

# AL CENTRO CI SONO LE IDEE

COME I SERVIZI DEL CSV SUPPORTANO GLI ETS

a cura di: **Diana Errico**



# SOMMARIO

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Introduzione</b> .....   | <b>3</b>  |
| <b>Le occasioni di confronto territoriali</b> .....                                 | <b>5</b>  |
| 1) Il Focus Group “Al centro ci sono le idee”                                       |           |
| 2) Questionario Online sulla Programmazione 2021 Csv<br>Asso.Vo.Ce.                 |           |
| 3) Focus group sulla Programmazione 2021 con il<br>Consiglio dei Giovani            |           |
| <b>Il Focus Group “Al centro ci sono le idee”:</b> .....                            | <b>9</b>  |
| una base da cui partire   |           |
| <b>La programmazione 2021:</b> .....  | <b>11</b> |
| un questionario...sperimentale.<br>Viaggio tra i servizi del CSV (conosciuti e non) |           |
| <b>Il Consiglio dei Giovani:</b> .....  | <b>16</b> |
| Il desiderio di mettersi in rete  |           |
| <b>L'emergenza Covid</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>Riflessioni conclusive</b> .....   | <b>19</b> |
| <b>Appendice:</b> i servizi erogati dal Csv Asso.Vo.Ce. ....                        | <b>23</b> |

# INTRODUZIONE

Era il 2006 quando il **CSV Asso.Vo.Ce.** inaugurò la prima sede nella frazione casertana di San Benedetto.

Molte cose sono cambiate da allora per Asso.Vo.Ce.: nuovi soci, nuove attività, tante sfide. In questi quindici anni centinaia di volontari sono entrati in contatto con il Centro di Servizio: le loro esigenze, le loro necessità, ma anche le loro esperienze hanno ispirato quotidianamente le azioni del CSV.

L'introduzione del **Codice del Terzo Settore**, che allarga la fruizione dei servizi dei Centri di Servizio anche ai volontari degli **Enti del Terzo Settore (ETS)** differenti dalle **Organizzazioni di Volontariato (OdV)**, richiede ad Asso.Vo.Ce. un nuovo cambio di rotta e di confrontarsi con realtà che mai avevano avuto accesso alle azioni del CSV.

Per comprendere al meglio le esigenze dei volontari degli ETS non OdV, per valutare l'impatto che la Riforma del Terzo Settore e tutti i cambiamenti ad essa connessi hanno avuto sulle OdV, per individuare quali strategie il CSV possa mettere in atto per fronteggiare un cambiamento epocale, Asso.Vo.Ce. ha lanciato **"Al Centro ci Sono le Idee"**: una ricognizione territoriale che servirà al CSV a chiudere un "primo bilancio" della propria storia e a confrontare le attività in essere con quelle che potranno essere realizzate nel futuro.

La seguente rilevazione, presentata quando eravamo ancora agli albori della Riforma del Terzo Settore, inizialmente era stata progettata esclusivamente per le Organizzazioni di Volontariato: col passare del tempo, anche grazie alle nuove relazioni intraprese dal CSV Asso.Vo.Ce. con altre tipologie associative

(in particolare anche con il tramite del Forum del Terzo Settore della provincia di Caserta), si è reso necessario valutare come l'organizzazione del CSV stia fronteggiando la novità in essere. Si è quindi scelto di ampliare il campo di indagine, integrando anche le testimonianze di ETS non OdV perlopiù al primo, o ai primi approcci con il CSV: si tratta in prevalenza di realtà associative che hanno già in essere relazioni con il CSV attraverso azioni già rivolte ad ETS non OdV (ad esempio corsi di formazione, coprogettazione sociale, Servizio Civile) o realtà afferenti a ODV già in contatto con il CSV ma che non hanno mai usufruito direttamente di servizi.

Un altro aspetto da considerare, nel corso della rilevazione dei dati, è la necessaria rimodulazione dei confronti territoriali, naturale conseguenza dell'epidemia da **Covid 19**: se inizialmente le ricognizioni sarebbero dovute avvenire nel corso di eventi pubblici, concentrati presso i punti di interesse nevralgico del CSV (Centro città, Agro Aversano e Litorale Domizio, Valle di Suessola), la necessità di distanziamento sociale ha reso necessario un confronto esclusivamente on line.

Per garantire una certa variabilità nelle risposte e non sottrarre tempo eccessivo agli ETS, che nel periodo di ricognizione erano sottoposti a diverse scadenze, si è scelto di operare un unico confronto on line, che avrebbe fornito la traccia per successive rilevazioni, da portare avanti contestualmente al cronoprogramma di consultazioni pubbliche già in essere presso il CSV.

Il consueto appuntamento con la Progettazione Partecipata del CSV, che ogni anno vede la partecipazione di numerose ODV casertane (e, a partire dall'anno 2019, anche il coinvolgimento di ETS diversi dalle Organizzazioni di Volontariato) ha rappresentato quindi una seconda opportunità di rilevazione dati, attraverso strumenti specificamente progettati per raccogliere non solo proposte operative, ma anche idee ed opinioni sul CSV.

Riportiamo di seguito i risultati dei lavori realizzati.

# Le occasioni di confronto territoriali

A centro dell'analisi realizzata dal CSV a partire da ottobre 2020, come già accennato, sono stati i risultati incrociati delle seguenti consultazioni:

**1) Il Focus Group "Al centro ci sono le idee"** Il lavoro è stato articolato in due fasi:

**a) somministrazione di un questionario preliminare** cui hanno risposto diversi ETS (dei quali 3 APS, una cooperativa Sociale e 10 ODV), incentrato sui seguenti item:

- Da quanto tempo conosci il CSV
- Come lo hai conosciuto?
- Hai già usufruito di Servizi del CSV?
- Quanto trovi facile accedere ai nostri servizi?
- Cosa apprezzi di più del CSV?
- Cosa ti piacerebbe trovare nel CSV?

**b) un debriefing con le organizzazioni** (cui si sono unite altre tre OdV) che hanno preso parte all'indagine preliminare, in occasione delle quali gli intervistati sono stati invitati ad approfondire le risposte fornite e ad argomentarle, aggiungendo riflessioni sui punti di forza e sulle criticità emerse dal rapporto con il CSV.

Tale questionario ha fornito una "traccia di lavoro" che ha guidato l'elaborazione degli strumenti adoperati nelle successive rilevazioni e una sorta di "ipotesi di ricerca" da verificare.

Anticipiamo, per favorire la comprensione dei paragrafi successivi, che le risposte ricevute restituivano l'immagine di un CSV "caldo" e "accogliente", ma percepito dalla maggioranza delle

OdV più come un luogo dove richiedere sistematicamente pochi servizi essenziali, per lo più di carattere logistico e/o amministrativo che come un laboratorio di crescita e sviluppo: quanto agli ETS non ODV, si assisteva a un grosso distacco tra chi non aveva mai avuto servizi e pertanto lamentava una certa labilità d'accesso (in una fase in cui, giova dirlo, l'erogazione di servizi agli ETS non OdV era ancora l'eccezione e non la regola) e coloro che avevano ricevuto quei pochi servizi già disponibili – dichiarandosene perlopiù soddisfatti – ma che affermavano di non conoscere nessun altro dei servizi erogati dal CSV.

Appresa l'informazione che con le nuove mensilità i servizi sarebbero stati aperti a tutti gli ETS, i volontari intervenuti hanno risposto con grande entusiasmo, chiedendo ulteriori informazioni e ripromettendosi di seguire i prossimi passi del CSV con ancora più interesse.

Rispetto alla Riforma del Terzo Settore, tutte le OdV coinvolte si erano dette pienamente soddisfatte del servizio di accompagnamento offerto dal CSV Asso.Vo.Ce., sia in termini di adempimenti burocratici che rispetto alle informazioni ricevute: gli ETS diversi dagli OdV hanno espresso rammarico per non aver potuto usufruire di tale opportunità, ma anche soddisfazione per le nuove possibilità offerte.



## **2) Questionario Online sulla Programmazione 2021 Csv Asso.Vo.Ce.**

A partire dalla prima settimana di ottobre 2020, il CSV Asso. Vo.Ce. ha pubblicato e diffuso un questionario atto a raccogliere le istanze degli ETS provinciali in merito alla Programmazione 2021. Il questionario verteva su una verifica preliminare dei servizi già offerti da Asso.Vo.Ce. (gli ETS erano chiamati a specificare quali erano quelli di cui avevano già goduto): in seconda battuta veniva richiesto ai partecipanti di esprimersi in merito ad eventuali proposte atte a migliorare i servizi già esistenti o a proporre di nuovi: in chiusura, sono stati richiesti feedback sullo strumento di valutazione realizzato.

In chiusura sono stati inseriti dei quesiti relativi alla gestione dell'emergenza post Covid. Hanno risposto alla ricognizione territoriale 49 persone, in rappresentanza rispettivamente di:

- **40 ODV**
- **3 APS**
- **2 ONLUS**

## **3) Focus group sulla Programmazione 2021 con il Consiglio dei Giovani**

Il **Consiglio dei Giovani** è l'organo del quale si è dotato il CSV Asso.Vo.Ce. al fine di elaborare proposte atte a favorire il volontariato giovanile e la promozione del CSV e del volontariato tra le nuove generazioni.

Composto da giovani tra i 18 e i 28 anni, prevede al proprio interno rappresentanze del Servizio Civile Asso.Vo.Ce. e delle principali rappresentanze del volontariato giovanile in provincia di Caserta: la partecipazione è libera, spontanea, gratuita.

Il Consiglio dei Giovani si riunisce con maggiore frequenza a ridosso della programmazione per l'anno successivo: pertanto il confronto già previsto per la programmazione 2021 ha rappresentato un'ulteriore occasione di confronto sul tema dell'evoluzione del CSV dopo 15 anni di attività.

Pertanto, è stato adoperato il modello dell'intervista semi strut-

turata, con una serie di item standardizzati cui i volontari hanno risposto liberamente in merito alle aree tematiche del CSV (promozione, comunicazione, formazione, ricerca progettazione).

Come è avvenuto anche per il questionario relativo alla programmazione, sono state introdotti dei quesiti relativi alla gestione dell'emergenza Covid. Hanno risposto alla ricognizione territoriale ventisette giovani, in rappresentanza di 4 Associazioni di Promozione Sociale e 4 Organizzazioni di Volontariato.





# Il Focus Group “Al centro ci sono le idee”: una base da cui partire

Per quanto concerne il **Focus Group “Al Centro ci sono le Idee”** (che, ricordiamo, ha rappresentato una sorta di “gruppo pilota” per le successive valutazioni), è possibile identificare diverse dimensioni che, con un buon margine di precisione, restituiscono alcune delle caratteristiche che abbiamo riscontrato anche negli incontri successivi.

- Quasi tutte le associazioni coinvolte ha esperienza del CSV da più di cinque anni.
- Il passaparola di altri volontari è il modo migliore per conoscere il CSV: hanno avuto risultati, tuttavia, anche il sito internet e gli eventi pubblici del CSV.
- Su 14 ETS, soltanto uno non ha mai usufruito dei servizi del CSV (cui trova “Molto difficile” accedere, infatti chiede che vengano introdotti servizi anche per gli ETS non ODV).
- Otto ETS giudicano “molto facile” l’accesso ai servizi; sei (di cui tre ETS non ODV) giudicano l’accesso ai servizi “Abbastanza facile”.
- Tra le qualità più apprezzate viene segnalata la competenza e la disponibilità del personale. In questa fase non viene espressa una preferenza per un servizio specifico (nb: nel corso del confronto on line emergeranno più chiaramente i servizi effettivamente usufruiti), ma sembra emergere l’apprezzamento per una “presa in carico” globale e per la piacevolezza esperita lavorando con il CSV.
- Per i suggerimenti, alcuni si dicono soddisfatti dello status quo. Emergono tuttavia il bisogno di maggiore visibilità tra i non addetti ai lavori, la richiesta di maggiori opportunità di confronto tra i volontari e informazioni sui progetti da realizzare.
- In linea generale, l’opinione emersa in merito alle azioni realizzate dal CSV è molto buona: appare tuttavia una conoscenza un po’ frammentaria rispetto ai servizi offerti, dovuti in parte al pubblico cui ci siamo rivolti (quali la metà degli intervistati apparteneva a ETS non OdV) e in

parte al fatto che si conoscono meglio i servizi relativi all'adempimento di pratiche burocratiche (per esempio, i servizi amministrativi) o quelli che forniscono "beni materiali", più chiaramente monetizzabili (come le stampe a colori, che hanno un costo medio piuttosto sostenuto).

Per smorzare "l'effetto osservatore" (che era piuttosto prevedibile, considerando il fatto che a condurre i lavori fosse un membro dello staff di Asso.Vo.Ce.) l'intervistatrice ha più volte incoraggiato i commenti negativi in quanto forieri di opportunità di crescita per il CSV. Perlopiù, le osservazioni critiche sono state rivolte all'impossibilità di seguire tutte le attività di Asso.Vo.Ce., in particolare quelle che richiedono all'ente di volontariato un lavoro di decodifica e di impegno nel lungo periodo (ad esempio: la ricerca attiva di notizie all'interno del sito del CSV; i corsi in presenza; gli incontri eminentemente "politici").

Frequente è stata la richiesta di incrementare occasioni di incontro tra le organizzazioni territoriali. Non emergono con decisione, invece, suggerimenti operativi rispetto ad altre azioni da implementare (il che sarà il focus dei questionari sulla programmazione).

Considerando la natura "di studio" dell'incontro, è stato fornito largo spazio alle impressioni vissute nel confronto: la semplicità di collegamento; il clima instaurato; gli item di partenza etc....

In generale, i presenti si sono detti soddisfatti dell'incontro, che hanno ritenuto prolifico soprattutto per la possibilità di interloquire con altre associazioni e per scoprire l'esistenza di servizi che non conoscevano. I volontari che hanno partecipato in questa fase si sono sentiti accolti e liberi di esprimersi.

# La programmazione 2021: Un questionario... sperimentale.

## Viaggio tra i servizi del CSV (conosciuti e non)

Dal 9 ottobre al 1° novembre 2020 il CSV Asso.Vo.Ce. ha raccolto proposte in merito alla programmazione 2021 attraverso un questionario rivolto ai volontari operanti in tutte le organizzazioni di Terzo Settore con sede legale in provincia di Caserta.

La Progettazione partecipata rappresenta un vincolo imprescindibile per Asso.Vo.Ce. (non è pensabile nella nostra forma mentis la stesura di una programmazione priva del contributo territoriale) prima ancora che un'opportunità di rilevazione dati: d'altronde il lavoro precedente ci ha permesso di comprendere al meglio come formulare il questionario e quali rappresentanze territoriali contattare per avere un campione il più fedele possibile alla distribuzione territoriale degli ETS.

Il questionario, suddiviso in sezioni, elencava le diverse azioni già realizzate dal CSV – chiedendo di specificare di quali servizi si era già usufruito e di quale no – offrendo la possibilità di inserire suggerimenti per ampliare o potenziare le stesse: ogni sezione era inoltre corredata di una categoria "altro" che consentiva di inserire più liberamente le proprie proposte. Grande attenzione è stata posta nella formulazione delle domande, affinché esse suonassero non ambigue e coerenti con la Carta dei Servizi del Centro.

A fronte di alcune criticità emerse nella prima rilevazione (nella quale è stata promossa la candidatura spontanea, anche per non ritrovarci nell'involontaria condizione di condizionare il campione con chiamate mirate) si è scelto di intervenire con una campagna di comunicazione più massiccia, sollecitando le singole organizzazioni a partecipare.

Al termine della ricognizione, ci si è palesato un certo equilibrio tra territori: hanno infatti aderito 19 ETS di Caserta e comuni limitrofi, 12 della Valle di Suessola, 10 dell'Agro Aversano e 3 alto casertano. Rispetto ai rapporti con il CSV, la quasi totalità delle associazioni intervistate ha usufruito di uno o di più servizi offerti: un dato che ci è servito più come "controllo" che come vera e propria statistica, in quanto abbiamo potuto constatare che la definizione "da Carta dei servizi" delle nostre azioni non sempre corrisponde a quella adoperata dagli utenti: pertanto molti servizi effettivamente offerti risultano sottostimati.

Questo dato ci risulterà molto utile nelle riflessioni finali, in quanto riflette un parziale "scollamento" tra quello che il CSV fa e come è percepito dall'esterno.

Le attività proposte sono nel complesso molto interessanti, e ne riportiamo un breve elenco a titolo esemplificativo:

- Richiesta di PC portatili in prestito (area Servizi Logistici)
- Utilizzo di WhatsApp in sostituzione del servizio di SMS alert, l'attivazione di un maggior numero di campagne di comunicazione (area comunicazione)
- Consulenze per accedere a beni confiscati in comodato d'uso gratuito (Area consulenze)
- Ripristino azioni nelle scuole, attivazione servizi di domanda – offerta di volontariato (area promozione)
- Ulteriori approfondimenti sulla Riforma del Terzo Settore
- Corsi con rilascio di certificazioni riconosciute, corsi per rinnovare il sito internet dell'associazione, corso d'inglese per i volontari, impatto sociale e rendicontazione dei progetti, Safety e security, gestione grandi eventi; replica dei corsi di Operatore Locale di Progetto, Progettazione Sociale, BLSO (Area formazione)
- Supporto nell'individuazione di soggetti con medesime finalità associative, dati su nuove povertà, esclusione sociale, migranti (area ricerca).

Come già accennato, tuttavia, l'aspetto più interessante è quello emerso dai dati che rispondevano poco, o per nulla ai quesiti posti: associazioni che chiedevano cosa fosse un adempimento fiscale citato nel questionario e chiedevano se spettasse loro espletarlo; volontari che coglievano l'occasione della consultazione per fare domande sulla tenuta dei libri sociali; realtà territoriali che, pur avendo usufruito di un certo servizio, sostenevano di non averlo mai ricevuto; etc....

Ovviamente, le variabili in gioco rispetto a determinate risposte – ovviamente minoritarie – possono essere differenti. Se alcune risposte possono essere legate alla fretta o al desiderio di non motivare ulteriormente le risposte fornite oltre alla dicotomia “sì – no”, altre manifestano differenti gradi di consapevolezza rispetto ai servizi realizzati dal CSV nonché in riferimento a degli adempimenti che, come CSV, spesso consideriamo parte del “pacchetto base” delle realtà associative.



Parliamo in questo caso, ovviamente, delle ODV, che già usufruiscono dei nostri servizi.

*Per esempio, un'associazione non sapeva cosa fosse l'EAS<sup>1</sup>, che è oggetto di consulenze specifiche presso il CSV; un'altra ha colto l'occasione del questionario per chiedere informazioni sui libri sociali; alcune realtà si sono dette particolarmente liete di aver compilato il questionario perché hanno scoperto di poter richiedere servizi che non conoscevano.*

*Come si spiegano queste risposte?*

<sup>1</sup> (Il Modello per la Comunicazione dati da parte degli Enti associativi da inviare all'Agenzia delle Entrate entro sessanta giorni dalla costituzione)

Molte delle ODV che hanno partecipato al questionario (circa il 60% del totale) sono state costituite presso il CSV: in questi casi la “presa in carico” è complessiva e comprende anche un inquadramento di base sui servizi offerti. Sono associazioni che usufruiscono di tutte le opportunità offerte dal CSV? No, ovviamente, ma si dichiarano consapevoli della presenza del servizio.

Queste stesse organizzazioni sono le stesse che affermano di sentirsi “parte del CSV” e lo dimostrano manifestando ricettività alle azioni promosse dal CSV: rispondono alle call su Facebook e attraverso posta elettronica; si iscrivono ai corsi di formazione; utilizzano il CSV come loro interlocutore in caso di diverse problematiche etc. Tendenzialmente attribuiscono inoltre al CSV una valenza particolarmente positiva e, aggiungeremmo, connotata emotivamente: ritorna spesso, nei campi a risposta aperta (meno che nel Focus Group precedente, in quanto in questo caso la struttura del questionario non incoraggiava direttamente la libera espressione di stati d’animo) l’attribuzione al CSV di qualità quali “accoglienza”, “disponibilità”, “competenza”.

Le associazioni già costituite arrivano al CSV spesso cercando una risposta a problemi specifici, e un buon numero di esse tendono a tornare esclusivamente al ripresentarsi di quella evenienza: dalle pratiche per il 5 per mille, alla richiesta di stampa, passando per le richieste di pubblicizzazione o le consulenze progettuali, si tratta di servizi che, potremmo dire, hanno “un inizio e una fine”. In questi casi, perlopiù, si tende a ignorare parte o tutti gli altri servizi. Ovviamente non si tratta di una regola: molte di queste realtà spesso consolidano la loro relazione con il CSV e ne diventano parte integrante.

Sarebbe quindi interessante capire quale sia il “quid” che permette il salto tra le organizzazioni che si avvalgono del CSV esclusivamente per uno o due servizi e quelle che sembrano viverlo più attivamente.

Le APS che hanno preso parte a questa ricognizione – coerentemente con quanto già osservato – dichiarano di non conoscere nessuno o quasi nessuno dei servizi offerti.

Per quanto riguarda l'impatto sugli ETS della Riforma del Terzo Settore, così come già emerso nel Focus Group propedeutico, registriamo un forte distacco tra le OdV (che si sono dette pienamente consapevoli del percorso in atto e, anzi, vogliono saperne ancora di più) e le altre realtà associative che, pur essendosi già adeguate ai diktat generali, sembrano necessitare maggiormente di un supporto.



# Il Consiglio dei Giovani: il desiderio di mettersi in rete

Il Consiglio dei Giovani, come già premesso, è l'organo consultivo del CSV con maggiore mutabilità interna: a parte un piccolo zoccolo duro di "affezionatissimi", la sua composizione tende di variare di anno in anno. I giovani partecipanti, che spesso entrano in contatto con il CSV durante l'esperienza di Servizio Civile, a volte restano nell'ambito del volontariato per non più di due, tre anni: quando la vita bussava alla porta e arrivano i primi lavori, molti di questi ragazzi abbandonano l'associazionismo. Questo non toglie tuttavia nulla al valore estremamente propositivo delle idee presentate dai 27 giovani che hanno partecipato al confronto, in rappresentanza di 4 Aps e 4 OdV.

A differenza degli altri step di ricerca – per i quali ci siamo concentrati maggiormente sugli atteggiamenti espressi e sulle correlazioni con i servizi effettivamente goduti, mentre le richieste relative alla progettazione sono state discusse nelle apposite sedi – per il Consiglio dei Giovani è opportuno citare alcune delle proposte presentate per comprendere meglio il nostro campione.

In linea generale, la conoscenza dei servizi offerti dal CSV appare buona: la tipologia di proposte presentate, a tratti fin troppo ambiziosa, forse è sovradimensionata rispetto alle finalità istituzionali del centro che appare, nelle descrizioni dei ragazzi, una realtà più vicina ad un organo di governo nazionale che una realtà territorialmente ben più circoscritta (quando, per esempio, si richiede di riprogettare la Didattica a Distanza con modelli di simulazione virtuale o la messa in campo di norme atte a garantire la sicurezza pubblica).

Per il resto, come facilmente immaginabile, le richieste dei più



giovani sono riferite soprattutto al mondo del digital (supportare gli ETS nella creazione di siti internet; potenziare i canali social del centro; favorire i percorsi formativi a distanza) e della formazione (con attività progettate per acquisire competenze spendibili nel mondo del lavoro e tese ad accompagnare gradualmente altri giovani nel mondo del volontariato).

Interessanti anche gli spunti di riflessione offerti su altri temi, come: la richiesta di percorsi per giovani che non frequentano la scuola; la creazione di eventi on line che permettano a volontari di territori diversi di conoscersi; incentivare l'uso di sponsorizzate sui social per garantire la conoscenza del CSV anche a nuove platee.

Ritorna spesso, in più questionari, la richiesta di un maggiore coinvolgimento nelle politiche del CSV, anche con l'attribuzione di ruoli specifici.



# L'emergenza Covid

Inevitabile, in questi mesi, una riflessione sull'Epidemia da **Covid 19**, rispetto alla quale il CSV lanciò già ad aprile una ricognizione territoriale.

Oggi chiaramente siamo chiamati a discutere sulla "seconda ondata" e sugli sforzi fatti dagli ETS territoriali per preservare quel pizzico di normalità che era stato possibile respirare durante l'estate del 2020.

Se ad aprile 2020 diverse realtà associative avevano impostato una diversa programmazione (soprattutto con interventi che miravano a sostenere i nuclei familiari più colpiti dalla crisi), oggi a mutare sono più le **modalità di erogazione** che gli strumenti in sé.

Quasi tutti gli ETS utilizzano con relativa disinvoltura le piattaforme informatiche – in parte fornite anche dal CSV – per supportare i propri utenti: la reale problematica – che prescinde le finalità associative del CSV - è semmai quella di garantire anche alle famiglie con maggiore disagio lo stesso accesso agli strumenti digitali. Diverse realtà hanno inoltre ripreso completamente le attività in presenza: un numero che si avvicinerà all'universo totale con la riapertura di tutti gli istituti scolastici e la ripresa di attività culturali e ricreative.

Si richiede tuttavia al CSV di proseguire nella fornitura di tali piattaforme, nonché nella distribuzione dei DPI (assegnati con apposito avviso nel novembre 2020).

# Riflessioni conclusive

In linea generale, il CSV Asso.Vo.Ce. raccoglie un buon numero di consensi, soprattutto per la competenza degli operatori e per la qualità delle relazioni umane che si intrecciano all'interno dello stesso: una buona percentuale di intervistati ha ammesso di sentirsi "parte" del CSV. Tornano spesso le parole "famiglia", "Comunità", "casa": questo è un valore positivo da non perdere.

Il Consiglio Direttivo di Asso.Vo.Ce. è composto da volontari, che esercitano la loro funzione gratuitamente; lo staff tecnico, pur percependo una retribuzione per il proprio lavoro, prevede al proprio interno figure non solo professionalmente competenti sul servizio offerto, ma anche con un background di volontariato alle spalle. Nessuna delle figure che opera in Asso.Vo.Ce. è priva di questo vissuto umano e questo rappresenta il primo passo per una completa accoglienza.

Questi aspetti, che emergono distintamente tra chi conosce il CSV da più tempo, sono tuttavia letteralmente ribaltati per le realtà associative che non hanno mai avuto contatti con il centro o che, con riferimento alla precedente normativa, si sono visti rifiutare dei servizi.

Un limite della normativa che disciplinava precedentemente i CSV era quello di riferirsi esclusivamente agli organismi di volontariato ai sensi della legge 266/91: una fetta, quindi, sicuramente importante ma non totale, di quello che era il terzo settore di quegli anni. Per tutte le realtà che da allora fino ad oggi non è stato possibile ricevere il sostegno del CSV – spesso piccole associazioni che condividevano con le OdV la penuria di risorse e la difficoltà di sostentamento – quel "tradimento" (sia pure dovuto) non sempre è difficile da dimenticare. Sarà quindi

necessario ricostruire un rapporto su nuove basi.

Questi aspetti – che non sono strettamente legati alla funzionalità dei servizi ma ad un servizio di “accompagnamento alle nuove utenze” rappresenta una sfida per il CSV che verrà.

Bisogna infatti partire da quello che è considerato il punto forte del CSV: la capacità di accogliere.

L'anno 2021 rappresenterà, da questo punto di vista, una grande occasione: per la prima volta i nostri servizi saranno disponibili per tutti gli ETS e, per l'anno in corso, quasi tutti saranno gratuiti (farà eccezione il Servizio Civile Universale, come indicato dalla Carta dei Servizi Asso.Vo.Ce.). Questa deve essere – e sarà – la grande campagna di comunicazione per la quale tendere nei prossimi mesi.



Per il resto, la quota “giovanile” dei nostri interlocutori ce lo conferma: dobbiamo lavorare per la prossimità. Migliorando i nostri strumenti digitali (anche adeguandoli ad una platea di persone sempre più avvezza al lavoro on line) ma anche, e soprattutto, favorendo occasioni di confronto sul territorio.

Un aspetto su cui riflettere è che diverse realtà associative non conoscano tutti i servizi disponibili presso il CSV: questo non è imputabile a un'assenza di comunicazione istituzionale (i servizi sono tutti ugualmente resi noti e pubblicizzati attraverso la carta dei servizi e le nostre pubblicazioni periodiche), quanto

piuttosto alla necessità di sperimentare dei canali che vengano incontro a volontari sempre più impegnati.

Altrettanto fondamentale appare una programmazione sempre più personalizzata sulle reali esigenze dei volontari: questo appare evidente dal numero di prenotazioni – a parità di pubblicità – riscossa da alcuni servizi rispetto ad altri.

Che tipo di vantaggio portano agli ETS che ne fanno richiesta? L'impegno futuro del CSV sarà quello di ascoltare ancora di più le esigenze degli enti che operano sul territorio, sia rafforzando i canali informativi (o meglio, declinandoli nel rispetto delle esigenze del nostro pubblico) che individuando le azioni che più di tutte contribuiscono alla crescita degli ETS territoriali.

Senz'altro è necessario ricordare che tutti i servizi – anche quelli che sono realizzati perlopiù in backoffice – sono offerti da personale disponibile all'ascolto e all'accoglienza: non esistono servizi standard, "buoni per tutti", ma è possibile personalizzare la propria esperienza con il CSV.

Un altro aspetto fondamentale è rappresentato dalla necessità di promuovere la sinergia tra diverse realtà territoriali: questo sia a fronte delle buone prassi che negli anni il CSV ha esperito – non ultime, quelle della coprogettazione sociale – sia nelle more dell'applicazione dell'articolo 55 del Codice del Terzo Settore, che prevede che la pubblica amministrazione coinvolga attivamente il Terzo Settore "attraverso forme di co-programmazione e co-progettazione e accreditamento".

Gli ETS desiderano conoscere attivamente il territorio, non solo attraverso quello che possono leggere e scoprire mediante le azioni di ricerca del CSV: sono alla ricerca attiva di possibili partneri e di modelli da replicare.

Se quindi il modello prevalente ad oggi è stato quello delle reti territoriali, ormai perlopiù consolidate, la sfida per il futuro sarà allargarsi su reti tematiche o, ancora, coinvolgendo gli enti che

ad oggi non hanno ancora partecipato alle azioni del CSV: tra questi, in primis, vanno citati gli ETS non OdV.

Punto cruciale, ovviamente, sarà la Riforma del Terzo Settore, che nel 2021 e l'istituzione del RUNTS vedrà la sua piena espressione: se la portata del cambiamento è ad oggi evidente per tutti, è chiaro che sarà ancora più importante provvedere per tutti gli ETS – non solo per quelli che sono già stati presi in carico dal CSV, ma anche per chi si è avvicinato ad esso in un secondo momento – ad un accompagnamento globale e complessivo, che tenga conto anche di eventuali adempimenti precedentemente trascurati o non portati avanti correttamente.

La necessità di un'omologazione a livello nazionale richiede che gli ETS verifichino con una cura ancora maggiore la propria condizione amministrativa e gestionale: questo è un impegno che il CSV si assume con essi.

Tante sono le opportunità legate al prossimo futuro, e se la Pandemia da Covid 19 ci ha costretto a riprogettare i modelli di confronto e di riflessione condivisa ci ha anche fornito nuovi strumenti di lavoro: abbiamo l'enorme occasione di dedicare spazi al dibattito tra territori spesso isolati, che ad oggi non sempre siamo riusciti a contattare. Nella solitudine dei contatti, possiamo costruire nuovi ponti di comunità: e questo sarà prezioso quando, presto, potremo riprendere la nostra quotidianità.



# APPENDICE

# Appendice: i servizi erogati dal csv

Il Centro di Servizio per il Volontariato della provincia di Caserta, CSV Asso.Vo.Ce., eroga servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza e il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore, senza distinzione tra enti associati ed enti non associati, e con particolare riguardo alle organizzazioni di volontariato. Con l'attuazione della Riforma del Codice del Terzo Settore si amplia la platea dei destinatari dei servizi erogati dal CSV Asso.Vo.Ce.

Coerentemente con i vincoli delle norme che istituiscono i Centri di Servizio per il Volontariato e nelle more dell'operatività del Registro unico nazionale del Terzo settore (RUNTS) ai sensi dell'art. 101, comma 2 del D.lgs. 117/2017, i servizi sono rivolti ai seguenti soggetti:





|   |   |
|---|---|
| <b>Volontari o Aspiranti Volontari</b>      | operanti sul territorio della provincia di Caserta  |
| <b>Organizzazioni di Volontariato (ODV)</b> | iscritte negli appositi registri regionali con sede legale ed operatività prevalente in provincia di Caserta  |
| <b>Altri Enti del Terzo Settore</b>         | associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, enti iscritti all'anagrafe delle Onlus che si avvalgono di volontari ed iscritti negli appositi registri, con sede legale ed operatività prevalente in provincia di Caserta; |
| <b>Aspiranti ODV</b>                        | Enti già costituiti, non (ancora) del Terzo settore in fase di verifica delle condizioni per assumere la qualifica di ODV; con sede legale ed operatività prevalente in provincia di Caserta  |
| <b>Aspiranti altri ETS</b>                  | Enti già costituiti, non (ancora) del Terzo settore in fase di verifica delle condizioni per assumere la qualifica di Ente di Terzo Settore (diversa da OD); con sede legale ed operatività prevalente in provincia di Caserta        |
| <b>Cittadini della provincia di Caserta</b> | per i servizi di informazione e di promozione ed a utenza diffusa   |

I destinatari, sopra specificati, possono accedere gratuitamente a tutti i servizi erogati dal CSV ASSO.VO.CE. Per il solo servizio di gestione di progetti di Servizio Civile Universale, totalmente gratuito per le ODV, sarà richiesto un costo calmierato agli Altri ETS accreditati con il CSV ASSO.VO.CE.

### **Per ulteriori informazioni**

Scarica la carta dei servizi sul sito del CSV Asso.Vo.Ce.

# I Servizi



| AREA DI RIFERIMENTO  | SERVIZI/ATTIVITÀ SPECIFICA   |
|--|--|
| <p><b>Promozione, Orientamento e Animazione territoriale</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Orientamento al volontariato</li> <li>■ Servizio Civile Universale</li> <li>■ Giornate dei volontari</li> <li>■ A Scuola di Volontariato</li> <li>■ Pratiche collaborative per il benessere della comunità</li> </ul> |
| <p><b>Formazione</b></p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Seminari in/informativi e corsi di formazione</li> </ul>  |
| <p><b>Consulenza, assistenza e accompagnamento</b></p>           | <p>Consulenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nuove costituzioni e adeguamenti statutari</li> <li>■ Amministrativo- fiscali</li> <li>■ Progettuali</li> <li>■ Legali</li> <li>■ Fundraising e crowdfunding</li> </ul>                            |
| <p><b>Informazione e comunicazione</b></p>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Ufficio stampa</li> <li>■ Newsletter</li> <li>■ Attività di news-making</li> <li>■ Banca dati pubblica il tuo evento</li> <li>■ Ideazione grafica brochure e volantini</li> <li>■ Richiesta Patrocinio</li> </ul>     |
| <p><b>Ricerca e documentazione</b></p>                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Banca dati – Trova associazioni</li> <li>■ Centro documentazione</li> <li>■ Realizzazione ricerche</li> </ul>   |
| <p><b>Servizio tecnico logistico</b></p>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Prestito attrezzature</li> <li>■ Sale riunioni</li> <li>■ Spazio coworking</li> <li>■ Social hub</li> <li>■ Digital kit</li> <li>■ Copie e Stampa</li> </ul>  |



### **SEDE CENTRALE**

Via La Rosa 47, 81024 Maddaloni (CE)

**Tel.** 0823 326981- **Fax.** 0823 214878

**info@csvassovoce.it**

Dal Lunedì al Venerdì

10.00-13.00 / 15.00-18.30

### **SPORTELLO AGRO AVERSANO**

Via Ten. Grassi 44, 81036 - San Cipriano d'Aversa (CE)

**Tel./Fax** 081/8164728

**casaldiprincipe@csvassovoce.it**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 14.30-18.30

Martedì e Giovedì 10.00-13.00

### **SPORTELLO VALLE DI SUESSOLA**

Via Annunziata 13, 81021 - Arienzo (CE)

**Tel/Fax** 0823 758456

**santamariaavico@csvassovoce.it**

Lunedì, Mercoledì e Venerdì 14.30-18.30

Martedì e Giovedì 10.00-13.00