



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

2012

(I dati più salienti)

LA RILEVAZIONE CONGIUNTA

Sin dalla sua costituzione nel 2003, CSVnet ha scelto di realizzare una raccolta di informazioni sulla composizione e sulle attività dei CSV in Italia e di renderla stabile, sistematica e periodica

Il confronto tra CSVnet e la Consulta Nazionale dei Co.Ge. sui dati dell'annualità 2011, censiti fino ad allora parallelamente, ha posto le basi per la costituzione a partire dal 2012 di una base dati unica del sistema dei fondi speciali per il volontariato, alimentata e reciprocamente riconosciuta dai CSV e dai Co.Ge. e accessibile ad entrambi per l'espletamento delle rispettive funzioni e quale base per la reportistica istituzionale di sistema.

Grazie all'introduzione di questa importante novità è stato possibile attivare una rilevazione annuale dei dati, ed implementare una metodologia di lavoro condivisa tra i CSV nonché omogenea per la raccolta, la presentazione dei dati e la rendicontazione economica, in modo da rendere confrontabili e accorpabili i risultati e presentarli all'esterno come "sistema".

La presenza dei Centri di Servizio per il Volontariato sul territorio italiano

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) nascono in Italia e si sviluppano a partire dalle indicazioni contenute nella Legge 266/91 "Legge quadro sul volontariato". Tale legge disciplina e definisce il volontariato come attività personale, spontanea, gratuita e svolta in contesti organizzativi. Inoltre l'art. 15 prevede che, per il tramite degli enti locali e attraverso modalità di finanziamento da parte delle Fondazioni di origine bancaria, vengano istituiti nel nostro Paese Centri di Servizio a disposizione delle Organizzazioni di Volontariato (OdV) e da queste gestiti.

Scopo dei CSV è quello di sostenere e qualificare l'attività delle organizzazioni sul territorio. A tal fine, l'art.4 del Decreto del Ministero del Tesoro dell'8 ottobre 1997 stabilisce che i CSV:

- approntano strumenti e iniziative per la crescita della cultura della solidarietà, la promozione di nuove iniziative di volontariato e il rafforzamento di quelle esistenti;
- offrono consulenza e assistenza qualificata nonché strumenti per la progettazione, l'avvio e la realizzazione di specifiche attività;
- assumono iniziative di formazione e qualificazione nei confronti degli aderenti ad Organizzazioni di Volontariato;
- offrono informazioni, notizie, documentazione e dati sulle attività di volontariato locale e nazionale.

I CSV sono quindi al servizio delle Organizzazioni di Volontariato (OdV), e allo stesso tempo, prendono parte attiva alla loro governance.

Questo è possibile grazie alla Legge 266/91, la cui affermazione negli anni ha consentito al volontariato di diventare una realtà sempre più significativa per lo sviluppo non solo sociale, ma anche economico, del nostro Paese.

I CSV hanno conosciuto negli anni una diffusione capillare in tutte le regioni italiane.

Oltre alle sedi centrali i CSV hanno attivato degli sportelli territoriali per garantire la massima accessibilità ai servizi anche alle realtà associative dislocate nelle zone più periferiche.

In Italia nel 2012 operano 78 CSV (76 di questi sono attualmente soci di CSVnet), articolati in 331 sportelli distribuiti su tutto il territorio, con una media di 118 OdV coperte da ogni sportello.

Di questi, 66 hanno come territorio di competenza quello provinciale; in 8 casi la scelta è ricaduta su un'organizzazione di tipo regionale mentre 4 sono i CSV interprovinciali o sub-provinciali.

La presenza delle OdV nella governance dei CSV

Analizzando la situazione aggregata (tabella 6) si evidenzia un elevato pluralismo della base sociale dei CSV: l'88% della base associativa dei Centri di Servizio è composta da realtà che rispondono ai requisiti normativi sul Volontariato (8.720 unità) di cui 7.318 Organizzazioni di Volontariato iscritte ai registri (74%) e 1.402 Organizzazioni di Volontariato non iscritte (14%).

Tabella 6 Composizione della base associativa dell'ente gestore

	All'istituzione	%	2011	%	2012	%	Variazione 2011-2012
OdV iscritte al Registro	1.217	65%	7.144	74%	7.318	74%	+2%
OdV non iscritte al Registro	330	17%	1.334	14%	1.402	14%	+5%
Totale OdV	1.547	82%	8.478	88%	8.720	88%	+3%
APS	189	10%	605	6%	678	7%	+12%
Cooperative Sociali	22	1%	50	1%	50	1%	0%
Altri enti non profit	75	4%	461	4%	418	3%	-9%
Enti Locali	17	1%	17	1%	14	1%	-17%
Persone Fisiche	31	2%	31	1%	31	1%	0%
Totale	1.881	100	9.642	100	9.911	100	+2%

Per completare l'analisi dei dati e avere una fotografia completa della presenza del Volontariato nella gestione dei CSV abbiamo considerato le associazioni di secondo livello e quindi le reti di associazioni socie dei CSV (tabella 9).

Tale procedimento permette di evidenziare il coinvolgimento indiretto delle OdV appartenenti a reti di vario livello (provinciale, regionale, etc.) al fine di considerare la rilevanza di tali soggetti attraverso le numerose associazioni che rappresentano. Così facendo abbiamo incluso nel conteggio del numero dei soci anche le OdV che indirettamente partecipano alla gestione tramite l'OdV di secondo livello a cui esse fanno riferimento.

Nel 2012 hanno aderito ai CSV 843 reti (9,6% del totale delle OdV socie), dato in leggera crescita rispetto al 31.12.2011 (+2%) a fronte di una crescita del 4% del numero di OdV aderenti a tali associazioni (pari a 16.418 unità rispetto alle 15.712 del 2011).

Si rileva una forte crescita (pari al 142%) delle associazioni aderenti ai coordinamenti locali settoriali o territoriali dato che dimostra la presenza capillare del mondo del volontariato sul territorio, e la volontà e la capacità sia delle associazioni che dei CSV di fare rete.

Tabella 9 Associazioni di secondo livello e OdV aderenti

Reti di secondo livello aderenti	2011		2012		Variazione 2009-2011	
	Associazioni 2° livello	OdV aderenti	Associazioni 2° livello	OdV aderenti	% Associazioni 2° livello	% OdV
Reti Nazionali	43	2.631	32	2.129	-26%	-19%
Reti Regionali	202	4.817	219	5.555	+8%	+15%
Reti Provinciali	319	7.582	281	7.055	-12%	-7%
Coordinamenti locali settoriali o territoriali	265	682	311	1.679	+17%	+142%
Totale	829	15712	843	16418	+2%	+4%

La tabella 10 fotografa l'universo delle OdV socie dirette e indirette dei CSV (ossia che aderiscono indirettamente al CSV attraverso il loro secondo livello). Al 31.12.2012 sono **25.138** le Organizzazioni di Volontariato Iscritte e non iscritte ai Registri che partecipano alla governance dei CSV, valore in crescita del 4% rispetto al 2011.

Tabella 10 Entità della base associativa (diretta e indiretta)

	2011	2012
a) Organizzazioni di primo livello socie dirette dei CSV	8.478	8.720
b) Organizzazioni socie dei CSV attraverso i secondi livelli	15.712	16.418
Totale Organizzazioni della base associativa (a+b)	24.190	25.138

Confrontando il numero di OdV socie e il totale delle OdV iscritte e non iscritte presenti sul territorio di riferimento dei CSV (bacino di utenza) emerge che, allo stato attuale, più di un'associazione su due di quelle note ai CSV rientra nella base associativa dei Centri di Servizio.

DESTINATARI

La tabella 33 sotto riporta il numero di organizzazioni¹ che hanno avuto accesso ai servizi² dei CSV: **43.682** soggetti raggiunti nel 2012 con una crescita del **12%** rispetto al 2011 quando gli utenti erano stati **38.917**. Analizzando le tipologie di soggetti, si vede la netta prevalenza delle Organizzazioni di Volontariato che rappresentano, nell'ultimo anno, il **69%** del totale delle realtà raggiunte dal sistema dei CSV pari a **30.347** unità, in crescita del 4% circa rispetto al 2011.

Il confronto nel biennio mostra una crescita delle OdV iscritte che hanno usufruito dei servizi dei CSV (+5,56%) a fronte di una lievissima diminuzione delle OdV non iscritte.

Tabella 33 Accesso ai servizi dei CSV: tipologia e numerosità delle organizzazioni

	2011	%	2012	%	Variazione 2010-2011
OdV iscritte	21.397	55%	22.587	51,71%	5,56%
OdV non iscritte	7.833	20%	7.760	17,76%	-0,93%
Totale OdV	29.230	75%	30.347	69,47%	3,82%
APS	3.567	9%	3.439	7,87%	-3,58%
Coop sociali	328	1%	283	0,65%	-13,72%
Altre organizzazioni Non Profit	3.056	7%	2.551	5,84%	-16,52%
Enti pubblici	861	2%	2.045	4,68%	137,51% ³
Organizzazioni for profit	34	1%	89	0,20%	65,16% ⁴
Gruppi informali	1.016	3%	1.783	4,08%	75,49% ⁵
Altro	825	2%	3.145	7,20%	281,21% ⁶
Totale	38.917	100%	43.682	100%	12,24%

La tabella 35 mostra la percentuale di "penetrazione" dei CSV in termini di associazioni raggiunte dai servizi sul totale delle OdV Iscritte e non iscritte. Nel 2012, il 63% delle associazioni note (che vanno a costituire il bacino potenziale di utenza) ha usufruito di almeno un servizio dei CSV.

Tabella 35 Incidenza OdV che hanno usufruito dei servizi sul bacino di utenza

	2011			2012		
	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT
OdV del bacino utenza	31.771	16.040	47.811	32.808	15.554	48.362
OdV che hanno usufruito dei servizi	21.397	7.833	29.230	22.587	7.760	30.347
	67%	49%	61%	69%	50%	63%

¹ Dagli utenti sono stati esclusi i cittadini che hanno usufruito dei servizi dei CSV (per esempio attraverso le attività di promozione del Volontariato o orientamento). Tale dato è pari a 25435 nel 2011 e 47091 nel 2012.

² Il valore qui riportato è "senza ripetizioni" ossia in valore assoluto per la totalità dei servizi ricevuti; ciò significa che se un'Associazione di Volontariato o un ente pubblico ha usufruito di più servizi nel corso dell'anno, qui viene considerata una sola unità e quindi conteggiato una sola volta.

³ La voce Enti pubblici è cresciuta del 137% in virtù degli aumenti indicati da: CSV Milano (da 17 a 168); Palermo (da 0 a 910); Venezia (da 6 a 109), Bari (da 0 a 60).

⁴ Enti profit: Milano (da 1 a 20); Padova (da 5 a 15); Verona (da 2 a 30).

⁵ Gruppi informali: Friuli (da 1 a 205), Idea Solidale (da 0 a 132), Perugia (da 53 a 212); Verona (da 2 a 93).

⁶ Altro: Pavia (da 257 a 27158) Milano (da 239 a 1840)

Attività

Il lavoro svolto dai CSV è molto ampio ed articolato. L'individuazione dei compiti attribuiti ai CSV dall'articolo n. 4 del Decreto Ministeriale dell'ottobre del 1997 non esaurisce la molteplicità delle attività svolte e orientate alla diffusione e crescita qualitativa delle attività di volontariato attraverso il supporto, la consulenza e l'assistenza alle organizzazioni.

In sintesi i risultati del 2012:

- 4.213 interventi di promozione del volontariato
- 5.747 percorsi di accompagnamento nelle scuole
- 42.726 ore di formazione
- 85.094 consulenze
- 320.318 servizi logistici
- 21.273 servizi legati alla comunicazione

La strategia utilizzata dai CSV si fonda su un approccio abilitante che non ha come obiettivo quello di sostituirsi alle associazioni quanto piuttosto di trasferire le conoscenze, le competenze e le strumentazioni necessarie perché il volontariato acquisisca autonomia.

Erogazioni ai CSV e loro impiego

Le risorse assegnate dalle Fondazioni di origine bancaria nel 2012 per i 78 CSV ammontano a 58,1 milioni di euro.

Il valore dell'attribuzione annuale riservata alla quota "servizi" (Euro 58,1 milioni) pur calando rispetto al 2011 di circa 5 punti percentuali, risulta comunque nettamente superiore al valore stabilito in sede di definizione dell'accordo nazionale che fissa per l'annualità 2012 un importo complessivo di 49 milioni di euro. La differenza è data dall'attribuzione in favore dei CSV di somme accantonate dalle fondazioni bancarie in anni precedenti, mai utilizzate e giacenti presso le fondazioni bancarie stesse. Si tratta quindi di residui del Fondo speciale attribuiti ai CSV nel 2012. Evidentemente tali risorse hanno contribuito in maniera rilevante a definire l'importo complessivamente registrato dai CSV. Riserve di sistema alle quali si è attinto e la cui entità residua dovrà essere attentamente monitorata per le annualità successive.

Se sul fronte dei proventi quindi l'utilizzo dei residui presso i CSV e quelli presso le fondazioni bancarie hanno calmierato la flessione dei proventi, la situazione di incertezza economica ha spinto i CSV a contrarre la spesa in maniera più significativa rispetto alla diminuzione registrata sui proventi. I CSV registrano infatti una riduzione complessiva della spesa di oltre il 16% (dato che scende al di sotto del -17% se non si considera la partita di giro per le spese di funzionamento dei Co.Ge.).

Come sopra riportato l'attività di progettazione sociale è quella che sconta una maggiore riduzione in termini economici (-40%). Rispetto alle altre aree di intervento si segnala come i servizi di informazione e comunicazione e di promozione del volontariato subiscano le flessioni più significative (circa -20%).

Da segnalare invece come sia in controtendenza il valore delle risorse dedicate dai CSV alle attività di supporto logistico che registrano un aumento di circa il 23%. Evidentemente le difficoltà delle OdV nel reperire risorse economiche accresce la domanda di servizi "di base" che il CSV è chiamato a soddisfare.

La promozione del Volontariato

Uno dei compiti e degli obiettivi dei CSV è quello di promuovere la cultura del Volontariato, attraverso la pianificazione di eventi (convegni, campagne, mostre, etc.) organizzati direttamente dai CSV o in collaborazione con le Associazioni del territorio.

Sono 4.213 le iniziative di promozione attuate nel 2012 dai CSV in autonomia o in collaborazione con le OdV, valore in crescita del 7% rispetto al 2011 quando il totale era di 3.928.

Tabella 23 Tipologia e numerosità dei servizi di promozione, diretti e in collaborazione con OdV

	Solo CSV		CSV e OdV		Totale		Variazione
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011-2009
Convegni	503	530	769	993	1.272	1.523	+20%
Mostre, feste, spettacoli	289	387	754	806	1.094	1.193	+9%
Campagne promozionali	77	58	410	319	487	377	-23%
Stage di Volontariato	134	366	162	379	296	745	+151%
Concorsi di idee	17	22	173	59	190	81	-57%
Altro	190	204	450	90	640	294	-54%
Totale	1.210	1.567	2.718	2.646	3.928	4.213	+7%

I percorsi di promozione e sensibilizzazione nelle scuole sono una metodologia ormai strutturata e consolidata che ottiene risultati soddisfacenti sia in termini di iniziative realizzate che, soprattutto, di utenti coinvolti tra scuole, docenti, studenti e associazioni.

Sono 71 i CSV che nel 2012 hanno realizzato percorsi di promozione nelle scuole, adottando metodologie molteplici e differenziate.

A scopo di semplificazione abbiamo individuato tre categorie che distinguono le iniziative in base alla frequenza, alla durata, alle attività pianificate e al metodo di lavoro impiegato: da giornate di approfondimento e sensibilizzazioni, fino a concorsi fotografici, letterari o stage operativi. Nel 2012 sono state organizzate **5.747** attività, valore pressoché invariato rispetto al 2011 (-1%) distinte in: a) incontri di sensibilizzazione, b) percorsi strutturati e c) percorsi strutturati con stage di promozione del Volontariato, nelle scuole di ogni ordine e grado (tabella 24). L'82% delle iniziative viene organizzato con gli studenti delle scuole superiori mentre le scuole medie ed elementari sono interessate dal restante 18% delle iniziative.

Tabella 24 La promozione del Volontariato nelle scuole: tipologia di servizi per ordine scuole

	a) Incontri		b) Percorsi		c) Stage		Altro		Totale	
	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012
Nelle scuole elementari	279	312	355	176	6	13	1	27	641	528
Nelle scuole medie	295	290	355	175	35	25	9	23	694	513
Nelle scuole superiori	1.829	2.201	899	971	1.551	1.451	193	83	4.472	4.706
Totale per tipologia	24.03	2.803	1.609	1.322	1.592	1.489	203	133	5.807	5.747

La tabella 25 mostra i risultati raggiunti dalle iniziative realizzate nelle scuole: gli istituti coinvolti sono stati 2.364 nel 2012 con una crescita del 15% rispetto al 2011. Nonostante l'incremento delle scuole e delle OdV coinvolte (+3%), si registra un calo nel numero di studenti e docenti interessati dalle iniziative, probabilmente in virtù delle trasformazioni strutturali che hanno avuto come oggetto il settore scolastico.

Tabella 25 La promozione del Volontariato nelle scuole: tipologia e numerosità degli utenti coinvolti

	2010	2011	2012	Variazione 2012/2011
Scuole elementari	236	293	306	+4%
Scuole medie	198	343	339	-1%
Scuole superiori	1338	1415	1719	+21%
<i>Totale scuole coinvolte</i>	<i>1.772</i>	<i>2.051</i>	<i>2.364</i>	<i>+15%</i>
<i>Totale studenti</i>	<i>163.980</i>	<i>225.589</i>	<i>140.799</i>	<i>-38%</i>
<i>Totale docenti</i>	<i>4.895</i>	<i>5.858</i>	<i>4.643</i>	<i>-21%</i>
<i>Totale OdV coinvolte</i>	<i>3.135</i>	<i>3.417</i>	<i>3.506</i>	<i>+3%</i>

In aggiunta a tali iniziative, è da segnalare la presenza di 96 sportelli Scuola e Volontariato (+65% rispetto al 2011 quando erano 58) gestiti da 21 CSV.

La consulenza e l'assistenza qualificata

Le attività di consulenza e assistenza qualificata hanno l'obiettivo prevalente di supportare e qualificare l'operato delle OdV. Per consulenza si intendono quindi le prestazioni professionali che il CSV offre a sostegno e qualificazione del Volontariato nello sviluppo delle attività ordinarie e progettuali.

Nell'ottica di favorire l'autonomia delle organizzazioni l'obiettivo è anche quello di trasmettere conoscenze, capacità e competenze che nel tempo possano sedimentarsi e divenire patrimonio delle stesse organizzazioni, in tal modo capaci di farsi carico direttamente delle proprie istanze.

Il numero di consulenze erogate è rimasto praticamente inalterato rispetto al 2011 (85.094 a fronte delle 84.760 del 2011) anche se analizzando le diverse categorie di argomenti si notano profonde differenze: le tematiche più affrontate (e quindi più richieste) restano quelle fiscali amministrative e contabili (28%) e quelle legali-giuridiche (19%). Un peso percentuale rilevante è ricoperto anche dal sostegno alla progettazione con circa 10.000 consulenze erogate (12% del totale). Il grafico 9 propone una rappresentazione delle consulenze distinte per percentuale sul totale in base all'argomento trattato.

Grafico 9 Suddivisione percentuale delle consulenze erogate nel 2012

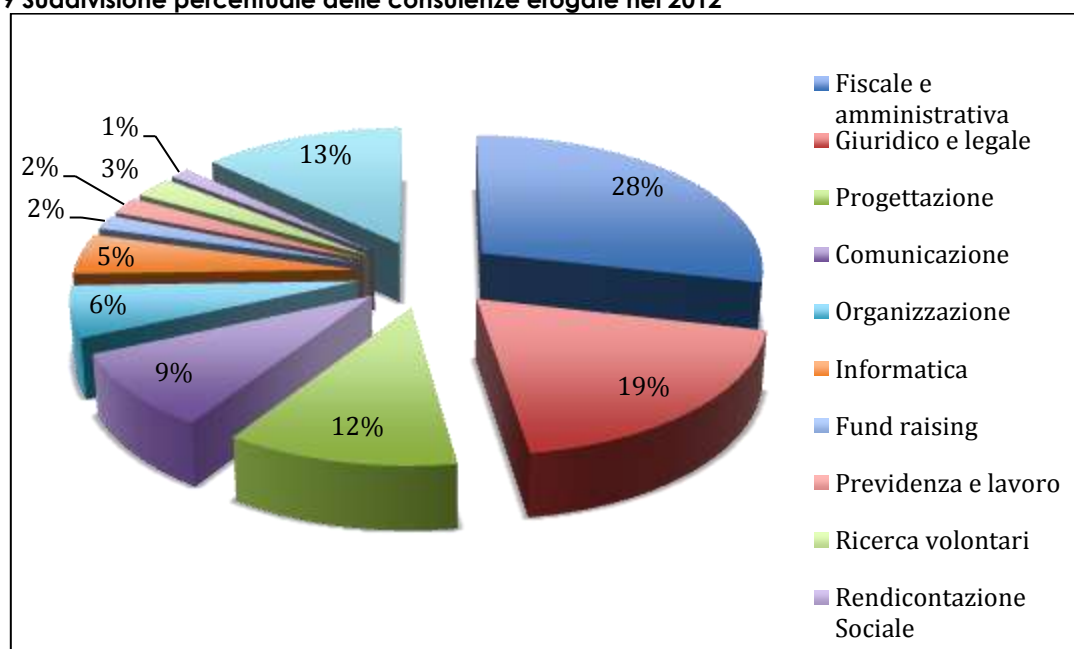


Tabella 26 Tipologia, quantità e variazione negli anni dei servizi di consulenza e assistenza erogati

	2010	%	2011	%	2012	%	Variazione 2012/2011
Fiscale amministrativa	22.345	27%	23.859	27%	24.288	28,54%	1,79%
Giuridico-legale	16.034	21%	15.641	20%	16.248	19,09%	3,88%
Progettazione	11.672	16%	9.160	14%	9.908	11,64%	8,16%
Comunicazione	6.685	8%	6.778	8%	7.780	9,14%	14,78%
Organizzazione	4.040	4%	5.519	5%	5.184	6,09%	-6,06%
Informatica	2.106	2%	3.833	2%	4.115	4,84%	7,36%
Fund raising	1.544	2%	2.127	2%	1.450	4,84%	-31,83%
Previdenza e lavoro	1.733	3%	1.720	2%	1.733	2,04%	-0,75%
Ricerca volontari	1.807	3%	1.925	2%	2.166	2,55%	12,52%
Rendicontazione sociale	346	1%	569	1%	1.113	1,31%	95,61%
Altro	13.861	13%	13.629	17%	11.109	13,05%	-18,49%
Totale	82.173	100%	84.760	100%	85.094	100%	0,39%

Nel corso del 2012 sono state 23.557 le Organizzazioni che hanno usufruito di almeno un servizio di consulenza in una delle materie sopraelencate, valore in crescita (+ 9%) rispetto al 2011 quando le associazioni servite risultavano 21.565.

I servizi logistici

I servizi logistici rappresentano la parte più consistente della richiesta delle OdV ai CSV. Tali servizi, che rispondono a bisogni primari delle associazioni, si concretizzano nella messa a disposizione di spazi, locali, attrezzature ma anche semplici fotocopie o utilizzo di computer, telefono e fax. Questo supporto risulta di fondamentale importanza per le associazioni che in tal modo possono ricevere un sostegno concreto nello svolgimento della propria attività ordinaria, generando, inoltre, un notevole risparmio economico per l'intero sistema del Volontariato grazie alle conseguenti economie di scala che i CSV riescono a generare.

Nel corso del 2012 sono state 13.667 le Organizzazioni che hanno richiesto e ricevuto almeno un servizio ai CSV in tale ambito, valore che è cresciuto circa del 16% rispetto al 2011.

La Formazione

I CSV offrono percorsi formativi mirati in grado di accrescere le conoscenze dei volontari, al fine di qualificarne l'operato ed agevolare, attraverso la ricaduta delle cognizioni acquisite, il percorso di crescita dell'organizzazione di volontariato.

I servizi di formazione permettono ai CSV di far crescere i volontari e quindi le OdV tramite l'acquisizione di competenze fondamentali per l'operatività quotidiana. Le opportunità formative erogate dai Centri di Servizio affrontano temi differenziati: dai corsi più "operativi" di informatica o contabilità a quelli legati ad aspetti relazionali quali la gestione dei gruppi o l'accoglienza di nuovi volontari.

La tabella 30 mostra i risultati raggiunti nel 2012 con distinzione delle 4 tipologie sopra esposte e con ripartizione tra le due modalità del seminario o del corso strutturato. Dai dati si evince che la crescita totale è stata del 6% con valori diversi per le quattro tipologie

considerate: una quintuplicazione dei seminari e un quasi raddoppio dei corsi realizzati all'interno di un bando pubblico a fronte di una diminuzione, ad esempio, del 34% per le iniziative realizzate in Co-progettazione tra CSV e OdV.

Tabella 30 Caratteristiche dei servizi di formazione realizzati in collaborazione con le OdV

Modalità di realizzazione	2011			2012		
	Giornate e seminari	Corsi strutturati	Totale	Giornate e seminari	Corsi strutturati	Totale
Bando pubblico	83	555	638	504	311	815
Co-progettazione	114	314	428	88	195	283
Co-progettazione in bando pubblico	43	189	232	46	209	255
Erogazione fondi	13	28	41	43	26	69
<i>Totale iniziative</i>	253	1.086	1.339	681	741	1.422
<i>Utenti complessivi</i>	9.979	22.039	32.018	8.956	16.214	25.170
<i>OdV partecipanti</i>	394	1.213	1.607	410	1.006	1.416
<i>Ore complessive</i>	1.099	27.222	28.321	2.505	21.063	23.568

L'informazione e la documentazione

Tra gli obiettivi dei CSV c'è l'informazione e il costante aggiornamento dei volontari, della cittadinanza e di altri stakeholder circa le iniziative, le novità e le opportunità relative al mondo del Volontariato e del non profit nel suo complesso, nonché l'attività di sportello per fornire risposte alle domande provenienti dai volontari.

I servizi di comunicazione complessivamente erogati nel 2012 sono stati 21.273 (tabella 32), valore in linea con quello del 2011 quando il totale dei servizi era 21.132.

Tabella 32 Tipologia e numerosità dei servizi di comunicazione

	2010	2011	2012	Variazione 2012/2011
Comunicati stampa	5.481	6.003	5.716	-4,78%
Conferenze stampa	533	663	636	-4,07%
Rubriche e spazi su stampa locale o nazionale	1.668	1.569	1.878	19,69%
Rubriche e spazi su tv locali o nazionali	632	558	531	-4,84%
Rubriche e spazi su radio locali o nazionali	1.205	1.056	1.263	19,60%
Grafica e stampa materiali	11.698	10.914	10.417	-4,55%
Newsletter per conto terzi	519	369	832	125,47%
<i>Totale</i>	21.736	21.132	21.273	0,67%

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 utilizzati al momento (Facebook, Twitter, LinkedIn, Pinterest, Flickr, Google Plus, YouTube).

L'88% dei CSV ha una propria pagina Facebook su cui pubblicizza i propri eventi, le iniziative delle OdV o altre opportunità e notizie utili al mondo del volontariato. Anche Twitter e YouTube hanno una discreta diffusione (rispettivamente del 38% e del 53%) mentre gli altri strumenti sono ancora poco utilizzati dai Centri.

Il capitale umano

Per lo svolgimento delle proprie attività di missione i CSV si avvalgono, oltre che delle prestazioni dei volontari, anche di quelle di lavoratori retribuiti. Questi rappresentano in assoluto il fattore produttivo maggiormente utilizzato dai Centri e, oltre a determinare la voce di spesa più rilevante nei bilanci, influiscono in maniera decisiva nella qualità e nella quantità di servizi erogati. L'indagine sulle risorse umane retribuite si è incentrata esclusivamente sulle figure professionali che ricoprono un ruolo in pianta stabile nell'organigramma del CSV. Sono quindi escluse le persone retribuite che hanno prestato la propria attività in maniera del tutto occasionale.

Di seguito l'analisi delle risorse umane retribuite presso i CSV.

I lavoratori subordinati che prestano servizio presso i CSV sono 731 (pari a 549 unità a tempo pieno), rappresentano più del 70% dell'organico dei centri e il loro costo rappresenta circa l'85% dell'investimento complessivo effettuato dai Centri sulle risorse umane confermando quella del lavoro dipendente la tipologia contrattuale maggiormente preferita.

Tabella 37 Il personale dipendente

	2010	2011	2012
N. persone impiegate	722	718	731
di cui maschi	203	199	213
di cui femmine	519	519	518
Pari ad unità a tempo pieno	551	545	549
Impiego medio settimanale a persona	30,53	30,37	30,03
Oneri complessivi personale dipendente	20.805.966,82	20.960.390,46	21.389.468,02
di cui Oneri di Supporto Generale	6.603.941,79	6.600.988,70	6.224.491,32
di cui Oneri di Missione - Servizi	13.399.994,70	13.345.165,49	14.104.750,05
di cui Oneri di Missione - Progettazione	802.030,33	1.014.236,27	1.060.226,65
Costo medio a persona	28.817,13	29.192,74	29.260,56
Costo medio annuo ad unità a tempo pieno	37.758,80	38.450,57	38.973,94
Costo medio orario	18,73	19,07	19,33

Infine rispetto al genere delle risorse umane si evidenzia una netta prevalenza del sesso femminile che rappresenta oltre il 65% delle 2067 persone complessivamente considerate nell'analisi statistica (tale percentuale sale ad oltre il 70% se si considera solo il personale dipendente). Tuttavia a fronte di questa forte prevalenza del genere femminile si riscontra una inversione percentuale in merito ai ruoli di direttori/coordinatori, dove i maschi che ricoprono tali incarichi rappresentano oltre il 60% del totale.