



REPORT

2007

SINTESI



**Centri
di servizio
per il
volontariato
in Italia**

Via Cavour, 191 - cap. 00184 Roma
Tel. 06 45 50 49 89 - Fax. 06 45 50 49 90

segreteria@csvnet.it

www.csvnet.it



1. I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO: UNO STRUMENTO DI SOSTEGNO AL VOLONTARIATO, PREVISTO DALLA LEGGE, GESTITO DAL VOLONTARIATO, PER IL VOLONTARIATO, FINANZIATO PER LEGGE DALLE FONDAZIONI DI ORIGINE BANCARIA

I Centri di Servizio per il Volontariato (CSV) sono enti di natura associativa, costituiti tendenzialmente dall'insieme più rappresentativo delle organizzazioni di volontariato di un territorio, in genere provinciale ma anche regionale, previsti dalla legge sul volontariato (legge 266/91) che, all'art. 15, destina alla loro realizzazione un fondo vincolato costituito dalle erogazioni obbligatorie da parte delle fondazioni di origine bancaria di un 1/15° della differenza tra le loro entrate e le spese. I CSV devono essere a disposizione delle organizzazioni di volontariato al fine di sostenerne e qualificarne la propria attività, e per questo realizzano azioni e prestazioni di servizi rivolte a tutte le Organizzazioni di Volontariato iscritte e non iscritte ai registri regionali ma comunque presenti nel territorio di competenza.

2. I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO: UNA RETE TERRITORIALE DIFFUSA E RADICATA DI SERVIZI E DI RELAZIONI DEL VOLONTARIATO ITALIANO, CON PREVALENTE DIMENSIONE PROVINCIALE E MINORE REGIONALE, CON PRESENZA CAPILLARE NEL TERRITORIO CON 414 PUNTI SERVIZIO.

La presenza dei CSV in Italia è consolidata in tutte le regioni, con 77 Centri organizzati sul territorio attraverso una rete diffusa di punti di servizio, articolati in sedi centrali e sportelli.

Il modello prevalente, quello del CSV con territorio di competenza provinciale, riguarda 65 Centri; otto hanno un'organizzazione di tipo regionale e gli altri quattro interprovinciale e subprovinciale.

I CSV a carattere provinciale hanno progressivamente dato vita a **coordinamenti regionali** in tutte le regioni tranne che in Umbria, formalizzati tramite la costituzione di una associazione tra i CSV o con un protocollo d'intesa. Si tratta di un dato di notevole interesse poiché, ancora nel 2007, il 57,1% dei coordinamenti attivati era di tipo informale e persistevano situazioni in cui il coordinamento era del tutto assente. È soprattutto con il documento di indirizzo approvato dall'assemblea di CSVnet (il Coordinamento Nazionale dei CSV) del novembre 2007 e con la riforma dello Statuto di CSVnet del 2008 che è giunta una spinta propulsiva all'attuazione dei coordinamenti regionali. Essi sono sia strumenti di rappresentanza e relazione dei CSV con il Comitato di Gestione e l'ente Regione, sia modalità per effettuare sinergie operative tese a consolidare buone prassi comuni, migliorare la qualità dei servizi e realizzare economie di scala.

Rispetto alla prima parte degli anni 2000 i punti operativi (sedi centrali e sportelli) attraverso cui i CSV garan-

tiscono la copertura del territorio di competenza sono quasi raddoppiati, con **414 punti di servizio** in totale nel 2007 (nel 2006 erano 408). Una presenza e un servizio capillare con in media 4 sportelli per ogni provincia, mentre solo 5 anni fa il rapporto era uno sportello per provincia. Non vi sono centri urbani di medie, medio-grandi e grandi dimensioni senza almeno un punto operativo: ciascuno di essi raggiunge in media circa **143 mila abitanti**. Inoltre il numero di Organizzazioni di Volontariato (ODV) coperte da ogni sportello dei CSV sta andando molto velocemente verso un rapporto **cento a uno**: per l'esattezza nel 2007 è di 105 realtà di volontariato raggiunte da ogni sportello, con una maggiore vicinanza e prossimità al Sud, dove ogni sportello copre 82 ODV, a fronte però di una minore densità di organizzazioni.

3. LA BASE ASSOCIATIVA DEI CSV

I CSV, secondo il DM del 1997, possono essere costituiti da una sola organizzazione di volontariato o da un'organizzazione costituita da un insieme di organizzazioni in maggioranza di volontariato. Nel 2007 solo cinque CSV (presenti solo in Abruzzo, Molise e Sardegna) sono costituiti da una sola organizzazione, a cui sono seguiti processi di coinvolgimento di altre associazioni. In tutti gli altri casi (92%) si tratta di associazioni di associazioni, la cui base associativa è ampia e composta da una pluralità di enti e in cui la presenza del volontariato è comunque preminente (91,5%): 7.995 organizzazioni di volontariato iscritte al registro regionale (presenti soprattutto nelle regioni del Centro e del Nord Est) e 1.077 non iscritte al registro regionale (presenti soprattutto nel Nord Ovest e al Sud). Per il rimanente 8,5% la base associativa è composta da associazioni di promozione sociale, cooperative sociali e altre organizzazioni non profit. Il Nord Ovest e soprattutto il Sud sono territori in cui maggiore è lo spazio dato ad altri soggetti della società civile, anche se con una presenza minoritaria.

Rispetto al 2006 la percentuale della base associativa composta da soggetti diversi dal volontariato è lievemente aumentata, passando dal 6,3% all' 8,5%.

Nella base associativa dei CSV rientrano anche le reti di organizzazioni (come l'Anpas, l'Avis, l'Auser, l'Avulss, le Misericordie e il MoVI): ne deriva quindi che sono molte di più le realtà direttamente o indirettamente coinvolte nella base associativa dei CSV. Nel 2007 le reti di organizzazioni di volontariato aderenti ai CSV sono 794 e raggruppano quasi 13.000 realtà di base.

Negli anni si è inoltre consolidata l'incidenza, che attualmente raggiunge il 50,6%, delle ODV presenti nella base associativa dei CSV, rispetto al totale delle realtà presenti nel territorio: vale a dire che in Italia una organizzazione su due fra quelle presenti sul territorio è socia, direttamente o indirettamente (tramite l'appartenenza a reti), dei Centri.

4. LA GOVERNANCE E L'ORGANIZZAZIONE DEGLI ENTI GESTORI

Il modello di gestione prevalente, che interessa oltre la metà (53%) dei Centri, è quello costituito da un'associazione di organizzazioni di volontariato e altri enti (anche se le ODV restano la maggioranza). Questa modalità di gestione sta del resto diffondendosi nel corso del tempo (nel 2002 incideva solo per il 37,7%). Dei restanti, trentuno CSV sono gestiti da reti di organizzazioni formate da sole ODV (40,2%) e di questi, dieci sono quelli la cui forma di governance prevede solo ODV iscritte ai registri regionali. Se una carenza tipica del volontariato italiano in generale è la costruzione di reti orizzontali, questo dato dimostra che i Centri rappresentano oggi un'occasione importante per molte realtà del volontariato e anche del terzo settore di conoscersi e di collaborare assieme a partire da interessi e azioni comuni.

Gli organi sociali dei CSV

L'organizzazione tipo degli enti gestori dei CSV è in genere costituita da una molteplicità di organi e figure. Nel 2007 tutti gli enti gestori hanno un'assemblea, un consiglio direttivo, un collegio dei sindaci e un presidente. Quasi tutti (93%) hanno anche un vicepresidente. In circa la metà dei casi gli enti gestori hanno anche un collegio dei garanti (49%) e il tesoriere (45%). Solo nel 22% dei casi è presente invece la giunta esecutiva. Circa la metà dei Centri (45%) appare provvista di una struttura abbastanza complessa essendosi dotata di almeno tre di questi organi. Nel resto dei casi l'articolazione è ancora più estesa e vede la presenza di quattro (39%) o cinque (16%) organi. Complessivamente nel 2007 sono state coinvolte nella governance come dirigenti quasi 1.000 persone in maniera volontaria e assidua: 772 persone nei consigli direttivi, impegnate mediamente 2,5-3 ore al mese, di cui 69 3,5-4 ore al mese negli esecutivi; 77 sono i presidenti che mediamente dedicano al proprio CSV 2- 2,5 giorni alla settimana, coadiuvati spesso da 95 vicepresidenti coinvolti mediamente un giorno alla settimana. È un dato significativo che testimonia la serietà con la quale il volontariato si è assunto l'onere di governare il suo sviluppo, e la responsabilità di gestire risorse destinate ad esso. Sono anche dati che fanno riflettere su quali condizioni sono necessarie per svolgere questo ruolo così importante e delicato: dedicare dai 2 ai 3 giorni completi ad un'attività di governo dei CSV diviene di fatto un privilegio di pochi. Bisognerà riflettere su quali potrebbero essere le modalità responsabili per non lasciare questo compito ai soli pensionati o a chi è sostenuto da altri enti per svolgere questo compito. Infine qui nasce un'esigenza formativa per essere capaci di svolgere il ruolo, non di dirigenti della propria organizzazione, ma di dirigenti di un CSV inteso come l'insieme più rappresentativo del volontariato di un territorio con il compito di leggerne i bisogni e sostenerne lo sviluppo.

5. GLI UTENTI DEI CENTRI: ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO, MA ANCHE SINGOLI CITTADINI

I CSV si rivolgono soprattutto alle ODV, e, attraverso risorse differenti dalla legge 266/91 o nell'ambito di azioni complessive di promozione del volontariato e della cultura della solidarietà, anche ad altri soggetti del non profit. Si relazionano direttamente anche con singoli cittadini per attività di promozione del volontariato, in attività formative, in attività di orientamento al volontariato. I cittadini che si sono rivolti ai CSV nel 2007 sono stati circa 51.500, mentre le ODV sono state circa 38.500.

Di queste organizzazioni più di due terzi, 64,8% sono organizzazioni di volontariato e il 7% gruppi informali; a questo si aggiunge il 20,2% costituito da associazionismo e altri enti di Terzo Settore mentre il 4,4% è composto da enti pubblici.

Basandosi su dati certi, forniti da sessanta CSV su settantasette, si può affermare che si sono rivolte ai CSV circa 24.800 organizzazioni di volontariato pari al 57% di quelle esistenti in Italia. Un dato approssimato per difetto, riferito al 2007 quando il 20% dei CSV aveva solo due anni di vita. Un dato che afferma una presenza e un riconoscimento ormai consolidato dei CSV, ma che sfida il sistema di CSVnet a colmare gli spazi mancanti, ampliando la proposta numerica dei servizi, potenziando la loro diversificazione per rispondere in maniera più adeguata ai bisogni, migliorando la comunicazione e la conoscenza dei servizi.

6. I SERVIZI

Le attività svolte dai Centri sono molteplici e riguardano ambiti diversi: consulenza, assistenza qualificata, strumenti di supporto logistico, iniziative di promozione e informazione, sostegno alla progettazione sociale e formazione.

Tra i settori maggiormente **in crescita** vi sono quello **della formazione** (+85%), **della promozione** (+84%) e della progettazione sociale (+88%), settori che, forse più di altri, contribuiscono a promuovere l'autonomia del volontariato.

Complessivamente il 2007 è stato un anno di forte crescita per tutte le principali direzioni di intervento dei CSV, che hanno fornito un insieme variegato di prestazioni, fra cui, in particolare:

67.045 consulenze, con un incremento rispetto all'anno precedente del 22% circa. Inoltre sono state realizzate **18.541 attività di orientamento e 2.524 attività di accompagnamento al volontariato** (+37,7%). Ogni CSV realizza in media **oltre mille** prestazioni di assistenza qualificata l'anno.

La maggior parte delle consulenze riguarda il settore fiscale ed amministrativo (29%) e quello giuridico legale (21%). Piuttosto diffusa è inoltre la consulenza sulla progettazione (14%), in particolare sui bandi nazionali, regionali e locali, ma non ancora sulla progettazione



europea (1%). Diminuiscono invece le consulenze sugli adempimenti normativi, fiscali e relativi a previdenza e lavoro, mentre inizia a consolidarsi, seppur in modo lieve, l'attività di fund raising. In alcuni casi, come avviene per la rendicontazione sociale, la valutazione, la certificazione di qualità e la gestione delle risorse umane, le consulenze sono state vere e proprie esperienze pilota, diventate per questo buone prassi da diffondere nella rete.

La progettazione sociale, 3.500 progetti delle odv, sostenuti dai CSV per quasi 23 milioni di €. Si tratta dell'insieme di tutte le attività e forme di sostegno realizzate dai CSV e rivolte alle organizzazioni di volontariato nelle loro attività proprie, ricomprese nelle loro finalità istituzionali; un sostegno che si attua con la messa a disposizione da parte dei CSV di risorse strumentali e/o risorse umane e/o l'erogazione di risorse economiche necessarie alle organizzazioni a sperimentare attività, per meglio interpretare ed agire la propria esclusiva missione. Nel 2007 è avvenuta in 13 regioni, dove i Comitati di Gestione lo hanno permesso, sostenendo la realizzazione di progetti che hanno visto il coinvolgimento di 3.692 organizzazioni di volontariato, 1.000 altri enti del terzo settore e 900 enti pubblici. Il Cescvot (CSV Toscana), in collaborazione con l'Università degli Studi di Siena, ha anche realizzato la prima sperimentazione di una pratica valutativa che approfondisce in particolare la valutazione d'impatto sociale dei progetti delle OdV.

79.186 servizi logistici, che si confermano con un ulteriore incremento del 13%.

La possibilità per le organizzazioni di volontariato di utilizzare questi servizi contribuisce concretamente all'attività quotidiana e a creare occasioni di incontro e conoscenza reciproca. Maggiormente erogati sono i servizi per la copisteria (44%) e l'utilizzo di computer, telefono e fax (23%). In drastica diminuzione (-55%), rispetto al 2006, il servizio di ospitalità, ossia la possibilità per le organizzazioni di utilizzare i locali del CSV come propria sede di attività; lo stesso si riscontra anche per l'uso del computer, telefono e fax (-23%).

102.264 ore di formazione con un forte aumento rispetto al 2006 (+85,5%).

È il **settore di attività in maggiore aumento** rispetto all'anno precedente. Nel 2007 i CSV hanno realizzato più di 400 seminari e oltre 1000 corsi di formazione, per un totale di 42.390 ore di formazione che hanno coinvolto oltre 35.000 partecipanti e quasi 8000 organizzazioni di volontariato. I CSV hanno realizzato, in collaborazione con le ODV, oltre 2000 iniziative che hanno visto la partecipazione di oltre 57.000 persone; di queste il 91,5% era costituito dai volontari delle organizzazioni, il 6% da aspiranti volontari e il 2% da volontari appartenenti ad altre organizzazioni non di

volontariato. Rispetto all'anno precedente le iniziative formative sembrano aver affermato un deciso orientamento ad un pubblico interno costituito dai soli volontari delle organizzazioni, nell'ottica di contribuire a renderle autonome per il loro sviluppo.

Per quanto riguarda le modalità di finanziamento dei corsi, quella più diffusa (nel 38% delle iniziative) prevede il sostegno del CSV attraverso la **co-progettazione** con le odv, mentre il 26% dei CSV organizza la formazione in collaborazione con le organizzazioni attraverso lo strumento della **convenzione** che permette di consolidare il know-how delle organizzazioni e delle loro reti.

8.244 interventi di promozione del volontariato con un aumento del 84,1%.

È un settore **quasi raddoppiato** rispetto all'anno precedente, principalmente per il lavoro svolto da alcuni CSV nella promozione del volontariato sui mass media (67,1%). Si tratta di un servizio molto importante, che vede i CSV protagonisti nel facilitare e coordinare la presenza delle odv in spazi e rubriche fisse nei mass media, dove sono promosse le attività e le iniziative delle singole ODV. Le iniziative per avvicinare la cittadinanza e soprattutto i giovani al volontariato e alla solidarietà sono svolte dai singoli CSV in modo autonomo (75% dei casi) o in collaborazione con le organizzazioni di volontariato (25%). Continuano ad essere preferite le modalità più tradizionali di promozione come l'organizzazione di convegni e conferenze (11%) oppure di mostre e feste (8%). **Specifiche azioni sono indirizzate a giovani e adolescenti** e hanno coinvolto 2700 organizzazioni, 84 sportelli scuola-volontariato appositamente aperti in tutta Italia (10 in più dell'anno precedente), oltre 130mila studenti e 2000 scuole. Di queste, oltre la metà (61%) è costituita da scuole superiori e nei casi restanti scuole medie (20%) o elementari (19%). Inoltre, la metà circa dei CSV (35) è attiva nella promozione del volontariato anche nelle università e in contesti di aggregazione giovanile.

29.628 servizi legati alla comunicazione, novemila in più che nel 2006 (+46,8%)

È un settore in **costante aumento**, con settantadue CSV impegnati a sostegno delle organizzazioni di volontariato nella realizzazione di strumenti di comunicazione cartacea e informatica (periodici di informazione, newsletter elettroniche, dispense, libri, manuali, cd-rom) e in un servizio di assistenza attraverso l'attività di ufficio stampa. Nel 2007 le testate pubblicate dai CSV sono 68; 484 i numeri usciti per un totale di oltre 5 milioni di copie. I libri o dispense e gli audiovisivi pubblicati nel 2007 sono stati rispettivamente 183 e 126. Tutti i CSV sono dotati di sito internet e il 77%, pari a cinquantotto Centri, gestisce anche un servizio

di newsletter, che, nella metà dei casi, è settimanale. Il numero medio di destinatari di questo servizio supera le 1000 unità.

7. LE RISORSE UMANE

In ogni CSV, mentre i rappresentanti delle associazioni aderenti agli organi sociali svolgono le funzioni di indirizzo, orientamento, programmazione e controllo, gli operatori e i tecnici professionisti garantiscono che le linee di indirizzo si traducano in servizi e attività.

Si tratta di CSV governati dal volontariato e gestiti da competenze professionali rilevanti.

Questo significa che ci troviamo di fronte ad un sistema complesso di molte persone al servizio per il volontariato con ruoli di indirizzo, governo e gestione differenti, con professionalità e competenze particolari. Un patrimonio proveniente dal volontariato italiano e al suo stesso servizio.

Per quanto riguarda gli organi sociali, abbiamo quasi 1.000 persone che, a titolo volontario, si dedicano all'indirizzo e al governo dei CSV, come abbiamo precedentemente descritto.

Per quanto riguarda invece la gestione dell'attività, nel 2007 all'interno dei CSV sono coinvolti:

- **1.099** lavoratori, con contratti a carattere continuativo, alcuni dei quali a tempo parziale, mediamente impegnati per 25,6 ore settimanali, complessivamente equivalenti a **702 unità lavorative a tempo pieno**;
- **2.478** lavoratori con contratti a carattere non continuativo, complessivamente riconducibili a **36 unità lavorative a tempo pieno**, in genere formatori e consulenti specialistici.

Complessivamente quindi i CSV operano con 738 unità di lavoro equivalenti tempo pieno, in aumento rispetto ai 700 del 2006.

Se analizziamo alcune caratteristiche socio-anagrafiche del personale, ci troviamo di fronte ad una forza lavoro in **prevalenza femminile** (63%), relativamente **giovane** (l'età media dei lavoratori è 37 anni), con **un alto livello di istruzione**: circa tre lavoratori su cinque (60,1%) sono laureati.

Le figure professionali attive nei CSV provengono quasi totalmente da precedenti esperienze nell'ambito del volontariato e del terzo settore.

Le risorse umane sono destinate primariamente ai servizi. Infatti circa il 75% del personale impiegato in maniera continuativa è destinato esclusivamente all'erogazione di servizi (18,9% operatori di sportello, 36,5% personale specializzato per i servizi, 19,1% responsabili di area) mentre l'organizzazione e la gestione riguardano il 25% del personale (7% è coordinatore/direttore, 18% personale amministrativo e di segreteria).

A queste risorse umane va poi aggiunto il personale non continuativo che è interamente destinato all'ero-

gazione di servizi. Un dato che migliora nel tempo: dal confronto con il 2005 aumentano fortemente le persone impiegate nei servizi (dal 65% al 75%) e diminuisce il personale di segreteria/amministrazione (dal 25% al 18%).

I CSV, pur avvalendosi in maniera preponderante di personale retribuito per la gestione delle attività, in questi anni hanno saputo anche impegnare persone volontarie, presenti nella gestione dei servizi nel 55,3% dei CSV con una presenza pari a circa 99 persone a tempo pieno.

8. LE RISORSE FINANZIARIE

In questi anni l'andamento delle risorse destinate dalle Fondazioni ai CSV nella misura dell'1/15°, ha visto una crescita generale dovuta ai rendimenti delle Fondazioni e soprattutto all'aumento di patrimonio di queste, relativo alla vendita delle quote di proprietà delle banche a seguito della riforma "Ciampi". Dal consuntivo del 1991 di 3,7 milioni di euro, si è giunti a quello del 1997 di 23,7 milioni di euro, per finire al picco di 86,2 milioni di euro del 2000; poi si è scesi a 50,4 milioni di euro del 2001, risalendo poi fino a 91,9 milioni di euro del 2007. Ma con il 2008 inizierà una fase discendente dovuta alla congiuntura internazionale che porterà nel 2008 a circa 73 milioni di euro e probabilmente una ulteriore discesa per il 2009 e 2010. A partire dal 2005, a seguito dell'accordo tra l'associazione delle Fondazioni (ACRI), il Forum del Terzo Settore, CSVnet e le rappresentanze del volontariato, le Fondazioni si sono impegnate ad integrare i fondi per cinque anni con una quota aggiuntiva, utilizzata soprattutto per il sostegno di progetti delle associazioni di volontariato, messi però in essere solo a partire dalla fine del 2008, per i rallentamenti dell'esecutività dell'accordo. Di fatto tale integrazione varrà ancora per l'attività dei CSV fino al 2010.

Le risorse però non sono distribuite in maniera uniforme nei territori. L'accordo citato è riuscito a correggere solo parzialmente questo aspetto e solo temporaneamente, lasciando però una situazione ancora problematica: le regioni meno dotate sono Lombardia, Lazio e Trentino, con 1,34 euro per abitante/anno, seguite dalle regioni meridionali con 1,77 euro; un grande divario rispetto alle più dotate quali Veneto, Toscana, Piemonte, Umbria, collocate di poco sopra i 3 euro procapite. Le buone prassi dell'accordo dovrebbero essere migliorate e trasferite nel Decreto Ministeriale dell'8 ottobre 1997, applicativo dell'art. 15 così da avere una vera perequazione oltre il 2010.

Nello specifico, nel 2007, i CSV hanno ricevuto risorse per circa **108 milioni di euro**, provenienti dall'1/15°, dall'integrazione delle Fondazioni di origine bancaria dovuta all'accordo citato e, per una minima parte, da altre fonti di finanziamento raccolte dai CSV. Negli



anni sta incominciando a divenire visibile una quota di risorse proveniente da entrate extra Fondazioni di origine bancaria (4,7% nel 2007).

A fronte di queste entrate, nel 2007 i CSV hanno speso 90,6 milioni di euro così distribuiti:

- **Erogazione diretta di servizi alle organizzazioni di volontariato (42,3%)** nelle diverse aree di intervento: la promozione del volontariato (29,2%), la formazione (24,7%), l'informazione (15,2%), la consulenza (14,2%), i servizi logistici (10,5%).
- **Organizzazione, costi di struttura e di funzionamento**, che incidono per poco meno di un quinto del totale delle uscite (19,2%). Nel tempo si registra una diminuzione dell'incidenza relativa di questa voce (nel 2006 era pari a circa il 22%), a dimostrazione di una probabile maggiore capacità di gestire in maniera efficiente le risorse a disposizione.
- **Sostegno economico alla progettazione sociale (25%)**, in aumento rispetto agli anni passati: nel 2006 era pari a circa il 20%, e riguarda uno dei settori più dinamici e in espansione.
- **le rimanenti voci** (investimenti, altri oneri, etc.) complessivamente incidono per il restante decimo.

La maggior parte delle risorse (67,3%) viene dunque dedicata al finanziamento di attività e progetti che hanno una ricaduta diretta sui territori e sul volontariato, con iniziative che spesso non sono solo di supporto ad ampio raggio (consulenza, formazione, etc.), ma anche di effettiva realizzazione di progetti.

Le spese per il funzionamento dei Comitati di Gestione, gli organi di controllo che controllano la legittimità dell'operato dei CSV, composti in maggioranza da rappresentanti esterni al volontariato (Fondazioni e Istituzioni), hanno assorbito il 2,7% di queste risorse, pari a circa 2,4 milioni di euro, ai quali ne vanno aggiunti altri trattenuti alla fonte, di cui però non possiamo determinare l'entità in quanto la rendicontazione non è pubblica e non in nostro possesso, ma che possiamo stimare in almeno altri 4 milioni di euro.

9. LE MODALITÀ DI GESTIONE DELLE RISORSE E LA TRASPARENZA

Le risorse finanziarie a disposizione dei CSV hanno raggiunto un ammontare ingente, tale da richiedere una gestione sempre più accurata. Accanto a strumenti di rendicontazione e valutazione a consuntivo, tutte le realtà si sono dotate di strumenti di programmazione economica e operativa. Non vi sono infatti CSV che non abbiano redatto un programma delle attività e un bilancio preventivo. Tutte le realtà hanno adottato uno strumento di programmazione annuale e oltre la metà (55%) ne impiega anche uno di programmazione pluriennale. In 11% circa dei casi sono inoltre previsti

anche altri strumenti, quali ad esempio schede progetto e linee guida.

Per quanto riguarda la rendicontazione di tipo economico-finanziario, circa l'88% dei Centri ha adottato strumenti di monitoraggio delle attività. L'80% dei CSV è in grado di produrre bilanci di competenza (rendiconto a proventi e oneri) e il 62% di essi bilanci di competenza con impegni di spesa. Solo il 38,2% dei CSV impiega il bilancio redatto secondo il principio di cassa, mentre tutti i Centri presentano una relazione sulle attività svolte (99%). Accanto a questi strumenti, un terzo circa dei CSV (34%) si affida anche ad altre modalità di rendicontazione, quali ad esempio relazioni semestrali, bilanci sintetici, certificazioni della qualità. CSVnet ha prodotto linee guida sulla rendicontazione economica, sociale e sulla valutazione, a disposizione dei CSV per migliorare i propri strumenti.

La trasparenza

I CSV hanno acquisito negli anni strategie e strumenti idonei a informare e, allo stesso tempo, a garantire adeguati livelli qualitativi dei servizi offerti ad ogni singola organizzazione di volontariato. In questo sforzo di trasparenza non bisogna dimenticare il lavoro che si è avviato, su impulso e coordinamento di CSVnet. Quasi tutti i Centri (95%) hanno attivato modalità di rilevazione dei bisogni degli utenti del CSV; il controllo della qualità dei servizi erogati viene realizzato in varie forme da quasi il 90% delle realtà (88%); i tre quarti dei Centri hanno un regolamento di servizio; circa la metà dei CSV ha una Carta dei servizi (46%) e il 63% un bilancio sociale.

L'impiego di questi strumenti è in crescita in tutta Italia rispetto agli anni precedenti, a indicare come il processo di rafforzamento delle capacità di trasparenza, di valutazione e di rendicontazione sociale sia veloce e profondo e tenda anche verso un equilibrio, senza differenze marcate tra i CSV.

Anche per quanto concerne gli strumenti di valutazione, la maggioranza delle realtà (62%) ne ha introdotti e ne impiega almeno quattro (su cinque), e si è quindi dotata di un ampio bagaglio di meccanismi per monitorare le proprie modalità e capacità di azione; all'opposto solo nel 10% circa dei casi tale capacità appare più ridotta, avendo a disposizione al massimo due strumenti; in una situazione intermedia vengono a trovarsi più di un quarto di realtà che stanno impiegando tre strumenti differenti (27,6%).

LE SFIDE DEI CSV PER IL FUTURO

1. LA QUALIFICAZIONE DELLA FORMAZIONE

Nel 2007 la formazione rappresenta uno tra i settori maggiormente in crescita (+85%) tra le prestazioni fornite dal CSV. Questi dati sono molto significativi perché



riconoscono ai Centri un ruolo importante nel lavoro svolto che va oltre le funzioni di base e, inoltre, testimoniano il grado di consapevolezza del volontariato nella ricerca di una formazione che, in quanto organizzata in co-progettazione, sia centrata sui problemi, i limiti e le risorse del volontariato. È importante da questo punto di vista che tale impostazione continui, non dimenticando chiaramente i bisogni delle nuove associazioni o di quelle che per la prima volta si rivolgono ai Centri. Sarebbero inoltre auspicabili un maggior coordinamento e l'integrazione (con scambio di informazioni sui corsi effettuati, sulle domande poste dal volontariato, etc.) fra le esperienze che stanno maturando in tal senso nei vari CSV, considerato anche che il livello di professionalità richiesto è alto e qualificato sia nell'impostazione delle iniziative di formazione (analisi della domanda, modalità di organizzazione dell'offerta) che nella loro effettiva erogazione.

2. FINANZIAMENTI REGOLARI E DIFFERENZIATI

La sostenibilità del modello CSV in Italia si basa, oltre che sulle capacità interne dei Centri, anche sulla regolarità (e non solo sull'importo delle somme assegnate) del flusso di risorse destinate dai Co.Ge. Il fatto che nel 2007 gran parte dei Co.Ge. preveda una erogazione non in un'unica soluzione, situazione peggiorata rispetto al 2005, nonostante il decreto che regola il funzionamento dei Co.Ge. e dei Centri preveda diversamente, rappresenta un problema rilevante per molti CSV. Inoltre l'auspicio è che i CSV siano capaci di utilizzare anche altre risorse, aumentando ulteriormente la differenziazione di quelle già in essere.

3. PIÙ CO-PROGETTAZIONE E CO-GESTIONE CON IL VOLONTARIATO

Negli ultimi anni in molti territori e Centri si nota una tendenza a impostare il rapporto con le organizzazioni di volontariato in un'ottica di stretta collaborazione nella progettazione e nella realizzazione di attività e interventi di varia natura (formazione, progetti, comunicazione, etc.). Tale scelta va nell'ottica di sostenere concretamente le capacità progettuali e organizzative del volontariato. I prossimi anni dovrebbero prevedere una maggiore diffusione di tali tipi di pratiche di gestione, salvaguardando l'autonomia del volontariato e valorizzando le reti.

4. IL RAFFORZAMENTO DELL'AREA DELLE PRESTAZIONI DI SECONDO LIVELLO

All'interno delle attività dei CSV si stanno ormai delineando due profili di utenza: i singoli (aspiranti volontari) e le organizzazioni. Soprattutto nei confronti del secondo tipo di utenza, quello più tradizionale, lo studio qui presentato ha messo in luce come in vari setto-

ri di attività si stia rafforzando una richiesta ai CSV di interventi e di attività più sofisticate nelle diverse aree di servizio. Sicuramente questo fenomeno rappresenta un momento cardine nell'evoluzione dei Centri, perlomeno di quelli più maturi in termini di esperienza e iniziative realizzate: anche se esiste un discreto livello di turn-over nel mondo del volontariato e quindi continuano a nascere nuove organizzazioni, il target di molti Centri è rappresentato in maggioranza da realtà con cui si hanno rapporti consolidati da anni e che i CSV hanno supportato nella crescita. Se si vuole mantenere un rapporto con queste realtà e continuare nell'opera di supporto, oltre che a finanziarie loro progetti (e per non ridursi solo a ciò), occorre quanto più possibile sviluppare forme di consulenza e di attività in grado di rivolgersi ai loro bisogni più complessi e sofisticati.

5. RAPPORTI CON I CO.GE. LE FONDAZIONI DI ORIGINE BANCARIA, LE ISTITUZIONI.

I Comitati di Gestione sono i soggetti deputati dalla normativa in vigore al ruolo di controllo contabile e di legittimità amministrativa e al ruolo di ammissione al finanziamento e rendicontazione economica e sociale dei programmi dei CSV presiedendo al flusso coordinato delle risorse dalle Fondazioni di origine bancaria ai CSV e alla loro corretta rendicontazione. E' necessario e opportuno che si individuino oggi gli strumenti più adeguati per rafforzare il significato e l'importanza di questo ruolo e funzione ma differenziandolo chiaramente da quello di indirizzo e di valutazione che non appartiene ai Comitati di Gestione, ma al volontariato. Invece è sempre più necessario sottolineare per i CSV una piena titolarità di indirizzo e governo del fondo dedicato e vincolato per legge alle funzioni di sostegno e qualificazione del volontariato affidato alle stesse organizzazioni di volontariato attraverso proprio la costituzione dei CSV. Mentre il ruolo dei Comitati di Gestione potrebbe essere valorizzato nelle funzioni di controllo. Un esempio interessante di funzioni di controllo è quello previsto dal codice civile, nel rinnovato libro 5°, dove occupandosi delle società prevede l'affidamento delle funzioni di controllo al collegio sindacale. Il collegio sindacale vigila sull'osservanza della legge e dello statuto, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dalla società sul suo concreto funzionamento (cfr. art. 2403 del codice civile). Il collegio sindacale è composto da persone esperte, appartenenti ad un registro pubblico e sottoposte a norme di comportamento e professionali certe e sulla cui non osservanza è previsto l'intervento da parte pubblica. Sulla base di questo esempio si tratta di definire un controllo che vigili sull'osservanza delle leggi e delle norme ad esse collegate, sull'osservanza dello statuto, dei regolamenti e di



quegli strumenti e procedure che l'ente si dà al fine di rendere i processi effettivamente democratici e trasparenti, sul rispetto dei principi di corretta amministrazione ed in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dall'ente nel suo concreto funzionamento.

Diviene anche necessario ampliare le relazioni dei CSV con le Fondazioni di origine bancaria, le Regioni e gli enti locali, al fine di fare rete, mettendo risorse e competenze di ciascuno, nel rispetto degli specifici ruoli, ma al servizio della medesima comunità locale. Fare rete può rappresentare una tassello importante all'interno di una più generale strategia dei Centri e di tutti gli attori rilevanti a livello locale, nel costruire un sistema di risposte ai bisogni del territorio di tipo plurale ma integrato. In tale contesto va rimarcata la possibilità di ridurre la complessità burocratica che oggi grava sui CSV senza con ciò penalizzare trasparenza e completezza della rendicontazione, per arrivare all'individuazione condivisa di strumenti più standardizzati, efficienti ed efficaci.

6. UN SERVIZIO SEMPRE PIÙ DI SUPPORTO AI VOLONTARI OLTRE CHE ALLE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO

I dati mostrano bene come, accanto a un target di utenza istituzionale, rappresentato dalle organizzazioni di volontariato in quanto tali, in questi anni si stia sviluppando un secondo tipo di beneficiario delle iniziative, rappresentato da singoli cittadini. Partendo dall'elaborazione di un concetto quale quello di promozione della cultura e delle attività di volontariato, molti Centri ormai stanno programmando attività che vanno verso il sostegno all'azione volontaria e della sua cultura. Tale impostazione, se continuerà e si rafforzerà, potrà dare molti frutti e avere ricadute rilevanti sia a livello di singoli individui che chiaramente dentro le organizzazioni, dove sarà più facile coinvolgere forze nuove. In particolare merita attenzione il lavoro svolto nelle scuole, sia per ragioni dirette (il reclutamento di volontari fra i giovani) sia per ragioni indirette (la promozione di una cultura di impegno civico e di crescita valoriale).

7. IL FUTURO DEI CSV TRA CRISI DEL WELFARE, LIMITATE RISORSE FINANZIARIE, GOVERNANCE E BISOGNI DI RAPPRESENTANZA (POLITICA) DELLE ISTANZE DEL TERRITORIO

Il volontariato italiano sta operando in un contesto di risorse relativamente scarse rispetto alla mole crescente di bisogni. Da un lato lo stato di difficoltà della finanza pubblica, dall'altro il moltiplicarsi e il frantumarsi della domanda sociale (sempre nuovi gruppi stanno entrando nell'arena dei potenziali beneficiari di interventi, così come si stanno differenziando sempre

più le loro esigenze singole) indicano come nei prossimi anni e, nella migliore delle ipotesi, probabilmente per un periodo di tempo non breve, si manterrà uno squilibrio fra bisogni e risposte. Uno degli strumenti con cui gli attori, in primo luogo istituzionali, cercano di fronteggiare questa situazione è quello di creare un sistema integrato fra i vari soggetti (terzo settore, enti pubblici, etc.), perlomeno sotto il profilo dell'impostazione e della progettazione degli interventi (si pensi ai "Piani di zona" e più in generale alla filosofia della legge 328/00), che favorisca un uso più efficiente ed efficace delle risorse a disposizione. Dentro questa logica si può giocare e rafforzare un ulteriore ruolo dei Centri, che appare già oggi largamente diffuso, cioè quello del sostegno e/o della promozione della capacità di fare rete fra le realtà del volontariato nella partecipazione a tavoli e momenti di discussione e di concertazione con altri attori, per quanto concerne lo sviluppo degli interventi e delle politiche pubbliche.

In questi anni si è realizzata in Italia una rete territoriale orizzontale di volontariato, centrata sui CSV, quali luoghi dove accedere ai servizi e dove lavorare insieme per determinarne le politiche di sostegno al proprio sviluppo e a quello delle comunità locali. Da un punto di vista di articolazione al proprio interno, il volontariato si trova oggi in un punto intermedio tra una situazione per certi aspetti simile a quella dell'associazionismo (con la forte presenza di reti verticali), per altri simile a quella della cooperazione sociale, dove ci sono strutture consortili e federative orizzontali, oltre che verticali. Non si può trascurare il fatto che in molti contesti le esperienze di co-progettazione e concertazione con il pubblico abbiano lasciato il volontariato insoddisfatto per i risultati conseguiti. Tra le molte ragioni alla base di questo parziale insuccesso, va purtroppo spesso annoverata anche la limitata capacità di fare rete e di coordinarsi fra le singole realtà di volontariato operanti su di un territorio. I CSV possono essere uno dei collanti per quelle organizzazioni che sono interessate a sviluppare un'ottica di rappresentanza e di partecipazione più efficace ai tavoli di policy.

IN CONCLUSIONE

Un sistema dei CSV trasparente, di qualità, governato dal volontariato, con processi che promuovano la più ampia partecipazione e rappresentatività del volontariato nelle funzioni di indirizzo e governo: è questa la visione strategica di CSVnet per il prossimo triennio. Una visione che pone le sue basi nell'esperienza dei CSV in Italia e che rilancia il ruolo di governo del volontariato come risposta ai bisogni emergenti della società, per costruire e sperimentare azioni di sviluppo, in collaborazione e in dialogo con le altre componenti del terzo settore e con le grandi reti nazionali.