storie, Daniele è un ragazzo imbranato alle prese con delle persone considerate "diverse": tra gaffe e battute inadeguate, si imbatte nei più classici luoghi comuni e negli stereotipi che queste persone vivono, costrette a fronteggiare continuamente i pregiudizi della gente.

Infine, con la collaborazione dell'agenzia giornalistica SiComunicazione, è stato realizzato 1 spot col quale viene raccontata la grande gioia di essere volontari in 2 versioni, una breve di circa 1 minuto e una più lunga di 8 minuti, per mostrare le attività a sostegno dei più fragili messe in campo dalle associazioni. Tutti i video realizzati nell'ambito della campagna sono visionabili sul sito www.csvnapoli.it o direttamente sul canale youtube del Centro "CSVNapoli TV".

6.3.3.5 L'area Ricerca e Documentazione

Il 2018 ha visto la prima stesura del Bilancio Sociale del CSV Napoli che ha avuto la duplice finalità di aumentare la trasparenza nella rendicontazione delle attività del CSV Napoli e di avviare un processo di apprendimento per far fronte all'obbligo che la riforma avrebbe richiesto negli anni a venire.

Inoltre, il processo di rendicontazione sociale ha anche permesso di coinvolgere attivamente gli stakeholder che, partecipando attivamente alla sua redazione, hanno potuto interagire maggiormente con il Centro. Nell'anno 2018, inoltre, il Centro ha anche pubblicato, nell'ambito della collana "nerosubianco" un manuale dal titolo "Un metodo per la progettazione. Strumenti operativi per supportare le Organizzazioni di Volontariato nel percorso di progettazione sociale", un piccolo ma concreto aiuto alle associazioni, per accompagnarle nelle varie fasi del percorso di progettazione che parte dall'idea per concludersi con il progetto operativo.

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 Napoli permette di avere accesso a oltre 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. Il servizio di documentazione, attivo dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del Centro, mette a disposizione una sala biblioteca per la consultazione dei testi e offre la possibilità di chiederli in prestito compilando un 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.

6.3.3.6 L'area Supporto Tecnico - Logistico

Nell'area di Supporto tecnico-logistico rientrano tutti i servizi erogati dal CSV Napoli finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, mezzi, strumenti ed attrezzature.

CSV Napoli contribuisce concretamente all'ordinaria operatività delle associazioni mettendo a disposizione spazi gratuiti (sala riunioni, aula formazione, aula informatica) presso la sede centrale e presso gli sportelli territoriali, oppure, quando le ODV portano avanti iniziative di particolare rilevanza può supportarle con un contributo per l'utilizzo di spazi più ampi come sale conferenze, teatri etc. Inoltre le ODV possono ottenere il prestito temporaneo, a titolo gratuito, di beni e strumentazioni del CSV Napoli (videoproiettore, lavagna a fogli mobili, pc portatile, gazebo, impianto audio, generatori di corrente, ecc) o richiedere l'allestimento, mediante fornitore esterno, degli spazi per gli eventi pubblici (gazebo, espositori, tavoli, service audio, ecc).

Come mostrano la seguente figura 12 e la relativa tabella 28, le ODV si sono rivolte al CSV Napoli prevalentemente per ottenere l'accesso ai mezzi di trasporto o ad altre attrezzature, in terza posizione abbiamo la richiesta di servizi di copisteria.

Figura 12 I servizi Tecnico logistici erogati dal CSV.



Tabella 28 Servizi Tecnico Logistici e Modalità di Erogazione

Servizio	# Erogazioni con Risorse Interne	# Erogazioni mediante Risorse Esterne	Totale
Copisteria (# richieste)	28	0	28
Spazi attrezzati - uso ufficio	5	0	5
Spazi attrezzati - uso incontri/riunioni/convegni	5	0	5
Attrezzature del CSV	41	0	41
Attrezzature in prestito o in comodato	0	12	12
Automezzi	36	58	94
Patrocini Morali	31	0	31
Strumenti Web	0	6	6

Le ODV dell'area metropolitana di Napoli possono ottenere dal CSV Napoli anche diverse tipologie di automezzi (Dudù, il camper del volontariato, ed un furgone coibentato per trasporto alimenti) oltre che giovare di un vero e proprio servizio autobus con autista (da 9 a 52 posti a sedere) per spostamenti legati ad attività di volontariato che si realizzano all'interno della Regione Campania.

Altra tipologia di "servizio" rilevante è il Patrocinio Morale che diviene un'attestazione di apprezzamento per le iniziative ritenute meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche, storiche, istituzionali, sportive, scientifiche e umanitarie e che viene concesso da CSV Napoli alle associazioni di volontariato e ad altri Enti del Terzo settore, al fine di valorizzare le esperienze di particolare rilevanza sociale e di promozione del volontariato tra la cittadinanza. Le ODV possono accedere ad un servizio di copisteria per la stampa di materiale cartaceo (sia in A4 che in A3), per fotocopie e scansioni (bianco e nero o a colori), rilegature, plastificazioni, stampa di libri sociali. Inoltre supporta le organizzazioni nella realizzazione di materiali promozionali come brochure, locandine, volantini e gadget.

Un ulteriore servizio, necessario per rendere le ODV autonome nella gestione dei supporti tecnologici funzionali alle attività istituzionali e alla promozione del volontariato, si può richiedere al CSV Napoli con l'accesso agli Strumenti Web. Con questo servizio si offre la possibilità di realizzare il sito web, il suo restyling o di ottenere il supporto per l'inserimento dati sulla piattaforma web. Nel corso dell'anno 2018 nella gestione degli strumenti web, sono stati prodotti n. 7 video tutorial e n.1 guida operativa disponibile sia in formato digitale che in cartaceo. 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 Napoli. Le richieste, anche per l'anno 2018, sono state presentate compilando un semplice modulo di richiesta ed i servizi erogati secondo l'ordine cronologico e previa verifica della sussistenza dei requisiti della legge quadro sul volontariato da parte dell'organizzazione richiedente. Inoltre, nel 2018, grazie alla partnership con Qui Foundation e alla collaborazione della Tirrenia Compagnia Italiana di Navigazione, CSV Napoli ha attivato il progetto Pasto Buono,

un'iniziativa grazie alla quale tutti i pasti sani invenduti a bordo delle navi Tirrenia sono stati offerti alle famiglie e alle persone più bisognose in modo da ridurre lo spreco alimentare e promuovere la dignità delle persone in difficoltà attraverso la creazione di una rete solidale. Il progetto ha previsto la collaborazione con Enti locali, Enti del Terzo settore e aziende del mondo profit per realizzare attività utili ad una gestione efficiente e responsabile delle eccedenze alimentari, ridurre significativamente gli sprechi e la produzione di rifiuti. Nel 2018, il progetto Pasto Buono ha coinvolto n. 2 ODV per il ritiro di n. 40 pasti al giorno per 3 volte a settimana da destinare alla Mensa S. Vincenzo De Paoli di Napoli e alla Mensa di S. Antonio da Padova di Afragola. Il totale dei pasti raccolti e consegnati durante l'anno è stato 4800.

6.4. Il monitoraggio, la verifica e la valutazione

Tutti i servizi del CSV Napoli sono stati erogati tenendo presente le dimensioni di qualità: accessibilità, coerenza, qualità e adeguatezza senza discriminazione e con pari opportunità di accesso. Per quanto riguarda nello specifico l'accesso ai Servizi alla nuova utenza, in attesa di linee guida chiare, il CSV Napoli in linea generale, in questo periodo di transizione, ha erogato a titolo gratuito servizi di informazione, orientamento, promozione e ricerca a tutti i volontari degli ETS dell'area metropolitana di Napoli con particolare riguardo alle ODV e agli aspiranti volontari. L'attività di qualificazione, di orientamento, finalizzate all'apprendimento e all'acquisizione di competenze, come sempre, ha previsto percorsi formativi per volontari di ODV ed altri di interesse più generale con accesso ad una platea mista anche ad aspiranti volontari, a studenti e ad operatori del settore sociale, per generare condivisione di saperi, contaminazione, consapevolezza e responsabilità sociale condivisa nelle comunità. Le consulenze specialistiche ed i servizi tecnico-logistici con ricadute specifiche sull'organizzazione e che non riguardano specifiche attività per promuovere e rafforzare il ruolo dei volontari sono state erogate a titolo gratuito solo alle ODV. Il CSV Napoli ha definito per ogni servizio, un insieme di indicatori atti a valutare la qualità dell'area. Per raggiungere gli obiettivi prefissati 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 Napoli
2. informazioni per rendere conto all'esterno dei risultati raggiunti
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 Napoli ha iniziato a predisporre, nell'arco del 2018, 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 stato 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 Napoli, sede etc). Bisogna, però, rilevare come, nell'arco del 2018, il CSV Napoli ha effettuato solo sporadiche attività di analisi e di monitoraggio dato che la



risorsa umana dedicata, reperita grazie alla riorganizzazione aziendale, ha iniziato a mettere a sistema i diversi strumenti, a verificare e ad inserire i dati all'interno del gestionale al momento della sua assunzione.

6.4.1 Indicatori di qualità dei singoli servizi

Il CSV Napoli ha definito degli indicatori di qualità specifici per ognuna delle aree di attività. Questi obiettivi, però, nell'arco del 2019 dovranno essere rivisti per essere resi coerenti con la nuova struttura organizzativa che è stata ridisegnata alla luce della riforma del Terzo settore.

Nella successiva tabella 29 si riportano per ognuna delle aree le dimensioni della qualità e i relativi indicatori, oltre che i livelli di servizio attesi.



Tabella 29 Gli indicatori di qualità delle diverse aree di attività del CSV Napoli

Area	Tipo Servizio	Dimensione della Qualità	Indicatore	Standard CSV
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	Progetti	Partecipazione	# di Q10DV coinvolte	A seconda del progetto. Ex. Scuola e Volontariato prevede che ogni intervento nelle scuole si realizzi in partenariato con almeno 2 associazioni
		Efficacia e adeguatezza	grado di soddisfazione incontri giovani/studenti	non inferiore all'80% (rilevazione attraverso questionari e verifica finale)
		Qualità	presenza di tutor e relatori esperti	i relatori e i tutor sono individuati sulla base di esperienza pluriennale nel settore
	Orientamento, Campi Estivi, Sportelli di orientamento	Accessibilità	giorni e orari lavorativi settimana di accesso al servizio	tutti i giorni di apertura del centro
		Tempestività	tempo massimo per un colloquio di orientamento	5 gg. lavorativi
		Efficacia	persone avviate in un percorso di volontariato	80%
	Animazione territoriale	Accessibilità	conoscenza da parte delle organizzazioni delle iniziative in programma	i programmi e le modalità vengono pubblicizzati con largo anticipo
		Equità	organizzazione coinvolte negli eventi	a tutte le ODV sono garantite uguali opportunità di partecipazione
		Partecipazione	coinvolgimento enti di terzo settore e istituzioni locali	co-programmazione degli eventi con tutti gli attori territoriali
	Consulenza	Accompagnamento	Accessibilità	giorni e orari lavorativi settimana di accesso al servizio
Tempestività			tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
Efficacia			numero consulenze fornite sul totale delle 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 campioni di organizzazioni
Supporto alla progettazione		Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e una prima risposta	5 gg. lavorativi
		Efficacia	numero consulenze fornite sul totale delle richieste	100%
		Prossimità	Possibilità di usufruire dei servizi nel luogo di appartenenza	su richiesta le consulenze vengono effettuate presso le sedi delle organizzazioni richiedenti o presso le sedi degli sportelli territoriali
		Qualità	diversificazione dell'offerta e livello di gradimento delle consulenze erogate	diversi livelli di competenze e professionalità degli operatori e valutazione trimestrale su campione del gradimento delle consulenze
		Coerenza e adeguatezza	adozione di metodi chiari e rispondenti ai bisogni espressi	piano di accompagnamento alla progettazione individualizzato in base alle esigenze di ciascuna organizzazione
Avvisi pubblici e opportunità		Coerenza e adeguatezza	adozione di strumenti di programmazione partecipata per raccogliere proposte e suggerimenti delle associazioni	realizzazione di focus group antecedenti la pubblicazione degli avvisi
		Accessibilità	reperibilità della documentazione sul	100%



			sito	
		Qualità e Adeguatezza	diversificazione strumenti a supporto della progettazione sociale	lo staff offre accompagnamento sia in fase progettuale che di gestione dei progetti attivata
Comunicazione e Informazione	Progettazione Grafica	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
		Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	15 gg lavorativi
		Qualità e Adeguatezza	modalità per soddisfare le richieste	un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto
	Informazione	Accessibilità	reperibilità materiali informativi dal sito	100%
		Tempestività	periodicità aggiornamento sito e invio newsletter	settimanale
	Comunicazione	Accessibilità	tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	5 gg lavorativi per la pubblicazione sul sito / 8 gg. lavorativi per Ufficio Stampa (richiesta almeno 20 gg. prima dell'evento)
		Qualità e Adeguatezza	diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza dei 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
	Supporto Tecnico Logistico	Strumenti Web	Accessibilità	reperibilità materiali informativi sui servizi disponibili
Tempestività			tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	30 gg lavorativi
Qualità e Adeguatezza			modalità per soddisfare le richieste	un operatore dedicato assicura immediata risposta alle esigenze espresse rispetto al servizio richiesto
Patrocinio Morale		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
		Tempestività	tempo che intercorre tra la richiesta e l'avvio dell'erogazione del servizio	20 gg. lavorativi
		Coerenza e adeguatezza	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
Assistenza logistica		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
		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 tempi di ripristino guasti
Formazione	Formazione di Base, Specialistica e FAD	Accessibilità	Aule formative prive di barriere architettoniche	100%
		Accessibilità	disponibilità di informazioni dettagliate sulle attività formative	predispensione 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	somministrazioni di questionari di ingresso e di gradimento, verifiche finali individuali e di gruppo
		Qualità	competenza e professionalità dei docenti	docenti con esperienza pluriennale nella materia specifica della formazione
Ricerca e Documentazione	Documentazione	Accessibilità	giorni e orari lavorativi settimana di accesso al servizio	tutti i giorni di apertura del centro
		Qualità e Adeguatezza	acquisto di nuovi testi e aggiornamento materiali documentali	settimanale
	Pubblicazioni	Accessibilità	reperibilità materiali informativi sul sito	100%
		Qualità e Adeguatezza	diversificazione degli strumenti utilizzati e competenza dei collaboratori	Gli strumenti attivati sono diversificati in modo da rispondere in maniera adeguata alle esigenze delle organizzazioni richiedenti

6.4.2 Obiettivi di Miglioramento per le attività del CSV

La definizione degli obiettivi di miglioramento per le attività del CSV Napoli nel 2019 si colloca in un contesto di grande trasformazione a seguito della Riforma del Terzo settore in cui il volontariato assume, nella Città metropolitana di Napoli, sempre più un ruolo centrale nel processo di cambiamento della società. Il CSV Napoli si è adoperato per offrire un sostegno quanto più aderente ai bisogni delle ODV, offrendo molteplici servizi ai volontari, a cui il nuovo codice assegna una funzione centrale e strategica riconoscendo l'azione di tutti i cittadini responsabili per rafforzare le comunità solidali. Pertanto, le attività del 2019 saranno caratterizzate trasversalmente dalle seguenti linee prioritarie di intervento:

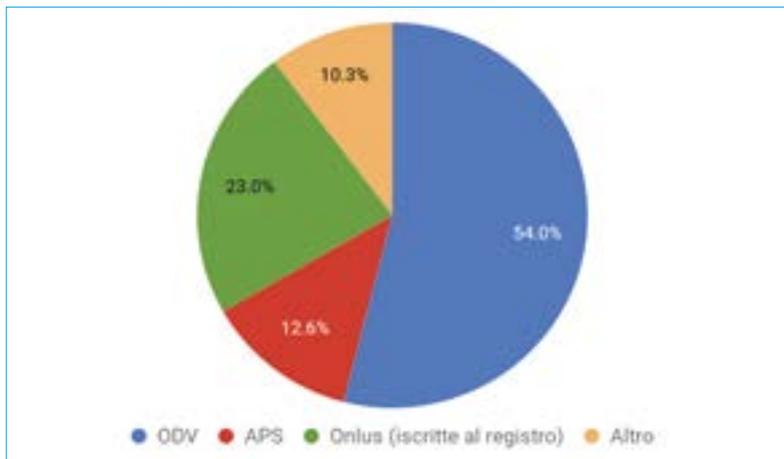
- Supporto consulenziale per orientamento e per le procedure di adeguamento normativo
- Azioni di empowerment organizzativo e per l'acquisizione di nuove competenze ai volontari
- Tutela dell'Ambiente e Valorizzazione dei Beni comuni
- Supporto alle ODV nelle attività laboratoriali
- Valorizzazione del capitale umano e dei processi partecipativi
- Facilitare alle reti di ODV l'accesso a luoghi, spazi e renderli autonomi nella gestione condivisa
- Attivare occasione di contaminazione territoriali per lo sviluppo locale responsabile.



Il processo di analisi dei bisogni utile alla programmazione 2019 tiene conto dell'evoluzione del sistema del volontariato derivante dalla Riforma del Terzo settore e delle direttive operative e delle tempistiche trasmesse dall'ONC (Organismo Nazionale di Controllo) con le "Linee Guida per la Programmazione dei CSV 2019" (Prot. N.039/18 del 22 novembre 2018) e delle successive indicazioni del CO.GE Campania (Prot U/75 del 26/11/2018) e della Ricerca "Bisogni, criticità ed aspetti virtuosi emergenti nell'ambito del volontariato nella provincia di Napoli" del CSV Napoli, nero su bianco n.8 - 2018. In particolare, il "percorso di ascolto" sviluppato nel 2018 per coinvolgere le ODV ed i volontari degli altri ETS è stato portato avanti tramite i due consueti strumenti utilizzati dal CSV Napoli (Consultazione on line e Assemblea consultiva) sia per la fase di rilevazione dei bisogni, sia per rilevare le criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati. La Consultazione on line è stata sviluppata seguendo le nuove indicazioni ricevute dall'ONC e la valutazione dei servizi erogati. Il questionario, è stato pubblicato sul sito www.csvnapoli.it il 28 novembre 2018.

A questa fase, propedeutica all'assemblea consultiva, hanno preso parte 87 partecipanti in rappresentanza di ODV (47), APS (11) e ONLUS (20) altri enti tra cui associazioni culturali, cooperative, associazioni turistiche e fondazioni (9) come si evince dalla figura che segue.

Figura 13 La Tipologia di ETS coinvolte nella Consultazione Online



Tra i partecipanti alla compilazione del questionario va rilevato che il 40,2% (35 persone) erano presidenti di organizzazioni, il 32% (28 persone) membri del Consiglio Direttivo e il 27,6% (24 persone) volontari. Si è anche indagata l'utilità relativa percepita dei servizi delle singole aree. I risultati, riportati nella seguente tabella 30, mostrano come la maggior parte degli utenti ritenga i servizi Molto Utili, con particolare riferimento ai servizi dell'area della Formazione, della Consulenza e della Comunicazione e Informazione. Alla consultazione online si è affiancata l'assemblea consultiva a cui hanno partecipato 23 OdV e 1 Onlus. I lavori dell'assemblea hanno messo l'accento sugli elementi indicati nella seguente tabella 31.

Tabella 30 Utilità dei servizi per area

Area	Poco	Abbastanza	Molto
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	6	34	47
Consulenza	6	20	61
Comunicazione e Informazione	1	27	57
Formazione	0	12	75
Ricerca e Documentazione	14	46	27
Supporto Tecnico Logistico	7	32	48

Tabella 31 Focus Group dell'assemblea consultiva

Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
Scuola e volontariato	Lavorare a stretto contatto con gli alunni e promuovere il volontariato	- relazione con l'istituzione scolastica - basso impatto nel coinvolgimento dei giovani dopo l'esperienza a scuola - scarsità di risorse per implementare l'attività dopo il percorso scolastico	- prevedere un maggiore accompagnamento nella relazione con gli istituti anche attraverso la predisposizione di un accordo specifico - prevedere azioni di matching per favorire il coinvolgimento degli alunni anche dopo il progetto lavorando sulle motivazioni - prevedere la dotazione di una copertura finanziaria per specifiche azioni di implementazione delle attività; prevedere un monitoraggio e una valutazione d'impatto per il coinvolgimento dei giovani partecipanti dopo il percorso scolastico
Prevenzione e salute	Divulgare le informazioni relative alla prevenzione.	- Parziale copertura del bisogno informativo - Inadeguate alcune infrastrutture, luoghi poco funzionali alla divulgazione delle informazioni	- Aumentare le iniziative di promozione previste nella campagna - favorire protocolli d'intesa per la nascita di sportelli anche gestiti direttamente dalle associazioni che si occupano di prevenzione coinvolgendo Ospedali e Asl
Consulenza di base e specialistica	Efficace per migliorare il livello di gestione e adeguamento alle normative vigenti.	- Poco sostegno rispetto all'accompagnamento amministrativo e contabile	- Attivare una consulenza all'accompagnamento della gestione amministrativa e contabile per le ODV e APS
Progettazione	Utile per il lavoro sui progetti e per migliorare le capacità tecniche.	- Tardivo accesso alle informazioni sulle opportunità di finanziamento - mancato intervento rispetto al supporto di piccole e medie organizzazioni finalizzato a facilitare l'accesso a strumenti di finanziamento - Poche edizioni di corsi di formazione per acquisire tecniche per la progettazione	- Supportare le organizzazioni alla costruzione di progetti a prescindere dall'avviso - favorire la costruzione di reti anche con specifici gruppi di lavoro tra più soggetti che operano su temi o territori simili - Prevedere almeno due corsi di formazione relativi alla progettazione nell'arco dell'anno per dare l'accesso a più volontari
Formazione	Acquisizione di nuove competenze su materie specifiche; I corsi favoriscono la rete tra le varie associazioni e lo scambio di competenze.	- Burocrazie e difficoltà di rapportarsi agli enti pubblici - basso impatto della relazione tra le organizzazioni che hanno preso parte ad un percorso formativo - Soddisfamento parziale della domanda di formazione per alcuni corsi	- Facilitare il raccordo tra organizzazione ed enti terzi come asl o comuni anche attraverso accordi specifici - Promuovere gruppi di studio per settore o disciplina per favorire la rete associativa - Valutare l'ipotesi di duplicare le edizioni nello stesso anno quando la richieste eccedono il numero limite di partecipanti per corso
Comunicazione	Avere accesso alle informazioni e sfruttare le opportunità che il CSV Napoli mette in campo per le organizzazioni.	- Scarsa conoscenza dei servizi disponibili erogati dal CSV Napoli	- Restyling sito internet, presentazioni pubbliche della carta dei servizi anche attraverso invii cartacei mirati e video promozionali e tutorial; premialità per organizzazioni che introducono nuovi enti al CSV
Tecnico Logistico	Favorisce l'implementazione delle attività delle organizzazioni come l'attività Pasto buono e il trasporto.	- Alcuni servizi si possono ottenere per una sola volta (es. bus e servizi navetta che non possono essere utilizzati per progetti più strutturati) - Assenza di spazi stabili territoriali come case del volontariato	- Valutare le richieste e prevedere l'erogazione del servizio trasporto anche per attività strutturate a favore di persone fragili (servizio navetta per laboratorio per non vedenti) - Istituire le case del volontariato nell'area metropolitana di Napoli

Nella successiva tabella 32 si riporta la mappa degli obiettivi che il CSV Napoli si pone per il 2019 tenendo conto della riorganizzazione in aree di intervento come da nuovo Codice del Terzo settore e dei risultati dei processi di stakeholder engagement.

Tabella 32 mappa degli obiettivi

Area	Obiettivo
Consulenza	<ul style="list-style-type: none"> - Fornire informazione ed orientamento ai volontari - Sostenere la nascita di nuove ODV - Accompagnare le ODV nelle procedure normative e adeguamenti statutari - Sostenere le ODV nelle questioni specifiche e complesse - Sostenere le ODV nella formalizzazione dell'idea progettuale - Sostenere le ODV nelle questioni legali - Sostenere le ODV per la realizzazione del Progetto di Servizio Civile - Supportare le ODV ed altri ETS nella materia di protezione dati personali
Formazione	<ul style="list-style-type: none"> - Soddisfare i bisogni formativi dei volontari - Fornire ai volontari informazioni e conoscenza per sviluppare competenze di base, trasversali e specifiche - Strutturare percorsi formativi "accessibili" anche con l'utilizzo della piattaforma e-learning - Consolidare i percorsi di consulenza e accompagnamento ai volontari - Favorire il matching tra le organizzazioni e gli aspiranti volontari - Favorire la collaborazione tra la cittadinanza attiva, il Terzo settore, gli enti locali ed il profit
Informazione e Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere i servizi del CSV Napoli alle associazioni, enti e cittadinanza - Soddisfare i bisogni informativi degli utenti - Sensibilizzare alla cultura della solidarietà - Promuovere la diffusione e la visibilità delle iniziative delle associazioni - Favorire l'accesso alle informazioni sui temi del volontariato - Offrire l'opportunità di mettere in rete esperienze e buone prassi - Favorire l'apprendimento di competenze sugli strumenti della comunicazione sociale
Ricerca e Documentazione	<ul style="list-style-type: none"> - Realizzare indagini ed approfondimenti nel campo del volontariato - Far emergere le buone prassi nel campo della responsabilità sociale condivisa - Azioni di mappatura degli ETS - Attività di reportistica delle attività del CSV - Realizzare Attività di Monitoraggio e Valutazione - Individuare e condividere con le ODV indicatori per la misurazione di impatto
Supporto Tecnico Logistico	<ul style="list-style-type: none"> - Sostenere Le ODV nella realizzazione delle proprie attività - Agevolare le ODV nell'organizzazione di rassegne ed eventi - Mettere a disposizione delle ODV l'utilizzo di spazi e attrezzature tecnico-logistiche - Facilitare l'incontro tra la domanda e l'offerta di risorse strumentali
Progettazione Sociale e Animazione territoriale	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere l'agire solidale tra la cittadinanza - Offrire visibilità alle buone prassi del Volontariato - Aumentare la consapevolezza dei volontari e della cittadinanza in genere - Sostenere specifici eventi organizzati da reti di associazioni - Favorire e sostenere la creazione di case della solidarietà - Favorire la valorizzazione del capitale sociale - Promuovere percorsi partecipativi - Attivare occasione di contaminazione territoriali per lo sviluppo locale responsabile - Sostenere e valorizzare gli sportelli territoriali
Promozione del Volontariato	<ul style="list-style-type: none"> - Promuovere la cultura del Volontariato - Avvicinare e coinvolgere i giovani al mondo del volontariato - Favorire la connessione tra scuole, università, associazioni e comunità - Promuovere la cittadinanza attiva e la responsabilità sociale - Promuovere la tutela ambientale e dei beni comuni - Promuovere la legalità come stile di vita - Valorizzare il volontariato come agenzia educativa

6.5 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 dell'area metropolitana di Napoli, si è portata avanti un'indagine campionaria ⁷.

L'indagine, come mostrato in figura 14, ha raggiunto prevalentemente le ODV (che rappresentano circa il 70% degli utenti che hanno risposto al questionario), la principale classe di utente dei servizi del CSV Napoli. In particolare, come mostrato nella figura 15, il questionario è stato recepito dalle associazioni coinvolgendo la loro direzione come sottolineato dal 71% di rispondenti che dirigono l'associazione o fanno parte del suo comitato direttivo.

Come mostrato nella successiva figura 16, il 94% dei rispondenti hanno fatto uso dei servizi del CSV Napoli e, fra quelli che non ne hanno fatto uso, solo una delle risposte indica come motivazione del mancato utilizzo una possibile criticità organizzativa ("I tempi di erogazione dei servizi sono troppo lunghi").

⁷ Questi dati sono stati rilevati tramite un'indagine campionaria dal 12 dicembre 2018 al 15 marzo 2019. L'indagine, veicolata tramite la newsletter del CSV Napoli ha raccolto 90 questionari completi (15 in più rispetto all'equivalente indagine svolta per la precedente edizione del Bilancio Sociale di CSV Napoli).

Figura 14 La tipologia di Associazione

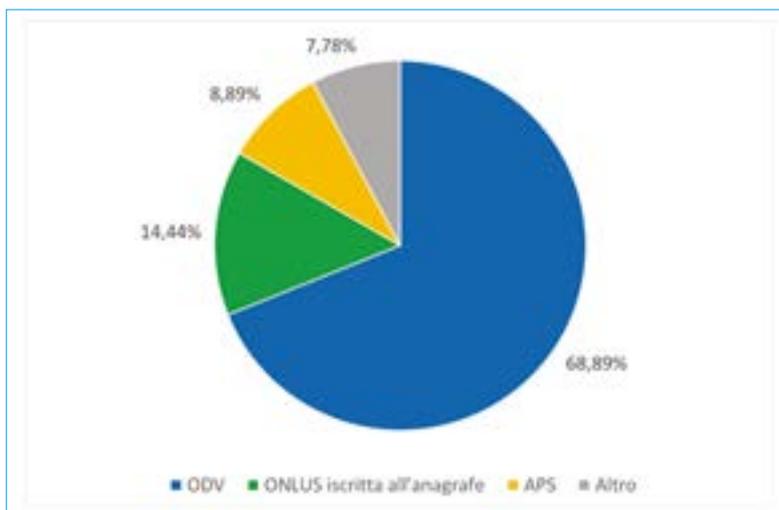


Figura 15 Il ruolo della persona che risponde

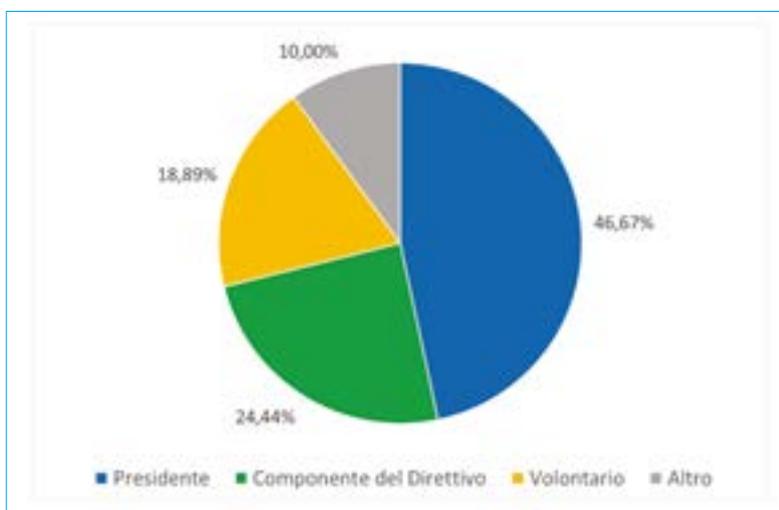
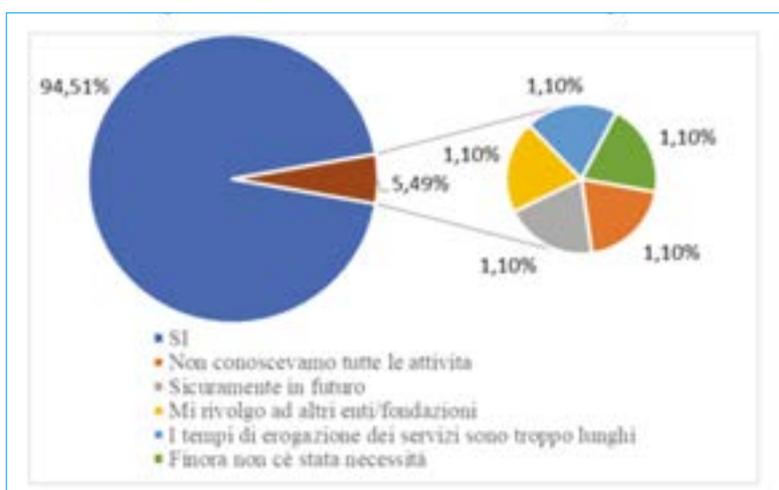
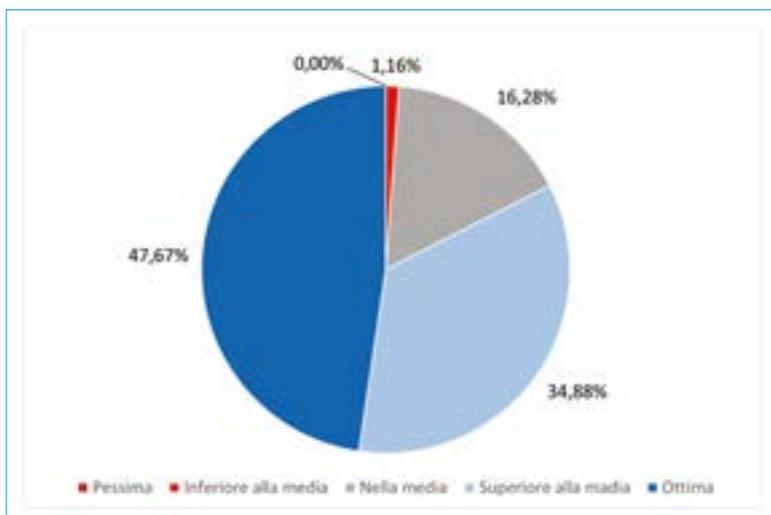


Figura 16 L'uso dei servizi del CSV Napoli



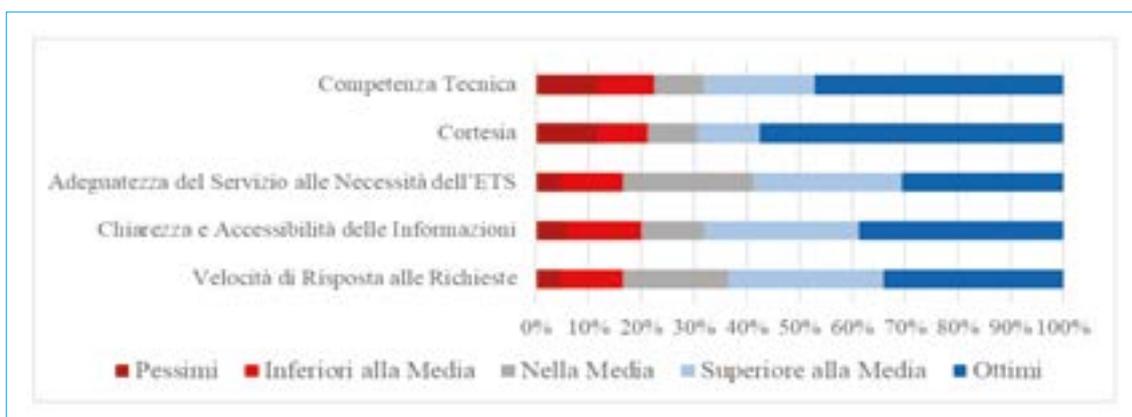
A questo dato si affianca quello sulla qualità dei servizi erogati dal CSV Napoli che nell' 83% delle risposte viene valutato come superiore alla media o ottima.

Figura 17 Qualità dei servizi del CSV Napoli



Oltre alla valutazione generale, il questionario ha chiesto alle ODV di valutare i singoli aspetti dell'erogazione dei servizi del CSV Napoli. Secondo gli avventori il CSV si mostra cortese nell'erogazione dei servizi (69% di risposte almeno "superiore alla media"), permette di ottenere le informazioni in modo chiaro e accessibile (68% di risposte fra "superiore alla media" e "ottima") e mostra una buona competenza tecnica (68% di risposte fra "superiore alla media" e "ottima").

Figura 18 Valutazione dell'erogazione dei servizi del CSV Napoli



La successiva figura 19 riporta il tasso di utilizzo dei singoli servizi del CSV Napoli da parte del Campione e nella successiva figura 20 si riporta la loro valutazione da parte degli utenti che ne hanno fatto uso.

Figura 19 Utilizzo dei Singoli servizi da parte del Campione

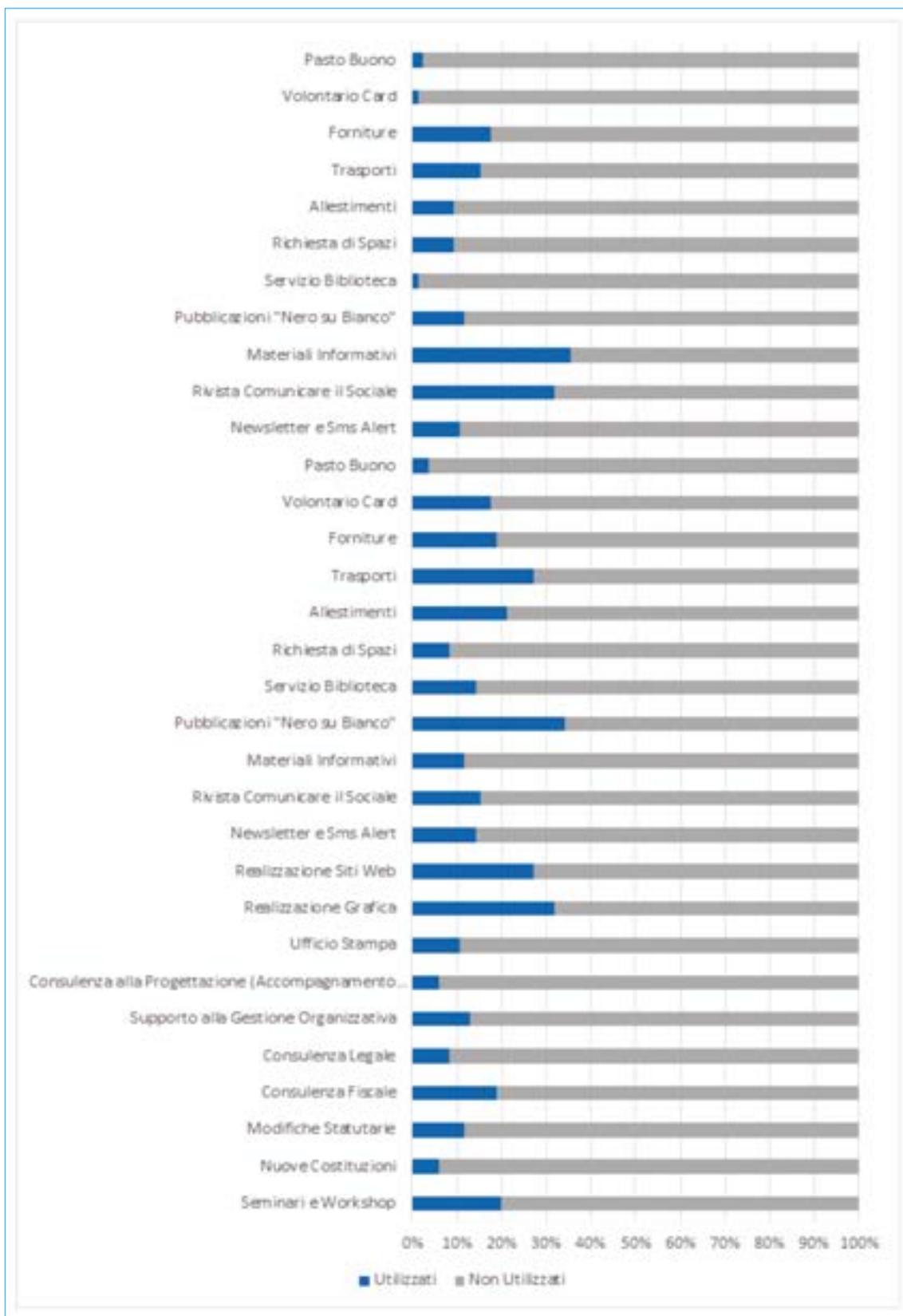
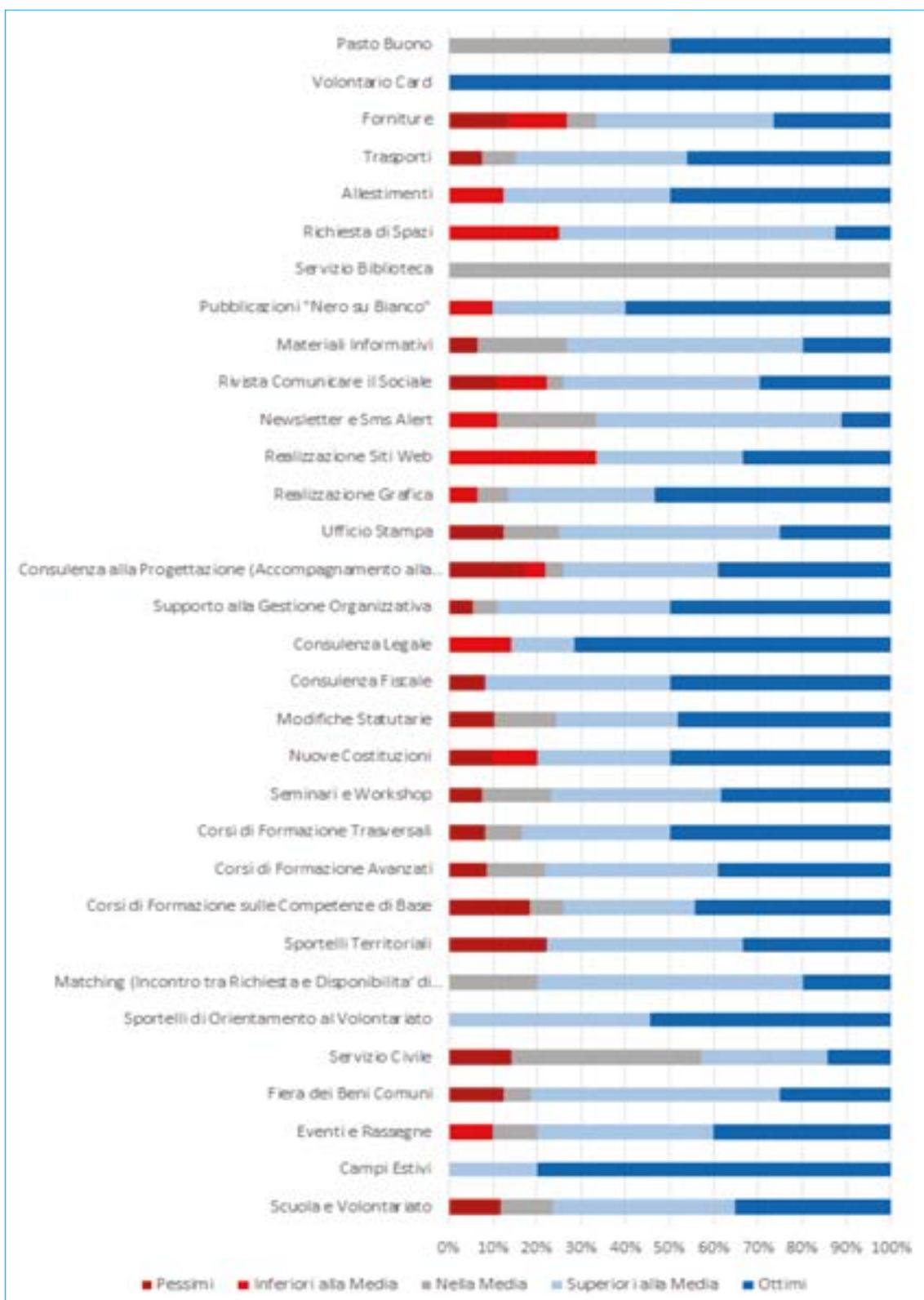


Figura 20 Valutazione dei Singoli servizi da parte del Campione



Per semplicità di lettura gli stessi dati sono stati riportati nella seguente tabella 33.

Tabella 33 Utilizzo e Valutazione dei Singoli Servizi del CSV Napoli

	Tasso di Utilizzo	Pessimi	Inferiori alla Media	Nella Media	Superiori alla Media	Ottimi
Scuola e Volontariato	20,0%	11,76%	0,00%	11,76%	41,18%	35,29%
Campi Estivi	5,9%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	80,00%
Eventi E Rassegne	11,8%	0,00%	10,00%	10,00%	40,00%	40,00%
Fiera dei Beni Comuni	18,8%	12,50%	0,00%	6,25%	56,25%	25,00%
Servizio Civile	8,2%	14,29%	0,00%	42,86%	28,57%	14,29%
Sportelli di Orientamento al Volontariato	12,9%	0,00%	0,00%	0,00%	45,45%	54,55%
Matching (Incontro tra Richiesta e Disponibilita' di Volontari)	5,9%	0,00%	0,00%	20,00%	60,00%	20,00%
Sportelli Territoriali	10,6%	22,22%	0,00%	0,00%	44,44%	33,33%
Corsi di Formazione sulle Competenze di Base	31,8%	18,52%	0,00%	7,41%	29,63%	44,44%
Corsi di Formazione Avanzati	27,1%	8,70%	0,00%	13,04%	39,13%	39,13%
Corsi di Formazione Trasversali	14,1%	8,33%	0,00%	8,33%	33,33%	50,00%
Seminari e Workshop	15,3%	7,69%	0,00%	15,38%	38,46%	38,46%
Nuove Costituzioni	11,8%	10,00%	10,00%	0,00%	30,00%	50,00%
Modifiche Statutarie	34,1%	10,34%	0,00%	13,79%	27,59%	48,28%
Consulenza Fiscale	14,1%	8,33%	0,00%	0,00%	41,67%	50,00%
Consulenza Legale	8,2%	0,00%	14,29%	0,00%	14,29%	71,43%
Supporto alla Gestione Organizzativa	21,2%	5,56%	0,00%	5,56%	38,89%	50,00%
Consulenza alla Progettazione (Accompagnamento alla Ricerca Fondi e alla Partecipazione a Bandi)	27,1%	17,39%	4,35%	4,35%	34,78%	39,13%
Ufficio Stampa	18,8%	12,50%	0,00%	12,50%	50,00%	25,00%
Realizzazione Grafica	17,6%	0,00%	6,67%	6,67%	33,33%	53,33%
Realizzazione Siti Web	3,5%	0,00%	33,33%	0,00%	33,33%	33,33%
Newsletter e Sms Alert	10,6%	0,00%	11,11%	22,22%	55,56%	11,11%
Rivista Comunicare il Sociale	31,8%	11,11%	11,11%	3,70%	44,44%	29,63%
Materiali Informativi	35,3%	6,67%	0,00%	20,00%	53,33%	20,00%
Pubblicazioni "Nero su Bianco"	11,8%	0,00%	10,00%	0,00%	30,00%	60,00%
Servizio Biblioteca	1,2%	0,00%	0,00%	100,00%	0,00%	0,00%
Richiesta di Spazi	9,4%	0,00%	25,00%	0,00%	62,50%	12,50%
Allestimenti	9,4%	0,00%	12,50%	0,00%	37,50%	50,00%
Trasporti	15,3%	7,69%	0,00%	7,69%	38,46%	46,15%
Forniture	17,6%	13,33%	13,33%	6,67%	40,00%	26,67%
Volontario Card	1,2%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	100,00%
Pasto Buono	2,4%	0,00%	0,00%	50,00%	0,00%	50,00%

I dati mostrano come i servizi più utilizzati dal campione siano la possibilità di consultare i Materiali Informativi (utilizzato dal 35% degli utenti intervistati) e, a seguire la richiesta di consulenza per le modifiche statutarie (34%) probabilmente anche a causa della Riforma del Codice del Terzo settore che ha richiesto a molte ODV di provvedere a ridefinire il proprio statuto.

Anche i "Corsi di Formazioni sulle Competenze di Base" e la rivista "Comunicare il Sociale" sono molto utilizzati (32% circa).

I dati sui singoli servizi mettono anche in luce come gli utenti che ne fanno uso sono particolarmente soddisfatti dell'operato del CSV Napoli. Infatti le valutazioni negative (somma di "Pessimi" e "Inferiori alla media") in nessun caso superano il 33% degli utilizzatori, mentre quelle positive (somma di "Superiori alla media" e "Ottimi") sono, significativamente superiori al 50% nella maggior parte dei casi⁸ con valori che, di solito, sono superiori al 75%.

⁸ Questi Fanno eccezione solo tre servizi, il supporto per il Servizio Civile, valutato positivamente dal 42% degli utenti intervistati e "nella media da un altro 43%; il servizio biblioteca, utilizzato da un solo utente che ne dà una valutazione "Nella Media" ed il servizio del Pasto Buono, utilizzato solo da due utenti che si dividono equamente fra "Nella Media" e "Ottimo".

7.1. Il sistema di rappresentazione contabile

Il bilancio dell'esercizio chiuso al 31 dicembre 2018 dell'Associazione 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 2011 di cui al “Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dei CSV e dei CoGe” – successivamente integrate con la “Guida per la compilazione della nota integrativa degli enti gestori i CSV” – 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 2018, 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 per aree di attività;
- l'articolazione della situazione patrimoniale 2018, fornendo un breve raffronto con gli importi relativi ai due esercizi precedenti;
- la struttura delle voci più rilevanti dell'attivo e del passivo.

7.2. La situazione economica

L'esercizio 2018 chiude con un risultato di gestione nullo, posto che la differenza tra i componenti positivi e quelli negativi (residui) ripartita in “risorse vincolate per il completamento azioni” e “risorse non vincolate” – ha determinato contabilmente una riduzione dei proventi di competenza e ha alimentato dei fondi, inseriti nel passivo patrimoniale, rispettivamente denominati “fondo risorse vincolate per completamento azioni anno 2018” e “fondo risorse non vincolate anno 2018”.

La tabella 34 che segue fornisce una rappresentazione sintetica delle macro-categorie di proventi e di oneri, poi dettagliate nel seguito della trattazione.

7.2.1 Composizione proventi

Sul piano dei componenti reddituali positivi, l'ammontare complessivo di pertinenza del 2018 si attesta su euro 1.197.182, laddove per il 2017 era di euro 1.112.125 (per il 2016, euro 1.616.061).

La tabella seguente mostra la distribuzione di tali proventi – distinguendoli altresì in gestionali ed extra-gestionali – in ragione della fonte di provenienza.

Tabella 34 Rappresentazione sintetica delle macro-categorie di proventi e di oneri

Proventi	2018	% sul totale
Totale proventi gestionali	1.197.182	100
Totale proventi extra-gestionali	-	-
Totale proventi	1.197.182	100
Oneri		
Oneri gestionali per aree di attività	868.393	72,50
Oneri extra-gestionali	328.788	27,50
Totale oneri	1.197.181	100

Tabella 35 Proventi gestionali in base alla fonte di provenienza 2016-2018

Proventi	2018	% sul totale	2017	% sul totale	2016	% sul totale
Da contributi FSV	1.175.045	98,15	1.088.084	97,84	1.003.226	62,09
Da contratti con enti pubblici	-	-	9.673	0,87	600.000	37,13
Da quote associative	-	-	-	-	-	-
Altri (accessori)	22.137	1,85	14.364	1,29	12.645	0,78
Totale proventi gestionali	1.197.182	100	1.112.121	100	1.615.871	100
Finanziari e patrimoniali	-	-	4	0,00	190	100
Straordinari	-	-	-	-	-	-
Totale proventi extra-gestionale	-	-	4	100	190	100
Totale proventi	1.197.182	-	1.112.125	-	1.616.061	-

Considerando l'ultimo esercizio, si conferma come il 98% dei proventi tipici derivi da contributi Fondo Speciale Volontariato (FSV), incrementati rispetto al 2017 per euro 86.961. Di questi, euro 711.209 sono inerenti all'attribuzione annuale, mentre euro 463.836 si riferiscono a quella degli anni precedenti. Non risultano, per contro, contribuzioni da parte di enti pubblici, né si ravvisano proventi ascrivibili a quote associative, i quali difatti presentano valore nullo.

Gli Altri proventi, invece, sono per lo più adducibili ad una convenzione stipulata con CSVnet per Bando Reti Fondazione con il SUD (circa euro 15.000) e al "Progetto Gioviale" (per euro 4.068), entrambi sovvenzionati con fondi privati. Si segnala, inoltre, che le attività di natura commerciale in CSV Napoli hanno un ruolo pressoché marginale, di fatto, riconducibili ad operazioni di fitto sala, ovvero alla erogazione di servizi consulenziali (per un totale di euro 409).

L'incidenza dei proventi di natura extra gestionale (articolabili in finanziari, patrimoniali e straordinari) sul totale, infine, è nulla, data l'inesistenza delle voci per il 2018.

Considerando una lettura in chiave finanziaria, il prospetto sottostante mostra 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 evincibile, la voce inerente al Contributo FSV esibisce uno scostamento sfavorevole (rispetto alle aspettative) di euro 1.765.061, mentre appare di modesta misura per l'altra voce.

Tabella 36 Entrate attese ed effettive per proventi gestionali 2018

Fonte	Entrate attese 2018	Entrate effettive 2018	Scostamento
Da contributi FSV	2.940.106	1.175.045	1.765.061
Da contratti con enti pubblici	-	-	-
Da quote associative	-	-	-
Altri	20.095	22.137	-2.042
Finanziari e patrimoniali	-	-	-
Straordinari	-	-	-

7.2.2 Composizione oneri

Sul piano dei componenti reddituali positivi, l'ammontare complessivo di pertinenza del 2018 si attesta su euro 1.197.182, laddove per il 2017 era di euro 1.112.125 (per il 2016, euro 1.616.061). La tabella seguente mostra la distribuzione di tali proventi - distinguendoli altresì in gestionali ed extra-gestionali - in ragione della fonte di provenienza.

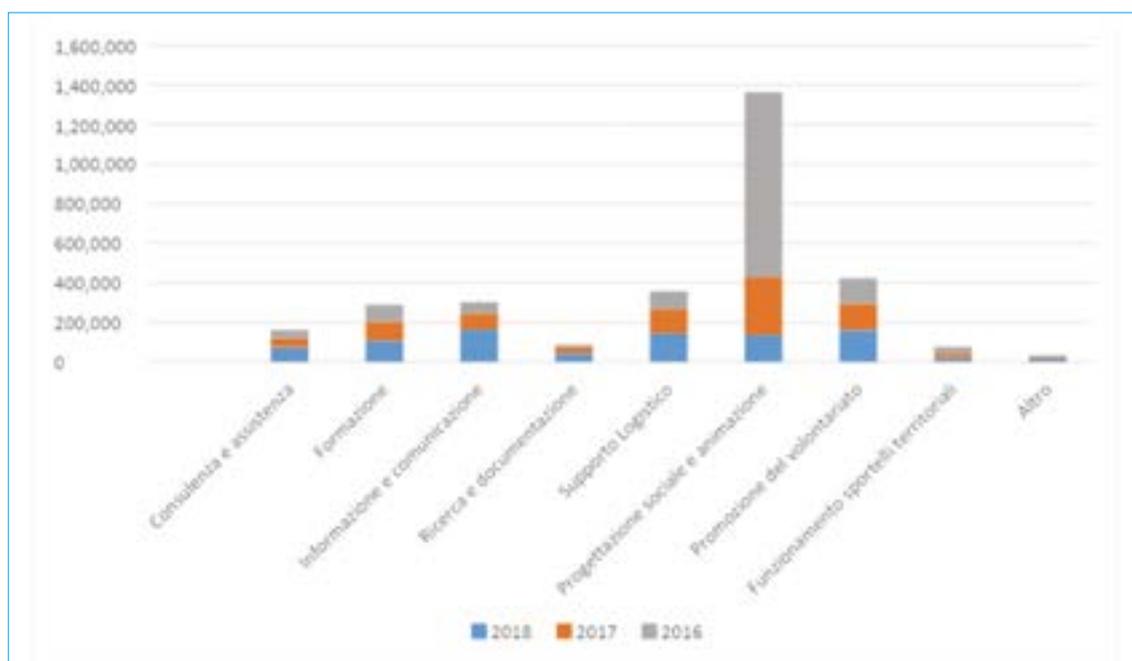
Tabella 37 Oneri gestionali per aree di attività 2016-2018

Oneri gestionali per attività	2018	% su totale	2017	% su totale	2016	% su totale
Consulenza e assistenza	73.835	8,50	45.769	5,52	42.140	3,01
Formazione	106.984	12,32	96.638	11,65	85.596	6,12
Informazione e comunicazione	163.073	18,78	80.844	9,75	58.548	4,18
Ricerca e documentazione	43.085	4,96	30.098	3,63	14.619	1,04
Supporto Logistico	145.018	16,70	118.568	14,29	93.971	6,71
Progettazione sociale e animazione	136.008	15,66	291.688	35,16	935.931	66,88
Promozione del volontariato	161.220	18,57	132.706	16,00	129.929	9,28
Funzionamento sportelli territoriali	19.075	2,20	23.660	2,85	34.120	2,44
Altro	20.095	2,31	9.615	1,16	4.616	0,33
Totale oneri gestionali	868.393	100	829.586	100	1.399.470	100

Tali informazioni sono evincibili anche dalla lettura della figura 21.

Considerando il periodo amministrativo 2018, l'area di attività istituzionale che presenta la maggiore incidenza dei costi gestionali attiene alla Informazione e Comunicazione (19% circa), cui segue la Promozione del volontariato (18,57%), il Supporto logistico (16,70%) e la Progettazione sociale e animazione (15,66%). In termini di scostamenti rispetto al 2017, la variazione maggiormente significativa è da ricondurre all'attività di Informazione e Comunicazione, che manifesta un incremento del 101,71%, - riferibile essenzialmente al sostenimento di maggiori costi sia per servizi, sia per il personale. Diversamente, l'attività di Progettazione sociale e animazione segnala una contrazione di euro 155.680 (pari al -53,73%), rispetto al 2017, da ascrivere, in buona parte, alla voce degli acquisti, dei servizi e del personale.

Figura 21 Ripartizione oneri gestionali per aree di attività



La tabella 38 sottostante espone, per il triennio 2016-2018, le oscillazioni intervenute nella composizione analitica degli oneri imputabili alle due citate aree, classificati per natura.

Tabella 38 Dettaglio costi della Informazione e Comunicazione 2016-2018

Costi	2018	2017	2016
Acquisti	887	493	54
Servizi	66.558	34.145	17.748
Godimenti beni terzi		-	-
Personale	95.629	45.371	40.743
Ammortamenti		835	-
Oneri diversi di gestione		-	3
Totale	163.073	80.844	58.548

Tabella 39 Dettaglio costi della Progettazione sociale e animazione 2016-2018

Costi	2018	2017	2016
Acquisti	13.633	58.981	2.821
Servizi	67.225	155.749	28.109
Godimenti beni terzi	9.493	10.835	-
Personale	39.477	59.213	74.456
Ammortamenti		-	-
Oneri diversi di gestione	6.180	6.910	830.545
Totale	136.008	291.688	935.931

Per quanto concerne gli oneri di natura extra-gestionale, invece, la loro struttura è riportata nella tabella 40.

Tabella 40 Composizione Oneri extra gestionali 2016-2018

Oneri extra gestionali	2018	% su totale	2017	% su totale	2016	% su totale
Finanziari e patrimoniali	-	-	1.983	0,77	1.397	0,65
Straordinari	-	-	-	-	-	-
Supporto generale	328.788	100	270.883	99,27	215.192	99,35
Totale oneri extra gestionali	328.788	100	272.866	100	216.589	100

Con riferimento all'esercizio 2018, gli oneri di supporto generale (euro 328.788) 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 2018 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 (v. tabella 41).

Tabella 41 Uscite attese ed effettive per oneri gestionali 2018

Aree di attività	Uscite attese 2018	Uscite effettive 2018	Scostamento
Consulenza e assistenza	145.365	73.835	71.530
Formazione	397.330	106.985	290.345
Informazione e comunicazione	225.113	163.073	62.040
Ricerca e documentazione	168.973	43.085	125.888
Supporto Logistico	253.671	145.018	108.653
Progettazione sociale e animazione	926.940	136.007	790.933
Promozione del volontariato	388.024	161.220	226.804
Funzionamento sportelli territoriali	74.550	19.075	55.475
Altro	20.095	20.095	0
Oneri di supporto	360.139	328.788	31.352
Totale	2.960.201	1.197.182	1.763.019

A ben vedere, sebbene tutte le previsioni di spesa manifestino scostamenti positivi (ovvero, l'importo reale delle uscite risulta sempre minore di quello preventivato), le poste che presentano i maggiori scarichi attengono alla Progettazione sociale e animazione, con una differenza favorevole di euro 790.933, seguita dalla Formazione, con una variazione positiva di euro 290.345, e dalla Promozione del volontariato, con un ammontare dell'uscita effettiva rispetto alla prevista inferiore per euro 226.804.

7.2.3 Costo del personale

Il personale CSV Napoli si conferma essere una risorsa essenziale per la realizzazione della mission aziendale. Il riquadro sottostante esibisce l'andamento temporale del relativo onere, ripartito in ragione delle due macro-attività, ossia "struttura" e "missione". I dati confermano il significativo trend incrementale dell'importo, che passa da euro 374.185 del 2016 a euro 501.986 del 2018.

Tabella 42 Andamento del Costo del Personale

Costo del personale	2018	2017	2016
Struttura	142.031	106.977	49.318
Missione	359.955	290.154	324.867
Totale costi	501.986	397.131	374.185

Focalizzando, in particolare, l'attenzione sul costo del personale riferibile alla macroattività "missione", il prospetto sottostante rappresenta una ulteriore chiave di lettura, ossia dettaglia tale costo (per il triennio 2016-2018) per sub-aree di attività.

Tabella 43 Articolazione costo del personale 2016-2018 per area di attività

2016	Consulenza/ assistenza	Formazione	Informazione/ Comunicazione	Ricerca/ Documentazione	Supporto logistico	Prog. sociale e animazione	Promozione volontariato	Sportelli
Costo del personale	40.164	47.933	40.743	11.572	38.446	74.456	39.718	31.833
Totale 324.865								
2017	Consulenza/ assistenza	Formazione	Informazione/ Comunicazione	Ricerca/ Documentazione	Supporto logistico	Prog. sociale e animazione	Promozione volontariato	Sportelli
Costo del personale	35.878	40.918	45.371	14.596	37.038	59.213	36.513	20.627
Totale 290.154								
2018	Consulenza/ assistenza	Formazione	Informazione/ Comunicazione	Ricerca/ Documentazione	Supporto logistico	Prog. sociale e animazione	Promozione volontariato	Sportelli
Costo del personale	64.697	38.417	95.629	26.731	43.108	39.477	36.708	15.188
Totale 359.955								

Guardando soltanto all'ultimo esercizio, il maggior ambito che assorbe risorse in termini di capitale umano dedicato alla Missione è costituito dalla Informazione e Comunicazione (euro 95.629), seguito dalla Consulenza e assistenza (euro 64.697). Eliminando dai costi complessivi 2018 (euro 868.393) la parte inerente alla sola remunerazione del personale dedicato alla missione, la stratificazione di quelli residui in base alle aree di attività presenta la seguente struttura.

Eliminando dai costi complessivi 2018 (euro 868.393) la parte inerente alla sola remunerazione del personale dedicato alla missione, la stratificazione di quelli residui in base alle aree di attività presenta la seguente struttura.

Tabella 44 Oneri complessivi 2018 per aree di attività, al netto degli oneri del personale

Area	Euro	% sul totale
Oneri assorbiti dall'area Consulenza e Assistenza	9.138	1,80
Oneri assorbiti dall'area Formazione	68.568	13,49
Oneri assorbiti dall'area Informazione e Comunicazione	67.444	13,26
Oneri assorbiti dall'area Ricerca e Documentazione	16.354	3,22
Oneri assorbiti dall'area Supporto Logistico	101.910	20,04
Oneri assorbiti dall'area Progettazione sociale e Animazione	96.530	18,99
Oneri assorbiti dall'area Promozione del Volontariato	124.512	24,49
Oneri assorbiti dall'area Sportelli	3.887	0,76
Oneri assorbiti dall'area Altre attività	20.095	3,95
Totale	508.438	100,00

Escludendo il costo del personale per la missione, si coglie co01e la porzione più consistente di oneri sia assorbita dall'area Promozione del Volontariato (25% circa), seguita dal Supporto Logistico (20%). La sezione che, invece, espone la minore incidenza degli oneri è ascrivibile all'area Sportelli, che non sfiora neppure l'1% (0,76%).

7.3 La situazione patrimoniale

La composizione quali-quantitativa sintetica della situazione patrimoniale del CSV Napoli al 31 dicembre 2018 e le relative incidenze percentuali di ciascuna classe rispetto al totale sono riportate in tabella 45.

Tabella 45 Situazione patrimoniale sintetica al 31.12. 2018

Attività	2018	%	Netto e Passività	2018	%
Immobilizzazioni Finanziarie	36.300	0,94	Patrimonio netto	24.276	0,63
Crediti verso clienti	-	-	Fondi per rischi ed oneri	2.949.903	76,38
Crediti per contributi e quote	419.758	10,87	Trattamento fine rapporto	162.098	4,20
Crediti verso altri	327.074	8,47	Debiti verso fornitori	33.283	0,86
Attività finanziarie non immobilizzate	525	0,01	Altri debiti verso fornitori	25.259	0,65
Disponibilità liquide	3.059.823	79,23	Altri debiti	667.232	17,28
Ratei e risconti attivi	18.571	0,48	Ratei e risconti passivi	-	-
Totale attività	3.862.051	100	Totale netto e passività	3.862.051	100

La composizione patrimoniale, per il triennio 2016-2018, invece manifesta la struttura sottostante.

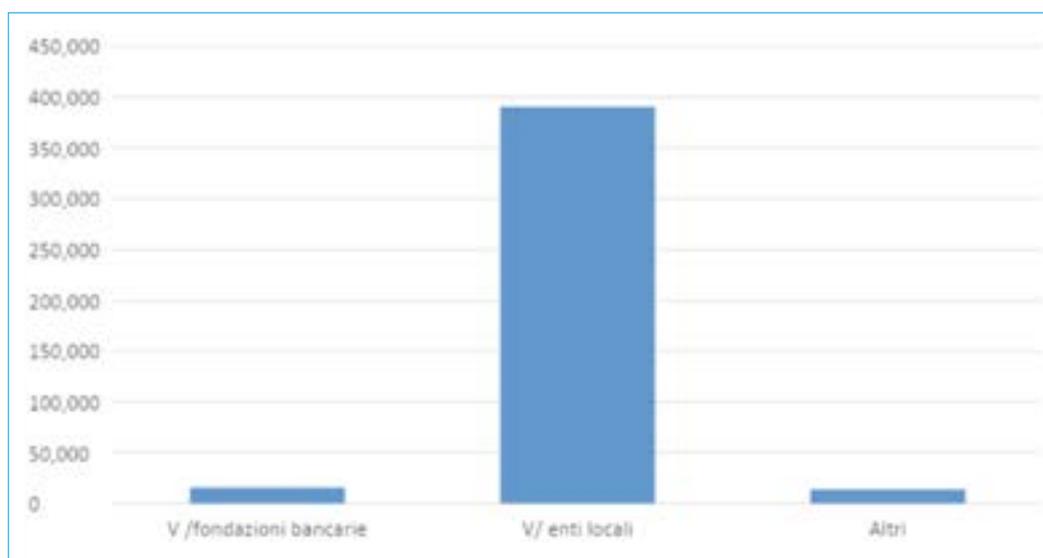
Tabella 46 Situazione patrimoniale sintetica per il triennio 2016-2018

Attività	2018	2017	2016	Netto e Passività	2018	2017	2016
Immobil. Finanziarie	36.300	36.300	36.300	Patrimonio netto	24.276	24.275	14.603
Crediti verso clienti	-	2.411	6.468	Fondi rischi ed oneri	2.949.903	3.039.253	3.051.229
Crediti contributi e quote	419.758	523.766	937.128	TFR	162.098	135.898	113.661
Crediti verso altri	327.074	433.510	279.403	Debiti verso fornitori	33.283	16.961	16.973
Altre Attività finanziarie	525	525	525	Altri debiti v/fornitori	25.259	28.139	13.445
Disponibilità liquide	3.059.823	2.892.601	2.610.493	Altri debiti	667.232	658.891	655.715
Ratei e risconti attivi	18.571	18.383	18.764	Ratei e risconti passivi	-	4.079	23.455
Totale attività	3.862.051	3.907.496	3.889.081	Totale netto e passività	3.862.051	3.907.496	3.889.081

7.3.1 Attivo

La porzione attiva del patrimonio 2018 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. Diversamente, fra le immobilizzazioni finanziarie figura l'importo di euro 36.300 (costante nel triennio di analisi) ascrivibile a depositi cauzionali e garanzie fideiussorie stipulate per il Bando Agenzie di Cittadinanza 2015.

Figura 22 **Composizione Crediti per contributi e quote 2018**



In seno alle altre componenti attive del capitale, invece, il principale peso è riconducibile alle Disponibilità liquide (79% del totale impeghi), seguito dalla classe dei Crediti per contributi e quote (circa l'11%). 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 pubblici e verso fondazioni bancarie. La variazione decrementativa della sua consistenza dal 2017 al 2018 è da ricondurre, in particolare, a operazioni varie frattanto intervenute.

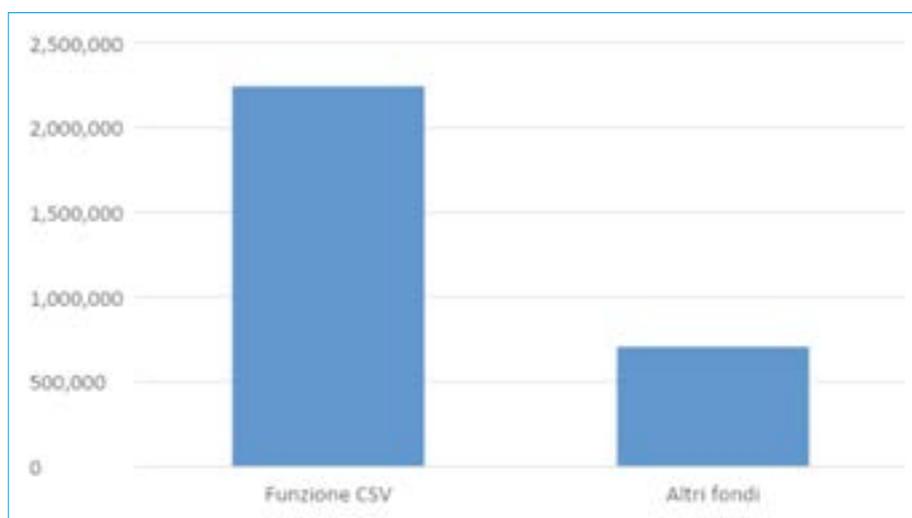
7.3.2 Passivo

Dal lato delle fonti, emerge la modesta misura del patrimonio netto 2018 dell'associazione (0,63% sul totale), invariato rispetto al 2017. Di esso, euro 14.603 è costituito dal Fondo di dotazione.

In termini di composizione, nel 2018, la più elevata incidenza delle passività è attribuibile ai Fondi per rischi e oneri, i quali pesano circa il 76% sul totale fonti, poi affiancato dalla categoria degli Altri debiti (circa il 7%).

La loro articolazione analitica e relativo importo sono rappresentati nelle figura 23 e 24.

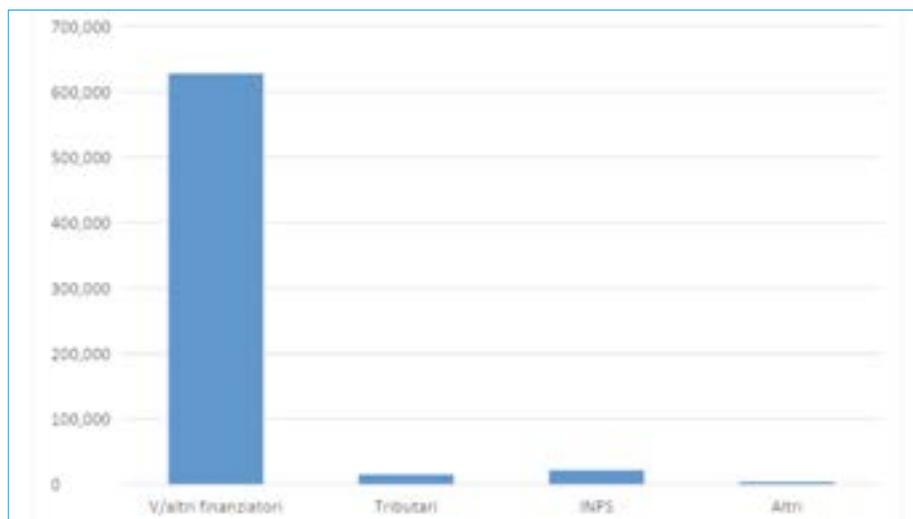
Figura 23 **Composizione Fondi per rischi e oneri 2018**



Con riguardo ai Fondi rischi e oneri, occorre precisare che la loro iscrizione riflette peculiarità proprie del settore di riferimento. Nel caso di specie, in aderenza alle linee guida CSVnet, la categoria in parola accoglie prevalentemente somme stanziare per il funzionamento del CSV Napoli, le cui uscite monetarie presunte già stimate, sono ancora da sostenere. Nel 2018, esse sono quantificate in euro 2.243.979 (euro 2.208.833 per il 2017 ed euro 2.220.809 per il 2016).

Tale fondo, 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 2018 ammonta a euro 1.537.771

Figura 24 Composizione Altri debiti 2018



Per contro, le risorse non vincolate pertengono 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 31/12/2018 esse ammontano a euro 706.207.

Con riferimento agli Altri debiti, per contro, circa il 95% è riferito a obbligazioni maturate verso terzi finanziatori (da ricondurre, precisamente, alle economie del bando perequazione sociale 2009).







#diventavolontario

www.csvnapoli.it

