

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 settore¹.

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.

¹ 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.

- 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 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%).