BILANCIO SOCIALE 2019

CSV Napoli
Centro di Servizio per il Volontariato

csvnapoli.it | Seguici su

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 3 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
14 3.5 Collegamenti con altri enti: il sistema di relazioni e la partecipazioni a reti
14 3.6 Il contesto di riferimento

18 4 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE
18 4.1 La compagine sociale
18 4.2 Il sistema di governo e controllo
19 4.2.1 L'Assemblea dei Soci
19 4.2.2 Il Comitato Direttivo
20 4.3 I portatori di interesse
22 4.3.1 Altri portatori di interesse di particolare rilevanza
23 4.3.2 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 5.3 La formazione delle risorse umane

27 6 OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV NAPOLI
27 6.1 Gli obiettivi
30 6.2 Le modalità di erogazione dei servizi
30 6.3 Le attività
30 6.3.1 Il quadro generale delle attività

32 6.3.2 La comunicazione istituzionale
35 6.3.3 I servizi del CSV Napoli
35 6.3.3.1 Area Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale
46 6.3.3.2 Area Formazione
47 6.3.3.3 Area Consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento
48 6.3.3.4 Area Informazione e Comunicazione
50 6.3.3.5 Area Ricerca e Documentazione
51 6.3.3.6 Area Supporto Tecnico - Logistico
53 6.4 Il monitoraggio, la verifica e la valutazione
54 6.4.1 Indicatori di qualità dei singoli servizi
56 6.4.2 Obiettivi di miglioramento per le attività del CSV

63 7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA
63 7.1 Il sistema di rappresentazione contabile
63 7.2 La situazione economica

1 PREMESSA

1.1. Introduzione del Presidente

Per il terzo 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 dell'area metropolitana di Napoli.

Nicola Caprio
Presidente CSV Napoli

2 METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Quella che presentiamo è la terza 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 del bilancio sociale è redatta secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale degli enti del Terzo settore emanate dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali il 4 luglio 2019 (G.U. Serie Generale n. 186 del 9 agosto 2019) e secondo le Linee guida per la redazione del bilancio sociale per gli Enti di Terzo settore accreditati come centri di servizio per il volontariato. Il documento si conforma ai principi di redazione del bilancio sociale indicati nelle Linee guida: rilevanza, completezza, trasparenza, neutralità, competenza di periodo, comparabilità, chiarezza, veridicità e verificabilità, attendibilità e autonomia delle terze parti.

Le attività per la redazione del presente Bilancio Sociale hanno avuto inizio nel novembre 2019 e sono terminate a maggio 2020 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, sin dalle prime fasi, i dipendenti del CSV Napoli, contribuendo alla raccolta e all'analisi dei dati necessari, che sono stati oggetto di una indagine dedicata a comprendere la relazione fra il CSV Napoli ed i suoi stakeholder. Le ODV dell'area metropolitana 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 2019 e 2020. I dati di queste fonti documentali sono stati arricchiti dai risultati delle due indagini del CSV Napoli sui bisogni delle ODV dell'area metropolitana di Napoli e da un'analisi sulla soddisfazione delle ODV sui servizi del CSV. Il presente documento, inoltre, rianalizza i dati del "Bilancio d'esercizio 2019" 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 2020.

Giovanna De Rosa
Direttore CSV Napoli

2.1 Obiettivi di miglioramento per l'edizione successiva

Nell'arco del 2019, il CSV Napoli ha effettuato un riassetto dell'organizzazione per monitorare in maniera più puntuale le attività del Centro. Durante l'anno, con le diverse aree di intervento del CSV Napoli sono iniziati i processi operativi per mettere a punto tutti gli strumenti di monitoraggio che permetteranno di avere dati più precisi e 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 2018, assumendo un corpo via via più definito nell'arco del 2019, che porterà ad 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 2020 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 servizio 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 hanno subito modifiche, mentre si sono fusi in un nuovo Centro i CSV di Avellino e di 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", un 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 dell'area metropolitana 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, e diffusi contenuti tecnici e specifici relativi a differenti ambiti di intervento, per facilitare l'acquisizione di competenze e di apprendimento continuo del volontario e per la crescita delle organizzazioni. 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 dell'area metropolitana di Napoli. 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 uno strumento 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 è un evento di animazione territoriale che 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 dell'area metropolitana di Napoli.
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, 2016 e 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. Nel 2019 si avvia il Sistema di Gestione della Qualità per misurare e migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati dal CSV Napoli. A novembre 2019 con la visita di valutazione della ICIM si conclude l'iter per la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità in base alla UNI EN ISO 9001:2015. Viene implementato il SII (Sistema Informativo Integrato) con altre funzioni per il personale e inizia la sperimentazione di richiesta dei servizi da parte dell'utenza direttamente dal front end del sistema.

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 CSV Napoli svolge attività di progettazione ed erogazione dei servizi di promozione, formazione, consulenza, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, supporto tecnico-logistico alle associazioni di volontariato e ai volontari che operano negli enti di Terzo settore di cui al D.Lgs. 117/2017.
I servizi di promozione, orientamento e animazione territoriale sono 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. CSV Napoli realizza diverse azioni per la promozione e l'animazione territoriale in modo da rispondere ai bisogni e alle principali istanze del territorio di tutta l'area metropolitana di Napoli e per promuovere nelle comunità locali il volontariato, la partecipazione e la responsabilizzazione delle associazioni locali. Con l'obiettivo di stimolare la crescita delle associazioni e dei volontari, migliorare la coesione nella comunità e favorire le condizioni per lo sviluppo della responsabilità sociale condivisa, vengono promosse collaborazioni tra le diverse organizzazioni, enti di Terzo settore, istituzioni, imprese e enti locali in modo da contribuire anche a sviluppare il senso di appartenenza ad un unico sistema.
I servizi di formazione sono finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell'identità e del ruolo del volontario e maggiori conoscenze, abilità e competenze di base, trasversali, organizzative e specifiche per intervenire in modo sempre più qualificato nel proprio ambito e nel territorio di riferimento. La formazione rappresenta l'elemento essenziale per contribuire alla crescita della propria organizzazione e al benessere della propria comunità, per questo è una delle linee di azione centrale che il CSV Napoli ha adottato per rispondere in modo strategico ai bisogni sempre più articolati per il volontariato della città metropolitana di Napoli. La finalità generale dell'area formazione è quella di rendere i volontari consapevoli del proprio ruolo nelle

organizzazioni, degli obiettivi che si vogliono raggiungere, delle tecniche relazionali per gestire meglio i rapporti fuori e dentro l'associazione.
I servizi di consulenza, assistenza qualificata e accompagnamento sono 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 ad offrire strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi.
I servizi di informazione e comunicazione sono 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.
I servizi di ricerca e documentazione sono finalizzati a fornire banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale. CSV Napoli offre alla propria utenza un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali, riviste e documenti inerenti il mondo del volontariato e del Terzo settore.
I servizi di supporto tecnico-logistico sono finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari. CSV Napoli mette a disposizione spazi come l'aula formazione e l'aula informatica, oppure, per iniziative di particolare rilevanza supporta con un contributo l'utilizzo di ulteriori spazi più ampi come sale conferenze e teatri. Concede il prestito gratuito e temporaneo di beni e strumentazioni di sua proprietà o l'allestimento, mediante fornitore esterno, per eventi pubblici di promozione del volontariato e agevola i volontari nella realizzazione di attività laboratoriali.

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 nell'area metropolitana 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. 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 contenuta nel 2018 e una ripresa nel 2019. 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 che seguono, la mappatura degli ETS (Enti di Terzo settore) dell'area metropolitana di Napoli.

Tabella 2 **Mappatura delle ODV**

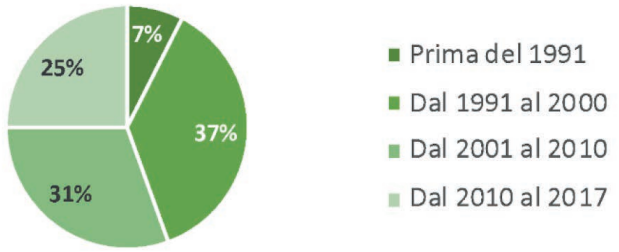
	Dati al 31/12/2017	Dati al 31/12/2018	Dati al 31/12/2019
ODV censite dal CSV Napoli iscritte e non iscritte (Banca dati)	1240	1500	1680
ODV iscritte al RRV (Provincia di Napoli)	577	619	752
Nuove iscritte al RRV nell'anno (Provincia di Napoli)	35	45	24
ODV censite da CSV Napoli tramite il ROA	287	307	338

Tabella 3 **Altre organizzazioni del Terzo settore dell'area metropolitana di Napoli**

ALTRI ETS dell'area metropolitana di Napoli	Dati al 31/12/2018	Dati al 31/12/2019
APS Iscritte al Registro Regionale	420	497
Onlus iscritte all'Anagrafe delle ONLUS	914	1027
Cooperative Sociali Iscritte al Registro Regionale	283	374
Altri ETS censiti dal CSV Napoli (Banca dati)	102	133

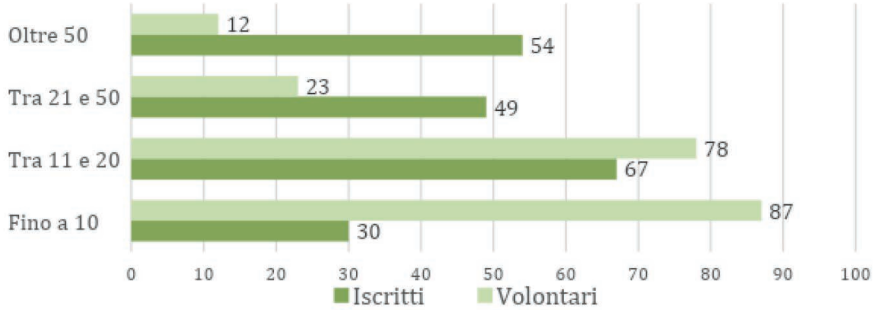
Come riportato nel grafico 1, la ricerca ha mostrato che circa il 7% delle ODV operanti nell'area metropolitana di Napoli sono state fondate prima del 1991, anno di promulgazione della Legge Quadro sul Volontariato (l.266 del 11/08/1991); la maggior parte di esse (oltre il 55%) è stata istituita dopo 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, solo il 20% di esse nel 2017 risultava iscritto anche al Registro delle Organizzazioni di Volontariato Accreditate (ROA), istituito dal CSV Napoli per facilitare la fruizione dei propri servizi.

Grafico 1 **Anno di costituzione delle ODV**



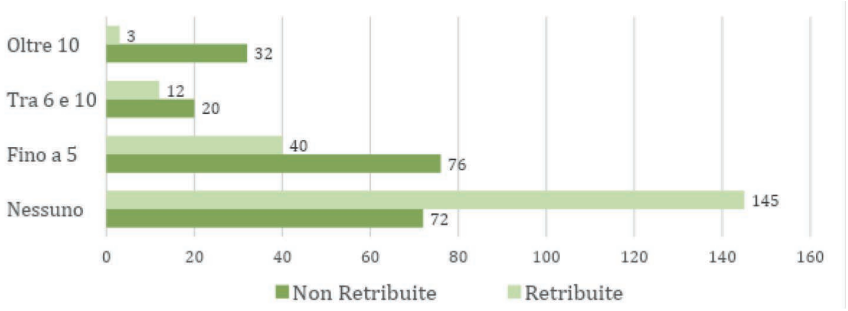
La ricerca ha anche permesso di comprendere la composizione della popolazione delle ODV dell'area metropolitana di Napoli sulla base della loro dimensione, come messo in luce dal seguente grafico 2.

Grafico 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 nel successivo grafico 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.

Grafico 3 **Numero di figure professionali retribuite e non retribuite**



Nella successiva tabella si riportano i settori di attività delle ODV intervistate:

Tabella 4 **I principali settori di attività delle ODV intervistate (%)**

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

- 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.

4 STRUTTURA, GOVERNO E AMMINISTRAZIONE

4.1 La compagine sociale

Il CSV Napoli è un'associazione del Terzo settore composta da organizzazioni di volontariato e da altri ETS.
I soci dell'Associazione CSV Napoli sono:

- Acli Napoli
- Ada Napoli
- Aido Napoli
- Arci Campania
- Associazione Nuova Solidarietà
- Associazione Famiglia Murialdo
- Auser Campania Napoli ODV ETS
- Avis Napoli
- Centro per i diritti del cittadino Codici Campania
- CNCA - Confraternita di Misericordia
- Fratres Provinciale Napoli

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 è continuato nel 2019 e si concluderà con l'adeguamento degli statuti e dei regolamenti interni nell'arco del 2020.
Intanto, nel 2019 si è definito il nuovo regolamento amministrativo ed il regolamento relativo alle procedure per il rimborso spese.

Nel 2019, 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.

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 e approvare il bilancio preventivo e consuntivo
b. definire il programma generale annuale di attività dell'Associazione
c. determinare il numero dei componenti del 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 e 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 è riportata nella tabella 5.

Tabella 5 **Composizione del Comitato Direttivo**

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	Arci 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 tabelle che seguono.

Tabella 6 **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 7 **Composizione del Collegio dei Revisori**

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 Delphi 3 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 della città metropolitana di Napoli, 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, l'Organismo Nazionale di Controllo, l'Organismo Territoriale di Controllo, 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.

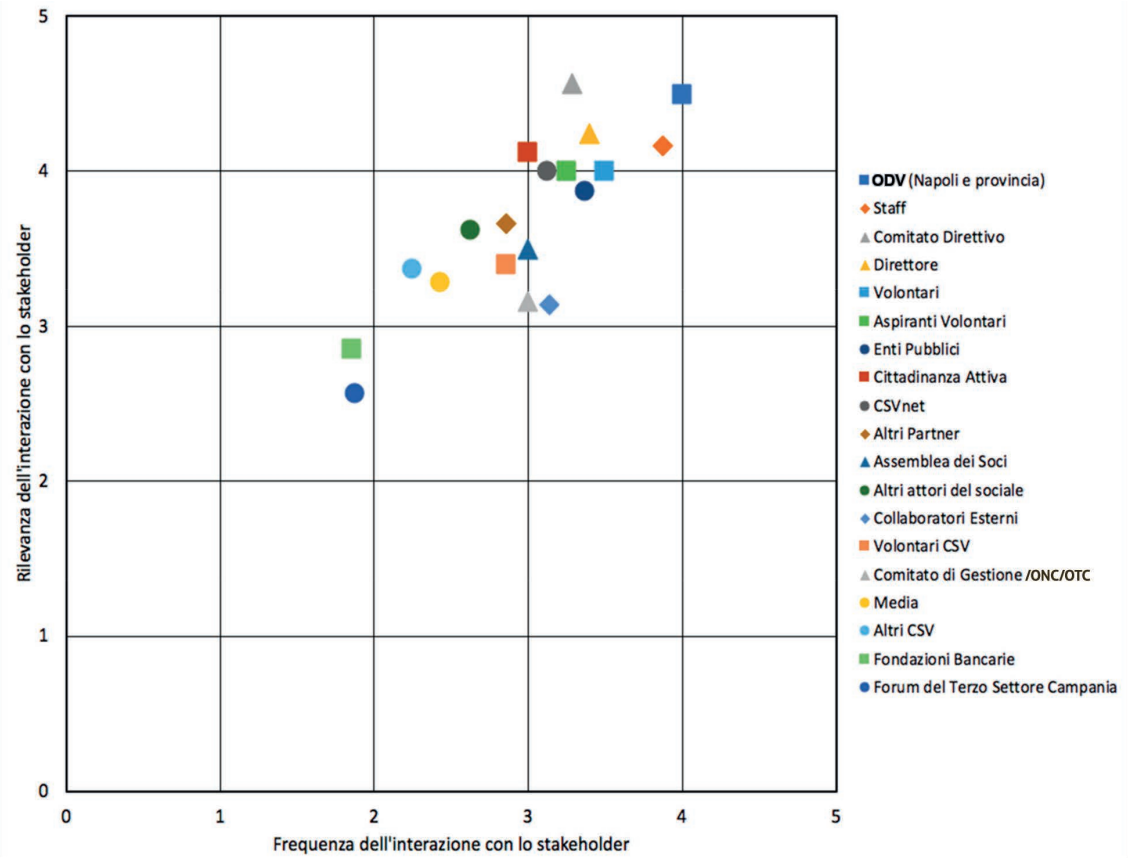
I risultati del confronto fra i dipendenti hanno permesso di identificare 21 tipologie di stakeholder che, a diverso titolo, interagiscono con il CSV Napoli e di dividerli in quattro categorie come riportato nella successiva tabella 8.

Tabella 8 **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 della città metropolitana di Napoli, 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 ha garantito 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 ha espletato le sue funzioni attraverso la continua verifica dell'effettivo e corretto svolgimento, da parte dei CSV, delle attività realizzate in concreto favore del volontariato. Ha terminato le sue funzioni nel 2019.
	Organismo Nazionale di Controllo	L'Organismo Nazionale di Controllo (ONC) è una Fondazione con personalità giuridica di diritto privato, svolge funzioni di indirizzo e di controllo dei Centri di Servizio per il Volontariato, in attuazione di quanto previsto dall'art. 64, commi 1 e 2 del Codice del Terzo settore. L'ONC , nell'esercizio delle sue funzioni, si avvale di propri uffici territoriali distribuiti su tutto il territorio nazionale, gli Organismi Territoriali di Controllo (OTC)
	Organismo Territoriale di Controllo	In Campania, dal 2 ottobre 2019, opera l'ufficio territoriale dell'OTC Campania-Molise.
	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 della città metropolitana 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 21 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.

Grafico 4 **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 Altri portatori di interesse di particolare rilevanza

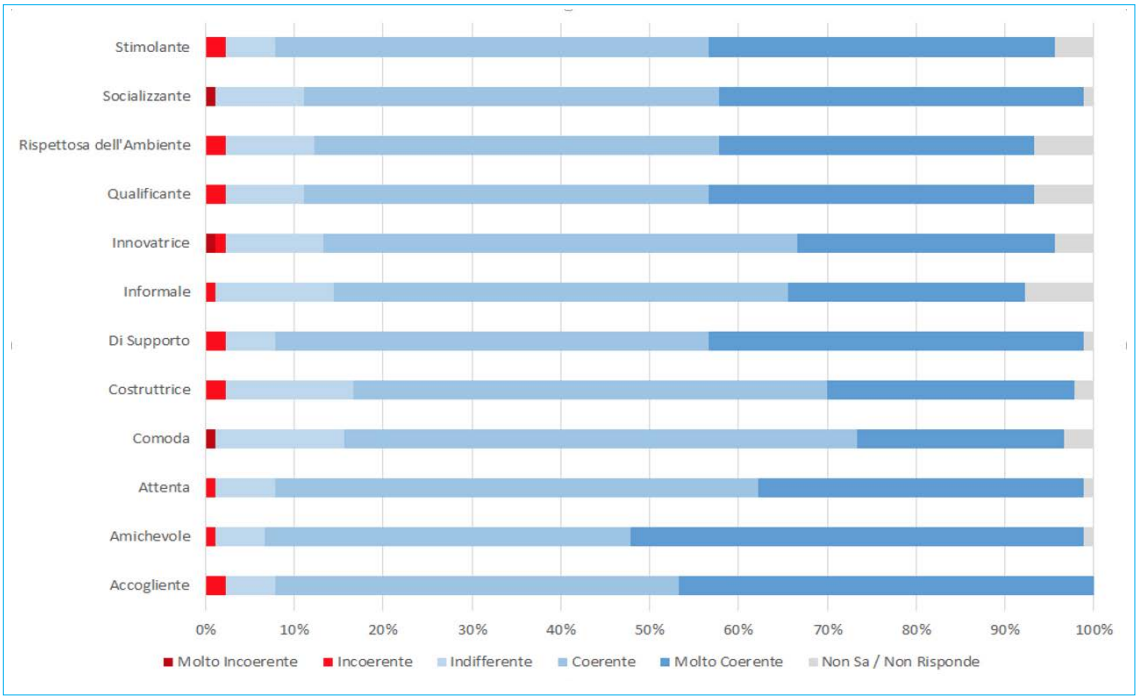
Il CSV Napoli, oltre alle ODV a cui fornisce servizi, ha identificato alcuni stakeholder di "particolare rilevanza" per l'erogazione di servizi specifici.
Innanzitutto, vi sono i Comuni della città metropolitana di Napoli, con particolare riferimento a quelli che ospitano gli sportelli territoriali e che permettono al CSV Napoli di ampliare la propria operatività: il Comune di Afragola, il Comune di Camposano 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.
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 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 Napoli 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.

4.3.2 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 dell'area metropolitana di Napoli di valutare quanto l'immagine del CSV Napoli fosse coerente con una serie di aggettivi. I dati sono riportati nel grafico 5 (sondaggio CSV Napoli dicembre 2018/marzo 2019)

Grafico 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.

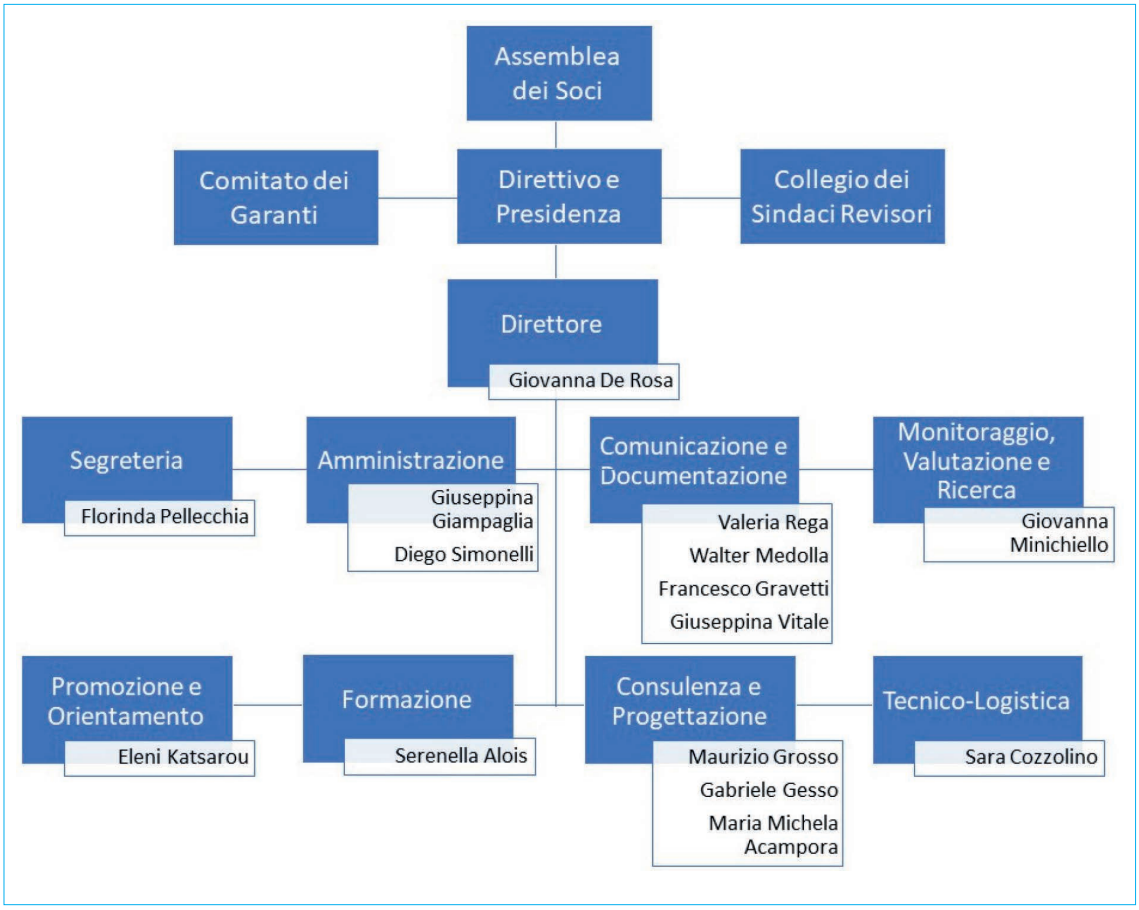
L'immagine, quindi si presenta significativamente migliore rispetto a quella ottenuta in occasione delle indagini campionarie messe in atto per la redazione della precedente edizione del Bilancio Sociale gli stessi fattori avevano ottenuto valutazioni peggiori.

5 PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

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.

Grafico 6 **L'organigramma del CSV Napoli**



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 2019 hanno operato 15 dipendenti di cui:
- 8 a tempo pieno;
- 7 part-time.

È presente, inoltre, un volontario e, nel 2019, hanno collaborato con il Centro 4 volontari in Servizio Civile e 265 professionisti esterni. 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.

5.3 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 9 La formazione interna

Corso	N° operatori coinvolti	N° ore di formazione
Capacit'Azione - Contesto, senso ed obiettivi generali della riforma del Terzo settore	6	8
Capacit'Azione - Strumenti e metodologie didattiche	6	8
Capacit'Azione - Amministrazione e fiscalità degli ETS	5	8
Capacit'Azione - Centri di servizio per il volontariato	15	8
Capacit'Azione - Trasparenza, comunicazione sociale e qualità	1	8
Capacit'Azione - Sussidiarietà e rapporti con la Pubblica amministrazione, co-programmazione, co-progettazione, forme di convenzionamento, accreditamento e affidamento dei servizi	6	8
Corso di aggiornamento formazione dei lavoratori - settore di rischio basso	1	8
Corso di aggiornamento per rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (R.L.S.) dai 15 ai 50 lavoratori	1	8
Corso di aggiornamento per addetti alla prevenzione incendi, lotta antincendio e gestione delle emergenze in attività a rischio incendio medio	4	8
Corso di formazione per addetto al primo soccorso	2	8
Corso di formazione sul Sistema di Gestione della Qualità del CSV Napoli	15	20
Aggiornamento privacy	15	8
Gestionale CSV Napoli	15	30
Contabilità e Bilancio delle ODV	10	8
Totale ore di formazione		146

6 OBIETTIVI E ATTIVITÀ DEL CSV NAPOLI

6.1 Gli obiettivi

La programmazione del CSV Napoli nel 2019 tiene conto delle direttive operative e delle tempistiche trasmesse dall'ONC 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 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.

Per questa ragione il CSV Napoli si è adoperato per dare 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. È di fondamentale importanza essere al servizio dei processi che mettano al centro la persona, per affrontare le sfide aperte dalla Riforma e per garantire al volontariato la propria identità tra le diverse forme organizzative.

Gli obiettivi strategici individuati per il 2019 sono stati, pertanto, orientati alla costruzione di un welfare comunitario, alla promozione della cultura del dono e dell'impegno gratuito e all'acquisizione di competenze per un volontariato sempre più qualificato che è chiamato ad agire e che deve essere capace di aggiornarsi su tutti gli aspetti normativi, procedurali ed organizzativi.

Il CSV Napoli, nel 2019, ha continuato con il processo formale di riorganizzazione della propria struttura. Questo ha portato ad una definizione di un metodo di lavoro basato sull'approccio per processi, attivando nuovi strumenti informativi e gestionali, strutturando un sistema di monitoraggio e valutazione in linea con l'avvio del Sistema di Gestione della Qualità per misurare e migliorare l'efficienza e l'efficacia di tutti i servizi erogati dal CSV Napoli. In questo modo, il CSV Napoli vuole essere pronto a "rendere conto" del proprio operato, come previsto esplicitamente dalla Riforma del Terzo settore.
Pertanto, il personale CSV Napoli costituisce una risorsa essenziale per lo svolgimento della sua mission e soprattutto in questa fase è stata focalizzata l'attenzione sulle risorse umane impiegate in termini di capitale umano. Vista la fase di regime transitoria in cui ci troviamo ad operare, la programmazione 2019 ha recepito, quindi, l'importanza delle risorse umane interne ed in particolare il ruolo di supporto consulenziale nei processi di trasformazione.

La programmazione 2019, tiene in considerazione i principali bisogni del volontariato dell'Area metropolitana di Napoli scaturiti dall'analisi campionaria della ricerca "Bisogni, criticità ed aspetti virtuosi emergenti nell'ambito del volontariato nella provincia di Napoli" edizione, nero su bianco n. 8 - 2018 del CSV Napoli. (Tabella 10)

Tabella 10 **I 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

È possibile, infatti, evidenziare cinque macro aree di bisogno, a cui è possibile far risalire le necessità di carattere generale delle ODV napoletane:

1. 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
2. Coinvolgere nuovi volontari con riferimento alla questione generazionale, che ravvisa la latitanza delle giovani generazioni
3. Reperire sedi, spazi ed attrezzature idonee a svolgere le attività associative
4. Sviluppare rapporti di rete rilevanti e stabili con altre associazioni del territorio e gestire i rapporti con le istituzioni locali
5. Formare, qualificare e coordinare i volontari delle associazioni, al fine di realizzare attività idonee ed offrire servizi adeguati.

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

1. Consultazione on line: il 28 novembre 2018 è stato pubblicato sul sito del CSV Napoli un questionario per invitare le ODV a comunicare la propria opinione
2. Assemblea consultiva: in data 4 dicembre 2018 si è riunita l'assemblea consultiva del CSV Napoli con l'obiettivo di contribuire alla programmazione 2019.

Sulla base dei bisogni rilevati è stato possibile tracciare una mappa degli obiettivi per il 2019 (Tabella 11).

Tabella 11 Le aree di intervento e gli obiettivi di CSV Napoli nel 2019

Area di intervento	Obiettivi
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	• 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 • Promuovere l'agire solidale tra la cittadinanza • Offrire visibilità alle buone prassi del Volontariato • Aumentare la consapevolezza dei volontari e della cittadinanza in genere • Sostene 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 occasioni di contaminazione territoriale per lo sviluppo locale responsabile • Sostenere e valorizzare gli sportelli territoriali
Formazione	• 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
Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento	• 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 dei dati personali
Informazione e Comunicazione	• 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	• 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	• Sostenere le ODV nella realizzazione delle proprie attività • Agevolare le ODV nell'organizzazione di rassegni 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

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 eroghino 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 della città metropolitana di Napoli.
In particolare, il CSV Napoli ha mantenuto tre sportelli territoriali anche nel 2019.
Nella successiva tabella 12 si riportano gli orari di apertura degli stessi.

Tabella 12 **Gli orari di apertura del CSV Napoli nel 2019**

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	ex Scuola Settembrini Via Sturzo 9	Afragola	Gio: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Costiera	Piazza Cota	Piano di Sorrento	Mar: 9 - 13.00 / 14.00 - 18.00
Sportello Area Nolana	Via Trivice d'Ossa 28	Camposano	Gio: 9 - 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 degli Studi sono previste attività in "stage e tirocini".

6.3 Le attività

6.3.1 Il quadro generale delle attività

Nell'arco del 2019 le Aree di attività del CSV Napoli sono state coerenti con la ripartizione dei servizi previsti dall'art. 63 c.2 del CTS:
1. Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale;
2. Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento;
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 13 che segue si riportano i servizi programmati dal CSV Napoli come descritti nella programmazione 2019 a cui si aggiungono le attività derivanti dalle programmazioni precedenti.

Le attività del 2019 sono state caratterizzate trasversalmente, tra l'altro, 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 renderle autonome nella gestione condivisa
- Attivare occasioni di contaminazione territoriale per lo sviluppo locale responsabile.

Tabella 13 **Le aree di attività del CSV Napoli nella programmazione del 2019**

Area di intervento	Attività
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	• Fiera dei Beni comuni • Sportelli territoriali • Evento finale di Scuola e Volontariato • Campi estivi residenziali di orientamento al volontariato • Sportelli di orientamento al volontariato • L'Happy Hour del Volontariato • Il Professionista volontario • Scuola e volontariato • Campagna di sensibilizzazione ambientale • Modelli per la vita • Patrocinio Morale
Formazione	• La risposta alla violenza di genere contro le donne • Corso sul Commercio Equo e Solidale • Laboratorio Etica e Responsabilità Sociale • Lo sviluppo sociale delle comunità territoriali • Formazione specifica servizio civile • Giovani, volontariato e competenze • Laboratori di Volontariati: matching, formazione, addestramento • Il volontariato dentro e fuori il carcere • Volontariato per la cultura
Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento	• Consulenza di base • Consulenza per il fundraising • Consulenza legale • Orientamento agli aspetti fiscali e gestionali del volontariato • Orientamento per la costituzione di nuove organizzazioni
Informazione e Comunicazione	• Sito, newsletter, social, sms alert • Rivista Comunicare il sociale • comunicareilsociale.com • Servizi integrati di comunicazione
Ricerca e Documentazione	• Ricerca "Volontariato e impresa nella città metropolitana di Napoli" • Banca dati ETS • Bilancio sociale • Biblioteca, emeroteca e mediateca • Pubblicazioni, materiali informativi e promozionali • Realizzare indagini ed approfondimenti nel campo del volontariato
Supporto Tecnico - Logistico	• Pasto Buono • Volontario card

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 14 si riportano i dati di sintesi delle attività del sito web del CSV Napoli nell'arco del 2019.

Tabella 14 **I numeri del sito web del CSV Napoli**

Dato	#
News pubblicate sul sito web	453
Newsletter inviate	44
Accessi unici al sito web	62.559
Visualizzazioni	178.941
Iscritti alla newsletter	2.520
Sms Alert	3.846

Il sito del CSV Napoli, www.csvnapoli.it, ospita informazioni relative a servizi, attività ed iniziative promosse dal Centro, nonché notizie sul volontariato e il Terzo settore, utili alle associazioni per crescere e rafforzare le proprie azioni. Aggiornato quotidianamente, è uno degli strumenti fondamentali per conoscere tutte le opportunità che CSV Napoli mette a disposizione dei propri utenti, è consultabile ed accessibile agli enti del Terzo settore ed ai loro volontari, agli operatori ed esperti del non profit, agli amministratori locali e ai funzionari pubblici, agli operatori della comunicazione e a tutti i cittadini. Registrandosi al sito è possibile richiedere i servizi di consulenza, iscriversi ai corsi di formazione, prenotare appuntamenti, scaricare materiali. Inoltre, sostiene la diffusione e la visibilità delle iniziative di volontariato offrendo la possibilità alle associazioni di segnalare iniziative, progetti e attività di particolare rilevanza. Settimanalmente viene inviata una newsletter informativa che rimanda alle news presenti sul portale, periodicamente invece, in riferimento alla programmazione ed alle principali iniziative messe in campo da CSV Napoli viene inviata una newsletter straordinaria. Dal 2017 è stato, inoltre, riattivato il servizio di SMS Alert che attraverso l'invio di messaggi a cellulari rende immediata la comunicazione riguardo alle principali iniziative del Centro.
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 Napoli ha la possibilità di moltiplicare il suo bacino d'utenza.
Nella successiva tabella 15 si riportano, per ogni social network, il numero di utenti raggiunti (in genere indicati con il termine inglese "follower") nel 2019.

Tabella 15 **I "follower" del CSV Napoli sui Social Network**

Social Network	# follower
Facebook	9.260
Twitter	1.137
Instagram	746
Visualizzazioni canale youtube	4.056

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 diinteresse collettivo come ad esempio ambiente, economia, migranti, legalità, diversità, minori.
Nel 2019 sono stati pubblicati 9 numeri della rivista con una tiratura di 2.500 copie a numero.
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 90 destinatari tra Napoli e area metropolitana. Anche nell'anno 2019, allo scopo di rendere il giornale sempre di più un mezzo di inclusione sociale, è stata confermata la collaborazione con la Univoc, l'Unione Nazionale Italiana Volontari pro Ciechi di Napoli che ha portato alla realizzazione di 9 numeri della rivista in braille con una tiratura di 100 copie a numero.

La rivista Comunicare il Sociale è stata fondata nel 2010 ed è attualmente diretta dal presidente Nicola Caprio. Inizialmente distribuita con il Corriere del Mezzogiorno, è stata successivamente diffusa sul web fino al 2017, quando è tornata in versione cartacea.
Da allora è stata distribuita con periodicità mensile secondo un sistema innovativo: Comunicare il Sociale viene, infatti, consegnato agli enti del Terzo settore di tutta la Campania ed in particolare della città metropolitana di Napoli che si impegnano a diventare punti di distribuzione sul territorio.
La rivista, inoltre, è facilmente consultabile on line dall'area riservata del gestionale del CSV Napoli e viene regolarmente spedita ai rappresentanti della Istituzioni del territorio.

A tale capillarità di diffusione è stata associata, fin da subito, la qualità dei contenuti che, nel 2019, si è concretizzata con una serie di reportage, approfondimenti, interviste ed editoriali che hanno consentito la trattazione di svariati argomenti riguardanti il sociale ed il mondo del volontariato.
Tali argomenti sono stati spesso occasione di confronto e riflessione tra i volontari degli Enti di Terzo settore che ricevono la rivista, contribuendo ad alimentare un continuo e virtuoso scambio tra i creatori dei contenuti ed i fruitori degli stessi e rappresentando in definitiva, il senso autentico del ruolo del Centro di Servizio per il Volontariato, la cui vocazione principale è proprio rispondere ai bisogni e alle istanze del mondo del volontariato.
Tale qualità dei contenuti nel 2019 si è estrinsecata innanzitutto con significativi e rilevanti contributi editoriali.

Nel numero 1 - gennaio 2019 il presidente dell'Eav srl, Umberto De Gregorio ha affrontato i temi della mobilità sostenibile e l'allora assessore alle politiche sociali del Comune di Napoli, Roberta Gaeta ha scritto di un modello umano di gestione del welfare

Nel numero 3 - marzo 2019 la presidentessa di Legambiente Campania Mariateresa Imparato ha scritto di clima proprio mentre nel mondo si alimentava il dibattito sui cambiamenti climatici (e la stessa copertina di Comunicare il Sociale è stata dedicata a tale argomento)

Nei numeri 4 (aprile 2019) e 5 (maggio 2019) il garante regionale per l'Infanzia e l'Adolescenza della Regione Campania, Giuseppe Scialla e la portavoce dell'Alleanza contro la povertà in Campania, Melicia Combierati, hanno scritto di minori e del loro disagio proprio quando si verificano stati e condizioni di povertà economica e sociale.

Di assoluto rilievo il numero 7 (ottobre 2019), presentato all'assemblea nazionale di CSVnet, che ha ospitato gli editoriali di Francesco Profumo (presidente Acri) e Stefano Tabò (presidente CSVnet).

La vocazione della rivista ad accogliere opinioni autorevoli e punti di vista si è, inoltre, evidenziata anche con le interviste. Ne citiamo due su tutte: al direttore dell'Istituto penale per minorenni di Nisida, Gianluca Guida (numero 7 - ottobre 2019) e all'allora Sottosegretario alla Presidenza del Consiglio dei Ministri, Vincenzo Spadafora (numero 4 - maggio 2019).

Ogni numero, inoltre, è stato arricchito da reportage e inchieste: dall'ambiente alla legalità, dalla disabilità al disagio psichico, dalla violenza di genere alla tutela dell'infanzia ogni articolo ha sempre tenuto in massima considerazione gli ETS e le loro attività, considerate al centro dell'azione di volontariato che, quotidianamente e silenziosamente, viene compiuta per migliorare le condizioni del territorio dell'area metropolitana di Napoli e dei suoi abitanti, in particolare dei più svantaggiati.

Si sottolinea, infine, la speciale e meticolosa cura dedicata all'impaginazione, a cominciare dalla ricerca di una copertina esplicativa ma allo stesso tempo di elevata qualità artistica, in modo da veicolare sempre i contenuti attraverso un alto livello estetico della grafica. La rivista, peraltro, è interamente a colori.

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 Area Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale

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, promuovere l'agire solidale tra la cittadinanza, offrire visibilità alle buone prassi del volontariato, sostenere specifici eventi organizzati da reti di associazioni, promuovere percorsi partecipativi, sostenere e valorizzare gli sportelli territoriali, sono stati tra gli obiettivi che hanno indirizzato le attività dell'area nel corso del 2019.
In particolare, la promozione del volontariato rivolta ai giovani si è svolta attraverso i seguenti progetti:

- Scuola e Volontariato
- VolCamp - Campi di orientamento al Volontariato
- Open Year 2.0 - Progetto di Servizio Civile Universale
- Modelli per la vita: Volontariato e Cyberbullismo
- SOV - Sportelli di orientamento al volontariato
- Volontariato Sicuro: seminari informativi

Scuola e Volontariato

Il CSV Napoli ha tra i suoi compiti istituzionali quello di promuovere il volontariato e la cultura della solidarietà, incoraggiando forme di partecipazione e di cittadinanza attiva da parte delle giovani generazioni. I servizi di promozione intendono dare visibilità ai valori del volontariato, alle organizzazioni di volontariato e all'utilità sociale del loro impegno nella comunità locale. In questa prospettiva si sviluppa il progetto "Scuola e Volontariato", che coinvolge ogni anno più di 1.000 giovani studenti delle scuole medie superiori di I e II grado della città metropolitana di Napoli. L'iniziativa si rivolge ad un gruppo di 25-30 studenti per scuola, motivati a conoscere e ad avvicinarsi al mondo del volontariato. Obiettivo del progetto "Scuola e Volontariato" è, infatti, quello di sensibilizzare i giovani sul tema del volontariato, incentivando la loro disponibilità ad entrare in contatto ed impegnarsi in associazioni che si occupano di disagio. Si tratta di valorizzare il ruolo del volontariato come agenzia educativa e come luogo che permette l'acquisizione di competenze trasversali e la costruzione di legami territoriali stabili fra scuola, associazioni di volontariato e altre istituzioni. Il fine è di disegnare una comunità educante, che mostri ai ragazzi la continuità fra i modelli di valore trasmessi dalla scuola e le esperienze solidali e di impegno civile, che si realizzano nel mondo esterno. L'edizione 2019 (Tabelle 16/18) ha visto la partecipazione di 36 Istituti Scolastici dell'area metropolitana di Napoli, 27 ODV, 1000 studenti, 4 docenti e 8 tutor. Durante le 432 ore di formazione/informazione, i formatori esperti, supportati dai tutor, hanno coinvolto gli studenti in momenti di riflessione e approfondimento sulle tematiche legate all'educazione alla cittadinanza, alla solidarietà, al volontariato, alla legalità, all'associazionismo, alla valorizzazione dei beni comuni. Nelle 360 ore di attività pratica, gli studenti sono stati accolti dalle ODV coinvolte nel progetto e impegnati come volontari nelle attività di volontariato.

Tabella 16 I dati sulla partecipazione al progetto "Scuola e Volontariato"

	#
Istituti Scolastici dell'area metropolitana di Napoli coinvolti	36
Associazioni di volontariato coinvolte	27
Studenti partecipanti	1.000
Formatori esperti	4
Tutor	8
Ore di formazione/informazione	432
Ore di attività pratica	360

Tabella 17 Gli istituti Scolastici coinvolti nel progetto "Scuola e Volontariato"

N°	Denominazione Istituto Scolastico	Comune
1	I.S. F.S. Nitti	Portici
2	Liceo Statale Don Lorenzo Milani	Napoli
3	I.S.I.S. Gaetano Filangieri	Frattamaggiore
4	I.T.T.L. Duca degli Abruzzi	Napoli
5	Liceo F. Brunelleschi	Afragola
6	Liceo Gentileschi	Napoli
7	I.C. Novaro Cavour	Napoli
8	I.S.I.S. Einaudi-Giordano	San Giuseppe Vesuviano
9	I.S. Graziani	Torre Annunziata
10	IISSF.N. NITTI Napoli	Napoli
11	I.I.S. Attilio Romano	Napoli
12	I.T.T. M.Curie	Napoli
13	I.S.I.S. Europa	Pomigliano D'arco
14	Ist. secondario di primo grado Salvemini	San Sebastiano al Vesuvio
15	I.S.I.S. Giuseppe Moscati	Sant'Antimo
16	I.S. Archimede	Napoli
17	I.C. 2 Sauro -Morelli	Torre Del Greco
18	I.I.S. G. Siani	Napoli
19	Liceo Statale "A. Genovesi"	Napoli
20	Liceo Colombo	Marigliano
21	Liceo A. Nobel	Torre Del Greco
22	I.I.S. Vittorio Emanuele II	Napoli
23	I.S.I.S. Rita Levi Montalcini	Quarto
24	I.C. Cesare Pavese	Napoli
25	I.S. G. Falcone	Pozzuoli
26	I.C. Socrate Mallardo	Marano Di Napoli
27	I. I. S. Don Geremia Piscopo	Arzano
28	I.T. S. C G V. Pareto	Pozzuoli
29	I.C. 80 - Berlinguer	Napoli
30	Liceo Statale "Giuseppe Mazzini "	Napoli
31	Istituto Comprensivo 2° Dati	Boscoreale
32	Istituto F. Denza	Napoli
33	Istituto Magistrale Statale/ Liceo Virgilio	Pozzuoli
34	Liceo Scientifico G.Bruno	Arzano
35	Istituto Superiore Statale Manlio Rossi Doria	Marigliano
36	Liceo Classico Statale J. Sannazaro	Napoli

Tabella 18 **Le Associazioni di Volontariato coinvolte nel progetto "Scuola e Volontariato"**

N°	Denominazione Organizzazione di Volontariato	Comune
1	ABIO - Associazione per il bambino in ospedale	Napoli
2	AGAPE Associazione Genitori Amici Persone Disabili	Napoli
3	AIAS "Teresa Baiano" Sez. Quarto	Quarto
4	Andare Oltre	Portici
5	Arzano 80022	Arzano
6	Associazione Volontari Campani Noer	Napoli
7	Centro Ozanam	Sant'Antimo
8	Circolo Di Legambiente La Gru	Napoli
9	Claudio Miccoli	Napoli
10	Di.Vo.	Marigliano
11	Associazione Gioventu' Cattolica	Napoli
12	La Bottega dei Semplici Pensieri	Quarto
13	La Salamandra	Marigliano
14	Le Tribu'	Torre del Greco
15	Noi Genitori di Tutti	Caivano
16	Peter Pan Onlus	Casalnuovo di Napoli
17	Pro Handicap	Bacoli
18	Sottoterra Movimento Antimafie	Frattamaggiore
19	Le Ali della Solidarieta'	Somma Vesuviana
20	Unione Nazionale Italiana Volontari Pro Ciechi Onlus	Napoli
21	A' Muntagn e Somma	Somma Vesuviana
22	Legambiente Afragola	Afragola
23	Primaurora	Torre del Greco
24	Insieme	Napoli
25	Mensa dei poveri "Don Pietro Ottena"	Torre Annunziata
26	Officine Periferiche	Napoli
27	Falchi del Sud	Napoli

Il progetto si è concluso con un evento finale tenutosi il 17 e 18 maggio 2019 presso il Teatro Gelsomino di Afragola che ha visto la partecipazione di circa 40 Istituti Scolastici dell'area metropolitana di Napoli, 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. https://www.youtube.com/watch?v=BWCDx3W6yNg&feature=youtu.be

VolCamp - Campi di orientamento al volontariato

I Campi di orientamento al Volontariato del CSV Napoli sono un'opportunità formativa ed esperienziale per i giovani che vogliono aprirsi al mondo del volontariato. Sono residenziali, gratuiti ed avvicinano i ragazzi interessati ad un settore specifico d'intervento del volontariato (ambiente, minori, disabilità etc.). Una settimana stimolante all'insegna della relazione che permette di maturare con gli altri nuove idee per costruire modelli di vita alternativi. Nell'edizione 2019 il CSV Napoli ha organizzato nel mese di luglio 2 campi di orientamento al volontariato. I ragazzi coinvolti sono stati 25, divisi per fasce di età 15/18 e 19/24. Hanno collaborato 8 ODV (Tabella 19) del territorio dando ai giovani l'opportunità di mettersi in gioco e vivere un'esperienza di vita comunitaria con tanto divertimento in una struttura, la Flegrea House di Pozzuoli, immersa nel verde. I temi dell'ambiente, dei minori, della protezione civile, dello sviluppo sostenibile, della disabilità e del turismo accessibile sono stati affrontati con la formazione teorica di 20 ore e quella pratica di 30 ore presso le associazioni coinvolte.

Tabella 19 **Le Associazioni di Volontariato coinvolte nei Campi di orientamento al volontariato "VolCamp"**

N°	Denominazione Organizzazione di Volontariato	Comune
1	AIAS "Teresa Baiano"	Quarto
2	Arzano 80022	Arzano
3	Associazione Lets do it! Italy	San Sebastiano al Vesuvio
4	Le Tribu'	Torre del Greco
5	Noi Genitori di Tutti	Caivano
6	Progetto Pace	Napoli
7	Pro Handicap	Bacoli
8	Unione Nazionale Italiana Volontari Pro Ciechi Onlus	Napoli

La partecipazione ai campi ha consentito ai giovani interessati di conoscere da vicino alcune delle attività che quotidianamente le associazioni svolgono sui nostri territori e di esprimere un giudizio molto positivo sia dal punto di vista delle aspettative personali sia rispetto alla possibilità, in futuro, di impegnarsi nel volontariato. (Grafici 7 e 8)

Grafico 7

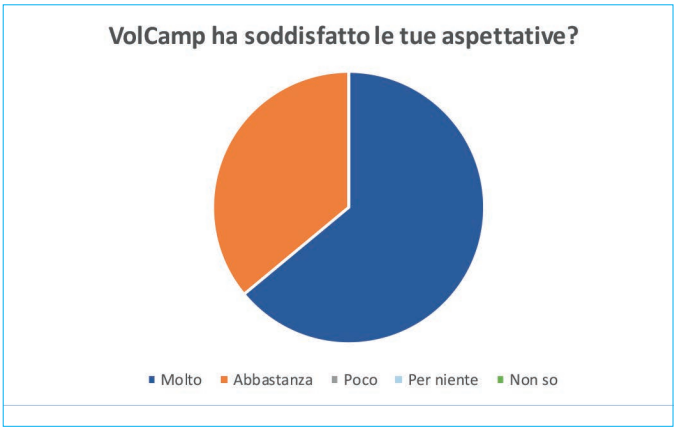
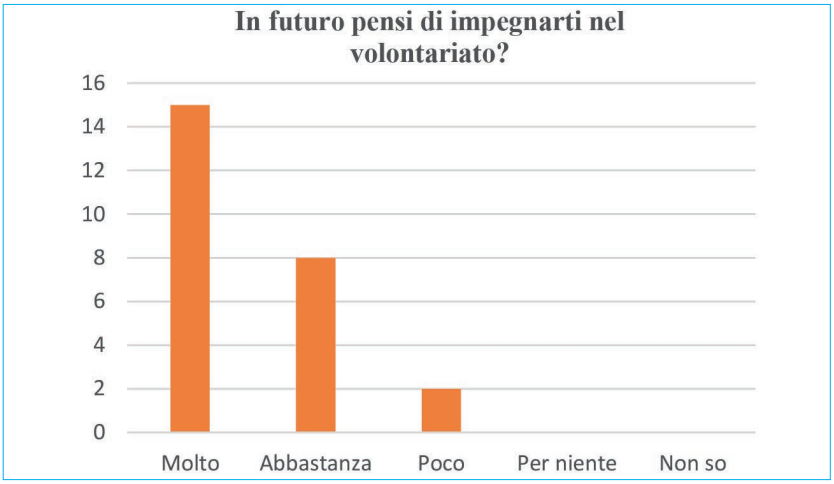


Grafico 8



Open Year 2.0 - Progetto di Servizio Civile Universale

Nel 2019 si è svolto il secondo anno del progetto di servizio civile Open Year 2.0. Le attività progettuali hanno coinvolto 32 giovani volontari in attività di sostegno, diffusione e comunicazione del volontariato presso 11 ODV partner. Tra gli obiettivi del progetto particolare attenzione è stata data alla promozione del volontariato e della mobilità giovanile, all'interno delle scuole e delle Università, favorendo la partecipazione attiva dei giovani all'interno delle ODV e della società e il rafforzamento sul territorio della cultura della solidarietà e dell'inclusione sociale attraverso la diffusione di comportamenti attenti all'accoglienza e alla valorizzazione della diversità. Le attività del progetto della durata di 12 mesi sono iniziate ad aprile 2019 e vedranno la conclusione nel 2020 per un totale di 1400 ore a volontario (Tabella 20). Tutte le attività sono state finalizzate ad accrescere la partecipazione attiva dei giovani di Napoli e provincia, nella vita sociale e civile della propria comunità approfondendo la loro consapevolezza sul tema del volontariato connesso al concetto di cittadinanza, in modo da renderli veri testimoni di questo modello di pensiero come giusto e necessario.

Tabella 20 **I Dati sulla partecipazione a Open Year 2.0**

	#
Volontari	32
Associazioni di volontariato coinvolte	11
Ore per volontario	1.400

Relativamente al Servizio Civile Universale, i servizi erogati dall'area nel 2019, hanno accompagnato le ODV dalla fase di accreditamento fino alla gestione dei progetti approvati. Nello specifico, aiuto nella preparazione dei documenti necessari, accesso alla piattaforma Helios e relativo supporto tecnico. Nella Tabella 21 le 155 erogazioni relative all'orientamento dei giovani al volontariato.

Tabella 21 **Dati erogazioni orientamento giovani al volontariato**

	#
Servizio Civile Nazionale	70
Servizio SVE	3
Orientamento giovani al volontariato	79
Corpo Europeo di Solidarietà	3

Modelli per la vita: Volontariato e Cyberbullismo

Bullismo e Cyberbullismo sono fenomeni sempre più frequenti fin dalle scuole materne, con conseguenze fisiche e psicologiche per chi li subisce. Un recente studio di Amnesty International ha dimostrato che 1 ragazzo su 2 durante l'anno scolastico è vittima almeno una volta di episodi di bullismo o cyberbullismo. Il bullismo, sostiene Amnesty, è "una violazione dei diritti umani poiché lede la dignità di chi lo subisce ed è contrario a principi fondamentali quali l'inclusione, la partecipazione e la non discriminazione". Cyberbullismo, baby gang e violenza chiamano in causa il sistema educativo, quello genitoriale ma anche il volontariato che, oltre ad essere sempre più spesso un ponte tra scuola e territorio potrebbe anche rappresentare, proprio per i valori che promuove, uno strumento di contrasto al bullismo e all'emarginazione. Per questo motivo, CSV Napoli nel 2019 ha dato il via ad una nuova iniziativa intitolata "Volontariato e Cyberbullismo" per permettere alle associazioni, ai centri di aggregazione giovanile, alle scuole della città metropolitana di Napoli di organizzare, con il supporto di esperti, brevi incontri di sensibilizzazione (due incontri della durata di 2 ore) rivolti ai giovani utenti degli enti aderenti e agli operatori (docenti, volontari delle associazioni). Hanno partecipato all'iniziativa 6 ODV della città metropolitana di Napoli, 5 Istituti Scolastici di I e II grado, 100 studenti, 200 tra utenti e operatori delle ODV coinvolte, 5 altri ETS per 48 ore di formazione/informazione (Tabella 22).

Tabella 22 **I dati dell'iniziativa "Volontariato e Cyberbullismo"**

Partecipanti	#
ODV della città metropolitana di Napoli	6
Istituti Scolastici di I e II grado	5
Studenti coinvolti	100
Utenti e operatoti delle ODV coinvolte	200
Ore di formazione/informazione	48
Altri ETS	5

SOV - Sportelli di Orientamento al Volontariato

Nel 2019 è continuata 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.

Con un'apposita call rivolta alle ODV del territorio per accogliere i tirocinanti presso gli sportelli di ascolto associativi, alcuni tirocinanti provenienti dalla Facoltà di Psicologia dell'Università Suor Orsola Benincasa di Napoli, hanno svolto alcune ore di attività presso le associazioni di volontariato che hanno aderito, affiancando i volontari nelle azioni quotidiane di ascolto, sostegno e accoglienza.

Tabella 23 **I dati relativi ai SOV**

	#
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	2.420

Volontariato Sicuro: Seminari informativi

Il progetto, è stato realizzato da INAIL Direzione regionale Campania e CSV Napoli, con lo scopo di sostenere crescita e consapevolezza dei volontari in materia di sicurezza sul lavoro e obblighi per le associazioni, in particolare per quelle che operano negli ambiti della sanità, dell'assistenza, della protezione civile e della tutela ambientale. Nel mondo del volontariato, in particolare, gli aspetti connessi alla sicurezza sul lavoro acquistano specificità precipue a causa dell'atipicità dell'attività lavorativa che viene svolta e che si lega ad aspetti quali la molteplicità degli scenari di intervento e la difficoltà di definirli a priori, la loro mutevolezza, il carattere estremo di alcune tipologie di intervento, la particolarità di utilizzo dei Dispositivi Individuali di Protezione che a volte divengono dei veri e propri strumenti di lavoro, la necessità che essi siano contemporaneamente in grado di proteggere il lavoratore e non gravare sugli scenari di intervento. I seminari informativi, realizzati con esperti INAIL e CSV, nell'area metropolitana di Napoli, hanno trattato la materia connessa alla sicurezza sul lavoro nel volontariato tenendo conto delle particolarità e delle sfumature caratteristiche che essa assume in questo ambito. Dopo un primo incontro seminariale di inquadramento normativo generale, i successivi 3 incontri replicati anche presso gli sportelli territoriali del CSV Napoli, hanno riguardato alcuni approfondimenti specifici della materia per rispondere ai bisogni delle organizzazioni nell'attuazione delle misure di tutela nei confronti dei volontari.

Tabella 24 **I dati relativi ai Seminari informativi**

Volontariato Sicuro	N. Ore di formazione	N. ODV	N. Partecipanti	Maschi	Femmine
Seminari informativi	36	26	64	37	27

Nel 2019 il CSV Napoli ha continuato a promuovere la cittadinanza attiva
e la responsabilità sociale con:
- La Campagna "Plastic Free"
- La partecipazione al 7° 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.

Sono stati realizzati nel 2019:
- 11 incontri di formazione e di educazione ambientale rivolti a studenti, genitori e docenti di di scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado. In alcuni casi gli incontri hanno visto la partecipazione dei funzionari del Comune, e della cittadinanza in genere (comune di Giuliano, Qualiano)
- 3 laboratori di riciclo rivolti agli studenti
- 3 laboratori rivolti alla cittadinanza da parte delle associazioni Claudio Miccoli,
GAV Cardito, Fuori da Guscio.
- Numerosi incontri con i referenti delle associazioni per presentare la campagna a soci,
operatori e corpo scolastico.
- Inoltre alcune scuole (come l'istituto Pertini di Afragola) sono state affiancate dai nostri tutor per la redazione delle gare d'appalto relative ai distributori automatici per favorire l'eliminazione della plastica. In particolare, l'Istituto Scialoja Cortese di Afragola nel corso del 2019 ha realizzato: 2 corsi di formazione/informazione ambientale coinvolgendo 180 partecipanti tra docenti e studenti; un incontro di approfondimento sull'impatto delle plastiche rivolto ai genitori; un momento informativo sull'ambiente presso la stazione zoologica Anton Dhorn di Napoli rivolto a genitori ed alunni; eliminazione quasi totale dell'uso delle bottiglie di plastica, in special modo durante le iniziative e utilizzo delle borracce da parte di studenti e docenti dal mese di Aprile 2019; un laboratorio di produzione di riciclo che ha coinvolto 500 partecipanti con una forte partecipazione dei genitori; riduzione del packaging alla mensa, con scodellamento e stoviglie da casa da ottobre 2019; istituzione di un referente per la differenziata con l'intenzione di continuare a monitorare la i materiali raccolti; dal 1/7/19 al 25/7/19 hanno organizzato un campo estivo sulla sostenibilità istituendo da quel momento un mercatino dell'usato e promuovendo il riutilizzo dei prodotti (plastic market); effettuato una visita al PLART, museo della plastica, coinvolgendo 70 persone tra studenti e insegnanti.

Un bilancio positivo per la Campagna Plastic Free che chiude il 2019 con l'adesione di 43 enti di cui 4 Comuni (Comuni di Napoli, Cardito, Frattamaggiore, Comune di Carbonara di Nola), 19 istituti scolastici e 20 ETS. Si è parlato di Plastic Free con 2668 persone e 30 enti hanno avviato la Campagna Plastic free su 43 adesioni pervenute.

La partecipazione del CSV Napoli al 7° 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:

- Settimana europea della Sicurezza sui Luoghi di Lavoro. Progetti e buone prassi si raccontano. Volontariato sicuro, promosso dal CSV Napoli e INAIL Direzione regionale Campania.
- Plastic Free, criticità e sfide nelle prassi di riduzione dell'uso della plastica. Tavolo di lavoro promosso dal CSV Napoli.
- "Comunicare la Responsabilità - la Responsabilità di Comunicare", un workshop promosso da INAIL Campania, Centro Protesi di Budrio, CSV Napoli e Ordine dei Giornalisti della Campania per parlare del mondo della comunicazione e dei media, sul loro ruolo nella diffusione della cultura della responsabilità sociale, affinché sia improntato, sempre di più, a valorizzare i comportamenti responsabili e a denunciare quelli irresponsabili, abbattendo muri e semplificando i linguaggi, per agevolare il dialogo e il coinvolgimento di cittadini e consumatori, imprese e mondo non profit.

Con l'attività di Animazione territoriale, il CSV Napoli, nel 2019, ha favorito la valorizzazione del capitale sociale, ha promosso percorsi partecipativi e ha attivato occasioni di contaminazione territoriale per lo sviluppo locale responsabile attraverso le seguenti azioni:

- La Fiera dei Beni Comuni

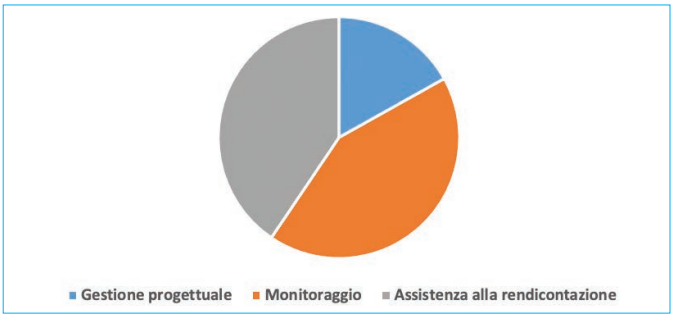
Fiera dei Beni Comuni

Il 17 dicembre 2019 si è svolta presso l'Università degli Studi di Napoli Federico II, la dodicesima edizione della "Fiera dei Beni Comuni". Un'occasione privilegiata di confronto sui temi dell'economia civile e dello sviluppo sostenibile. In questa edizione, organizzata in collaborazione con Next, è stato ospitato l'evento dal titolo "Hackathon, prepararsi al futuro - Le idee sostenibili verso Firenze" nell'ambito del Festival Nazionale dell'Economia Civile 2020. Un'opportunità per i 120 partecipanti all'iniziativa di proporre la propria idea di sviluppo sostenibile del territorio con l'aiuto di esperti manager, imprenditori e formatori di diversi settori produttivi.

La progettazione sociale

La progettazione sociale del CSV Napoli nel 2019 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. Relativamente agli Avvisi Pubblici emanati dal CSV Napoli allo scopo di sostenere le attività di rete delle ODV, nel 2019 si sono concluse le attività di rendicontazione economica di "Programmazioni Sociali 2016", "La Rete dei Beni Comuni" e al 50% delle "Agenzie di Cittadinanza 2015". Sono iniziate a maggio 2019 le attività di "Agenzie di Cittadinanza 2018" e a giugno 2019 quelle del "Festival del Consumo Critico". 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. Nello specifico, (Grafico 9) le erogazioni a supporto delle ODV sono state in totale 740 così suddivise: n. 125 per la gestione progettuale, n. 315 per il monitoraggio e n. 300 per l'assistenza alla rendicontazione.

Grafico 9 **Le erogazioni della progettazione sociale**



La sperimentazione delle "Agenzie di Cittadinanza" nasce nel 2012 dalla collaborazione tra il Comune di Napoli e il CSV Napoli, con l'obiettivo di rafforzare i legami territoriali e valorizzare le molteplici espressioni di cittadinanza attiva a servizio della comunità locale. Territorialmente distribuite in ciascuna Municipalità del Comune di Napoli, le Agenzie rispondono ad una strategia volta a creare coesione sociale e a sensibilizzare i cittadini sulle problematiche più rilevanti della comunità. L'obiettivo è, altresì, proporre mete comuni di azione, utilizzare le risorse e le competenze del territorio per sostenere ed incrementare la partecipazione, la cooperazione, le esperienze di auto mutuo aiuto e attivare forme di aiuto leggero a fasce sociali a rischio. Con le Agenzie di Cittadinanza, il CSV Napoli e l'Amministrazione comunale di Napoli intendono favorire un cambiamento culturale. Si vuole guardare la comunità non più come bacino di utenza caratterizzato da forme più o meno gravi di disagio, dove il centro è il servizio, ma come attore sociale che, valorizzando le proprie risorse, agisce responsabilmente favorendo il protagonismo dei cittadini. Ad organizzarle sono reti di associazioni di volontariato e realtà del Terzo settore che promuovono esperienze di auto-mutuo aiuto, rivolte soprattutto agli anziani. Si tratta di una nuova declinazione del principio di sussidiarietà, che consente ai cittadini di diventare soggetti attivi che si prendono cura della comunità e dei Beni comuni insieme con l'Amministrazione. Sulla base dei risultati ottenuti nel corso della prima annualità di sperimentazione, le linee di azione nell'edizione 2019 sono state ulteriormente arricchite favorendo lo sviluppo di servizi e sistemi di protezione sociale, orientati alle aree di criticità. Le reti associative, in ciascuna delle dieci Municipalità, hanno valorizzato le relazioni tra i membri della comunità e promosso l'assunzione collettiva di responsabilità, in modo da percepire i problemi come comuni e non circoscritti a singole persone o gruppi. Il protagonismo delle persone è stato il principale mezzo per contrastare l'esclusione sociale e sostenere il sistema di risposta ai bisogni. Si sono create e rafforzate reti di solidarietà, intese come reti di relazioni interpersonali (relazioni familiari, amicali, parentali, di vicinato, di mutuo aiuto). All'interno di esse si sono mobilitate le risorse, umane e materiali, che hanno assicurato sostegno e protezione agli individui nella vita quotidiana e, in particolar modo, nei momenti critici e di disagio. In generale, le molteplici attività realizzate sono state finalizzate:

a) alla creazione di un servizio di assistenza leggera e a bassa soglia alle persone anziane e disabili, che ha costituito un aiuto ai servizi professionali e ha assicurato alle persone anziane in condizioni di fragilità, solitudine e isolamento, di vivere in un tessuto sociale caratterizzato da solidarietà, compagnia e sostegno;

b) alla valorizzazione dell'invecchiamento attivo, inteso come "arco della vita" in cui l'anziano si è sentito una risorsa e non un peso per la società;

c) alla valorizzazione dei luoghi di aggregazione spontanea, promuovendo nuove forme di collaborazione tra i cittadini e la Municipalità;

d) alla promozione di forme di cittadinanza attiva, con la costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto e lo sviluppo di sistemi, del tutto nuovi, di welfare comunitario, fondati sui valori della reciprocità, in cui i problemi di una comunità diventano opportunità. Sono state realizzate iniziative, caratterizzate da collaborazioni aperte e informali, volte ad identificare e promuovere spazi territoriali, in cui i problemi privati si connettono in modo significativo.

Le Agenzie hanno avuto anche la funzione di favorire lo sviluppo e di sostenere il mutualismo - formale o informale - tra cittadini, in un'ottica di welfare comunitario e partecipativo, attraverso:
a) la creazione di gruppi di quartiere;
b) la costituzione di gruppi di auto mutuo aiuto;
c) la banca del tempo e delle risorse;
d) lo sviluppo della vita civile attraverso un recupero dei valori essenziali di dignità umana e di fiducia.
La capillarità e la prossimità territoriale delle associazioni di volontariato cittadine hanno favorito interventi tempestivi e impattanti su tutto il territorio della città di Napoli.

Tabella 25 **I dati di Agenzie di Cittadinanza**

Municipalità di Napoli coinvolte	10
ODV capofila	10
Altre ODV ed ETS partner	53
Operatori	129
Volontari	80
Ore Volontari	8.992
Ore Operatori	13.271

L'obiettivo dell'Avviso Pubblico, in linea con i temi dell'Agenda 2030, è stato quello di contribuire a rendere il consumo critico uno stile di vita quotidiano, favorendo occasioni di incontro per avvicinare interessati e curiosi, esperti dei diversi settori, consumatori e produttori. È stato promosso il consumo critico come un modus vivendi capace di orientare la scelta di beni e servizi in base ad aspetti sociali e ambientali. L'acquisto consapevole può ridurre l'impatto energetico e innescare pratiche virtuose in ogni settore produttivo. La diffusione di informazioni e di piattaforme concettuali condivise può ampliare la scelta del consumatore: dalla spesa di tutti i giorni, nel corso del tempo, il consumo critico ha iniziato ad abbracciare l'utilizzo dei servizi, quali i consumi energetici, i trasporti, il turismo. La crescita di una maggiore consapevolezza dei consumatori sta portando alla scelta di prodotti che veicolano un valore sociale più ampio e un impatto ambientale minore sul territorio. Ciò va a toccare la responsabilità sociale delle imprese che muovono passi in una direzione più sostenibile. Si mira a innescare nuove abitudini di vita: porsi domande prima di acquistare prodotti e servizi, domande che riguardano la dimensione etico-sociale e l'impatto ambientale, toccando il produttore, il venditore e il prodotto stesso.
Sono stati sostenuti 7 eventi in Comuni dell'area metropolitana di Napoli ed hanno riguardato i seguenti ambiti di intervento:

- energia sostenibile: acqua, luce, gas, trasporti come contribuiscono a ridurre l'impatto ambientale;
- alimentazione consapevole, commercio equo e solidale;
- riciclo, riuso, sharing economy e lotta allo spreco;
- turismo responsabile.

Tabella 26 **I dati del Festival del Consumo Critico**

ODV capofila	7
Altre ODV ed ETS partner	22
Partecipanti	1.020

Gli Sportelli territoriali

Le attività degli Sportelli territoriali 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 2019 n.3 sportelli operativi territoriali, ad Afragola, Camposano e Piano di Sorrento. Nel 2019, gli Sportelli territoriali hanno:

- promosso nelle comunità locali il volontariato, la partecipazione e la responsabilizzazione delle associazioni locali;
- stimolato la crescita delle organizzazioni di volontariato e dei volontari degli altri ETS favorendo efficaci forme di collaborazione tra soggetti diversi, con l'obiettivo di migliorare la coesione sociale della comunità.
- favorito le partnership e le collaborazioni tra le diverse organizzazioni, enti di Terzo settore, istituzioni, imprese e enti locali per sviluppare il senso di appartenenza ad un unico sistema, e per lavorare insieme per la tutela della comunità e per favorire la condizione fondamentale di sviluppo sostenibile e responsabilità sociale condivisa.

Lo Sportello di Afragola è stato aperto da febbraio a marzo 2019 un giorno a settimana per 8 ore, quello di Camposano da marzo a dicembre 2019 un giorno a settimana per 8 ore e quello di Piano di Sorrento aperto da gennaio a dicembre 2019 un giorno a settimana per 8 ore.
Nella seguente Tabella 27 si riportano le ore di apertura degli sportelli territoriali nel 2019.

Tabella 27 **Apertura degli sportelli territoriali**

	Apertura	N° ore
Afragola	Febbraio - Dicembre	152
Camposano	Marzo - Dicembre	296
Piano di Sorrento	Gennaio - Dicembre	376

Per promuovere ulteriormente l'attività degli sportelli è stata svolta l'edizione 2019 delle "Officine del Volontariato".
Le Officine del Volontariato rappresentano un momento di crescita e di scambio per le associazioni, nel solco delle azioni di co-progettazione per la condivisione dei processi. Tre sono state le tappe da ottobre a dicembre 2019 a partire dall'area nolana, passando per l'area nord di Napoli e chiudendo nell'area costiera. Il programma in tutte le aree è stato ricchissimo di appuntamenti ed occasioni di riflessioni ed incontro tra le associazioni e le istituzioni. Si è dato spazio ai laboratori di arte e riciclo, a danza, sport e musica ma anche a campagne contro il bullismo e a favore della tutela dei diritti, prevenzione, cura e benessere psicofisico.

Tabella 28 **I dati di Officine del volontariato**

ODV coinvolte	37
Partecipanti	1.126

Patrocinio Morale

Altra tipologia di "servizio" è il Patrocinio Morale che diviene un'attestazione di apprezzamento e di adesione ad iniziative ritenute meritevoli per le loro finalità sociali, culturali, artistiche, storiche, istituzionali, sportive, scientifiche e umanitarie che viene concesso dal 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. Nel corso del 2019 hanno richiesto e ottenuto il Patrocinio Morale 20 Enti del Terzo settore dell'area metropolitana di Napoli.

6.3.3.2 Area Formazione

Il piano formativo 2019 ha visto lo sviluppo di corsi strutturati e seminari in linea con le principali esigenze delle organizzazioni e le realtà territoriali. La tabella 29 riporta il dettaglio del percorso formativo che ha previsto 12 corsi di formazione strutturati e 1 seminario. Le ore totali di formazione sono state 339. Hanno usufruito della formazione 474 volontari (226 maschi e 248 femmine) appartenenti a 194 organizzazioni di volontariato dell'area metropolitana di Napoli.

Tabella 29 **I dati dei corsi nel piano formativo del CSV Napoli nel 2019**

CORSI REALIZZATI	N. Ore di formazione	N. ODV	N. Partecipanti	Maschi	Femmine
Organizzare e gestire un ufficio stampa nel volontariato	21	20	24	9	15
Laboratorio Etica e Responsabilità Sociale	44	2	62	29	33
Organizzare e gestire attività di Social Media Management nel volontariato	21	21	26	10	16
Fotografia Sociale	30	18	24	12	12
Comunicazione sociale e media - Il Terzo Settore nella deontologia dell'informazione (Formazione giornalisti)	3	-	117	67	50
Contabilità e Bilancio delle ODV	8	38	40	24	16
BLS D	5	20	29	16	13
PBLS D	5	20	32	14	18
Formazione Specifica Servizio Civile	74	8	32	17	15
Dalla rete sociale all'aiuto: azione socio educativa e disabilità	46	9	22	3	19
Lo sviluppo sociale delle comunità territoriali	42	6	15	8	7
Volontariato per la cultura: corso di formazione in beni culturali	24	17	31	9	22
Teoria del cambiamento: dare valore alla progettazione fra partecipazione e focus sui risultati	16	15	20	8	12

Da un'analisi complessiva dell'attività di monitoraggio condotta sui percorsi di formazione, possiamo affermare che l'offerta formativa del CSV Napoli per il 2019 è stata coerente con le aspettative e il bisogno formativo dei volontari delle ODV che hanno usufruito del servizio (grafico 9) e molto positivo è risultato anche il clima relazionale (grafico 10)

Grafico 9

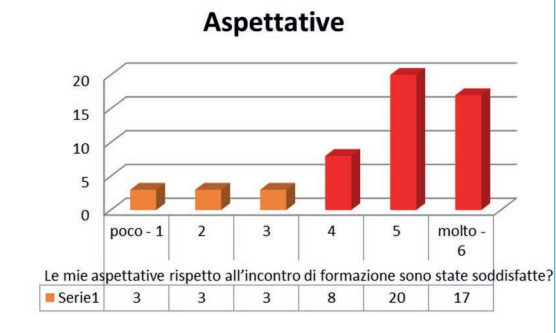
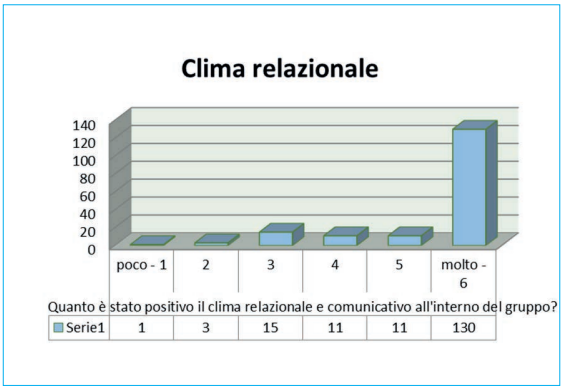
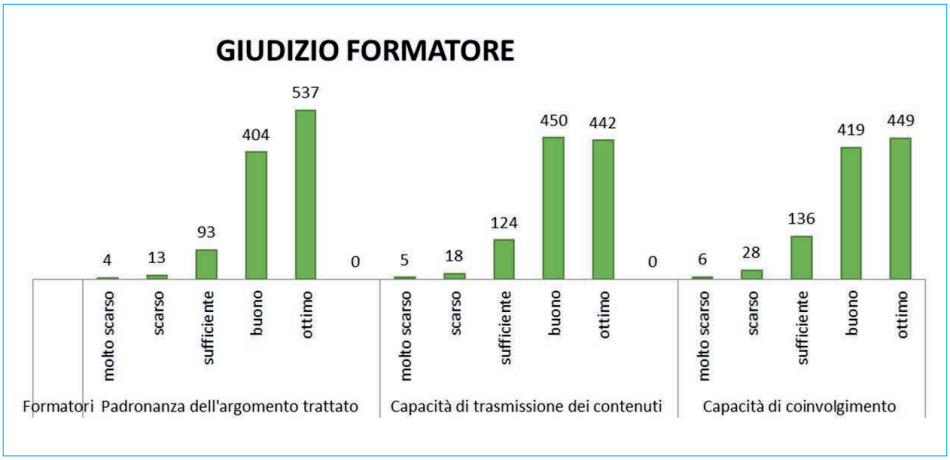


Grafico 10



Ottima la scelta dei formatori sia per la padronanza dell'argomento trattato che per la capacità di coinvolgimento e trasmissione dei contenuti. (grafico 11)

Grafico 11



Positivi anche gli spazi per la formazione e i materiali didattici a supporto delle attività (grafici 12 e 13)

Grafico 12

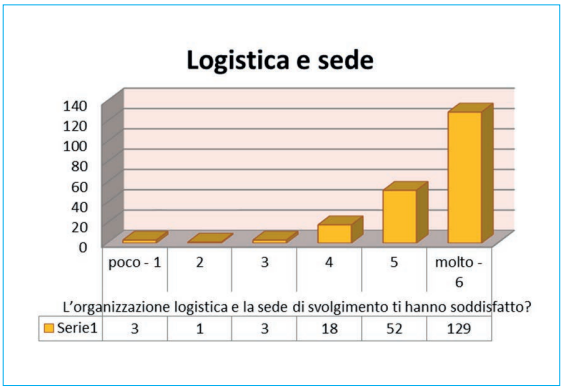
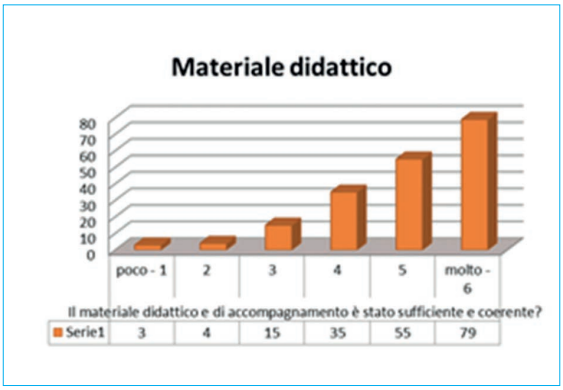


Grafico 13



6.3.3.3 Area Consulenza, Assistenza Qualificata e Accompagnamento

L'area Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento ha fornito informazioni ed orientamento al volontariato accompagnando la nascita di 40 nuove ODV, l'iscrizione al RRV (Registro Regionale del Volontariato) di 60 su 133 nuove iscritte e ne ha portato altre 31 ad iscriversi al ROA (Registro delle Organizzazioni Accreditate presso il CSV Napoli). Fra i servizi dell'area maggiormente richiesti vi è stato l'accompagnamento delle ODV, APS e alcune Onlus nelle procedure normative e di adeguamento statutario. Per far fronte alla crescente richiesta di aiuto nelle modifiche statutarie, il CSV Napoli ha adottato nel 2019 la metodologia degli incontri di gruppo riuscendo così con 18 incontri formativi/informativi e in 36 ore a raggiungere 293 enti. Inoltre, l'area ha sostenuto il volontariato nelle questioni specifiche complesse, nella formalizzazione di idee progettuali, nelle questioni legali, nella protezione dei dati personali, nella rendicontazione sociale, negli adempimenti fiscali e nelle strategie di raccolta fondi come dettagliato nelle per un totale di 1744 erogazioni. (Tabella 30)

Tabella 30 **Il dettaglio delle erogazioni**

Area	Servizio	# Erogazioni
Giuridico - legale e notarile	Redazione/adeguamento statuto	374
	Iscrizione registro regionale del volontariato	135
	Redazione regolamenti, contratti e convenzioni	14
	Rapporti giuridici con altri soggetti	5
	Tutela privacy	51
	Conseguimento personalità giuridica	3
	Tenuta libri sociali	115
	Autorizzazioni e concessioni amministrative	24
	Consulenza legale alle ODV	9
	Nuove ODV costituite	40
	Nuove APS costituite	15
	Nuovi ETS costituiti	4
Fiscale - amministrativa, contabile, assicurativa	Tenuta scritture contabili	122
	Adempimenti fiscali e normativi	97
	5X1000	74
	Redazione bilancio	72
	Assicurazione	84
	Rendicontazione sociale	82
Lavoro e previdenza	Contrattualistica sui rapporti di lavoro	22
	Disciplina sicurezza sul lavoro	5
Fundraising	Ricerca bandi locali, nazionali ed europei	58
	Ricerca fondi extra bandi (es. Crowdfunding, raccolta fondi)	31
	Sponsorizzazione da privati	17
Progettuale	Info bandi	2
	Presentazione bandi	2
	Supporto alla redazione progetti per partecipazione a bandi	223
	Supporto alla redazione progetti per bandi europei	6
Informatica	Assistenza siti web	58

6.3.3.4 Area Informazione e Comunicazione

Il CSV Napoli nel corso del 2019 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 31 dettaglia i 617 servizi erogati (394 a favore delle ODV e 223 a livello istituzionale).

Tabella 31 **Le attività 2019**

	Attività per le ODV	Attività Istituzionali
Comunicati Stampa	38	10
Conferenze Stampa	-	2
Elaborazione Grafica e Stampa Materiali (# richieste soddisfatte)	180	64
Elaborazione Newsletter	44	44
Rubriche e spazi fissi su carta stampata, tv o radio nell'anno	24	18
Pubblicazioni digitali (CSV on air)	45	29
Siti web	7	-
Radio Giornale	56	56

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.

Comunicare, farsi conoscere e rendersi riconoscibile è un obiettivo importante per l'associazionismo che incide in maniera significativa sulla possibilità di reclutare nuovi volontari e promuovere le proprie iniziative. Per questo motivo, CSV Napoli nel carnet di opportunità previste dal pacchetto di comunicazione integrata, ha istituito nel 2018 due servizi, servizio video-giornalistico e servizio di "video reputation" proseguiti nell'anno 2019.
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, promuovere le azioni messe in campo dal Centro.
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.
Nell'anno 2019 sono stati realizzati 24 video da fornitori esterni e 18 video da risorse interne (9 a cura dell'agenzia di comunicazione Napoli Metropoli, 2 a cura dell'agenzia SiComunicazione; 4 video/spot a cura di Video Metrò, 6 video reputation a cura di Pasquale Stanziano, 3 video a cura di Daniele Ciniglio per la campagna di comunicazione #diventavolontario).

Nel 2019 CSV Napoli ha proseguito la campagna di sensibilizzazione #diventavolontario realizzando, con lo youtuber Daniele Ciniglio, lo spot "Algoritmi volontari" diffuso attraverso i social network. 3 episodi ambientati presso l'Ospedale Pediatrico Santobono Pausilipon di Napoli, per raccontare il "bello" del fare volontariato, gli aspetti postivi delle esperienze che si vivono facendo parte di un'associazione e l'arricchimento personale che ciascuno può trarne. Hanno collaborato alla realizzazione delle riprese la Fondazione Santobono Pausilipon e le associazioni di volontariato Abio Napoli e Fondazione Sorrisi Onlus, impegnate nella realizzazione di attività che favoriscono il miglioramento della vita in ospedale dei piccoli pazienti e dei loro familiari.

Per visualizzare i video:
episodio 1: https://www.youtube.com/watch?v=r8hCQeizDAs
episodio 2: https://www.youtube.com/watch?v=_B-Y8fgg-dw
episodio 3: https://www.youtube.com/watch?v=ILO22rrCNkY

Nell'ambito dei servizi integrati di comunicazione, è stato avviato nell'ottobre 2018 il Radiogiornale del CSV Napoli. Curato dalla redazione di Comunicare il Sociale il notiziario è andato in onda da gennaio ad aprile 2019 ogni settimana su quattro radio: Radio Crc (il venerdì alle 11), Radio Punto Zero (il mercoledì alle 11), Primaradio (il venerdì alle 15) e Radio Quinta Rete (il giovedì alle 13,45) mentre i podcast di ogni puntata erano riascoltabili sui siti www.csvnapoli.it e www.comunicareilsociale.com. Il Radiogiornale ha offerto informazioni agli ascoltatori sulle attività di volontariato che sono state realizzate a Napoli e nella provincia, le iniziative promosse delle associazioni e su altri eventi di rilievo riguardanti il mondo del no profit. Il servizio nel 2019 ha visto la realizzazione di 56 radio giornali (14 radio giornali prodotti per 4 emittenti)

6.3.3.5 Area Ricerca e Documentazione

I servizi di ricerca e documentazione sono finalizzati a fornire banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale. CSV Napoli mette a disposizione della propria utenza un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali, riviste e documenti inerenti il mondo del volontariato e del Terzo settore. Nel 2019 sono stati rilevati dati sui bisogni delle ODV e dei volontari degli ETS nell'area metropolitana di Napoli attraverso un sondaggio per orientare la programmazione dei servizi del CSV Napoli per il 2019 e un relativo focus group con l'Assemblea Consultiva. Inoltre, attraverso il SII CSV Napoli, sono state elaborate ed estratte banche dati per agevolare l'utenza nella collaborazione tra enti e favorire il lavoro di rete come opportunità di scambio di informazioni e buone prassi e come strumento per progettare e realizzare servizi e attività comuni. Le erogazioni di questa tipologia di servizi sono state 120.
In collaborazione con SocialHub Società Cooperativa, è iniziata la ricerca valutativa sull'attività di animazione territoriale "Agenzie di Cittadinanza", promossa dal CSV Napoli in collaborazione con il Comune di Napoli. La ricerca ha come obiettivo quello di analizzare i risultati delle 3 edizioni dell'attività, per valutare l'impatto sociale prodotto nella comunità di riferimento con la descrizione delle buone pratiche e la definizione delle azioni di miglioramento per l'eventuale proseguimento dell'attività.
Nel 2019 è stata realizzata la seconda edizione del Bilancio Sociale del CSV Napoli, uno strumento di social accountabilty, che non solo ha avuto la finalità di aumentare la trasparenza nella rendicontazione delle attività del CSV Napoli, ma che si è caratterizzato esso stesso come una modalità di coinvolgimento degli stakeholder che, partecipando attivamente alla sua redazione, hanno potuto interagire maggiormente con il Centro.
CSV Napoli per la soddisfazione dei bisogni informativi dei propri utenti mette a disposizione un patrimonio bibliografico che comprende principalmente testi, manuali e documenti inerenti il mondo del volontariato suddivisi in sezioni tematiche (politiche sociali, comunicazione, formazione, minori, disabilità, intercultura, anziani etc.). È possibile consultare libri, riviste o materiali multimediali presso la sala biblioteca del CSV Napoli. Hanno usufruito del servizio consultazione e prestito 20 utenti. Nella Tabella 32 i dati della documentazione.

Tabella 32 **I dati della documentazione**

Testi biblioteca	966
Abbonamenti web (Sole 24 ore, Vita no profit, Il Mattino, Il Corriere, Repubblica, Terzo settore, Non profit e Cooperative, Associazioni e Sport, Ratio non profit, Welfare Oggi)	11
Pubblicazioni	1

6.3.3.6 Area Supporto Tecnico - Logistico

I servizi tecnico-logistici sono finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, mezzi, strumenti ed attrezzature. Forniscono supporto nello svolgimento delle attività quotidiane fornendo una risposta alle molteplici esigenze delle organizzazioni. 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, per iniziative di particolare rilevanza supporta con un contributo l'utilizzo di ulteriori spazi più ampi come sale conferenze, teatri etc. Inoltre concede il prestito gratuito e temporaneo di beni e strumentazioni di sua proprietà (videoproiettore, lavagna a fogli mobili, pc portatile, gazebo, impianto audio, generatori di corrente, ecc) o l'allestimento, mediante fornitore esterno, per eventi pubblici (gazebo, espositori, tavoli, service audio, ecc). CSV Napoli sostiene le attività delle ODV con i servizi di copisteria per stampa di materiale cartaceo in A4 e A3, fotocopie (bianco e nero o a colori) scansioni, rilegature di opuscoli a spirale, plastificazioni, stampa di libri sociali. Inoltre supporta le organizzazioni nella realizzazione di materiali promozionali come brochure, locandine, volantini e gadget.

Servizi Trasporto

A sostegno delle azioni di animazione territoriale, CSV Napoli mette gratuitamente a disposizione delle organizzazioni dell'area metropolitana di Napoli Dudù, il camper del volontariato, il furgone coibentato per trasporto alimenti e il servizio autobus. Il camper del Volontariato può essere utilizzato come ufficio mobile per attività di promozione e prevenzione, è attrezzato per lo svolgimento di attività itineranti che richiedono un contatto diretto con il territorio. Il furgone coibentato, invece, consente il ritiro diretto dei generi alimentari per i volontari che si occupano di recupero alimentare e di contrasto allo spreco. È possibile richiedere, inoltre, gratuitamente il servizio a sportello di 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.

Kit operativo

Il servizio offre alle ODV e alle APS la possibilità di richiedere materiali di consumo per attività laboratoriali rivolte alla promozione del volontariato. Il CSV Napoli fornisce con questo servizio materiale di vario genere per laboratori ludico-ricreativi, per attività di cura e rigenerazione ambientale e ripristino spazi comuni, per attività di protezione e prevenzione, di cura socio-sanitaria. Il servizio è stato attivato nel mese di dicembre 2019 e ne hanno usufruito 10 ODV dell'area metropolitana di Napoli.

Grafico 13 **I servizi tecnico-logistici**

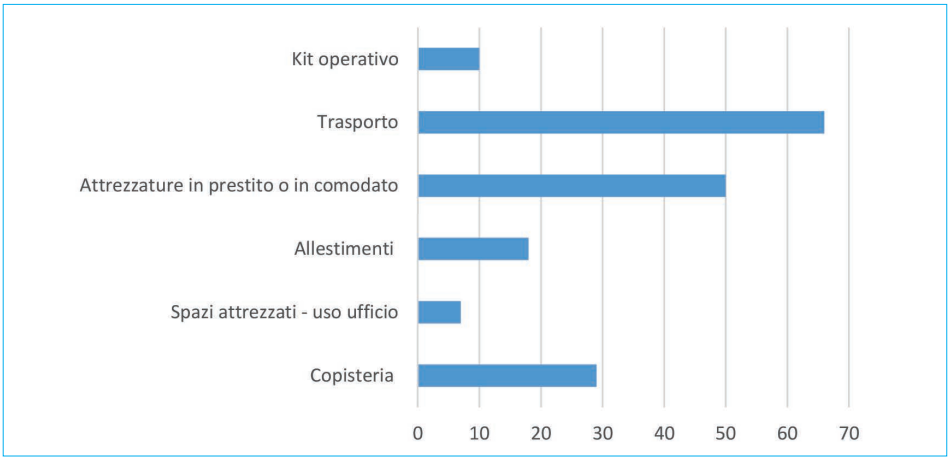


Tabella 33 **Servizi Tecnico Logistici e modalità di erogazione**

Servizio	# Erogazioni con Risorse Interne	# Erogazioni mediante Risorse Esterne	Totale
Copisteria (# richieste)	29	0	29
Spazi attrezzati - uso ufficio	7	0	7
Allestimenti	0	18	18
Attrezzature in prestito o in comodato	50	0	50
Trasporto	0	66	66
Kit operativo	0	10	10

Pasto Buono

In partnership con Qui Foundation e grazie alla collaborazione della Tirrenia Compagnia Italiana di Navigazione, CSV Napoli ha attivato Pasto Buono, un'iniziativa grazie alla quale tutti i pasti sani invenduti a bordo delle navi Tirrenia vengono offerti alle famiglie e alle persone più bisognose.
Il progetto ha lo scopo di contrastare lo spreco alimentare, utilizzare al meglio le eccedenze alimentari eliminando gli sprechi, promuovere la dignità delle persone in difficoltà e supportare la creazione di una rete solidale. Il progetto prevede 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 2019 Pasto Buono ha coinvolto n. 2 ODV per un totale di n. 40 pasti al giorno per 3 volte a settimana (Mensa S. Vincenzo De Paoli di Napoli e Mensa di S. Antonio da Padova di Afragola).

Tabella 34 **I dati del servizio pasto buono**

ODV coinvolte	2
Enti partner	2
Pasti consegnati	4.800

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 della 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. Le attività di qualificazione e di orientamento finalizzate all'apprendimento e all'acquisizione di competenze, come sempre, hanno previsto percorsi formativi per volontari di ODV ed altri di interesse più generale con accesso ad una platea mista, aperta 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).

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 2020 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 35 si riportano per ognuna delle aree le dimensioni della qualità e i relativi indicatori, oltre che i livelli di servizio attesi.

Tabella 35 **Gli indicatori della qualità**

Area	Tipo Servizio	Dimensione della Qualità	Indicatore	Standard CSV Napoli
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	Progetti	Partecipazione	n. di ODV coinvolte	A seconda del progetto. Ex. Scuola e Volontariato prevede che ogni intervento nelle scuole si realizzi in partenariato con 1 associazione
		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	tutti i giorni di apertura del centro
		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 sito	100%
		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	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	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 purchè 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	predisposizione di un piano formativo pubblicizzato attraverso i consueti canali informativi del CSV
		Coerenza	completezza proposta formativa rispetto ai bisogni	analisi dei bisogni formativi del volontariato locale sulla base di rilevazioni periodiche
		Qualità e Adeguatezza	adozione di sistemi di monitoraggio e valutazione	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 Napoli

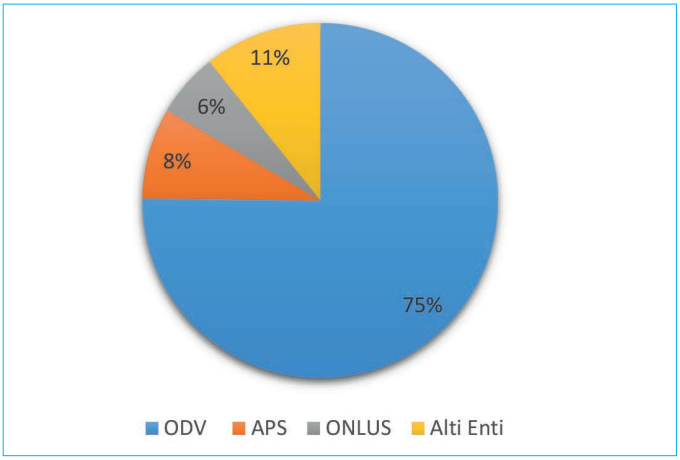
La definizione degli obiettivi di miglioramento per le attività del CSV Napoli nel 2020 si colloca in un contesto di grande trasformazione a seguito della Riforma del Terzo settore e di transizione per la sua completa attuazione. Il volontariato assume, nella città metropolitana di Napoli, sempre più un ruolo centrale nel processo di cambiamento della società. Per questa ragione il CSV Napoli si è adoperato per offrire un sostegno quanto più aderente ai bisogni delle ODV, offrendo molteplici servizi ai volontari degli ETS, a cui il nuovo codice assegna una funzione centrale e strategica riconoscendo l'azione di tutti i cittadini responsabili per rafforzare le comunità solidali. È di fondamentale importanza essere al servizio dei processi che mettano al centro la persona, per affrontare le sfide aperte dalla Riforma e per garantire al volontariato la propria identità tra le diverse forme organizzative. Pertanto, le attività del 2020 saranno caratterizzate trasversalmente dalle seguenti linee prioritarie di intervento (in linea con l'art. 63 del Codice del Terzo settore):

- promuovere la cultura del dono, l'impegno gratuito per la prevenzione della salute e per la tutela dei beni comuni;
- costruire strumenti collaborativi per un welfare comunitario, promuovendo il ruolo della cittadinanza attiva nella costruzione di una società più solidale;
- favorire processi partecipativi tra gli ETS e le istituzioni del territorio nell'ottica di una responsabilità sociale condivisa, al fine di attivare reti per connessioni e contaminazioni tra le diverse forme del volontariato e offrire percorsi di co-programmazione e co-progettazione;
- offrire un'assistenza continua e qualificata ai volontari e rispondere ai bisogni complessi in questa fase di transizione e di adeguamenti dettati dalla Riforma;
- assicurare supporto tecnico-logistico per facilitare e promuovere l'operatività dei volontari;
- sostenere le organizzazioni nella loro capacità di intercettare risorse della comunità attraverso percorsi specifici di crowdfunding;

• attivare percorsi formativi per l'accompagnamento dei volontari chiamati ad agire per il rafforzamento della coesione sociale e ad aggiornarsi su tutti gli aspetti normativi, procedurali ed organizzativi.

Nello specifico per il 2020 si prospetta un notevole impegno per l'area consulenza, soprattutto per gli adeguamenti statutari e l'assistenza qualificata. Di altrettanto interesse per il CSV Napoli è rafforzare il supporto alla progettazione per valorizzare e continuare con i percorsi di accompagnamento alla co-progettazione, intrapresi con le precedenti programmazioni. Verranno approfonditi con indagini specifiche i bisogni degli ETS e misurato il grado di soddisfazione con il coinvolgimento diretto dei volontari e verranno messi a punto tutti gli strumenti attivati per l'accountability. Particolare rilevanza viene confermata per i servizi di informazione e per i servizi tecnico-logistici finalizzati alla promozione delle iniziative di volontariato e a facilitare l'operatività dei volontari ed il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti nelle comunità locali.
Il processo di analisi dei bisogni utile alla programmazione 2020 tiene conto dell'evoluzione del sistema del volontariato derivante dalla Riforma del Terzo settore, delle linee Guida per la programmazione 2020 trasmesse dall'ONC il 30 ottobre 2019 (prot. 46/19), della nota trasmessa da CSVnet relativa all'applicazione Codice Terzo settore Comunicazione del 31 ottobre 2019 (Prot. Sp/st/393.19) 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 2019 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 21 novembre 2019. A questa fase, propedeutica all'assemblea consultiva, hanno preso parte 121 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.

Grafico 14 **Tipologia di Ente in cui si è volontario**



Tra i partecipanti alla compilazione del questionario va rilevato che il 45% (54 persone) erano presidenti di organizzazioni, il 19,2% (23 persone) membri del Consiglio Direttivo e il 35,8% (43 persone) volontari. ODV,7 ONLUS e 2 APS. I lavori dell'assemblea hanno messo l'accento sugli elementi indicati nella seguente tabella 36.

Tabella 36 Focus Group dell'Assemblea Consultiva

Servizi di Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale			
Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
Scuola e volontariato VOLCAMP SOV SCU Campagne di promozione Azioni di co-progettazione Sportelli territoriali	Lavorare a stretto contatto con gli alunni e promuovere il volontariato Possibilità per i giovani di sperimentarsi nell'impegno volontario	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 Parziale copertura del bisogno informativo Inadeguate alcune infrastrutture, luoghi poco funzionali alla divulgazione delle informazioni	Promuovere le attività delle associazioni coinvolte. Inserire kit informativi su prevenzione sanitaria Ciclo di conferenze di prevenzione sanitaria (temi vari: educazione sessuale, droga, ecc.) rivolte ai giovani Maggiore coinvolgimento delle associazioni nella creazione di attività territoriali
Servizi di Formazione			
Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
Percorsi formativi	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 di competenza a seguito di corsi come prevenzione e contrasto alla violenza (es.: asl o comuni); Basso impatto della relazione tra le organizzazioni che hanno preso parte ad un percorso formativo Poche edizioni di corsi di formazione per acquisire tecniche per la progettazione	Seminario informativo sulle forme/opportunità di raccolta fondi Laboratori teorico/pratici su ambiente, animazione ecc. Tirocini formativi presso le associazioni
Servizi di Consulenza, assistenza qualificata ed accompagnamento			
Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
Consulenza di base Assistenza qualificata Progettazione	Efficace per migliorare il livello di gestione e adeguamento alle normative vigenti. Rafforzare le competenze dei volontari in ambito giuridico, fiscale, assicurativo e della ricerca fondi Utile per il lavoro sui progetti e per migliorare le capacità tecniche	Poco sostegno rispetto all'accompagnamento amministrativo e contabile 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	Consulenze di gruppo sull'ordinamento giuridico delle ODV GDPR Sicurezza sul lavoro Trasparenza Legale
Servizi di Informazione e Comunicazione			
Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
Comunicare il sociale Newsletter Sito Ufficio stampa	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	Creazione di una piattaforma di visibilità per le associazioni per la messa in rete/condivisione delle competenze tra i volontari dei vari enti e scambio di buone pratiche Video promozionali delle associazioni
Servizi di Ricerca e documentazione			
Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
Biblioteca Ricerche	Avere la possibilità di consultare testi		Disponibilità Banca dati online degli ETS

	specifici sul Terzo settore Approfondire temi di interesse sul volontariato e avere a disposizione banche dati aggiornate	Scarsa conoscenza dei servizi della documentazione presente nella biblioteca Scarsa conoscenza delle associazioni per favorire azioni di rete territoriali o tematiche Assenza dei dati relativi alle associazioni in possesso della Regione Campania	
Servizi di supporto Tecnico-Logistico			
Attività	Opportunità	Criticità	Proposte
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	Piattaforma digitale per il crowdfunding Distribuire i servizi in base alla tipologia associativa Prevedere un budget annuale per associazioni e non porre limiti ad un'unica erogazione per alcuni servizi

Nella successiva tabella 37 si riporta la mappa degli obiettivi che il CSV Napoli si pone per il 2020 tenendo conto della riorganizzazione in aree di intervento come da nuovo Codice del Terzo settore e dei risultati dei processi di stakeholder engagement.

Tabella 37 **Mappa degli obiettivi del CSV Napoli per il 2020**

Area di intervento	Obiettivi
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	• Potenziare e qualificare il contributo del volontariato all'elaborazione, realizzazione e valutazione delle politiche e degli interventi pubblici; • Facilitare e promuovere percorsi per un efficace esercizio della rappresentanza del pensiero e dei valori del volontariato; • Rafforzare il dialogo, il confronto e l'azione di advocacy tra ETS ed istituzioni; • Agevolare la definizione di rapporti collaborativi tra il volontariato e tra esso e gli interlocutori significativi del territorio; • Rafforzare il ruolo delle ODV nell'attivazione di comunità territoriali, anche in un'ottica di rigenerazione urbana e riuso (dei luoghi e dei beni); • Promuovere e diffondere nelle scuole di ogni ordine e grado e nelle università la cultura della solidarietà, del volontariato e della cittadinanza attiva, la cultura della legalità, dell'integrazione e dell'accoglienza in una prospettiva multiculturale.
Formazione	• Accrescere le conoscenze e le competenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato e di stimolarne un ruolo consapevole rispetto al contesto attuale e agli scenari futuri • Organizzare percorsi formativi incentrati su tematiche comuni e trasversali a tutte le associazioni di volontariato e su ambiti specifici di attività.
Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento	• Garantire competenze e sostegno alle associazioni in diverse aree di operatività comune; • Accompagnare l'attività delle organizzazioni richiedenti attraverso la soluzione personalizzata di problematiche specifiche da queste avanzate; • Trasmettere e sedimentare, nel lungo termine, quelle competenze, capacità e strumenti necessari affinché l'associazione possa farsi carico autonomamente delle proprie istanze; • Aggiornare costantemente le associazioni sulle novità introdotte dal legislatore, sugli adempimenti che incidono sulla gestione ordinaria delle attività e sulle opportunità di sviluppo.
Informazione e Comunicazione	• Rendere visibili le iniziative ed il messaggio del volontariato ai diversi interlocutori esterni, anche attraverso un sostegno diretto e qualificato nella promozione delle proprie attività; • Garantire alle associazioni informazioni chiare e sintetiche su tutti i settori di intervento e su tutti gli aspetti della loro attività quotidiana, utili allo sviluppo ed alla qualificazione delle stesse; • Sensibilizzare le associazioni alle tematiche sempre più importanti della comunicazione favorendo, in una logica abilitante, l'acquisizione delle competenze necessarie a valorizzare le proprie attività e iniziative.
Ricerca e Documentazione	• Mettere a disposizione delle associazioni di volontariato un insieme di fonti e risorse documentali di diverse tipologie; • Promuovere e realizzare analisi e ricerche sollecitate dalle associazioni o proposte dal CSV su tematiche di interesse e attualità per il volontariato; • Potenziare il processo di rendicontazione e accountability.
Supporto Tecnico - Logistico	• Facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature; • Sostenere le ODV nella realizzazione delle proprie attività; • Agevolare le ODV nell'organizzazione di rassegne ed eventi.

Il "percorso di ascolto" attraverso la consultazione on line è risultato utile non solo per la fase di rilevazione dei bisogni ma anche per capire eventuali criticità in modo da migliorare la qualità dei servizi erogati. Si è indagata l'utilità relativa percepita dei servizi delle singole aree.
Riportiamo in breve i principali campi di rilevazione con una formalizzazione di sintesi del questionario on line. Alla domanda sull'utilità dei servizi per area, con un campo di scelta da 1 a 3 (poco, abbastanza, molto utili), i 127 partecipanti hanno così risposto per ciascuna area d'intervento:

Tabella 38 Utilità dei servizi per area

Area	Poco	Abbastanza	Molto
Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale	14	42	65
Formazione	7	24	90
Consulenza, Assistenza qualificata e Accompagnamento	4	20	97
Comunicazione e Informazione	11	43	67
Ricerca e Documentazione	22	53	46
Supporto Tecnico-Logistico	12	30	79

I risultati mostrano come la maggior parte degli utenti ritenga i servizi Molto Utili, con particolare riferimento ai servizi dell'area della Formazione, della Consulenza e del Supporto Tecnico-Logistico. Nel dettaglio dei singoli campi d'intervento sono emerse le attività più interessanti, ogni intervistato poteva esprimere più preferenze.

Tabella 39 Promozione, Orientamento e Animazione Territoriale

Attività	Preferenze
Scuola e volontariato	73
Campi estivi	37
Eventi e rassegne	36
Fiera dei beni comuni	16
Servizio civile	46
SOV	2
Matching (Incontro tra richiesta e disponibilità di volontari)	25
Sportelli territoriali	46
Campagna plastic free	33
Altro	3

Tabella 40 Formazione

Attività	Preferenze
Corsi di formazione sulle competenze di base	53
Corsi di formazione avanzati	71
Corsi di formazione trasversali	33
Seminari e workshop	42
Altro	6

Tabella 41 Consulenza, Assistenza Qualificata ed Accompagnamento

Attività	Preferenze
Nuove costituzioni	19
Modifiche statutarie	51
Consulenza fiscale	63
Consulenza legale	26
Supporto alla gestione organizzativa	34
Consulenza alla progettazione e accompagnamento	70
Supporto alla definizione di piani per la raccolta fondi	31
Altro	1

Tabella 42 Informazione e Comunicazione

Attività	Preferenze
Ufficio stampa	37
Realizzazione grafica	50
Realizzazione siti web	64
Newsletter, comunicare il sociale, sms alert	37
Rivista comunicare il sociale	27
Altro	1

Tabella 43 **Ricerca e Documentazione**

Attività	Preferenze
Materiali informativi	89
Pubblicazioni	17
Servizi biblioteca	12
Altro	3

Tabella 44 **Supporto Tecnico-Logistico**

Attività	Preferenze
Richiesta spazi	43
Allestimenti	33
Trasporti	36
Grafica e stampa	38
Copisteria e pubblicazioni	8
Kit del volontario	42
Siti web	25
Altro	1

La grande maggioranza degli intervistati usufruisce dei servizi del CSV Napoli (75 spesso, 37 raramente, 9 mai). Abbiamo quindi chiesto una valutazione dell'erogazione dei servizi sulla base di alcuni parametri.

Tabella 45 **Valutazione erogazione dei servizi del CSV Napoli**

Livello della prestazione Parametri	Buono	Sufficiente	Scarsa
Velocità del riscontro	90	14	4
Chiarezza delle informazioni ricevute	84	22	2
Adeguatezza del servizio	83	3	2
Cortesia	92	14	3
Competenza	94	11	4

In sintesi, 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 sono quasi nulle e l'utenza riscontra soprattutto la competenza del personale unito alla cortesia e alla velocità delle risposte.

7 SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

7.1 Il sistema di rappresentazione contabile

Il bilancio di esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 dell'Associazione CSV Napoli - composto da Stato Patrimoniale, Rendiconto gestionale e Nota integrativa - è stato redatto secondo gli schemi e i principi contenuti nel "Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dei CSV e dei CoGe" approvato il 24 marzo 2011 dai firmatari dell'Accordo ACRI-Volontariato e successivamente integrato con la "Guida per la compilazione della nota integrativa degli enti gestori i CSV". Gli schemi contabili previsti nel Modello Unificato, utilizzati per la redazione del presente Bilancio di esercizio, sono stati a loro volta mutuati da quelli presenti nell'atto di indirizzo dell'Agenzia per le Onlus dell'11/2/2009 "Linee guida e schemi per la redazione dei bilanci di Esercizio degli enti non profit" opportunamente integrati ed adattati alle specifiche esigenze rendicontative degli Enti Gestori dei CSV. Risulta conforme a quanto previsto dagli articoli 2423 e seguenti del Codice Civile, ai principi contabili nazionali ed alle interpretazioni fornite dall'Organismo Italiano di Contabilità. Il contenuto dello Stato Patrimoniale e del Conto Economico è quello previsto dagli articoli 2424 e 2425 del Codice Civile.
La Nota Integrativa, redatta ai sensi dell'art. 2427 del Codice Civile, contiene inoltre tutte le informazioni utili a fornire una corretta interpretazione del Bilancio.

7.2 La situazione economica

L'esercizio 2019, per quanto riguarda le attività extra FUN, presenta un avanzo di gestione di € 2.235,00 derivante da proventi straordinari. (Tabella 46) Per quanto riguarda invece la differenza tra le componenti negative e positive derivanti da contributi FUN il risultato di gestione è pari a zero in quanto, al 31/12/2019, la differenza tra le componenti positive e quelle negative, 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 (Tabella 48), rispettivamente denominati "fondo risorse vincolate per completamento azioni anno 2019" e "fondo risorse non vincolate anno 2019".

Tabella 46 **Proventi CSV Napoli 2019**

PROVENTI E RICAVI	Esercizio 2019	Esercizio 2018
1) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' TIPICHE	**1.626.488,50**	**1.197.181,99**
1.1) Da Contributi Fondo Speciale ex art. 15 legge 266/91	1.194.821,43	1.175.044,76
1.2) Da contributi su progetti	0,00	20.095,38
1.3) Da contratti con Enti pubblici	430.000,00	0,00
1.4) da soci ed associati		
1.5) Da non soci		
1.6) Altri proventi e ricavi	1.667,07	2.041,85
2) PROVENTI DA RACCOLTA FONDI		
3) PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITA' ACCESSORIE		

4) PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI		
5) PROVENTI STRAORDINARI	2.235,00	0,00
RISULTATO GESTIONALE NEGATIVO		

Tabella 47 **Oneri CSV Napoli 2019**

ONERI	Esercizio 2019	Esercizio 2018
1) ONERI DA ATTIVITA' TIPICA		
1.1) Oneri da Gestione CSV	**1.288.552,18**	**848.298,42**
1) Promozione del volontariato	184.020,87	161.219,68
2) Consulenza e assistenza	74.789,57	73.834,66
3) Formazione	93.384,20	106.984,50
4) Informazione e comunicazione	141.584,81	163.073,04
5) Ricerca e Documentazione	48.022,51	43.085,15
6) Progettazione Sociale	541.822,37	136.007,53
7) Animazione Territoriale		
8) Supporto logistico	147.883,03	145.018,39
9) Oneri di funzionamento sportelli operativi	57.044,72	19.075,47
1.2) Oneri Altre attività Tipiche dell'Ente Gestore		20.095,38
2) ONERI PROMOZIONALI E DI RACCOLTA FONDI		
3) ONERI DA ATTIVITA' ACCESSORIE		
4) ONERI FINANZIARI E PATRIMONIALI		
5) ONERI STRAORDINARI		
6) ONERI DI SUPPORTO GENERALE	**337.936,32**	**328.788,19**
RISULTATO GESTIONALE POSITIVO	**2.235,00**	**0,00**

Tabella 48 **Stato Patrimoniale CSV Napoli 2019**

STATO PATRIMONIALE		
ATTIVO	**Esercizio 2019**	**Esercizio 2018**
A) QUOTE ASSOCIATIVE ANCORA DA VERSARE		
B) IMMOBILIZZAZIONI		
I - Immobilizzazioni immateriali		
II - Immobilizzazioni Materiali		
III - Immobilizzazioni finanziarie	36.300,00	36.300,00
TOTALE IMMOBILIZZAZIONI (B)	**36.300,00**	**36.300,00**
C) ATTIVO CIRCOLANTE		
I - Rimanenze		
II - Crediti	870.399,62	746.832,49
III - Attività finanziarie non immobilizzate	525,00	525,00
IV - Disponibilità liquide	3.464.769,82	3.059.822,93
TOTALE ATTIVO CIRCOLANTE (C)	**4.335.694,44**	**3.807.180,42**
D) RATEI E RISCONTI ATTIVI	**18.944,45**	**18.571,00**
TOTALE ATTIVO	**4.390.938,89**	**3.862.051,42**
PASSIVO	**Esercizio 2019**	**Esercizio 2018**
A) PATRIMONIO NETTO		
I - Fondo di dotazione dell'ente	24.275,85	24.275,85
II - Patrimonio vincolato		
III - Patrimonio libero dell'Ente Gestore	2.235,00	0,00
TOTALE PATRIMONIO NETTO (A)	**26.510,85**	**24.275,85**
B) FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI		
I - Fondi Vincolati alle funzioni del CSV	2.297.807,41	2.243.978,84
II - Altri Fondi	1.134.520,63	705.923,75
TOTALE FONDI PER RISCHI ED ONERI FUTURI (B)	**3.432.328,04**	**2.949.902,59**
C) FONDO TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO	**190.980,77**	**162.098,54**
D) DEBITI		
TOTALE DEBITI (D)	**741.119,23**	**725.774,44**
E) RATEI E RISCONTI PASSIVI		
TOTALE PASSIVO	**4.390.938,89**	**3.862.051,42**

note

note

note

note

CSV Napoli

Centro di Servizio per il Volontariato

csvnapoli.it | Seguici su

BILANCIO SOCIALE 2019