



# REPORT

DELLE ATTIVITÀ  
DEI CENTRI DI SERVIZIO  
PER IL VOLONTARIATO

2010-2011



**Hanno collaborato alla redazione:**

Silvio Magliano

Luigino Vallet

Adriana Mostarda

Roberto Museo

Davide Alessandrelli

Eleonora Cerulli

Stefano Meneghello

Sonia Palumbo

## Indice

<b>Presentazione .....</b>	<b>3</b>
<b>Nota metodologica .....</b>	<b>5</b>
<b>1. I Centri di Servizio per il Volontariato .....</b>	<b>6</b>
1.1 Il Coordinamento Nazionale dei CSV .....	6
1.2 La personalità giuridica .....	8
1.3 La base associativa dei CSV .....	9
1.4 La presenza delle OdV nella governance .....	10
<b>2. Gli organi istituzionali .....</b>	<b>12</b>
2.1 I componenti e la provenienza dal Volontariato .....	12
2.2 Il Collegio dei Revisori dei Conti .....	12
2.3 Gli oneri e l'impegno degli organi istituzionali .....	13
<b>3. La diffusione territoriale .....</b>	<b>14</b>
3.1 Le delegazioni sul territorio .....	14
<b>4. Il bacino d'utenza .....</b>	<b>15</b>
<b>5. Il perseguimento delle finalità .....</b>	<b>16</b>
5.1 La promozione del Volontariato .....	16
5.1.1 La promozione del Volontariato giovanile .....	17
5.2 La consulenza e l'assistenza qualificata .....	18
5.3 I servizi logistici .....	20
5.4 La Formazione .....	20
5.5 L'informazione e la documentazione .....	23
<b>6. Gli utenti raggiunti dai CSV .....</b>	<b>25</b>
6.1 Le tipologie di organizzazioni servite .....	25
6.2 Le Organizzazioni di Volontariato servite .....	26
<b>7. Gli strumenti di programmazione e rendicontazione .....</b>	<b>28</b>
<b>8. Le risorse economiche .....</b>	<b>29</b>
<b>9. Le risorse umane .....</b>	<b>31</b>

## Presentazione

Torniamo ad avere una fotografia dei CSV in Italia. La continuiamo a chiamare “Report”, proprio perché chiediamo alle sue pagine di riportare una serie di informazioni utili a comprendere il lavoro dei CSV, unitamente alle linee di tendenza che essi, complessivamente, esprimono nel nostro Paese.

Ci correggiamo subito. Ciò che pubblichiamo, al termine di un attento e generoso lavoro di raccolta e comparazione, si configura più come un album che come una fotografia. Una raccolta di fotografie, dunque, selezionate e disposte in logica sequenza. Se la loro scelta, ovviamente, si rifà a valutazioni di interesse e di opportunità, rimane sullo sfondo la volontà di trasparenza come tratto distintivo di CSVnet e di tutti i CSV. Una volontà che diventa, anche in questo caso, criterio.

Ma qual è la ragione e quale sarà il destino di questo nostro album? È un interrogativo a cui abbiamo risposto prima di comporlo. Non risulta certo necessario spiegare qui la rilevanza di disporre del “dato” e quindi delle informazioni che fanno opinione o, in ogni caso, la influenzano. Basti dire che intendiamo evidenziare la realtà dei CSV in Italia (l’evidenza contro le rimozioni), assicurare un’immagine corretta (la verità contro le alterazioni), presentare una relazione compiuta (l’interezza contro le frammentazioni). Tutto ciò a vantaggio della possibilità di conoscere, di comprendere, di paragonare, di valutare, di orientare. Il nostro album non vuole essere né un deposito di ricordi né un dossier pubblicitario. Abbiamo costruito lo strumento per aggiungere valore a ciò che si è fatto, certo, ma anche per mettere in grado di poterlo giudicare, in vista dei traguardi che ancora ci attendono.

Il Report delle attività dei CSV del biennio 2010-2011 non è soltanto un grande momento di verifica del lavoro che i Centri di Servizio svolgono, in un’ottica solidale e sussidiaria, da ormai oltre quindici anni a favore del Volontariato, ma è la prova tangibile di un Sistema, quello dei Centri di Servizio, che opera nel rispetto dell’individualità e dell’indipendenza di ciascun CSV e delle esigenze di ogni territorio, in modo coordinato e secondo linee guida comuni, affrontando contingenze che, al di là di ovvie e note peculiarità, spesso sono condivise.

Apriamo l’album. Riferendoci agli anni 2010 e 2011, non troviamo, in vero, foto recentissime. La più vicina ha un anno e mezzo di vita, la più vecchia oltre tre anni. In un’epoca di febbrili cambiamenti (voluti o indotti, auspicati o temuti ... qui poco rileva) è un lasso di tempo troppo ampio, disfunzionale agli obiettivi dichiarati. Dobbiamo essere soddisfatti, però, di aver colmato il ritardo storico accumulato e siamo determinati nel voler evitare il suo ripresentarsi in futuro. Non a caso i lavori per la rilevazione dei dati riguardanti il 2012 sono stati avviati con ampio anticipo rispetto al biennio precedente.

È un album di foto da sfogliare e da utilizzare. Nell’insieme, potrebbe anche non appagare del tutto. Proprio per rispettare adeguatamente l’impegno e la professionalità di chi lo ha realizzato, siamo non solo autorizzati ma anche chiamati a portare alla luce le nostre insoddisfazioni. L’obiettivo condiviso, però, deve essere il suo miglioramento. Solo così saremo nella possibilità di comprendere se chiedere maggiore perizia al fotografo o più disponibilità al fotografato, se puntare l’obiettivo in direzioni non ancora esplorate oppure mettere a fuoco particolari rimasti sfocati.

La realizzazione dell’indagine condotta da CSVnet nella primavera 2013 tra gli operatori dal titolo “Il Capitale Umano dei CSV: conoscere per valorizzare” è peraltro un esempio eccellente, pur nel suo carattere sperimentale, di come si possa arricchire il dato

quantitativo (quanti sono gli operatori dei CSV e dove lavorano) di elementi qualitativi che ne esprimano valori e motivazioni, profili e propensioni.

Fotografie. Già. Sono tante, scattate o raccolte in un arco di tempo ridotto, sotto il preciso impulso del Gruppo di lavoro dedicato. Non si poteva fare altrimenti e così sarà per l'immediato futuro. Cerchiamo però di comprendere in prospettiva cosa potrebbe essere rilevato in tempo reale, senza attendere l'appuntamento annuale. Per le parti che lo consentono, ci piace immaginare un aggiornamento permanente del Report dei CSV. Sarebbe un auspicabile salto di qualità: acquisire, a beneficio comune, una raccolta di informazioni capace di registrare le modificazioni e le novità dei CSV nel momento stesso in cui queste avvengono!

Non sfugga un preciso obiettivo per cui ci siamo ad operati, raggiungendo risultati qualificanti: il consolidamento di criteri e procedure, di un metodo quindi, che permetta una efficace e profonda conoscenza della situazione dei Centri di Servizio italiani. Grazie all'impegno di tutti i componenti del Gruppo di lavoro, abbiamo potuto raccogliere le informazioni necessarie e 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 presentarci all'esterno come "sistema".

L'idea stessa di album di foto ci rimanda a d una storia di famiglia. In qualche modo, lo è anche il Report. E ciò richiama i nostri legami, la nostra identità, ciò che ci tiene insieme e ciò che ci rende simili ma non uguali. Lo strumento che oggi presentiamo ci aiuta ad essere consapevoli, prima, e a rendere conto, poi, dell'articolato profilo dei CSV, dei servizi erogati, del lavoro compiuto. Una narrazione che dovrà nel tempo acquisire un' espressione più dinamica, superando la staticità. Per rimanere nella metafora, sarà utile associare alla fotografia un film: fluidifichiamo pensieri, valutazioni, progettualità, operatività.

Poter contare su un Report, torniamo a dire, è condizione primaria e necessaria per guardare con cognizione di causa al nostro futuro, individuando gli elementi di forza e quelli di debolezza, comprendendo dove perseverare e dove maturare nuove dimensioni.

Con questa pubblicazione riteniamo di essere in grado di poter presentare a tutti gli stakeholder, dai volontari alle fondazioni, una fotografia chiara, esaustiva e trasparente dell'a p porto che i CSV offrono al Volontariato, toccando i risultati raggiunti a fronte delle risorse umane ed economiche impiegate.

Grazie, dunque, a chi ha coordinato e svolto il lavoro di raccolta e di analisi nonché a tutti i CSV, soci e non soci di CSVnet, che hanno collaborato con disponibilità e precisione al raggiungimento di questo risultato.

E grazie a tutti c oloro che, dopo aver sfogliato le pagine che seguono, ci forniranno spunti di riflessione per le prossime edizioni. Del resto, è noto, ci auguriamo che, in futuro, questa pubblicazione periodica possa divenire l' esito di una rilevazione congiunta tra la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione e CSVnet. Un altro risultato a portata di mano!

Stefano Tabò  
Presidente CSVnet

Silvio Magliano  
Consigliere delegato

## Nota metodologica

Sin dalla sua costituzione nel 2003, CSVnet ha scelto di rendere la raccolta delle informazioni sullo sviluppo e sulle attività dei CSV stabile, sistematica e periodica.

Il presente Report è stato curato da un apposito Gruppo di lavoro costituito in seno a CSVnet, composto dai consiglieri Silvio Magliano, Luigino Vallet e Adriana Mostarda, dal Direttore di CSVnet Roberto Museo e dai tecnici che hanno curato la rilevazione: Eleonora Cerulli, Davide Alessandrelli, Stefano Meneghello e Sonia Palumbo.

Dopo l'analisi del percorso della precedente rilevazione del 2008-2009, il Gruppo di lavoro nel marzo 2012 ha definito:

- a) gli obiettivi e la conseguente individuazione dei contenuti della rilevazione 2010-2011;
- b) le fasi e i tempi di lavoro;
- c) lo strumento di rilevazione telematica;
- d) la suddivisione del lavoro tra i componenti.

Capitalizzando il lavoro fatto per l'edizione precedente e cercando di garantire quanto possibile una comparazione dei dati, sono stati definiti gli **obiettivi** dell'edizione 2010-2011:

- Realizzare un report completo, attendibile e significativo per tutti gli attori del sistema art.15 L. 266/'91.
- Adottare il Modello unificato di rendicontazione delle attività per la riclassificazione di bilancio richiesta.
- Condividere con la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione i dati e le metodologie di rilevazione al fine di effettuare una rilevazione unica e congiunta dei dati da parte di CSVnet e della Consulta stessa.

A tale fine sono stati apportati aggiornamenti e modifiche sui dati richiesti rispetto alla rilevazione 2008-2009 e si sono limitate ad un numero esiguo le domande facoltative.

I mesi di giugno e luglio hanno visto la compilazione sulla piattaforma online dei dati a cura dei CSV, ai quali è stata messa a disposizione un'efficiente attività di supporto e assistenza tecnica.

Grazie all'impegno e alla pazienza del personale dei CSV e del Gruppo di lavoro la rilevazione 2010-2011 ha visto **la partecipazione di tutti i 78 CSV presenti in Italia**.

Si è passati quindi al controllo formale e all'elaborazione nazionale dei dati.

La raccolta e l'elaborazione dei dati, in continuità con l'edizione precedente, si è svolta mediante l'utilizzo di una specifica interfaccia telematica di CSVnet, che ha permesso, ove possibile, una comparazione pluriennale dei dati e una compilazione facilitata per gli operatori dei CSV.

## 1. I Centri di Servizio per il Volontariato

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) sono un'innovazione importante nella legislazione italiana, non solo per quanto riguarda il Volontariato ed il Terzo Settore, ma più in generale per la formazione ed il sostegno alla cittadinanza attiva.

I Centri di Servizio per il Volontariato nascono 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 organizzati. Nell’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 e da queste gestiti.

Le modalità per l'istituzione dei CSV e i loro compiti sono definiti dal Decreto interministeriale dell’8 ottobre 1997.

I CSV sono presenti in tutte le regioni italiane, ad eccezione della provincia autonoma di Bolzano.

Dei 78 CSV presenti in Italia, 65 sono attivi a livello provinciale, 9 a livello regionale e 4 a livello interprovinciale o subprovinciale.

I CSV hanno una storia breve, con i primi nati nel 1997, l’ultimo nel 2009. Un sistema che ha iniziato ad assumere una dimensione nazionale solo nel 1999.

Furono istituiti nel 1997 CSV nelle regioni di Veneto, Emilia Romagna, Piemonte, Liguria, Lombardia, Molise, Basilicata, Toscana; nel 1998 nacquero 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 nel 2001 in Sicilia.

Tardava, invece, l'istituzione dei CSV in alcune grandi regioni meridionali; per questo nel 2001 fu costituito il Comitato Promotore dei Centri di Servizio al Volontariato nel Sud d'Italia, che ha avuto il merito di guidare e sollecitare la costituzione dei CSV in Calabria, Puglia e Campania.

Non è possibile dar conto in maniera analitica della storia dell'istituzione dei CSV in Italia. Il processo infatti non è stato spontaneo, ma il frutto di una precisa volontà politica del Volontariato italiano, che ha conseguito significativi risultati e che ha visto protagonista una parte grande del Volontariato italiano e delle sue organizzazioni, nell'arco di oltre un decennio.

### 1.1 Il Coordinamento Nazionale dei CSV

CSVnet è il Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) e nasce l'11 gennaio 2003 per raccogliere, dare continuità e rafforzare l'esperienza del Collegamento Nazionale dei Centri di Servizio costituito nel 1999.

Ad oggi vi aderiscono 76 dei 78 Centri di Servizio per il Volontariato presenti in Italia.

CSVnet si ispira ai principi di solidarietà, democrazia e pluralismo e alla Carta dei valori del Volontariato e ha fatto propri i principi espressi dalla Carta della Rappresentanza.

CSVnet ha funzioni di rappresentanza e di servizio. Secondo lo scopo sociale individuato dallo Statuto, CSVnet rappresenta i CSV soci nelle loro relazioni con gli interlocutori nazionali e promuove, sostiene e partecipa alle forme di coordinamento e rappresentanza nazionale del Volontariato. Rivolge la propria attività ai CSV soci, alle loro aggregazioni, a organizzazioni, federazioni e coordinamenti di Volontariato a dimensione nazionale e internazionale. Collabora e interagisce con altri soggetti pubblici e privati a livello nazionale e internazionale che operano nell’ambito del non profit.

La sua azione si propone di rafforzare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di servizi fra i CSV per meglio realizzarne le finalità istituzionali, nel rispetto



della loro autonomia. È uno strumento di collaborazione e confronto permanente per le tematiche di impegno dei CSV. Fornisce servizi di formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento ai CSV soci.

CSVnet si propone di:

- promuovere, qualificare e sostenere lo sviluppo e l'azione dei Centri di Servizio per il Volontariato, affinché essi, nella loro autonomia, possano realizzare le finalità istituzionali.

Tale finalità viene perseguita attraverso:

- l'erogazione di servizi di formazione, consulenza, sostegno e accompagnamento;
- un'azione volta a rafforzare la collaborazione, lo scambio d'esperienze, di competenze e di attività fra i CSV;
- favorire la più ampia discussione e condivisione in relazione alle tematiche di interesse e rappresentare le posizioni dei Centri di Servizio per il Volontariato presso enti, organizzazioni ed istituzioni di carattere nazionale ed internazionale;
- sostenere, qualificare e promuovere lo sviluppo del Volontariato a livello nazionale e internazionale.

Gli organi che orientano e governano l'attività del Coordinamento Nazionale sono: l'Assemblea dei Soci, il Consiglio Direttivo e il Comitato Esecutivo.

CSVnet è socio del Centro Europeo per il Volontariato (CEV) che ha sede a Bruxelles; è inoltre socio di Euricse, (European Research Institute on Co operative and Social Enterprises), la fondazione di ricerca creata per rilanciare la riflessione scientifica e la formazione sulla cooperazione, sull'impresa sociale e sul Volontariato; è poi socio sostenitore di Labsus, il Laboratorio per la sussidiarietà fondato da Gregorio Arena e dell'IID (Istituto Italiano della Donazione), nato per diffondere la cultura e l'etica della donazione; da diversi anni fa parte delle Associazioni Osservatrici del Forum Nazionale del Terzo Settore.

CSVnet è stato inoltre tra i promotori della Fondazione Con il Sud, nata il 22 novembre del 2006 grazie ad un protocollo d'intesa tra le fondazioni di origine bancaria e il mondo del Terzo Settore e del Volontariato per promuovere l'infrastrutturazione sociale del Mezzogiorno. Il protocollo è stato firmato nel 2005 dal Forum Nazionale del Terzo Settore e dall'ACRI, in rappresentanza delle fondazioni di origine bancaria; ad esso hanno poi aderito, oltre CSVnet: la Consulta del Volontariato presso il Forum Nazionale del Terzo Settore, la ConVol - Conferenza Permanente Presidenti Associazioni, Federazioni e Reti di Volontariato, la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione.

## 1.2 La personalità giuridica

La personalità giuridica dei CSV si configura come il conseguimento dell'autonomia patrimoniale perfetta da parte dell'ente gestore. È raggiunta tramite un'operazione di separazione fra patrimonio degli aderenti e patrimonio dell'ente, facendo in modo da renderli reciprocamente insensibili all'azione del creditore che si potrà, dunque, rivalere solo sul fondo comune dell'associazione e non sul patrimonio dei singoli o di coloro che hanno agito per conto dell'associazione (vedi articolo 11 e segg. del Codice Civile).

Al 31.12.2011, il 28% dei CSV, pari a 22 unità, (tabella 1) possiede la personalità giuridica con una distribuzione territoriale differenziata e che vede tale situazione più diffusa nei CSV del Nord Italia (36% dei CSV operanti nel Nord Est e nel Nord Ovest pari a 44 realtà) rispetto a quelli del Sud - Isole (11%).

Il dato risulta in crescita rispetto alla situazione fotografata nel 2009 quando i CSV con personalità giuridica risultavano essere 15 sui 76 che avevano compilato il questionario (19% del totale).

**Tabella 1 Conseguimento della personalità giuridica**

Regione	CSV	2009	2011	% CSV con Personalità giuridica
Piemonte	9	1	2	22%
Valle d'Aosta	1	1	1	100%
Lombardia	12	1	2	17%
Liguria	4	1	2	50%
<b>Nord-Ovest</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>27%</b>
Prov di Trento	1	1	1	100%
Veneto	7	2	2	29%
Friuli	1	0	0	0%
Emilia	9	3	6	67%
<b>Nord-Est</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>50%</b>
Toscana	1	1	1	100%
Umbria	2	0	1	50%
Marche	1	1	1	100%
Lazio	2	0	0	0%
<b>Centro</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>50%</b>
Abruzzo	4	0	0	0%
Molise	3	0	0	0%
Campania	5	0	0	0%
Puglia	6	0	0	0%
Basilicata	1	1	1	100%
Calabria	5	1	1	20%
<b>Sud</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>8%</b>
Sicilia	3	1	1	33%
Sardegna	1	0	0	0%
<b>Isole</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>25%</b>
<b>Totale</b>	<b>78</b>	<b>15</b>	<b>22</b>	<b>28%</b>

### 1.3 La base associativa dei CSV

I CSV sono espressione plurale e democratica del mondo del Volontariato italiano e tale fatto si rispecchia a pieno nella composizione della base sociale, costituita in maggioranza da Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte ai registri regionali. Analizzando i dati al 31.12.2011, risulta che 27 CSV (pari al 34,6% del totale) hanno una base sociale composta esclusivamente da OdV iscritte e non iscritte ai registri regionali di cui alla L. 266/91. Prendendo in esame gli altri attori del Terzo Settore, risulta che le Associazioni di Promozione Sociale rientrano nella base associativa di 45 CSV, le Cooperative sociali sono socie in 14 CSV e gli altri enti Non Profit in 38 CSV. Gli enti pubblici rappresentano una rara eccezione, rientrando nella compagine sociale di 6 CSV, così come accade per le persone fisiche che sono socie solo in 2 realtà.

Analizzando la situazione aggregata (tabella 2) 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 (8478 unità) di cui **7144** Organizzazioni di Volontariato iscritte ai registri (74%) e **1334** Organizzazioni di Volontariato non iscritte (14%). La percentuale degli altri enti nelle basi associative risulta essere nettamente minoritaria andando dal 6% delle APS, al 4% degli altri enti Non Profit fino a valori pari o inferiori all'unità percentuale per le altre categorie (Cooperative Sociali, enti locali, etc). Osservando il trend della composizione della base associativa (tabella 2) si nota una crescita complessiva del 14% rispetto al 2009 mentre, focalizzandosi solo sulle Organizzazioni di Volontariato si vede un aumento di 1089 unità (+15%). La crescita più sostenuta è riscontrabile tra le OdV iscritte a registro (+20%), gli altri enti Non Profit (+27%) e gli enti locali (+42%)<sup>1</sup>. La diminuzione del peso delle OdV non iscritte sul totale della base associativa dei CSV, potrebbe essere legata all'ottenimento dell'iscrizione al Registro del Volontariato da parte di alcune OdV nel corso del biennio.

**Tabella 2** Composizione della base associativa dell'ente gestore

	All'istituzione	%	2009	%	2011	%	Variazione 2009-2011
<b>OdV iscritte al Registro</b>	<b>1217</b>	<b>65%</b>	<b>5938</b>	<b>70%</b>	<b>7144</b>	<b>74%</b>	<b>+20%</b>
<b>OdV non iscritte al Registro</b>	<b>330</b>	<b>17%</b>	<b>1451</b>	<b>17%</b>	<b>1334</b>	<b>14%</b>	<b>-8%</b>
<b>Totale OdV</b>	<b>1547</b>	<b>82%</b>	<b>7389</b>	<b>87%</b>	<b>8478</b>	<b>88%</b>	<b>+15%</b>
<b>APS</b>	<b>189</b>	<b>10%</b>	<b>599</b>	<b>7%</b>	<b>605</b>	<b>6%</b>	<b>+1%</b>
<b>Cooperative Sociali</b>	<b>22</b>	<b>1%</b>	<b>53</b>	<b>1%</b>	<b>50</b>	<b>1%</b>	<b>-6%</b>
<b>Altri enti non profit</b>	<b>75</b>	<b>4%</b>	<b>362</b>	<b>3%</b>	<b>461</b>	<b>4%</b>	<b>+27%</b>
<b>Enti Locali</b>	<b>17</b>	<b>1%</b>	<b>12</b>	<b>1%</b>	<b>17</b>	<b>1%</b>	<b>+42%</b>
<b>Persone Fisiche <sup>2</sup></b>	<b>31</b>	<b>2%</b>	<b>36</b>	<b>1%</b>	<b>31</b>	<b>1%</b>	<b>-14%</b>
<b>Totale</b>	<b>1881</b>	<b>100</b>	<b>8451</b>	<b>100</b>	<b>9642</b>	<b>100</b>	<b>+14%</b>

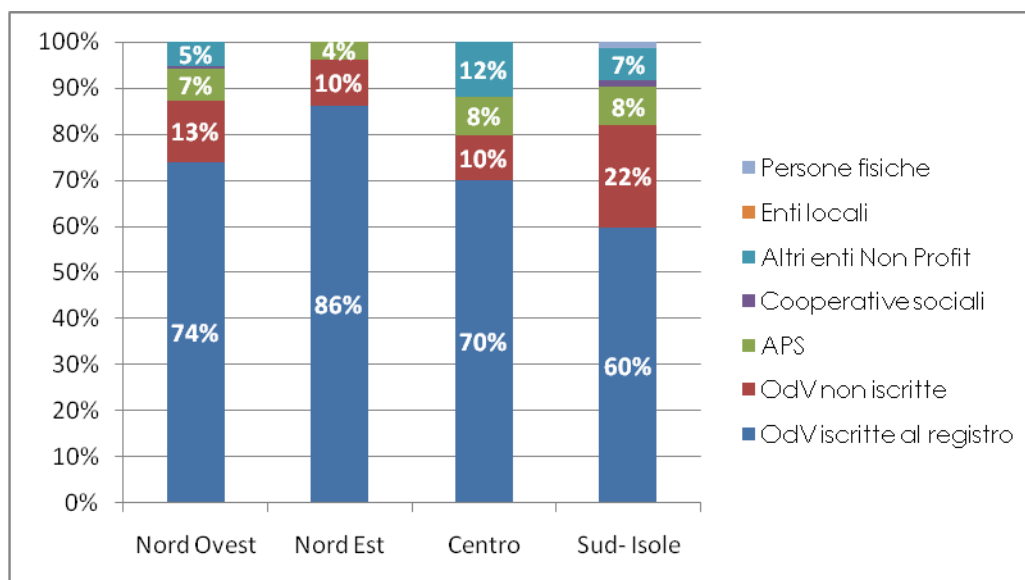
Analizzando le aree territoriali (tabella 3, grafico 1), notiamo che la percentuale più alta di presenza del Volontariato nella base associativa si ritrova nei CSV del Nord Est (96%), seguiti dal Nord Ovest (87%), Sud (82%) e Centro (80%). Il 65% degli enti locali soci dei CSV si riscontra nelle realtà del Nord Ovest, mentre il 66% delle Cooperative Sociali rientra nella base associativa dei CSV dell'area Sud-Isole. Nel corso del biennio non è cresciuto solo il numero di Organizzazioni di Volontariato socie ma le basi associative nel complesso con variazioni in aumento che vanno dal 20% per l'area del Nord Est al 19% per il Nord Ovest, il 12% per il Centro e 3% per il Sud-Isole.

<sup>1</sup> I CSV che hanno indicato la presenza di enti pubblici nella base associativa sono: Cuneo, Friuli Venezia Giulia, Lecce, Lodi, Cremona e Bergamo. Si tratta prevalentemente di Comuni e Province.

<sup>2</sup> I CSV che hanno indicato la presenza di persone fisiche nella base associativa sono il CSV di Chieti e il CSV Pescara (Federazione delle Opere NonProfit Abruzzo) la cui forma giuridica è quella della singola OdV (Chieti) e dell'Associazione di OdV iscritte e non iscritte (Pescara).

**Tabella 3** Composizione della base associativa per aree territoriali

	Nord Ovest		Nord Est		Centro		Sud		Totale	
	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009	2011	2009	2011
<b>OdV iscritte al Registro</b>	1590	1952	2398	2970	717	809	1233	1413	<b>5938</b>	<b>7144</b>
<b>OdV non iscritte al Registro</b>	333	356	368	340	95	114	655	524	<b>1451</b>	<b>1334</b>
<b>Totale OdV</b>	<b>1923</b>	<b>2308</b>	<b>2768</b>	<b>3310</b>	<b>812</b>	<b>923</b>	<b>1888</b>	<b>1937</b>	<b>7389</b>	<b>8478</b>
APS	187	179	102	135	146	96	164	195	<b>599</b>	<b>605</b>
Cooperative Sociali	19	15	3	2	0	0	31	33	<b>53</b>	<b>50</b>
Altri enti non profit	103	142	5	11	73	139	181	169	<b>362</b>	<b>461</b>
Enti Locali	5	11	5	4	0	0	2	2	<b>12</b>	<b>17</b>
Persone Fisiche	-	0	-	0		0	36	31	<b>36</b>	<b>31</b>
<b>Totali</b>	<b>2237</b>	<b>2655</b>	<b>2881</b>	<b>3462</b>	<b>1031</b>	<b>1158</b>	<b>2302</b>	<b>2367</b>	<b>8451</b>	<b>9642</b>
<b>Variazione 2009-2011</b>	<b>+19%</b>		<b>+20%</b>		<b>+12%</b>		<b>+3%</b>		<b>+14%</b>	



**Grafico 1** Composizione della base associativa per aree territoriali. Valori percentuali

### 1.4 La presenza delle OdV nella governance

La partecipazione delle Organizzazioni di Volontariato nella governance dei CSV avviene sia in maniera diretta (perché socie del CSV) che in maniera indiretta tramite l'adesione ad una Organizzazione di secondo livello socia del CSV. 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 4). 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 2011 hanno aderito ai CSV 829 reti (9% del totale delle OdV socie), dato in diminuzione rispetto al 31.12.2009 (-7%) a fronte di una forte crescita (+46%) del numero di OdV aderenti a tali associazioni (pari a 15712 unità rispetto alle 10744 del 2010). Il dato conferma la capacità delle OdV italiane di fare rete e dei CSV di includere nella base associativa soggetti che siano espressione plurale del mondo del Volontariato.

**Tabella 4 Associazioni di secondi livello e OdV aderenti**

Reti di secondo livello aderenti	2009		2011		Variazione 2009-2011	
	Associazioni 2° livello	OdV aderenti	Associazioni 2° livello	OdV aderenti	% Associazioni 2° livello	% OdV
<b>Reti Nazionali</b>	84	1851	43	2631	-49%	<b>+42%</b>
<b>Reti Regionali</b>	205	3479	202	4817	-1%	<b>+38%</b>
<b>Reti Provinciali</b>	325	4415	319	7582	-2%	<b>+72%</b>
<b>Coordinamenti locali settoriali o territoriali</b>	282	999	265	682	-6%	<b>-32%</b>
<i>Totale</i>	<b>896</b>	<b>10744</b>	<b>829</b>	<b>15712</b>	<b>-7%</b>	<b>+46%</b>

La tabella 5 fotografa l'universo delle OdV socie dirette e indirette dei CSV (ossia che aderiscono indirettamente al CSV attraverso il loro secondo livello). Al 31.12.2011 sono **24190** le Organizzazioni di Volontariato Iscritte e non iscritte ai Registri che partecipano alla governance dei CSV, valore in crescita del 33% rispetto al 2009. La partecipazione delle OdV alla governance dei CSV risulta dunque in crescita: 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, poco più di un' associazione su due di quelle note ai CSV rientra nella base associativa dei Centri di Servizio.

**Tabella 5 Entità della base associativa in relazione al bacino d'utenza**

	2009	2011
<b>a) Organizzazioni di primo livello socie dirette dei CSV</b>	<b>7389</b>	<b>8478</b>
<b>b) Organizzazioni socie dei CSV attraverso i secondi livelli</b>	<b>10744</b>	<b>15712</b>
<b>Totale Organizzazioni della base associativa (a+b)</b>	<b>18133</b>	<b>24190</b>
<b>Totale OdV presenti sul territorio dei CSV (bacino d'utenza)</b>	<b>41170</b>	<b>47811</b>
<b>Percentuale di incidenza della base associativa sul bacino d'utenza</b>	<b>44%</b>	<b>51%</b>

## 2. Gli organi istituzionali

### 2.1 I componenti e la provenienza dal Volontariato

La struttura degli enti gestori dei CSV è costituita da una pluralità di organi e figure che ricoprono ruoli di gestione e controllo all'interno dell'organizzazione. La tabella 6 prende in considerazione alcuni degli organi tipicamente presenti nelle strutture dei CSV analizzando il numero di componenti totali per il sistema dei CSV e il numero di rappresentanti provenienti dal mondo del Volontariato. Al 31.12.2011 sono 1038 i componenti degli organi Istituzionali presi in considerazione (+11% rispetto al 2009) a dimostrazione del fatto che sono sempre più le persone che si dedicano con continuità e professionalità alla governance dei CSV. Anche la percentuale di componenti che provengono da OdV è in aumento rispetto al 2009, sia per i singoli organi considerati che per il totale dei componenti (dal 68% all'81% sul totale).

**Tabella 6 I componenti degli organi istituzionali**

Organi Istituzionali	2009			2011		
	N. componenti	provenienti da OdV	%OdV sul Totale	N. Componenti	provenienti da OdV	%OdV sul Totale
<b>Consiglio Direttivo</b>	740	505	<b>68%</b>	788	642	<b>81%</b>
<b>Giunta esecutiva</b>	62	51	<b>82%</b>	90	79	<b>88%</b>
<b>Garantio probiviri</b>	131	76	<b>58%</b>	160	117	<b>73%</b>
<i>Totale</i>	<i>933</i>	<i>632</i>	<i>68%</i>	<i>1038</i>	<i>838</i>	<i>81%</i>

Tra i 788 membri del Consiglio Direttivo dei CSV sono da annoverare anche 175 componenti che ricoprono l'incarico di Presidente o Vice Presidente del CSV. Anche in tal caso le aree con una percentuale maggiore di componenti provenienti da OdV risultano essere il Nord Est, le Isole e il Centro in cui la totalità dei Presidenti e dei Vice Presidenti appartiene ad una Associazione di primo o secondo livello iscritta o non iscritta ai Registri Regionali del Volontariato.

### 2.2 Il Collegio dei Revisori dei Conti

I Collegi dei Revisori dei Conti, organo di controllo dei CSV, contano al 31.12.2011 240 componenti (tabella 7) di cui il 32% nominati dai Comitati di Gestione e la restante parte (p ari a 164 unità) d ai CSV ed espressione del mondo del Volontariato. Si tratta di persone altamente specializzate e competenti che – nella maggioranza dei casi (74% del totale)- ricoprono tale incarico a titolo gratuito: solo il 40% dei membri nominati dai Co.Ge. e il 19% di quelli nominati d ai CSV percepiscono un compenso. La professionalità dell'organo di controllo è dimostrata anche dal fatto che 2 rappresentanti su 3 risultano iscritti all'albo dei Revisori dei Conti, con una percentuale più alta per i rappresentanti del Co.Ge. (75%) ma che resta comunque elevata anche per i membri nominati dal mondo del Volontariato (62%).

**Tabella 7 Caratteristiche dei componenti del Collegio dei Revisori dei Conti**

	N. componenti	di cui percepiscono compenso	Compenso erogato dal Co.Ge	Compenso erogato dal CSV	di cui Registro Revisori	% iscritti al registro
<b>Nominati dal Co.Ge</b>	76	30	11	19	57	75%
<b>Nominati dal CSV</b>	164	31	0	31	102	62%
<i>Totale</i>	<i>240</i>	<i>62</i>	<i>12</i>	<i>50</i>	<i>159</i>	<i>66%</i>

### 2.3 Gli incontri e l'impegno degli organi istituzionali

La tabella 8 mostra il trend degli incontri realizzati nell'ultimo triennio dagli organi istituzionali. Nel biennio di riferimento si sono tenuti 2847 incontri di cui più della metà (55%) è rappresentato da riunioni del Consiglio Direttivo. L'impegno nella governance dei CSV non è stato garantito solo dai componenti nominati dalle OdV ma anche dai rappresentanti del Co.Ge. che nel 2010 e 2011 hanno preso parte al 60% della totalità delle riunioni organizzate.

**Tabella 8 Numero incontri degli organi istituzionali**

	Incontri dell'organo 2009	Incontri dell'organo 2010	Incontri dell'organo 2011	Totale biennio 2010-2011	Incontri 2010-2011 a cui hanno partecipato i rappresentanti del Co.Ge
<b>Consiglio Direttivo</b>	795	809	761	<b>1570</b>	<b>1072</b>
<b>Giunta esecutiva</b>	225	249	260	<b>509</b>	<b>74</b>
<b>Collegio dei sindaci o revisori</b>	331	345	363	<b>708</b>	<b>558</b>
<b>Garantio probiviri</b>	24	25	35	<b>60</b>	<b>0</b>
<i>Totale</i>	<i>1375</i>	<i>1428</i>	<i>1419</i>	<i>2847</i>	<i>1704</i>

Gli organi istituzionali, attraverso le riunioni o la partecipazione alle attività istituzionali dei CSV, hanno garantito un impegno complessivo pari a 65469 ore in due anni (tabella 9) il che significa circa 3 ore al mese per i consiglieri, valore che si va ad aggiungere alle circa 10 ore mensili di impegno gratuito garantite dai 78 Presidenti dei CSV.

**Tabella 9 Impegno orario dei componenti degli organi istituzionali**

	Ore totali biennio 2010-2011	Impegno orario anno/ persona	Impegno orario mese / persona
<b>Consiglio Direttivo</b>	43963	<b>27,90</b>	<b>2,54</b>
<b>Presidente</b>	16528	<b>105,95</b>	<b>9,6</b>
<b>Giunta esecutiva</b>	4748	<b>26,38</b>	<b>2,73</b>
<b>Garantio probiviri</b>	230	<b>0,72</b>	<b>0,07</b>
<i>Totale</i>	<i>65469</i>	<i>-</i>	<i>-</i>

### 3. La diffusione territoriale

Dei 78 CSV in Italia 65 sono attivi a livello provinciale, 9 a livello regionale e 4 a livello interprovinciale o sub provinciale. La presenza capillare è garantita dall'articolazione in delegazioni territoriali e sportelli che si affiancano, solitamente, ad una sede centrale che rappresenta la sede legale dell'organizzazione.

#### 3.1 Le delegazioni sul territorio

Per raggiungere la totalità delle OdV attive sul territorio e garantire la massima accessibilità ai servizi anche alle realtà dislocate nelle zone più periferiche, i CSV operano attraverso delegazioni e/o sportelli territoriali. Al 31.12.2011 sono 388 le sedi totali dei CSV, valore in crescita rispetto alle 379 attive nel 2010 (tabella 10) con una media per CSV di circa 5 sportelli. I valori medi più elevati, come è presumibile, si rinvergono in quelle Regioni in cui sono attivi CSV che operano con competenza regionale tramite una sede centrale e numerose delegazioni sul territorio (Friuli, Toscana, Marche, Sardegna). Diverso è il caso del Lazio in cui i due CSV condividono 10 delle 18 sedi totali.

**Tabella 10 Le sedi sul territorio per Regione e Area geografica nel 2010 e 2011**

	CSV	Sedi 2010	Sedi 2011	Sedi per CSV 2010	Sedi per CSV 2011
<b>Piemonte</b>	9	33	36	3,67	<b>4,00</b>
<b>Valle d'Aosta</b>	1	4	4	4,00	<b>4,00</b>
<b>Lombardia</b>	12	44	47	3,67	<b>3,92</b>
<b>Liguria</b>	4	16	16	4,00	<b>4,00</b>
<b>Nord Ovest</b>	<b>26</b>	<b>97</b>	<b>103</b>	<b>3,73</b>	<b>3,96</b>
<b>Prov di Trento</b>	1	1	1	1,00	<b>1,00</b>
<b>Veneto</b>	7	27	28	3,86	<b>4,00</b>
<b>Friuli</b>	1	14	14	14,00	<b>14,00</b>
<b>Emilia Romagna</b>	9	37	38	4,11	<b>4,22</b>
<b>Nord Est</b>	<b>18</b>	<b>79</b>	<b>81</b>	<b>4,39</b>	<b>4,5</b>
<b>Toscana</b>	1	12	12	12,00	<b>12,00</b>
<b>Umbria</b>	2	13	13	6,50	<b>6,50</b>
<b>Marche</b>	1	25	20	25,00	<b>20,00</b>
<b>Lazio<sup>3</sup></b>	2	17	18	8,50	<b>9,00</b>
<b>Centro</b>	<b>6</b>	<b>67</b>	<b>63</b>	<b>11,17</b>	<b>10,50</b>
<b>Abruzzo</b>	4	13	12	3,25	<b>3,00</b>
<b>Molise</b>	3	8	9	2,67	<b>3,00</b>
<b>Campania</b>	5	13	14	2,60	<b>2,80</b>
<b>Puglia</b>	6	20	21	3,33	<b>3,50</b>
<b>Basilicata</b>	1	3	3	3,00	<b>3,00</b>
<b>Calabria</b>	5	14	14	2,80	<b>2,80</b>
<b>Sud</b>	<b>24</b>	<b>71</b>	<b>73</b>	<b>2,96</b>	<b>3,04</b>
<b>Sicilia</b>	3	28	29	9,33	<b>9,67</b>
<b>Sardegna</b>	1	37	39	37,00	<b>39,00</b>
<b>Isole</b>	<b>4</b>	<b>65</b>	<b>68</b>	<b>16,25</b>	<b>17,00</b>
<b>Italia 2011</b>	<b>78</b>	<b>379</b>	<b>388</b>	<b>4,86</b>	<b>4,97</b>

<sup>3</sup> Il dato si riferisce al totale delle sedi, che in 10 casi vedono la presenza di entrambi i CSV del Lazio



## 4. Il bacino d'utenza

I CSV sono a servizio del Volontariato, per cui il bacino di utenza cui essi si rivolgono è composto dalle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte ai Registri Regionali nel territorio di competenza e che quindi possono potenzialmente avere accesso ai servizi. Se nel primo caso il dato è rinvenibile dai Registri, per il secondo valore non esistono dei dati certi e assoluti ma è solo possibile stimare l'universo delle OdV grazie alla banca dati di ciascun CSV.

Nel 2011 il bacino di utenza è composto da 47811 OdV iscritte (66%) e non iscritte al registro (34%) (grafico 2). Il confronto con il 2010 mostra una lieve crescita totale (+1%) che si articola in un aumento del 4% per le iscritte e una diminuzione del 3% per le non iscritte.

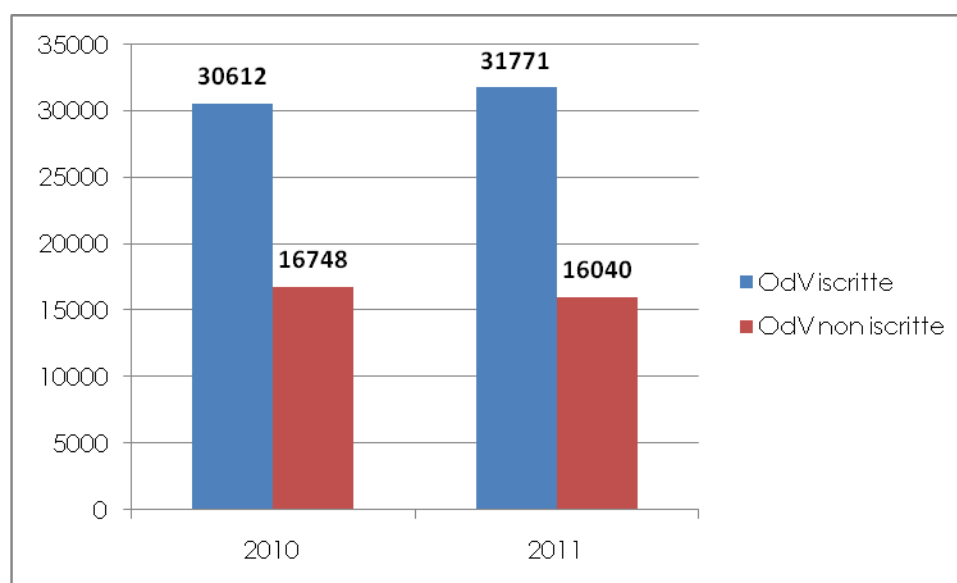


Grafico 2 Composizione del bacino di utenza dei CSV

La tabella 11 mostra l'universo complessivo delle OdV iscritte e non scritte che costituiscono il bacino di utenza potenziale dei CSV nelle diverse aree territoriali. I dati mostrano valori pressoché stabili nel biennio con la crescita numerica delle organizzazioni del Sud (+7,5%). Analizzando la composizione del bacino di utenza nelle diverse aree geografiche, si nota che le percentuali più alte di associazioni iscritte si ritrovano al Centro e nelle Isole.

Tabella 11 Il bacino d'utenza: le OdV

	2010				2011			
	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT	% OdV iscritte sul TOT	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT	% OdV iscritte sul TOT
<b>Nord Ovest</b>	9442	5206	14648	64,5%	9725	5202	14927	65,2%
<b>Nord Est</b>	7340	3782	11122	66,0%	7208	3891	11099	64,9%
<b>Centro</b>	6517	2342	8859	73,6%	6695	1800	8495	78,8%
<b>Sud</b>	4584	4019	8603	53,3%	5256	3994	9250	56,8%
<b>Isole</b>	2729	1399	4128	66,1%	2887	1153	4040	71,5%
<b>Totale</b>	<b>30612</b>	<b>16748</b>	<b>47360</b>	<b>64,6%</b>	<b>31771</b>	<b>16040</b>	<b>47811</b>	<b>66,5%</b>

## 5. Il perseguimento delle finalità

All'articolo 4 del Decreto Ministeriale dell'ottobre 1997 che stabilisce i compiti dei Centri di Servizio per il Volontariato, si legge che:

*“I centri di servizio hanno lo scopo di sostenere e qualificare l'attività di Volontariato.*

*A tal fine erogano le proprie prestazioni sotto forma di servizi a favore delle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte nei registri regionali.*

*In particolare, fra l'altro:*

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

### 5.1 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 3928 le iniziative di promozione attuate nel 2011 dai CSV in autonomia o in collaborazione con le OdV, valore in crescita dell'8% rispetto al 2010 quando il totale era di 3630. Dall'analisi dei dati (tabella 12), si evince che nel biennio sono cresciute sia le manifestazioni ideate dai soli CSV che quelle pianificate dalle OdV con il supporto dei Centri di Servizio.

**Tabella 12 Tipologia e numerosità dei servizi di promozione, diretti e in collaborazione con OdV**

	Solo CSV		CSV e OdV		Totale			Variazioni	
	2010	2011	2010	2011	2009	2010	2011	2011-2009	2011-2010
<b>Convegni</b>	329	503	793	769	1108	1122	1272	<b>+15%</b>	<b>+13%</b>
<b>Mostre, feste, spettacoli</b>	361	289	733	754	998	1094	1043	<b>+4,5%</b>	<b>-5%</b>
<b>Campagne promozionali</b>	90	77	237	410	476	327	487	<b>2%</b>	<b>+49%</b>
<b>Stage di Volontariato</b>	194	134	194	162	416	388	296	<b>-29%</b>	<b>-24%</b>
<b>Concorsi di idee</b>	22	17	62	173	218	84	190	<b>-13%</b>	<b>126%</b>
<b>Altro</b>	134	190	481	450	468	615	640	<b>+37%</b>	<b>+4%</b>
<b>Totale</b>	<b>1130</b>	<b>1210</b>	<b>2500</b>	<b>2718</b>	<b>3684</b>	<b>3630</b>	<b>3928</b>	<b>+7%</b>	<b>+8%</b>

Le metodologie di promozione che hanno visto la più sostanziale crescita nel biennio sono quelle del *Concorso di idee* e delle *Campagne promozionali* che sono aumentate rispettivamente del 126% e del 49% tra il 2010 e il 2011.

L'incremento numerico delle iniziative organizzate con queste due metodologie sono dovute, probabilmente, alla necessità dei CSV di “farsi conoscere” dalla cittadinanza e al bisogno delle OdV di reclutare nuovi volontari raggiungendo soprattutto il target dei giovani. Gli stage di Volontariato hanno subito una diminuzione generale del 24%, fatto che potrebbe essere legato alla generale scarsità di fondi che caratterizza il Volontariato italiano. Nella categoria *Altro* rientrano attività disparate come dibattiti, percorsi strutturati, scambi di Volontariato, iniziative di piazza legate a ricorrenze o avvenimenti particolari (quali la giornata europea della disabilità, la giornata della donazione, la giornata dell'ambiente, etc).

Il 32% delle attività di promozione organizzate nel 2011 si è sostanziata in un convegno (grafico 3) che rappresenta, dunque, il canale più diffuso per la promozione del Volontariato: nei due anni il numero di convegni è aumentato del 13% e se si considerano quelli organizzati dai soli CSV la crescita sale al 53%.

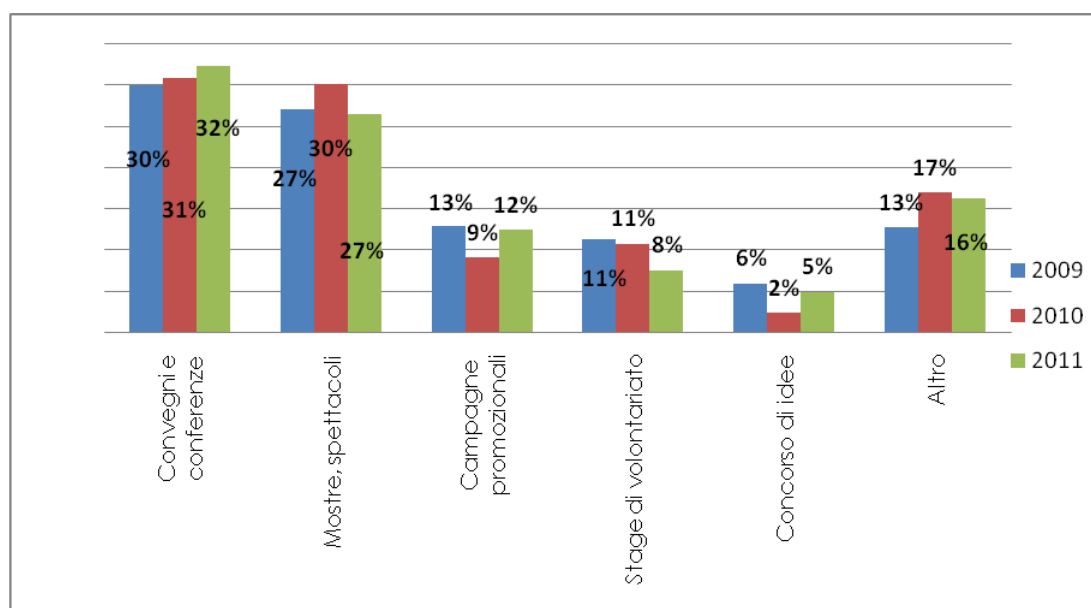


Grafico 3 Le attività promozionali realizzate nel triennio in valori percentuali

### 5.1.1 La promozione del Volontariato giovanile

La necessità di diffondere i valori del Volontariato soprattutto tra i più giovani è una necessità manifestata fortemente dalle Organizzazioni di Volontariato e a cui i CSV cercano di dare risposta tramite il loro operato quotidiano. 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. Nel biennio sono state organizzate 10034 attività (+37% tra 2010 e 2011) 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 13). A parte il calo registrato tra il 2009 e il 2010, le attività promozionali organizzate nelle scuole elementari e medie hanno visto una considerevole crescita numerica nel biennio 2010-2011 con un aumento del 118% nelle prime e del 230% nelle seconde a testimonianza della volontà delle associazioni e dei CSV di contrastare il periodo di “crisi di valori” e accompagnare i bambini e gli adolescenti nel percorso di crescita consapevole, diffondendo la cultura della solidarietà e i valori della gratuità che diventino un *modus vivendi* e non un’eccezionalità per le future generazioni.

Tabella 13 La promozione del Volontariato nelle scuole: tipologia di servizi per ordine scuole

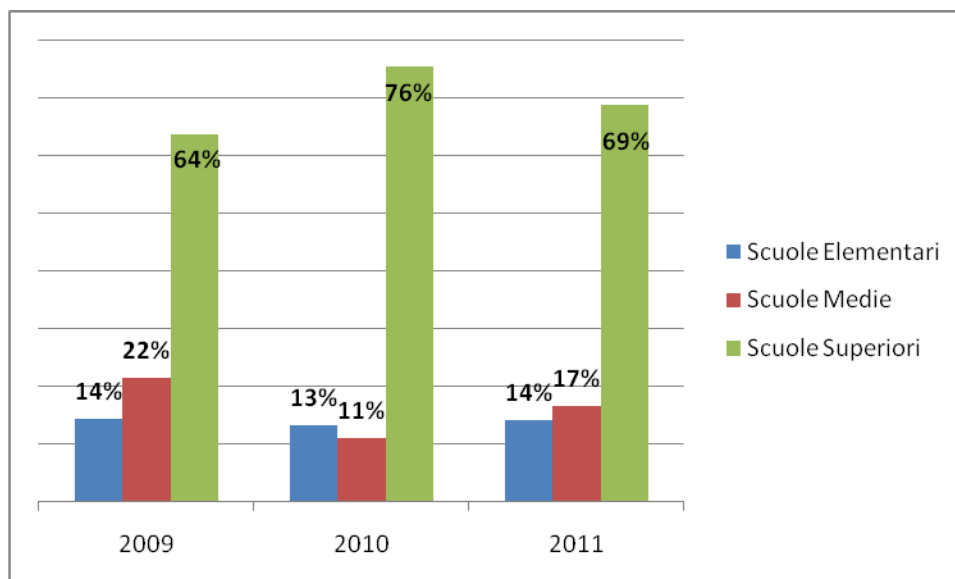
	a) Incontri		b) Percorsi		c) Stage		Altro		Totale		
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2009	2010	2011
<b>Nelle scuole elementari</b>	166	279	119	355	6	6	2	1	439	293	641
<b>Nelle scuole medie</b>	71	295	119	355	18	35	2	9	332	210	694
<b>Nelle scuole superiori</b>	1489	1829	638	899	1545	1551	52	193	1835	3724	4472
<b>Totale per tipologia</b>	<b>1726</b>	<b>2403</b>	<b>876</b>	<b>1609</b>	<b>1569</b>	<b>1592</b>	<b>56</b>	<b>203</b>	<b>2606</b>	<b>4227</b>	<b>5807</b>

La tabella 14 mostra i risultati raggiunti dalle iniziative realizzate nelle scuole: gli istituti coinvolti sono stati 2051 nel 2011 con una crescita del 16% rispetto al 2010. I risultati in termini di persone coinvolte nel 2011 sono ampiamente positivi: 225589 studenti (+36% rispetto al 2010), 5858 docenti (+20%) e 3417 OdV (+9%).

**Tabella 14 La promozione del Volontariato nelle scuole: tipologia e numerosità degli utenti coinvolti**

	2009	2010	2011	Variazione 2009-2011	Variazione 2010-2011
<b>Scuole elementari</b>	264	236	293	+11%	+24%
<b>Scuole medie</b>	395	198	343	-13%	+73%
<b>Scuole superiori</b>	1165	1338	1415	+21%	+5,7%
<i>Totale scuole coinvolte</i>	<i>1824</i>	<i>1772</i>	<i>2051</i>	<i>+12%</i>	<i>+16%</i>
<i>Totale studenti</i>	<i>162839</i>	<i>163980</i>	<i>225589</i>	<i>+38%</i>	<i>+36%</i>
<i>Totale docenti</i>	<i>4680</i>	<i>4895</i>	<i>5858</i>	<i>+25%</i>	<i>+20%</i>
<i>Totale OdV coinvolte</i>	<i>2829</i>	<i>3135</i>	<i>3417</i>	<i>+21%</i>	<i>+9%</i>

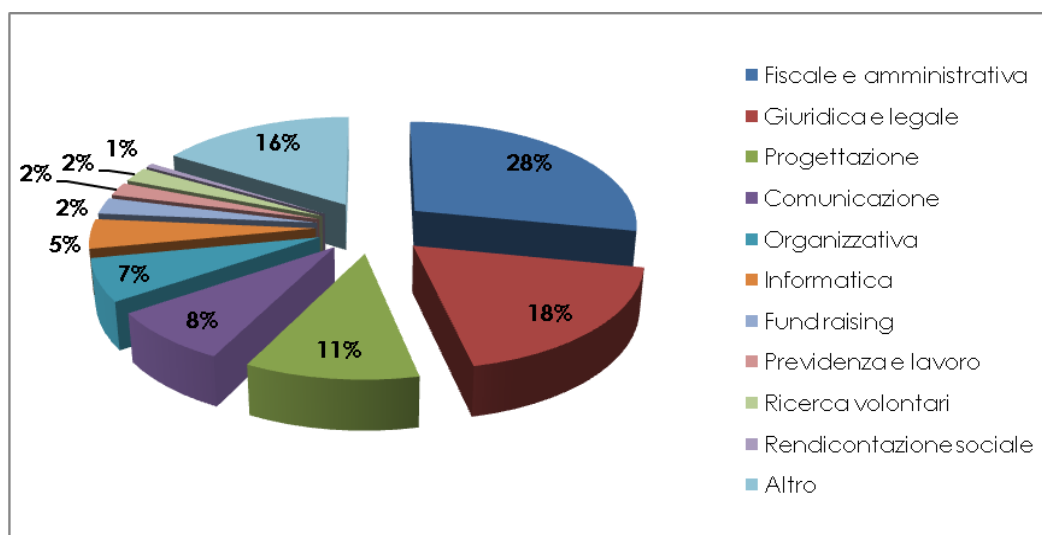
Le scuole superiori rappresentano l'ambiente privilegiato per l'organizzazione di incontri di promozione (grafico 4) con 1415 istituti coinvolti nell'ultimo anno (69% del totale delle scuole interessate) mentre le scuole medie, seppur inferiori in valore assoluto, hanno visto l'incremento più consistente nei due anni (+73%).


**Grafico 4 Suddivisione percentuale delle scuole coinvolte**

## 5.2 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. A titolo chiarificatore, si precisa che per consulenza si intendono le prestazioni professionali che il CSV offre a sostegno e qualificazione del Volontariato nello sviluppo delle attività ordinarie e progettuali. Di seguito si riportano i risultati raggiunti dai CSV nei diversi servizi offerti nell'ambito della consulenza e assistenza.

Il numero di consulenze erogate è cresciuto del 14% tra il 2009 e il 2011 e del 3% tra il 2010 e il 2011. Prendendo in esame alcune delle tipologie più ricorrenti rispetto alle esigenze espresse dalle associazioni, si vede che nel 2011 la consulenza più richiesta è stata quella fiscale amministrativa (28% nel 2011) seguita da quella relativa alla normativa e agli obblighi previsti dalla legge (18%) (grafico 5).



**Grafico 5 Suddivisione percentuale delle consulenze erogate nel 2011**

Rispetto alle variazioni negli anni (tabella 15) si nota una sostanziale crescita nelle tematiche relative a: informatica (+82%), rendicontazione sociale (+64%), fund raising (+38%), organizzazione (+37%). Si registra una diminuzione nel numero di consulenze erogate nell'ambito della progettazione: tale fatto è da imputarsi in primo luogo ai numerosi bandi ex Turco emanati tra il 2009 e il 2010 che hanno generato un'elevata mole di consulenza per l'accompagnamento alla presentazione di progetti e, in secondo luogo, dal fatto che alcuni CSV hanno spalmato le consulenze in materia di progettazione anche nella categoria *Fund raising* (che infatti mostra una forte crescita). Nella tipologia *Altro* rientrano ulteriori materie oggetto di consulenza da parte di alcuni CSV come a titolo esemplificativo: progettazione europea, SCN, SVE, sistemi di certificazione di qualità, valutazione, gestione e valorizzazione delle risorse umane, accoglienza dei volontari, monitoraggio, etc.

**Tabella 15 Tipologia, quantità e variazione negli anni dei servizi di consulenza e assistenza erogati**

	2009	%	2010	%	2011	%	Variazione 2009-2011	Variazione 2010-2011
<b>Fiscale amministrativa</b>	20366	27%	22345	27%	23859	28%	17%	7%
<b>Giuridico-legale-notarile</b>	15912	21%	16034	20%	15641	18%	-2%	-2%
<b>Progettazione</b>	11852	16%	11672	14%	9160	11%	-23%	-22%
<b>Comunicazione</b>	6141	8%	6685	8%	6778	8%	10%	1%
<b>Organizzativa</b>	3260	4%	4040	5%	5519	7%	69%	37%
<b>Informatica</b>	1384	2%	2106	2%	3833	5%	177%	82%
<b>Fund raising</b>	1605	2%	1544	2%	2127	2%	33%	38%
<b>Previdenza lavoro</b>	1887	3%	1733	2%	1720	2%	-9%	-1%
<b>Ricerca volontari</b>	2068	3%	1807	2%	1925	2%	-7%	7%
<b>Rendicontazione sociale</b>	289	1%	346	1%	569	1%	97%	64%
<b>Altro</b>	9505	13%	13861	17%	13629	16%	43%	-2%
<b>Totale</b>	<b>74269</b>	<b>100%</b>	<b>82173</b>	<b>100%</b>	<b>84760</b>	<b>100%</b>	<b>14%</b>	<b>3%</b>

Nel corso del 2011 sono state 21670 le Organizzazioni di Volontariato che hanno usufruito di almeno un servizio di consulenza in una delle materie sopraelencate, valore in leggera crescita rispetto al 2010 quando le associazioni servite risultavano 21565. Mettendo a rapporto il totale delle consulenze erogate dai CSV nel 2011 (84760) con il numero di OdV servite, si vede che ciascuna di esse ha ricevuto, in media circa 4 servizi nel corso dell'anno (valore leggermente superiore rispetto al 2010).

### 5.3 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 sostanziano in concrete risposte da parte dei CSV quali 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.

La tabella 16 mostra il totale dei servizi erogati nel corso del triennio con riferimento ad alcune delle tipologie più richieste dalle OdV. I dati mostrano una sostanziale crescita tra il 2009 e il 2011 (+177%) ma anche tra il 2010 e il 2011 (+40%). Al primo posto come numero di richieste si conferma il servizio di copisteria (70% del totale) che si sostanzia nella possibilità di fotocopiare materiale promozionale (volantini informativi, documenti, etc). La forte crescita avvenuta tra il 2009 e il 2011 del servizio di foto copisteria è da imputarsi prevalentemente al miglioramento dei sistemi di monitoraggio dei CSV che permettono di tracciare i singoli servizi nel dettaglio e verificarne i risultati. Gli altri servizi, seppur pesino in maniera minore sul totale, hanno subito un'importante variazione nel corso degli anni: le strutture del CSV usate come sede delle OdV e il prestito di attrezzature (gazebo, tavoli, sedie, video proiettori, etc) sono raddoppiate tra il 2010 e il 2011. Nella voce *Altro*, cresciuta del 427%, vanno imputati i prestiti di automezzi e i materiali di cancelleria (cartelline, quaderni, penne, etc).

**Tabella 16 Tipologia e quantità dei servizi logistici erogati**

	2009	%	2010	%	2011	%	Variazione 2009-2011	Variazione 2010-2011
<b>Servizio posta elettronica, recapito postale</b>	1938	2%	3693	2%	3458	1%	78%	<b>-6%</b>
<b>Ospitalità come sede OdV</b>	3853	4%	492	0%	763	0%	-80%	<b>55%</b>
<b>Utilizzo sala riunione e altri spazi CSV</b>	23406	21%	25447	12%	25785	8%	10%	<b>1%</b>
<b>Copisteria</b>	46395	42%	152866	70%	212955	70%	359%	<b>39%</b>
<b>Utilizzo computer, telefono, fax</b>	18689	17%	17493	8%	20857	7%	12%	<b>19%</b>
<b>Prestito e comodato di attrezzatura</b>	12695	12%	13137	6%	20237	7%	59%	<b>54%</b>
<b>Altro</b>	2803	3%	3719	2%	19592	6%	599%	<b>427%</b>
<b>Totale</b>	<b>109779</b>	<b>100%</b>	<b>216847</b>	<b>100%</b>	<b>303647</b>	<b>100%</b>	<b>177%</b>	<b>40%</b>

Nel corso del 2010 sono state 11815 le Organizzazioni di Volontariato che hanno richiesto e ricevuto almeno un servizio ai CSV in tale ambito, valore che è cresciuto circa del 10% nel 2011, raggiungendo le 13052 OdV servite. Se rapportiamo il numero totale di servizi erogati nel 2011 (303647) con il numero di OdV raggiunte (13052) vediamo che in media ciascuna di esse ha usufruito di circa 23 servizi logistici nel corso dell'anno, valore in crescita rispetto al 2010 quando la media dei servizi "pro capite" era di 18 unità.

### 5.4 La Formazione

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. A seconda della complessità dell'argomento e delle esigenze delle OdV, le attività formative possono articolarsi in corsi brevi (ad esempio 1/2 giornate op pure un seminario) e corsi di lunghezza prolungata strutturati in più incontri.

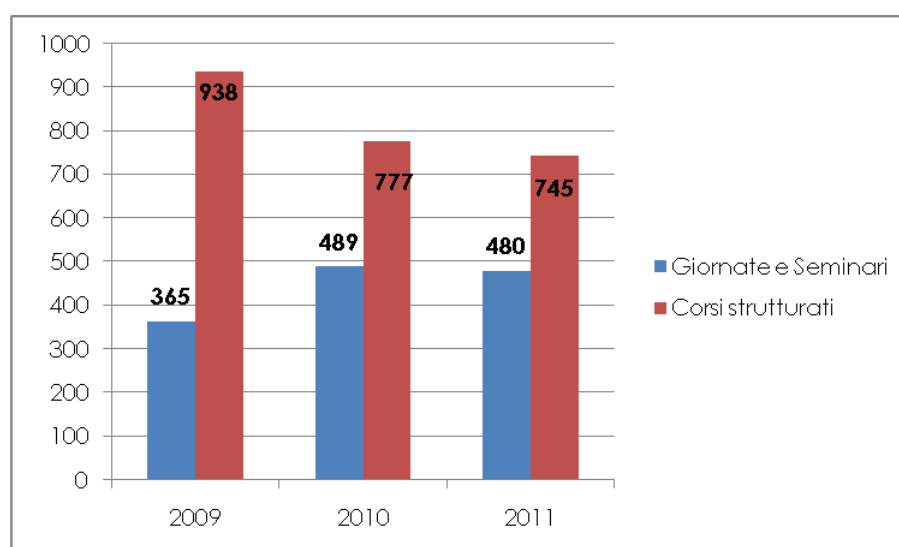
I servizi di formazione erogati dai CSV nelle diverse modalità che esamineremo di seguito hanno mostrato una diminuzione in termini di iniziative realizzate con conseguente decremento degli indicatori di risultato (utenti, OdV, ore). Tale situazione è da imputarsi alla particolare situazione di crisi economica che ha investito anche il sistema dei CSV, con conseguente taglio dei fondi a loro disposizione che ha provocato, in maniera a volte sensibile, un calo del numero di servizi erogati. La tabella 17 mostra il trend tra il 2009 e il 2011 e le relative percentuali di variazione. I valori sono in leggera diminuzione tra il 2010 e il 2011 mentre il decremento diventa significativo se si prende come riferimento il 2009: -18% per le iniziative realizzate, -17% di utenti coinvolti e -13% di ore di formazione erogata.

**Tabella 17 Entità dei servizi di formazione erogati**

	2009	2010	2011	Variazione % 2009-	Variazione % 2010-
<b>Utenti partecipanti</b>	72639	62577	61083	-17%	-3%
<b>Numero OdV</b>	12193	12007	12090	-0,8%	+0,6%
<b>Ore complessive</b>	54054	46142	47199	-13%	+2%
<b>Iniziative realizzate</b>	3118	2839	2564	-18%	-9%
<b>Ore/iniziativa</b>	13,55	16,25	18,41	-	-

In linea di massima l' erogazione dei servizi di formazione avviene in due modalità: corsi organizzati e gestiti dai CSV senza il coinvolgimento delle OdV se non come utenti oppure corsi organizzati in collaborazione tra CSV e OdV all'interno di specifici bandi.

I corsi organizzati dai CSV per le OdV si sostanziano in corsi brevi (della durata di una o due giornate) oppure in corsi più lunghi che si articolano in percorsi strutturati in più lezioni. Nel biennio i CSV hanno pianificato 969 giornate /seminari e 1225 corsi strutturati per un totale di 2491 iniziative formative rivolte alle OdV (grafico 6). Nel corso del triennio le iniziative di durata maggiore hanno subito un calo del -20% compensato dalla crescita delle iniziative seminariali (+31%).



**Grafico 6 Le iniziative di formazione realizzate dai soli CSV**

La tabella 18 mostra i risultati raggiunti dai servizi di formazione erogati direttamente dai CSV distinti nelle due tipologie della a) giornata/seminario o b) corsi strutturati.

I risultati mostrano un calo tra il 2010 e il 2011 in termini di iniziative realizzate (-3%) a fronte

di una crescita in tutti gli altri indicatori, quali il numero di utenti (+17%), le Od V coinvolte (+5%), le ore complessive di attività (+22%). Se il confronto si estende al 2009, si nota di contro una decrescita in tutti gli indicatori, fatto da imputare in maniera primaria alla diminuzione delle risorse a disposizione dei CSV nell'ultimo biennio che, di conseguenza, ha ridimensionato la possibilità di organizzare corsi di formazione.

**Tabella 18 Entità dei servizi di formazione erogati direttamente dal CSV**

	2009			2010			2011		
	a) Giornate e seminari	b) Corsi strutturati	Totale	a) Giornate e seminari	b) Corsi strutturati	Totale	a) Giornate e seminari	b) Corsi strutturati	Totale
<b>Utenti partecipanti</b>	13487	16930	<b>30417</b>	9955	14843	<b>24798</b>	14340	14725	<b>29065</b>
<b>Numero OdV</b>	3332	7058	<b>10339</b>	3829	6169	<b>9998</b>	4413	6070	<b>10483</b>
<b>Ore complessive</b>	3015	17602	<b>20617</b>	2791	12577	<b>15368</b>	2919	15959	<b>18878</b>
<b>Iniziativa realizzate</b>	365	938	<b>1303</b>	489	777	<b>1266</b>	480	745	<b>1225</b>
<b>Ore /iniziativa</b>	8,3	18,8	<b>15,82</b>	5,7	16,2	<b>12,13</b>	6,1	21,4	<b>15,41</b>

Le iniziative organizzate in collaborazione tra CSV e OdV si sostanziano in 4 tipologie:

- sostegno del CSV attraverso erogazione di fondi alle OdV per la realizzazione di un'attività formativa selezionata attraverso un bando pubblico;
- sostegno del CSV attraverso co-progettazione con OdV per la realizzazione di un'attività formativa scelta di comune accordo e con l'inserimento delle proposte e dei relativi oneri all'interno del programma annuale del CSV, attraverso l'accompagnamento delle OdV nell'elaborazione e realizzazione condivisa delle attività;
- Sostegno del CSV attraverso co-progettazione con OdV di un'attività formativa selezionata attraverso bando pubblico con assunzione dei costi direttamente da parte del CSV;
- Sostegno del CSV attraverso erogazione di fondi ad OdV per la realizzazione di un'attività formativa individuata senza bando.

In generale, le iniziative di formazione organizzate in collaborazione tra il CSV e le OdV hanno visto valori in diminuzione rispetto al 2009 e, in particolare, sono state caratterizzate da una ulteriore decrescita nel corso del biennio (tabella 19) in termini di iniziative (-15%), utenti (-15%), associazioni coinvolte (-20%) e ore complessive di formazione erogate (8%).

**Tabella 19 Caratteristiche dei servizi di formazione realizzati in collaborazione con le OdV**

Modalità di realizzazione	2009				2010			2011		
	Totale giornate e corsi	Giornate e seminari	Corsi strutturati	Totale	Giornate e seminari	Corsi strutturati	Totale	Giornate e seminari	Corsi strutturati	Totale
<b>Bando pubblico</b>	646	91	493	<b>584</b>	83	555	<b>638</b>			
<b>Co-progettazione</b>	413	180	500	<b>680</b>	114	314	<b>428</b>			
<b>Co-progettazione in bando pubblico</b>	668	37	240	<b>277</b>	43	189	<b>232</b>			
<b>Erogazione fondi</b>	88	11	21	<b>32</b>	13	28	<b>41</b>			
<b>Totale iniziative</b>	<b>1815</b>	<b>319</b>	<b>1254</b>	<b>1573</b>	<b>253</b>	<b>1086</b>	<b>1339</b>			
<b>Utenti complessivi</b>	<b>42220</b>	<b>12091</b>	<b>25688</b>	<b>37779</b>	<b>9979</b>	<b>22039</b>	<b>32018</b>			
<b>OdV partecipanti</b>	<b>1803</b>	<b>388</b>	<b>1621</b>	<b>2009</b>	<b>394</b>	<b>1213</b>	<b>1607</b>			
<b>Ore complessive</b>	<b>33437</b>	<b>1322</b>	<b>29452</b>	<b>30774</b>	<b>1099</b>	<b>27222</b>	<b>28321</b>			

Le attività formative realizzate in partenariato tra CSV e OdV hanno coinvolto 69797 utenti nel corso del biennio di riferimento; seppur la percentuale maggiore sia rappresentata da volontari o operatori di OdV (55%), non mancano altre tipologie di partecipanti quali i volontari di altri enti (6%) e gli aspiranti volontari (11%).



## 5.5 L'informazione e la documentazione

Ulteriore obiettivo dei CSV è quello di aggiornare i volontari, la cittadinanza e gli altri stakeholder circa le iniziative, le novità e le opportunità relative al mondo del Volontariato e del non profit nel suo complesso ma anche fornire informazioni dettagliate e risposte a domande provenienti dai volontari. Per comunicare al meglio con il mondo esterno, i Centri di Servizio si sono dotati nel corso degli anni di strumenti differenziati quali, in primis, il sito web ma anche il numero verde - che permette agli utenti di contattare i CSV in maniera gratuita - o la newsletter informatica che può raggiungere un più elevato numero di contatti rispetto a quella cartacea, garantendo sia un risparmio economico che una diminuzione in termini di impatto ambientale. Ma la comunicazione non ha esclusivamente funzioni promozionali – anch'esse ovviamente rilevanti – ma risponde soprattutto a esigenze di tipo identitario e organizzativo. È per tale ragione che includiamo tra gli strumenti di comunicazione dei CSV anche il Bilancio Sociale o di Missione che, seppur si configuri prevalentemente come un documento di rendicontazione utile ai CSV per “riflettere” su se stessi, assume sicuramente un'importanza strategica per essere trasparenti e raccontarsi all'esterno. Per la stessa ragione abbiamo monitorato il grado di diffusione della Carta dei servizi come strumento di comunicazione capace di ottimizzare l'accessibilità ai servizi da parte delle associazioni di Volontariato e fornire una prima informazione a quanti siano a vario titolo interessate al mondo del Volontariato.

Dalla tabella 20 si evince che, mentre tutti i CSV hanno un proprio sito web (di cui il 64% è accessibile), il numero verde è presente solo nel 29% dei casi, con una lieve crescita tra il 2010 e il 2011, mentre la newsletter informatica è stata redatta nel 2011 da all'87% dei CSV (68 unità) con una periodicità che varia da settimanale (59%), quindicinale (31%), mensile (7%) o bisettimanale (3%). Lo strumento della newsletter informatica ha raggiunto in media nell'ultimo anno 126757 destinatari (+14,5% rispetto al 2010 quando i destinatari raggiunti erano 110671).

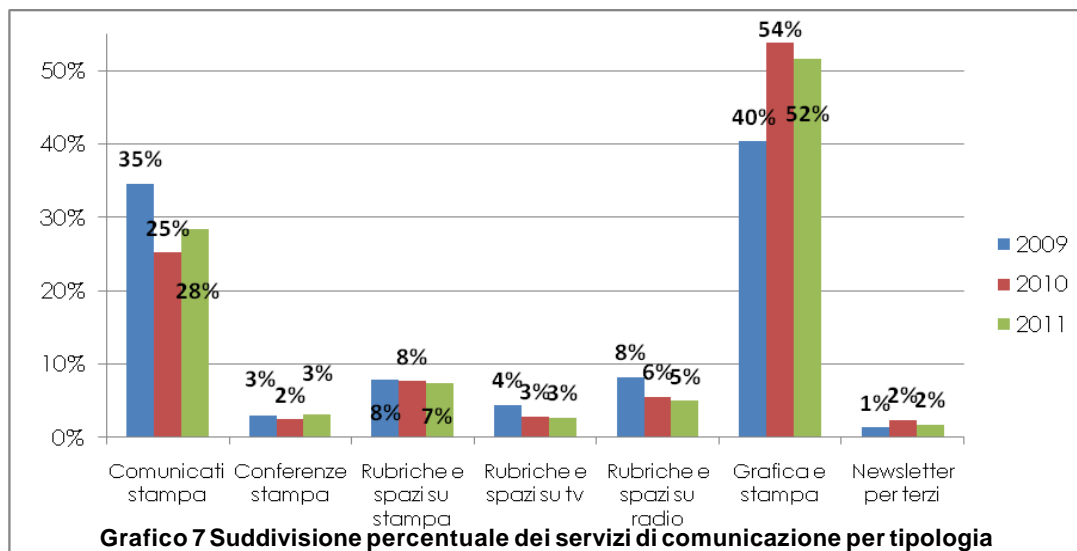
Infine, sono 43 (55%) i CSV che hanno redatto il Bilancio di Missione nel 2011, percentuale in forte crescita rispetto al 2009 (+168%). Anche la Carta dei servizi è stata predisposta da un numero crescente di CSV nel 2011 rispetto al 2009: da i 33 Centri di Servizio (42%) che già redigevano il documento nel 2009, si è passati alle 55 unità (71%) nel 2011.

**Tabella 20 Gli strumenti di informazione e di comunicazione con l'esterno**

	2010	% sul totale	2011	% sul totale
<b>CSV con sito web</b>	78	100%	78	100%
<b>CSV con sito web accessibile</b>	53	68%	50	64%
<b>CSV con numero verde</b>	20	26%	23	29%
<b>CSV che redigono newsletter informatica</b>	67	86%	68	87%
<b>Numero destinatari medi della newsletter</b>	110671	-	126757	-
	2009	% sul totale	2011	% sul totale
<b>CSV che redigono il Bilancio di Missione</b>	16	20%	43	55%
<b>CSV che pubblicano il Bilancio di Missione sul sito web</b>	n.d.	n.d.	34	79%
<b>CSV che redigono la Carta dei Servizi</b>	33	42%	55	70%
<b>CSV che espongono la Carta Servizi presso sedi e sportelli</b>	n.d.	n.d.	52	93%
<b>CSV che pubblicano la Carta dei Servizi sul sito web</b>	n.d.	n.d.	43	77%

Accanto agli strumenti di informazione e comunicazione adottati dai CSV, abbiamo monitorato i servizi erogati in tale ambito e distinti in due categorie: (1) comunicazione per le OdV, allo scopo di promuovere e diffondere le attività e le iniziative realizzate; (2) attività di comunicazione istituzionale del CSV. All'interno di queste due tipologie rientrano

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. Il grafico 7 mostra la percentuale di servizi di comunicazione erogati nei tre anni con riferimento alle diverse tipologie. Si nota che il servizio maggiormente richiesto è quello di elaborazione grafica e stampa materiale promozionale, seguito dall'elaborazione di comunicati stampa.



I servizi di comunicazione complessivamente erogati nel 2011 sono stati 21132 (tabella 21), con una decrescita numerica del 3% rispetto al 2010 (-0,5% rispetto al 2009), con alcune eccezioni caratterizzate da una sostanziale crescita quali: la redazione di comunicati stampa per le OdV (+11%), l'organizzazione di conferenze stampa in occasione di eventi o manifestazioni (+24%). Notiamo che i servizi che hanno subito una diminuzione sono quelli che comportano costi per l'acquisto di spazi sui media (stampa, tv e radio) mentre quelli che sono cresciuti nel biennio sono legati alla valorizzazione delle competenze interne dei CSV (ufficio stampa).

**Tabella 21 Tipologia e numerosità dei servizi di comunicazione**

	Attività di Servizio alle OdV		Attività Istituzionale del CSV		Totale		
	2010	2011	2010	2011	2009	2010	2011
<b>Comunicati stampa</b>	3780	4182	1701	1821	7361	5481	6003
<b>Conferenze stampa</b>	302	365	231	298	628	533	663
<b>Rubriche e spazi su stampa locale o nazionale</b>	987	743	681	826	1694	1668	1569
<b>Rubriche e spazi su tv locali o nazionali</b>	316	307	316	251	950	632	558
<b>Rubriche e spazi su radio locali o nazionali</b>	862	744	343	312	1750	1205	1056
<b>Grafica e stampa materiali</b>	10891	9657	807	1257	8577	11698	10914
<b>Newsletter per conto terzi</b>	397	233	122	136	288	519	369
<b>Totale</b>	<b>17535</b>	<b>16231</b>	<b>4201</b>	<b>4901</b>	<b>21248</b>	<b>21736</b>	<b>21132</b>

Alcuni CSV curano pubblicazioni cartacee periodiche (ossia con continuità e stabilità nel tempo) o non periodiche (ossia realizzate episodicamente). Nel corso del 2011 sono state pubblicate dai CSV 175 numeri di riviste periodiche (per un totale di 137967 copie distribuite alla cittadinanza) e 306 pubblicazioni legate a particolari eventi o iniziative (per un totale di 178713 copie prodotte).

## 6. Gli utenti raggiunti dai CSV

### 6.1 Le tipologie di organizzazioni servite

La tabella sotto riporta il numero di organizzazioni che hanno avuto accesso ai servizi dei CSV: 38917 soggetti raggiunti nel 2011 con una crescita del 7% rispetto al 2010 quando gli utenti erano stati 36339. Analizzando le tipologie di soggetti, si vede la netta prevalenza delle Organizzazioni di Volontariato che rappresentano, nell'ultimo anno, il 75% del totale delle realtà raggiunte dal sistema dei CSV pari a 29230 unità.

Il confronto nel biennio (tabella 22) mostra una crescita delle OdV iscritte che hanno usufruito dei servizi dei CSV (+9%) a fronte di una diminuzione delle OdV non iscritte (-6%). Tale variazione non è da leggersi esclusivamente in maniera negativa (come diminuzioni di realtà raggiunte) poiché potrebbe essere dovuta semplicemente ad una modifica delle condizioni di alcune OdV che potrebbero essersi iscritte ai Registri Regionali nel corso del 2011. A parte le APS (9%) e le altre tipologie di organizzazioni non profit (7%), le restanti categorie di soggetti raggiunti dai CSV rappresentano una minoranza poco significativa sulla totalità.

**Tabella 22 Accesso ai servizi dei CSV: tipologia e numerosità delle organizzazioni**

	2010	%	2011	%	Variazione 2010-2011
<b>OdV iscritte</b>	19535	53%	21397	55%	<b>9%</b>
<b>OdV non iscritte</b>	8345	23%	7833	20%	<b>-6%</b>
<b>Totale OdV</b>	<b>27880</b>	<b>76%</b>	<b>29230</b>	<b>75%</b>	<b>5%</b>
<b>APS</b>	3309	9%	3567	9%	<b>8%</b>
<b>Coop sociali</b>	338	1%	328	1%	<b>-3%</b>
<b>Altre organizzazioni Non Profit</b>	2239	6%	3056	7%	<b>36%</b>
<b>Enti pubblici</b>	664	2%	861	2%	<b>30%</b>
<b>Organizzazioni for profit</b>	41	1%	34	1%	<b>-17%</b>
<b>Gruppi informali</b>	1140	3%	1016	3%	<b>-11%</b>
<b>Altro</b>	728	2%	825	2%	<b>13%</b>
<b>Totale</b>	<b>36339</b>	<b>100%</b>	<b>38917</b>	<b>100%</b>	<b>7%</b>

Mentre nel caso delle Organizzazioni di Volontariato 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. Analizzando le risposte dei CSV si nota che, nella realtà, la quasi totalità delle prestazioni avviene a titolo gratuito. Solo in alcuni casi, diffusi soprattutto per le APS, le Cooperative Sociali o gli altri enti Non Profit (seppur di minimo impatto), l'erogazione è frutto di una convenzione. Sono pressoché assenti le situazioni per cui i CSV richiedono una erogazione per l'erogazione dei servizi.

<sup>4</sup> Da gli 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 21823 nel 2010 e 25435 nel 2011. Per questa tabella non è fornito il confronto con il 2009 poiché la domanda non era stata interpretata in maniera univoca nel 2009 e alcuni CSV avevano fornito il numero delle prestazioni erogate e non dei beneficiari.

<sup>5</sup> 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.

## 6.2 Le Organizzazioni di Volontariato servite

Concentrandoci sulle sole associazioni iscritte e non iscritte raggiunte dai servizi dei CSV nelle diverse regioni (tabella 23) vediamo che le aree geografiche caratterizzate da una crescita più elevata del numero di OdV servite sono quelle del Nord Ovest (+11%) e del Sud (+10%) mentre le regioni con una sostanziale crescita delle utenze sono la Toscana (+88%), la Lombardia (+16%) il Molise (+24%), la Calabria (+14%), la Puglia (+11%).

Tabella 23 OdV che hanno usufruito dei servizi: ripartizione regionale e territoriale

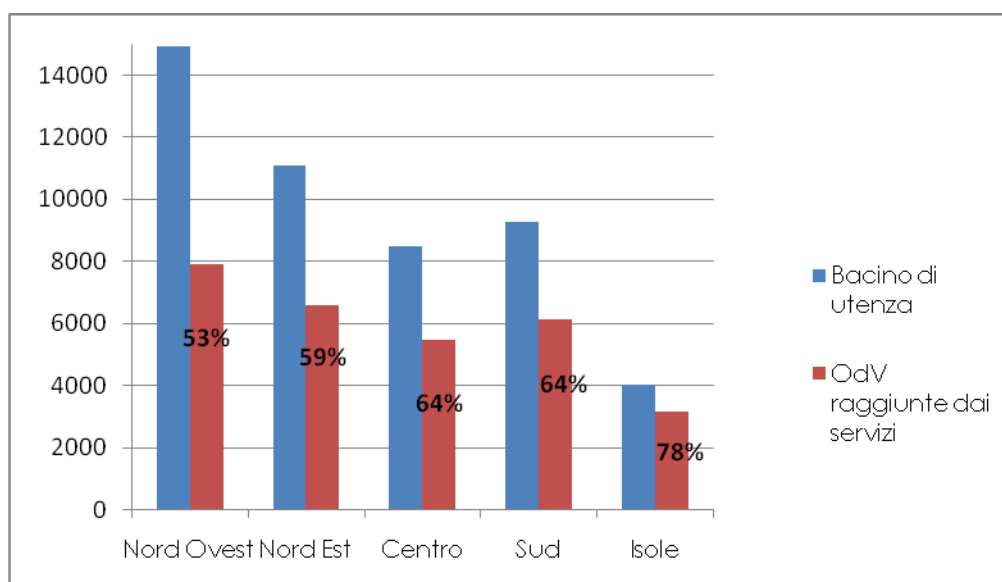
	2010			2011			Variazioni percentuali 2010-2011		
	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT	Variazione OdV iscritte	Variazione non iscritte	Variazione Totale
<b>Piemonte</b>	2337	805	3142	2673	766	3439	14%	-5%	<b>9%</b>
<b>Valle d'Aosta</b>	114	4	118	121	4	125	6%	0%	<b>6%</b>
<b>Lombardia</b>	2242	665	2907	2756	627	3383	23%	-6%	<b>16%</b>
<b>Liguria</b>	748	190	938	759	199	958	1%	5%	<b>2%</b>
<b>Nord-Ovest</b>	<b>5441</b>	<b>1664</b>	<b>7105</b>	<b>6309</b>	<b>1596</b>	<b>7905</b>	<b>16%</b>	<b>-4%</b>	<b>11%</b>
<b>Prov. di Trento</b>	362	40	402	380	45	425	5%	13%	<b>6%</b>
<b>Veneto</b>	1737	409	2146	1612	383	1995	-7%	-6%	<b>-7%</b>
<b>Friuli</b>	726	638	1364	825	667	1492	14%	5%	<b>9%</b>
<b>Emilia</b>	2116	642	2758	2089	594	2683	-1%	-7%	<b>-3%</b>
<b>Nord-Est</b>	<b>4941</b>	<b>1729</b>	<b>6670</b>	<b>4906</b>	<b>1689</b>	<b>6595</b>	<b>-1%</b>	<b>-2%</b>	<b>-1%</b>
<b>Toscana</b>	789	53	842	1529	56	1585	94%	6%	<b>88%</b>
<b>Umbria</b>	541	882	1423	508	485	993	-6%	-45%	<b>-30%</b>
<b>Marche</b>	996	276	1272	965	220	1185	-3%	-20%	<b>-7%</b>
<b>Lazio</b>	1305	344	1649	1369	347	1716	5%	1%	<b>4%</b>
<b>Centro</b>	<b>3631</b>	<b>1555</b>	<b>5186</b>	<b>4371</b>	<b>1108</b>	<b>5479</b>	<b>20%</b>	<b>-29%</b>	<b>6%</b>
<b>Abruzzo</b>	257	522	779	262	533	795	2%	2%	<b>2%</b>
<b>Molise</b>	222	51	273	218	121	339	-2%	137%	<b>24%</b>
<b>Campania</b>	713	312	1025	849	265	1114	19%	-15%	<b>9%</b>
<b>Puglia</b>	794	904	1698	906	984	1890	14%	9%	<b>11%</b>
<b>Basilicata</b>	628	91	719	657	86	743	5%	-5%	<b>3%</b>
<b>Calabria</b>	419	660	1079	459	769	1228	10%	17%	<b>14%</b>
<b>Sud</b>	<b>3033</b>	<b>2540</b>	<b>5573</b>	<b>3351</b>	<b>2758</b>	<b>6109</b>	<b>10%</b>	<b>9%</b>	<b>10%</b>
<b>Sicilia</b>	1289	642	1931	1240	462	1702	-4%	-28%	<b>-12%</b>
<b>Sardegna</b>	1200	215	1415	1220	220	1440	2%	2%	<b>2%</b>
<b>Isole</b>	<b>2489</b>	<b>857</b>	<b>3346</b>	<b>2460</b>	<b>682</b>	<b>3142</b>	<b>-1%</b>	<b>-20%</b>	<b>-6%</b>
<b>Totale</b>	<b>19535</b>	<b>8345</b>	<b>27880</b>	<b>21397</b>	<b>7833</b>	<b>29230</b>	<b>9%</b>	<b>-6%</b>	<b>5%</b>

La tabella 24 mostra la percentuale di “penetrazione” dei CSV in termini di associazioni raggiunte dai servizi sul totale delle OdV Iscritte e non iscritte. Nel 2011, il 61% delle associazioni note (che vanno a costituire il bacino potenziale di utenza) ha usufruito di almeno un servizio dei CSV.

**Tabella 24 Incidenza OdV che hanno usufruito dei servizi sul bacino di utenza**

	2010			2011		
	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT	OdV iscritte	OdV non iscritte	TOT
<b>OdV del bacino utenza</b>	30612	16748	47360	31771	16040	<b>47811</b>
<b>OdV che hanno usufruito dei servizi</b>	19535	8345	27780	21397	7833	<b>29230</b>
	<b>64%</b>	<b>50%</b>	<b>59%</b>	<b>67%</b>	<b>49%</b>	<b>61%</b>

Il grafico 8 fotografa i risultati dei CSV delle 5 aree geografiche italiane in termini di associazioni raggiunte rispetto al bacino di utenza. Si vede che la situazione più favorevole si ritrova nei CSV isolani in cui il 78% del bacino di utenza rappresentato dalle Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte è stato raggiunto dai servizi del CSV. Il valore più basso si riscontra nell'area del Nord Ovest con una percentuale di penetrazione del 53%.



**Grafico 8 Percentuale di OdV raggiunte sul totale del bacino di utenza**

## 7. Gli strumenti di programmazione e rendicontazione

La programmazione delle attività del CSV viene definita e formalizzata utilizzando strumenti e metodologie differenti tra di loro. Il programma annuale di attività e il relativo bilancio preventivo, sono strumenti utilizzati dalla totalità dei CSV, sia per una oggettiva necessità di programmazione di breve periodo, sia in relazione all'obbligatorietà prevista dall'art. 5 del Decreto Ministeriale 8 ottobre 1997. Documenti programmatici di natura pluriennale non sono invece espressamente previsti dalla normativa nazionale di riferimento, tuttavia il loro utilizzo si riscontra nel 59% dei CSV. I programmi pluriennali, dove utilizzati, sono nell'87% dei casi anche richiesti dai Comitati di Gestione nell'ambito della disciplina regionale. Risulta invece ancora poco diffusa, da parte dei CSV, la diffusione dei programmi e dei bilanci preventivi attraverso la pubblicazione dei documenti sul proprio sito internet, che avviene in meno della metà dei casi.

**Tabella 25** Gli strumenti di programmazione delle attività

	Richiesto dal Co.Ge	Redatto	Pubblicato sul sito	% pubblicazione
<b>Programma pluriennale</b>	40	46	19	<b>41%</b>
<b>Programma annuale</b>	77	77	33	<b>44%</b>
<b>Bilancio preventivo</b>	<b>78</b>	<b>78</b>	<b>29</b>	<b>38%</b>

Rispetto agli strumenti di rendicontazione utilizzati dai CSV si evidenzia come, pur in assenza di obblighi contabili specifici posti in capo alla maggior parte degli enti gestori del CSV, il Bilancio consuntivo viene redatto dalla quasi totalità dei Centri di Servizio secondo il principio della competenza economica ed accompagnato dalla relazione dell'organo di controllo interno. In alcuni casi si riscontra l'utilizzo di ulteriori strumenti di rendicontazione di natura contabile, redatti secondo il principio di cassa, che integrano quanto riportato nel Bilancio per competenza. In questi casi (24 su 27) tale impostazione viene espressamente richiesta dal Comitato di Gestione. Nel corso del 2011 i firmatari dell'accordo ACRI-Volontariato hanno approvato il documento "Modello Unificato di Rendicontazione delle attività dei CSV e dei Co.Ge." con il quale sono stati definiti schemi e principi di redazione del bilancio uniformi per i CSV e per i Co.Ge. Su tale impostazione condivisa a livello nazionale l'86% dei CSV ha redatto il proprio Bilancio consuntivo 2011. Rispetto agli strumenti di rendicontazione sociale il documento maggiormente redatto dai CSV è la relazione sulle attività svolte (92%), che viene nella quasi totalità dei casi anche richiesta dal Co.Ge. Il Bilancio Sociale o di Missione viene invece redatto da poco più della metà dei CSV (55%) ed è il documento di rendicontazione per il quale i Centri di Servizio garantiscono maggiore visibilità attraverso la sua pubblicazione sul sito internet (79% dei casi). Gli altri documenti di rendicontazione (economica e sociale) vengono invece pubblicati sul sito del CSV in meno della metà dei casi come avviene per i documenti programmatici.

**Tabella 26** Gli strumenti di rendicontazione

	Richiesto dal Co.Ge	Redatto	Pubblicato sul sito	% pubblicazione
<b>Bilancio (per competenza)</b>	71	73	45	<b>62%</b>
<b>Redatto secondo il "Modello Unificato"</b>	61	67	.	.
<b>Rendiconto per cassa</b>	24	27	9	<b>33%</b>
<b>Relazione attività</b>	70	72	34	<b>47%</b>
<b>Bilancio di Missione</b>	31	43	34	<b>79%</b>
<b>Relazione organo di controllo</b>	75	77	28	<b>36%</b>
<b>Verbale di approvazione</b>	<b>64</b>	<b>72</b>	<b>14</b>	<b>19%</b>

Strumenti di monitoraggio e valutazione delle proprie attività per analizzarne i risultati in termini di efficacia, qualità e soddisfazione degli utenti.

**Tabella 27 Gli strumenti per il monitoraggio e la valutazione dei servizi**

	CSV	%
<b>Analisi livello di soddisfazione di chi fruisce del servizio</b>	67	<b>86%</b>
<b>Valutazioni strutturate degli operatori che erogano il servizio</b>	46	<b>59%</b>
<b>Monitoraggio a 3/6 mesi</b>	41	<b>53%</b>

## 8. Le risorse economiche

I dati di bilancio che seguono sono quelli comunicati dai singoli CSV attraverso la compilazione del questionario online utilizzato per la rilevazione.

Così come condiviso con la Consulta Nazionale dei Comitati di Gestione nei prossimi mesi saranno oggetto di verifica congiunta e confronto con i dati rilevati dai Comitati di Gestione al fine di accertarne e condividerne i valori.

I dati raccolti da CSVnet vengono proposti in questo documento per permettere una prima analisi dei dati economici.

**Tabella 28 Proventi e Oneri aggregato nazionale**

<b>PROSPETTO DI SINTESI RENDICONTAZIONE ATTIVITA'</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>Scostamento</b>	<b>%</b>
<b>PROVENTI</b>				
<b>1) Attribuzione su programmazione annuale</b>	<b>66.849.389,87</b>	<b>87.895.409,76</b>	<b>-21.046.019,89</b>	<b>-</b>
1.a.1) <i>incassati</i>	56.588.307,88	70.091.589,36	-13.503.281,48	-
1.a.2) <i>da Incassare</i>	10.261.081,99	17.803.820,40	-7.542.738,41	-
1.b.1) <i>per servizi</i>	52.751.001,97	67.314.357,21	-14.563.355,24	-
1.b.2) <i>per progettazione sociale (ex accordo 23.06.2010)</i>	13.704.579,06	10.511.758,15	3.192.820,91	30,
1.b.3) <i>per progettazione sociale (ex proge tto Sud)</i>	393.808,84	10.069.294,40	-9.675.485,56	-
<b>2) Proventi finanziari, patrimoniali, straordinari su risorse del FSV o perequativi</b>	<b>726.658,71</b>	<b>952.192,52</b>	<b>-225.533,81</b>	<b>-</b>
<b>3) Partita di giro / Funzionamento COGE</b>	<b>2.522.452,32</b>	<b>2.720.016,28</b>	<b>-197.563,96</b>	<b>-</b>
<b>4) RESIDUI - Risorse vincolate da anni precedenti per completamento azioni</b>	<b>15.678.881,86</b>	<b>14.996.553,37</b>	<b>682.328,49</b>	<b>4,</b>
<b>5) RESIDUI - Risorse non vincolate da anni precedenti</b>	<b>12.792.470,25</b>	<b>15.963.750,74</b>	<b>-3.171.280,49</b>	<b>-</b>
5.a) <i>Per servizi</i>	10.342.061,72	12.925.931,73	-2.583.870,01	-
5.b) <i>Per progettazione sociale</i>	2.450.408,53	3.037.819,01	-587.410,48	-
<b>6) Altre risorse destinate dall'ente gestore alle attività di CSV</b>	<b>1.776.408,66</b>	<b>1.578.920,00</b>	<b>197.488,66</b>	<b>12,</b>
<b>TOTALE PROVENTI</b>	<b>100.346.261,67</b>	<b>124.106.842,67</b>	<b>-23.760.581,00</b>	<b>-</b>
<b>ONERI</b>				
<b>ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATRIMONIALI E STRAORDINARI</b>				
<b>7) Oneri di supporto generale - Altri oneri (al netto degli ammortamenti)</b>	<b>13.484.113,53</b>	<b>14.681.263,32</b>	<b>-1.197.149,79</b>	<b>-</b>
7.a) <i>Oneri per ad esione a coordinamento/i</i>	839.666,05	884.758,83	-45.092,78	-
<b>8) Oneri finanziari, patrimoniali straordinari</b>	<b>283.123,65</b>	<b>375.040,31</b>	<b>-91.916,66</b>	<b>-</b>
<b>9) Acquisti beni C/Capitale</b>	<b>289.317,52</b>	<b>507.460,03</b>	<b>-218.142,51</b>	<b>-</b>
<b>TOTALE ONERI DI SUPPORTO GENERALE, FINANZIARI, PATR. E STRAORD.</b>	<b>14.056.554,70</b>	<b>15.563.763,66</b>	<b>-1.507.208,96</b>	<b>-</b>
<i>di cui Oneri per il Personale</i>	6.310.480,12	6.468.255,26	-157.775,14	-
<b>ONERI DI MISSIONE</b>				
<b>10) Promozione del volontariato</b>	<b>9.566.939,01</b>	<b>9.580.811,95</b>	<b>-13.872,94</b>	<b>-</b>
<b>11) Consulenza e assistenza</b>	<b>6.328.802,84</b>	<b>6.354.514,22</b>	<b>-25.711,38</b>	<b>-</b>
<b>12) Formazione</b>	<b>6.129.764,80</b>	<b>6.975.198,89</b>	<b>-845.434,09</b>	<b>-</b>
<b>13) Informazione e comunicazione</b>	<b>6.843.751,12</b>	<b>7.182.778,05</b>	<b>-339.026,93</b>	<b>-</b>
<b>14) Ricerca e documentazione</b>	<b>2.048.311,71</b>	<b>1.712.491,00</b>	<b>335.820,71</b>	<b>19,</b>
<b>15) Progettazione sociale</b>	<b>16.460.861,06</b>	<b>25.986.431,56</b>	<b>-9.525.570,50</b>	<b>-</b>
15.a) <i>Servizi</i>	3.449.805,56	3.691.334,63	-241.529,07	-
15.b) <i>Bandi</i>	12.324.542,73	18.891.555,16	-6.567.012,43	-
<b>16) Animazione territoriale</b>	<b>2.783.524,07</b>	<b>3.264.597,17</b>	<b>-481.073,10</b>	<b>-</b>
<b>17) Supporto logistico</b>	<b>2.538.009,76</b>	<b>2.593.805,59</b>	<b>-55.795,83</b>	<b>-</b>
<b>18) Oneri di funzionamento degli sportelli operativi</b>	<b>5.493.134,23</b>	<b>5.670.917,70</b>	<b>-177.783,47</b>	<b>-</b>
<b>19) Acquisti beni C/Capitale</b>	<b>500.133,54</b>	<b>367.205,49</b>	<b>132.928,05</b>	<b>36,</b>
<b>TOTALE ONERI DI MISSIONE</b>	<b>58.693.232,14</b>	<b>69.688.751,62</b>	<b>-10.995.519,48</b>	<b>-</b>
<i>di cui Oneri per il Personale</i>	15.589.360,51	15.390.404,42	198.956,09	1,
<b>20) Partita di giro / Funzionamento COGE</b>	<b>2.522.452,32</b>	<b>2.720.016,28</b>	<b>-197.563,96</b>	<b>-</b>
<b>TOTALE ONERI</b>	<b>75.272.239,16</b>	<b>87.972.531,56</b>	<b>-12.700.292,40</b>	<b>-</b>
<b>21) RESIDUI - Risorse vincolate per completamento azioni</b>	<b>15.064.144,80</b>	<b>17.428.570,11</b>	<b>-2.364.425,31</b>	<b>-</b>
<b>22) RESIDUI - Risorse non vincolate</b>	<b>10.009.877,71</b>	<b>18.705.741,00</b>	<b>-8.695.863,29</b>	<b>-</b>
<i>di cui derivanti da economie (Fondo risorse in attesa di destinazione)</i>	8.739.476,20	13.062.081,01	-4.322.604,81	-
<i>di cui quota dell'anno destinata a Fondo rischi</i>	1.144.153,17	5.584.926,99	-4.440.773,82	-
<i>di cui Debiti /Vfondo speciale per il Volontariato</i>	126.248,34	58.733,00	67.515,34	115,
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>100.346.261,67</b>	<b>124.106.842,67</b>	<b>-23.760.581,00</b>	<b>-</b>
<b>Informazioni aggiuntive</b>				
Saldo del Fondo Rischi al 31/12	16.250.279,56	15.673.709,89	576.569,67	3,
Saldo del Conto Debiti V/Fondo Speciale al 31/12	586.559,36	595.132,83	-8.573,47	-



## 9. Le risorse umane

La forza lavoro retribuita presente nei CSV rappresenta un'importante risorsa a disposizione degli stessi per il perseguimento della propria missione e contribuisce in maniera determinante a caratterizzarne la struttura, le modalità di intervento e i risultati della propria azione. Il personale retribuito presente in pianta stabile all'interno dei CSV (quindi in maniera non occasionale) - che insieme al personale volontario ne costituisce l'assetto organizzativo - è stato distinto, in prima battuta, a seconda del tipo di inquadramento contrattuale. Il contratto di lavoro di tipo subordinato (a tempo determinato e / o indeterminato) risulta essere la forma contrattuale maggiormente utilizzata dai CSV. I lavoratori impiegati con tale forma contrattuale nel 2011 rappresentano infatti il 69% delle persone retribuite che rivestono un ruolo stabile nell'assetto organizzativo. Il restante 31% dei lavoratori ha un contratto di lavoro parasubordinato (17%) o autonomo (14%).

La tabella 29 riporta l'analisi dei titoli di studio dell'intero personale retribuito diviso per categoria contrattuale. I dati rilevano che oltre il 55% dei dipendenti è in possesso di un titolo universitario e che il 43% è in possesso di una licenza superiore. La percentuale dei laureati cresce fino al 91% nel caso dei liberi professionisti.

**Tabella 29 Titolo di studio del personale. Anno 2011**

	Personale dipendente	Parasubordinati	Autonomi	TOTALE
<b>Post Laurea</b>	4,17%	2,33%	6,52%	<b>4,18%</b>
<b>Laurea</b>	51,56%	68,02%	84,78%	<b>59,12%</b>
<b>Licenza superiore</b>	42,47%	28,49%	8,70%	<b>35,27%</b>
<b>Licenza media</b>	<b>1,79%</b>	<b>1,16%</b>	<b>0,00%</b>	<b>1,43%</b>

Complessivamente nel 2011 i dipendenti impiegati all'interno dei CSV sono stati 718 contro i 722 dell'anno precedente; non si riscontrano quindi variazioni di rilievo.

Rispetto al genere dei lavoratori dipendenti si evidenzia una forte prevalenza di donne che raggiungono la percentuale del 72% (dato in linea con quanto rilevato nel 2010 e nel biennio precedente).

Vista la peculiarità del contratto di lavoro subordinato che, a differenza del lavoro autonomo e parasubordinato prevede sempre un impegno orario predeterminato, è stato possibile calcolare l'equivalente numero di unità a tempo pieno che è pari a 545 (il 76% del numero di persone impiegate). Se infatti nel sistema dei CSV lavorano complessivamente 718 dipendenti, molti di questi hanno un contratto part time o hanno lavorato per un periodo inferiore ai dodici mesi (ad esempio in caso di periodi di congedo parentale / matrimoniale, di aspettativa, interruzioni/sospensioni contrattuali, ecc.). Il dato, sostanzialmente allineato a quello del 2010, è in larga parte determinato dal frequente ricorso a contratti di lavoro part time che, in diversi casi, scendono al di sotto delle 20 ore settimanali. Rispetto infine ai contratti collettivi nazionali di riferimento scelti dai CSV si riscontra una netta prevalenza del contratto dei "Dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi" al quale fanno riferimento poco meno dell'80% dei CSV e con il quale sono inquadrati 529 dipendenti. Gli altri contratti di riferimento sono: "Uneba" (8 CSV), "Cooperative Sociali" (6 CSV), "Anaste" (2 CSV) e "Dipendenti AVIS (1 CSV).

**Tabella 30 Numerosità, genere e impegno orario del personale dipendente**

Personale dipendente	2011	2010	scostamento	%
<b>N. persone impiegate</b>	<b>718</b>	<b>722</b>	<b>-4,00</b>	<b>-0,55%</b>
di cui maschi	199	203	-4,30	-2,12%
di cui femmine	519	519	0,30	0,06%
<b>Unità a tempo pieno teoriche</b>	<b>545</b>	<b>551</b>	<b>- 5,90</b>	<b>-1,07%</b>
<b>Impiego medio settimanale a persona</b>	<b>30,37</b>	<b>30,53</b>	<b>- 0,16</b>	<b>-0,52%</b>

Sotto il profilo degli oneri sostenuti dai CSV per l'acquisizione del personale dipendente i dati confermano i trend sopra evidenziati. A fronte di un sostanziale mantenimento della quantità della forza lavoro dipendente complessiva anche il livello degli oneri sostenuti si mantiene in linea con i dati 2010. Interessante notare invece come dei circa 21 milioni di euro spesi per il personale dipendente nel 2011 solo il 30% sia riferibile a posizioni lavorative impiegate nelle attività di supporto generale (direzione, organizzazione, segreteria, amministrazione, ecc...) rilevando una forte incidenza degli oneri (e quindi di impiego di personale) nelle attività tipiche di missione. Il dato conferma quanto già rilevato negli anni precedenti, cioè che gran parte del personale dipendente (circa il 70%) svolge funzioni direttamente riconducibili alle attività tipiche di erogazione di servizi nei confronti delle Organizzazioni di Volontariato. Tale scelta determina, per i CSV, la possibilità di svolgere la propria missione con un forte impiego di personale "interno". Da rilevare inoltre che, rispetto al 2010, gli oneri sostenuti per il personale dipendente, impiegato nell'attività di progettazione sociale, registrano un aumento del 27% sul 2010, a testimonianza che a tale area di intervento i CSV hanno attribuito un'importanza strategica di rilievo. Rispetto, infine, all'analisi dei costi medi dei dipendenti, il dato evidenzia un valore per unità a tempo pieno di circa 38.500 euro annuali (equivalenti a circa 18,00 euro orari) e corrisponde al costo di un dipendente inquadrato tra il 3° ed il 2° livello retributivo previsto nel contratto collettivo nazionale di riferimento maggiormente utilizzato dai CSV (CCNL "Dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi").

**Tabella 31 Oneri complessivi e costi medi del personale dipendente**

Personale dipendente	2011	2010	scostamento	%
<b>Unità a tempo pieno teoriche</b>	<b>545</b>	<b>551</b>	<b>- 5,90</b>	<b>-1,07%</b>
<b>Oneri complessivi personale dipendente</b>	<b>20.960.390,46</b>	<b>20.805.966,82</b>	<b>154.423,64</b>	<b>0,74%</b>
di cui Oneri di supporto generale	6.600.988,70	6.603.941,79	- 2.953,09	-0,04%
di cui Oneri di missione - servizi	13.345.165,49	13.399.994,70	- 54.829,21	-0,41%
di cui Oneri di missione - progettazione	1.014.236,27	802.030,33	212.205,94	26,46%
<b>Costo medio annuo a persona</b>	<b>29.192,74</b>	<b>28.817,13</b>	<b>375,62</b>	<b>1,30%</b>
<b>Costo medio annuo ad unità a tempo pieno</b>	<b>38.450,57</b>	<b>37.758,80</b>	<b>691,76</b>	<b>1,83%</b>
<b>Costo medio orario</b>	<b>18,21</b>	<b>17,88</b>	<b>0,33</b>	<b>1,83%</b>

La tabella 32 riporta la comparazione tra la variazione 2010 – 2011 degli oneri sostenuti per il personale dipendente e la variazione intervenuta nello stesso periodo sulla capacità di spesa dei CSV (oneri sostenuti). I dati sostanzialmente indicano la correlazione tra come si è modificato il livello di spesa relativo al personale dipendente e come si è modificata complessivamente la capacità di spesa del CSV.

Il dato nazionale rileva una contrazione di oneri sostenuti (al netto della quota Co.Ge. della progettazione sociale) di circa il 5%, contro un aumento dello 0,74% degli oneri sostenuti per il personale dipendente. Il dato medio risulta però poco significativo in quanto, nelle singole regioni, si rilevano dati notevolmente eterogenei tra di loro.

**Tabella 32 Oneri del personale dipendente-ripartizione regionale Variazione 2010-2011**

Regione	Unità a tempo pieno teoriche	Oneri sostenuti per il personale dipendente	Oneri complessivamente sostenuti dai CSV (al netto della quota Co.Ge.)	Oneri complessivamente sostenuti dai CSV al netto della progettazione sociale (al netto della quota Co.Ge.)
	Variazione 2010-2011	Variazione 2010-2011	Variazione	Variazione 2010-2011
PIEMONTE	-4,45%	-6,75%	-21,51%	<b>-24,95%</b>
VALLE D'AOSTA	-3,16%	0,19%	-0,08%	<b>11,56%</b>
LOMBARDIA	-8,20%	-10,17%	-5,81%	<b>-7,27%</b>
LIGURIA	5,19%	0,34%	-17,69%	<b>-20,46%</b>
TRENTINO-ALTO ADIGE	0,00%	2,94%	11,37%	<b>10,68%</b>
VENETO	2,79%	8,35%	-20,07%	<b>-1,68%</b>
FRIULI-VENEZIA GIULIA	1,96%	1,59%	-17,44%	<b>-13,30%</b>
EMILIA-ROMAGNA	-2,49%	1,05%	-22,68%	<b>-5,62%</b>
TOSCANA	5,34%	15,52%	42,54%	<b>12,14%</b>
UMBRIA	-7,56%	-5,25%	-22,50%	<b>-22,12%</b>
MARCHE	-4,27%	1,84%	-4,17%	<b>-15,90%</b>
LAZIO	3,53%	7,26%	-10,97%	<b>-10,97%</b>
ABRUZZO	-0,49%	6,01%	49,31%	<b>12,73%</b>
MOLISE	-10,53%	-17,48%	-15,52%	<b>-20,05%</b>
CAMPANIA	-0,31%	4,45%	-52,42%	<b>-1,62%</b>
PUGLIA	-6,14%	-5,38%	-36,32%	<b>2,66%</b>
BASILICATA	16,13%	13,40%	-21,99%	<b>-21,99%</b>
CALABRIA	-9,10%	-4,55%	-11,78%	<b>18,14%</b>
SICILIA	26,24%	26,16%	-27,12%	<b>35,83%</b>
SARDEGNA	-5,17%	-11,48%	19,68%	<b>19,68%</b>
<b>Totale nazionale</b>	<b>-1,07%</b>	<b>0,74%</b>	<b>-14,67%</b>	<b>-5,02%</b>

La tabella 33 riporta le percentuali di incidenza del costo del personale dipendente 2011 sul totale oneri sostenuti dai CSV nello stesso anno. I dati forniscono indicazioni sul “peso” del costo dei dipendenti sul totale dei costi sostenuti. I dati sono aggregati per singola regione e riportano sia il livello di oneri complessivo dei CSV sia quello al netto degli oneri sostenuti nell’ambito della progettazione sociale. Quest’ultimo valore rappresenta la capacità di spesa dei CSV nell’attività di erogazione di servizi (utilizzo della quota “servizi” prevista nelle tabelle riportate negli accordi nazionali).

La tabella 34 riporta le percentuali di incidenza del costo delle risorse umane retribuite

presenti in pianta stabile nell'organico del CSV nel 2011 (lavoratori subordinati, parasubordinati ed autonomi) sul totale degli oneri sostenuti dai CSV nello stesso anno. I dati forniscono indicazioni sul "peso" del costo delle risorse umane retribuite sul totale dei costi sostenuti. Come nella tabella precedente, i dati sono aggregati per singola regione e riportano sia il livello di oneri complessivo dei CSV sia quello al netto degli oneri sostenuti nell'ambito della progettazione sociale.

**Tabella 33 Oneri, costo medio e incidenza del personale dipendente Anno 2011**

Regione	N. personale dipendente	Unità a tempo pieno teoriche	% di dipendenti (unità a tempo pieno) sul totale nazionale	Oneri sostenuti nel 2011 per il personale dipendente	Costo medio orario	Totale Oneri sostenuti dai CSV sul bilancio 2011 (al netto della quota Co.Ge)	% Incidenza del costo del personale dipendente	Totale oneri sostenuti dal CSV sul bilancio 2011 al netto della progettazione sociale (al netto della quota Co.Ge)	% Incidenza del costo del personale dipendente
PIEMONTE	87	71	12,98%	2.695.189,67	18,03	8.395.389,43	<b>32,10%</b>	<b>7.995.457,14</b>	<b>33,71%</b>
VALLE D'AOSTA	8	6	1,12%	263.000,00	20,33	599.123,43	<b>43,90%</b>	<b>595.188,59</b>	<b>44,19%</b>
LOMBARDIA	105	77	14,15%	2.951.266,63	18,12	6.131.651,28	<b>48,13%</b>	<b>6.010.802,15</b>	<b>49,10%</b>
LIGURIA	25	21	3,82%	709.768,00	16,15	2.090.982,33	<b>33,94%</b>	<b>1.921.113,91</b>	<b>36,95%</b>
TRENTINO-ALTO ADIGE	4	4	0,73%	240.780,00	28,50	650.400,00	<b>37,02%</b>	<b>544.839,00</b>	<b>44,19%</b>
VENETO	35	23	4,26%	1.136.717,06	23,19	8.136.038,19	<b>13,97%</b>	<b>2.017.482,37</b>	<b>56,34%</b>
FRIULI-VENEZIA GIULIA	19	14	2,55%	554.322,00	18,92	1.187.698,00	<b>46,67%</b>	<b>1.125.189,00</b>	<b>49,26%</b>
EMILIA-ROMAGNA	82	61	11,14%	2.395.534,40	18,68	7.342.197,56	<b>32,63%</b>	<b>4.922.613,45</b>	<b>48,66%</b>
TOSCANA	38	32	5,83%	1.738.613,87	25,89	9.255.106,13	<b>18,79%</b>	<b>7.096.254,33</b>	<b>24,50%</b>
UMBRIA	29	19	3,57%	626.659,94	15,23	1.706.761,00	<b>36,72%</b>	<b>1.429.222,00</b>	<b>43,85%</b>
MARCHE	25	20	3,64%	748.511,73	17,88	2.451.483,05	<b>30,53%</b>	<b>1.790.397,73</b>	<b>41,81%</b>
LAZIO	70	59	10,74%	2.145.918,03	17,36	4.685.575,18	<b>45,80%</b>	<b>4.685.575,18</b>	<b>45,80%</b>
ABRUZZO	20	16	2,87%	566.215,36	17,12	2.946.992,26	<b>19,21%</b>	<b>1.620.678,18</b>	<b>34,94%</b>
MOLISE	3	2	0,39%	67.614,03	15,07	480.264,01	<b>14,08%</b>	<b>452.964,54</b>	<b>14,93%</b>
CAMPANIA	32	25	4,63%	887.945,26	16,64	3.504.864,30	<b>25,33%</b>	<b>2.421.024,98</b>	<b>36,68%</b>
PUGLIA	38	29	5,28%	1.052.835,83	17,33	3.286.341,40	<b>32,04%</b>	<b>3.286.341,40</b>	<b>32,04%</b>
BASILICATA	13	8	1,40%	171.796,19	10,63	543.379,24	<b>31,62%</b>	<b>543.379,24</b>	<b>31,62%</b>
CALABRIA	36	25	4,56%	868.723,39	16,55	2.842.056,42	<b>30,57%</b>	<b>1.930.301,33</b>	<b>45,00%</b>
SICILIA	44	33	6,00%	1.091.036,44	15,80	4.216.175,04	<b>25,88%</b>	<b>3.602.792,67</b>	<b>30,28%</b>
SARDEGNA	5	2	0,34%	47.942,63	12,38	2.297.308,59	<b>2,09%</b>	<b>2.297.308,59</b>	<b>2,09%</b>
<b>Totale nazionale</b>	<b>718</b>	<b>545</b>	<b>100,00%</b>	<b>20.960.390,46</b>	<b>18,21</b>	<b>72.749.786,84</b>	<b>28,81%</b>	<b>56.288.925,78</b>	<b>37,24%</b>

**Tabella 34 Oneri, costo medio e incidenza del personale (dipendente, parasubordinato, autonomi) Anno 2011**

Regione	Oneri sostenuti nel 2011 per il personale dipendente	Oneri sostenuti nel 2011 per personale parasubordinato (collaboratori)	Oneri sostenuti nel 2011 per Lavoratori Autonomi	Totale Oneri sostenuti nel 2011 per le risorse umane	Totale Oneri sostenuti dal CSV sul bilancio 2011 (al netto della quota Co.Ge)	% di Incidenza del costo delle Risorse umane	Totale oneri sostenuti dal CSV sul bilancio 2011 al netto della progettazione sociale (al netto della quota Co.Ge)	% di Incidenza del costo delle Risorse umane
<b>PIEMONTE</b>	2.695.189,67	275.210,64	146.860,60	<b>3.117.260,91</b>	8.395.389,43	37,13%	7.995.457,14	<b>38,99%</b>
<b>VALLE D'AOSTA</b>	263.000,00		26.605,00	<b>289.605,00</b>	599.123,43	48,34%	595.188,59	<b>48,66%</b>
<b>LOMBARDIA</b>	2.951.266,63	265.567,12	245.380,00	<b>3.462.213,75</b>	6.131.651,28	56,46%	6.010.802,15	<b>57,60%</b>
<b>LIGURIA</b>	709.768,00	11.416,28	42.301,90	<b>763.486,18</b>	2.090.982,33	36,51%	1.921.113,91	<b>39,74%</b>
<b>TRENTINO-ALTO ADIGE</b>	240.780,00	38.700,00	-	<b>279.480,00</b>	650.400,00	42,97%	544.839,00	<b>51,30%</b>
<b>VENETO</b>	1.136.717,06	95.594,21	182.278,96	<b>1.414.590,23</b>	8.136.038,19	17,39%	2.017.482,37	<b>70,12%</b>
<b>FRIULI-VENEZIA GIULIA</b>	554.322,00	8.800,00	46.913,00	<b>610.035,00</b>	1.187.698,00	51,36%	1.125.189,00	<b>54,22%</b>
<b>EMILIA-ROMAGNA</b>	2.395.534,40	601.931,92	331.812,91	<b>3.329.279,23</b>	7.342.197,56	45,34%	4.922.613,45	<b>67,63%</b>
<b>TOSCANA</b>	1.738.613,87	106.985,10	25.000,00	<b>1.870.598,97</b>	9.255.106,13	20,21%	7.096.254,33	<b>26,36%</b>
<b>UMBRIA</b>	626.659,94	90.380,73	155.142,60	<b>872.183,27</b>	1.706.761,00	51,10%	1.429.222,00	<b>61,03%</b>
<b>MARCHE</b>	748.511,73	13.475,25	106.242,87	<b>868.229,85</b>	2.451.483,05	35,42%	1.790.397,73	<b>48,49%</b>
<b>LAZIO</b>	2.145.918,03	185.524,47	285.733,56	<b>2.617.176,06</b>	4.685.575,18	55,86%	4.685.575,18	<b>55,86%</b>
<b>ABRUZZO</b>	566.215,36	53.504,73	48.000,00	<b>667.720,09</b>	2.946.992,26	22,66%	1.620.678,18	<b>41,20%</b>
<b>MOLISE</b>	67.614,03	27.986,00	-	<b>95.600,03</b>	480.264,01	19,91%	452.964,54	<b>21,11%</b>
<b>CAMPANIA</b>	887.945,26	315.914,25	24.491,77	<b>1.228.351,28</b>	3.504.864,30	35,05%	2.421.024,98	<b>50,74%</b>
<b>PUGLIA</b>	1.052.835,83	248.285,93	147.656,85	<b>1.448.778,61</b>	3.286.341,40	44,08%	3.286.341,40	<b>44,08%</b>
<b>BASILICATA</b>	171.796,19	-	66.895,86	<b>238.692,05</b>	543.379,24	43,93%	543.379,24	<b>43,93%</b>
<b>CALABRIA</b>	868.723,39	119.471,33	39.565,70	<b>1.027.760,42</b>	2.842.056,42	36,16%	1.930.301,33	<b>53,24%</b>
<b>SICILIA</b>	1.091.036,44	61.607,37	22.000,00	<b>1.174.643,81</b>	4.216.175,04	27,86%	3.602.792,67	<b>32,60%</b>
<b>SARDEGNA</b>	47.942,63	41.157,30	74.513,90	<b>163.613,83</b>	2.297.308,59	7,12%	2.297.308,59	<b>7,12%</b>
<b>Totale nazionale</b>	<b>20.960.390,46</b>	<b>2.561.512,63</b>	<b>2.017.395,48</b>	<b>25.539.298,57</b>	<b>72.749.786,84</b>	<b>35,11%</b>	<b>56.288.925,78</b>	<b>45,37%</b>

