

## I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO: REPORT ANNUALE IN PILLOLE

I centri di servizio per il volontariato sono stati istituiti dalla legge 266/91 (oggi abrogata) come soggetti “a disposizione delle organizzazioni di volontariato (Odv) e da queste gestiti al fine di sostenerne e qualificarne l’attività”. A distanza di oltre 20 anni dalla costituzione dei primi CSV, si apre ora per essi la nuova stagione voluta dalla riforma del terzo settore (legge delega 106/2016) che assegna loro il compito di “fornire supporto tecnico, formativo ed informativo per promuovere e rafforzare la presenza ed il ruolo dei volontari” in tutti gli enti del terzo settore.

I dati seguenti sono riferiti ai 70 centri soci di CSVnet che hanno partecipato alla rilevazione, sui 71 attivi al **31 dicembre 2017**, e sono stati raccolti secondo le modalità pre-riforma, che per il dettaglio sulle attività richiede i soli dati relativi ai servizi forniti a favore delle Odv ex legge 266/91.

Le **variazioni** indicate tra parentesi sono da intendersi rispetto al Report 2016.

### LA GESTIONE

#### Soci

- Sono **9.214 (+1,9%) i soci** che, attraverso le assemblee, partecipano alla gestione dei CSV. Per la quasi totalità sono organizzazioni non profit: tra essi **7.107 Organizzazioni di volontariato iscritte ai registri (77%)**, e **2.055 altre organizzazioni non profit diverse dalle Odv iscritte (22%)**.
- La composizione e la numerosità della base associativa sono elementi variabili tra i CSV, spesso non correlati all’ampiezza della relativa competenza territoriale, ma conseguenza di criteri statutari definiti per favorire la governabilità dell’ente. Tra i 9.214 soci compaiono infatti organizzazioni di secondo livello, ossia formate a loro volta da altre associazioni aderenti che ne costituiscono la base associativa. Al 31 dicembre 2017 sono **532 le reti di volontariato** che siedono nelle assemblee dei CSV (di cui 28 nazionali, 215 regionali e 289 provinciali) costituite a loro volta da 11.413 Odv di primo livello; a cui si aggiungono le **57 associazioni di promozione sociale** (ex legge 383/2000) di **secondo livello socie** che rappresentano 2.419 Associazioni di promozione sociale di primo livello.

#### Volontari

- Sono **963 le persone che svolgono la loro opera volontaria** a titolo gratuito come componenti degli organi collegiali all’interno dei CSV, anche attivi nella promozione del volontariato e nell’animazione sociale territoriale: sono componenti dei consigli direttivi (706) e degli organi di controllo e di garanzia che nel 2017 hanno partecipato a 1.080 sedute per un impegno di **circa 31mila ore di presenza**.
- I **presidenti**, provenienti nella quasi totalità dei casi da Odv, sono **uomini nell’87%** dei casi, solo 9 invece le donne. Il **56% ha meno di 60 anni**, con un’ampia forbice che va dai 36 ai 76 anni.
- Salgono a **1.251 i volontari** che donano il proprio tempo all’interno dei CSV, per oltre **53mila ore di impegno annuale**. Le attività che li vedono coinvolti vanno dalla prima accoglienza agli sportelli, alla consulenza di base, fino al coinvolgimento diretto in specifici progetti.

#### Personale retribuito

- Le **persone retribuite** nel 2017 nel sistema nazionale dei CSV sono state complessivamente **821 (-22)**.

- Si conferma una netta prevalenza di **donne** che sono poco più del doppio rispetto agli uomini e rappresentano il **67%** del totale. Tuttavia gli incarichi direttivi nei CSV sono ricoperti da donne solo nel 40% dei casi. L'**età media** di tutti i lavoratori è di **44 anni** e il 50% ricade nella fascia di età tra 35 e 45, confermando una forza lavoro piuttosto giovane.
- Oltre il **64%** delle persone impiegate in pianta stabile presso i CSV possiede un diploma di **laurea** o ha un titolo di studio **post lauream**. Questo livello di scolarizzazione, complessivamente medio alto, non differisce in base al genere: la distribuzione dei titoli di studio è infatti uniforme tra uomini e donne.
- La forma contrattuale più utilizzata è quella del lavoro subordinato che interessa **697 dipendenti (-0,7%)** con un orario medio settimanale di poco inferiore a 29 ore, pari a 499 unità a tempo pieno **(-2,2%)**. I lavoratori **parasubordinati** sono **21 (-12,5%)** gli **autonomi 103 (-12%)**. I dati evidenziano come a fronte di un calo dello 0,7% del numero di dipendenti in valore assoluto, gli stessi subiscono un decremento del 2,2% rispetto al numero di unità teoriche a tempo pieno equivalenti a 11 unità a tempo pieno in meno rispetto al 2016.
- Per tutto il personale i CSV hanno speso **22,3 milioni euro**, pari al **45,9% dei costi** complessivi sostenuti nel 2017 (era il 53,4% nel 2016); 20,7 milioni è stato il costo dei dipendenti, impiegati soprattutto per l'erogazione diretta dei servizi alle Odv.

## I SERVIZI

### Sedi

- Sono **386 i punti di servizio** attivi, distinti in 71 sedi centrali e 315 sedi territoriali: i 70 CSV rispondenti sono presenti capillarmente in **tutte le regioni** italiane.
- Gli spazi che ospitano le sedi dei CSV coprono circa **42mila mq**, di cui circa **16mila (37%)** a disposizione per le attività dei soggetti utenti.
- Il **49%** delle sedi è aperto al pubblico **5 o più giorni a settimana**, il **19%** prevede l'apertura il **sabato e la domenica**. In totale le sedi dei CSV sono aperte circa **7mila ore a settimana**, il **50%** è aperto al pubblico **più di 20 ore settimanali**, il **31%** è disponibile al pubblico anche **oltre le ore 20**.

### Beneficiari

- Nel corso del 2017 sono stati **48.161 (+11,3%) i soggetti beneficiari dei servizi** dei CSV (di cui 24.505 Odv iscritte), per l'**88%** realtà del settore **non profit**, a cui si aggiungono pubbliche amministrazioni e imprese. In maggiore crescita rispetto all'anno precedente le **organizzazioni non profit diverse dalle Odv iscritte (+10%)**. Tra i soggetti beneficiari sono compresi anche circa **2mila gruppi informali o associazioni di fatto**.
- I **singoli cittadini** raggiunti dai servizi sono stati oltre **37mila**. Il loro contatto con i CSV avviene generalmente per avere informazioni e orientamento sulle opportunità di volontariato, oppure attraverso la partecipazione ad attività di promozione.

### Promozione del volontariato, orientamento al volontariato, animazione sociale territoriale

- Salgono a **6.433 (+24,7%)** gli eventi e le iniziative pubbliche di **promozione del volontariato**: convegni, campagne di sensibilizzazione, spettacoli, feste, ecc., per il **75% realizzate in collaborazione con le Odv** del territorio, per un totale di circa **10mila Odv coinvolte**.
- Sono 68 i CSV attivi nella promozione del volontariato dedicata agli **studenti**. Ne sono stati protagonisti **1.612 istituti scolastici** di diverso ordine e grado e **49 università (+8)**, la cui collaborazione ha permesso di coinvolgere **127.713 studenti**, **4.064 docenti** e circa **3mila Odv**.

- Sono state **15.725 (+12%)** le prestazioni, rivolte ai cittadini, di **orientamento e accompagnamento al volontariato**.
- Nel 2017 sono 36 (+2) i **CSV accreditati per il Servizio civile nazionale**, che nel corso dell'anno hanno presentato e realizzato **194 progetti (+53)** con un importante aumento di **giovani volontari** impegnati presso le strutture dei CSV o presso le Odv: **1.491 (+315)**. Sono invece 15 (+2) i CSV accreditati per il **Servizio di volontariato europeo**, con 99 giovani che hanno partecipato ad una esperienza all'estero e 49 giovani accolti in Italia.
- I CSV sono **hub del volontariato**, facilitano l'incontro delle Odv con gli enti di natura pubblica e privata interessati a promuovere il volontariato, e a sostenere il lavoro di rete delle Odv tra loro e con gli altri soggetti della comunità locale (animazione sociale territoriale). Nel 2017 lo hanno fatto attraverso **3.091 incontri** in cui sono state coinvolte **8.153 Odv, 1.024 enti locali, 2.144 enti non profit**.

### Formazione

- I CSV sono **enti formativi**: nel 2017 hanno erogato **32.647 ore di formazione (+22%)**, con un lievissimo aumento del numero delle iniziative **2.164 iniziative (+1%)**, per un totale di **47mila partecipanti**.
- La formazione nel 2017, accanto ai tradizionali temi, ha riguardato: il volontariato per i beni comuni e la cittadinanza attiva, la rendicontazione sociale e la valutazione, le opportunità per la digitalizzazione del non profit.

### Consulenza

- Nel 2017 i CSV hanno erogato **92.699 consulenze a favore di 21.184 Odv**.
- Come di consueto, gli ambiti tematici dove sono più impegnati i CSV sono quelli che riguardano aspetti giuridici, legali e notarili (21%), e quelli fiscali, amministrativi e contabili (23%). Crescono rispetto al 2016 le consulenze alle Odv in ambito di servizio civile (+17%) in materia di risorse umane (+16%), ma non in modo uniforme in tutte le regioni.
- Tra le novità tematiche nel 2017 troviamo la riforma del terzo settore, e il supporto alla compilazione della rilevazione campionaria Istat sulle istituzioni non profit. Sempre più diffusi tra i CSV strumenti di messaggistica istantanea e VoIP per fornire consulenza agli utenti.

### Informazione e comunicazione

- I **69 siti web** (2 CSV ne condividono uno), di cui 48 accessibili, hanno registrato un totale di circa **5milioni di accessi** nel corso del 2017.
- 66 CSV hanno redatto e inviato una **newsletter periodica**, con varie cadenze: giornaliera (1 caso), bisettimanale (6%), settimanale (48%), quindicinale (32%) mensile (12%), spesso associata ad uscite speciali tematiche o in caso di particolari novità, per un totale di **3.152 newsletter inviate** ad oltre **181mila contatti**.
- 69 CSV hanno un profilo e/o una pagina **Facebook**, che sono arrivate a raccogliere **254mila like (+48%)** e oltre **40mila Amici (+8%)**. Nel 2017 hanno pubblicato una **media di 11 post a settimana**.
- **36 CSV** hanno un account **Twitter**, sale a **36.588** il totale dei **follower (+26%)**, con una **media di 11 tweet a settimana**.
- **YouTube**, il canale per la diffusione di video, è utilizzato da 52 **CSV** con **613 video totali** caricati nel 2017 che hanno collezionato un totale di oltre **423mila visualizzazioni**.
- I CSV sono **uffici stampa per il volontariato**: per le Odv hanno redatto **3.474 comunicati stampa**, organizzato **116 conferenze stampa**, elaborato **3.516 newsletter**.
- I servizi di comunicazione complessivamente erogati nel 2017 sono stati **18.177** a fronte di **8.786 Odv beneficiarie**.

### Documentazione

- Sono 56 i CSV che conservano un archivio di documentazione sul volontariato e il non profit, alcuni sono vere e proprie **biblioteche del volontariato**. Si tratta di **83mila pubblicazioni conservate** internamente che nel corso del 2017 sono state consultate 3.765 volte da circa 2.344 utenti.
- Accanto a ciò bisogna aggiungere i prodotti editoriali pubblicati dai CSV: **111 pubblicazioni periodiche** per un totale di **quasi 60mila copie prodotte** e **198 non periodiche** come dispense, manuali, audiovisivi, dvd, etc.

### Supporto logistico

- I 70 CSV hanno erogato complessivamente **78.123 servizi** nel 2017 (+8%) a **11mila Odv** che hanno richiesto e ricevuto almeno un servizio in tale ambito.
- I CSV sono ambienti di **co-working per il volontariato**: mettono a disposizione **luoghi attrezzati (32%)** sia per svolgere le normali attività ordinarie dell'organizzazione (uso ufficio), che per realizzare riunioni, convegni, corsi di formazione ecc. promossi e organizzati dagli utenti. Sono inoltre un importante supporto di **segreteria** per le Odv: recapito postale, fornitura di caselle PEC, supporto alla redazione o compilazione di documenti cartacei o online, servizi di **copisteria (33%)** (fotocopie, stampe, rilegature, plastificazioni), ecc. A cui si aggiungono i servizi di prestito di **attrezzature tecniche** per iniziative ed eventi (**14%**) e **automezzi (3%)**.
- Tra le novità che hanno riguardato in particolare questo ambito di servizi, segnaliamo la diffusione delle modalità di richiesta attraverso il sito web del CSV.

### COSTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

- Sul fronte degli oneri di funzionamento dei CSV i risultati registrano valori in ribasso, e il calo si assesta sulle medesime percentuali registrate nel 2016. I costi complessivamente sostenuti dai CSV nell'anno 2017 per lo svolgimento delle loro attività ammontano a **45,5 milioni di euro** (-1,1% milioni, pari a **-2,4%**) coperti per la quasi totalità dalle risorse finanziarie messe a disposizione dalle fondazioni di origine bancaria, in base alle disposizioni legislative vigenti.