

BILANCIO SOCIALE 2017



CSVnet
associazione centri
di servizio per il volontariato

SOMMARIO

LA MISSIONE E L'IDENTITÀ DI CSVNET	2
1 IDENTITÀ E SVILUPPO: incentivare processi di cambiamento	5
1.1 Comunicazione istituzionale di CSVnet	5
1.2 Patto tra i Csv	7
1.3 Intese e accordi tra CSVnet e vari interlocutori	9
1.4 Iniziative ed elaborazione culturale	10
2 ACCOMPAGNAMENTO: implementare modelli operativi e gestionali unitari.....	11
2.1 Formazione risorse umane dei Csv	11
2.2 Tassonomia dei servizi	15
2.3 Accompagnamento e consulenze ai Csv	16
2.4 Programmazione europea e coinvolgimento in reti e progetti internazionali	19
2.5 Supporto CSV del meridione – Bando Sostegno a Programmi e Reti di Volontariato della Fondazione con il Sud 2011-2013	24
3 STRUMENTI: sinergia operativa tra i Csv e vantaggio competitivo derivante dalla dimensione nazionale	26
3.1 Software per la tenuta della contabilità dei Csv	26
3.2 Banche dati e statistiche per il non profit	28
3.3 Software gestionale per la rilevazione dei servizi dei Csv	30
3.4 Piattaforma FAD	33
3.5 Sistema webinar	35
3.6 Volontariato in stazione	37
3.7 Polizza Unica del Volontariato	39
3.8 Innovazione e sviluppo tecnologico dei Csv	41
3.9 Infobandi	43
3.10 Infocontinua Terzo Settore	46
3.11 Pacchetto comunicazione gratuito per i Csv	48
3.12 Piattaforma sistema informativo – Area riservata	49
4 COOPERAZIONE: azioni congiunte nazionali in rete con i programmi dei CSV	52
4.1 Report delle attività dei Csv	52
4.2 Volontariato d'impresa e professionale	54
4.3 Riconoscimento delle competenze non formali e informali acquisite in attività di volontariato	56
4.4 Venti anni di servizio	57



LA MISSIONE E L'IDENTITÀ DI CSVNET

CSVnet è l'Associazione dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV), istituiti in Italia grazie alla legge n. 266 del 1991.

Nata nel gennaio 2003, riunisce 64 dei 65 CSV attivi al 1° gennaio 2018, e li rappresenta a livello nazionale ed europeo.

Si ispira ai principi della **Carta dei valori del volontariato** e della **Carta della rappresentanza** e punta a rafforzare la collaborazione, lo scambio di esperienze e di competenze fra i CSV per meglio realizzarne le finalità, nel rispetto della loro autonomia. A questo scopo, fornisce consulenza, formazione e sostegno affinché la rete dei CSV si consolidi quale sistema di "agenzie per lo sviluppo locale della cittadinanza responsabile". Dal 2011 l'associazione è presieduta da Stefano Tabò.

Da subito CSVnet ha cercato di avere una visione complessiva del sistema dei CSV, orientando la sua azione verso l'armonizzazione di una rete di soggetti sorta con una forte eterogeneità dal punto di vista della vastità dei territori di competenza, dei numeri e delle caratteristiche della base sociale, delle possibilità economiche.

Il ruolo di CSVnet si è inevitabilmente sostanziato anche attraverso una serie di azioni e relazioni con enti, istituzioni pubbliche e soggetti appartenenti al mondo del terzo settore, dell'università e della ricerca, instaurate nel corso degli anni.

CSVnet opera nel rispetto dei principi di solidarietà, democrazia, pluralismo e persegue la logica della cooperazione dentro e fuori la sua compagine sociale.

L'azione di CSVnet si è progressivamente indirizzata a sostenere lo sviluppo dell'azione istituzionale dei CSV in una logica unitaria ed integrata, facendo attenzione ad incrementare qualità, coerenza ed omogeneità nelle prassi gestionali correnti. La conseguente programmazione persegue queste finalità:

- **incentivare** processi di cambiamento sul piano della *governance*, della gestione e/o dell'operatività, determinati a livello regionale in coerenza con le finalità condivise a livello nazionale;
- **implementare** modelli operativi e gestionali unitari, valorizzando pratiche già sperimentate e promuovendone di nuove;
- **sostenere** prassi basate sulla sinergia operativa tra i CSV, favorendo l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse allocate nelle singole regioni e perseguendo il vantaggio competitivo derivante dalla dimensione nazionale;
- **realizzare** azioni a carattere informativo e comunicativo nonché progettualità a



valenza nazionale ed europea, connesse con le finalità costitutive dei CSV ed in rete con i programmi di questi ultimi.

A fine 2017 si è concluso il mandato degli organi sociali in carica dal novembre 2014. L'Assemblea per il rinnovo delle cariche associative è stata fissata per il 10 febbraio 2018. Nel corso del 2017 si sono tenute 3 Assemblee (2 ordinarie e 1 straordinaria per la modifica dello statuto), 8 riunioni del Consiglio direttivo e 15 incontri del Comitato esecutivo.

Il 2017 è stato un anno di importanti novità: la **Riforma del terzo settore** ha visto la sua applicazione con l'emanazione dei decreti attuativi della legge delega (L. 106 del 6 giugno 2016) e, in particolare, il Codice del terzo settore ha inciso fortemente anche sul sistema dei centri di servizio per il volontariato. Il codice inoltre, per la prima volta, riconosce il ruolo di CSVnet, quale "associazione dei CSV più rappresentativa sul territorio nazionale".

Durante tutto l'iter che ha portato all'entrata in vigore del Codice del terzo settore CSVnet ha provveduto ad inviare informazioni tramite 19 "aggiornamenti": il primo con lettera del 7 maggio 2016, l'ultimo con lettera del 7 settembre 2017. Le nuove disposizioni normative, rispetto alle precedenti, sono particolarmente articolate e puntuali. La loro applicazione, nondimeno, non è immediata. Di qui la necessità di prevedere una nuova serie di aggiornamenti, specialmente durante la fase di transizione che porterà alla "seconda stagione dei CSV".

A fine novembre 2017 sono stati trasmessi ai CSV soci due importanti contributi riguardanti la valutazione delle nuove disposizioni del Codice del terzo Settore e gli effetti sui centri di servizio per il volontariato, documento predisposto dallo Studio Degani e un focus, curato da CSVnet, che approfondisce l'applicazione del codice per quanto attiene alla determinazione del numero dei Csv che potranno essere accreditati.

Entrambi i contributi risentono delle interlocuzioni intercorse nella rete di CSVnet ed entrambi sono destinati a recepire future acquisizioni.

In particolare il focus sviluppa una prima lettura, simulando l'applicazione dei criteri fissati dal CTS nelle diverse realtà regionali. CSVnet ha dato disponibilità per recepire informazioni e interloquire con i propri Soci al fine di maturare posizioni utili a definire le premesse e le prospettive a supporto delle decisioni in materia.

Un importante contributo al confronto e al dibattito sul futuro del sistema dei CSV è stata anche la Conferenza di CSVnet svoltasi a Roma il 29 e 30 settembre e il 1° ottobre 2017 che ha trovato nelle 8 parole chiave valore e orientamento:



Utilità: i servizi dei CSV nella loro “seconda stagione” (nuove tipologie, nuovi destinatari ecc.).

Valutazione: elementi e obiettivi per giudicare l’impatto dell’azione dei CSV, anche in relazione ai nuovi organismi di controllo previsti dalla riforma.

Riconoscibilità: la gestione dei dati sull’attività dei CSV per assicurare una informazione sempre più puntuale, attraverso report, bilanci e altri strumenti.

Sostenibilità: le risorse a disposizione dei servizi dei CSV in base alla legge e quelle che possono essere attivate da altre fonti.

Contaminazione: attuare, anche a livello statutario, l’indicazione delle “porte aperte” prevista dalla riforma per la governance dei CSV, valorizzando la partecipazione plurale.

Trasparenza: modelli operativi per assicurare anche in futuro una efficace operatività dei CSV.

Reputazione: tempi, destinatari e contenuti per una comunicazione dei CSV che sia sempre più efficace e ne affermi l’identità e il ruolo per la promozione del volontariato italiano.

Partecipazione: i CSV a rafforzarne il valore e svilupparne la pratica nelle comunità territoriali, generando e accompagnando nuove relazioni.

Le nuove sfide per i CSV, che si dovranno adeguare da un punto di vista organizzativo e gestionale per meglio affrontare le trasformazioni che avverranno nel Terzo settore, hanno fatto sì che la Programmazione 2017 si adeguasse in corso d’opera mettendo le basi per individuare precise risposte a fronte delle pressanti attese e mantenere l’elasticità necessaria ai tempi di transizione.

Nelle pagine che seguono vengono riportate le attività realizzate e i risultati raggiunti sulla base delle azioni previste dalla Programmazione 2017.



1. IDENTITÀ E SVILUPPO: incentivare processi di cambiamento

1.1. Comunicazione istituzionale di CSVnet

AZIONE 1

RICOSTRUIRE LA RETE DEI COMUNICATORI DEI CSV

Da settembre 2016, su richiesta dell'Area comunicazione di CSVnet, i comunicatori della maggior parte dei Csv soci redigono **articoli originali su storie del volontariato e del terzo settore** del loro territorio. Gli articoli, in base ad accordi curati dall'area, oltre che sul sito istituzionale, vengono pubblicati sulle testate online **Redattore sociale, Vita** e su **Corriere della sera "Buone notizie"** (carta e web). Nel solo 2017 i comunicatori hanno scritto 106 articoli. Anche attraverso l'uso dei social tali contenuti hanno registrato nel complesso soddisfacenti risultati di "traffico" online.

AZIONE 2

ATTIVARE COMUNICAZIONI PARITARIE, AGILI, FREQUENTI E COSTANTI TRA IL "CENTRO" E IL TERRITORIO E VICEVERSA

Da settembre 2016 l'Area comunicazione ha sistematizzato la comunicazione quotidiana con i comunicatori dei CSV:

- ✓ richiedendo l'invio di tutte le **newsletter** e i **comunicati stampa** prodotti dai Centri;
- ✓ richiedendo ai comunicatori di segnalare **spunti di approfondimento** per possibili articoli;
- ✓ sollecitando gli stessi alla collaborazione per **ricognizioni tematiche** sul territorio promosse da CSVnet;
- ✓ monitorando la pubblicazione sui siti dei CSV dei **contenuti prodotti a livello nazionale**.

Il 15 settembre 2017 si è svolta a Roma la riunione nazionale dei comunicatori dei Csv a cui hanno partecipato 60 persone provenienti da 47 Centri. Nell'incontro, tra l'altro, è stato presentato in anteprima il nuovo sito di CSVnet, è stato preparato il gruppo di lavoro sulla comunicazione svoltosi il 30 settembre durante la Conferenza annuale di CSVnet, sono state raccolte indicazioni utili per la Programmazione 2018.



AZIONE 3

REALIZZARE IL NUOVO SITO ISTITUZIONALE DI CSVNET

Dopo l'indizione di una gara nel dicembre 2016 per la realizzazione del nuovo sito di CSVnet, e dopo la firma del contratto, il 14 marzo, con la società aggiudicataria – Kapusons srl di Roma – il nuovo sito è stato messo online il 29 settembre in occasione della Conferenza 2017 di CSVnet a Roma. Il sito risponde pienamente alle esigenze dichiarate di **navigabilità** (in particolare su dispositivi *mobile*) e di **chiarezza dei contenuti**. Nei tre mesi successivi alla messa online, ottobre-dicembre 2017, il sito ha registrato significativi incrementi di tutti gli indicatori rispetto allo stesso periodo del 2016, con una media mensile di circa **10.000 visite mensili (+50,9%)** e di **6.500 utenti unici (+52,6%)**. Si rileva inoltre un significativo incremento di nuovi utenti e della **durata di permanenza sul sito (+44%)**. Tale attività è stata affiancata da una maggiore attività sui profili social di CSVnet: **440 post su Facebook** di cui 200 nel quarto trimestre; **300 post su Twitter** (100 nel quarto trimestre). Ciò è avvenuto anche per promuovere, oltre che gli articoli, i numerosi eventi pubblicati nella nuova sezione **“Il calendario del volontariato”** sul sito: 350 tra ottobre e dicembre 2017.

ONERI

Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 54.365,26	€ 55.000,00	€ 634.74



1.2. Patto tra i CSV

AZIONE 1

INFORMAZIONE, FORMAZIONE ED ACCOMPAGNAMENTO ALLE NOVITÀ NORMATIVE SUL SISTEMA DEI CSV

I Csv sono stati continuamente aggiornati circa **l'iter dei decreti legislativi di attuazione della legge delega 106/16** per la riforma del Terzo settore.

Vista la pubblicazione dei testi definitivi dei decreti nel mese di agosto, da settembre CSVnet ha iniziato un'azione di **consulenza e accompagnamento ai Csv** che ne hanno fatto richiesta per sostenerli nei passaggi necessari per l'adeguamento alla Riforma.

Inoltre, al fine di portare contributi alla elaborazione degli atti e dei decreti ministeriali attuativi della riforma del Terzo settore, CSVnet in collaborazione con il Forum Nazionale del Terzo Settore ha lanciato una **campagna per raccogliere segnalazioni di dubbi o criticità** rilevate direttamente dagli enti in merito ai contenuti e all'attuazione della Riforma.

AZIONE 2

ORGANIZZAZIONE DELLA CONFERENZA ANNUALE DI CSVNET 2017

La Conferenza annuale CSVnet 2017 si è tenuta **a Roma dal 29 settembre al 1° ottobre**.

La legge delega ha già introdotto elementi di novità attribuendo ai CSV la finalità di "promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari nei diversi enti del Terzo settore" e prevedendone conseguentemente un ampliamento della base sociale. Riferendosi ai Csv si è, dunque, a ben ragione scelto il titolo "**Al centro per tutti**".

Inoltre nel sottolineare la qualità del "Volontariato che accoglie il cambiamento" si è voluto cogliere una condizione costitutiva dell'essere e fare Csv. Chi, come il volontariato, si propone come fattore di comprensione e di trasformazione dell'esistente non può esimersi dal confrontarsi con quanto attorno a lui (e in lui) muta e si trasforma.

Il programma ha visto l'apertura dei lavori la mattina del venerdì con i saluti istituzionali e la relazione introduttiva. Il pomeriggio è stato dedicato ad una riflessione sulla Riforma del Terzo settore e al confronto con gli interlocutori nazionali e gli esperti. Il sabato si sono tenuti i gruppi di lavoro e la restituzione in plenaria. Gli 8 gruppi di lavoro sono stati organizzati sulla base di parole / valori di riferimento:



Utilità, Valutazione, Riconoscibilità, Sostenibilità, Contaminazione, Trasparenza, Reputazione, Partecipazione.

La Conferenza si è chiusa la domenica mattina e a seguire si è tenuta l'Assemblea dei soci di CSVnet.

Hanno partecipato oltre 400 persone in rappresentanza di 67 Csv.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 67.441,79	€ 65.000,00	€ - 2.441,79



1.3. Intese e accordi tra CSVnet e vari interlocutori

AZIONE 1

MANTENIMENTO ADESIONE AGLI ENTI

Oltre alle collaborazioni già attive in precedenza (inclusa Alleanza contro la povertà a cui CSVnet ha aderito a fine 2016), il Consiglio direttivo, nelle sedute del 14 e 15 luglio 2017, ha approvato l'adesione a **Next Nuova Economia X Tutti** e **ASviS Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile**.

AZIONE 2

PARTECIPAZIONE ALLE ATTIVITÀ E COLLABORAZIONE A LIVELLO NAZIONALE E TERRITORIALE

Grazie all'accordo con **Euricse** e **Labsus** per collaborare a definire gli obiettivi, i progetti e le attività promosse da Sibec (Scuola italiana beni comuni), nel 2017 sono state realizzate specifiche attività di **formazione sui beni comuni per i Csv**.

All'interno dell'intesa con **Istat**, è stata richiesta la collaborazione del sistema dei CSV per informare le organizzazioni non profit che sono state scelte quale campione rappresentativo (40.000) dell'universo del terzo settore (oltre 330.000) per il censimento campionario sul non profit, previsto ogni due anni.

Inoltre grazie alla collaborazione con **Aiccon**, CSVnet ha attivato un percorso laboratoriale per i Csv sulla valutazione di impatto sociale. Le attività realizzate sono descritte nel successivo punto 1.4.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 16.885,57	€ 17.000,00	€ 114,43



1.4. Iniziative ed elaborazione culturale

AZIONE 1

INDIVIDUAZIONE DEGLI AMBITI (DIMENSIONI) ATTRAVERSO CUI SARÀ POSSIBILE OSSERVARE L'IMPATTO GENERATO

All'interno del rapporto di collaborazione con Aiccon, CSVnet ha attivato un percorso per sviluppare e diffondere all'interno del mondo dei CSV una **cultura della valutazione di impatto sociale** al fine di orientare la progettazione verso interventi nei diversi ambiti di attività che abbiano un risvolto sempre maggiore in termini di trasformazione positiva (impatto) sulla comunità di riferimento.

AZIONE 2

ELABORAZIONE DI INDICATORI, ALL'INTERNO DELLE SINGOLE DIMENSIONI, UTILI PER ORIENTARE LA NUOVA PROGETTUALITÀ DI SERVIZI VERSO LA PRODUZIONE DI IMPATTO

Il percorso ha previsto due laboratori (di 3 giorni ciascuno) a Napoli (7, 8 e 21 settembre) e a Bologna (20 e 21 luglio e 14 settembre) in cui i CSV sono stati chiamati ad individuare **indicatori condivisi che generino un valore aggiunto** e forniscano un set di strumenti riutilizzabili per lavorare sul tema dell'**impatto sociale**.

I partecipanti si sono interrogati su quali siano i valori principali che guidano l'azione di un CSV ad oggi e la visione futura dell'organizzazione all'interno della società.

Il percorso laboratoriale ha fornito alla rete dei CSV un *framework* teorico-interpretativo, una metodologia per lavorare e la costruzione di una *roadmap* attraverso la quale essere detentori di una visione condivisa sul tema dell'impatto nonché consapevoli delle leve sulle quali focalizzare il proprio operato, anche come mezzo di dialogo e di apertura verso altri soggetti.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 27.895,20	€ 35.000,00	€ 7.104,80



2. ACCOMPAGNAMENTO: implementare modelli operativi e gestionali unitari

2.1. Formazione risorse umane dei CSV

AZIONE 1

ATTIVITÀ FORMATIVE PER IL PERSONALE E I DIRIGENTI DEI CSV

Nel 2017 oltre ai webinar descritti al successivo punto, è stato realizzato, in collaborazione con **Sibec Scuola Italiana Beni Comuni**, un percorso formativo con l'obiettivo di accrescere la consapevolezza sui beni comuni e il ruolo che i CSV possono svolgere nel cogliere nuove possibilità di sviluppo locale, favorendo una gestione condivisa di queste risorse.

Il percorso si è aperto con un webinar che ha proposto una panoramica sui principi e sulle conoscenze utili a cogliere e comprendere le opportunità dei beni comuni. Successivamente si è articolato su 4 mezze giornate ripetute a Milano (21 e 22 aprile e 12 e 13 maggio) e a Napoli (19 e 20 maggio e 16 e 17 giugno). Hanno partecipato rispettivamente 18 e 24 persone tra consiglieri, direttori e tecnici dei CSV.

È stato seguito poi da uno specifico webinar dal titolo "**Competenze e fabbisogni dei CSV nei progetti di gestione dei beni comuni: uno sguardo al futuro**" che, oltre a provare a riprendere alcuni degli interrogativi emersi durante la formazione in aula, ha provato ad offrire a tutti i partecipanti un quadro il più possibile chiaro e condiviso delle principali sfide e opportunità che attraversano i CSV in relazione al tema "Beni Comuni". Inoltre durante il webinar sono state esposte 3 esposte sinteticamente 3 progettualità concrete realizzate da tre Csv.



AZIONE 2

WEBINAR DI APPROFONDIMENTO SU TEMATICHE DI INTERESSE PER I CSV E NOVITÀ NORMATIVE

Nel 2017 si sono tenuti una serie di webinar di approfondimento sull'utilizzo della **piattaforma FAD** (con gli aggiornamenti della nuova versione).

Un webinar è stato dedicato alla presentazione del nuovo servizio di **rassegna stampa**.

Il sistema webinar è stato utilizzato per il primo appuntamento di formazione sul **software gestionale per la rilevazione dei servizi** dei Csv e per la presentazione dell'**anagrafica unica del Terzo settore** e delle persone fisiche ai Csv partecipanti alla sperimentazione del software gestionale.

È stato inoltre realizzato un webinar sull'**alternanza scuola – lavoro** in cui è stata sperimentata una nuova modalità formativa, in cui 5 Csv hanno presentato agli altri partecipanti la propria esperienza sul tema dell'alternanza.

Infine tramite webinar è stato presentato il "**Bando Nuove Generazioni: la nuova iniziativa del Fondo per il contrasto della povertà educativa minorile**" della Fondazione Con il Sud.

Hanno partecipato ai suddetti webinar 253 persone.

AZIONE 3

SOSTENERE LO SCAMBIO FORMATIVO TRA CSV ATTRAVERSO IL PROGETTO ERASMUS.CSVNET

Nel 2016 è stato sperimentato un progetto, denominato Erasmus.CSVnet, per favorire lo sviluppo di processi di apprendimento cooperativo attraverso la modalità della **formazione on the job**. Tale progetto ha permesso, attraverso un percorso di *matching*, di sviluppare **scambi in loco tra gli operatori dei Csv**, finalizzati all'apprendimento di innovative e significative prassi di lavoro.

Dalle valutazioni degli scambi è emerso che l'esperienza ha avuto un esito più che positivo.

Il bando è stato quindi riproposto nel 2017. Sono stati presentati 26 progetti in cui sono coinvolti 24 Csv (come ospitanti o come ospitati).

Di questi, sono stati realizzati 21 progetti di scambio. 35 operatori sono stati ospitati in altri centri di servizio e oltre 90 persone dei Csv ospitanti sono state coinvolte negli scambi.



AZIONE 4

SVILUPPO DI APPOSITI MOMENTI DI CONFRONTO TRA I DIVERSI ATTORI DEL TERRITORIO SULLA RIFORMA DEL TERZO SETTORE

CSVnet, nell'ambito di un più ampio disegno di collaborazione tra Forum nazionale del terzo settore per diffondere la conoscenza della Riforma del terzo settore, ha lanciato **un'indagine tesa a raccogliere segnalazioni di eventuali dubbi o criticità rilevate** direttamente dagli enti in merito ai contenuti e all'attuazione della riforma.

È stata elaborata una scheda compilabile online e il link è stato ampiamente diffuso tra tutti gli enti di terzo settore tramite i Csv e gli aderenti al Forum.

Inoltre CSVnet partecipa al **Tavolo tecnico legislativo** costituito dal Forum nazionale del terzo settore con il fine di monitorare l'applicazione delle nuove disposizioni previste dalla riforma del Terzo settore al fine di predisporre proposte correttive e indicazioni per la predisposizione dei decreti ministeriali di attuazione.

CSVnet è intervenuto in diversi convegni e incontri di riflessione e formazione sulla riforma. In particolare:

- ✓ 23 settembre – incontro organizzato da Movimento per la vita
- ✓ 4 ottobre – incontro organizzato da Ancescao a Bologna
- ✓ 10 novembre - 37^o Convegno nazionale Cav - I centri di aiuto alla vita vivai di un nuovo umanesimo. Pensieri e azioni oltre la corrente organizzato da Movimento per la vita a Milano
- ✓ 15 novembre – Italia Pro bono Roundtable a Roma organizzata dalla rete internazionale Pilnet e dall'associazione Pro bono Italia
- ✓ 29 novembre - Seminario di studio ed approfondimento su "La riforma del terzo settore" organizzato dal Csv di Messina
- ✓ 30 novembre – La riforma del terzo settore: incontro di approfondimento organizzato da CSV Catanzaro, Forum del Terzo Settore Catanzaro-Soverato, Forum del Lametino, Diocesi di Catanzaro Squillace, Università Magna Grecia
- ✓ 16 dicembre - Sostenere e valorizzare relazioni di gratuità: Il nuovo codice del terzo settore, uno strumento adeguato? Organizzato dal Csv di Bari

Inoltre CSVnet ha partecipato all'organizzazione di uno degli incontri del percorso di formazione organizzato da Euricse e Cattolica Assicurazioni iniziato a settembre 2017 dal titolo "La riforma del terzo settore e dell'impresa sociale". In particolare le giornate del 2 e 3 novembre si sono tenute nella sede messa a disposizione da CSVnet a Roma. In tale incontro è stato previsto un intervento del presidente Tabò e un approfondimento degli articoli del codice riguardanti i CSV a cura del professor Fici.



CSVnet partecipa infine al corso di alta formazione organizzato da Cesvot e Scuola universitaria superiore di Pisa Sant'Anna dal titolo "La riforma del Terzo settore. Novità, problemi e percorsi di attuazione".

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 55.188,85	€ 58.000,00	€ 2.811,15



2.2. Tassonomia dei servizi

AZIONE 1

INTERVENTI SULLA BASE DELLE RICHIESTE E DELLE NECESSITÀ DEI CSV

CSVnet ha avviato, già dal 2015, un percorso per l'affermazione di un linguaggio comune volto ad identificare e quantificare in termini univoci quali sono i servizi e i prodotti messi in campo dai Csv per perseguire le finalità istituzionali. Il primo passo è stato quello di sistematizzare una **tassonomia dei servizi dei Csv**, sulla base di quelle che sono state storicamente considerate le **aree di intervento dei Csv**: promozione del volontariato, logistica, consulenza e assistenza, formazione, informazione e comunicazione, ricerca e documentazione, animazione sociale territoriale (e progettazione).

Nel 2016 CSVnet si è attivato per individuare e promuovere modalità omogenee di **misurazione dei servizi erogati** da ogni singolo Csv, anche allo scopo di uniformare la raccolta nazionale dei dati. A questo scopo ha provveduto, grazie alla collaborazione di molti operatori dei Csv, a strutturare un **modello di riferimento per la rilevazione e gestione dei dati extracontabili** funzionale al singolo Csv e ad identificare contenuti standard per la reportistica. Una prima versione del modello è stata presentata alla Conferenza nazionale di Genova di luglio 2016. A seguito di una fase di test, il modello è stato proposto all'incontro dei Direttori/Coordinatori dei CSV del 1 dicembre 2016.

Il modello è alla base dello sviluppo del software gestionale di rilevazione dei servizi del Csv ed è quindi oggetto di sperimentazione.

È stata quindi avviata l'analisi per inserire nel modello il collegamento con la sfera dei costi del Csv, e valutare gli aspetti legati agli strumenti informatici in uso, ossia il nuovo software gestionale in sperimentazione con il software di gestione contabile Sic et Simpliciter.

AZIONE 2

SUPPORTO TECNICO ANCHE PER GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI DEL CSV E PER L'IMPLEMENTAZIONE DI UN ADEGUATO SISTEMA INFORMATIVO INTERNO

A seguito delle richieste pervenute relativamente al sistema informativo interno del Csv, CSVnet ha messo a disposizione i propri consulenti a:



- Csv Toscana, 10 giornate/uomo con particolare riguardo agli aspetti amministrativi e alla rilevazione dei servizi
- CSVnet Lombardia, 2 giornate
- Csv Friuli Venezia Giulia, 1 giornata

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 50.199,62	€ 60.000,00	€ 9.800,38

2.3. Accompagnamento e consulenze ai Csv

AZIONE 1

INTERVENTI SULLA BASE DELLE RICHIESTE E DELLE NECESSITÀ DEI CSV

Il servizio è stato promosso con una prima lettera inviata ai presidenti e ai direttori dei Csv, successivamente rilanciata con un email e nella circolare di CSVnet. Tutte le informazioni sono disponibili in area riservata di CSVnet nella “Carta dei servizi”.

Dall’inizio del servizio iniziato a fine 2016 sono stati raccolti e sottoposti agli avvocati **23 quesiti** provenienti da i Csv (anche per conto delle associazioni) oppure direttamente da CSVnet. Le risposte sono sempre state veloci e con un soddisfacente livello di approfondimento.

Gli uffici di CSVnet svolgono la funzione di supporto all’elaborazione dei quesiti e di *matching* tra domanda e offerta di consulenza, monitorando lo stato di avanzamento e la qualità delle risposte.



AZIONE 2

PERCORSO DI APPROFONDIMENTO E CONSULENZA SUL D.LGS 231/2001

Lo studio di avvocati DLA Piper si è reso disponibile ad avviare un percorso di consulenza sul Modello ex D. Lgs 231/2001 per CSVnet a titolo gratuito (pro bono). L'attività è consistita nella somministrazione di questionari e colloqui approfonditi alle varie figure chiave nella struttura politica ed organizzativa di CSVnet. Il **Modello** (Parte generale e Parti speciali), la **Carta etica**, il **Sistema disciplinare per le violazioni della Carta etica** e lo **statuto dell'Organismo di vigilanza** sono stati presentati al Consiglio direttivo del 24 e 25 ottobre. Il Consiglio direttivo ne ha rimandato l'approvazione alla riunione successiva, mettendo però la documentazione a disposizione dei Consiglieri per la consultazione. Oltre al percorso per CSVnet, si è considerato importante favorire la conoscenza del D. Lgs 231/2001 anche tra i Csv. A questo proposito si è ipotizzata la redazione di linee guida. Inoltre gli avvocati di DLA Piper hanno partecipato alla Conferenza annuale di CSVnet tenendo un focus nel gruppo di lavoro sui modelli organizzativi e di gestione dei Csv.

AZIONE 3

CONSULENZA A DISTANZA ED IN LOCO SU PROBLEMATICHE CONTABILI E AMMINISTRATIVE

La consulenza ai Csv ha riguardato gli aspetti amministrativi, contabili e fiscali ed è avvenuta attraverso il contatto telefonico, skype, email o contatto diretto presso la sede dei Csv richiedenti con il personale amministrativo e/o con il personale preposto alla direzione/coordinamento del Csv. Le richieste consulenziali sono state avanzate direttamente dai Csv ed hanno riguardato principalmente le modalità di redazione del **bilancio consuntivo 2016** e di predisposizione del **bilancio previsionale 2017** nel rispetto dei principi contabili e degli schemi previsti nel **Modello unificato di rendicontazione dell'attività dei Csv** e dei Co.Ge.

In particolare sono state fornite consulenze di rispettivamente 4 e 2 giornate ai Csv della Sardegna e di Trento per redazione del bilancio di esercizio 2016.



AZIONE 4

SUPPORTO E ACCOMPAGNAMENTO NELLA STRUTTURAZIONE DI UN SISTEMA INFORMATICO BASATO SUL CLOUD CON GOOGLE APPS

Sono stati realizzati 4 accompagnamenti e formazione degli operatori nella strutturazione di un sistema informatico basato sul *cloud* con Google Apps (Csv Avellino, Csv Bari, Csv Friuli VG, Csv Toscana).

AZIONE 5

CONSULENZE E ACCOMPAGNAMENTO SULLA RIFORMA DEL TERZO SETTORE

Negli ultimi mesi del 2017 numerosi sono stati i centri di servizio per il volontariato che hanno chiesto a CSVnet pareri, consulenze e accompagnamento per le **revisioni degli statuti** e per possibili unificazioni in ottica di rispondere a quanto previsto dal Codice del terzo settore.

In particolare CSVnet è intervenuto nei seguenti incontri:

- 10 ottobre – Cescvot Toscana
- 18 ottobre – Cescv e Spes Csv del Lazio
- 8 novembre – Coordinamento Csv Emilia Romagna
- 9 novembre – Csv dell'Umbria
- 13 novembre – Csv dell'Abruzzo
- 17 novembre – Csv di Savona e Imperia
- 18 novembre – Csv del Veneto
- 21 novembre – Volabo Csv Bologna
- 22 novembre – Csv di L'Aquila
- 5 dicembre – Csv della Puglia
- 14 dicembre – Csv della Campania

Inoltre sono state fornite consulenze al Csv delle Marche e di Napoli

CSVnet ha inoltre affidato allo studio legale Degani un approfondimento sull'**impatto che il Codice del terzo settore** (con particolare attenzione agli articoli 61 – 66) **avrà sui centri di servizio per il volontariato** e sulle possibili strade da percorrere, sia nell'ottica di adeguarsi alla legge, sia con l'obiettivo di portare a compimento ed eventualmente aggiornare l'ampio lavoro già avviato di riorganizzazione soggettiva.



In questa ottica il percorso di consulenza concordato con CSVnet Lombardia è diventato un “progetto pilota” valevole su scala nazionale fornendo un modello di statuto con contenuti trasversali per tutti i Csv.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 42.277,62	€ 43.000,00	€ 722,38

2.4. Programmazione europea e coinvolgimento in reti e progetti internazionali

AZIONE 1

ADESIONE E PARTECIPAZIONE ATTIVA A RETI EUROPEE E/O INTERNAZIONALI DI INTERESSE PER LE ATTIVITÀ DEL SISTEMA DEI CSV

L'adesione a Cev (Centro europeo del volontariato) di CSVnet ed altri Csv proattivi sulle politiche europee è stata confermata per l'anno 2017.

È stato fornito supporto a Cev nella gestione del progetto europeo “**Volunteer Career Guide**” (Volcar) tramite la partecipazione a 2 meeting di progetto a Bruxelles (Belgio).

Su indicazione del gruppo Europa si è iniziato a vagliare nuove possibili adesioni a reti europee per intercettare partnership e progetti. Sono stati presi dei contatti con “**Alda – Rete europea per la democrazia che cresce**” attraverso una visita della loro sede di Bruxelles e un incontro con il responsabile nuove *membership* il 6 luglio 2017. Sono stati presi i contatti con **Lifelong Learning Platform**, rete **Reves** e **VolunterEurope**.



AZIONE 2

PROSECUZIONE DELL'ATTIVITÀ DI NETWORKING E PARTECIPAZIONE A EVENTI/SEMINARI IN AMBITO EUROPEO E INTERNAZIONALE (PRINCIPALMENTE A BRUXELLES)

Partecipazione in decine di eventi, conferenze e tavole rotonde su tematiche europee a Bruxelles. Di particolare rilievo l'invito ricevuto dalla Commissione europea allo Stakeholder Forum per lo sviluppo dell'iniziativa del **Corpo europeo di solidarietà**. Particolare importanza nell'ambito dell'attività di networking ha ricoperto l'azione relativa al Corpo europeo di solidarietà e la partecipazione a due seminari e due tavole di lavoro con i funzionari della Commissione. CSVnet ha inoltre partecipato alla Settimana europea delle Regioni e delle Città (ottobre 2016), alla giornate della Società civile (giugno 2017), *Lifelong Learning Week* (novembre 2017), *Project development workshop* (dicembre 2017).

AZIONE 3

FINALIZZAZIONE DEL PROGETTO “I HAVE EXPERIENCED. RECOGNITION AND VALIDATION OF VOLUNTEERING THROUGH PEER SUPPORT AND OPEN SOURCE TOOLS”

CSVnet ha partecipato in qualità di partner al progetto “*I Have Experienced. Recognition and Validation of volunteering through peer support and open source tools*” finanziato tramite il Programma Erasmus+ Key Action 2 che è terminato a novembre 2016. Uno degli output del progetto a cura di CSVnet è stata la pubblicazione della ricerca “**Riconoscimento e validazione delle competenze acquisite attraverso il volontariato: buone pratiche in Italia**”.

AZIONE 4

PROSECUZIONE DEL PROGETTO “NOPROFIT#EUSKILLS – NO PROFIT SKILLS BUILDING INCLUSIVE EUROPE”

CSVnet ha partecipato in qualità di partner al progetto “**Noprofit#EUskills – No Profit Skills Building Inclusive Europe**” tramite cui tra il 2016 e il 2017 sono state realizzate



144 mobilità in 5 Paesi (Belgio, Malta, Spagna, Lituania e Regno Unito), tra queste 34 sono state inviate direttamente da CSVnet. CSVnet ha altresì collaborato con Cev alla realizzazione dei 3 diversi flussi a Bruxelles (febbraio 2016, ottobre 2016 e maggio 2017) che hanno coinvolto in totale 30 tra operatori e politici connessi al mondo dei Csv italiani.

AZIONE 5

PROSECUZIONE DEL PROGETTO “E-VOC – E-TRAINING OF PROFESSIONALS OF THE VOLUNTARY SECTOR ON THE VALIDATION OF COMPETENCES”

CSVnet partecipa in qualità di partner al progetto “**e-Voc – e-training of professionals of the voluntary sector on the Validation Of Competences**” finanziato tramite il programma Erasmus+ Key Action 2. Il progetto ha avuto inizio nel mese di dicembre 2016 con il kick-off meeting a Madrid (Spagna) ed è proseguito nel 2017 con il meeting a Nimega in Olanda in maggio. Nel 2017 da gennaio ad agosto è stato progettato un corso di formazione per la costruzione di un programma di riconoscimento delle competenze nelle organizzazioni non profit con particolare riferimento al volontariato. Il corso è stato testato in Italia e in Spagna, nel nostro paese hanno aderito 32 persone coinvolte, tutte selezionate all’interno del sistema dei Csv. Il terzo meeting si svolto a Roma a gennaio 2018.

AZIONE 6

PARTECIPAZIONE IN PROGETTI EUROPEI NELL’AMBITO DELLA PROGRAMMAZIONE UE 2014-2020

Oltre al progetto e-Voc, CSVnet ha intensificato l’attività di progettazione presentando nella prima metà del 2017 4 progetti, di cui 2 sono stati ammessi a finanziamento.

I progetti finanziati sono:

- ✓ “**Lever Up**” in qualità di partner (Erasmus+ Key Action 2 con capofila di progetto la Fondazione Politecnico di Milano) sui nuovi orizzonti della validazione delle competenze acquisite in ambito non formale in ottica occupazionale. Il progetto verrà realizzato in collaborazione con CSVnet Lombardi e prenderà il via nel mese di ottobre 2017.
- ✓ Il progetto “**Brave**”, di cui è capofila il Csv di Belluno (Comitato di Intesa), ha l’obiettivo di migliorare le strategie di prevenzione contro l’estremismo violento tra i giovani. Il corso che si terrà a Mezzano (TN) dal 12 al 20 dicembre 2017, è basato su



metodologie di apprendimento non formale e informale e sarà condotto utilizzando un approccio interattivo e partecipativo.

- ✓ I progetti valutati positivamente ma non ammessi a finanziamento, sui quali verranno fatte delle valutazioni e eventualmente ripresentati, sono:
- ✓ Il progetto **“GROOVEurope!”** con l’obiettivo di migliorare ed affinare la precedente proposta progettuale **“SUNVOLS - Skills Upgrade Nonprofit and Volunteering Staffs”** che non era stata ammessa a finanziamento nel 2016. Il nuovo progetto conta 5 partner Europei/organizzazioni ospitanti, un consortium di 23 Csv soci in qualità di partner/organizzazioni di invio e 100 tra operatori e volontari dei Csv che hanno l’opportunità di beneficiare di 2 settimane di formazione all’estero. Il progetto pur avendo ricevuto valutazione positiva non è stato ammesso a finanziamento.
- ✓ **“ALP”** in qualità di partner (Erasmus+ Key Action 2 con capofila l’organizzazione rumena Pro Vobis) in connessione con l’iniziativa dell’Unione europea del Corpo europeo di solidarietà. Il progetto non è stato ammesso a finanziamento.
- ✓ È inoltre in corso da parte del Gruppo Europa nazionale lo studio di una metodologia di azione che vada a favorire la collaborazione nella progettazione tra CSVnet e i Csv italiani più attivi in questo ambito.

AZIONE 7

ORGANIZZAZIONE DI WEBINAR INFORMATIVI E/O PERCORSI FORMATIVI RIVOLTI AI CSV SUI PROGRAMMI DELL’UNIONE EUROPEA E/O OPPORTUNITÀ EMERGENTI

Nel primo semestre del 2017 sono stati realizzati diversi **webinar** sia da Bruxelles, per aggiornamenti tecnici, che da Roma, con il coinvolgimento di alcuni rappresentanti delle Agenzie nazionali incaricate della gestione dei fondi europei indiretti.

Lo sviluppo del corso e-Voc sopra citato rappresenta un’importante risorsa formativa sviluppata all’interno di CSVnet in collaborazione con partner stranieri, tra cui l’Università di Galway. Il corso in versione e-Learning sarà fruibile online e sarà rivolto in prima battuta a un campione di 32 persone per poi essere reso disponibile a tutti gli operatori.

In novembre è stata organizzata una giornata formativa presso il Csv della Valle d’Aosta con un momento dedicato allo staff e uno aperto al pubblico con associazioni e cittadini. Il tema della giornata era **“come cogliere le opportunità dall’Europa”**.



AZIONE 8

PROSECUZIONE DEL LAVORO DI SUPPORTO AI CSV IN RISPOSTA A SPECIFICHE RICHIESTE SU TEMI DI AFFERENZA EUROPEA

Nel 2017 sono state erogate **25 consulenze dirette** in risposta a quesiti specifici da parte dei Csv della rete. Inoltre sono state organizzate **5 riunioni con i referenti territoriali dei Csv** per un migliore coinvolgimento nelle strategie di CSVnet sul fronte europeo. Ulteriori momenti di confronto e approfondimento rivolto a politici e operatori sono in programma per il 2018.

AZIONE 9

PROSECUZIONE DEL LAVORO DI RACCOLTA E DIFFUSIONE PRESSO IL SISTEMA DEI CSV DI INFORMAZIONI SU TEMI EUROPEI TRAMITE CIRCOLARE PERIODICA

Le notizie su temi europei, sui progetti approvati e sulle opportunità per i Csv sono diffuse alla rete tramite la **circolare periodica** di CSVnet.

Sono stati inoltre redatti 5 articoli di approfondimento su Corpo europeo di solidarietà e sulla metodologia di contrasto all'odio e alla violenza del progetto "Brave".

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 64.460,35	€ 75.000,00	€ 10.539,65



2.5. Supporto Csv del meridione – Bando Sostegno a Programmi e Reti di Volontariato della Fondazione con il Sud 2011-2013

AZIONE 1

SUPPORTO AI CSV DEL MERIDIONE PER IL BANDO VOLONTARIATO 2013

A seguito dell'emanazione del Bando Volontariato 2013 da parte di Fondazione con il Sud, CSVnet ha stipulato un'apposita convenzione al fine di fornire assistenza e supporto ai Coordinamenti ed ai Csv delle regioni meridionali per rispondere alle esigenze emerse nei singoli territori di riferimento.

Nel corso delle attività sono state erogate **1.248 consulenze alla progettazione** da parte di 17 Csv delle regioni meridionali.

Le attività si sono chiuse nei primi mesi del 2017 e CSVnet ha rendicontato il progetto a Fondazione con il Sud nel mese di maggio.

AZIONE 2

FORNITURA E FORMAZIONE SU SOFTWARE PER CONTABILITÀ E RENDICONTAZIONE IN RELAZIONE AL BANDO VOLONTARIATO 2013

CSVnet ha messo a disposizione in maniera gratuita alle OdV assegnatarie di finanziamento un software gestionale (**Si.Re. – Sistema Rendicontativo**). Gli operatori dei Csv che supportano le OdV nell'utilizzo di Si.Re. sono stati appositamente formati per il supporto alle associazioni per l'utilizzo del software.

Il percorso si è concluso a fine 2017. Sono risultate 48 le associazioni delle regioni meridionali che hanno utilizzato in maniera continuativa il software.

I Csv hanno ricevuto un contributo a titolo di rimborso delle spese operative sostenute per l'attività di **assistenza e formazione** per ciascuna licenza Si.Re. attribuita alle associazioni del loro territorio di competenza.



Le associazioni sono state informate della scadenza della convenzione, ma è stata data loro la possibilità di proseguire nell'utilizzo del Si.Re. grazie ad un accordo di CSVnet con Struttura Informatica Spa. L'utilizzo sarà gratuito fino al 31 dicembre 2019 prevedendo esclusivamente un costo annuale di 250 euro più Iva da riconoscere a Struttura Informatica Spa per il servizio di assistenza.

AZIONE 3

SUPPORTO AI CSV DEL MERIDIONE PER IL BANDO VOLONTARIATO 2015

A seguito dell'emanazione del "Bando Volontariato 2015 – Reti Locali" e dell'iniziativa "Con il SUD che partecipa", la Fondazione con il Sud, nella seduta del Consiglio del 23 marzo 2016, ha deliberato di assegnare un **contributo di euro 208.917,00** finalizzato ad assicurare ai partenariati delle OdV adeguata assistenza nelle attività di implementazione dei progetti.

Il contributo, in relazione alla ripartizione dei finanziamenti assegnati per provincia alle OdV nei bandi 'Reti Locali' e 'Con il Sud che Partecipa', viene interamente ripartito tra i Csv locali mentre la gestione e il coordinamento generale è stato affidato a CSVnet pro bono.

CSVnet ha quindi stipulato una convenzione con Fondazione con il Sud all'inizio del 2017 in cui si impegna a collaborare al buon esito delle iniziative finanziate, coordinando gli interventi dei Csv locali in favore delle organizzazioni di volontariato destinatarie dei contributi della Fondazione con il Sud.

Nei primi mesi dell'anno CSVnet ha stipulato convenzioni con 17 Csv del meridione che si occupano di accompagnare e supportare le associazioni destinatarie dei finanziamenti.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 37.280,00	€ 83.030,00	€ 45.750,00



3. STRUMENTI: sinergia operativa tra i Csv e vantaggio competitivo derivante dalla dimensione nazionale

3.1. Software per la tenuta della contabilità dei Csv

AZIONE 1

ATTIVITÀ DEL GRUPPO DI LAVORO DI SVILUPPO DELL'APPLICATIVO: CABINA DI REGIA PER L'IMPLEMENTAZIONE DELLE NUOVE FUNZIONI

Lo sviluppo e l'implementazione delle funzioni di Sic et Simpliciter sono affidate al gruppo di lavoro ristretto costituitosi nell'ottobre 2015. Il gruppo di lavoro si è riunito due volte. I lavori si sono incentrati nella redazione di un documento di analisi contenente l'esplicitazione di modifiche e migliorie da apportare all'applicativo condivise dai componenti del gruppo di lavoro. Le istanze trattate all'interno del gruppo sono il frutto del lavoro quotidiano degli utenti del SIC che mirano a rendere l'applicativo sempre più aderente alle esigenze operative. Le proposte di modifica avanzate dai singoli componenti del gruppo sono state prima valutate congiuntamente rispetto alla loro effettiva utilità. Successivamente sono state valutate sotto l'aspetto relativo alla realizzabilità. Infine si è proceduto a realizzare un vero e proprio documento di analisi descrittivo delle problematiche e delle soluzioni proposte. Il documento di analisi così realizzato è stato girato ai referenti di Struttura Informatica per la relativa produzione. Gran parte delle modifiche proposte ed analizzate dal gruppo sono state realizzate e rese disponibili per tutti i Csv di Italia attraverso specifici rilasci da parte di Struttura Informatica.

AZIONE 2

ATTIVITÀ DI FORMAZIONE E ACCOMPAGNAMENTO AI CSV NELL'UTILIZZO DEL SOFTWARE

Sono state effettuate sei giornate formative in favore dei Csv del Friuli VG, Toscana e Messina. Alle giornate di formazione sono seguiti contatti telefonici, email e skype per ulteriori approfondimenti dei temi trattati e per l'applicazione pratica negli ambienti di lavoro dei singoli Csv. In entrambi casi la formazione ha riguardato gli aspetti legati



all'avvio della tenuta della contabilità tramite l'applicativo con conseguente recupero dei dati contabili dall'inizio del 2017.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 170.800,00	€ 170.800,00	€ 0,00

ELENCO DEI CSV (48) CHE UTILIZZANO IL SIC ET SIMPLICITER

Abruzzo	Chieti	Marche	Marche
	Pescara	Molise	Molise
Calabria	Catanzaro	Puglia	Bari
	Cosenza		Brindisi
	Crotone		Foggia
	Reggio Calabria		Lecce
	Vibo Valentia		Taranto
Campania	Benevento	Sardegna	Sardegna
	Napoli	Sicilia	Catania
	Salerno		Messina
Emilia Romagna	Bologna		Palermo
	Ferrara	Toscana	Toscana
	Modena	Trentino	Trentino
	Parma	Valle d'Aosta	Valle d'Aosta
	Piacenza	Veneto	Belluno
	Reggio Emilia		Rovigo
Friuli V.G.	Friuli V.G.		Treviso
Lazio	Lazio - CESV		Venezia
	Lazio - SPES		Verona
Liguria	Genova		Verona
	La Spezia		
Lombardia	CSVnet Lombardia		
	Bergamo		
	Brescia		
	Insubria		
	Lombardia Sud		
	Milano		
	Monza Lecco		
	Sondrio		



3.2. Banche dati e statistiche per il non profit

AZIONE 1

**SUPPORTO AI CSV PER L'AGGIORNAMENTO
DELLE PROPRIE BANCHE DATI ANAGRAFICHE,
ANCHE IN OTTICA DI ACQUISIZIONE
DELLE CLASSIFICAZIONI NAZIONALI:
SCHEDA ANAGRAFICA STANDARD ODV DI CSVNET
E CLASSIFICAZIONI ISTAT SULLE ISTITUZIONI NON PROFIT**

In conseguenza delle nuove disposizioni del Codice del Terzo Settore, la scheda anagrafica standard OdV è stata utilizzata per impostare una scheda anagrafica per gli Enti del Terzo Settore.

L'azione è sinergica allo sviluppo e sperimentazione del software gestionale per la rilevazione dei servizi dei Csv, che contiene una sezione di base dati per le anagrafiche.

AZIONE 2

**SUPPORTO AI CSV PER ANALISI STATISTICHE
SU VOLONTARIATO E TERZO SETTORE A PARTIRE
DAI DATI DEL CENSIMENTO ISTAT
SULLE ISTITUZIONI NON PROFIT DEL 2011**

Non sono pervenute a CSVnet richieste per analisi statistiche su volontariato e Terzo settore.



AZIONE 3

RICERCHE SU VOLONTARIATO E TERZO SETTORE A PARTIRE DAL QUESTIONARIO ISTAT PER IL CENSIMENTO PERMANENTE ISTITUZIONI NON PROFIT

Non sono state prodotte ricerca su volontariato e Terzo settore a partire dal questionario Istat.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 14.860,34	€ 15.000,00	€ 139,66

ALTRE AZIONI REALIZZATE

- ✓ Rilevazione campionaria ISTAT sulle Istituzioni non profit:
 - Informazione e coinvolgimento della rete dei Csv per il supporto alle INP nel campione d'indagine
 - Informazione su contenuti, modalità e scadenza per la compilazione
 - Webinar di presentazione ed esplicazione dei contenuti del questionario di rilevazione per i Csv
 - Supporto alla compilazione del questionario per i Csv nel campione
- ✓ Partecipazione alle seguenti iniziative ISTAT, in qualità di membro della CUIS – Commissione degli utenti dell'informazione statistica:
 - Seminario "I Gruppi Sociali nel Rapporto ISTAT 2017" 14 luglio 2017
 - Consultazione sugli indicatori del BES
- ✓ Partecipazione alle seguenti iniziative ISTAT:
 - convegno "Primo censimento permanente sulle Istituzioni Non Profit", Roma, 20 dicembre 2017
- ✓ Partecipazione alle seguenti iniziative
 - Presentazione del volume "Volontari e attività volontarie in Italia. Antecedenti, impatti, esplorazioni" R. Guidi, K. Fonovic, T. Cappadozzi, Il Mulino, 2017. Roma il 16 gennaio 2017



3.3. Software gestionale per la rilevazione dei servizi dei Csv

AZIONE 1

REALIZZARE UN SOFTWARE PER GESTIRE IL FLUSSO INFORMATIVO IN ENTRATA PER LA REGISTRAZIONE DELLE VARIABILI DI OGNI SINGOLA EROGAZIONE DI SERVIZI EFFETTUATA

In collaborazione con la società incaricata Lolini s.n.c. sono stati sviluppati i contenuti e le funzionalità del software comprendente sia un database per la gestione delle anagrafiche OdV, che la sezione per la registrazione delle erogazioni impostato sulla base del **Modello di rilevazione dei servizi dei Csv**.

A marzo è stata rilasciata la versione beta test all'indirizzo *systeminformativo.csvnet.it*, con un primo webinar di presentazione tenutosi il 17 marzo, che ha così dato avvio alla sperimentazione.

Gli operatori dei Csv hanno ricevuto l'accesso al software, corredato da Manuale di istruzioni per l'uso, partecipato alla formazione prevista e potuto così iniziare ad utilizzarlo.

Nel mese di giugno è prevista una nuova implementazione del sistema con il rilascio della scheda anagrafica unica del Terzo settore.

Dal mese di ottobre il software è stato dotato di un sistema di importazione di anagrafiche, sulla base di uno specifico tracciato record fornito.



AZIONE 2

FORNIRE AI CSV SUPPORTO TECNICO PER L'IMPLEMENTAZIONE DI UN ADEGUATO SISTEMA INFORMATIVO INTERNO

Durante la riunione dei Direttore e Coordinatori dei Csv tenutasi l'1/12/16 è stata chiesta la disponibilità a partecipare al percorso di sperimentazione del software in corso di realizzazione.

Il primo incontro introduttivo si è tenuto il 24 febbraio a Roma e ha visto la partecipazione di 28 direttori o coordinatori dei Csv.

I 26 Csv che hanno firmato il patto collaborativo hanno indicato i nominativi degli operatori (121) che avrebbero partecipato alla sperimentazione del software ai quali è stata fornita la formazione.

Un primo webinar introduttivo si è tenuto il 17 marzo e vi hanno partecipato tutti i Csv sperimentatori.

A seguire gli incontri di formazione in presenza si sono tenuti a:

- Bari, 4 aprile 2017 (hanno partecipato 21 persone di 5 Csv)
- Genova, 10 aprile 2017 (hanno partecipato 4 persone di 1 Csv)
- Verona, 13 aprile 2017 (hanno partecipato 17 persone di 5 Csv)
- Bologna, 17 maggio 2017 (hanno partecipato 19 persone di 6 Csv)
- Messina, 22 maggio 2017 (hanno partecipato 19 persone di 4 Csv)
- Cremona, 22 giugno 2017 (hanno partecipato 7 persone di 4 Csv)
- Roma, 23 giugno 2017 (hanno partecipato 11 persone di 3 Csv)

Gli operatori hanno anche a disposizione uno spazio nella piattaforma FAD di CSVnet per quesiti e dubbi sull'utilizzo del software.

È stato realizzato uno specifico webinar, 20 giugno 2017, per illustrare gli aggiornamenti delle funzionalità sulla scheda anagrafica.

ONERI

Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 34.546,07	€ 35.000,00	€ 453,93



ELENCO DEI CSV (26) CHE HANNO PARTECIPATO ALLA SPERIMENTAZIONE DEL SOFTWARE GESTIONALE RILEVAZIONE SERVIZI

Abruzzo	Chieti	Liguria	Genova
	L'Aquila	Lombardia	Coord. Csv Lombardia
Basilicata	Basilicata		Lombardia Sud
Calabria	Catanzaro	Puglia	Bari
	Vibo Valentia		Brindisi
Campania	Napoli		Foggia
Emilia Romagna	Bologna	Sicilia	Taranto
	Forlì Cesena		Messina
	Modena	Trentino Alto Adige	Palermo
	Ravenna	Veneto	Trento
	Reggio Emilia		Treviso
	Rimini		Venezia
Friuli Venezia Giulia	Friuli-Venezia Giulia		Verona



3.4. Piattaforma FAD

AZIONE 1

PROMOZIONE DELL'USO DELLA FAD TRAMITE GLI STRUMENTI COMUNICATIVI E TECNOLOGICI DI CSVNET

La possibilità di utilizzare gratuitamente la piattaforma FAD messa a disposizione da CSVnet è inserita nella Carta dei Servizi in area riservata.

Nel mese di marzo è stato organizzato un webinar di presentazione della piattaforma FAD ai Csv che ancora non utilizzano il servizio. Hanno partecipato 17 persone.

AZIONE 2

PROSEGUIMENTO DELLA GESTIONE E MANTENIMENTO DELLA PIATTAFORMA FAD DI CSVNET CHE CONSENTE AI CSV DI REALIZZARE CORSI DI FORMAZIONE A DISTANZA, SENZA ALCUN COSTO AGGIUNTIVO

A fine 2016 è emersa la necessità di cambiare fornitore della piattaforma. Dopo l'esame di alcune possibili soluzioni è stato individuato un nuovo fornitore arrivando ad un risparmio dei costi e all'unificazione in un'unica piattaforma lo spazio utilizzato dai Csv e quello di CSVnet.

Nel corso del 2017 CSVnet ha attivato degli spazi FAD messi a disposizione degli operatori dei Csv su alcune tematiche:

- Bando Volontariato 2015 – Reti Locali e con il Sud che partecipa - Corso aperto agli operatori locali dei CSV che seguono l'accompagnamento e il supporto alle associazioni i cui progetti sono stati finanziati nell'ambito del "Bando Volontariato 2015 – Reti Locali" e dell'iniziativa "Con il SUD che partecipa" della Fondazione con il Sud (21 iscritti).
- Sperimentazione software gestionale per la rilevazione dei servizi dei Csv. Spazio dedicato agli operatori che partecipano alla sperimentazione del software gestionale per la rilevazione dei servizi del Csv (138 iscritti).
- Alternanza scuola – lavoro. Spazio dedicato alla condivisione delle esperienze dei Csv in tema di alternanza scuola – lavoro (43 iscritti).

Lo spazio Fad viene utilizzato anche per le attività del progetto europeo Lever Up.



AZIONE 3

**ACCOMPAGNAMENTO E SUPPORTO,
PERSONALIZZATO, ED ANCHE IN LOCO
SE NECESSARIO, PER I CSV CHE ANCORA
NON UTILIZZANO LA PIATTAFORMA**

Attualmente sono 21 i Csv che hanno firmato la convenzione con CSVnet per l'utilizzo della piattaforma FaD <http://csv.spaziofad.org/>. Nel 2017 ha aderito il Csv di Messina. I Csv coinvolti nel processo sono stati supportati attraverso attività formative e accompagnamento a distanza per l'implementazione delle attività formative. Nel corso del 2017 questo servizio è stato acquisito internamente alla struttura di CSVnet ed quindi la segreteria a gestire direttamente le richieste dei Csv. Nel corso del 2017 sono stati realizzati due webinar di approfondimento delle novità della nuova piattaforma FAD.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 9.317,92	€ 15.000,00	€ 5.682,08



3.5. Sistema webinar

AZIONE 1

MESSA A DISPOSIZIONE DELLA PIATTAFORMA WEBINAR PER I CSV

Ad oggi sono 26 i Csv che hanno firmato l'accordo per utilizzo del servizio e sono supportati da CSVnet per la realizzazione dei loro webinar.

Nel 2017 sono stati realizzati 30 webinar da parte di 7 Csv (Bari, Brindisi, Cremona, Taranto, Terni, Toscana).

AZIONE 2

ACCOMPAGNAMENTO ALL'UTILIZZO DEI WEBINAR AI CSV CHE NE FARANNO RICHIESTA

I nuovi utilizzatori del sistema webinar hanno a disposizione dei video tutorial in area riservata di CSVnet. Inoltre possono usufruire di un webinar di prova con il supporto della segreteria di CSVnet.

Nel corso del 2017 questo servizio è stato acquisito internamente ed è quindi il personale di CSVnet a gestire direttamente le richieste dei Csv.



AZIONE 3

**UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA WEBINAR
DA PARTE DI CSVNET PER LA DIFFUSIONE
DEI SERVIZI E DELLE NOVITÀ E PER LE ATTIVITÀ
DI FORMAZIONE**

Sono stati realizzati 10 webinar direttamente da CSVnet che hanno visto la partecipazione di 253 persone.

Dai questionari di soddisfazione somministrati ai partecipanti è risultato che grazie all'utilizzo dello strumento del webinar sono state evitate 2.240 ore di spostamenti per un risparmio economico pari a 17.311,00 euro.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 10.298,69	€ 15.000,00	€ 4.701,31



3.6. Volontariato in stazione

AZIONE 1

PROMOZIONE E INFORMAZIONI SULLE OPPORTUNITÀ DI "VOLONTARIATO IN STAZIONE"

L'attività di promozione dell'opportunità a livello nazionale è sospesa a causa dell'ingente flusso di proposte già pervenute agli uffici di **RFI**.

L'attività di informazione viene effettuata su: quali sono i canali informativi ufficiali RFI, sulle modalità di individuazione delle stazioni impresenziate, sulle procedure per la richiesta di disponibilità e presentazione dei progetti. L'attività viene effettuata, su richiesta, sia verso utenti generici sia verso i Csv.

I progetti autorizzati e attivi hanno uno spazio sul sito **benicomuni.csvnet.it**.

AZIONE 2

AFFIANCAMENTO AI CSV PER LA PROCEDURA DI RICHIESTA LOCALI DELLE STAZIONI IMPRESENZIATE

CSVnet supporta i CSV nelle fasi di:

- ✓ Informazione agli utenti del Csv;
- ✓ Contatti e relazioni con le Direzioni Territoriali di Produzione di RFI, e con Ferservizi,
- ✓ Affiancamento per la predisposizione e presentazione del progetto e degli allegati necessari,
- ✓ Affiancamento per la stipula del contratto di comodato d'uso gratuito e per l'ingresso nei locali.



AZIONE 3

PARTECIPAZIONE AL COMITATO DI VALUTAZIONE

Il Comitato di Valutazione ha approvato nel 2017 i seguenti 7 progetti:

- ✓ Il Csv delle Marche nei locali presso la stazione di Tolentino (MC) e presso la stazione di Jesi;
- ✓ L'ADA dell'Aquila per i locali presso la stazione di Paganica (AQ)
- ✓ L'Associazione Amici di San Felice nei locali presso la stazione di Trabia (PA)
- ✓ La Confraternita di Misericordia di Spadafora nei locali presso la stazione di Spadafora (ME)
- ✓ L'Associazione Pros Onlus per i locali presso la stazione di Roseto degli Abruzzi
- ✓ L'Arci provinciale di Teramo per il locali presso la stazione di Pineto.

AZIONE 4

INTERFACCIA CON RFI NAZIONALE

Viene effettuata una costante azione di monitoraggio e sollecito dello stato di avanzamento dell'istruttoria interna di RFI sui progetti.

Per i progetti approvati nel 2016 è stato inviato a RFI un breve riepilogo delle notizie raccolte relative a inaugurazioni o attività in essere presso i locali assegnati in comodato da parte degli enti di terzo settore comodatari.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 10.044,50	€ 10.000,00	€ - 44,50



3.7. Polizza Unica del Volontariato

AZIONE 1

DIFFUSIONE E PROMOZIONE DELLA CONVENZIONE TRA CSVNET E LA CAVARRETTA ASSICURAZIONI S.R.L - AGENZIA CATTOLICA

La convenzione viene diffusa e promossa attraverso uno spazio dedicato in area riservata, nella Carta dei Servizi di CSVnet. Sono 29 i CSV che hanno aderito alla Polizza Unica del Volontariato.

AZIONE 2

DIFFUSIONE DELLE OPPORTUNITÀ OFFERTE DALLA CONVENZIONE TRA I CSV

Le tre possibili tipologie di collaborazione che CSVnet ha condiviso con la Società Cattolica di Assicurazione – Agenzia Parma Santa Brigida:

1. Accordo Csv Informatore
2. Accordo Csv Consulente
3. Accordo Csv Partner

Le tre forme di collaborazione si differenziano per modalità di coinvolgimento del Csved anche per il riconoscimento di proventi a seguito del lavoro svolto dai Csv.

Tutte le informazioni sono disponibili in area riservata di CSVnet nella “Carta dei servizi”.



AZIONE 3

INDIVIDUAZIONE DI NUOVE NECESSITÀ ASSICURATIVE E/O PROMOZIONE DELLE POLIZZE GIÀ IN ESSERE

Accanto alla Polizza Unica del Volontariato, la Società Cattolica di Assicurazione – Agenzia Parma Santa Brigida propone altre polizze specifiche: la polizza per gli **Amministratori di sostegno**, la Polizza per i **rifugiati**, la polizza per i **lavori di Pubblica Utilità**, la polizza per la **messa alla prova**, la polizza per i **beni comuni**, la polizza per il **Volontariato liquido**, la polizza per la **disabilità fisica, psichica e di relazione**, oltre a ovviamente le tradizionali RCA/Kasko per le auto dei soci/volontari e le garanzie furto, incendio e tutela legale.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 13.755,54	€ 13.000,00	€ - 755,54

CSV INFORMATORE (10)	CSV CONSULENTE (13)	CSV PARTNER (6)
Brescia	Friuli VG	Reggio Emilia
Piacenza	Napoli	Parma
Modena	Ferrara	Ravenna
Palermo	Bologna	Catania
Benevento	Padova	Torino
Terni	Treviso	Marche
Bergamo	Milano	
Valle d'Aosta	Toscana	
Reggio Calabria	Rimini	
Caserta	Asti Alessandria	
	Forlì Cesena	
	Monza Lecco Sondrio	
	Cremona Mantova Lodi Pavia	



3.8. Innovazione e sviluppo tecnologico dei Csv

AZIONE 1

PROGRAMMAZIONE DI MOMENTI DI PROMOZIONE INTERNA ALLA RETE DEI CSV DELLA CONVENZIONE CON SOCIALTECHNO E DELLA PIATTAFORMA WWW.TECHSOUP.IT

Realizzato un webinar di presentazione delle opportunità offerte da SocialTechno, in cui si è illustrato ai Csv interessati le modalità di accesso e di utilizzo della piattaforma www.techsoup.it.

Tutti i Csv sono iscritti alla suddetta piattaforma e possono ottenere le agevolazioni per l'acquisto di hardware e software a prezzi vantaggiosi.

AZIONE 2

SENSIBILIZZAZIONE DEI CSV SOCI DI CSVNET SUL TEMA

È stata inviata una comunicazione a tutti i CSV che, oltre a ricordare i vantaggi della collaborazione tra CSVnet e l'impresa sociale SocialTechno.



AZIONE 3

PROMOZIONE DI EVENTI DI PROMOZIONE NEI TERRITORI VERSO LE ODV TRAMITE I CSV

CSVnet ha supportato l'iniziativa "Solidarietà digitale. La tecnologia a servizio del terzo settore": un road- show di promozione della piattaforma Techsoup Italia che ha toccato varie città italiane.

Il roadshow iniziato a settembre 2016 ha visto la realizzazione di 9 incontri di presentazione delle opportunità previste dal programma:

- ✓ Como il 22 settembre 2016
- ✓ Padova il 5 ottobre 2016
- ✓ Cremona il 3 novembre 2016
- ✓ Bergamo il 24 novembre 2016
- ✓ Monza il 24 gennaio 2017
- ✓ Lecco il 21 febbraio 2017
- ✓ Trento il 6 aprile 2017
- ✓ Mantova il 4 maggio 2017
- ✓ Varese il 1° giugno 2017

Per tutti gli incontri CSVnet ha messo in contatto Techsoup Italia con il Csv di riferimento che è stato coinvolto nella fase di promozione dell'evento che in alcuni casi si è tenuto nella sede del Csv.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 10.180,91	€ 10.000,00	€ - 180,91



3.9. Infobandi

AZIONE 1

GARANTIRE UN EFFICACE POSIZIONAMENTO DEL PORTALE NEI MOTORI DI RICERCA SUL WEB

Il portale “Infobandi” si amplia con una serie di **nuovi servizi**. Primo fra tutti uno **spazio web ad hoc** – connesso funzionalmente al sito istituzionale di CSVnet – raggiungibile all’indirizzo www.infobandi.net che è strutturato per essere **mobile responsive**: è cioè ottimizzato per la navigazione via *smartphone* e *tablet*.

Nel portale, nato nel luglio del 2016, oltre alle opportunità di finanziamento provenienti dall’Europa e dalla Programmazione dell’Unione Europea 2014-2020, sono reperibili le *calls for proposals* emanate da enti privati e istituzionali nazionali e stranieri. Inoltre sul Infobandi è possibile trovare **12 schede analitiche relative ai PON** (Programmi Operativi Nazionali) e **17 schede analitiche sui programmi CTE** (Cooperazione Territoriale Europea).

Sono stati realizzati e resi disponibili sia dei banner dinamici (per garantire la visibilità dei contenuti del portale nei siti dei Csv soci) sia dei feed RSS (per offrire agli utenti del portale la possibilità di notifica di pubblicazione di nuovi contenuti in tempo reale).

Dopo una prima fase di presentazioni ufficiale ci si è concentrati sul posizionamento web e sul confronto con gli altri provider di servizi simili. Nel dicembre 2017 è stata rilasciata una nuova *release* del portale che ha contribuito a incrementare notevolmente il traffico di utenti. Grazie alla nuova release che sfrutta l’indicizzazione di Wordpress e al lavoro congiunto di promozione delle opportunità di finanziamento sui social network, Infobandi ha avuto un picco di visite e una crescita significativa di traffico sul finire del 2017 e nei primi mesi del 2018. Infobandi nel 2017 ha avuto **16.410 utenti**, **107.281 visualizzazioni di pagina** e ha un tempo medio di permanenza sulla pagina superiore ai 4 minuti. Dalla sua nascita nel luglio del 2016 sono più di **400 i bandi** che sono stati pubblicati sul portale. Attualmente vi sono 57 i bandi attivi presenti online.



AZIONE 2

ARRICCHIRE IL PORTALE CON CONTENUTI E/O STRUMENTI PER FIDELIZZARE L'UTENZA E ATTRARNE DI NUOVA (PER ES. TRAMITE LO SVILUPPO DI UNA PARTE REDAZIONALE, L'ATTIVAZIONE DI UN SERVIZIO DI NEWSLETTER, ECC.)

Il nuovo portale ha raccolto *feedback* e spunti per l'implementazione dai membri del gruppo Europa, il gruppo si è riunito a Roma e via Skype in forma ristretta (ex gruppo PON) il 2 marzo, in forma allargato il 20 aprile (ex gruppo POR) e il 28 settembre a margine della Conferenza CSVnet. A seguito di questi incontri sono state impostate le linee guida per l'ampliamento del servizio Infobandi con la creazione di una newsletter personalizzabile. Sul sito di Infobandi è ora possibile registrarsi alla newsletter in 4 diverse categorie a seconda della tipologia di beneficiario 1) Associazioni, cooperative e fondazioni, 2) Enti Locali, 3) Cittadini e gruppi informali e 4) Istruzione e formazione professionale. Gli iscritti attualmente sono 364, la newsletter sarà completamente operativa nei prossimi mesi.

AZIONE 3

RENDERE I CONTENUTI DEL PORTALE SEMPRE PIÙ ACCESSIBILI E FRUIBILI PER UN AMPIO PUBBLICO ALL'INTERNO DEL PERIMETRO DEL TERZO SETTORE ITALIANO (AD ES. RENDENDO TUTTI I SERVIZI DEL PORTALE E/O I WEBINAR AD ESSO CONNESSI AD ACCESSO LIBERO ANCHE PER ALTRE REALTÀ DEL TERZO SETTORE)

A seguito della consultazione con i referenti Area Europa dei Csv, ex gruppo PON e Gruppo POR, si intende attuare un cambio di target al servizio database partner per allargarlo a terzo settore, in questo modo sarà più facile per i Csv stessi conoscere ed essere conosciuti da potenziali organizzazioni partner. Il target degli utenti del database dovrebbe passare da "i soli Csv" a "il terzo settore, scuole ed enti pubblici in Italia e in Europa". Ciò significa che consulteranno e contribuiranno al portale **Database** partner organizzazioni da tutta Europa.



Ogni organizzazione europea **potrà inserire la propria organizzazione** attraverso una procedura che prevedrà una registrazione, la compilazione di una scheda, la validazione di tale scheda da parte del personale di Infobandi e la conseguente pubblicazione sul sito. Chi ha caricato la scheda dell'organizzazione avrà la possibilità di proporre modifiche o di aggiornarla. La sezione database partner sarà caratterizzata da una colorazione leggermente diversa e sarà completamente in inglese.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 27.641,83	€ 28.000,00	€ 358,17



3.10. Infocontinua Terzo Settore

AZIONE 1

CONTINUARE L'AGGIORNAMENTO DI INFORMAZIONI, APPROFONDIMENTI E NOTIZIE

Il sito viene continuamente aggiornato con informazioni, approfondimenti e notizie. È stato particolarmente curata l'informazione e l'aggiornamento quotidiano dei lavori parlamentari e governativi relativi alla riforma del terzo settore.

AZIONE 2

REALIZZARE UN'INDAGINE DI MERCATO TRA GLI ATTUALI UTILIZZATORI

Alla fine del 2016 ed inizi 2017 è stata realizzata un'indagine di mercato tra gli attuali utilizzatori (*users*), gli utilizzatori potenziali (*potential*) e altri stakeholder, per studiare le possibilità di sviluppo ed implementazione del portale www.infocontinuatorzosettore.it. L'indagine, tramite questionario, si rivolge a:

- operatori e dirigenti dei Csv iscritti al portale (circa 460 utenti iscritti al portale)
- OdV e altri enti iscritti al portale (circa 200 utenti iscritti al portale)
- OdV e altri enti non iscritti al portale (campione di 500 contatti selezionati)
- professionisti, aziende ed enti locali (campione di 300 contatti selezionati).

AZIONE 3

ELABORARE UN PIANO DI SVILUPPO DEL PORTALE

Nel maggio 2017 CSVnet ha sottoscritto un nuovo accordo con Ciessevi per la collaborazione sia per la gestione del servizio "Infocontinua per il Terzo Settore" che per la progettazione ed implementazione delle azioni necessarie per la eventuale ridefinizione del progetto.

Il nuovo progetto è curato da una "Cabina di regia" composta da:

- presidente di Ciessevi, Ivan Nissoli;
- consigliere delegato di CSVnet, Giorgio Casagranda;



- direttore del Ciessevi Marco Pietripaoli,
- direttore di CSVnet, Roberto Museo.

La Cabina di regia ha lo scopo di monitorare l'andamento del servizio e la sua eventuale riprogettazione tenendo conto di condizioni di efficienza ed efficacia.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 24.525,00	€ 37.000,00	€ 12.475,00



3.11. Pacchetto comunicazione gratuito per i Csv

AZIONE 1

ATTIVAZIONE GRATUITA PER I CSV SOCI DEL PACCHETTO COMUNICAZIONE

Il pacchetto comunicazione attivato gratuitamente per i Csv soci è comprensivo di:

Agenzia Redattore Sociale

- 5 credenziali di accesso per ogni Csv alla sezione del portale di Redattore Sociale dedicata all'agenzia (<http://www.agenzia.redattoresociale.it/>)
- iscrizione gratuita al corso di formazione per addetti stampa di Redattore Sociale
- accesso gratuito alla Guida all'informazione sociale <http://www.guida.redattoresociale.it>
- possibilità di far pubblicare news nella sezione speciale dedicata alle attività e iniziative dei Csv e realizzata dall'agenzia in collaborazione con l'Ufficio stampa di CSVnet
- possibilità di pubblicare gratuitamente annunci sul portale di Redattore Sociale
- sconto del 50% sulla pubblicazione di banner sul sito free di Redattore Sociale

Rassegna stampa Kantar Media

- rassegna quotidiana della stampa nazionale e locale (cartacea e web) dedicata ai temi del volontariato e del sociale
- accesso, per tutti gli uffici stampa dei Csv, al portale della rassegna stampa online <http://kmpius.kantarmedia.com/Access/Login>
- ricezione di una newsletter quotidiana della rassegna stampa
- segnalazione delle notizie del giorno con una newsletter pomeridiana a cura dell'Area comunicazione di CSVnet

Vita non profit

- abbonamento gratuito al mensile sfogliabile on line di Vita non profit
- consultazione on line dei numeri arretrati e degli speciali
- un accesso al portale del magazine per ogni Csv, che permette di creare un profilo personalizzato.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 32.769,53	€ 35.000,00	€ 2.230,47



3.12. Piattaforma sistema informativo – Area riservata

AZIONE 1

**CREAZIONE DI UNA PIATTAFORMA WEB UNICA,
CON GRAFICA MODERNA E ATTRAENTE,
ATTRAVERSO CUI ACCEDERE A TUTTE
LE SEZIONI E AGLI STRUMENTI UTILI
PER LA GESTIONE DEI CSV E LA PARTECIPAZIONE ALLA
PROGRAMMAZIONE NAZIONALE DI CSVNET**

A seguito della Delibera del Consiglio direttivo di aprile 2017 è iniziata l'analisi dell'attuale area riservata per definire le necessità di revisione. In particolare si sono tenuti vari momenti di confronto tra gli operatori di CSVnet, la Presidenza ed il consulente informatico per verificare le esigenze di modifica.

È stato elaborato uno schema che prevede una nuova struttura dell'area riservata suddivisa in "Vita associativa" – "Servizi" – "Strumenti di gestione".

A fine giugno si è tenuta una prima riunione con la ditta incaricata per condividere gli obiettivi e darsi delle priorità. Una prima versione della nuova area riservata è stata presentata alla Conferenza di CSVnet. La nuova area riservata verrà presentata all'Assemblea elettiva di CSVnet del 10 febbraio 2018 e potrà essere utilizzata dal giorno seguente.



AZIONE 2

“RIPULITURA” DI TUTTE LE STRATIFICAZIONI FORMATESI NEGLI ANNI NELLA ATTUALE AREA RISERVATA

Dal confronto con la ditta che ha realizzata l’area riservata e ne segue gli aggiornamenti e implementazioni, è emersa la necessità di intervenire in maniera ristrutturante su alcune soluzioni informatiche individuate nel tempo, ma che allo stato attuale risultano obsolete. La revisione dell’area riservata è l’occasione di ripensare integralmente tutta l’impostazione del sistema informativo interno di CSVnet.

AZIONE 3

INTEGRAZIONE DELLE FUNZIONI DELL’AREA RISERVATA CON I NUOVI STRUMENTI DI GESTIONE DI CSVNET

La revisione dell’area riservata di CSVnet rientra in un più ampio progetto di realizzare una proposta di sistema informativo unico per i Csv.

Con un unico accesso si potrà scegliere se entrare nell’area riservata di CSVnet o nella parte gestionale propria del Csv. Per i Csv vengono messi a disposizione i moduli “Anagrafica”, “Servizi”, “Gestione organi sociali”.

AZIONE 4

CREAZIONE DI UNA *DASHBOARD* PERSONALIZZATA PER OGNI UTENTE

Dalle riflessioni sull’area riservata è emersa l’esigenza di dare degli accessi personalizzati agli operatori dei Csv a differenza di quanto avveniva in passato (un unico accesso a Csv). In questo modo ciascun utente ha una propria *dashboard* (cruscotto di gestione) che gli consente di vedere / accedere alle varie sezioni in maniera personalizzata.



AZIONE 5

DEFINIZIONE DI UNA NUOVA POLICY RIGUARDO I LIVELLI DI ACCESSO AL SISTEMA

Un primo regolamento per l'accesso all'area riservata è stato approvato il 17 aprile 2017. Il regolamento verrà aggiornato in base alle caratteristiche della nuova area pronta nei primi mesi 2018.

La revisione dell'area riservata è stata anche occasione di riprendere in esame le policy in tema di privacy. CSVnet è stato supportato dallo studio legale Paul Hastings che, pro bono, ha preso in esame tutti gli adempimenti necessari per gli adempimenti in tema di privacy.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 35.000,01	€ 35.000,00	€ - 0,01



4. COOPERAZIONE: azioni congiunte nazionali in rete con i programmi dei Csv

4.1. Report delle attività dei Csv

AZIONE 1

EVENTUALI AGGIORNAMENTI TECNICI CHE SI RENDERANNO NECESSARI

Il questionario di rilevazione dei dati e la relativa piattaforma sia per la rilevazione dei dati dei Csv che dei Co.Ge. sono stati confermati anche per la rilevazione sui dati 2016.

AZIONE 2

ACCOMPAGNAMENTO ALLA COMPILAZIONE

La raccolta dati è stata avviata nel mese di giugno con scadenza 31 luglio. L'attività di supporto e accompagnamento, tramite telefono, e-mail e Skype, si svolge sia durante il periodo dedicato alla compilazione dei dati nei mesi di giugno-agosto, sia in occasione delle modifiche ai dati a seguito di verifiche o fase di validazione con il Co.Ge, nel mese di settembre.

AZIONE 3

ANALISI, VERIFICHE ED ELABORAZIONI DEI DATI

L'attività di verifica ed elaborazione dei dati viene effettuata al termine della fase di compilazione del questionario.



AZIONE 4

ELABORAZIONI REGIONALI SU RICHIESTA

Non sono state richieste elaborazioni regionali.

AZIONE 5

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DEL REPORT DELLE ATTIVITÀ DEI CSV

Le validazioni si sono concluse il 5 dicembre 2017. Il Report delle attività dei Csv, dati 2016, è stato pubblicato sul sito di CSVnet l'8 febbraio 2018.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 36.830,71	€ 37.000,00	€ 169,29



4.2. Volontariato d'impresa e professionale

AZIONE 1

SVILUPPO DI UNA RETE ITALIANA DI PRO-BONO LEGALE, A CUI ADERISCONO DECINE DI STUDI LEGALI ITALIANI, IL CUI OBIETTIVO SARÀ QUELLO DI FORNIRE UN SERVIZIO DI SUPPORTO LEGALE GRATUITO ALLE REALTÀ DEL TERZO SETTORE ITALIANO

CSVnet è entrato a far parte della rete internazionale per il pro bono legale PILnet (The Global Network for Public Interest Law) dopo aver dato il suo contributo all'organizzazione del 9° Forum Europeo sul Pro Bono legale tenutosi a novembre 2015 a Roma. CSVnet fa parte anche della *Italian Pro Bono Roundtable* nata nell'aprile 2014 con lo scopo di creare un luogo di incontro tra avvocati e studi legali con enti non profit e società civile.

All'Italian Pro Bono Roundtable aderiscono oltre 60 tra studi legali e avvocati oltre che associazioni ed enti del terzo settore. La Roundtable si riunisce periodicamente (ogni 2 mesi circa) a Roma o a Milano per discutere dell'attività pro bono portata avanti dagli studi legali. Nel mese di maggio 2017 gli studi legali si sono costituiti in associazione con il nome di Pro Bono Italia.

AZIONE 2

RUOLO DI "CLEARINGHOUSE" PER CSVNET: ENTE DI SMISTAMENTO/GESTIONE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO LEGALE DA PARTE DELLE ODV E DI ASSOCIAZIONI NON PROFIT

CSVnet si è proposto con il ruolo di "ente di smistamento" (*clearinghouse*) per gestire le richieste provenienti dai CSV e, per il loro tramite, dalle organizzazioni servite dagli stessi CSV a fine di favorire il contatto con gli studi legali che offrono consulenza gratuita. A questo scopo è stata elaborata una scheda di "Richiesta Pro Bono" a disposizione dei Csv per richiedere una consulenza.

Da settembre 2016 sono state gestite 21 richieste di consulenza legale gratuita grazie alla rete di studi legali pro bono (Italia Pro Bono Roundtable) da parte di Csv e di CSVnet.



AZIONE 3

MAPPARE LE ESPERIENZE DEI CSV DI COLLABORAZIONE CON IL SETTORE PROFIT

Il Centro Servizio di Volontariato di Verona in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Umane dell'Università di Verona ha svolto uno studio esplorativo con la finalità di esaminare e approfondire conoscenze relative al **volontariato d'impresa**, utili per successive iniziative di promozione e valorizzazione del volontariato d'impresa nel contesto veronese.

Un primo obiettivo dell'indagine, i cui risultati sono stati presentati a Verona il 1° dicembre 2017, è stato quello di rilevare il coinvolgimento dei Csv nel promuovere il Volontariato d'Impresa e attivare, attraverso di loro una rete che permettesse di arrivare alle esperienze di volontariato d'impresa sui rispettivi territori (si veda paragrafo seguente). Al giugno 2016 erano 12 i Csv che risultavano aver posto l'attenzione sul tema del volontariato d'impresa attraverso la costituzione di tavoli, l'istituzione di premi, la produzione di relazioni informative, la promozione di esperienze e studi.

AZIONE 4

CONTRIBUIRE A DIFFONDERE LE BUONE PRASSI

Il direttore di CSVnet è stato invitato da intervenire all'incontro dal titolo "Contaminazioni: incontro tra profit e Terzo settore attraverso il volontariato di impresa" organizzato dal Csv di Verona il 1° dicembre 2017.

CSVnet ha aderito in qualità di partner al progetto proposto dal Csv del Friuli VG "PerCoRSI in FVG - Percorsi per la competitività e responsabilità sociale di impresa in Friuli Venezia Giulia" che ha l'obiettivo di diffondere i principi della RSI presso la società e l'economia del Friuli Venezia Giulia e favorire l'introduzione nelle aziende di azioni orientate in tal senso, promuovendo le buone prassi già esistenti.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 14.019,99	€ 40.000,00	€ 25.980,01



4.3. Riconoscimento delle competenze non formali e informali acquisite in attività di volontariato

AZIONE 1

COSTITUIRE UN GRUPPO DI LAVORO COMPOSTO DA COLORO CHE HANNO LAVORATO SUL TEMA NEI CSV

Durante la Conferenza annuale di CSVnet a Genova dal 1° al 3 luglio 2016 si è costituito un primo gruppo di lavoro al quale ha partecipato il referente del Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali Andrea Simoncini.

Successivamente sono stati mantenuti rapporti con i referenti di INAPP e Ministero del Lavoro e delle Politiche sociali con l'organizzazione di due incontri.

AZIONE 2

ORGANIZZARE UN PERCORSO FORMATIVO PER GLI OPERATORI DEI CSV INTERESSATI

All'interno del progetto europeo E-Voc finanziato dal programma Erasmus+ di cui CSVnet è partner, è stato sviluppato un corso online sul riconoscimento e/o la validazione delle competenze acquisite nell'ambito di attività di volontariato.

Il progetto prevede la sperimentazione del corso da parte di 15 fruitori che avranno il compito di testare la prima versione del predetto corso. Considerato che si tratta di un'occasione per ampliare le conoscenze in tema di riconoscimento e validazione delle competenze anche in un'ottica europea, il corso è stato proposto ai Csv.

Il percorso è interamente online della durata approssimativa di 150 ore è iniziato a ottobre 2017. Si sono iscritti 32 operatori di Centri di servizio.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 12.500,00	€ 30.000,00	€ 17.500,00



4.4. Venti anni di servizio

AZIONE 1

**DEFINIZIONE DEL CONTESTO DI RIFERIMENTO
ATTRAVERSO UNA CRONOLOGIA
DEGLI AVVENIMENTI SALIENTI
DEL PERIODO TEMPORALE DI RIFERIMENTO PER CSVNET,
IL VOLONTARIATO E IL TERZO SETTORE, I TEMI SOCIALI**

Sono state individuate le fonti cartacee e web per la selezione degli eventi da inserire nelle diverse cronologie. È stato inoltre definito un indice della sezione e prodotta una prima bozza di testo.

AZIONE 2

**RACCOLTA DI CRONOLOGIE, DOCUMENTI,
STORIE E MATERIALI MULTIMEDIALI
DA PARTE DI TUTTI I CSV**

Sono state catalogate le cronologie pervenute per genere di materiali e consegnate all'estensore del reportage. Gli uffici di CSVnet hanno provveduto a sollecitare e fornire assistenza ai CSV: al 31 agosto quasi tutti i Csv hanno consegnato in tutto o in parte quanto richiesto. I materiali multimediali e scritti sono stati archiviati in funzione della loro collocazione nel sito istituzionale di CSVnet.

AZIONE 3

**INTERVISTE CON TESTIMONI
PRIVILEGIATI DEI CSV**

Da maggio in poi, sono stati programmati incontri con i responsabili dei Csv di tutte le regioni, durante i quali sono state intervistate le persone più significative ai fini del reportage. Gli incontri si sono conclusi a metà dicembre.



AZIONE 4

SCRITTURA DEL REPORTAGE

Attraverso la prima stesura di un capitolo è stata definita la struttura dei contenuti del reportage: ciascuna regione avrà un capitolo a sé, aperto da una introduzione generale sul contesto territoriale, seguito da schede sui singoli Csv impostati su un indice omogeneo (cronologia, particolarità, progetti di eccellenza ecc.). Dopo un primo breve esame degli organi sociali, è stata avviata la redazione della pubblicazione.

AZIONE 5

IMPAGINAZIONE E STAMPA DI UNA PUBBLICAZIONE DI TAGLIO DIVULGATIVO

Il capitolo pilota di cui sopra è stato consegnato a un grafico per la realizzazione di una griglia di impaginazione e di una copertina. A dicembre è cominciata l'impaginazione delle bozze dei primi capitoli. È stata programmata la presentazione nazionale della pubblicazione per una data successiva all'assemblea elettiva di CSVnet fissata per il 10 febbraio 2018.

ONERI		
Consuntivo	Budget	Differenza budget / consuntivo
€ 17.436,40	€ 35.000,00	€ 17.563,60