



**REPORT DELLE ATTIVITÀ
DEI CENTRI DI SERVIZIO
PER IL VOLONTARIATO**

2016

A cura di:

Davide Alessandrelli

Clara Capponi

Eleonora Cerulli

Silvio Magliano

Stefano Meneghello

Roberto Museo

Sonia Palumbo

Stefano Trasatti

Pubblicazione chiusa il 31 gennaio 2018

Sommario

INTRODUZIONE	3
REPORT IN PILLOLE	4
INQUADRAMENTO STORICO E NORMATIVO	8
STORIA	8
FUNZIONI E COMPITI DEI CSV	8
PROFILO ASSOCIATIVO	10
I SOCI	10
I VOLONTARI	12
I COMPONENTI DEGLI ORGANI SOCIALI	12
I VOLONTARI NELLO STAFF	14
IL PERSONALE RETRIBUITO	15
LE SEDI	21
ATTIVITÀ	24
I BENEFICIARI	24
I SERVIZI	27
PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO	28
FORMAZIONE	33
CONSULENZA	37
INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, RICERCA E DOCUMENTAZIONE	40
SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO	44
RISORSE ECONOMICHE	47
L'ANALISI DEI PROVENTI	49
L'ANALISI DEGLI ONERI	50
CORRELAZIONE TRA PROVENTI E ONERI PER ANNUALITÀ DI PROVENIENZA	51
L'ANALISI REGIONALE	52
I PROVENTI EXTRA FSV	57
APPENDICE	59
IL PROCESSO DI RILEVAZIONE	59
NOTA METODOLOGICA	59
BIBLIOGRAFIA	60
INDICE DELLE FIGURE	61
INDICE DELLE TABELLE	62



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

Nata nel gennaio 2003, riunisce **64** dei 65 CSV attivi al 31 dicembre 2017¹, 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.

Ricerca

CSVnet svolge un'intensa attività di ricerca sulle dimensioni e le caratteristiche del non profit italiano. Ciò anche grazie a una collaborazione stabile con l'**Istat**, con cui ha realizzato tra l'altro l'indagine sul valore economico e sociale del lavoro volontario intitolata "Attività gratuite a beneficio degli altri", insieme a Fondazione Volontariato e partecipazione. CSVnet inoltre fa parte della Commissione Utenti Informazione Statistica promossa dall'Istituto. In collaborazione con la Fondazione IBM Italia CSVnet ha realizzato il primo "Report nazionale sulle associazioni di volontariato censite dai CSV". In collaborazione con Ciessevi e le università Cattolica e Statale di Milano, Verona e Pisa ha realizzato la ricerca "Volontariato post-moderno. Da Expo Milano 2015 alle nuove forme di impegno sociale" (Franco Angeli, 2016).

Comunicazione

L'attività istituzionale di CSVnet è comunicata, in particolare, attraverso il sito csvnet.it e i suoi profili social. Sono inoltre attivi alcuni siti web tematici, tra cui:

- **infobandi.net**: uno dei più importanti portali gratuiti per conoscere le opportunità su bandi nazionali e internazionali.
- **tantipertutti.it**: nato dall'omonimo progetto di CSVnet e Fiaf (Federazione italiana associazioni fotografiche), mette a disposizione di tutti una selezione di 1.400 delle oltre 10mila fotografie realizzate da 700 autori nell'Italia del volontariato.

¹ La riduzione di 6 CSV rispetto ai 71 attivi nel 2016, anno a cui il presente Report si riferisce, è dovuta agli accorpamenti avvenuti l'anno successivo in Lombardia, prima regione a riorganizzare le proprie sedi in base ai parametri territoriali fissati dal Codice del Terzo settore (Dlgs. N. 117 del 3 luglio 2017).

INTRODUZIONE

Nell'anno in cui il Parlamento approvava la legge delega sulla riforma del Terzo settore (n. 106 del 6 giugno 2016), la rete dei CSV ampliava la presenza sul territorio e continuava a razionalizzare le proprie funzioni, fronteggiando il calo delle risorse senza ridurre la quantità e la qualità dei servizi erogati.

È in questa chiave che vanno letti i dati del presente Report: come aggiornamento sulle caratteristiche di un "sistema" che quella stessa legge ha scelto di porre al centro della promozione del volontariato in Italia.

Il Report si riferisce a un anno di passaggio. Nel 2017 sarebbe stato emanato il Codice del Terzo settore che detta le regole di funzionamento dei Centri, ne prevede la stabilizzazione economica triennale e indica i criteri per quella riorganizzazione territoriale che sarà presumibilmente completata nel 2018. Ma è nel 2016 che matura la consapevolezza del ruolo cruciale che i CSV avranno d'ora in avanti per il volontariato di tutto il Terzo settore, e di tutto il Paese.

Certo questo processo, che è anche culturale, non può essere descritto appieno dai numeri qui riportati. Attraverso di essi, però, il lettore può farsi un'idea chiara di ciò che il sistema rappresenta: del suo volume di attività, della struttura organizzativa, della capacità di adattamento. E soprattutto del grado di penetrazione e legittimazione all'interno del Terzo settore.

Anzitutto si avvicinano a quota 400, tra sportelli e sedi centrali, i "punti di servizio" in tutte le regioni italiane. Un ulteriore rafforzamento della diffusione capillare (accompagnato da 4 mila metri quadrati di spazio utilizzabile in più) che lancia un messaggio chiaro: anche se la riforma imporrà la riduzione del numero dei CSV, essi faranno di tutto perché ciò non abbia conseguenze pratiche sulla disponibilità territoriale di riferimenti e servizi.

Dal punto di vista della partecipazione alla vita associativa, resta sopra 9 mila il numero delle organizzazioni che, attraverso le assemblee, partecipano alla gestione dei Centri; di esse circa 7.600 sono Organizzazioni di volontariato (Odv), pari al 15 per cento delle 49 mila presenti nelle banche dati dei CSV. Inoltre, tra quegli oltre 9 mila soci compaiono quasi 600 "reti" di volontariato e di Associazioni di promozione sociale (Aps), rappresentative a loro volta di altre 14 mila realtà.

Per far funzionare tutta la rete, l'apporto del lavoro volontario, sia dei 959 tra presidenti e consiglieri che del migliaio di persone che a vari livelli operano gratuitamente nei Centri, è determinante: quasi 190 mila ore in totale. L'organizzazione e la prestazione dei servizi sono garantite da uno staff composto complessivamente da 843 persone, l'84 per cento delle quali ha un contratto di lavoro subordinato; la diminuzione complessiva di 115 addetti tra il 2014 e il 2016 ha infatti riguardato quasi per intero le posizioni parasubordinate e autonome, a conferma della tendenza a utilizzare le sempre più avanzate competenze del personale interno per rispondere alle richieste delle associazioni.

Quanto ai beneficiari dei servizi, resta la predominanza delle Odv, ma l'ulteriore incidenza delle Aps non fa che confermare come i CSV siano pronti da tempo a rispondere allo spirito della riforma. Infine, scorrendo i numeri riguardanti gli oltre 226 mila servizi erogati, insieme alla sostanziale stabilità saltano all'occhio i 168 mila studenti raggiunti nelle iniziative di promozione del volontariato (+10 mila), in crescita anche grazie ai progetti di alternanza scuola-lavoro nelle associazioni; il 20 per cento di aumento dei servizi di comunicazione, segno di un graduale cambiamento di mentalità dei dirigenti; il raddoppio dei volontari in servizio civile impegnati in progetti dei CSV; i nuovi temi della formazione (tra cui la riforma, ma anche l'accoglienza dei migranti); e le sempre più variegata modalità di erogazione delle consulenze, volte all'efficienza e al risparmio di tempo e denaro.

Quello dei Centri di servizio è insomma un sistema vivo e sensibile al cambiamento. La tenuta dimostrata in questo 2016 "di passaggio", ma anche quella che abbiamo condiviso nel difficile 2017 e nel decisivo anno appena iniziato, ci autorizza a guardare con ottimismo alla nuova stagione del volontariato nell'era della riforma.

Stefano Tabò
Presidente

Silvio Magliano
Consigliere delegato

REPORT IN PILLOLE

I Centri di servizio per il volontariato nascono grazie alla “Legge quadro sul Volontariato” con lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di volontariato in Italia.

A distanza di oltre 20 anni dalla costituzione dei primi CSV, il presente Report fotografa il profilo e l'attività di un sistema che si prepara alle innovazioni previste dalla riforma del Terzo settore².

I dati sono riferiti ai 70 CSV che hanno partecipato alla rilevazione, sui 71 attivi al 31 dicembre 2016, e si concentrano sulle attività svolte a favore delle Organizzazioni di volontariato (Odv) ex L. 266/1991.

LA GESTIONE

Soci

- Sono **9.041 i soci** che, attraverso le assemblee, partecipano alla gestione dei CSV. La quasi totalità dei soci appartiene al mondo del non profit. Tra essi **7.952 Organizzazioni di volontariato (88%)**.
- La composizione e la numerosità della base associativa sono elementi variabili tra i CSV, spesso non correlati all'ampiezza della relativa competenza territoriale, ma conseguenza di criteri statutari definiti per favorire la governabilità dell'ente. Tra i 9.041 soci dei CSV compaiono infatti organizzazioni di secondo livello ossia formate a loro volta da altre associazioni aderenti che ne costituiscono la base associativa. Al 31.12.2016 sono **530 le c.d. “reti” di volontariato** che siedono nelle assemblee dei CSV (di cui 25 nazionali, 222 regionali e 283 provinciali) costituite a loro volta da 11.356 Odv di primo livello a cui si aggiungono le **63 Aps di secondo livello socie** che rappresentano 2.614 Associazioni di promozione sociale di primo livello.

Volontari

- Come componenti degli organi collegiali e come supporto agli staff, all'interno dei CSV **2.034 persone svolgono la loro opera volontaria** a titolo gratuito. **959** sono presidenti o componenti dei Consigli direttivi (705) e altri organismi che nel 2016 hanno partecipato a 1.080 sedute per un impegno in termini di **circa 30mila ore di presenza**.
- I **presidenti**, provenienti nella quasi totalità dei casi da Organizzazioni di volontariato, sono uomini nell'81% dei casi, sono solo 13 invece le donne. L'età media è di circa **57 anni**, con un'ampia forbice che va dai 35 ai 75 anni. **Nel 2016 sono 11 i presidenti neoeletti**, facendo così scendere a 20 i presidenti che sono in carica da oltre 4 anni.
- Scendono a **995 volontari** che donano il proprio tempo all'interno dei CSV ma la media sale **da 64 a 159 ore di impegno annuale** ciascuno (158 mila ore in totale). Le attività che li vedono coinvolti vanno dalla prima accoglienza agli sportelli, fino al coinvolgimento diretto in specifici progetti come ad esempio la docenza in corsi di formazione per volontari.

Personale retribuito

- Le **persone retribuite** nel 2016 nel sistema nazionale dei CSV sono state complessivamente **843** (73 in meno rispetto al 2015). Si conferma una **netta prevalenza di donne** che sono poco più del doppio rispetto agli uomini e rappresentano il **67%** del totale: di esse però solo il 40% ricopre incarichi direttivi. **L'età media** di tutti i lavoratori è di **43 anni** e il 53% dei lavoratori ricade nella fascia di età tra i 35 e i 45 anni, confermando una forza lavoro piuttosto giovane.
- Oltre il **64%** delle persone impiegate in pianta stabile presso i CSV possiede un diploma di laurea o ha un titolo di studio post lauream. Questo **livello di scolarizzazione, complessivamente**

² Cfr. Legge 6 giugno 2016, n. 106 - Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale.

medio alto, non differisce in base al genere: la distribuzione dei titoli di studio è infatti uniforme tra uomini e donne.

- La **forma contrattuale** più utilizzata è quella del **lavoro subordinato** che interessa 702 dipendenti (-2,9%) con un orario medio settimanale di 29 ore, pari a 510 unità a tempo pieno. I lavoratori **parasubordinati** sono 24 (-67%), gli **autonomi** 117 (-2,5%). Il costante calo delle risorse disponibili per i CSV negli ultimi anni ha inciso maggiormente sulle ultime due forme di contratto, ma sta cominciando a erodere anche il numero dei dipendenti.
- Per tutto il personale i CSV hanno speso **22,6 milioni euro, pari al 53,4% dei costi complessivi** sostenuti nel 2016; 20,9 milioni è stato il costo dei dipendenti, impiegati soprattutto per l'erogazione diretta dei servizi alle Odv.

I SERVIZI

Sedi

- Salgono a **389 i punti di servizio** attivi (+12), distinti in **71 sedi centrali** (di solito ubicate nel capoluogo di provincia) e **318 sportelli territoriali**. La media nazionale è di un punto di servizio per ogni 126 Odv esistenti sul territorio di competenza del CSV, e di un punto di servizio ogni 153mila abitanti.
- La superficie occupata da tutti i punti di servizio è di oltre **42mila metri quadri**, di cui il 38% ad uso esclusivo delle Odv per le loro attività ordinarie: si tratta di 16mila metri quadri, il 48% presso gli sportelli territoriali.
- In media, le sedi centrali sono attive **5 giorni a settimana, per 36 ore** di apertura al pubblico, mentre gli sportelli territoriali garantiscono un'apertura media di 3 giorni a settimana. Alcuni CSV sono attivi in modo stabile anche al di fuori dei tradizionali orari di ufficio: il 31% dei locali restano aperti anche oltre le ore 20.00 mentre il 17% prevede l'apertura il sabato e la domenica.

Beneficiari

- Nel corso del 2016 sono stati **42.688 i beneficiari dei servizi** dei CSV con una flessione del 7% rispetto all'anno precedente. L'87% dei beneficiari appartiene all'ampia categoria del non profit, Odv in primis (71%); crescono rispetto al 2015 le Associazioni di promozione sociale.
- Molto rilevante l'**indice di penetrazione dei CSV** nel volontariato: è stato raggiunto in media il **62% delle Odv** (iscritte e non iscritte nei Registri regionali) sul territorio di competenza oggi presenti nelle banche dati e quindi note ai CSV: 30.517 su 49.130. In pratica **2 associazioni su tre hanno ricevuto almeno un servizio** nel corso dell'anno, o comunque hanno usufruito di spazi, risorse e competenze dei Centri.
- I **singoli cittadini** raggiunti dai servizi sono stati **41mila**. Il loro contatto con i CSV avviene generalmente per avere informazioni e orientamento sulle opportunità di volontariato, oppure attraverso la partecipazione ad attività di promozione. A questi si aggiungono circa **2mila "gruppi informali"**, forme di volontariato talvolta temporanee che transitano verso la costituzione di nuovi enti non profit, talvolta espressione di forme di impegno sociale non organizzate.

Promozione, orientamento, animazione territoriale

- Sono 68 i CSV che hanno gestito iniziative per la promozione del volontariato rivolte agli **studenti**, adottando metodologie molteplici. Ne sono stati protagonisti **1.620 istituti scolastici** di diverso ordine e grado (+4%), e 41 università, coinvolgendo oltre **168mila studenti**, **4.292 docenti** e oltre **3mila Odv** (+14%).
- Il sistema dei CSV ha inoltre dato vita a **4.839 iniziative di promozione di volontariato** attraverso l'organizzazione di convegni, campagne, spettacoli, mostre ecc., realizzate in proprio o in collaborazione con le Odv del territorio, che hanno raggiunto in valore assoluto **8.118 Odv**.
- Sono state poco più di **14mila** in totale le prestazioni di orientamento al volontariato (sensibilizzazione, informazione, accompagnamento).
- Nel 2016 sono 34 i **CSV accreditati per il Servizio civile nazionale**, che nel corso dell'anno hanno presentato e realizzato **141 progetti** (137 nel 2015) con un importante aumento di

giovani volontari impegnati presso le strutture dei CSV o presso le Odv: **1.176** rispetto ai 635 nel 2015. Sono invece 13 i CSV accreditati per il **Servizio di volontariato europeo**, con 36 giovani “inviati” e 15 accolti.

- Nel 2016, 61 CSV hanno realizzato attività di promozione dello sviluppo delle reti e delle relazioni tra le Odv, o in generale attività di animazione sociale territoriale, attraverso **3.085 incontri** in cui sono state coinvolte **6.461 Odv**, **854 enti locali**, **1.845 enti non profit**.

Formazione

- Resta stabile il volume della formazione realizzata: **2.134 iniziative** (contro le 2.178 del 2015), per circa 26.800 ore erogate, hanno visto la presenza di **44.500 partecipanti**. Aumenta per contro il numero delle Odv di appartenenza (10.542).
- Tante le novità introdotte dai CSV in tale ambito nel corso del 2016: in primis la Formazione a Distanza e i webinar, ma anche l'utilizzo di modalità informali e innovative quali il *world café* (basate sul trasferimento di conoscenze tra pari con l'aiuto di un esperto).
- Anche rispetto alle tematiche si registrano alcune novità come i **numerosi corsi sulla riforma del Terzo settore**, per illustrare il cambiamento in atto, le iniziative su **accoglienza, tutela, diritti dei migranti**, emergenza sempre più affrontata dalle Odv, o corsi che rispondono ai cambiamenti del contesto in cui operano le Odv come ad esempio lo *storytelling*, il *crowdfunding*.
- Si sta diffondendo sempre più tra i CSV l'adozione di metodologie atte al riconoscimento delle competenze formali e informali acquisite grazie al volontariato.

Consulenza

- Nel 2016 i CSV hanno erogato **106.247 consulenze a favore di 20.866 Odv**, 5 consulenze in media percepite da ciascuna associazione raggiunta. L'analisi dei risultati per categorie di argomenti conferma che le tematiche più affrontate (e quindi più richieste) restano quelle fiscali amministrative e contabili (24%) e quelle legali-giuridiche (23%). Una percentuale rilevante è data dal sostegno alla comunicazione (16%, 17.219 consulenze, valore più che raddoppiato), alla progettazione con oltre 10mila consulenze erogate (10% del totale) e alla ricerca, gestione e valorizzazione delle risorse umane.
- Il servizio di consulenza è erogato non solo attraverso il tradizionale incontro in presenza o supporto telefonico, ma sta diffondendo l'uso di strumenti di conference call e messaggistica come Skype per effettuare consulenze anche a distanza così da garantire una risposta immediata senza obbligare i volontari a spostarsi presso la sede dei Centri di Servizio; a questo si stanno affiancando anche altre soluzioni come l'uso delle chat dei social network o la creazione di forum on line sui siti web dei CSV, tramite cui i volontari possono porre una domanda agli operatori. Altre metodologie che si stanno diffondendo tra i CSV sono le consulenze “collettive”, per rispondere a problematiche comuni a più associazioni, risparmiando sui costi e facilitando la creazione di sinergie tra le diverse realtà.

Informazione, comunicazione, documentazione

- I servizi di comunicazione complessivamente erogati nel 2016 sono stati 23.835 (+20% rispetto al 2015) a fronte di **9.184 Odv beneficiarie** (-19% rispetto al 2015).
- Il servizio maggiormente richiesto resta quello dell'elaborazione grafica e stampa materiali promozionali (47% del totale dei servizi erogati in tale ambito), seguito dalla redazione dei comunicati stampa (22%), dall'elaborazione delle newsletter (16%), dalle rubriche e spazi fissi su carta stampata, tv o radio (13%) e infine le conferenze stampa (1%).
- Tutti i CSV hanno un proprio **sito web istituzionale**, che consente loro di presentarsi all'esterno, di informare le Odv su corsi di formazione in partenza, bandi ed altre opportunità loro riservate, di pubblicizzare le iniziative delle Odv. I 70 siti web (di cui il 63% è accessibile), hanno registrato un totale di accessi nel corso del 2016 pari a 5.189.112 (una media di circa 74mila accessi per CSV all'anno).
- La newsletter informatica è stata redatta nel 2016 dal 94% dei CSV (66 unità) con una frequenza che è solitamente settimanale (55%) o quindicinale (36%) accompagnate eventualmente da uscite speciali per diffondere particolari eventi, iniziative, scadenze, con una media di 46 uscite per CSV. Lo strumento della **newsletter informatica ha raggiunto nell'ultimo anno 176.528 destinatari**.

- Tutti i CSV hanno un profilo o una pagina **Facebook** (tranne uno che lo ha attivato all'inizio del 2017): essi presentano una buona dinamicità sia in termini di post pubblicati (più di tre a settimana) che di contatti raggiunti (**una media di 2.473 “mi piace” per le pagine e 2.342 “amici” per i profili**).
- Anche **Twitter**, diffusosi in tempi più recenti (i profili sono attivi mediamente dal 2011), è abbastanza utilizzato: **38 CSV** hanno un account in uso con un totale di **oltre 29mila follower** (una media di 765 utenti per CSV).
- **YouTube**, il canale per la diffusione di video, è **utilizzato da 51 CSV (73%)** con 890 video totali caricati nel 2016 (in media 17 per ciascuno) che hanno collezionato un totale di oltre 386mila visualizzazioni. Gli altri strumenti sono ancora poco utilizzati dai Centri di Servizio: LinkedIn 9%, Pinterest 4%, Flickr 29%, Google Plus 19%. I social media non vengono usati solo per la diffusione di informazioni, ma anche come agile e immediato strumento di comunicazione con il pubblico: nel 94% dei casi, infatti, l'utente può interagire con il CSV utilizzando i social.
- Sono 56 i CSV che conservano un patrimonio di documentazione sul volontariato e il non profit: si tratta di circa 82mila pubblicazioni che nel corso del 2016 sono state consultate 4.800 volte da circa 2,5mila utenti. Accanto a ciò, bisogna aggiungere i prodotti editoriali pubblicati dai CSV: pubblicazioni periodiche (115 pubblicazioni per un totale di circa 60mila copie prodotte) e non periodiche come dispense, manuali, audiovisivi, dvd, etc.

Supporto tecnico-logistico

- In linea con i risultati delle annualità precedenti, il servizio logistico maggiormente richiesto dalle Odv è quello di **copisteria** (35% del totale): volantini, brochure, dépliant o inviti utilizzati per comunicare la propria mission, raccogliere fondi, reclutare volontari, promuovere iniziative, coinvolgere il territorio, seguito dall'**utilizzo di spazi attrezzati**, sia per svolgere le normali attività ordinarie ed organizzative (spazi uso ufficio), che per realizzare riunioni, convegni, corsi di formazione etc.
- I 70 CSV hanno erogato complessivamente 72.395 servizi nel 2016 (-8% rispetto al 2015) a 10.846 associazioni che hanno richiesto e ricevuto almeno un servizio in tale ambito.

RISORSE ECONOMICHE

Proventi

- Le risorse complessivamente a disposizione del sistema CSV proseguono nel trend in diminuzione. Il calo registrato nel corso del 2016 si attesta al 3,3%. I proventi complessivi dei CSV ammontano a circa 73,7 milioni di euro, ma se si esclude la quota attribuita dai Comitati di Gestione in proprio favore per le proprie spese di funzionamento, le risorse effettivamente a disposizione dei Centri ammontano a circa 72,49 milioni di euro (2,2 milioni di euro netti in meno rispetto al 2015 pari al 2,9%).

Oneri

- Anche sul fronte degli oneri i numeri registrano valori in ribasso anche se il calo rispetto al 2015 risulta essere inferiore rispetto a quello evidenziato sui proventi (-2,7%). Gli oneri sostenuti dai CSV nell'anno 2016 ammontano a circa 47,84 milioni di euro, ma se si esclude la quota attribuita dai Comitati di Gestione in proprio favore per le proprie spese di funzionamento, il valore degli oneri netti scende a 46,64 milioni (1,06 milioni in meno rispetto al 2015).
- Si registra quindi una contrazione di poco più del 2% rispetto all'anno precedente, di poco inferiore alla contrazione registrata sui proventi (-2,9%).

INQUADRAMENTO STORICO E NORMATIVO

STORIA

I Centri di servizio per il volontariato nascono e si sviluppano a partire dalla “**Legge quadro sul Volontariato**”, n. 266/1991, la quale all’art. 15 prevedeva che attraverso il finanziamento da parte delle Fondazioni di origine bancaria (che devono istituire dei Fondi speciali nelle regioni), essi siano istituiti e messi “a disposizione delle Organizzazioni di volontariato (Odv) e da queste gestiti”.

Le modalità per l’istituzione dei CSV e i loro compiti furono definiti dal decreto interministeriale dell’**8 ottobre 1997**, dove si indicava che i Centri hanno lo scopo di sostenere e qualificare l’attività di volontariato e che “a tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle **Odv, iscritte e non iscritte nei registri regionali, e ai singoli volontari**”. Il decreto infine stabiliva che il finanziamento dei CSV passasse attraverso il controllo di Comitati di gestione dei Fondi speciali per il volontariato.

Nello stesso anno termina il periodo di incubazione iniziato con la L. 266/1991 e inizia una storia lunga ormai 20 anni: nascono i primi CSV in Veneto, Emilia-Romagna, Piemonte, Liguria, Lombardia, Molise, Basilicata; nel 1998 in Abruzzo, Marche, Sardegna, Umbria e Lazio; nel 1999 in Valle d’Aosta e nella Provincia autonoma di Trento; nel 2000 in Friuli Venezia Giulia e l’anno dopo in Sicilia. Nel 2001 fu costituito il Comitato promotore dei Centri di Servizio al Volontariato nel Sud d’Italia, che ha guidato la costituzione dei CSV in Calabria, Puglia e Campania. Nel 2003 il sistema assume una dimensione nazionale, con la costituzione di CSVnet.

I Centri di servizio per il volontariato sono oggi coinvolti in una profonda revisione in chiave evolutiva a seguito dell’entrata in vigore del Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 noto come “**Codice del Terzo settore**”. (artt. dal 61 al 66), che riconosce le funzioni svolte nei primi 20 anni della loro esistenza e le adegua al nuovo scenario. I CSV sono chiamati infatti a “**promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari negli enti del Terzo settore**” trovandosi così ad ampliare la platea a cui prestare servizi, non più circoscritta alle Organizzazioni di volontariato definite dalla legge 266/1991.

FUNZIONI E COMPITI DEI CSV

I CSV³ utilizzano le risorse del Fondo Unico Nazionale⁴ (FUN) loro conferite al fine di organizzare, gestire ed erogare servizi di supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed 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, nel rispetto e in coerenza con gli indirizzi strategici generali definiti dall’Organismo Nazionale di Controllo⁵ (ONC).

A tali fini i CSV possono svolgere attività varie riconducibili alle seguenti tipologie di servizi:

- a) servizi di **promozione, orientamento e animazione territoriale**, finalizzati a dare visibilità ai valori del volontariato e all’impatto sociale dell’azione volontaria nella comunità locale, a promuovere la crescita della cultura della solidarietà e della cittadinanza attiva in particolare tra i giovani e nelle scuole, istituti di istruzione, di formazione ed università, facilitando l’incontro degli enti di Terzo settore con i cittadini interessati a svolgere attività di volontariato, nonché con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato;
- b) servizi di **formazione**, finalizzati a qualificare i volontari o coloro che aspirino ad esserlo, acquisendo maggiore consapevolezza dell’identità e del ruolo del volontario e maggiori competenze trasversali, progettuali, organizzative a fronte dei bisogni della propria organizzazione e della comunità di riferimento;
- c) servizi di **consulenza**, assistenza qualificata ed accompagnamento, finalizzati a rafforzare competenze e tutele dei volontari negli ambiti giuridico, fiscale, assicurativo, del lavoro,

³ Cfr. art. 63 Decreto legislativo 3 luglio 2017, n. 117 “Codice del Terzo settore”.

⁴ Cfr. art. 62 L. cit. che dispone “Al fine di assicurare il finanziamento stabile dei CSV è istituito il FUN, alimentato da contributi annuali delle fondazioni di origine bancaria di cui al decreto legislativo 17 maggio 1999, n. 153, di seguito FOB, ed amministrato dall’ONC in conformità alle norme del presente decreto.”.

⁵ Cfr. art. 64 L. cit. “L’ONC è una fondazione con personalità giuridica di diritto privato, costituita [...] al fine di svolgere, per finalità di interesse generale, funzioni di indirizzo e di controllo dei CSV”.

progettuale, gestionale, organizzativo, della rendicontazione economico-sociale, della ricerca fondi, dell'accesso al credito, nonché strumenti per il riconoscimento e la valorizzazione delle competenze acquisite dai volontari medesimi;

- d) servizi di **informazione e comunicazione**, finalizzati a incrementare la qualità e la quantità di informazioni utili al volontariato, a supportare la promozione delle iniziative di volontariato, a sostenere il lavoro di rete degli enti del Terzo settore tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale per la cura dei beni comuni, ad accreditare il volontariato come interlocutore autorevole e competente;
- e) servizi di **ricerca e documentazione**, finalizzati a mettere a disposizione banche dati e conoscenze sul mondo del volontariato e del Terzo settore in ambito nazionale, comunitario e internazionale;
- f) servizi di **supporto tecnico-logistico**, finalizzati a facilitare o promuovere l'operatività dei volontari, attraverso la messa a disposizione temporanea di spazi, strumenti ed attrezzature.

PROFILO ASSOCIATIVO

I SOCI

L'assemblea dei soci è l'organo sovrano dei CSV che svolge una funzione strategica e d'indirizzo, delibera sulle direttive generali, sceglie le strategie di azione, elegge il consiglio direttivo e il collegio dei revisori, approva il bilancio preventivo e consuntivo del Centro di Servizio.

Nel rispetto delle norme istitutive⁶ che garantivano la gestione dei CSV da parte delle Odv, imponendone la presenza maggioritaria nella *governance* dei Centri, la composizione della base associativa dei CSV testimonia, già da tempo, una lieve apertura verso l'intero mondo dell'associazionismo: sono **9.041 i soci al 31.12.2016**, appartenenti per la quasi totalità (99,4%) al mondo non profit, quali Organizzazioni di volontariato (88%), Associazioni di promozione sociale⁷, cooperative sociali, altri Enti del Terzo settore), con una minima presenza di altri soggetti quali enti pubblici o persone fisiche⁸.

Tabella 1 La base associativa - 31/12/2016

	N.	%
Organizzazioni di volontariato	7.952	88,0%
Associazioni di promozione sociale	647	7,1%
Cooperative sociali	33	0,4%
Altro Non Profit	357	3,9%
Enti locali	9	0,1%
Persone	43	0,5%
TOTALE	9.041	100%

In media le assemblee sono composte da 129 soci (di cui 113 Odv) e nel corso del 2016 si sono incontrate due volte (145 incontri totali, circa 230 ore di impegno annuale medio per ciascuna assemblea) con un **tasso di partecipazione pari al 38%**.

Tabella 2 La base associativa: composizione per area geografica - 31/12/2016

	Odv	%	Non Profit	%	Altro	%	Tot soci
Nord Ovest	2.013	83%	394	16%	9	1%	2.416
Nord Est	3.172	96%	143	4%	0	-	3.315
Centro	850	76%	272	24%	0	-	1.122
Sud	1.917	88%	228	10%	43	2%	2.188
Totale	7.952	88%	1.037	11%	52	1%	9.041

L'area del centro Italia (i 6 CSV del Lazio, Toscana, Umbria e Marche) presenta la percentuale più elevata (24%) di soci non profit diversi dalle Odv (Aps, cooperative sociali, altro) mentre i CSV del Nord Est hanno quasi esclusivamente Odv nelle basi associative (96%).

In 24 CSV i soci sono solo Odv (iscritte e non iscritte ai registri del volontariato); le Associazioni di promozione sociale sono socie in 41 CSV, mentre le cooperative sociali siedono nelle assemblee di 10 CSV e gli altri enti non profit in 35 CSV. Gli enti locali si riscontrano in 3 CSV del Nord Italia (Lombardia e Piemonte).

⁶ Il DM 8 ottobre 1997 prevedeva infatti che un CSV potesse essere gestito da una singola Organizzazione di volontariato oppure da un'entità giuridica costituita da Organizzazioni di Volontariato o con presenza maggioritaria di esse.

⁷ Ai sensi della Legge 7 dicembre 2000, n. 383 "Disciplina delle associazioni di promozione sociale", erano considerate Associazioni di promozione sociale le associazioni riconosciute e non riconosciute, i movimenti, i gruppi e i loro coordinamenti o federazioni costituiti al fine di svolgere attività di utilità sociale a favore di associati o di terzi, senza finalità di lucro e nel pieno rispetto della libertà e dignità degli associati.

⁸ Le persone fisiche sono socie negli enti gestori dei CSV di Chieti, Pescara e Teramo.

Tabella 3 La base associativa: composizione per regione e tipologia di enti - 31/12/2016

	Odv iscritte	Odv non iscritte	Tot Odv	Aps	Coop sociali	Altro Non Profit	Enti locali	Person e	TOT
Nord Ovest	1.786	227	2.013	256	14	124	9	0	2.416
LIGURIA	186	29	6	6	0	1	0	0	222
LOMBARDIA	836	39	231	231	14	117	4	0	1.241
PIEMONTE	686	157	11	11	0	6	5	0	865
VALLE D'AOSTA	78	2	8	8	0	0	0	0	88
Nord Est	2.914	258	3.172	123	1	19	0	0	3.315
EMILIA ROMAGNA	928	51	979	5	0	5	0	0	989
FRIULI VENEZIA GIULIA	190	4	194	0	0	0	0	0	194
PROV. DI TRENTO	94	0	94	17	1	3	0	0	115
VENETO	1.702	203	1.905	101	0	11	0	0	2.017
Centro	765	85	850	160	0	112	0	0	1.122
LAZIO	78	5	83	3	0	7	0	0	93
MARCHE	379	0	379	0	0	0	0	0	379
TOSCANA	28	7	35	0	0	0	0	0	35
UMBRIA	280	73	353	157	0	105	0	0	615
Sud	1.513	404	1.917	108	18	102	0	43	2.188
ABRUZZO	70	4	74	0	0	3	0	43	120
BASILICATA	67	4	71	4	0	0	0	0	75
CALABRIA	312	91	403	18	11	33	0	0	465
CAMPANIA	305	103	408	57	0	45	0	0	510
MOLISE	80	0	80	0	0	0	0	0	80
PUGLIA	151	52	203	25	7	15	0	0	250
SARDEGNA	19	0	19	0	0	0	0	0	19
SICILIA	509	150	659	4	0	6	0	0	669
Totale complessivo	6.978	974	7.952	647	33	357	9	43	9.041

Le **7.952 Organizzazioni di volontariato socie** che rispettano i requisiti stabiliti dalla L. 266/1991 rappresentano il 16% delle Odv censite dai CSV e costituenti il c.d. bacino d'utenza (vedi paragrafo I beneficiari) distinte in 6.978 iscritte ai Registri del Volontariato (21% del bacino d'utenza) e 1.037 non iscritte (7% del bacino d'utenza).

Analizzando l'ultimo quinquennio si evidenzia un andamento altalenante del totale dei soci con un calo del 6% tra il 2015 e il 2016 per effetto delle trasformazioni in corso nel sistema CSV⁹.

Tabella 4 Il trend della base associativa - 2011-2016

	2011 ¹⁰	2012 ¹¹	2013 ¹²	2014 ¹³	2015 ¹⁴	2016 ¹⁵
Odv	8.478	8.720	8.218	8.105	8.384	7.952
Non Profit	1.116	1.146	1.045	1.042	1.180	1.037
Altro	48	45	46	57	57	52
Totale soci	9.642	9.911	9.309	9.204	9.621	9.041

La composizione e la numerosità della base associativa sono elementi variabili tra i CSV, spesso non correlati all'ampiezza della relativa competenza territoriale, ma conseguenza di criteri statutari definiti per favorire la governabilità dell'ente.¹⁶

⁹ La diminuzione è dovuta principalmente alle variazioni della base associativa nel CSV Friuli Venezia Giulia e nel CSV di Foggia.

¹⁰ I dati si riferiscono a 78 CSV.

¹¹ I dati si riferiscono a 78 CSV.

¹² I dati si riferiscono a 77 CSV su 78 (manca Padova).

¹³ I dati si riferiscono a 76 CSV su 78 (mancano Padova e VCO).

¹⁴ I dati si riferiscono a 71 CSV su 72 (manca CST Novara VCO).

¹⁵ I dati si riferiscono a 70 CSV su 71 (manca CST Novara VCO).

¹⁶ Su questo punto si veda Cfr. Fici, A. "Natura giuridica e modelli organizzativi dei Centri di Servizio per il Volontariato", Rapporto di ricerca n.012-15, Euricse, CSVnet, 2015.

Tra i 9.041 soci dei CSV compaiono infatti organizzazioni di secondo livello ossia formate a loro volta da altre associazioni aderenti che ne costituiscono la base associativa. Al 31.12.2016 sono **530 le c.d. "reti" di volontariato** che siedono nelle assemblee dei CSV (di cui 25 nazionali, 222 regionali e 283 provinciali) costituite a loro volta da 11.356 Odv di primo livello a cui si aggiungono le **63 Aps di secondo livello socie** che rappresentano 2.614 Associazioni di promozione sociale di primo livello. Il quadro completo costituito dai soci diretti e dalle organizzazioni aderenti ai secondi livelli soci dei CSV, restituisce una fotografia rappresentativa che evidenzia come il sistema dei Centri di Servizio sia sempre più un luogo di significativa partecipazione del volontariato italiano.

I VOLONTARI

All'interno dei CSV, nel 2016, si contano **2.034 persone che svolgono la loro opera volontaria**, tra cui distinguiamo:

1. i componenti degli organi collegiali che in modi e con compiti diversi si dedicano con continuità e professionalità alla *governance* dei CSV;
2. i volontari che prestano la loro opera a supporto degli staff e delle attività dei CSV (es. occupandosi della "prima accoglienza" presso gli sportelli).

I COMPONENTI DEGLI ORGANI SOCIALI

Accanto all'assemblea dei soci, la *governance* dei CSV prevede altri organismi con ruoli di gestione e di controllo all'interno della struttura, quali:

- Organo Direttivo, presente in tutti i CSV (10 componenti in media), presieduto da un Presidente eletto dal Consiglio Direttivo o dall'Assemblea. Si tratta di 701 componenti (l'84% proviene da Odv) eletti dall'Assemblea dei Soci.
- Organo Esecutivo eletto dal Consiglio Direttivo al proprio interno, è presente in 18 CSV per un totale di 77 componenti (83% dal volontariato).
- Organo di Controllo, eletto dall'Assemblea dei Soci, è presente in tutti i CSV e conta 219 rappresentanti che si occupano di questioni amministrative e contabili.
- Organo di Garanzia eletto dall'Assemblea, è presente in 39 CSV per un totale di 119 componenti (78% proviene dal volontariato) che svolgono una funzione di garanzia statutaria e di risoluzione interna delle controversie.



Nel complesso stiamo parlando di **1.039 componenti¹⁷** di cui **959 sono volontari¹⁸** che svolgono la propria funzione a titolo totalmente gratuito anche partecipando alle riunioni necessarie per pianificare gli aspetti gestionali del CSV: **1.080 incontri realizzati nel corso del 2016** dai 4 organi

¹⁷ Dal totale sono stati detratti i 77 componenti degli Organi Esecutivi poiché già inclusi nei Consigli Direttivi.

¹⁸ Gli 80 componenti che percepiscono una remunerazione appartengono all'Organo di Controllo, di cui si parlerà in seguito.

istituzionali considerati (Tabella 5) con un impegno costante e assiduo dei partecipanti dimostrato anche dai valori medi di partecipazione.

L'impegno in termini di ore di lavoro volontario degli organi sociali (limitato alla partecipazione dei componenti alle riunioni) è stato valorizzato attraverso una stima ragionata che ha considerato il numero di incontri, la durata media e il numero di partecipanti: **circa 30mila ore di presenza**, pressappoco 27 ore in media all'anno impiegate nella partecipazione agli incontri degli organi.

Tabella 5 Gli organi sociali: componenti e impegno - 2016

	Componenti	Incontri	Numero medio di componenti	Numero medio di incontri	Tasso medio di partecipazione
Organo Direttivo	701	617	10	8	75%
Organo Esecutivo	77	130	4	7	88%
Organo di Controllo	219	307	3	4	83%
Organo di Garanzia	119	26	3	1	94%

Anche nei casi in cui è ammesso un compenso per lo svolgimento di un incarico professionale specifico e di responsabilità, come nel caso dell'Organo di controllo, restano comunque alte le percentuali dei componenti che svolgono l'attività a titolo gratuito (63%).

La competenza dei componenti degli Organi di Controllo è certificata dal fatto che il 72% risulta iscritto all'albo dei Revisori dei Conti.

Tabella 6 Caratteristiche dei componenti del Collegio dei Revisori dei Conti - 2016

	Componenti	di cui percepiscono compenso	di cui iscritti al Registro Revisori	% Iscritti Registro Revisori
Nominati dal CoGe	69	25	50	72%
Nominati dal CSV	141	55	101	72%
Ulteriori componenti (es. da un Ente locale)	9	-	-	-
Totale	219	80	151	72%

A capo del Consiglio Direttivo vi è un presidente, rappresentante legale del CSV, che proviene nella quasi totalità dei casi dal mondo del volontariato (67 casi su 70) mentre sono 3 i presidenti che provengono da altre realtà del non profit che non rispondono ai requisiti della L. 266/1991.

La carica di presidente è ricoperta nell'81% dei casi da un uomo, **mentre sono solo 13 le donne**. Le percentuali di presenza femminile restano molto basse in tutte le aree, con valori leggermente superiori solo nell'area del Nord Est: 17% al Centro, 33% al Nord Est, 9% al Nord Ovest e 19% al Sud. Le "regioni più rosa" sono il Molise e la Valle d'Aosta, in cui i CSV hanno un presidente donna, l'Emilia Romagna dove 5 presidenti su 9 sono donne e la Puglia in cui sono 3 i presidenti donne nei 5 CSV presenti.

L'età media è di circa **57 anni**, con un'ampia forbice che va dai 35 ai 75 anni. Dopo un **graduale abbassamento dell'età** dei presidenti registrato nel 2015, si è tornato ad un leggero invecchiamento nel 2016, pur conservando una maggioranza di presidenti nelle fasce d'età under 60 (55%).

Tabella 7 I presidenti dei CSV: distribuzione per classe d'età, confronto negli anni - 2013-2016

Classi di età	2013	2014	2015	2016
Tra i 30 e i 39	11%	13%	10%	7%
Tra i 40 e i 49	12%	12%	17%	16%
Tra i 50 e 59	30%	25%	33%	32%
tra i 60 e i 70	38%	40%	33%	35%
Oltre 70	9%	9%	7%	10%
	100%	100%	100%	100%

La scolarità è elevata: il 46% è in possesso di un diploma di scuola superiore (il 38% delle donne e il 47% degli uomini) e uguale percentuale, in crescita rispetto al passato, è in possesso di una laurea (54% per le donne e 44% per gli uomini). Sono 3 i presidenti che hanno un titolo di studio post lauream. I presidenti **ricoprono in media il ruolo da 3 anni e mezzo**, con un ampio *range* che va dalla neo elezione (11 presidenti eletti nel 2016) ai 17 anni di attività (1 presidente in carica dal 1999). In 67 CSV, accanto al presidente, è prevista la figura del **vicepresidente**, che in alcuni vede anche una seconda persona incaricata. Nella maggioranza dei casi, si tratta di persone provenienti da un'organizzazione di volontariato di primo o secondo livello (61 casi) oppure da altre realtà del mondo non profit (6 casi).

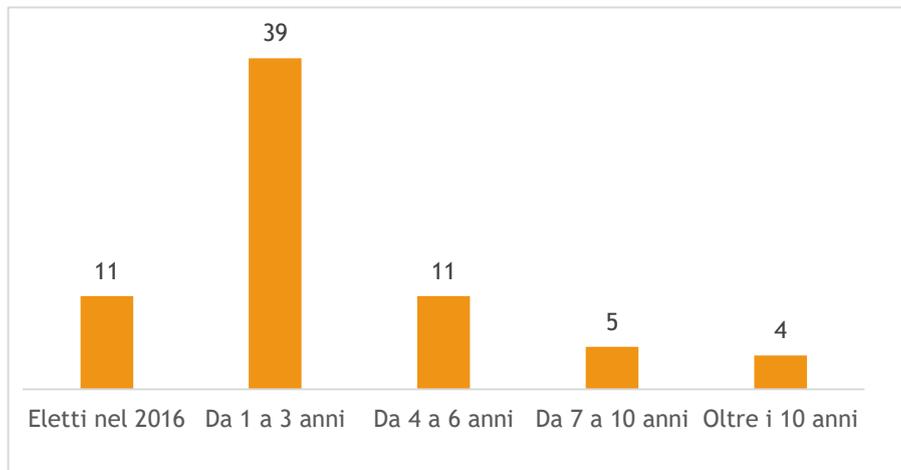
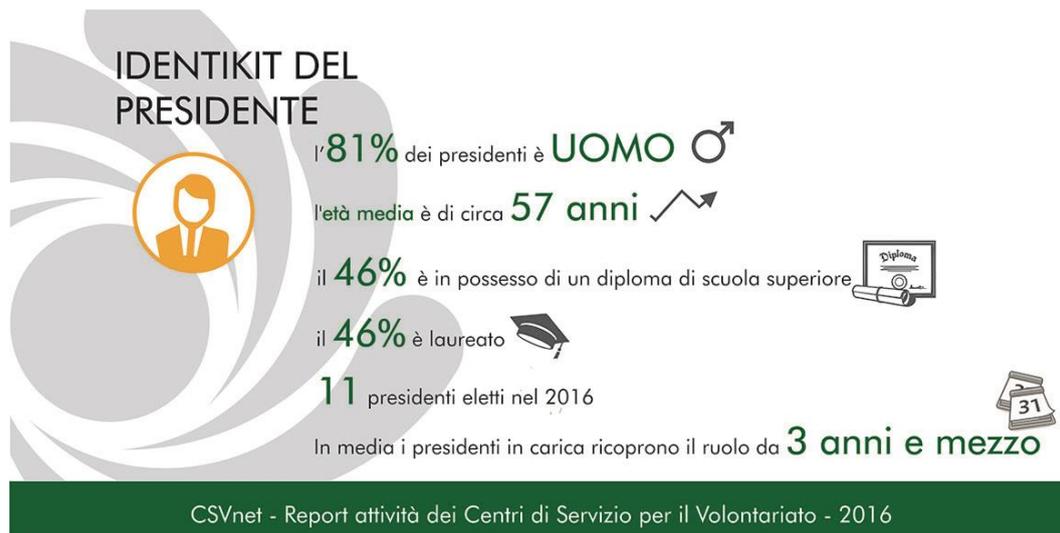


Figura 1 Presidenti: distribuzione per classe di anzianità di carica -2016

I VOLONTARI NELLO STAFF

Sono sempre di più i CSV ospitano persone che desiderano donare il proprio tempo e le proprie competenze a servizio delle strutture dei Centri e quindi delle Odv che usufruiscono dei servizi: al 31.12.2016 sono **995 i volontari "operativi"** che prestano gratuitamente una media di 159 ore di lavoro annuale all'interno degli staff dei CSV, occupandosi delle più svariate attività che vanno dalla prima accoglienza agli sportelli fino alla realizzazione di specifici progetti o iniziative di volontariato. Per completezza, pur nella consapevolezza che non si tratti di "volontariato puro", occorre sottolineare che all'interno delle strutture dei CSV sono inseriti anche 263 volontari in Servizio civile nazionale (Scn) -presenti in 17 CSV- e 91 tirocinanti e /o stagisti distribuiti in 33 CSV (nella maggioranza dei casi tirocini obbligatori post lauream o professionalizzanti in virtù di convenzioni).

IL PERSONALE RETRIBUITO

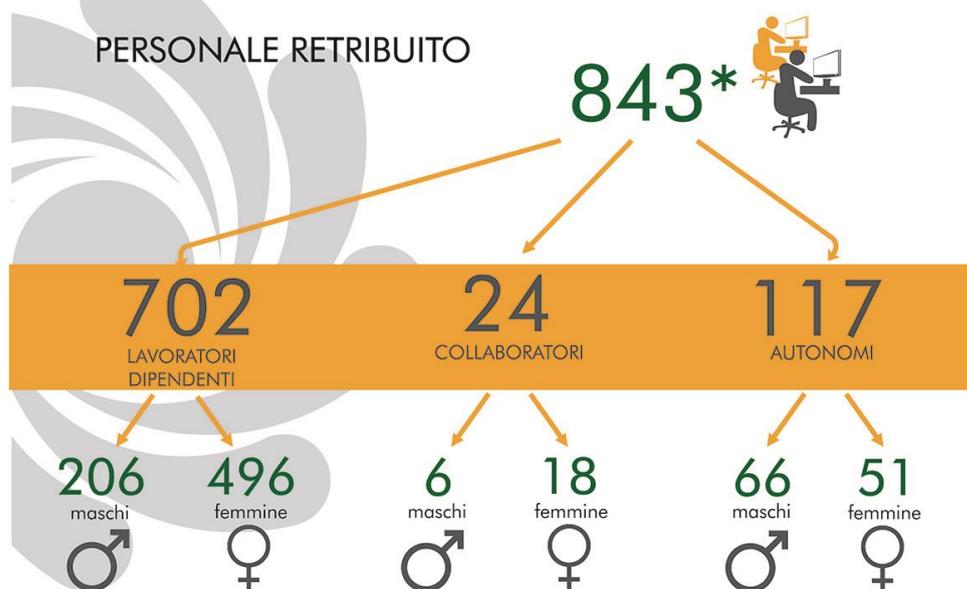
Come appena visto, per lo svolgimento delle proprie attività i CSV si avvalgono delle prestazioni di lavoratori volontari e retribuiti che rappresentano in assoluto il fattore più importante dei Centri. Sul piano dell'operatività complessiva dei CSV e sulla loro capacità di erogare servizi in favore del volontariato locale, l'apporto dei lavoratori retribuiti (nelle varie forme contrattuali che verranno successivamente analizzate) risulta determinante sia sul fronte quantitativo che su quello qualitativo.

Come avvenuto negli anni precedenti, l'indagine sulle risorse umane retribuite presenti nel 2016 si è incentrata esclusivamente sulle figure professionali che ricoprono un ruolo in pianta stabile nell'organigramma del CSV inquadrato con contratto di lavoro dipendente, parasubordinati (collaborazioni coordinate e continuative) o di lavoro autonomo. Sono quindi escluse le persone retribuite che, pur avendo contribuito a raggiungere i risultati dell'ente, hanno prestato la propria attività in maniera del tutto occasionale e funzionale alla realizzazione di progetti/attività specifiche.

Tabella 8 Risorse umane retribuite - 31/12/2016

Totale personale retribuito	2016	2015	Var.	%
Maschi	278	311	-33	-10,61%
Femmine	565	605	-40	-6,61%
Totale	843	916	-73	-7,97%

Le persone retribuite nel 2016 nel sistema nazionale dei CSV sono state complessivamente 843, 73 in meno rispetto al 2015 dove già si registrava una contrazione di 33 unità rispetto al 2014. Di queste si conferma una netta prevalenza di donne che sono poco più del doppio rispetto agli uomini e rappresentano il 67% del totale, a conferma di quanto già rilevato in passato. Solo tra i lavoratori retribuiti con contratto di lavoro autonomo si rileva una prevalenza del numero di uomini che rappresentano il 57% del totale. Tuttavia a fronte di questa forte prevalenza del genere femminile si riscontra una inversione percentuale in merito ai ruoli di direzione/coordinamento. Gli uomini che ricoprono l'incarico di direttore/coordinatore dei CSV raggiungono infatti una percentuale di poco inferiore al 60%. Sotto l'aspetto quantitativo il numero complessivo di persone retribuite è decisamente diminuito rispetto al 2015 registrando una flessione dell'8%.



*il valore indica il numero di persone impiegate e non le unità a tempo pieno

Quella dei lavoratori subordinati (dipendenti) si conferma la categoria più numerosa. L'83% delle persone che lavorano presso i CSV lo fanno con questa tipologia di contratto, anche se il numero dei dipendenti registra una flessione non trascurabile di circa il 3% rispetto al 2015 pari a 21 persone. Interessante notare come la diminuzione del numero complessivo di dipendenti impiegati presso i CSV non incida in maniera rilevante sul numero di unità a tempo pieno che risulta pressoché invariato rispetto al 2015. Tale dato evidentemente riflette la tendenza dei CSV di limitare il ricorso al part-time prediligendo un apporto lavorativo concentrato su meno persone ma con più ore lavorative settimanali ad addetto. Infatti il numero di ore lavorative medio settimanale registra un aumento, seppure lieve, rispetto al 2015. In definitiva quindi, a livello generale, l'intervento dei CSV sul personale dipendente ne ha ridotto il numero in valore assoluto senza diminuirne (anzi leggermente aumentandolo), il numero di ore lavorative complessive.

Per quanto riguarda la tipologia di contratti collettivi nazionali utilizzati dai CSV si sottolinea che quello del Commercio e dei servizi risulta essere utilizzato da una grande maggioranza dei CSV (più del 70%). Altri contratti collettivi utilizzati sono: Anaste, Cooperative sociali, Uneba e dipendenti AVIS.

Tabella 9 Personale dipendente - 31/12/2016

Personale dipendente	2016	2015	Var.	%
Maschi	206	221	-15	-6,79%
Femmine	496	502	-6	-1,20%
Totale	702	723	-21	-2,90%
Unità a tempo pieno	510	511	-1	-0,20%
Impiego orario medio settimanale	29,06	28,27	0,79	2,79%

Quella dei lavoratori parasubordinati si conferma la categoria di lavoratori che riporta la diminuzione più marcata. Questi passano da 73 a 24 unità evidenziando una contrazione del 67%, addirittura tripla rispetto a quella registrata nel 2015 (-22%). Risulta evidente come i CSV stiano abbandonando l'uso di tali contratti di lavoro con i quali, al 31/12/2016, risultano inquadrati meno del 3% dei lavoratori; complice la riforma del lavoro intervenuta nel 2015, che ha ridefinito i contorni del lavoro parasubordinato rendendone l'utilizzo meno agevole. D'altro canto si osserva che alla flessione del numero dei contratti parasubordinati non corrisponde un aumento dei contratti di lavoro di altro tipo. Questo dato fa presumere che tali posizioni lavorative non siano state trasformate in lavoro subordinato o autonomo ma semplicemente siano state interrotte.

Tabella 10 Personale parasubordinato - 31/12/2016

Personale parasubordinato	2016	2015	Var.	%
Maschi	6	19	-13	-68,42%
Femmine	18	54	-36	-66,67%
Totale	24	73	-49	-67,12%

Rispetto ai lavoratori autonomi (liberi professionisti) che prestano attività in pianta stabile presso i CSV non si rilevano scostamenti significativi rispetto all'anno precedente. Il loro numero resta sostanzialmente invariato (passando da 120 a 117), con una distribuzione di genere che tende ad uniformarsi grazie alla diminuzione del numero di uomini (-7%) e all'aumento del numero di donne (+4%) che, al 31/12/2016, raggiungono il 44% della categoria.

Tabella 11 Lavoratori autonomi - 31/12/2016

Lavoratori autonomi	2016	2015	Var.	%
Maschi	66	71	-5	-7,04%
Femmine	51	49	2	4,08%
Totale	117	120	-3	-2,50%

Per quanto concerne il titolo di studio i dati evidenziano che il 64,5% delle persone che hanno lavorato in pianta stabile presso i CSV nel corso del 2016 possiede un diploma di laurea del vecchio o del nuovo ordinamento o ha un titolo di studio post lauream. Il livello di scolarizzazione, complessivamente medio alto nella rete dei CSV, non differisce in base al genere, la distribuzione dei titoli di studio è infatti uniforme tra uomini e donne.

Si evidenzia invece una maggiore percentuale di laureati nelle categorie dei parasubordinati e degli autonomi (rispettivamente 90% e 85%) rispetto ai dipendenti, dove la percentuale scende al 61%.

Nel 2016 l'età media di tutti i lavoratori dei CSV era di 43 anni, e il 53% dei lavoratori ricade nella fascia di età tra i 35 e i 45 anni, confermando una forza lavoro piuttosto giovane.

Tabella 12 Personale dipendente, oneri e costo medio - 2016

Personale dipendente	2016	2015	Diff	%
N. persone impiegate	702	723	-21	-2,90%
Unità a tempo pieno	510	511	-1	-0,20%
Impiego medio settimanale a persona	29,06	28,27	0,79	2,79%
Oneri complessivi personale dipendente	20.913.343,00	20.498.617,00	414.726,00	2,02%
di cui Oneri di Supporto Generale	4.891.644,00	4.991.093,00	-99.449,00	-1,99%
di cui Oneri di Missione - Servizi	16.021.699,00	15.507.524,00	514.175,00	3,32%
Costo medio a persona	29.791,00	28.352,00	1.439,00	5,08%
Costo medio annuo per unità a tempo pieno	41.007,00	40.114,00	893,00	2,23%
Costo medio orario	20,34	19,90	0,44	2,21%

Tabella 13 Personale parasubordinato, oneri e costo medio - 2016

Personale parasubordinato	2016	2015	Diff	%
N. collaboratori	24	73	-49	-67,12%
Costi complessivi	336.569,00	953.190,00	-616.621,00	-64,69%
di cui Oneri di Supporto Generale	54.905,00	58.123,00	-3.218,00	-5,54%
di cui Oneri di Missione - Servizi	281.664,00	895.067,00	-613.403,00	-68,53%
Costo medio annuo a collaboratore	14.024,00	13.057,00	967,00	7,41%

Tabella 14 Lavoratori autonomi, oneri e costo medio - 2016

Lavoratori autonomi	2016	2015	Diff	%
N. persone impiegate	117	120	-3	-2,50%
Costi complessivi	1.408.310,00	1624643	-216.333,00	-13,32%
di cui Oneri di Supporto Generale	336.989,00	439520	-102.531,00	-23,33%
di cui Oneri di Missione - Servizi	1.071.321,00	1.185.123,00	-113.802,00	-9,60%
Costo medio annuo a collaboratore	12.037,00	13.539,00	-1.502,00	-11,09%

In merito agli aspetti economici delle risorse umane retribuite, queste hanno generato un costo di 22,6 milioni di euro e rappresentano circa il 53,4% dei costi complessivamente sostenuti dai CSV nell'anno 2016 registrando un sensibile aumento rispetto all'incidenza dello scorso anno che si attestava al 45%.

L'impatto economico più importate è sicuramente quello generato dal personale dipendente. Si tratta, come già detto, della forma contrattuale più utilizzata dai CSV e il costo dei dipendenti è di 20,9 milioni di euro (circa 400mila euro in più dello scorso anno) e rappresentano il 42,5% del totale costi sostenuti.

La maggior parte del costo dei dipendenti viene sostenuto direttamente per l'erogazione di servizi alle Odv confermando quanto già rilevato negli scorsi anni, e cioè che i lavoratori subordinati vengono impiegati prevalentemente per la realizzazione diretta delle attività di missione. Tale proporzione, in termini economici, si rafforza nel 2016 dove i CSV investono il 77% del costo dei dipendenti nelle attività di missione e il restante 33% in quelle di supporto generale, confermando la scelta di utilizzare il personale subordinato quale principale risorsa per l'erogazione dei servizi in favore dei propri utenti.

Il costo orario medio del personale dipendente si attesta di poco superiore ai 20 euro corrispondente ad un inquadramento contrattuale tra il 3° ed il 2° livello del contratto collettivo nazionale del Commercio e dei servizi (che risulta essere quello maggiormente utilizzato dai CSV). Il ricorso a contratti di lavoro part time è ancora largamente utilizzato anche se, come già detto, si osserva un lieve aumento del numero di ore medio settimanale a dipendente che si attesta a 29,6 (circa un part time al 75%).

In merito alle altre due forme contrattuali di personale retribuito (collaboratori e lavoratori autonomi), il loro impatto economico risulta meno significativo sui bilanci dei CSV. Queste due tipologie di lavoratori generano infatti un costo di circa 1,75 milioni di euro (nel 2015 il costo era di 2,6 milioni di euro) pari al 3,6% dei costi complessivamente sostenuti dai CSV nell'anno 2016. Il loro netto calo è interamente imputabile alla riduzione del numero di contratti di collaborazione di tipo parasubordinato. Come per i dipendenti, anche i collaboratori e i lavoratori autonomi vengono impiegati prevalentemente per lo svolgimento di funzioni di erogazione diretta dei servizi rivolti all'utenza dei CSV. Si rileva infine che il costo medio annuale di un collaboratore (euro 14mila) è leggermente superiore rispetto a quello di un lavoratore autonomo (euro 12mila); tuttavia, a causa della mancata correlazione diretta tra ore di lavoro e retribuzione riconosciuta, per queste tipologie di contratto non è possibile determinarne il costo orario, come invece è stato possibile per i lavoratori dipendenti.

Nella Tabella 15 vengono dettagliate le informazioni relative alle risorse umane retribuite con contratto di lavoro subordinato, distribuite nelle 20 regioni italiane. I dati evidenziano una forte eterogeneità tra i diversi contesti territoriali dovuti principalmente ai differenti modelli organizzativi utilizzati. Nelle regioni del Centro-nord si concentrano maggiormente i lavoratori dipendenti dei CSV. In queste 12 regioni (dove vivono il 65% degli italiani) lavorano il 74% delle risorse umane lasciando il restante 26% alle regioni del sud e alle isole. In particolare nelle quattro regioni di Lombardia, Emilia Romagna, Piemonte e Lazio si concentra poco meno del 50% dell'intera forza lavoro dipendente dei Centri di servizio per il volontariato.

Tabella 15 Risorse umane retribuite dei CSV: analisi regionale - 2016

Regione	N. personale dipendente	Unità a tempo pieno	% Unità a tempo pieno sul totale nazionale	Popolazione netta	Unità a tempo pieno ogni 100mila abitanti
PIEMONTE	54	42	8,2%	3.862.719	1,09
VALLE D'AOSTA	5	4	0,8%	126.883	3,15
LOMBARDIA	116	88	17,2%	10.019.166	0,88
LIGURIA	22	17	3,3%	1.565.307	1,09
PROVINCIA DI TRENTO	7	5	1,0%	538.604	0,93
VENETO	38	29	5,7%	4.907.529	0,59
FRIULI-VENEZIA GIULIA	17	14	2,7%	1.217.872	1,15
EMILIA-ROMAGNA	97	71	13,8%	4.448.841	1,60
TOSCANA	29	24	4,8%	3.742.437	0,64
UMBRIA	25	15	3,0%	888.908	1,69
MARCHE	22	16	3,1%	1.538.055	1,04
LAZIO	63	50	9,9%	5.898.124	0,85
ABRUZZO	20	15	2,9%	1.322.247	1,13
MOLISE	5	3	0,6%	310.449	0,97
CAMPANIA	38	26	5,2%	5.839.084	0,45
PUGLIA	50	32	6,2%	4.066.371	0,79
BASILICATA	10	6	1,1%	570.365	1,05
CALABRIA	38	25	4,8%	1.965.128	1,27
SICILIA	38	26	5,2%	5.056.641	0,51
SARDEGNA	8	2	0,5%	1.653.135	0,12
Totale nazionale	702	510	100,00%	59.537.865	0,86

La Lombardia si conferma la regione con il maggior numero di unità a tempo pieno di lavoratori dipendenti (88), anche se il dato registra una flessione molto lieve rispetto all'anno precedente. L'incidenza sulla popolazione residente indica un valore di 0,88 unità a tempo pieno ogni 100mila abitanti, dato in linea rispetto alla media nazionale (0,86). Diversa la situazione in Emilia Romagna, seconda regione per numero di dipendenti (71 unità a tempo pieno), dove risultano impiegate 1,6 unità a tempo pieno ogni 100mila abitanti, valore nettamente superiore alla media nazionale (+86%). Si evidenzia inoltre che l'Emilia Romagna è la regione che registra l'aumento del numero di unità a tempo pieno più consistente rispetto al 2015 (+ 5 unità equivalente al 8,4%).

La regione con la maggior incidenza di lavoratori dipendenti sul numero di abitanti si conferma tuttavia la Valle d'Aosta (3,15). Il dato registra una flessione rispetto al 2015 e conferma il trend di riduzione già rilevato negli scorsi anni, ma nella lettura di tale dato va tenuto conto dell'esiguo numero di abitanti del territorio regionale di competenza dell'unico CSV che annovera circa 128mila abitanti.

Dopo la Valle d'Aosta è l'Umbria a registrare la maggiore incidenza del numero di unità a tempo pieno sulla popolazione. Nei due CSV della regione sono impiegati 25 dipendenti pari a 15 unità a tempo pieno, equivalenti a 1,69 ogni 100mila abitanti.

Nelle regioni meridionali e nelle isole, i valori di incidenza del personale dipendente sulla popolazione residente si abbassano rispetto alla media nazionale, complessivamente in queste regioni si riscontra un numero di unità a tempo pieno pari 0,65 ogni 100mila abitanti (-24% rispetto alla media nazionale). Tale dato è comunque fortemente influenzato dai valori registrati in Sardegna dove l'unico CSV ha adottato un modello organizzativo fortemente incentrato sull'apporto di personale volontario e dove si registrano solo 0,12 unità ogni 100mila abitanti.

Per quanto concerne invece le variazioni rispetto all'anno precedente, i dati 2016 non restituiscono valori particolarmente rilevanti. Evidentemente i correttivi alle strutture dei Centri sono state apportate nel corso degli anni 2014 e 2015 dove, al contrario, le variazioni assumevano valori più consistenti nelle diverse regioni d'Italia.

Un' importante eccezione è rappresentata dall'Emilia Romagna, di cui si è già detto, nella quale i CSV nel corso del 2016 hanno potuto contare su un incremento del numero di addetti pari a 5 unità a tempo pieno.

Tabella 16 Risorse umane retribuite dei CSV: oneri e analisi regionale - 2016

Regione	N. personale dipendente	Unità a tempo pieno teoriche	% di dipendenti sul totale nazionale (unità a tempo pieno)	Oneri sostenuti nel 2016 per il personale dipendente	Costo medio orario	Totale Oneri sostenuti dai CSV (dati Bilancio consuntivo 2016) ¹⁹	% Incidenza del costo del personale dipendente
PIEMONTE	54	42	8,2%	1.659.084,55	19,57	5.575.818,49	29,8%
VALLE D'AOSTA	5	4	0,8%	144.908,00	17,86	363.954,22	39,8%
LOMBARDIA	116	88	17,3%	3.878.012,52	21,92	6.215.041,42	62,4%
LIGURIA	22	17	3,3%	666.759,15	19,84	1.800.305,66	37,0%
PROVINCIA DI TRENTO	7	5	1,0%	234.275,40	23,24	565.439,44	41,4%
VENETO	38	29	5,7%	1.270.957,57	21,65	3.783.251,33	33,6%
FRIULI-VENEZIA GIULIA	17	14	2,7%	498.047,00	18,10	1.029.801,25	48,4%
EMILIA-ROMAGNA	97	71	13,9%	2.918.314,71	20,55	5.673.277,85	51,4%
TOSCANA	29	24	4,7%	1.261.960,62	25,81	3.671.355,00	34,4%
UMBRIA	25	15	2,9%	569.276,58	18,34	920.820,00	61,8%
MARCHE	22	16	3,1%	704.146,13	21,88	1.489.963,16	47,3%
LAZIO	63	50	9,8%	1.981.465,20	19,48	4.268.709,14	46,4%
ABRUZZO	20	15	2,9%	574.770,74	19,15	1.132.628,69	50,7%
MOLISE	5	3	0,6%	114.298,18	18,29	287.878,00	39,7%
CAMPANIA	38	26	5,1%	957.279,27	18,05	3.166.793,12	30,2%
PUGLIA	50	32	6,3%	1.223.076,57	19,03	2.537.092,66	48,2%
BASILICATA	10	6	1,2%	235.545,34	20,21	461.535,30	51,0%
CALABRIA	38	25	4,9%	922.385,10	18,53	1.524.738,38	60,5%
SICILIA	38	26	5,1%	1.056.245,12	19,81	2.709.498,35	39,0%
SARDEGNA	8	2	0,4%	42.535,00	9,07	2.048.652,22	2,1%
TOTALE NAZIONALE	702	510	100%	20.913.342,75	20,33	49.226.553,68	42,5%

In merito all'impatto economico del costo dei dipendenti sui bilanci dei CSV la **tabella precedente** conferma la notevole eterogeneità che si riscontra a livello regionale già rilevata negli anni scorsi. Lombardia, Umbria e Calabria registrano le percentuali di incidenza più elevate sui bilanci dei Centri (rispettivamente 62,4% 61,8% e 60,5%). Valori superiori al 50% si rilevano inoltre in Basilicata, in Abruzzo ed in Emilia Romagna.

Il dato Lombardo è quello che registra una maggiore variazione rispetto al 2015. A fronte di un numero di dipendenti pressoché invariato nella regione rispetto all'anno precedente (e quindi di un costo per il personale anch'esso in linea con quello registrato nel 2015) gli oneri complessivamente sostenuti dai CSV si abbassano di oltre un milione di euro (-16%) determinando così una percentuale di incidenza del costo del lavoro decisamente più marcata rispetto al 2015 (+15%).

Le regioni dove invece il costo del personale risulta più contenuto rispetto ai costi complessivamente sostenuti (ad esclusione della Sardegna le cui peculiarità organizzative sono state già evidenziate), sono il Piemonte e la Campania dove il dato si attesta al 30% contro un valore medio nazionale del si attesta al 42,5%.

¹⁹ I valori riportati nella colonna "Totale Oneri sostenuti dal CSV sul bilancio 2016" si riferiscono agli oneri evidenziati nel Rendiconto Gestionale degli enti gestori e non a quelli riportati nel Prospetto di Sintesi Rendicontazione attività. Questo perché mentre nello schema di Prospetto di Sintesi sono riportati esclusivamente gli oneri riferiti alle attività svolte dall'ente gestore nell'ambito delle funzioni CSV, nel Rendiconto Gestionale viene riportata la totalità degli oneri sostenuti dall'ente. L'incidenza del costo del personale (che viene espresso nel suo valore complessivo a prescindere dalle attività svolte e dalle fonti di finanziamento con cui viene coperto) va correttamente calcolata sul totale oneri di bilancio e non solo su quelli sostenuti per le funzioni CSV.

In conclusione l'analisi condotta sulle risorse umane retribuite può essere sintetizzata nei seguenti elementi:

- il costo del lavoro all'interno del sistema dei CSV è rimasto complessivamente in linea con quanto registrato lo scorso anno. Gli interventi correttivi apportati ai modelli organizzativi dei CSV hanno riverberato i propri effetti economici in maniera più consistente nel corso del 2014 e del 2015 evidenziando una situazione di maggiore stabilità nel 2016;
- va preso atto della forte riduzione del ricorso ai contratti di lavoro parasubordinati, al punto da ritenere ormai quasi del tutto irrilevante il peso di tale categoria di lavoratori, restituendo un quadro di sistema decisamente più polarizzato sulle due tipologie di lavoro subordinato ed autonomo con conseguente maggiore chiarezza dei ruoli all'interno del sistema dei CSV;
- l'eterogeneità dei dati a livello regionale non sembra aver subito variazioni di rilievo rispetto agli anni precedenti, eccezion fatta per due realtà territoriali: la Lombardia e l'Emilia Romagna. In Lombardia i CSV hanno pressoché mantenuto la stessa forza lavoro del 2015 (sia in termini di unità a tempo pieno che in termini economici) a fronte di una riduzione complessiva dei costi in bilancio di circa il 15% (determinando così il dato relativo all'incidenza del costo del personale più alto a livello nazionale, pur in presenza di un numero di unità a tempo pieno rapportato sulla popolazione assolutamente in linea con la media nazionale). In Emilia Romagna il numero di dipendenti aumenta di 5 unità a tempo pieno rispetto al 2015 registrando un aumento del costo pari al 12% a fronte di una riduzione dei costi complessivamente registrati in bilancio del 8,3%. Tale dato va però correlato con quello relativo alla riduzione del costo dei contratti di lavoro parasubordinato che nel 2016 registra una diminuzione di 188mila euro (-70%). Evidentemente i CSV di questa regione hanno proceduto alla trasformazione di gran parte dei contratti di lavoro parasubordinato in lavoro subordinato.

LE SEDI

I CSV sono presenti su tutto il territorio nazionale, ad eccezione della provincia autonoma di Bolzano e presentano competenza territoriali di varia ampiezza: regionale, provinciale o interprovinciale.



Al 31.12.2016 la prossimità e l'accessibilità dei servizi erogati dai CSV è assicurata anche attraverso la presenza di una rete fitta e capillare di **389 punti di servizio attivi** (in media 5,5 per CSV) distinti in **71²⁰ sedi centrali** (solitamente ubicate nel capoluogo di provincia) e **318 sportelli territoriali**, sedi secondarie aperte al pubblico in maniera stabile o più raramente saltuaria (per esempio su appuntamento).

I 389 punti di servizio sono diffusi sul territorio nazionale con una presenza più concentrata nelle regioni del Sud (149 punti, il 38% del totale) ma con un numero di sportelli per CSV più elevato per le Regioni dell'Italia centrale (circa 13 punti per CSV) in virtù della presenza di 4 Centri con competenza regionale che necessitano di coprire l'intero territorio con un numero adeguato di presidi di servizio.

La media nazionale è di uno sportello per ogni 126 Odv esistenti sul territorio di competenza del CSV, con un *range* che va dalle 175 Odv per sportello dei 21 CSV del Nord Ovest, alle 108 Odv per sportello che si registrano per i 25 CSV del sud Italia. A livello territoriale, le concentrazioni maggiori si riscontrano nella provincia Trentina (1/904 Odv), in Toscana (1/311), Valle d'Aosta (1/282) e in Lombardia (1/269) mentre il rapporto più favorevole tra disponibilità delle sedi e Odv si ritrova in Molise (1 sede ogni 32 organizzazioni esistenti) e in Sardegna (1/42).

Analizzando invece il rapporto tra sportelli e popolazione, la media nazionale è di uno sportello ogni 153mila abitanti, con la forbice che va da uno sportello per 207.654 abitanti nel Nord Ovest a uno per 127.734 del Nord Est.

Tabella 17 Sedi e sportelli dei CSV: numerosità per regione ed area geografica - 2016

	N. CSV	N. sedi e sportelli	Sedi e sportelli per CSV	Odv per sedi e sportelli	Abitanti per sedi e sportelli
Nord Ovest	21	75	3,6	175	207.654
LIGURIA	4	17	4,3	79	92.077
LOMBARDIA	12	30	2,5	269	333.972
PIEMONTE	4	27	6,8	126	143.064
VALLE D'AOSTA	1	1	1	282	126.883
Nord Est	18	87	4,8	125	127.734
EMILIA ROMAGNA	9	41	4,6	111	108.508
FRIULI VENEZIA GIULIA	1	11	11	156	110.716
PROV.DI TRENTO	1	1	1	904	538.604
VENETO	7	34	4,9	108	144.339
Centro	6	78	13	132	154.712
LAZIO	2	35	17,5	107	168.518
MARCHE	1	19	19	95	80.950
TOSCANA	1	11	11	311	340.222
UMBRIA	2	13	6,5	100	68.378
Sud	25	149	6	100	139.469
ABRUZZO	4	12	3	111	110.187
BASILICATA	1	3	3	265	190.122
CALABRIA	5	12	2,4	187	163.761
CAMPANIA	5	12	2,4	214	486.590
MOLISE	1	11	11	32	28.223
PUGLIA	5	31	6,2	108	131.093
SARDEGNA	1	41	41	42	40.320
SICILIA	3	27	9	95	187.283
Totale	70	389	5,6	126	153.047

Tanto le sedi centrali che gli sportelli territoriali sono molto più che “uffici dei Centri” ma rappresentano a tutti gli effetti luoghi “dei e per i volontari”, in cui vengono organizzati eventi aperti

²⁰ Il CSV di Forlì-Cesena ha due sedi centrali.

alla cittadinanza, incontri, corsi di formazione, convegni o semplicemente riunioni tra i volontari delle Odv e delle altre realtà non profit e gli altri attori territoriali. Nel complesso si tratta di **oltre 42mila metri quadri** per le loro attività ordinarie, (che equivalgono a 507 locali) di cui il 48% presso gli sportelli territoriali. Il **38% di questi spazi è destinato all'uso esclusivo delle Odv, pari a quasi 16mila metri quadri.**

Per massimizzare l'accessibilità alle "case del volontariato" i CSV hanno pianificato orari di apertura ampi e flessibili, a volte svolgendo anche il servizio su appuntamento o con la collaborazione di Odv e volontari che supportano il Centro nelle attività di apertura e di "prima accoglienza" negli sportelli territoriali.

Tabella 18 Sedi e sportelli dei CSV: ore e giorni di apertura - 2016

	N. giorni/sett. apertura		N. h/sett. apertura uffici		N. h/ sett. apertura al pubblico	
	Sede centrale	Sportello territoriale	Sede centrale	Sportello territoriale	Sede centrale	Sportello territoriale
Nord Ovest	5	3,4	40,42	20,09	32,52	19,44
Nord Est	5,1	2,4	41,52	11,92	33,21	9,71
Centro	5,3	3,6	45,83	23,09	41,83	19,20
Sud	5	3	39,36	15,11	36,32	13,33
	5,1	3,11	40,80	17,08	35,83	14,92

In media, le sedi centrali sono attive 5 giorni a settimana, per 36 ore di apertura al pubblico, mentre gli sportelli territoriali garantiscono un'apertura media di 3 giorni a settimana (per 15 ore). Per garantire la fruibilità anche da parte di chi lavora e ha meno tempo durante la giornata, alcuni CSV garantiscono un'apertura stabile (intesa non sporadica, o in caso di eventi particolari o su prenotazione) anche negli orari serali o nei fine settimana: il 31% dei locali esistenti effettua apertura anche oltre le ore 20.00 mentre il 17% prevede l'apertura il sabato e la domenica.

Tabella 19 Sedi e sportelli dei CSV: numerosità 2011-2016

	2011	2012	2013	2014 ²¹	2015	2016
Centro	72	70	79	79	82	78
Nord Est	76	72	69	74	82	87
Nord Ovest	102	92	90	82	75	75
Sud	137	141	143	141	138	149
TOTALE	387	375	381	376	377	389

L'aumento dei punti di servizio attivi nel corso dell'ultimo anno è dovuto principalmente all'attività dei CSV nelle regioni del Sud.

Rispetto alle tipologie di contratto che regolano l'utilizzo delle sedi e degli sportelli territoriali, si osserva che la contrazione economica ha generato alternative alla locazione, che pesano meno del passato (30%). Di contro, continuano a diffondersi i casi di **comodato d'uso gratuito** (47%) e soprattutto di **convenzioni con enti pubblici** quali scuole e Università (23%), così come anche casi di condivisione di sedi tra CSV (es per i due CSV del Lazio) o tra Centri ed altre realtà profit e non profit, testimonianza del fatto che, per rispondere al calo delle risorse economiche a disposizione, i CSV si sono attivati per trovare soluzioni alternative e stringere sinergie con altri attori territoriali per continuare a garantire lo stesso livello di servizi, sia in termini di quantità che di qualità. Forse anche in virtù di queste "nuove" opzioni che regolano l'utilizzo dei locali, si riscontra un 9% di spazi non rispondenti ai requisiti per l'accessibilità delle persone con disabilità.

²¹ Il dato 2014 non considera le 6 sedi del CSV Padova.

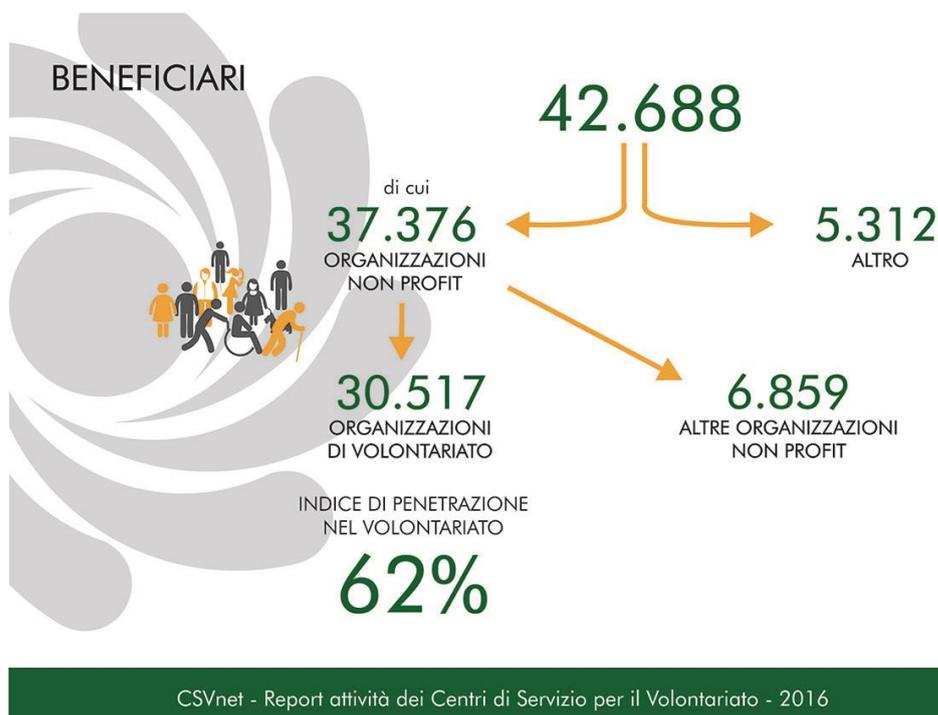
ATTIVITÀ

I BENEFICIARI

I beneficiari diretti delle strutture, delle competenze, delle prestazioni e dei servizi dei CSV nel 2016 sono state le **Organizzazioni di volontariato** ma l'utenza, nella sua forma generale, ha compreso anche soggetti diversi: in primo luogo gli **altri attori del non profit** quali Associazioni di promozione sociale, altre associazioni e cooperative sociali, ma anche **enti pubblici** che, in virtù di accordi o convenzioni, possono porsi come fruitori dei CSV, oppure **cittadini e gruppi informali** che si rivolgono ai Centri di Servizio per avvicinarsi, ad esempio, al mondo del volontariato.

Mentre nel caso delle Odv iscritte e non iscritte al registro i **servizi sono erogati dai CSV a titolo gratuito**, per le altre categorie di soggetti è possibile che l'erogazione avvenga **in forza di una convenzione con un soggetto terzo** oppure dietro pagamento di un corrispettivo, caso rilevato soprattutto per gli utenti profit e per le cooperative sociali.

Nel corso del 2016 sono stati **42.688 i beneficiari dei servizi dei CSV** di cui l'87% appartiene all'ampia categoria del non profit: in primis, certamente, le Odv (71%) ma anche Aps, cooperative sociali ed altre associazioni (con un peso del 16% rispetto al totale) a conferma della **capillarità dei servizi dei CSV e l'apertura anche a soggetti terzi**. Accanto a tali valori, occorre evidenziare anche gli utenti (diversi dalle Organizzazioni di volontariato) che hanno avuto accesso ai servizi erogati dai CSV al di fuori dello svolgimento della propria funzione: si tratta di 1.267 utenti di cui il 33% sono Aps, il 46% privati cittadini e il 13% è rappresentato dalla categoria residuale non profit (es. comitati, Asd, associazioni generiche, etc.).



Di notevole interesse è il valore relativo ai cittadini raggiunti: **circa 41mila persone** (valore diminuzione del 40% rispetto al 2015) **si sono rivolte ai CSV** per avere informazioni e orientamento sulle opportunità di volontariato o hanno partecipato alle numerose attività di promozione che i CSV realizzano sui territori (il 51% è concentrato nelle regioni del Nord Ovest).

Sul fronte del totale delle organizzazioni raggiunte, si registra una diminuzione del 7% rispetto al 2015. Analizzando nello specifico le diverse voci (Tabella 20), le Odv servite calano del 4%, così come gli enti pubblici (-29%) le organizzazioni profit (-10%) e i gruppi informali (-16%) mentre sono cresciute del 3% le organizzazioni non profit (+10% le APS, + 27% le Cooperative sociali).

Tabella 20 Utenti serviti: tipologia e numerosità - 2011-2016

	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015	%	2016	%
Odv iscritte	21.397	55%	22.587	52%	22.839	53%	23.941	55%	24.415	53%	23.461	55%
Odv non iscritte	7.833	20%	7.760	18%	7.186	17%	7.406	17%	7.412	16%	7.056	17%
TOT Odv	29.230	75%	30.347	69%	30.025	69%	31.347	72%	31.827	69%	30.517	71%
Aps	3.567	9%	3.439	8%	3.233	7%	3.547	8%	3.321	7%	3.655	9%
Coop. sociali	328	1%	283	1%	223	1%	245	1%	230	1%	292	1%
Altre NP	3.056	8%	2.551	6%	2.192	5%	2.800	6%	3.104	7%	2.912	7%
Tot. altro Non profit	6.951	18%	6.273	14%	5.648	13%	6.592	15%	6.655	15%	6.859	16%
Enti pubblici	861	2%	2.045	5%	1.909	4%	1.340	3%	1.442	3%	1.017	2%
Profit	34	0%	89	0%	22	0%	55	0%	144	0%	129	0%
Gruppi informali	1.016	3%	1.783	4%	1.997	5%	1.764	4%	2.490	5%	2.088	5%
Altro	825	2%	3.145	7%	3.701	9%	2.725	6%	3.284	7%	2.078	5%
TOTALE	38.917	100	43.682	100	43.302	100	43.823	100	45.842	100	42.688	100

Le 30.517 Organizzazioni di volontariato iscritte e non iscritte ai registri raggiunte dai servizi dei CSV lavorano negli ambiti più disparati, dalla sanità alla protezione civile, dall'ambiente alla cultura (Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.). Nel rispetto della tradizione volontaristica italiana, l'ambito maggiormente rappresentato è quello dell'assistenza sociale, cui appartiene il 38% delle associazioni che hanno usufruito di almeno un servizio erogato dai CSV, seguito dall'area della sanità (25%).

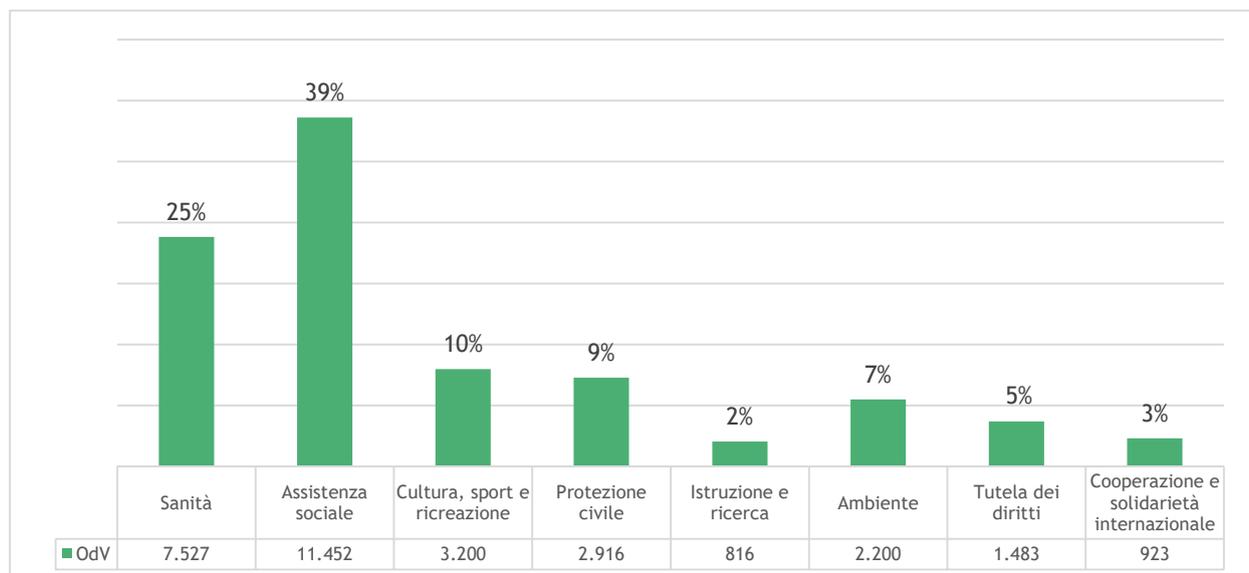


Figura 2 Odv utenti: settori di attività - 2016

Tabella 21 Utenti serviti: tipologia e numerosità, ripartizione geografica - 2016

	Odv	Altro non profit	Enti pubblici	Profit	Gruppi informali	Altro	TOTALE
Nord Ovest	7.643	2.202	123	53	833	21	10.875
LIGURIA	775	129	19	0	11	0	934
LOMBARDIA	4.102	2032	104	53	818	21	7.130
PIEMONTE	2.711	0	0	0	0	0	2.711
VALLE D'AOSTA	55	41	0	0	4	0	100
Nord Est	5.996	3.183	533	75	447	881	11.115
EMILIA-ROMAGNA	2.464	1.336	325	23	193	32	4.373
FRIULI VENEZIA GIULIA	702	188	5	0	101	0	996
PROV. TRENTO	474	337	5	0	22	0	838
VENETO	2.356	1.322	198	52	131	849	4.908
Centro	6.563	899	35	0	577	871	8.945
LAZIO	2.527	261	31	0	30	0	2.849
MARCHE	1.207	0	0	0	0	871	2.078
TOSCANA	1.821	196	0	0	0	0	2.017
UMBRIA	1.008	442	4	0	547	0	2.001
Sud	10.315	575	326	1	231	305	11.753
ABRUZZO	692	90	19	0	32	0	833
BASILICATA	643	42	19	0	0	0	704
CALABRIA	1.468	183	39	1	98	0	1.789
CAMPANIA	1.227	115	9	0	6	0	1.357
MOLISE	275	4	14	0	5	0	298
PUGLIA	2.581	87	1	0	12	5	2.686
SARDEGNA	1.684	34	225	0	38	300	2.281
SICILIA	1.745	20	0	0	40	0	1.806
Totale complessivo	30.517	6.859	1.017	129	2.088	2.078	42.688

La **Errore**. L'origine riferimento non è stata trovata. fotografa l'indice di penetrazione, ossia la capacità dei CSV di raggiungere le realtà di volontariato presenti sui rispettivi territori di competenza e che ne costituiscono il bacino potenziale di beneficiari. A livello nazionale aggregato, **il 62% delle 49.130 Odv note è stato raggiunto dai Centri di Servizio di competenza presenti sul territorio: 2 associazioni su 3 hanno ricevuto nel corso del 2016 almeno un servizio o comunque hanno usufruito di spazi, risorse e competenze messe a disposizione dai CSV.** Analizzando il livello territoriale, le regioni del Sud sono quelle in cui i CSV sono riusciti ad avere la capillarità maggiore, raggiungendo il 69% del bacino potenziale.

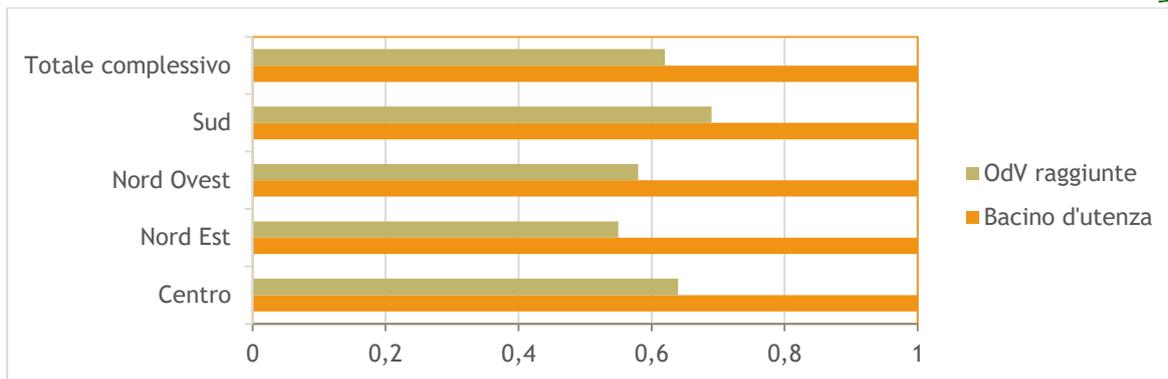
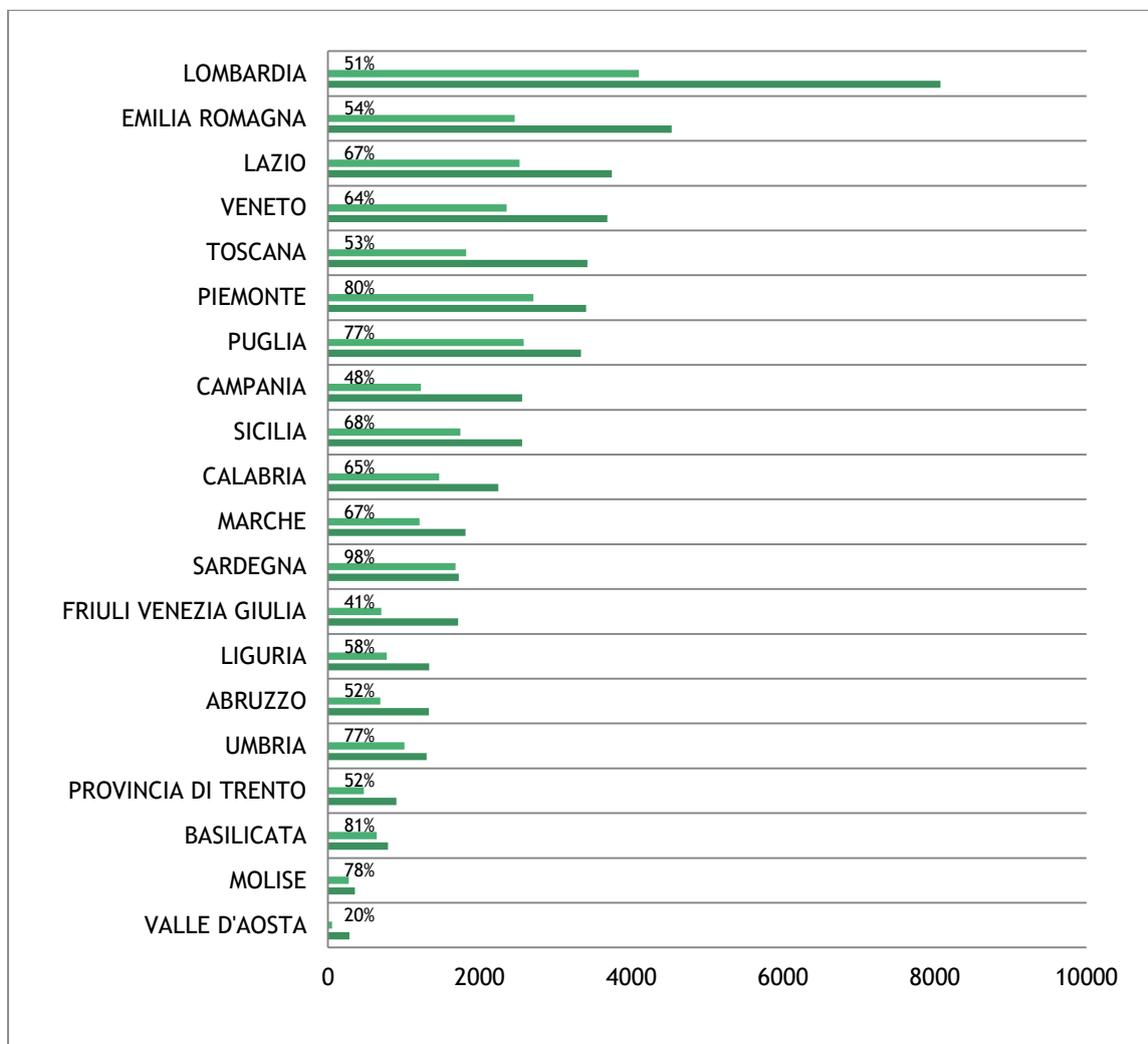


Figura 3 Confronto tra Odv raggiunte e bacino d'utenza, per area territoriale - 2016

L'analisi a livello regionale (Figura 4) mostra situazioni differenziate (in virtù soprattutto dell'ampiezza del bacino d'utenza) che vanno dai valori relativi al CSV della Valle d'Aosta che ha servito il 20% delle Odv presenti sul territorio, alla situazione della Basilicata in cui tutte le Odv potenzialmente raggiungibili hanno usufruito di almeno un servizio nel corso del 2015.

Figura 4 Odv raggiunte rispetto al bacino d'utenza, per regione - 2016



I SERVIZI

I CSV, attraverso i **documenti di programmazione** - annuali o pluriennali - presentano le linee strategiche e di azione che, spesso (nel 57% dei casi), sono consultabili dai siti web. La programmazione

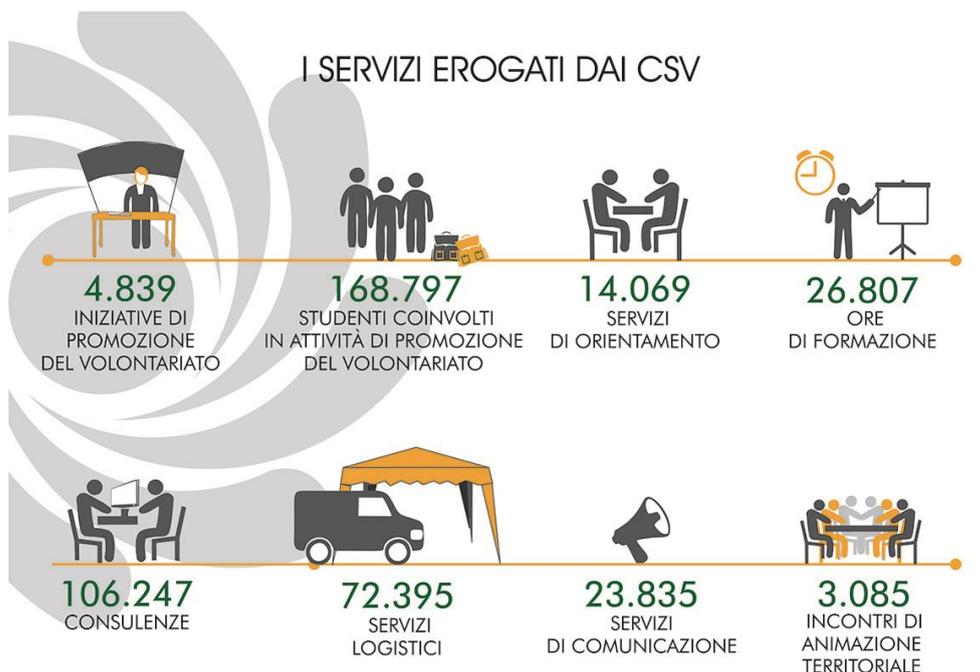
può riportare anche informazioni aggiuntive rispetto alle attività pianificate, come bisogni espressi dalle Odv (96%), l'interconnessione tra questi e le azioni previste (94%) o le modalità di coinvolgimento per il rilevamento degli stessi (89%); indagini con questionari, incontri territoriali e/o settoriali aperti anche ad utenti diversi dalle Odv (es. Aps, cooperative sociali, enti locali, associazioni di categoria, comitati consultivi, servizi socio sanitari, etc.), gruppi di lavoro, tavoli di concertazione con aree tematiche e territoriali, assemblee pubbliche, focus group, colloqui diretti, ricerche.

Al fine di cogliere spunti dai fruitori dei servizi ma anche per valutare le attività realizzate, i CSV effettuano **analisi del livello di soddisfazione degli utenti**, che si realizzano soprattutto con la somministrazione di questionari di gradimento al termine dell'erogazione del servizio, la realizzazione di focus group con le Odv, incontri e valutazioni strutturate degli operatori che erogano i servizi o attraverso un monitoraggio a 3/6 mesi rispetto agli esiti del servizio erogato.

Seguendo l'impostazione già adottata nelle precedenti edizioni del presente Report, secondo la Tassonomia dei servizi dei CSV definita da CSVnet, ripresa dal Codice del Terzo settore, nei prossimi paragrafi si procederà ad un approfondimento rispetto a ciascuna delle aree di attività svolte dai CSV, ponendo l'accento sugli obiettivi, sugli strumenti adottati e i risultati raggiunti in ciascuna delle diverse aree di attività, così articolate:

- Promozione del volontariato, Orientamento, Animazione Territoriale
- Formazione
- Consulenza
- Informazione e Comunicazione, Documentazione
- Supporto tecnico-logistico

Lo sguardo adottato sarà interno, volto a **far emergere l'identità dei CSV** a partire dalle attività realizzate e dall'attenzione dedicata all'utenza. Viene presentato, laddove possibile, un confronto con le ultime cinque annualità.



CSVnet - Report attività dei Centri di Servizio per il Volontariato - 2016

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO

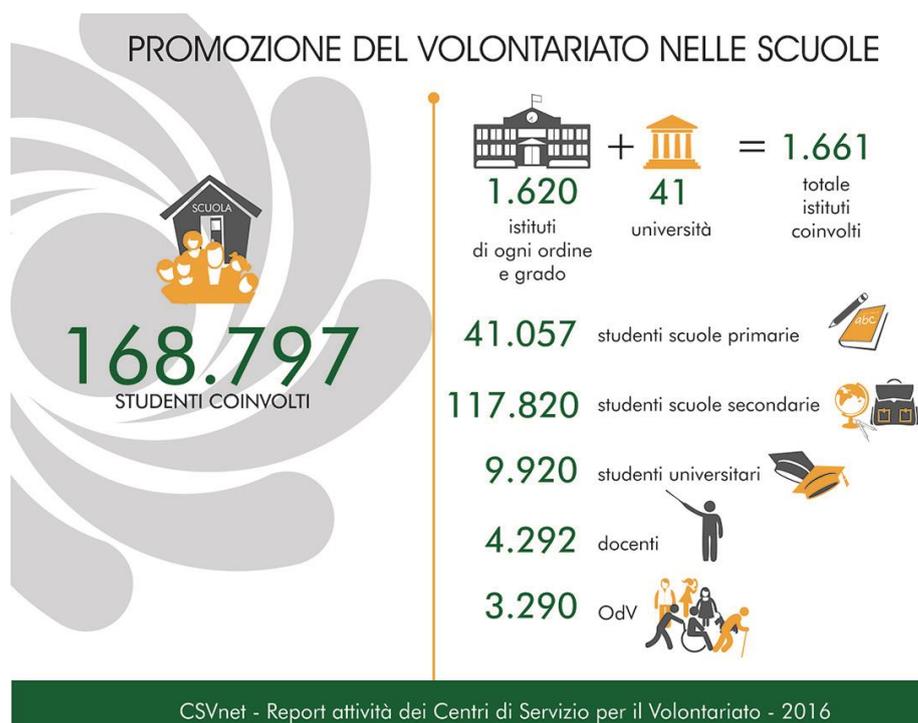
Divulgare la cultura della solidarietà, della gratuità, della partecipazione attiva, in una parola del volontariato e dei valori ad esso collegato. Questa è una delle finalità più sentite dai CSV che, negli anni, hanno dato vita alle iniziative di promozione più disparate, rivolte alla comunità nel suo complesso oppure a specifiche fasce della popolazione.

Particolare attenzione è rivolta ad avvicinare i giovani al volontariato, sia per favorire il ricambio generazionale nelle organizzazioni che per diffondere uno stile di vita all'insegna dell'agire e dell'altro che caratterizzi il *modus vivendi* dei giovani e ne orienti le scelte presenti e future. I CSV hanno sostenuto e realizzato attività volte a creare rapporti solidi e duraturi di collaborazione tra giovani e organizzazioni, nella ricerca di un rinnovamento generazionale, sia in termini di impegno che di idee e progetti.

Tra i servizi ormai consolidati compaiono le iniziative realizzate presso le scuole di ogni ordine e grado, allo scopo di sensibilizzare gli studenti al volontariato, presentare le associazioni del territorio e le tante **opportunità di crescita personale e professionale** che una tale esperienza può riservare. Sono 68 i CSV che nel 2016 hanno realizzato percorsi di promozione rivolti agli studenti, adottando metodologie molteplici e differenziate.

Tabella 22 Promozione del volontariato negli istituti formativi - 2013-2016

	2013	2014	2015	2016	% 2015/2016
Istituti scolastici coinvolti	1.752	1.440	1.554	1.620	+4%
Università coinvolte	36	38	42	41	-2%
Totale istituti	1.788	1.478	1.596	1.661	+4%
Studenti scuole primarie	22.775	39.331	36.871	41.057	+11%
Studenti scuole secondarie	128.358	109.020	113.249	117.820	+4%
Studenti universitari	3.359	10.358	7.670	9.920	+29%
Totale studenti	154.492	158.709	157.790	168.797	+7%
Docenti coinvolti	3.949	4.440	4.060	4.292	+6%
OdV coinvolte	3.040	2.592	2.892	3.290	+14%



Accanto alle iniziative promozionali specificatamente rivolte al mondo dei più giovani e degli istituti di formazione, i CSV pongono in essere altre proposte dedicate a pubblici più ampi ed eterogenei. Le modalità di attuazione sono varie, e prevedono spesso percorsi integrati che evidenziano la capacità di favorire dinamiche virtuose d'intesa e collaborazione tra le Odv e tra esse e altri soggetti del territorio (non solo altri soggetti non profit, ma anche aziende, scuole, enti pubblici) e di avvicinare i cittadini alle Odv che necessitano di garantirsi un'adeguata affluenza di volontari.

Le iniziative di promozione sono molteplici:

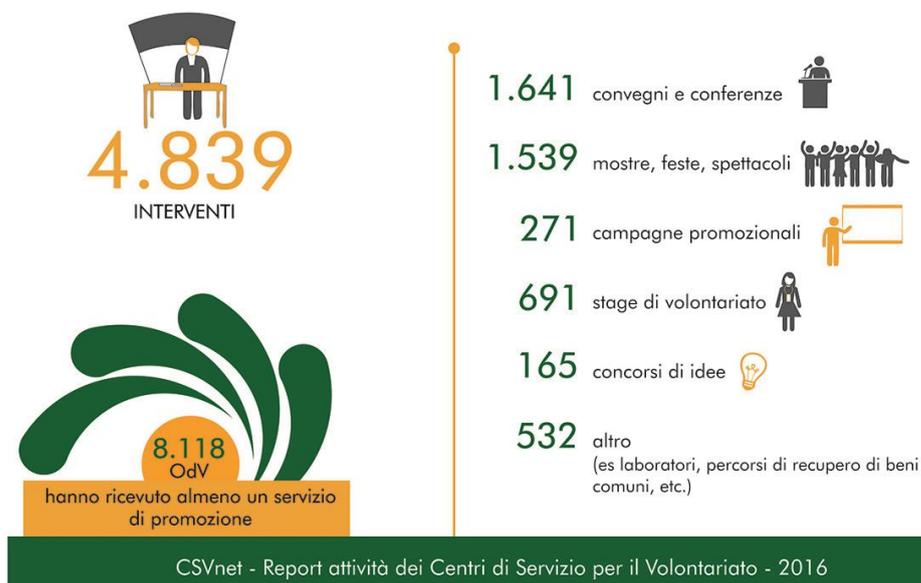
- spettacoli, feste del volontariato, o altre manifestazioni utili a promuovere l'impegno volontario, a dare visibilità alle Odv;
- convegni, tavole rotonde e dibattiti per promuovere occasioni di incontro e confronto;
- campagne di promozione volte a reclutare nuovi volontari;
- concorsi rivolti alle scuole, ai giovani, a gruppi informali solitamente per la raccolta di idee oppure a carattere artistico (pittura, scrittura, fotografia, etc.);
- iniziative miste quali laboratori, percorsi di recupero dei beni comuni, attività sportive, festival, etc.

Nel 2016 sono stati 65 i CSV che hanno dato vita a **4.839 iniziative di promozione "tradizionale"** realizzate dai CSV o in collaborazione con le Odv del territorio che hanno raggiunto **8.118²²**: come l'anno passato, ogni evento ha interessato in media circa 2 Odv.

Tabella 23 Tipologia e numerosità dei servizi di promozione - 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	%
Convegni, conferenze	1.272	1.523	1.531	1.568	1.646	1.641	34%
Mostre, feste, spettacoli	1.094	1.193	1.279	1.261	1.346	1.539	32%
Campagne promozionali	487	377	861	262	391	271	6%
Stage	296	745	737	1.254	712	691	14%
Concorsi di idee	190	81	176	187	140	165	3%
Altro	640	294	992	489	607	532	11%
TOTALE	3.928	4.213	5.576	5.021	4.842	4.839	100%
Numero utenti (senza ripetizioni)	10.383	8.614	8.995	8.854	8.473	8.118	-

PROMOZIONE DEL VOLONTARIATO



L'area territoriale con la maggiore diffusione dei servizi di promozione è il Sud dove si concentra il 42% delle iniziative realizzate e delle Odv raggiunte in tale ambito (Figura 5) in media, ogni "evento" promozionale realizzato dai CSV delle regioni meridionali ha raggiunto circa 2 Odv. Si conferma anche la situazione dei CSV del Nord Ovest in cui, a fronte di numerose iniziative realizzate, si riscontra una maggiore frequenza di partecipazione da parte delle stesse Odv a più eventi. Il 17% del bacino d'utenza dei CSV (pari a 49.130 Odv registrate sul territorio italiano) ha avuto accesso ai servizi di promozione nel corso del 2016 con differenze sostanziali tra le diverse zone del Paese: al Sud l'indice di efficacia

²² Per utenti raggiunti intendiamo il numero assoluto di Odv che hanno usufruito dei servizi, senza ripetizione; se un'associazione ha usufruito di più servizi nell'ambito della promozione viene conteggiata una sola volta.

rispetto al numero di utenti raggiunti è del 23%, seguito dall'area del Nord Est (22%), da Centro (13%) e dal Nord Ovest (8%).

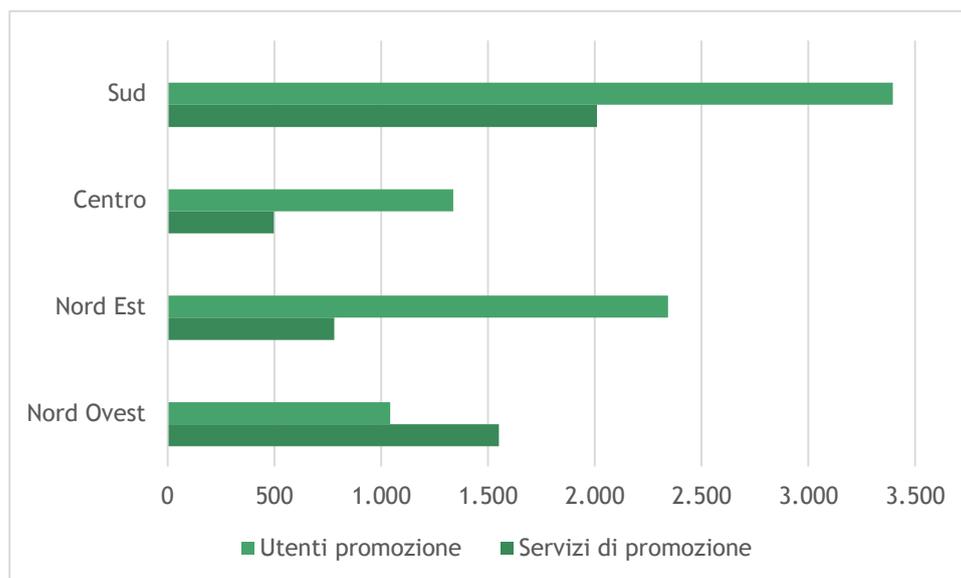
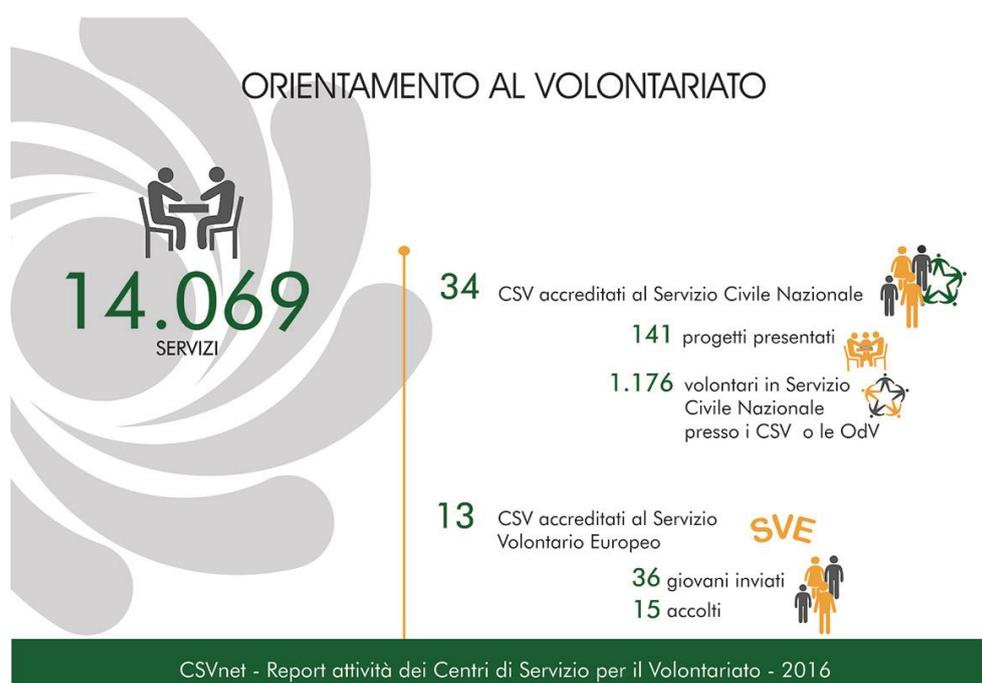


Figura 5 Iniziative di promozione realizzate e Odv raggiunte - 2016

ORIENTAMENTO AL VOLONTARIATO

All'interno dei servizi di promozione del volontariato, i CSV realizzano specifiche attività di orientamento al volontariato che consiste prevalentemente nella **sensibilizzazione e informazione** rispetto alle specificità del volontariato e alle molteplici opportunità messe a disposizione dalle organizzazioni del territorio per impiegare il proprio tempo a servizio della comunità. Oltre a questo i CSV svolgono attività di **accompagnamento all'inserimento nell'associazione** in considerazione delle inclinazioni, degli interessi e delle competenze personali, nonché della disponibilità di tempo di ciascun cittadino interessato.



Sono **14.069 le prestazioni totali** poste in essere dai 70 CSV nel corso del 2016 (- 21,5% rispetto al 2015) di cui il 40% realizzate nelle Regioni del Nord Ovest, con un peso percentuale diverso tra le

diverse tematiche: opportunità aperta a persone di ogni età di intraprendere un percorso di volontariato nelle organizzazioni operanti nei diversi territori e settori (volontariato generico, 65%), ma anche quelle riservate ai giovani nell'ambito del Servizio civile nazionale (19%) e del Servizio volontario europeo o internazionale (7%). Dal 2011 al 2015, pur con dei valori altalenanti, il numero dei servizi di orientamento è aumentato del 16%.

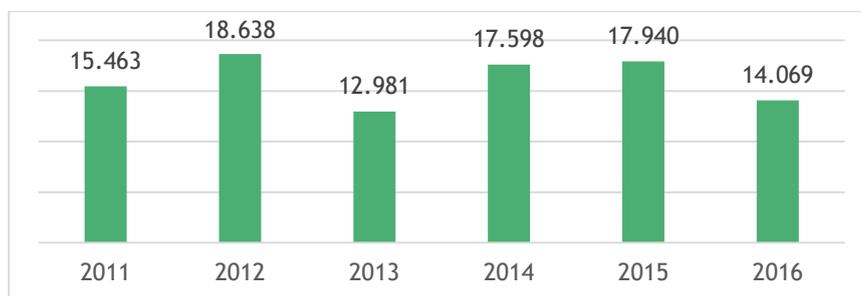


Figura 6 Servizi di orientamento al volontariato - 2011-2016

I CSV possono decidere di **accreditarsi al Servizio civile nazionale (Scn)**, una procedura tramite cui l'ente deve dimostrare di essere in possesso di determinati requisiti strutturali ed organizzativi e di avere adeguate competenze e risorse specificatamente destinate al Scn. Gli enti iscritti all'apposito albo possono presentare progetti all'Ufficio nazionale per il Servizio civile che li esamina, li approva e li inserisce nei bandi per la successiva selezione dei volontari. In caso di approvazione, l'ente può selezionare i **giovani tra i 18 e i 28 anni** più adatti per lo svolgimento delle attività previste dal progetto. A partire dal 2014, il Scn è stato inserito tra le misure previste dal Piano italiano di Garanzia giovani (*Youth guarantee*), il programma europeo per la lotta alla disoccupazione giovanile a sostegno dei *Neet - Not in education, employment or training*, ossia non impegnati in un'attività lavorativa, né inseriti in un percorso scolastico o formativo. Ciò significa che gli enti accreditati al Scn possono presentare progetti finanziati dal programma e specificatamente rivolti ai giovani NEET per offrir loro la possibilità di fare un'esperienza formativa qualificante e spendibile nel corso della vita lavorativa, di vivere un'importante occasione di crescita personale e di acquisire conoscenze sui settori di intervento del Servizio civile nazionale (assistenza alle persone, protezione civile, ambiente, beni culturali, educazione e promozione culturale) nonché competenze trasversali utili a facilitare l'ingresso nel mercato del lavoro.

Al 31.12.2016 sono **34 i CSV accreditati per il Scn** (37 nel 2015), che nel corso dell'anno hanno presentato e realizzato **141 progetti** (137 nel 2014) con il coinvolgimento di **1.176 giovani volontari impegnati presso le strutture dei CSV o presso le Odv** (635 nel 2015).

Allo stesso modo, i CSV possono accreditarsi al **Servizio volontario europeo (Sve)**, un programma di volontariato finanziato dalla Commissione Europea che permette ai giovani tra i 18 e i 30 anni di svolgere un'esperienza di volontariato presso un'organizzazione non profit o pubblica in un paese estero. Per partecipare al programma, come ente ospitante, di invio o di coordinamento, l'organizzazione deve essere accreditata, inviando una manifestazione di interesse all'Agenzia Nazionale Giovani che descriva la motivazione generale e le idee previste per le attività progettuali. Accanto al supporto alle Associazioni per partecipare al programma e/o scrivere i progetti, i CSV possono porsi essi stessi come soggetti attivi dello Sve, accreditandosi per inviare volontari ad altre organizzazioni o per accogliere giovani che desiderano trascorrere un periodo in Italia svolgendo un'attività di volontariato: **nel 2016 sono 13 i Centri di Servizio accreditati al Servizio volontario europeo** (18 nel 2015) con un risultato di **36 giovani "inviati" e 15 accolti**.

ANIMAZIONE TERRITORIALE

I CSV hanno avviato da tempo un percorso di lavoro con le Organizzazioni di volontariato, al fine di favorire scambi, individuare obiettivi condivisi, avviare strategie operative, ottimizzare risorse e competenze, potenziare l'efficacia degli interventi, fare sistema. Attraverso l'animazione territoriale, il CSV affianca e supporta le Odv, affinché siano in grado di esercitare al meglio il proprio ruolo politico, componente prioritaria della loro missione e strumento imprescindibile per un'azione incisiva e trasformativa sulle comunità territoriali di riferimento.

Sono tutti obiettivi che i CSV, con varie modalità, hanno perseguito insieme alle Odv, spesso coinvolgendo altri soggetti del Terzo settore ed enti locali. Si tratta pertanto di azioni che per la loro finalità e le modalità di realizzazione originano esperienze innovative, sia a livello sistemico (un

laboratorio progettuale, un distretto di economia solidale) che tematico (progetti di sostenibilità ambientale piuttosto che sull'immigrazione o sulla salute).

Le modalità di intervento messe in campo dai CSV si differenziano tra di loro, adattandosi e modellandosi sulla base del contesto associativo e territoriale di riferimento. In merito al tipo di supporto adottato dai CSV si è distinto tra:

- supporto e consolidamento (messa a disposizione di risorse strumentali, quali la sede, computer, servizi postali, o risorse umane, come la segreteria organizzativa o i consulenti);
- accompagnamento e promozione (il CSV favorisce la creazione e quindi il consolidamento di reti tra le associazioni che, senza il suo intervento, probabilmente faticerebbero a costituirsi).

Sia nella prima che nella seconda categoria le zone "intermedie" sono quelle che meglio rappresentano l'attività dei CSV; spesso le reti sono sia tematiche che sistemiche, ed il supporto dei CSV vede sia elementi di promozione che di supporto e consolidamento, seguendo in questo il naturale sviluppo delle reti.

Nel 2016, 61 CSV (87%) hanno realizzato attività di promozione dello sviluppo delle reti e delle relazioni tra le Odv, o in generale attività di animazione sociale territoriale, attraverso 3.085 incontri in cui sono state coinvolte 6.461 Odv, 854 enti locali, 1.845 enti non profit.

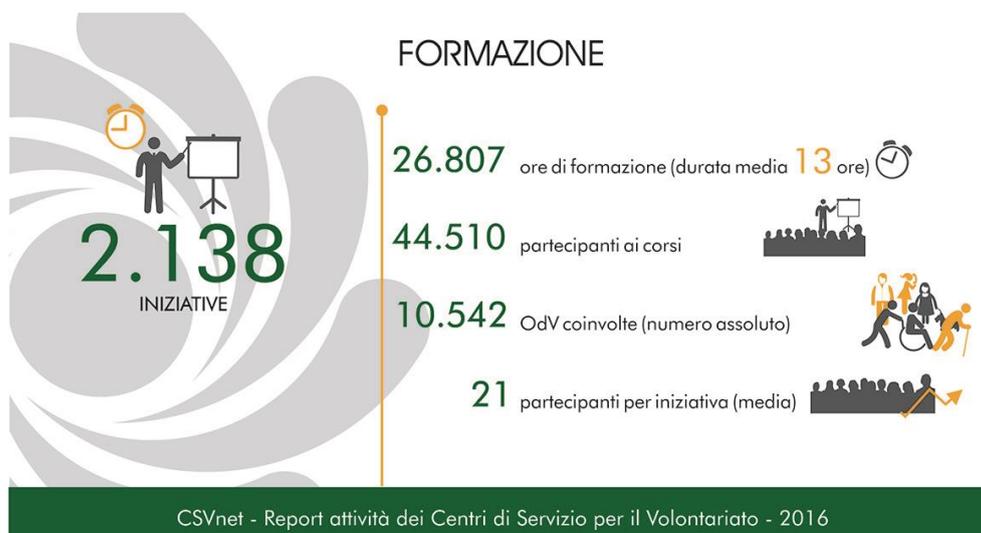
FORMAZIONE

Il volontariato è luogo privilegiato di apprendimento, riconosciuto a livello europeo per la capacità di includere, in percorsi di qualificazione, persone di tutte le età e condizioni sociali (i volontari). Per quanto il volontariato è capace di insegnare, esso stesso può essere letto come un vero e proprio **sistema di formazione permanente**.

In questo contesto si collocano le iniziative di formazione che i CSV sostengono per migliorare le competenze dei volontari e delle loro associazioni. Una vasta serie d'iniziative mirate a:

- rafforzare l'azione pro-sociale delle Odv e migliorarne la capacità di rispondere ai bisogni dei diversi contesti di intervento;
- stimolare e valorizzare lo sviluppo di capacità proprie nelle singole organizzazioni, di ogni settore e dimensione, raggiungendo anche le più piccole e meno strutturate (che difficilmente si possono avvalere di interventi formativi sistematici);
- sviluppare percorsi di reciproca conoscenza e scambio di competenze tra e nelle Odv.

La formazione è una delle attività cardine dei CSV nella loro azione di sostegno alle Odv. Data la mole di iniziative, le modalità di costruzione dei programmi, l'ingente numero di persone formate, l'offerta formativa dei CSV resta sicuramente quanto di più articolato nel panorama nazionale possa ritrovarsi.



L'area formazione ha visto un lieve **decremento del numero di iniziative realizzate** nell'ultimo anno dalle 2.178 nel 2015 alle 2.134 nel 2016, così come **diminuisce il numero di persone partecipanti**, dai 47.748 nel 2015 ai 44.510 nel 2016 (-6,7%) e il numero di ore (-8%). Risultano in aumento del 2,8%, invece, le Odv di appartenenza dei volontari che hanno frequentato i corsi. I CSV hanno messo in piedi **oltre 2mila iniziative formative** (dato in linea con l'annualità precedente), per un totale di oltre

26mila ore di formazione che hanno coinvolto circa **44,5mila partecipanti**. In media le iniziative formative hanno avuto durata di 12,6 ore (2 giornate) e hanno visto la presenza di 21 partecipanti. Sono **10.542 gli utenti “senza ripetizioni”** (+14% rispetto al 2015) ossia le Odv che hanno usufruito di almeno un’iniziativa formativa nel corso dell’anno, pari al 21% del bacino d’utenza nazionale.

Tabella 24 Attività formative: numero iniziative e utenti - 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Totale iniziative	3.903	4.273	2.063	2.049	2.178 ²³	2.138
Numero utenti partecipanti	93.101	80.070	45.567	43.306	47.748	44.510
Numero Odv di appartenenza²⁴	13.697	13.089	13.864	12.828	14.690	15.105
Ore Complessive	75.520	66.294	29.708	34.429	29.223	26.807

L’area in cui si sono realizzate più iniziative formative è il Sud (33% del totale), seguito dal Nord Ovest (28%), dal Nord Est (25%) e dal Centro (15%).

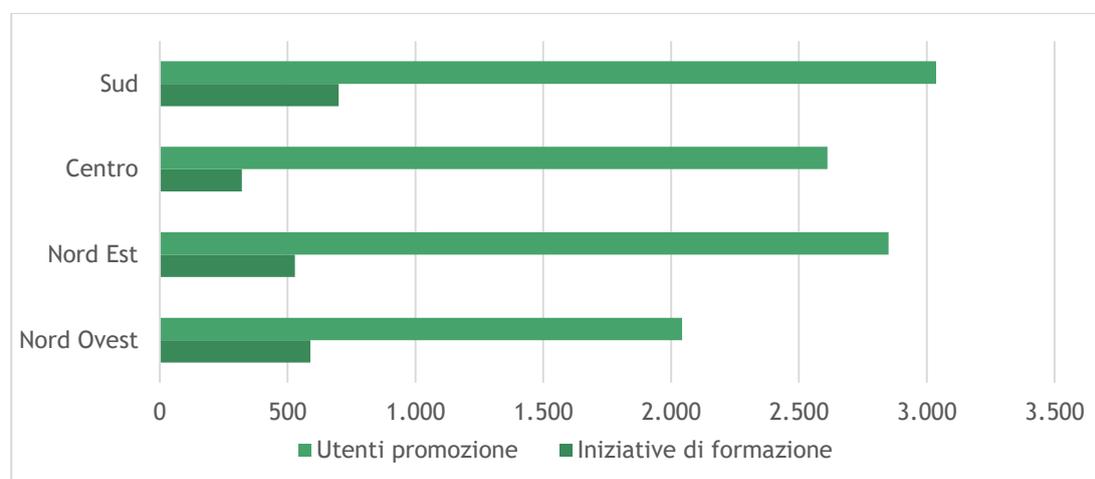


Figura 7 Iniziative di formazione realizzate e Odv servite - 2016

Nelle regioni del Nord Ovest, di contro, riscontriamo la percentuale più bassa di concentrazione delle Odv che hanno usufruito di almeno un servizio di formazione (19% del totale) e anche il valore più basso in termini di risposta al bacino di utenza con il 16% di Odv raggiunte rispetto al totale di quelle presenti sul territorio, dato più basso della media nazionale pari al 21%.

L’attività di formazione dei CSV in linea generale può essere inquadrata in due modalità:

- le iniziative di formazione delle Odv sostenute dai CSV, organizzate per dare risposta a quelle esigenze particolari legate alla specificità e all’eterogeneità delle organizzazioni operanti nei diversi settori di intervento, spesso utilizzando lo strumento del bando pubblico per raccogliere le proposte e comunque incentivando l’aggregazione tra Odv e la creazione di reti (*bottom up*);
- le attività organizzate e gestite direttamente dai CSV per le Odv come utenti finali, incentrate su tematiche trasversali che vengono individuate in base all’analisi dei fabbisogni e che compongono l’offerta formativa annuale “a catalogo” dei CSV, cui le associazioni possono iscriversi e partecipare (*top down*).

²³ Si segnala una errata correzione nel Report 2015 (pag. 14, 65, 66): il totale delle iniziative formative nel 2015 è stato di 2.178, anziché di 2.149 come erroneamente riportato.

²⁴ Il dato può includere più volte la stessa Odv se per esempio la stessa ha iscritto i propri volontari a due corsi diversi; il dato “netto”, ossia senza ripetizioni, è pari a 10.542 Odv (9.267 nel 2015; +14%).

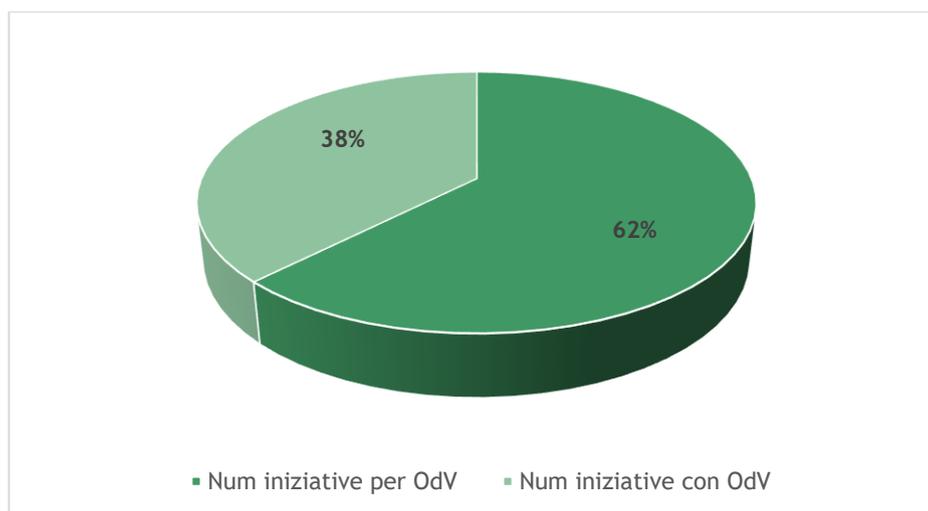


Figura 8 Erogazione dei servizi di formazione: rapporto tra le modalità - 2016

SOSTEGNO ALLE INIZIATIVE FORMATIVE DELLE ODV

Sono **50 i Centri di Servizio che hanno sostenuto le attività formative delle Odv**, tramite le seguenti modalità:

- Sostegno del CSV attraverso erogazione di fondi alle Odv per la realizzazione di un'attività formativa selezionata attraverso un bando pubblico (121, +36% rispetto al 2015);
- Sostegno del CSV attraverso erogazione di fondi alle Odv per la realizzazione di un'attività formativa selezionata in assenza di un bando pubblico (14; 5 nel 2015);
- Sostegno del CSV di un'attività formativa delle Odv selezionata attraverso bando pubblico con assunzione dei costi direttamente da parte del CSV (268; -7%);
- Sostegno del CSV attraverso erogazione di fondi ad Odv per la realizzazione di un'attività formativa individuata senza bando (407, +-1,5%).

Tabella 25 Iniziative formative delle Odv sostenute dai CSV - 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var% 15/16
Totale iniziative	1.339	1.442	663	871	818	804	-1,7%
Numero partecipanti	32.018	25.170	20.622	20.099	19.445	16.454	-15%
Numero Odv coinvolte	1.607	1.416	1.458	1.595	1.622	2.261	+39%
Ore complessive	28.321	23.568	17.068	20.754	13.379	12.103	-9,5%

Dei 16.454 partecipanti, il 66% è costituito da volontari e operatori di Odv, il 12 % da volontari di altri enti non Odv (in crescita di 7 punti percentuali rispetto al 2015) mentre il 16% appartiene ai c.d. aspiranti volontari.

Come già visto per il totale della formazione realizzata nell'ultimo quinquennio, anche guardando lo specifico delle iniziative delle Odv realizzate con il sostegno dei CSV, si assiste ad un calo sia inerente il numero di iniziative (-1,7%) che di partecipanti (-15%), mentre sono in crescita le Odv coinvolte (+39%).

LA FORMAZIONE GESTITA DIRETTAMENTE DAI CSV

La formazione proposta ed organizzata direttamente dai CSV si è sostanziata in **corsi, seminari e momenti formativi**, tenuti sempre più non solo da esperti e consulenti scelti e selezionati dai Centri di Servizio ma anche dal personale inserito in struttura, al duplice scopo di valorizzare le competenze interne e diminuire i costi esterni sostenuti per la formazione.

La durata e la metodologia adottate per l'attuazione dei corsi sono studiate in relazione ai contenuti trattati, con l'obiettivo di rendere efficace il processo di apprendimento prediligendo, ove possibile, **l'approccio partecipativo attraverso la condivisione di esperienze** maturate in realtà diverse, anche utilizzando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

La Tabella 26 sintetizza i risultati raggiunti dall'ampia offerta formativa dei CSV che, seppur in diminuzione rispetto al passato, testimoniano il loro grande impegno per la crescita delle competenze dei volontari: **28.056 partecipanti ai 1.334 corsi organizzati dai CSV** per un totale di 3.274 giornate formative (-34% rispetto al 2015) e **14.704 ore di formazione**. Le iniziative realizzate hanno avuto una **durata media di 12 ore** (circa 2 giornate formative).

Tabella 26 Iniziative formative gestite direttamente dai CSV - 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	Var%2015/2016
Totale iniziative	2.564	2.831	1.400	1.178	1.360	1.334	-2%
Numero partecipanti	61.083	54.900	24.905	23.207	28.303	28.056	-1%
Numero Odv	12.090	11.673	12.406	11.233	13.068	12.844	-2%
Ore complessive	47.199	42.726	12.640	13.675	15.844	14.704	-7%

Gli ambiti formativi sono diversificati ed eterogenei per rispondere alle esigenze in evoluzione manifestate annualmente dalle Odv e raccolte dai CSV tramite, ad esempio, questionari di valutazione dei servizi di formazione o incontri mirati sulla rilevazione del fabbisogno formativo.

Un'ampia, articolata e qualificata offerta formativa, che ha sostenuto lo sviluppo di competenze chiave per il settore non profit, da quelle relazionali a quelle utili a lavorare in gruppo e a comunicare, a quelle analitiche e di soluzione dei problemi, a quelle più "tecniche" e legate all'operatività delle associazioni (amministrative, contabili, gestionali e organizzative), fino a quelle più tipiche del settore, come il *fund* e il *people raising*.

Le tematiche maggiormente trattate dai CSV, in termini di iniziative realizzate ma anche maggiormente apprezzate dagli utenti (in termini di partecipanti), sono quelle fiscale-amministrativa e contabile (16%) e quelle relative alla ricerca, gestione e valorizzazione delle risorse umane (10%) che registrano anche la più alta partecipazione media (32 corsisti per iniziativa realizzata).

Tabella 27 Iniziative formative dei CSV, per area tematica - 2015

Aree tematiche	N. iniziative	Ore complessive di formazione	N. partecipanti	N. Odv di appartenenza	Media partecipanti
Giuridico, legale e notarile	121	1.499	2.431	1.248	20,1
Fiscale, amministrativa e contabile	209	1.719	4.781	2.951	22,9
Lavoro e previdenza	38	372	862	566	22,7
Comunicazione	171	1.534	3.437	1.479	20,1
Fundraising	72	746	1.384	833	19,2
Informatica	59	679	829	461	14,1
Organizzativa	101	927	1.836	644	18,2
Progettuale	113	1.699	2.012	1.132	17,8
Servizio civile nazionale	108	1.413	829	367	7,7
Servizio volontario europeo	2	28	26	10	13,0
Ricerca, gestione, valorizzazione RU	127	1.496	4.097	1.220	32,3
Altro	213	2.592	5.532	1.933	26,0
Totale	1334	14.704	28.056	12.844	21,0

Al netto delle ripetizioni e quindi della possibilità delle Odv di iscrivere i volontari a più corsi durante l'anno (eventualmente nel rispetto dei limiti e delle regole predisposte dai CSV), sono 8.281 le associazioni beneficiarie dei servizi formativi gestiti dai CSV (+6% rispetto al 2015): circa il 17% del bacino d'utenza (pari a 49.130 Odv) ha partecipato ad almeno un evento di formazione nel corso del 2016 con *range* che vanno dal 5% del Friuli Venezia Giulia al 41% del Molise.

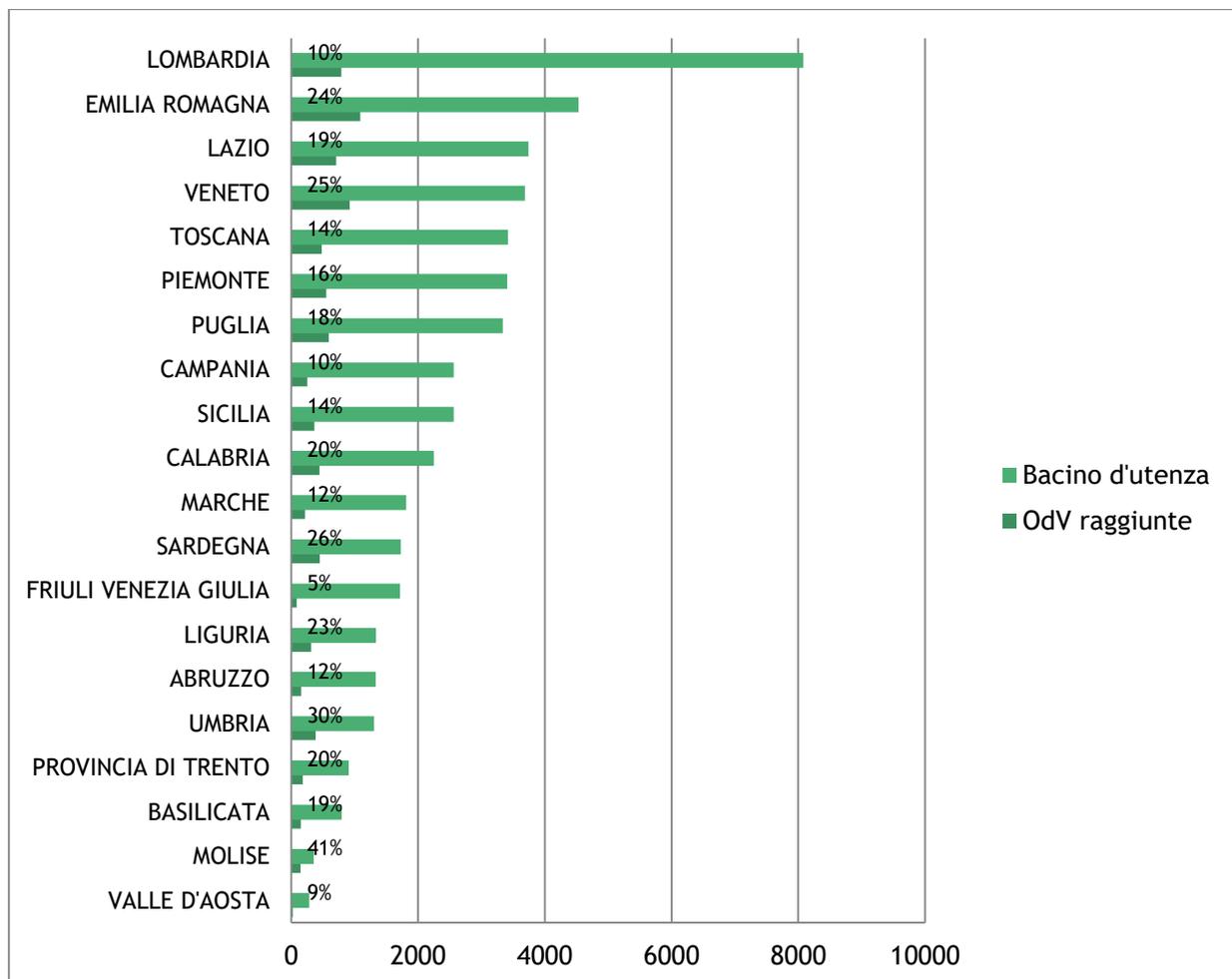


Figura 9 Attività formative: confronto tra Odv servite e Odv nel bacino d'utenza - 2016

Tante le novità introdotte dai CSV in tale ambito nel corso del 2016: in primis la Formazione a Distanza e i webinar, che stanno prendendo sempre più piede tra i CSV, ma anche l'utilizzo di modalità informali e innovative quali il world café (basate sul trasferimento di conoscenze tra pari con l'aiuto di un esperto). Anche rispetto alle tematiche si registrano alcune novità come i **numerosi corsi sulla riforma del Terzo settore**, per illustrare il cambiamento in atto, le iniziative su **accoglienza, tutela, diritti dei migranti**, emergenza sempre più affrontata dalle Odv, o corsi che rispondono ai cambiamenti del contesto in cui operano le Odv come ad esempio lo *storytelling*, il riciclo creativo, il *crowdfunding*. Si sta diffondendo sempre più tra i CSV l'adozione di metodologie atte al riconoscimento delle competenze formali e informali acquisite grazie al volontariato.

CONSULENZA

Le attività di consulenza hanno l'obiettivo prevalente di:

- **supportare e qualificare l'operato delle Odv** anche introducendo all'interno dell'organizzazione competenze innovative utili per rispondere ai cambiamenti sociali del contesto in cui esse operano;
- **favorire l'autonomia delle organizzazioni** in modo da renderle capaci di farsi carico direttamente delle proprie istanze;

- **trasmettere conoscenze, capacità e competenze** che nel tempo possano sedimentarsi e divenire patrimonio delle stesse organizzazioni.

Per consulenza s'intendono le prestazioni professionali che il CSV offre a **sostegno e per la qualificazione del volontariato** nello sviluppo delle attività ordinarie e progettuali. Nella maggior parte dei casi le consulenze per le organizzazioni si concretizzano in percorsi di accompagnamento su tematiche fiscali, legali o organizzative. In molti casi i CSV forniscono anche strumenti innovativi come software di contabilità realizzati ad hoc e sistemi specifici per la certificazione di competenze. Numerosi sono i percorsi di accompagnamento e tutoraggio messi in campo per le associazioni e dedicati a temi come il bilancio sociale, la raccolta fondi o la tenuta della contabilità ordinaria.



L'area delle consulenze risulta essere in crescita negli anni, con un lieve decremento solo nel 2016 rispetto all'anno precedente (-1%). Le aree che riscontrano sempre il successo maggiore, seppur in live calo, sono quella giuridico, legale, notarile e quella fiscale amministrativa e contabile. La crescita di richieste più consistente, invece, si riscontra per le consulenze in materia di comunicazione (più che raddoppiate), di *fundraising* (+17%) e di Servizio civile (+35%), probabilmente anche in virtù dell'introduzione del Servizio civile nazionale.

Tabella 28 Consulenze erogate: aree tematiche - 2011-2016

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Giuridico, legale e notarile	15.641	16.248	20.784	25.427	24.708	22.826
Fiscale, amministrativa e contabile	24.428	25.401	25.881	25.176	27.762	25.547
Lavoro e previdenza	1.720	1.733	1.699	1.635	1.882	1.741
Comunicazione	6.778	7.780	8.286	10.250	7.928	17.219
Fundraising	2.127	1.450	2.426	2.839	2.942	3.439
Informatica	3.833	4.115	4.759	4.251	3.919	4.454
Organizzativa	5.519	5.184	4.249	4.467	14.032	5.901
Progettuale	9.160	9.908	10.069	10.679	10.305	10.940
Servizio civile nazionale			1.427	2.309	2.922	3.952
Servizio Volontario Europeo			417	300	277	193
Risorse umane	1.925	2.166	3.238	4.105	5.296	4.034
Altro	13.629	11.109	2.432	4.031	5.433	6.001
Totale	84.760	85.094	85.667	95.469	107.406	106.247

L'analisi dei risultati per categorie di argomenti (Tabella 28) conferma che le tematiche più affrontate (e quindi più richieste) restano quelle fiscali amministrative e contabili (24%) e quelle legali-giuridiche (21%). Una percentuale rilevante è data dal sostegno alla comunicazione (16%, 17.219 consulenze, valore più che raddoppiato), alla progettazione con oltre 10mila consulenze erogate (10% del totale) e alla ricerca, gestione e valorizzazione delle risorse umane.

Nella voce *Altro* i CSV hanno inserito le tipologie di consulenze che non rientravano in nessuna delle categorie evidenziate tra cui soprattutto le informazioni preliminari e l'orientamento per l'accesso ai servizi del CSV e la consulenza grafica.

Nel 2016 i CSV hanno erogato **106.247 consulenze a favore di 20.866 Odv**, 5 consulenze in media percepite da ciascuna associazione raggiunta. Il 29% delle consulenze è stato erogato dai CSV del Sud (4 consulenze ad Odv) il 24% dal Nord Est (5,8 consulenze ad Odv), il 24% dal Nord Ovest (4,8 consulenze/Odv) e il 23% dai CSV del Centro (6 consulenze per ogni Odv raggiunta).

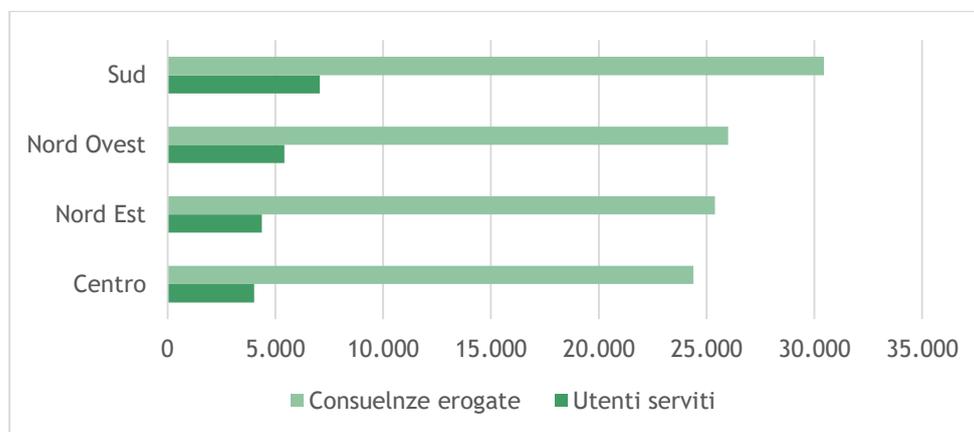


Figura 10 Consulenze erogate e Odv servite: ripartizione geografica - 2016

Così come sta accadendo per la formazione, anche nell'area consulenza sono sempre più valorizzate le competenze degli operatori dei CSV: ben il **93,5% delle prestazioni sono erogate dal personale inserito**, a diverso titolo, nelle strutture dei CSV confermando la volontà delle *governance* dei Centri di Servizio di valorizzare, sostenere e promuovere le competenze interne.

Tabella 29 Consulenze erogate: distinzione tra provenienza delle risorse umane impiegate - 2016

	Risorse interne	Risorse esterne	Totale	% su TOT
Giuridico, legale e notarile	21.248	1.578	22.826	23%
Fiscale, amministrativa e contabile	21.856	3.691	25.547	24%
Lavoro e previdenza	1.276	465	1.741	2%
Comunicazione	16.664	555	17.219	16%
Fundraising	3.216	223	3.439	3%
Informatica	4.400	54	4.454	4%
Organizzativa	5.834	67	5.901	6%
Progettuale	10.712	228	10.940	10%
Servizio civile nazionale	3.939	13	3.952	4%
Servizio volontario europeo	168	1	169	0%
Risorse umane	4.033	5	4.038	4%
Altro	5.996	25	6.021	6%
Totale	99.342	6.905	106.247	100%

Risulta **sempre più utilizzato Skype** come strumento per erogare le consulenze anche a distanza così da garantire una risposta immediata senza obbligare i volontari a spostarsi presso la sede dei Centri di Servizio; a questo si stanno affiancando anche altre soluzioni come l'uso delle chat dei social network o la creazione di forum on line sui siti web dei CSV, tramite cui i volontari possono porre una domanda agli operatori. Altre metodologie alternative riscontrate sono le consulenze "collettive", per rispondere a problematiche comuni a più associazioni, risparmiando sui costi e facilitando la creazione di sinergie tra le diverse realtà.

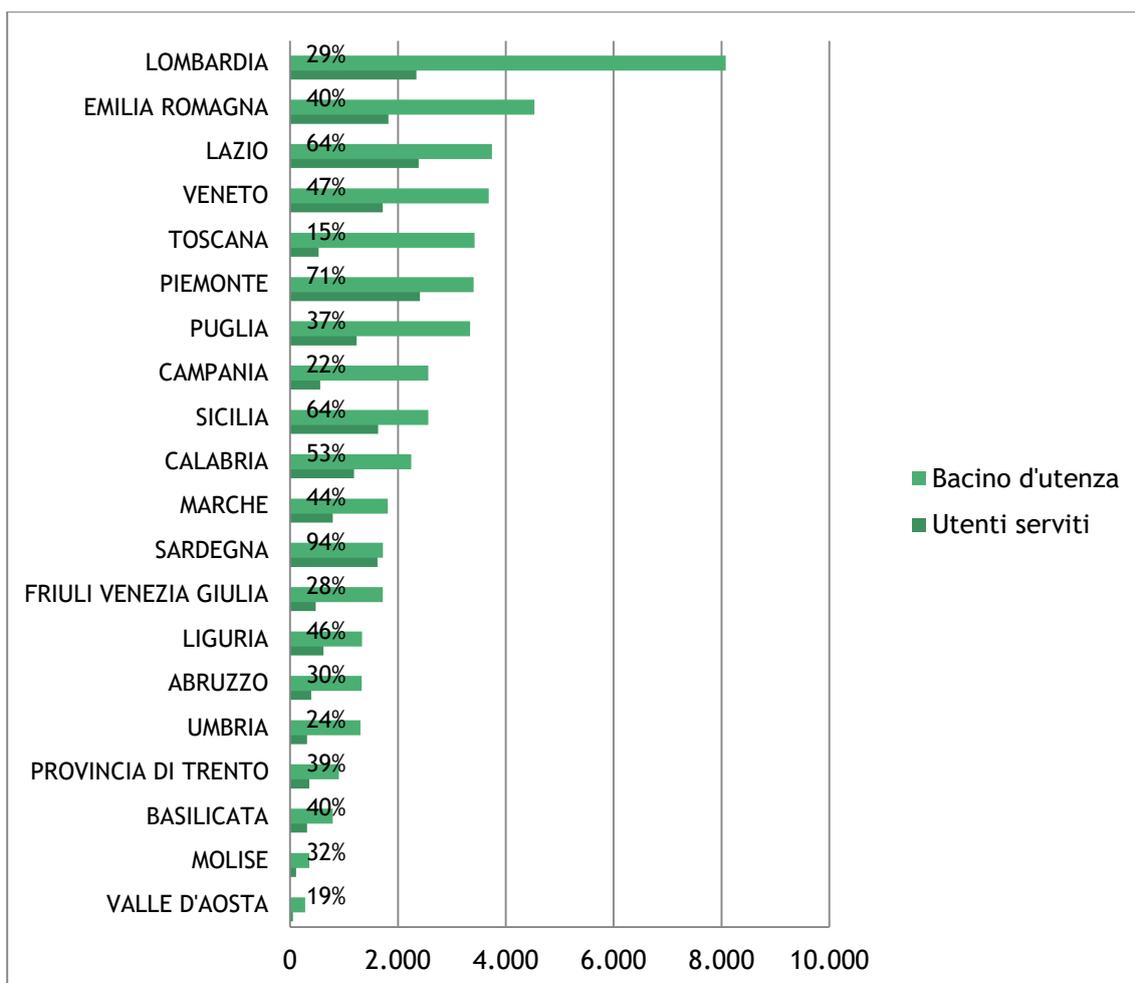


Figura 11 Consulenze erogate: confronto tra Odv servite e Odv del bacino d'utenza - 2016

L'area della consulenza presenta valori elevati non solo in termini di servizi erogati e Odv raggiunte, ma anche con riferimento all'incidenza del servizio rispetto al bacino d'utenza. Della totalità delle Odv censite dai CSV (49.130), il 42% (20.860 unità) ha utilizzato almeno una consulenza in una delle materie oggetto del servizio con valori diversi tra le regioni, che vanno dal 15% della Toscana al 94% della Sardegna (Figura 11).

INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE, RICERCA E DOCUMENTAZIONE

All'interno di tale area rientrano servizi che da un lato fanno da **amplificatore per le notizie provenienti dal mondo del volontariato**, per diffonderne i valori e promuovere una cultura solidale tra il grande pubblico, dall'altro fanno **conoscere il lavoro delle associazioni e dei volontari del territorio**. Il volontariato, infatti, spesso lavora nel silenzio, mettendo in secondo piano le attività di comunicazione che, di contro, divengono sempre più importanti e strategiche per garantire la sostenibilità delle azioni nel tempo, il reperimento di risorse economiche e umane ma anche il semplice riconoscimento da parte degli attori locali.

In tale ambito, abbiamo distinto tra servizi di comunicazione/informazione e servizi di ricerca/documentazione.

La comunicazione/informazione vuole:

- assicurare visibilità, autorevolezza comunicativa e promozione della conoscenza del lavoro svolto dall'associazione, o in generale dal mondo del volontariato;
- monitorare e valutare l'efficacia della comunicazione e il riconoscimento attribuito al volontariato in termini politici e culturali e ai temi affrontati dalle associazioni;
- raggiungere un pubblico numeroso (multi target) a costi ridotti, appartenente anche alle fasce giovanili, in modo tempestivo e capillare.

La ricerca/documentazione, serve a:

- fornire dati, informazioni ed elaborazioni scientifiche e culturali sul mondo del volontariato;
- conoscere il territorio (caratteristiche ed attori) ove opera il volontariato, le problematiche interne ed esterne affrontate dalle Odv e le trasformazioni sociali in atto per mantenere aderenti le attività del volontariato con i bisogni emergenti.

Sono 56 i CSV che conservano un patrimonio di **documentazione sul volontariato e il non profit**: si tratta di circa 82mila pubblicazioni che nel corso del 2016 sono state consultate 4.800 volte da circa 2,5mila utenti. Accanto a ciò, bisogna aggiungere i “volumi” pubblicati dai CSV: **pubblicazioni periodiche** (115 pubblicazioni per un totale di circa 60mila copie prodotte) e non periodiche come dispense, manuali, audiovisivi, dvd, etc.

Nell’area comunicazione rientrano tutti i servizi erogati dai CSV per promuovere e diffondere le attività e le iniziative realizzate dalle Odv ma anche le attività di comunicazione istituzionale dei CSV; servizi disparati che vanno dalla redazione di un comunicato stampa, all’acquisto di spazi sui media o all’elaborazione grafica e alla stampa del materiale comunicativo.



I servizi di comunicazione complessivamente erogati nel 2016 sono stati 23.835 (+20% rispetto al 2015) a fronte di **9.184 Odv beneficiarie** (-19% rispetto al 2015).

Il servizio maggiormente richiesto resta quello dell’elaborazione grafica e stampa materiali promozionali (47% del totale dei servizi erogati in tale ambito), seguito dalla redazione dei comunicati stampa (22%), dall’elaborazione delle newsletter (16%), dalle rubriche e spazi fissi su carta stampata, tv o radio (13%) e infine le conferenze stampa (1%).

In media a livello aggregato, ogni Odv ha usufruito di 2,6 servizi di comunicazione nel corso del 2016, con leggere differenze per le diverse aree territoriali: al Nord Ovest e al Centro si riscontrano più di 3 servizi per ciascuna Odv raggiunta, al Sud ogni Odv raggiunta ha usufruito di 2 servizi mentre al Nord Est abbiamo un rapporto di 1 a 1.

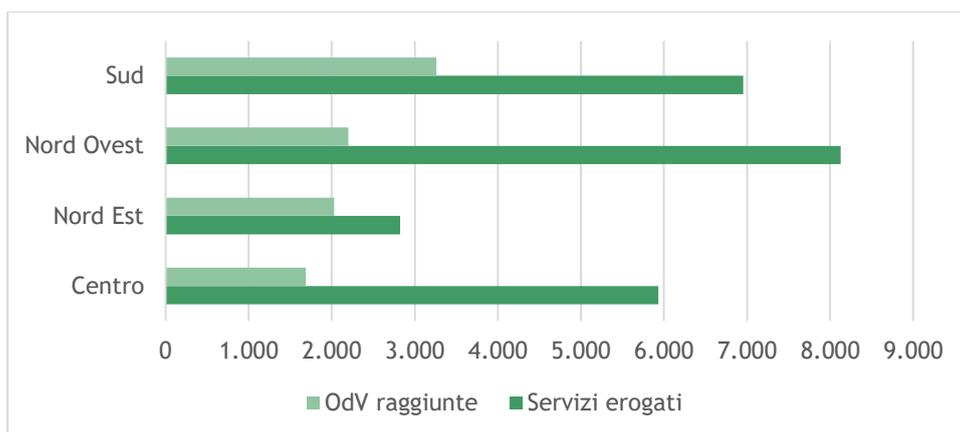


Figura 12 Servizi di comunicazione erogati: numerosità e Odv servite - 2016

Analizzando il rapporto tra Odv che nel 2016 hanno usufruito dei servizi di comunicazione (9.184 unità) e il totale delle Odv presenti sui territori di riferimento dei CSV (49.130 realtà), a livello aggregato nazionale il 19% ha ricevuto un servizio nell'ambito della comunicazione. A livello territoriale, i valori più elevati si riscontrano nelle regioni del Sud (22%) mentre i valori più bassi si registrano per i CSV del Centro dove il 16% del bacino d'utenza è stato raggiunto dai servizi di comunicazione realizzati nel 2016.

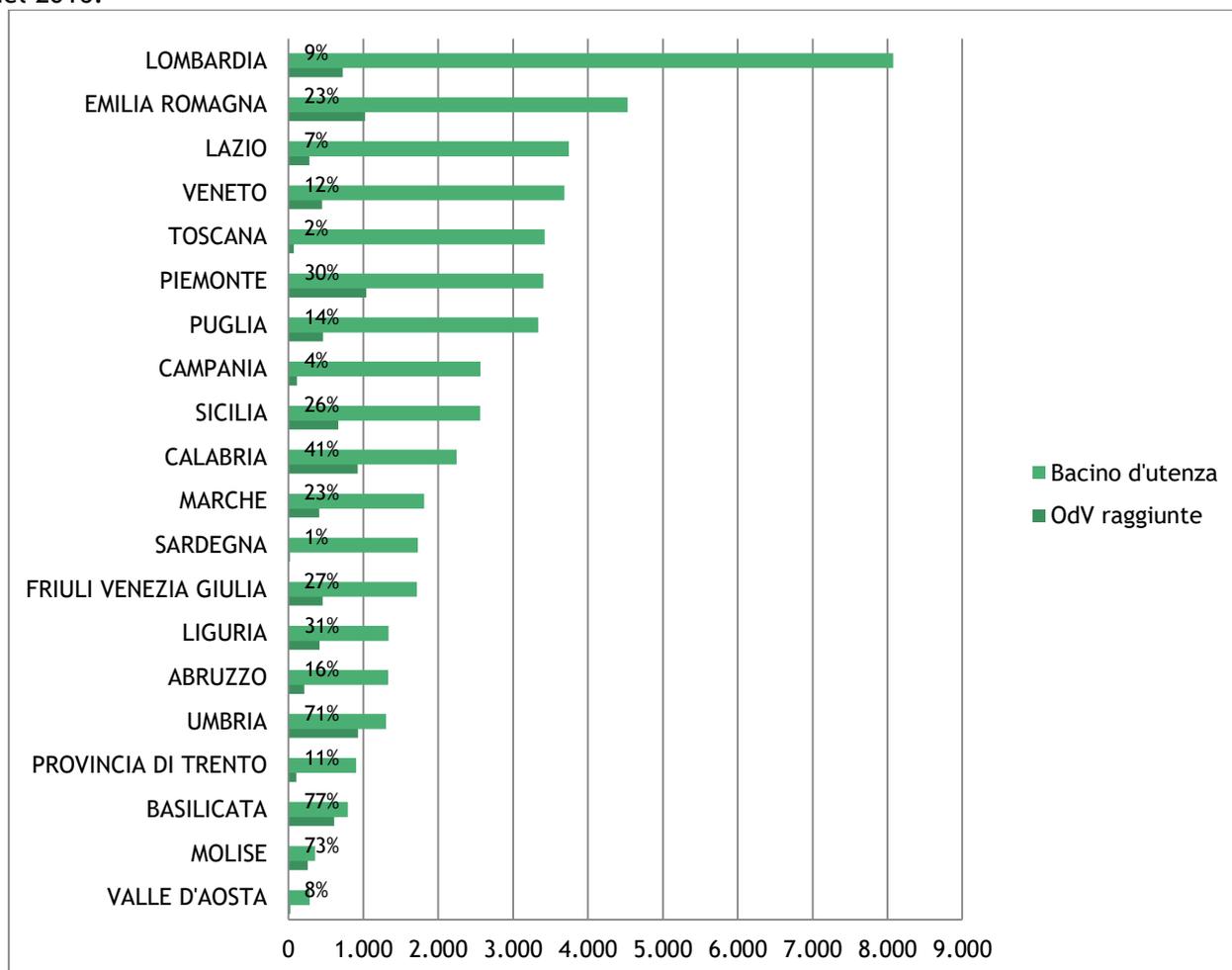
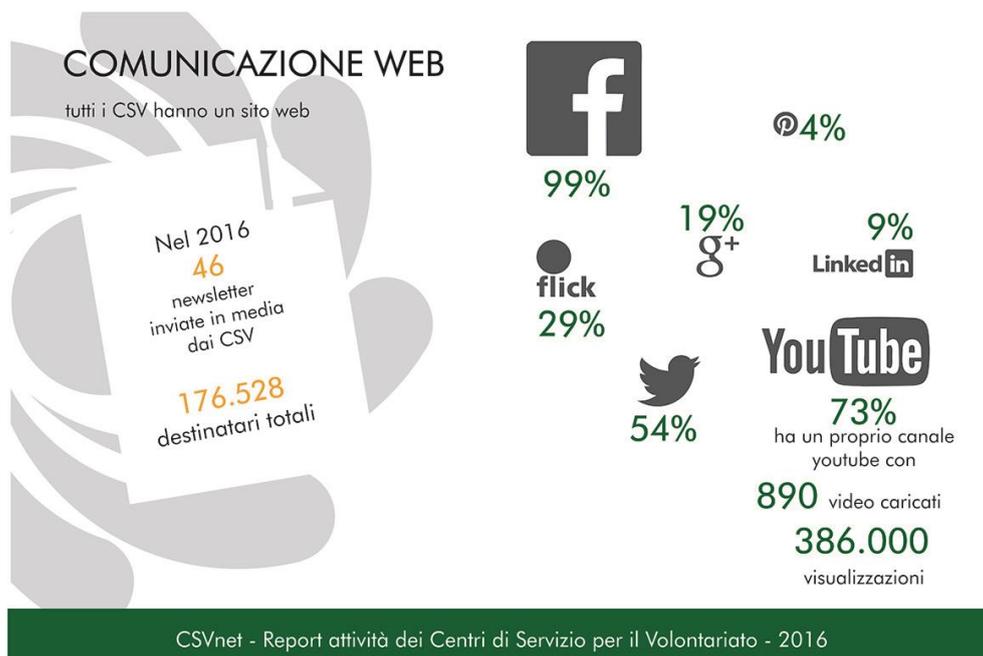


Figura 13 Servizi di comunicazione: confronto tra Odv servite e Odv nel bacino d'utenza - 2016

Oltre l'insieme di iniziative di comunicazione più tradizionali appena analizzate, i CSV si sono dotati di strumenti differenziati che permettono di raggiungere un pubblico più eterogeneo: il consolidato numero verde che consente alle persone di interagire gratuitamente e direttamente con un operatore (17 CSV su 70); la Carta dei Servizi, redatta da 46 CSV, pubblicata sui siti web (89% dei casi), ed esposta

presso le sedi e gli sportelli territoriali (91%), capace di fornire una prima informazione ed ottimizzare l'accessibilità ai servizi; il **Bilancio di missione**, predisposto da 42 CSV e pubblicato sul sito web (nell'83% dei casi), che permette di raccontarsi all'esterno in maniera trasparente; la **newsletter informatica**, che può raggiungere un numero maggiore di contatti rispetto a quella cartacea, fino ad arrivare alla recente **presenza sui social**, modalità sempre più diffusa tra i CSV, che permette di comunicare in maniera **veloce e dinamica e di raggiungere anche un target più giovane**.

Tutti i CSV hanno un proprio sito web, che gli consente di presentarsi all'esterno, di informare le Odv su corsi di formazione in partenza, bandi ed altre opportunità loro riservate, di pubblicizzare le iniziative delle Odv. I 70 siti web (di cui il 63% è accessibile), hanno registrato un totale di accessi nel corso del 2016 pari a 5.189.112 (una media di circa 74mila accessi per CSV all'anno). La newsletter informatica è stata redatta nel 2016 dal 94% dei CSV (66 unità) con una frequenza che è solitamente settimanale (55%) o quindicinale (36%) accompagnata eventualmente da uscite speciali per diffondere particolari eventi, iniziative, scadenze, con una media di 46 uscite per CSV. Lo strumento della **newsletter informatica ha raggiunto nell'ultimo anno 176.528 destinatari**.



Per analizzare gli ulteriori strumenti di informazione utilizzati dai CSV in un mondo sempre più multimediale, abbiamo chiesto di indicarci la presenza su alcuni social media tra quelli più diffusi al momento (Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Flickr, Google Plus, YouTube).

Il 99% dei CSV ha un profilo o una pagina Facebook che presentano una buona dinamicità sia in termini di post pubblicati (più di tre a settimana) che di contatti raggiunti (**una media di 2.473 "mi piace" per le pagine e 2.342 "amici" per i profili**).

Anche **Twitter**, diffusosi in tempi più recenti (i profili sono attivi mediamente dal 2011), è abbastanza utilizzato: **38 CSV** hanno un account in uso con un totale di **oltre 29mila follower** (una media di 765 utenti per CSV).

YouTube, il canale per la diffusione di video, è **utilizzato da 51 CSV (73%)** con 890 video totali caricati nel 2016 (17 per ciascuno in media) che hanno collezionato un totale di oltre 386mila visualizzazioni. Gli altri strumenti sono ancora poco utilizzati dai Centri di Servizio: LinkedIn 9%, Pinterest 4%, Flickr 29%, Google Plus 19%. I social media non vengono usati solo per la diffusione di informazioni, ma anche come agile e immediato strumento di comunicazione con il pubblico: nel 94% dei casi, infatti, l'utente può interagire con il CSV utilizzando i social.

In conclusione, i CSV mostrano un'**alta capacità di adattamento alle nuove metodologie comunicative** in auge nell'era di internet ma, ancor più, dimostrano il possesso di professionalità interne che permettono di differenziare e integrare i diversi strumenti in uso: nella maggioranza dei casi (94%) il sito web del CSV rimanda direttamente alle pagine dei social network e nell'84% dei casi esiste un coordinamento tra la comunicazione del sito web e quella dei social.

SUPPORTO TECNICO-LOGISTICO

I servizi logistici rappresentano la **risposta più concreta e tangibile** che i CSV offrono ai bisogni primari e alle **esigenze pratiche delle Odv** che, soprattutto se di piccola dimensione, lamentano spesso una carenza di **strumenti materiali ed operativi** necessari, sia per svolgere l'attività ordinaria ed istituzionale, che per dar vita a progetti o eventi specifici. Tendenzialmente si tratta di **servizi eterogenei che possono presentare un diverso grado di strutturazione** e che spesso sono a supporto e a completamento della realizzazione di attività legate alla comunicazione, alla formazione o alla promozione: dalle generiche attività di segreteria, all'utilizzo di attrezzature (videoproiettore, fotocamera, TV, etc.) o di spazi attrezzati per organizzare riunioni, corsi o convegni, fino ad arrivare a servizi integrati per la realizzazione di manifestazioni o incontri pubblici.

L'offerta di servizi logistici è di fondamentale importanza per le Odv perché fornisce loro strumenti immediati, indispensabili e altrimenti onerosi per lo svolgimento della propria attività, generando al contempo un notevole risparmio economico per l'intero sistema del volontariato, grazie alle conseguenti economie di scala che i CSV riescono a generare.

In linea con i risultati delle annualità precedenti, il servizio logistico maggiormente richiesto dalle Odv è quello di **copisteria** (35% del totale): volantini, brochure, dépliant o inviti utilizzati per comunicare la propria *mission*, raccogliere fondi, reclutare volontari, promuovere iniziative, coinvolgere il territorio, seguito dall'utilizzo di **spazi attrezzati**, sia per svolgere le normali attività ordinarie ed organizzative (spazi uso ufficio), che per realizzare riunioni, convegni, corsi di formazione etc. (Tabella 30).

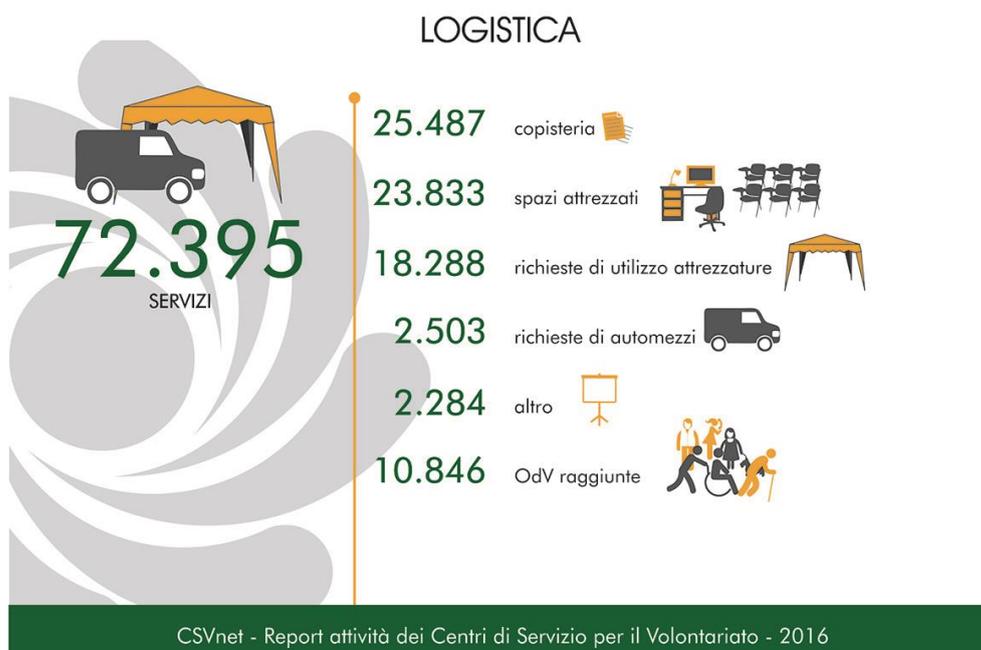


Tabella 30 Servizi logistici erogati: tipologia e quantità - 2016

	Risorse interne	Risorse esterne	Totale	% sul totale
Copisteria	22.473	3.014	25.487	35%
Spazi attrezzati - uso ufficio	9.275	0	9.275	13%
Spazi attrezzati per incontri/riunioni/convegni	13.841	717	14.558	20%
Attrezzature (presso il CSV)	5.580	60	5.640	8%
Attrezzature in prestito o comodato	12.211	437	12.648	17%
Automezzi	1.686	817	2.503	3%
Altro	2.193	91	2.284	3%
Totale	67.259	5.136	72.395	100%

Il 93% dei servizi viene erogato **utilizzando risorse interne** ammortizzando, quindi, gli investimenti in materiali ed attrezzature fatte dai CSV negli anni passati (centri stampa interni ai Centri di Servizio,

parco attrezzature o automezzi), anche se tale percentuale risulta in crescita rispetto all'anno passato, quando pesavano solo il 3% del totale.

Nella voce *Altro* rientrano le voci residuali come, ad esempio: l'attività di segreteria per le Odv, l'attivazione PEC, convenzioni con centri commerciali per l'utilizzo di spazi promozionali, domiciliazione postale, etc.

I 70 CSV hanno erogato complessivamente 72.395 servizi nel 2016 (-8% rispetto al 2015) a 10.846 associazioni che hanno richiesto e ricevuto almeno un servizio in tale ambito. Ogni Odv destinataria delle prestazioni appartenenti all'ambito logistico ha usufruito in media di **7 servizi nel corso dell'anno** pur con differenze geografiche: 14,5 servizi per ogni Odv raggiunta al Nord Est, 9 al Nord Ovest, 5 al Centro e 4 al Sud.

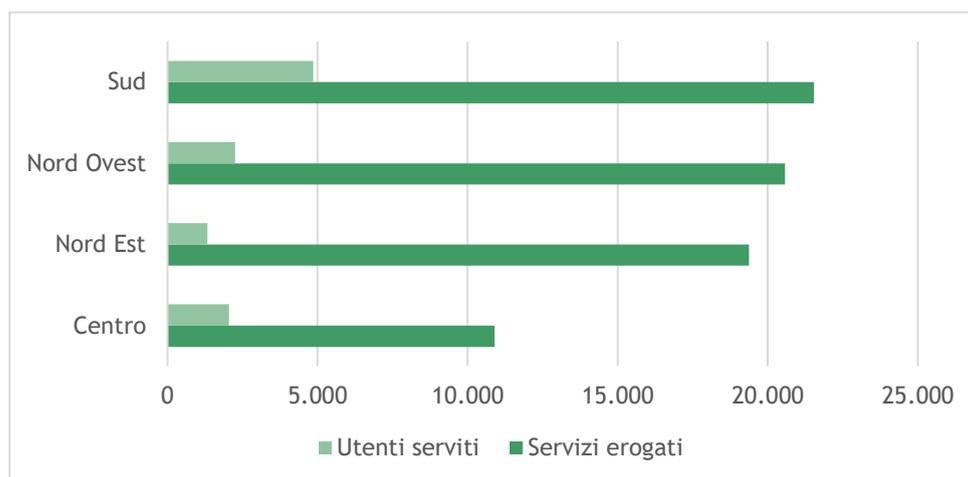


Figura 14 Servizi logistici erogati: numerosità e Odv servite - 2016

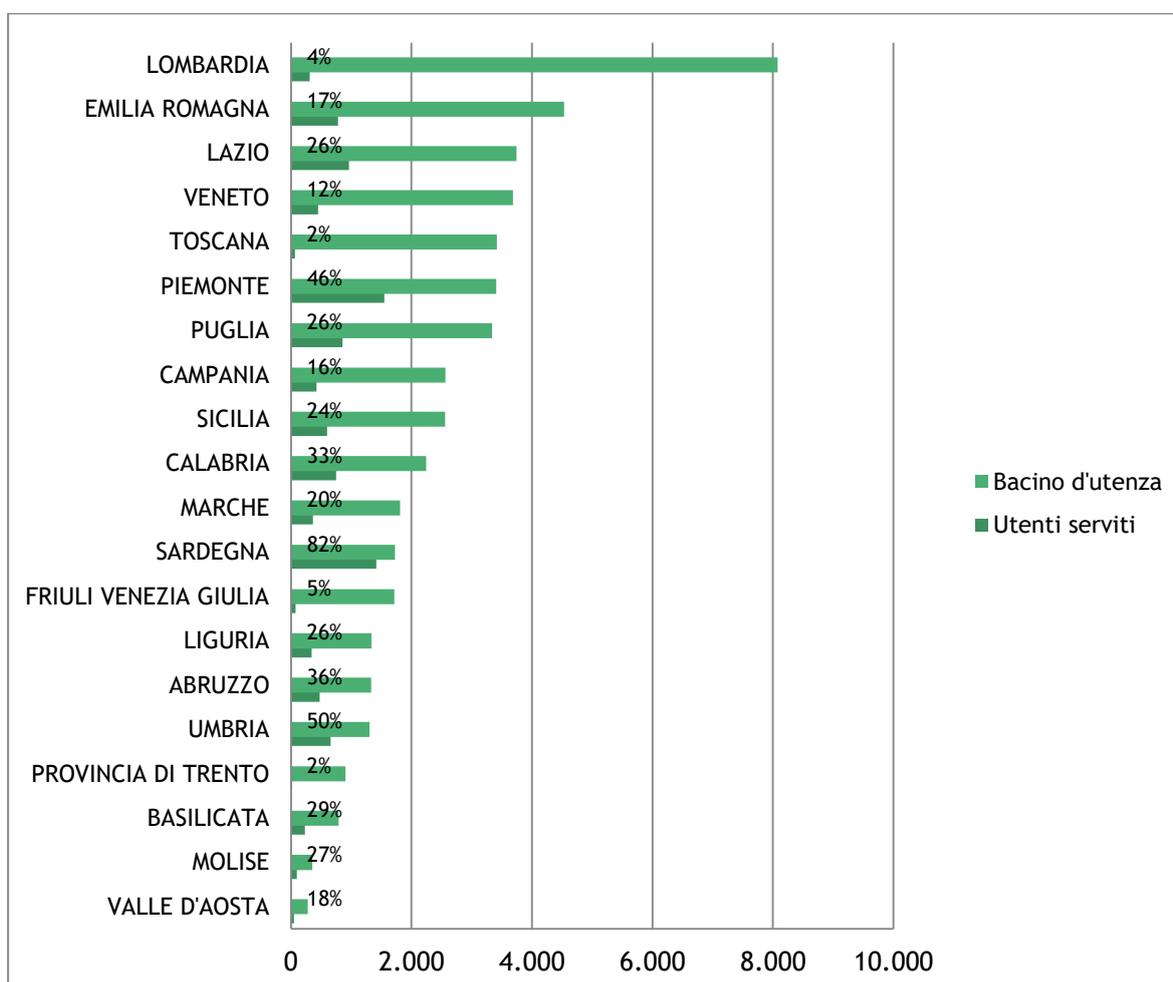


Figura 15 Servizi logistici erogati: confronto tra Odv servite e Odv nel bacino d'utenza - 2016

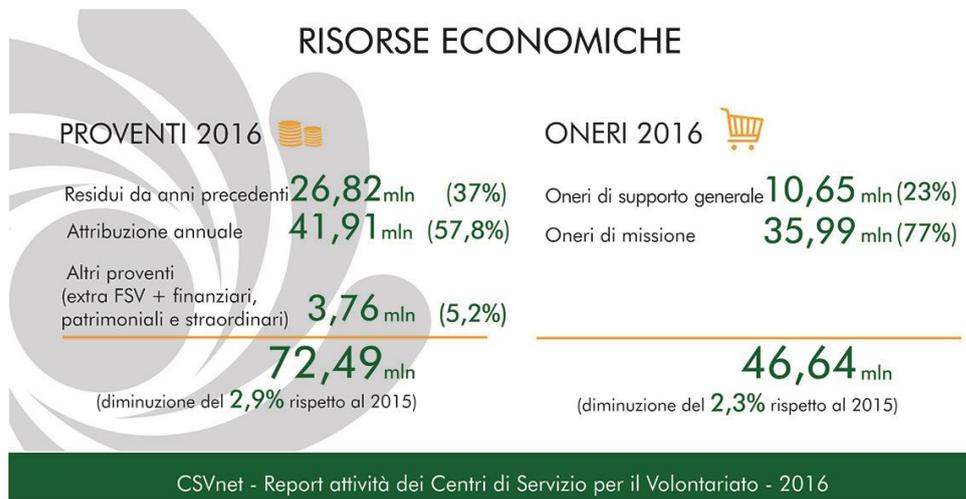
Il rapporto tra Odv raggiunte e bacino d'utenza potenziale, ci dice che il 21% del totale a livello aggregato nazionale (49.130 Odv), ha usufruito di almeno un servizio logistico nel corso del 2016, con valori più elevati per le regioni dell'area meridionale (33%) e centrale (20%) che arrivano al 12% nelle regioni del Nord Est e ampie differenze regionali che vanno dal 2% della Provincia di Trento all'82% della Sardegna.

RISORSE ECONOMICHE

In questo capitolo vengono analizzati i dati economici riportati dai CSV nel Prospetto di Sintesi dell'attività dei CSV e dei CoGe, prospetto concordato dai firmatari dell'Accordo ACRI-Volontariato per la rendicontazione sintetica dei dati economici della gestione dei CSV²⁵. Le informazioni riportate nel Prospetto di Sintesi, validate a livello regionale dai singoli Comitati di Gestione del Fondo speciale per il volontariato (Fsv), si riferiscono a proventi ed oneri sostenuti nell'esercizio 2016 dagli Enti Gestori dei CSV riconducibili esclusivamente allo svolgimento delle funzioni di Centro di servizio per il volontariato. Questo significa che nel prospetto, oltre ai proventi rinvenibili dal Fsv, sono riportati anche ulteriori proventi acquisiti durante l'esercizio da altre fonti di finanziamento, ma comunque realizzati in seguito allo svolgimento di attività rientranti tra le funzioni di CSV. Non sono quindi riportati nel Prospetto di Sintesi gli eventuali proventi realizzati dagli enti gestori dei Centri per lo svolgimento di attività, anche istituzionali, diverse dalle funzioni di CSV e i relativi oneri sostenuti. Visto il progressivo aumento registrato negli ultimi anni di tale tipologia di proventi, un'analisi economica compiuta degli Enti Gestori dei CSV non può essere effettuata basandosi esclusivamente sui dati riportati nel Prospetto di Sintesi che risulta, per sua natura, insufficiente a restituire informazioni complete sulla gestione complessiva degli enti gestori dei CSV.

Per tale motivo nell'ultimo paragrafo del presente capitolo si propone un'analisi dei proventi extra Fsv che trae origine dai dati del Bilancio consuntivo (Stato patrimoniale, Rendiconto gestionale e Nota integrativa) all'uopo richiesti ai CSV in fase di compilazione del questionario che tuttavia non sono stati oggetto di condivisione con la Consulta nazionale dei Comitati di Gestione.

Il quadro economico generale sintetico, ricavato dal Prospetto di sintesi aggregato nazionale, evidenzia che le risorse complessivamente a disposizione del sistema CSV continuano ad avere un trend in diminuzione. Il calo registrato nel corso del 2016 si attesta al 3,3%, contro una riduzione di risorse del 3,7 registrata nel 2015 rispetto al 2014. Anche sul fronte degli oneri i numeri registrano valori in ribasso anche se il calo rispetto al 2015 risulta essere inferiore rispetto a quello evidenziato sui proventi (-2,7%).



²⁵ Come da Modello unificato di rendicontazione delle attività dei CSV, approvato il 24 marzo 2011 dai firmatari dell'Accordo ACRI-Volontariato.

Tabella 31 Prospetto di sintesi economica - 2016

PROVENTI	2016	2015	Diff.	%
1 Attribuzione su programmazione annuale	41.914.076,00	39.157.586,00	2.756.490,00	7,0%
1.a.1 Incassati	38.703.550,00	35.258.478,00	3.445.072,00	9,8%
1.a.2 da Incassare	3.210.526,00	3.899.108,00	- 688.582,00	-17,7%
1.b.1 per Servizi	39.878.362,00	36.387.421,00	3.490.941,00	9,6%
1.b.2 per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)	2.035.651,00	2.348.267,00	- 312.616,00	-13,3%
1.b.3 per progettazione sociale (ex progetto Sud)	63,00	421.898,00	-421.835,00	-100,0%
2 Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi	936.100,00	1.452.968,00	-516.868,00	-35,6%
3 Partita di giro / Funzionamento CoGe	1.190.150,00	1.487.799,00	-297.649,00	-20,0%
4 RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni	14.171.247,00	17.151.301,00	-2.980.054,00	-17,4%
5 RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti	12.650.192,00	13.888.085,00	-1.237.893,00	-8,9%
5.a Per servizi	11.120.987,00	10.970.303,00	150.684,00	1,4%
5.b Per progettazione sociale	1.529.205,00	2.917.781,00	-1.388.576,00	-47,6%
6 Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV	2.823.084,00	3.041.946,00	-218.862,00	-7,2%
TOTALE PROVENTI	73.684.849,00	76.179.684,00	-2.494.835,00	-3,3%
ONERI	2016	2015	Diff.	%
ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI				
7 Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)	9.668.266,00	9.839.430,00	-171.164,00	-1,7%
7.a Oneri per adesione a coordinamento/i	571.364,00	555.421,00	15.943,00	2,9%
8 Oneri finanziari, patrimoniali e straordinari	783.782,00	1.130.949,00	-347.167,00	-30,7%
9 Acquisti beni C/Capitale	202.546,00	186.088,00	16.458,00	8,8%
TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATR. E STRAORD.	10.654.595,00	11.156.467,00	-501.872,00	-4,5%
<i>di cui Oneri per il Personale</i>	<i>4.581.440,00</i>	<i>4.629.126,00</i>	<i>-47.686,00</i>	<i>-1,0%</i>
ONERI DI MISSIONE				
10 Promozione del volontariato	6.911.642,00	6.718.382,00	193.260,00	2,9%
11 Consulenza e assistenza	4.585.867,00	4.578.611,00	7.256,00	0,2%
12 Formazione	3.804.673,00	4.059.821,00	-255.148,00	-6,3%
13 Informazione e comunicazione	4.280.038,00	4.124.414,00	155.624,00	3,8%
14 Ricerca e documentazione	1.165.292,00	1.102.416,00	62.876,00	5,7%
15 Progettazione sociale	4.749.674,00	5.886.288,00	-1.136.614,00	-19,3%
15.a Servizi	1.298.737,00	2.140.209,00	-841.472,00	-39,3%
15.b Bandi	3.450.937,00	3.746.078,00	-295.141,00	-7,9%
16 Animazione territoriale	2.843.119,00	2.351.641,00	491.478,00	20,9%
17 Supporto logistico	3.232.935,00	3.115.453,00	117.482,00	3,8%
18 Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	4.254.915,00	4.345.058,00	-90.143,00	-2,1%
19 Acquisti beni C/Capitale	171.640,00	254.260,00	-82.620,00	-32,5%
TOTALE ONERI DI MISSIONE	35.999.796,00	36.536.342,00	-536.546,00	-1,5%
<i>di cui Oneri per il Personale</i>	<i>16.234.522,00</i>	<i>16.162.407,00</i>	<i>72.115,00</i>	<i>0,4%</i>
20 Partita di giro / Funzionamento CoGe	1.190.150,00	1.487.799,00	-297.649,00	-20,0%
TOTALE ONERI	47.844.541,00	49.180.607,00	-1.336.066,00	-2,7%
RESIDUI FINALI	2016	2015	Diff.	%
21 RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	14.169.593,00	14.108.527,00	61.066,00	0,4%
22 RESIDUI - Risorse non vincolate	11.670.716,00	12.890.550,00	-1.219.834,00	-9,5%
di cui destinate al Fondo Risorse in attesa di destinazione	11.288.022,00	12.546.907,00	-1.258.885,00	-10,0%
di cui quota dell'anno destinata a Fondo rischi	277.620,00	326.390,00	-48.770,00	-14,9%
di cui Debiti V/Fondo speciale per il Volontariato	105.074,00	17.252,00	87.822,00	509,1%
TOTALE A PAREGGIO	73.684.849,00	76.179.684,00	-2.494.835,00	-3,3%
INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	2016	2015	Diff.	%
Saldo del Fondo Rischi al 31/12	10.426.255,00	9.670.274,00	755.981,00	7,8%
Saldo del Conto Debiti V/Fondo Speciale al 31/12	96.638,00	1.013.900,00	-917.262,00	-90,5%

L'ANALISI DEI PROVENTI

I proventi complessivi registrati nel prospetto di Sintesi 2016 dei CSV ammontano a circa 73,7 milioni di euro, ma se si esclude la quota attribuita dai Comitati di Gestione in proprio favore per le proprie spese di funzionamento, le risorse effettivamente a disposizione dei Centri ammontano a circa 72,49 milioni di euro (2,2 milioni di euro netti in meno rispetto al 2015 pari al 2,9%)

Tabella 32 Analisi dei proventi dei CSV - 2016

Risorse economiche (dati in milioni di euro)	2016	2015	Diff.	%
Attribuzione su programmazione annuale	41,91	39,16	2,8	7,0%
Residui da anni precedenti	26,82	31,04	4,2	-13,6%
Proventi finanziari, patrimoniali e straordinari	0,94	1,45	-0,5	-35,2%
Altri proventi extra FSV	2,82	3,04	-0,2	-7,2%
TOTALE	72,49	74,69	-2,2	-2,9%

L'attribuzione annuale in favore dei CSV - cioè le risorse "nuove" attribuite dai CoGe ai Centri sulla programmazione 2016 presentata ammonta a **41,9 milioni** ed è naturalmente la componente più importante dei proventi dei CSV. Essa rappresenta infatti il **57,8%** del totale (nel 2015 rappresentava il 52,5% del totale). I residui derivanti da anni precedenti (liberi e vincolati) al 01.01.2016 ammontano a circa **26,82 milioni** con un'incidenza di circa il **37%** (contro il 41,5% dello scorso anno), mentre il restante **5,2%** è composto dai proventi finanziari e straordinari (circa 1 milione) e dalle entrate extra FSV (2,82 milioni).

L'entità delle nuove attribuzioni registrate dai CSV corrisponde sostanzialmente al valore di risorse determinato dal tavolo ACRI - Volontariato per l'annualità 2016 in favore dei Centri. Questo evidenzia che i CoGe hanno proceduto ad assegnare ai CSV le risorse derivanti dai nuovi accantonamenti effettuati dalle fondazioni senza di fatto intaccare le eventuali "riserve" presenti sui bilanci delle stesse fondazioni derivanti da accantonamenti effettuati negli anni precedenti. Negli anni precedenti al 2016 i Comitati di Gestione hanno invece attribuito sui programmi annuali dei CSV somme superiori a quelle rinvenibili dall'Accordo ACRI-Volontariato. La differenza era quindi imputabile a somme accantonate dalle Fondazioni bancarie negli anni passati. Occorre precisare che il Prospetto di Sintesi Rendicontazione attività dei CSV e dei CoGe non restituisce informazioni circa i valori presenti nei bilanci delle fondazioni bancarie accantonate ai sensi dell'art. 15 della L. 266/1991 e degli extra accantonamenti derivanti dalle decisioni del tavolo ACRI - Volontariato. Il prospetto si limita infatti a rappresentare le risorse presenti nei bilanci dei CSV e quelle attribuite in favore dei Comitati di Gestione nell'anno di rappresentazione. Non si ha pertanto contezza del valore delle somme accantonate presso le fondazioni bancarie e non ancora attribuite ai CSV e/o ai CoGe.

Ancora determinante risulta invece l'impatto sui bilanci 2016 dei CSV dei residui scaturiti dalle gestioni degli esercizi precedenti e quindi già nelle disponibilità dei Centri stessi. Si tratta di risorse attribuite in favore dei CSV negli esercizi precedenti al 2016 che non sono state utilizzate e che quindi integrano l'attribuzione annuale mantenendo il vincolo di destinazione di cui all'art. 15 della L. 266/1991. Il loro ammontare è di circa 26,8 milioni di euro, rappresentano il 37% delle risorse complessivamente a disposizione dei CSV e risultano quindi ancora determinanti per integrare le risorse derivanti dall'attribuzione annuale.

Per quanto concerne invece le entrate extra FSV, si evidenzia un'inversione di tendenza rispetto agli ultimi anni. Nel 2016 infatti il loro valore espresso nel Prospetto di Sintesi registra una riduzione di circa 200mila euro pari al 7,2% in meno. Le entrate extra FSV incidono quindi sul totale delle entrate per il 3,9%. Come registrato negli scorsi anni il dato nazionale risulta poco significativo se non analizzato alla luce delle differenze (tutt'altro che trascurabili) che si riscontrano a livello regionale. Inoltre va ricordato che il valore espresso nel prospetto di sintesi tiene conto esclusivamente di quelle entrate di fonte diversa dai contributi di cui all'art. 15 della L. 266/1991, che gli enti gestori dei CSV hanno reperito nel corso del 2016 e destinato allo svolgimento di azioni e progetti rientranti tra le funzioni di CSV, escludendo quindi quelle eventualmente reperite nello

svolgimento di attività diverse (come ad esempio le attività accessorie a quelle istituzionali o le attività istituzionali diverse dalle funzioni CSV).

Tabella 33 Analisi dei proventi 2016: annualità di provenienza

RISORSE PER ANNUALITÀ DI PROVENIENZA	Importo 2016	%
A) RISORSE DI PROVENIENZA ANNUALITÀ 2016		
Risorse 2016 garantite dall' Accordo ACRI - Volontariato (Attribuzione annuale CSV)	41,89	57,79%
Altre risorse annualità 2016 (proventi finanziari + extra FSV)	3,76	5,19%
Totale risorse di provenienza 2016	45,65	62,97%
B) RESIDUI DA ANNI PRECEDENTI		
Risorse derivanti da residui da anni precedenti presso Fob in quota "Attribuzione Annuale"	0,02	0,03%
Risorse derivanti da residui da anni precedenti presso CSV (liberi e vincolati)	26,82	37,00%
Totale residui da anni precedenti (Fob e CSV)	26,84	37,03%
TOTALE RISORSE DISPONIBILI	72,49	100,00%

L'ANALISI DEGLI ONERI

Gli oneri sostenuti dai CSV nell'anno 2016 ammontano a circa 47,84 milioni di euro, ma se si esclude la quota attribuita dai Comitati di Gestione in proprio favore per le proprie spese di funzionamento, il valore degli oneri netti scende a **46,64 milioni** (1,06 milioni in meno rispetto al 2015).

Si registra quindi una contrazione di poco più del 2% rispetto all'anno precedente, di poco inferiore alla contrazione registrata sui proventi (-2,9%).

Tabella 34 Analisi degli oneri dei CSV - 2016-2015

ONERI (dati in milioni di euro)	2016	2015	Diff.	%
Oneri di supporto generale, finanziari, patrimoniali e straordinari	10,65	11,16	-0,51	-4,57%
Oneri di missione	35,99	36,54	-0,55	-1,51%
Promozione del volontariato	6,91	6,72	0,19	2,83%
Consulenza e assistenza	4,59	4,58	0,01	0,22%
Formazione	3,80	4,06	-0,26	-6,40%
Informazione e comunicazione	4,28	4,12	0,16	3,88%
Ricerca e documentazione	1,17	1,1	0,07	6,36%
Progettazione sociale	4,75	5,89	-1,14	-19,35%
Servizi	1,30	2,14	-0,84	-39,25%
Bandi	3,45	3,75	-0,3	-8,00%
Animazione territoriale	2,84	2,35	0,49	20,85%
Supporto logistico	3,23	3,12	0,11	3,53%
Oneri di funzionamento degli sportelli operativi	4,25	4,35	-0,1	-2,30%
Acquisti beni C/Capitale	0,17	0,25	-0,08	-32,00%
TOTALE ONERI	46,64	47,70	-1,06	-2,22%



10,65 milioni di euro (circa 23% del totale) sono stati impiegati per le attività di supporto generale (9,87 milioni) e per far fronte agli oneri finanziari, straordinari e patrimoniale (0,78 milioni). 35,99 milioni di euro (77%) sono stati invece impiegati nella realizzazione diretta delle attività di missione. Complessivamente la capacità di spesa dei CSV diminuisce quindi di 1,06 milioni di euro, ma le riduzioni registrate nei singoli capitoli di spesa sono tutt'altro che uniformi.

La contrazione della spesa si distribuisce in valore assoluto in maniera uniforme tra gli oneri di supporto generale e gli oneri di missione (510mila euro in meno negli oneri di supporto generale e 550mila euro in meno negli oneri di missione), ma in termini relativi il peso della contrazione è ben diverso. Gli oneri di supporto generale scendono infatti del 4,57% contro una riduzione del 1,51 degli oneri di missione.

Anche all'interno degli oneri di missione le diverse aree di attività registrano contrazioni non uniformi tra di loro. I dati restituiscono un quadro complessivo in cui, probabilmente, la progressiva riduzione di risorse economiche ha determinato in capo ai CSV la necessità di effettuare delle scelte in merito alle aree di attività da preservare rispetto a quelle in cui, al contrario, si è reputato sostenibile un ulteriore abbattimento degli investimenti in favore del volontariato locale.

Il dato più significativo riguarda la contrazione dei costi sostenuti per il sostegno alla progettazione sociale (-19,35%), quasi interamente imputabile alla quota "servizi". Gli oneri sostenuti sui bandi risulta invece in linea con il dato dello scorso anno. Già nel 2015 quest'area aveva registrato una forte contrazione (-32,7% rispetto al 2014) facendo già perdere il primato alla progettazione sociale quale area gestionale in cui i CSV investono maggiori risorse economiche.

La promozione del volontariato si conferma invece l'ambito di attività in cui i Centri garantiscono il maggior apporto di risorse ritenendola evidentemente strategica rispetto agli obiettivi posti. Le risorse economiche spese in tale area gestionale ammontano a poco meno di 7 milioni di euro e da sola rappresenta il 19% degli oneri di missione e il 14,8% del totale oneri sostenuti.

Da evidenziare come l'area gestionale che registra il maggiore incremento di risorse investite è quella dell'animazione territoriale che passa da 2,35 milioni di euro del 2015 a 2,84 milioni del 2016 (+20,85%), anche se non figura ancora tra le aree di intervento in cui i CSV investono le maggiori risorse in valore assoluto.

Negativo invece il dato dell'area formazione 2016 dove i CSV hanno investito 260mila euro in meno rispetto al 2015, riprendendo il trend negativo registrato negli ultimi anni ed interrotto solo nel 2015 quando il livello di costi sostenuti in quest'area era sensibilmente aumentato (+10,8% rispetto all'anno precedente).

Un'ultima considerazione merita il dato relativo all'acquisto dei beni durevoli di investimento che, per quanto riguarda quelli acquisiti dai CSV per lo svolgimento delle attività di missione, riprendono la tendenza registrata negli ultimi anni ed interrotta solo nel 2015, registrando un deciso valore negativo (-32%).

CORRELAZIONE TRA PROVENTI E ONERI PER ANNUALITÀ DI PROVENIENZA

Le risorse a disposizione dei CSV provenienti dall'annualità 2016 (al netto cioè di quelle di provenienza da residui di anni precedenti da Fob e da CSV) ammontano complessivamente a 45,65 milioni di euro come evidenziato nella Tabella 33. Di queste, le somme stanziare in favore dei CSV per l'annualità 2016, definite negli accordi del tavolo ACRI - Volontariato, ammontano a 41,89 milioni di euro (contro i 38,8 del 2015) e i restanti 3,76 milioni provengono da altre risorse scaturite dalla gestione finanziaria o da risorse extra FSV.

Come già sopra riportato l'aumento del valore delle risorse definite negli accordi ACRI-Volontariato ha permesso ai CoGe di non attingere alle riserve presso le Fob per finanziare i programmi dei CSV, ma l'entità delle risorse stanziare per il 2016 non è risultato comunque sufficiente a coprire la spesa complessiva registrata dai CSV. Ciò significa che anche per l'annualità 2016 la spesa è stata coperta in parte con l'utilizzo dei residui da anni precedenti rinvenibili nei bilanci dei CSV.

Se infatti rapportiamo la quota netta di risorse a disposizione dei CSV direttamente proveniente dall'annualità 2016 (45,65), con la spesa complessiva sostenuta nel 2016 (46,64), si evidenzia che la stessa è stata coperta per circa **1 milione di euro** con l'utilizzo di residui rinvenibili nei bilanci dei CSV corrispondente a circa il 2%.

Tale dato risulta comunque nettamente inferiore a quello degli anni precedenti dove la “dipendenza” da risorse provenienti da anni precedenti era decisamente più marcata. Nel 2015 per coprire gli oneri sostenuti dai CSV l'utilizzo delle risorse derivanti da anni precedenti (riserve Fob e residui CSV) ammontavano a 4,5 milioni di euro corrispondenti al 9,4%.

Quindi da un lato la riduzione degli oneri sostenuti dai CSV, dall'altro l'aumento delle risorse stanziata a livello di sistema, ha determinato nel corso del 2015 una maggiore sostenibilità economica del sistema.

Tuttavia, nelle 20 regioni d'Italia, le situazioni appaiono piuttosto eterogenee e nelle pagine che seguono si propone un'analisi di tipo territoriale.

L'ANALISI REGIONALE

I dati regionali esposti nelle tabelle seguenti restituiscono un quadro fortemente eterogeneo tra i diversi territori.

Sul fronte dei proventi si evidenzia come la variabile dei residui da anni precedenti nelle disponibilità dei CSV determinino le maggiori variazioni tra le Regioni.

La concentrazione dei residui iniziali è molto forte. In particolare si evidenziano regioni in cui l'entità dei residui da anni precedenti incide in maniera estremamente rilevante sul volume delle risorse a disposizione. Si tratta in particolare della Campania, Lazio e Veneto dove i residui iniziali (liberi e vincolati) hanno un'entità addirittura superiore all'attribuzione annuale. In Piemonte, Emilia Romagna e Sicilia si registrano dati molto simili in cui i CSV possono contare su risorse di entità estremamente rilevanti per integrare la programmazione annuale e/o per allocare riserve economiche per il futuro con una prospettiva di pianificazione di medio/lungo periodo. Al contrario in altre regioni i CSV registrano livelli di residui iniziali decisamente bassi o inesistenti. È il caso del Friuli Venezia Giulia, dell'Abruzzo e dell'Umbria dove i CSV di questi territori dovranno anche in futuro far affidamento quasi esclusivamente sulle risorse provenienti dall'attribuzione annuale e sulle eventuali altre risorse economiche di provenienza extra L. 266/1991.

Come già rilevato negli anni precedenti i residui finali risultano essere inferiori a quelli iniziali a conferma che i CSV stanno ancora utilizzando le “riserve” per far fronte alla riduzione. Ma come riportato nell'analisi di correlazione proventi ed oneri per annualità di provenienza, questo dato è in forte riduzione. Mentre il valore dei residui vincolati iniziali e finali è sostanzialmente identico, il valore dei residui finali è di circa un milione di euro inferiore rispetto a quello dei residui iniziali con scostamenti rilevanti nelle diverse regioni d'Italia.

Sul fronte degli oneri si evidenzia, come già riportato nella prima parte del capitolo, che le attività di missione in cui si concentrano maggiormente le risorse dei CSV sono quelle della promozione del volontariato e della progettazione sociale.

Anche in questo caso il dato rileva forti differenze tra le varie regioni. In 10 regioni i CSV non registrano costi per bandi a sostegno dei progetti delle Ody (nel 2015 erano 7), e nelle altre 10 regioni la concentrazione di risorse dedicate a tale attività è molto forte. In particolare in Veneto ed in Campania si concentra il 72% delle risorse investite in bandi. In Veneto il dato rappresenta una conferma dell'impostazione strategica dei CSV di questa regione che hanno da sempre considerato prioritario l'intervento a sostegno dei progetti delle Organizzazioni di volontariato, mentre in Campania il valore di 1,24 milioni di euro è fortemente influenzato dall'ingente impiego di risorse extra FSV dedicate a tale attività. Si tratta di risorse derivanti da contributi comunali assegnati in favore del CSV di Napoli per la realizzazione di specifico bando in favore delle Organizzazioni di volontariato del territorio.

Tabella 35 Analisi dei proventi dei CSV, per regione - 2015

Regione	Attribuzione annuale	Residui da anni precedenti	Proventi finanziari, straordinari e patrimoniali	Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività del CSV	TOTALE PROVENTI
PIEMONTE	4.618.082,00	4.139.399,00	106.206,00	-	8.863.687,00
VALLE D'AOSTA	279.865,00	46.805,00	34.902,00	62.421,00	423.993,00
LOMBARDIA	5.014.797,00	1.510.297,00	19.178,00	889.685,00	7.433.957,00
LIGURIA	1.189.492,00	578.168,00	118.747,00	24.933,00	1.911.340,00
PROVINCIA DI TRENTO	560.044,00	124.385,00	13.605,00	23.324,00	721.358,00
VENETO	3.500.000,00	3.849.477,00	280.304,00	155.864,00	7.785.645,00
FRIULI-VENEZIA GIULIA	1.270.000,00	-	71.475,00	83.350,00	1.424.825,00
EMILIA-ROMAGNA	3.689.944,00	3.562.310,00	22.231,00	481.185,00	7.755.670,00
TOSCANA	3.193.158,00	1.640.445,00	58.213,00	-	4.891.816,00
UMBRIA	789.752,00	11.277,00	10.415,00	90.890,00	902.334,00
MARCHE	1.183.811,00	117.200,00	17.857,00	264.014,00	1.582.882,00
LAZIO	3.540.000,00	3.652.568,00	130.583,00	280,00	7.323.431,00
ABRUZZO	960.505,00	3.537,00	3.357,00	17.238,00	984.637,00
MOLISE	291.950,00	44.612,00	1.113,00	-	337.675,00
CAMPANIA	3.116.591,00	4.157.508,00	25.982,00	649.578,00	7.949.659,00
PUGLIA	2.430.482,00	450.586,00	8.239,00	29.516,00	2.918.823,00
BASILICATA	528.512,00	178.660,00	1.216,00	7.960,00	716.348,00
CALABRIA	1.488.260,00	473.937,00	5.155,00	33.894,00	2.001.246,00
SICILIA	2.548.830,00	1.813.389,00	7.323,00	5.106,00	4.374.648,00
SARDEGNA	1.720.000,00	466.880,00	-	3.845,00	2.190.725,00
TOTALE NAZIONALE	41.914.075,00	26.821.440,00	936.101,00	2.823.083,00	72.494.699,00

Tabella 36 Analisi degli oneri dei CSV, per regione - 2016

Regione	Oneri di Supporto Generale, finanziari, patrimoniali e straordinari	Oneri di Missione			TOTALE ONERI DI MISSIONE	TOTALE ONERI
		Oneri per erogazione di servizi	Oneri Progettazione sociale			
			Servizi	Bandi		
PIEMONTE	907.162,00	4.001.485,00	1.536,00	285.276,00	4.288.297,00	5.195.459,00
VALLE D'AOSTA	56.441,00	212.978,00	27.700,00	14.400,00	255.078,00	311.519,00
LOMBARDIA	1.521.847,00	4.326.693,00	127.979,00	11.812,00	4.466.484,00	5.988.331,00
LIGURIA	631.546,00	1.153.953,00	-	13.195,00	1.167.148,00	1.798.694,00
PROVINCIA DI TRENTO	175.751,00	299.370,00	30.554,00	59.464,00	389.388,00	565.139,00
VENETO	602.002,00	1.575.810,00	194.947,00	1.237.905,00	3.008.662,00	3.610.664,00
FRIULI-VENEZIA GIULIA	184.679,00	842.162,00	-	-	842.162,00	1.026.841,00
EMILIA-ROMAGNA	1.401.738,00	2.962.691,00	228.740,00	3.027,00	3.194.458,00	4.596.196,00
TOSCANA	651.037,00	2.363.338,00	58.119,00	344.682,00	2.766.139,00	3.417.176,00
UMBRIA	148.580,00	699.517,00	41.260,00	-	740.777,00	889.357,00
MARCHE	339.750,00	949.571,00	191.298,00	-	1.140.869,00	1.480.619,00
LAZIO	1.091.810,00	2.829.666,00	7.512,00	244.735,00	3.081.913,00	4.173.723,00
ABRUZZO	231.586,00	712.499,00	31.904,00	-	744.403,00	975.989,00
MOLISE	49.742,00	181.019,00	40.910,00	-	221.929,00	271.671,00
CAMPANIA	590.480,00	1.209.050,00	123.683,00	1.236.441,00	2.569.174,00	3.159.654,00
PUGLIA	571.988,00	1.926.808,00	5.750,00	-	1.932.558,00	2.504.546,00
BASILICATA	39.361,00	419.829,00	-	-	419.829,00	459.190,00
CALABRIA	343.653,00	1.150.763,00	35.223,00	-	1.185.986,00	1.529.639,00
SICILIA	766.661,00	1.759.878,00	151.624,00	-	1.911.502,00	2.678.163,00
SARDEGNA	348.781,00	1.673.043,00	-	-	1.673.043,00	2.021.824,00
TOTALE NAZIONALE	10.654.595,00	31.250.123,00	1.298.739,00	3.450.937,00	35.999.799,00	46.654.394,00

Tabella 37 Residui di bilancio dei CSV, per regione - 2016

Regione	RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni	RESIDUI - Risorse non vincolate				Totale RESIDUI FINALI	INFORMAZIONI AGGIUNTIVE	
		Risorse confluite nel Fondo Risorse in attesa di destinazione	Risorse destinate a Fondo rischi	Risorse relative a Debiti V/Fondo speciale per il Volontariato	Totale RESIDUI - Risorse non vincolate		Saldo del Fondo Rischi al 31/12	Saldo del Conto Debiti V/Fondo Speciale al 31/12
PIEMONTE	2.293.612,00	1.374.617,00	-	-	1.374.617,00	3.668.229,00	-	-
VALLE D'AOSTA	32.843,00	79.631,00	-	-	79.631,00	112.474,00	9.164,00	5.225,00
LOMBARDIA	68.506,00	1.377.121,00	-	-	1.377.121,00	1.445.627,00	167.090,00	-
LIGURIA	94.605,00	18.042,00	-	-	18.042,00	112.647,00	1.229.325,00	-
PROVINCIA DI TRENTO	118.709,00	29.920,00	7.480,00	109,00	37.509,00	156.218,00	64.130,00	109,00
VENETO	1.557.771,00	2.524.924,00	92.287,00	-	2.617.211,00	4.174.982,00	703.972,00	-
FRIULI-VENEZIA GIULIA	397.984,00	-	-	-	-	397.984,00	-	-
EMILIA-ROMAGNA	568.131,00	2.472.639,00	115.110,00	3.595,00	2.591.344,00	3.159.475,00	459.807,00	34.240,00
TOSCANA	938.992,00	535.647,00	-	-	535.647,00	1.474.639,00	6.638.268,00	-
UMBRIA	10.603,00	2.375,00	-	-	2.375,00	2.978,00	-	-
MARCHE	70.025,00	32.237,00	-	-	32.237,00	102.262,00	69.467,00	-
LAZIO	3.035.711,00	113.997,00	-	-	113.997,00	3.149.708,00	711.434,00	-
ABRUZZO	7.708,00	941,00	-	-	941,00	8.649,00	-	-
MOLISE	39.490,00	26.514,00	-	-	26.514,00	66.004,00	-	-
CAMPANIA	2.849.772,00	1.776.119,00	62.743,00	101.370,00	1.940.232,00	4.790.004,00	-	56.596,00
PUGLIA	194.353,00	219.925,00	-	-	219.925,00	414.278,00	-	469,00
BASILICATA	208.269,00	48.890,00	-	-	48.890,00	257.159,00	161.319,00	-
CALABRIA	142.961,00	328.645,00	-	-	328.645,00	471.606,00	158.863,00	-
SICILIA	1.396.881,00	299.604,00	-	-	299.604,00	1.696.485,00	48.000,00	-
SARDEGNA	142.666,00	26.234,00	-	-	26.234,00	168.900,00	5.416,00	-
TOTALE NAZIONALE	14.169.592,00	11.288.022,00	277.620,00	105.074,00	11.670.716,00	25.840.308,00	10.426.255,00	96.639,00

Tabella 38 Sintesi dei dati di bilancio dei CSV per regione - 2016

Regione	PROVENTI			ONERI		RESIDUI		
	Attribuzione annuale	Residui da anni precedenti	Altri proventi	Totale proventi	Totale oneri	Residui Finali Vincolati	Residui Finali Liberi	Totale Residui
PIEMONTE	4.618.082,00	4.139.399,00	106.206,00	8.863.687,00	5.195.459,00	2.293.612,00	1.374.617,00	3.668.229,00
VALLE D'AOSTA	279.865,00	46.805,00	97.323,00	423.993,00	311.519,00	32.843,00	79.631,00	112.474,00
LOMBARDIA	5.014.797,00	1.510.297,00	908.863,00	7.433.957,00	5.988.331,00	68.506,00	1.377.121,00	1.445.627,00
LIGURIA	1.189.492,00	578.168,00	143.680,00	1.911.340,00	1.798.694,00	94.605,00	18.042,00	112.647,00
PROVINCIA DI TRENTO	560.044,00	124.385,00	36.929,00	721.358,00	565.139,00	118.709,00	37.509,00	156.218,00
VENETO	3.500.000,00	3.849.477,00	436.168,00	7.785.645,00	3.610.664,00	1.557.771,00	2.617.211,00	4.174.982,00
FRIULI-VENEZIA GIULIA	1.270.000,00	-	154.825,00	1.424.825,00	1.026.841,00	397.984,00	-	397.984,00
EMILIA-ROMAGNA	3.689.944,00	3.562.310,00	503.416,00	7.755.670,00	4.596.196,00	568.131,00	2.591.344,00	3.159.475,00
TOSCANA	3.193.158,00	1.640.445,00	58.213,00	4.891.816,00	3.417.176,00	938.992,00	535.647,00	1.474.639,00
UMBRIA	789.752,00	11.277,00	101.305,00	902.334,00	889.357,00	10.603,00	2.375,00	12.978,00
MARCHE	1.183.811,00	117.200,00	281.871,00	1.582.882,00	1.480.619,00	70.025,00	32.237,00	102.262,00
LAZIO	3.540.000,00	3.652.568,00	130.863,00	7.323.431,00	4.173.723,00	3.035.711,00	113.997,00	3.149.708,00
ABRUZZO	960.505,00	3.537,00	20.595,00	984.637,00	975.989,00	7.708,00	941,00	8.649,00
MOLISE	291.950,00	44.612,00	1.113,00	337.675,00	271.671,00	39.490,00	26.514,00	66.004,00
CAMPANIA	3.116.591,00	4.157.508,00	675.560,00	7.949.659,00	3.159.654,00	2.849.772,00	1.940.232,00	4.790.004,00
PUGLIA	2.430.482,00	450.586,00	37.755,00	2.918.823,00	2.504.546,00	194.353,00	219.925,00	414.278,00
BASILICATA	528.512,00	178.660,00	9.176,00	716.348,00	459.190,00	208.269,00	48.890,00	257.159,00
CALABRIA	1.488.260,00	473.937,00	39.049,00	2.001.246,00	1.529.639,00	142.961,00	328.645,00	471.606,00
SICILIA	2.548.830,00	1.813.389,00	12.429,00	4.374.648,00	2.678.163,00	1.396.881,00	299.604,00	1.696.485,00
SARDEGNA	1.720.000,00	466.880,00	3.845,00	2.190.725,00	2.021.824,00	142.666,00	26.234,00	168.900,00
TOTALE NAZIONALE	41.914.075,00	26.821.440,00	3.759.184,00	72.494.699,00	46.654.394,00	14.169.592,00	11.670.716,00	25.840.308,00

I PROVENTI EXTRA FSV

Come riportato in premessa del presente capitolo l'analisi dei proventi di fonte diversa da quella ex art. 15 L. 266/1991, si è basata sui dati di bilancio, in particolare sui valori del Rendiconto gestionale che accoglie, a differenza del Prospetto di sintesi, la totalità dei proventi e degli oneri registrati sui bilanci degli enti gestori dei CSV. Di seguito si riepilogano i proventi extra L. 266/1991 indicati nei bilanci 2016 degli Enti gestori dei CSV di fonte diversa:

Tabella 39 Analisi dei proventi extra Fsv - 2016

VOCE DI PROVENTO	2016	%
1 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE	5.513.651,83	84,6%
1.2 - Da contributi su progetti	2.053.123,22	31,5%
1.3 - Da contratti con Enti pubblici	2.019.139,22	31,0%
1.4 - Da soci ed associati	217.925,37	3,3%
1.5 - Da non soci	329.150,63	5,0%
1.6 - Altri proventi e ricavi	894.313,39	13,7%
2 - PROVENTI DA RACCOLTA FONDI	85.317,58	1,3%
3 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE	340.143,60	5,2%
4 - PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	230.796,43	3,5%
5 - PROVENTI STRAORDINARI	348.050,66	5,3%
TOTALE PROVENTI E RICAVI EXTRA 266/91	6.517.960,10	100,0%

Tabella 40 Analisi dei proventi extra Fsv - 2015-2016

VOCE DI PROVENTO	2016	2015	Diff.	%
1 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ TIPICHE	5.513.651,83	7.341.521,00	-1.827.869,17	-24,9%
1.2 - Da contributi su progetti	2.053.123,22	3.315.398,27	-1.262.275,05	-38,1%
1.3 - Da contratti con Enti pubblici	2.019.139,22	2.741.988,44	-722.849,22	-26,4%
1.4 - Da soci ed associati	217.925,37	184.220,41	33.704,96	18,3%
1.5 - Da non soci	329.150,63	150.690,24	178.460,39	118,4%
1.6 - Altri proventi e ricavi	894.313,39	949.224,63	-54.911,24	-5,8%
2 - PROVENTI DA RACCOLTA FONDI	85.317,58	78.668,84	6.648,74	8,5%
3 - PROVENTI E RICAVI DA ATTIVITÀ ACCESSORIE	340.143,60	400.215,88	-60.072,28	-15,0%
4 - PROVENTI FINANZIARI E PATRIMONIALI	230.796,43	367.715,53	-136.919,10	-37,2%
5 - PROVENTI STRAORDINARI	348.050,66	1.280.696,68	-932.646,02	-72,8%
TOTALE PROVENTI E RICAVI EXTRA 266/91	6.517.960,10	9.468.817,93	-2.950.857,83	-31,2%

I proventi complessivi extra L. 266/1991 ammontano a circa 6,5 milioni di euro (quasi 3 milioni in meno rispetto al 2015).

Prima di procedere all'analisi dei dati occorre considerare che tra i proventi straordinari (che rappresentano il 5,3% dell'extra L. 266/1991), sono riportati valori derivanti da fatti di gestione sporadici, estranei alla gestione ordinaria dell'ente e quindi per lo più estranei alle strategie che lo stesso persegue per il reperimento di risorse economiche aggiuntive.

Al netto di questa componente i proventi e ricavi extra L. 266/1991 ammontano a circa 6,17 milioni equivalenti al 14,7% del valore dell'attribuzione annuale del Fondo speciale per il volontariato. Il dato, sebbene inferiore rispetto a quello registrato nel 2015, denota una discreta capacità degli enti gestori di attrarre risorse economiche da fonti diverse da quella istituzionale. Rispetto alla tipologia di entrate è evidente come le risorse arrivino agli enti gestori in attuazione di attività rientranti tra quelle istituzionali, cioè quelle poste in essere per il diretto perseguimento della propria *mission*. In

particolare i contributi su progetti e i proventi derivanti da contratti con enti pubblici (convenzioni) sono quelli più rilevanti. Insieme raggiungono la somma di oltre 4 milioni di euro (erano 6 milioni nel 2015) corrispondenti al 67% delle entrate extra L. 266/1991 (al netto dei proventi straordinari). È chiaro che la presenza e la riconoscibilità sul territorio dei CSV permette loro di intercettare risorse, per lo più pubbliche, che utilizzano per l'attuazione delle attività rivolte direttamente alle Organizzazioni di volontariato. Molto più ridotto risulta invece l'apporto delle attività accessorie che raggiungono quota 340mila euro (-15% rispetto al 2015). Questo a conferma del fatto che non sia sviluppata all'interno degli enti gestori la convinzione di poter agire su fronti diversi da quelli puramente istituzionali per intercettare risorse economiche da poter successivamente destinare alla realizzazione delle attività di *mission*.

Come spesso riportato in questo Report anche per le entrate extra L. 266/1991 i dati dei singoli contesti regionali evidenziano vistose eterogeneità. Esistono regioni in cui l'entità di tali proventi sono determinanti nella composizione del bilancio dei CSV, come in Valle D'Aosta ed Emilia Romagna dove si attestano intorno al 28% dei proventi complessivi. A seguire Campania (20%), Veneto (19%), Marche (19%) e Lombardia (18%). In queste 6 regioni si concentra oltre il 70% del totale nazionale dei proventi di questo tipo.

In altre regioni invece l'impatto delle entrate extra L. 266/1991 sui bilanci è quasi nullo o comunque trascurabile, come in Molise, Puglia, Sicilia, Sardegna e Calabria dove non superano il 4% del totale proventi di bilancio.

Va infine rilevato che anche all'interno della medesima regione si possono riscontrare importanti differenze laddove insistono più di un CSV. Evidentemente le politiche di intervento degli enti gestori su tale tema sono fortemente condizionate dalla loro storia ed evoluzione, oltre che dalle peculiarità e le aspettative del contesto in cui operano.

In ogni caso il dato nazionale, che evidenzia una marcata riduzione della capacità dei CSV di attrarre risorse diverse dal Fondo speciale per il volontariato, meriterebbe un'analisi di approfondimento quanto meno rispetto alle cause che lo ha determinato, anche alla luce delle novità introdotte dalla riforma del Terzo settore e dalle opportunità che la stessa offre.

APPENDICE

IL PROCESSO DI RILEVAZIONE

Sin dalla sua costituzione nel 2003, CSVnet raccoglie e analizza dati e informazioni sulla composizione e sulle attività dei CSV in Italia, in modo stabile, sistematico e periodico. L'attività di ricerca è attuata sia ai fini del rapporto associativo tra i CSV e CSVnet, sia e soprattutto ai fini della *accountability*.

Nel primo caso, infatti, attraverso le schede di riepilogo predisposte, gli organi sociali di CSVnet e la direzione possono contare su uno strumento di analisi per conoscere, comprendere, comparare, orientare, affiancare i singoli CSV e l'intero sistema.

Dall'altro lato, tali informazioni vengono elaborate e sintetizzate nella presente pubblicazione: si tratta, di fatto, di una analisi consolidata su alcuni aspetti comuni e centrali della vita dei CSV. Il Report vuole essere lo strumento per aggiungere valore a ciò che si è fatto, ma anche per renderne possibile il giudizio, in vista dei futuri traguardi.

Dall'annualità 2012, il confronto tra CSVnet e la Consulta nazionale dei CoGe, che pur si occupa di rilevare alcuni dati per il controllo loro spettante, ha posto le basi per la costituzione di una base dati unica del sistema dei Fondi speciali per il volontariato, alimentata e reciprocamente riconosciuta dai CSV e dai CoGe, accessibile ad entrambi per l'espletamento delle rispettive funzioni e quale base per la reportistica istituzionale di sistema. La rilevazione congiunta dei dati dei CSV mira all'ottimizzazione dei processi di produzione delle informazioni da parte del sistema, riducendone i relativi costi, sia a livello nazionale che locale.

NOTA METODOLOGICA

Negli anni, gli aspetti indagati si sono evoluti in quantità e qualità. Ad oggi la ricerca è strutturata in 3 sezioni, per circa 50 quesiti a cui si aggiungono 3 tabelle di bilancio (conto economico, stato patrimoniale e uno schema di riclassificazione di bilancio).

La prima sezione è diretta a focalizzare la natura e la composizione dei CSV e il tessuto delle Odv in cui si collocano. In particolare: la base associativa dei CSV; il ruolo del volontariato nella *governance*; la composizione e l'impegno degli organi istituzionali; la diffusione territoriale; il bacino di utenza.

La seconda sezione è volta ad evidenziare le azioni messe in campo per il perseguimento delle finalità. Da un lato la tipologia e la quantità dei servizi svolti (promozione del volontariato, consulenza, formazione, informazione, documentazione, servizi logistici), dall'altro la numerosità e le caratteristiche dei destinatari, ossia dei soggetti che hanno avuto accesso ai diversi servizi dei CSV.

La terza e ultima sezione riguarda gli aspetti gestionali, in particolare: gli strumenti di programmazione e rendicontazione; le risorse economiche; le risorse umane.

Per rendere tale rilevazione significativa ed omogenea, il questionario è informatizzato e ospitato sulla piattaforma informatica di CSVnet. Questo ha permesso di impostare da un lato la compilazione obbligatoria per numerosi campi essenziali, dall'altro una compilazione facilitata (es. non è possibile compilare i campi numerici con del testo) e alcune verifiche formali preliminari (tramite ad esempio l'impostazione dei valori massimi e minimi di alcuni campi numerici).

Per la compilazione i CSV si avvalgono di un manuale che fornisce le definizioni e/o le modalità di rilevazione per ognuno dei dati richiesti e costituisce un vero e proprio strumento di lavoro.

Sono invitati a partecipare tutti i CSV, siano essi soci o meno di CSVnet. La rilevazione è stata avviata nel mese di giugno 2017. Si è conclusa nel mese di ottobre 2017 con la partecipazione di 70 dei 71 CSV attivi al 31.12.16. Per la comparazione dei dati con quelli delle annualità precedenti, in conseguenza della variazione del numero totale dei CSV attivi nei diversi e delle che hanno partecipato alla rilevazione nelle edizioni precedenti, le tabelle riportano in nota l'entità dell'universo di riferimento; anch'esso variabile in conseguenza della variazione del numero di CSV attivi negli ultimi anni.

Sui dati raccolti vengono effettuate verifiche qualitative e quantitative volte all'individuazione di eventuali errori formali. Gli errori vengono segnalati al CSV e, se confermati, immediatamente corretti direttamente alla fonte del dato.

BIBLIOGRAFIA

- ACRI, “Ventunesimo rapporto sulle Fondazioni di origine bancaria - Anno 2015”, ACRI, 2016
- M. Ambrosini, a cura di, “Volontariato post-moderno. Da Expo Milano alle nuove forme di impegno sociale”, Franco Angeli, Milano, 2016.
- G.P. Barbetta, G. Ecchia, N. Zamaro, a cura di, “Le istituzioni non profit: dieci anni dopo”, Il Mulino, Milano, 2016
- CSVnet, “Il Capitale Umano dei CSV: conoscere per valorizzare”, CSVnet, 2013
- CSVnet, “Report delle attività dei Centri di Servizio per il Volontariato - Annualità 2015”, CSVnet, 2016
- CSVnet, “Report Nazionale sulle Organizzazioni di volontariato censite dal sistema dei CSV”, CSVnet, Fondazione IBM Italia, 2015
- A. Fici., “Natura giuridica e modelli organizzativi dei Centri di Servizio per il Volontariato”, Rapporto di ricerca n.012-15, Euricse, CSVnet, 2015
- Istat, “Attività gratuite a beneficio di altri”, Istat, CSVnet, Fondazione Volontariato e Partecipazione, 2014
- Istat, “Il profilo delle istituzioni non profit alla luce dell’ultimo censimento”, Istat, 2014

INDICE DELLE FIGURE

Figura 1 Presidenti: distribuzione per classe di anzianità di carica - 2016	14
Figura 2 Odv utenti: settori di attività - 2016	25
Figura 3 Confronto tra Odv raggiunte e bacino d'utenza, per area territoriale - 2016	27
Figura 4 Odv raggiunte rispetto al bacino d'utenza, per regione - 2016	27
Figura 5 Iniziative di promozione realizzate e Odv raggiunte - 2016	31
Figura 6 Servizi di orientamento al volontariato - 2011-2016	32
Figura 7 Iniziative di formazione realizzate e Odv servite - 2016	34
Figura 8 Erogazione dei servizi di formazione: rapporto tra le modalità - 2016	35
Figura 9 Attività formative: confronto tra Odv servite e Odv nel bacino d'utenza - 2016	37
Figura 10 Consulenze erogate e Odv servite: ripartizione geografica - 2016	39
Figura 11 Consulenze erogate: confronto tra Odv servite e Odv del bacino d'utenza - 2016	40
Figura 12 Servizi di comunicazione erogati: numerosità e Odv servite - 2016	42
Figura 13 Servizi di comunicazione: confronto tra Odv servite e Odv nel bacino d'utenza - 2016	42
Figura 14 Servizi logistici erogati: numerosità e Odv servite - 2016	45
Figura 15 Servizi logistici erogati: confronto tra Odv servite e Odv nel bacino d'utenza - 2016	45

INDICE DELLE TABELLE

Tabella 1 La base associativa - 31/12/2016	10
Tabella 2 La base associativa: composizione per area geografica - 31/12/2016	10
Tabella 3 La base associativa: composizione per regione e tipologia di enti - 31/12/2016	11
Tabella 4 Il trend della base associativa - 2011-2016	11
Tabella 5 Gli organi sociali: componenti e impegno - 2016	13
Tabella 6 Caratteristiche dei componenti del Collegio dei Revisori dei Conti - 2016.....	13
Tabella 7 I presidenti dei CSV: distribuzione per classe d'età, confronto negli anni - 2013-2016	13
Tabella 8 Risorse umane retribuite - 31/12/2016	15
Tabella 9 Personale dipendente - 31/12/2016	16
Tabella 10 Personale parasubordinato - 31/12/2016.....	16
Tabella 11 Lavoratori autonomi - 31/12/2016	17
Tabella 12 Personale dipendente, oneri e costo medio - 2016	17
Tabella 13 Personale parasubordinato, oneri e costo medio - 2016	17
Tabella 14 Lavoratori autonomi, oneri e costo medio - 2016.....	18
Tabella 15 Risorse umane retribuite dei CSV: analisi regionale - 2016.....	19
Tabella 16 Risorse umane retribuite dei CSV: oneri e analisi regionale - 2016	20
Tabella 17 Sedi e sportelli dei CSV: numerosità per regione ed area geografica - 2016	22
Tabella 18 Sedi e sportelli dei CSV: ore e giorni di apertura - 2016	23
Tabella 19 Sedi e sportelli dei CSV: numerosità 2011-2016	23
Tabella 20 Utenti serviti: tipologia e numerosità - 2011-2016.....	25
Tabella 21 Utenti serviti: tipologia e numerosità, ripartizione geografica - 2016.....	26
Tabella 22 Promozione del volontariato negli istituti formativi - 2013-2016	29
Tabella 23 Tipologia e numerosità dei servizi di promozione - 2011-2016	30
Tabella 24 Attività formative: numero iniziative e utenti - 2011-2016	34
Tabella 25 Iniziative formative delle Odv sostenute dai CSV - 2011-2016	35
Tabella 26 Iniziative formative gestite direttamente dai CSV - 2011-2016.....	36
Tabella 27 Iniziative formative dei CSV, per area tematica - 2015.....	36
Tabella 28 Consulenze erogate: aree tematiche - 2011-2016	38
Tabella 29 Consulenze erogate: distinzione tra provenienza delle risorse umane impiegate - 2016...	39
Tabella 30 Servizi logistici erogati: tipologia e quantità - 2016	44
Tabella 31 Prospetto di sintesi economica - 2016	48
Tabella 32 Analisi dei proventi dei CSV - 2016	49
Tabella 33 Analisi dei proventi 2016: annualità di provenienza	50
Tabella 34 Analisi degli oneri dei CSV - 2016-2015	50
Tabella 35 Analisi dei proventi dei CSV, per regione - 2015	53
Tabella 36 Analisi degli oneri dei CSV, per regione - 2016	54
Tabella 37 Residui di bilancio dei CSV, per regione - 2016.....	55
Tabella 38 Sintesi dei dati di bilancio dei CSV per regione - 2016	56
Tabella 39 Analisi dei proventi extra Fsv - 2016	57
Tabella 40 Analisi dei proventi extra Fsv - 2015-2016	57



Via del Corso, 267 00186 Roma
Tel. 06 88802909 - fax 06 88802910
segreteria@csvnet.it - www.csvnet.it