



# REPORT

# 2006

## SINTESI



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

Piazza Castello, 3 – 20122 Milano  
Tel. 02.45475862, fax 02. 45475458

[segreteria@csvnet.it](mailto:segreteria@csvnet.it)

[www.csvnet.it](http://www.csvnet.it)



## 1) I CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO: UNA RETE TERRITORIALE DIFFUSA E RADICATA DI SERVIZI E DI RELAZIONI DEL VOLONTARIATO ITALIANO

In Italia sono 77 i Centri istituiti in tutte le Province italiane, tranne l'Alto Adige, con una copertura caratterizzata da una rete di punti di servizio diffusi su tutto il territorio e costituita da un insieme composito di strutture, articolate in sedi centrali e sportelli.

In particolare, alla fine del 2006, erano presenti 408 punti di servizio, attraverso i quali accedere alla rete dei servizi dei Centri; la copertura del territorio è stata forte e ha mantenuto tassi di crescita sostenuti per tutta la prima parte degli anni 2000, rispetto ai quali i punti di servizio sono quasi raddoppiati.

Per quanto riguarda il numero di organizzazioni di volontariato coperte da ogni sportello dei Centri si sta procedendo molto velocemente verso un rapporto cento a uno (per l'esattezza nel 2006 il rapporto in Italia è di 109 realtà di volontariato ogni sportello).

Il bacino di popolazione coperto da ciascuno sportello è stato di circa 142 mila abitanti per struttura: non vi sono praticamente centri di medie, medio-grandi e grandi dimensioni senza almeno uno sportello.

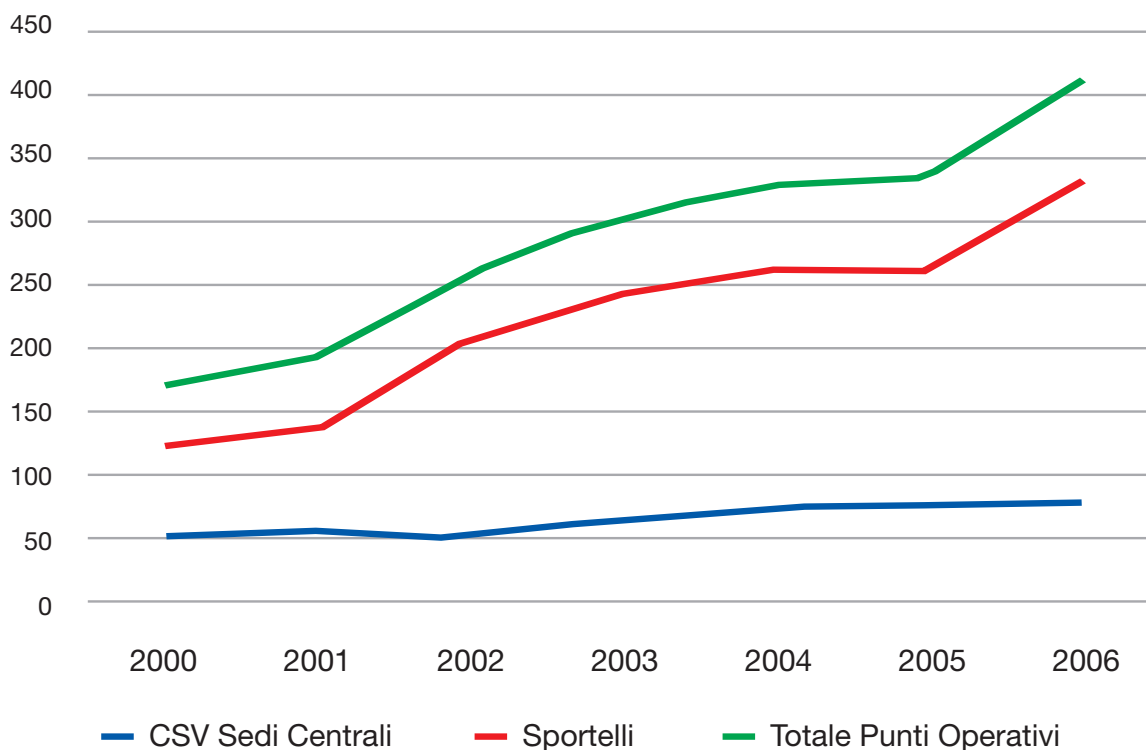
## 2) CON I CSV IL VOLONTARIATO ITALIANO FA RETE E GOVERNA I SERVIZI PER IL PROPRIO SVILUPPO: DA REALTÀ IN FAVORE DEL VOLONTARIATO AD ORGANIZZAZIONI DEI VOLONTARIATI (E DEL TERZO SETTORE)

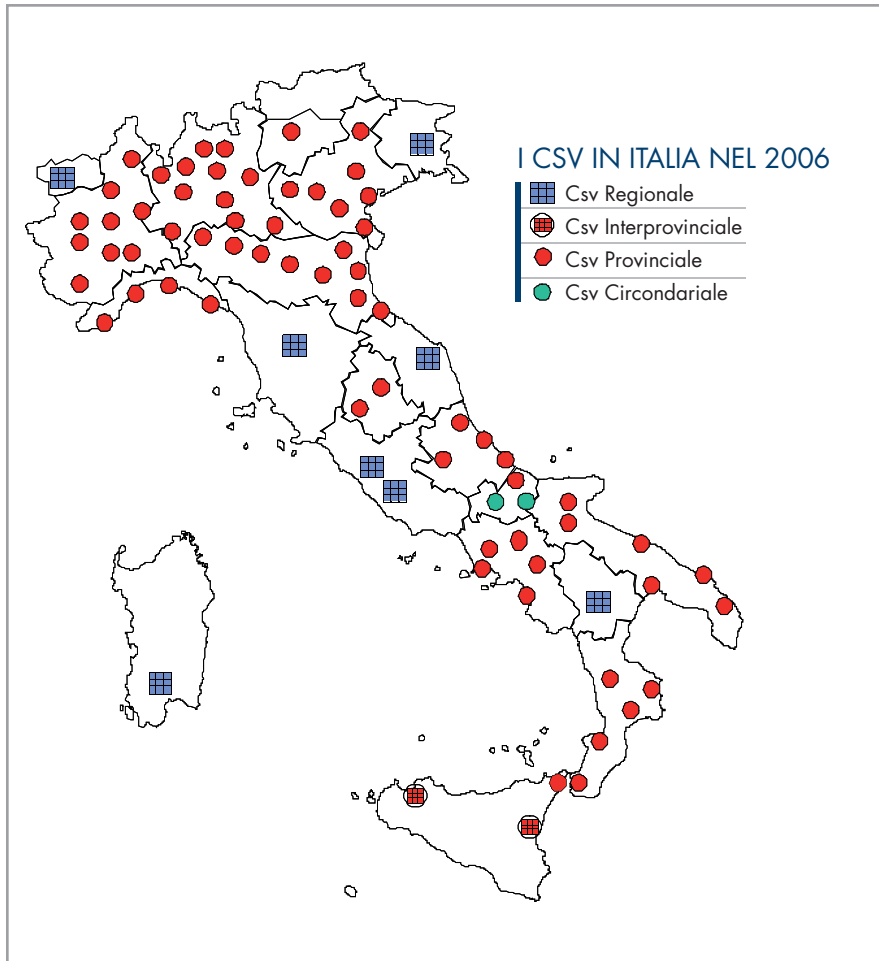
I Centri servizio non sono solo una forma istituzionale di supporto e di aiuto al volontariato, ma ormai ne sono sempre più una diretta espressione. In circa il 94% dei casi l'ente gestore è composto da una pluralità di associazioni di volontariato e solo in circa il 6% si è in presenza di una singola organizzazione.

Il modello di gestione più diffuso, che interessa quasi la metà dei Centri (48,1%), si basa su di un mix di enti coinvolti, e non solo di organizzazioni di volontariato che comunque rimangono la maggioranza, proprio per favorire un maggiore radicamento dei CSV rispetto ai propri territori. Questa modalità di gestione si sta del resto diffondendo nel corso del tempo (nel 2002 incideva per il 37,7%).

Il governo dei CSV è saldamente in mano alle organizzazioni di volontariato: fra i circa 9.430 soci del 2006, il 94% ha tale natura (si tratta quindi di oltre 8.800 organizzazioni di volontariato). Il 6% restante è composto da realtà di vario tipo (associazioni di promozione sociale, cooperative sociali, altre forme di non profit, e, in alcuni casi, enti pubblici). Se si tiene presente che molti soci sono in realtà reti di organizzazioni, che quindi rappresentano al loro interno una molteplicità di realtà, si può stimare che in Italia nel 2006 quasi una organizzazione su due fra quelle presenti (46,4%) è socia,

PUNTI DI SERVIZIO DAL 2000 AL 2006





direttamente o indirettamente (tramite appunto l'appartenenza a reti), dei Centri.

Se una carenza tipica del volontariato italiano in generale è la costruzione di reti orizzontali, visto che in genere prevalgono grandi reti verticali e poca partecipazione alle altre reti del Terzo Settore ed istituzionali (Forum, "piani di zona", etc.), questo dato dimostra che i Centri stanno rappresentando oggi un'occasione importante per molte realtà di volontariato di conoscersi e di collaborare assieme a partire da interessi comuni e dall'azione su medesimi territori.

L'organizzazione tipo degli enti gestori dei CSV è in genere costituita da una molteplicità di organi e figure: l'Assemblea; il Consiglio direttivo; il Presidente ed il Vice Presidente; il Collegio dei Sindaci Revisori. Accanto a queste figure spesso ve ne sono altre quali la Giunta esecutiva; il Collegio dei Garanti o Probiviri, il Tesoriere. Circa la metà dei Centri (49,4%) appare dotato di una struttura abbastanza complessa visto che si è dotata di almeno quattro di questi organi. Praticamente quasi nessuno ha un modello di gestione più semplificato.

Il governo dei CSV è quindi garantito dall'apporto volontario di rappresentanti delle organizzazioni di volontariato che dedicano gratuitamente tempo per gli organi sociali dei CSV, per una funzione complessa di governo e partecipazione. Gli amministratori sono più di 800 persone, con più di 20.000 ore di impegno annuo, mentre solo i 77 presidenti dedicano gratuitamente 10 ore medie di impegno settimanale, che diven-

gono 4,4 per i vicepresidenti.

I CSV di fatto costituiscono una realtà di partecipazione, confronto, collaborazione, indirizzo e governo dello sviluppo del volontariato nei territori delle nostre province, con un complesso esercizio di democrazia, pluralismo e incontro di realtà diverse.

Si tratta di una importante esperienza per la riforma dell'art. 15 della legge sul volontariato e del Decreto ministeriale collegato: sempre più pluralismo e partecipazione, anche con la previsione di modelli organizzativi che rendano possibile questo nella distinzione dei ruoli politici e tecnici.

Il principio della porta aperta e dell'allargamento della base associativa, uniti a modalità moderne di democrazia e partecipazione, divengono una tendenza che sempre più deve concretizzarsi e nello stesso tempo caratterizzare la funzione istituzionale dei CSV.

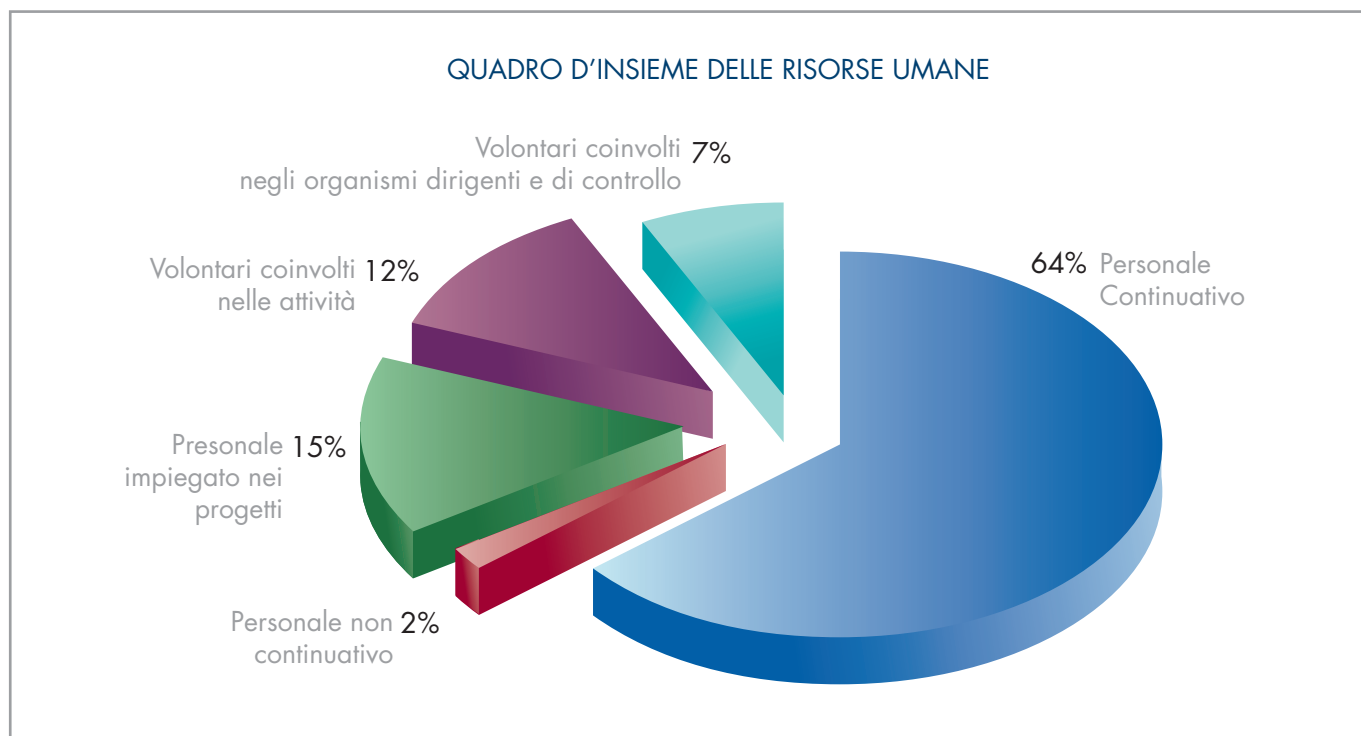
### 3) L'UNITÀ TERRITORIALE DI BASE PER LA GESTIONE DEI CSV È LA PROVINCIA, MA I CSV DI UNA STESSA REGIONE NORMALMENTE SI COORDINANO

La presenza di 77 CSV, a fronte di oltre 100 Province e 20 Regioni, indica come

non sia stato scelto un criterio univoco su tutto il territorio italiano per l'individuazione dell'ampiezza dei territori di competenza dei singoli Centri. Le scelte compiute hanno però in genere privilegiato la provincia quale territorio di azione dei Centri: l'83,1% dei CSV attualmente attivi è organizzato a tale livello, mentre solo un ristretto numero di casi (circa un decimo) ha optato per scelte organizzative di tipo regionale. In questo caso però l'articolazione delle attività e della partecipazione avviene comunque per province.

La presenza di più Centri all'interno di una stessa regione di per sé non ha comportato in genere un processo di frammentazione territoriale delle risposte offerte dai CSV. Esistono infatti in quasi tutte le realtà locali forme di coordinamento tra i CSV presenti nella stessa regione (97%). Nella maggioranza dei casi il tipo di coordinamento attivato è di tipo informale (58%), mentre nei rimanenti casi si hanno coordinamenti formalizzati, spesso con obiettivi complessi (sia di rappresentanza sia di gestione di attività).

Il coordinamento formalizzato permette servizi di maggiore qualità ed economie gestionali e di costo, pur lasciando ai singoli CSV il rapporto con le associazioni locali. Il coordinamento è anche uno strumento fondamentale di relazione, di autonomia e di corresponsabilità nelle procedure di rapporto con i Comitati di Gestione e con le istituzioni regionali (Regione, Ufficio volontariato, Ufficio scolastico regionale, Agenzia delle Entrate, Ufficio servizio civile ...), favorendo protocolli, collaborazioni, semplificazioni.



#### 4) LA GESTIONE E REALIZZAZIONE DEI SERVIZI: UN MODELLO COMPLESSO DI STRUTTURAZIONE ORGANIZZATIVA E IMPRENDITORIALITÀ BASATO SU PROFESSIONALITÀ RETRIBUITE MA ANCHE SULL'AZIONE VOLONTARIA

Se il governo, con funzioni di indirizzo e valutazione, è saldamente in mano a rappresentanti del volontariato e volontari, la macchina organizzativa dei CSV, e cioè l'insieme di coloro che gestiscono i servizi, le attività, i progetti e le strutture, è costituita da professionisti che mettono a disposizione le loro competenze in un sistema gestionale tecnico.

##### I VOLONTARI

Il 18% dell'insieme delle attività svolte nei centri è realizzata a titolo volontario; il resto è rappresentato da personale retribuito suddiviso fra un 66% impegnato nell'erogazione di servizi e un 15% impiegato nei progetti delle organizzazioni di volontariato. I dati ci restituiscono un "sistema CSV" dove il volontariato è molto presente sia a livello di indirizzo sia a livello operativo e dove il personale retribuito è in massima parte impegnato nell'erogazione di servizi.

I CSV si sono spesso avvalsi anche di volontari, obiettori di coscienza e giovani in servizio civile volontario: nel 62,3% di essi sono presenti tali figure. Rispetto al 2005 vi è stato un aumento di circa il 10% nel numero di realtà che impiegano volontari: il ruolo e la rilevanza giocati da questi attori non sono trascurabili, visto che si tratta di oltre 1.300 persone che svolgono una mole di lavoro pari a circa 100 lavoratori a tempo pieno. In termini economici tale insieme di attività costerebbe, se fosse svolta da personale retribuito, l'equivalente di circa 2,8 milioni di euro annui; questo tipo di volontariato è quello direttamente legato ai servizi. Se ad esso aggiungiamo quello presente nelle cariche sociali dei Centri

raggiungiamo una cifra complessiva di unità equivalenti a lavoratori a tempo pieno pari a circa 160 persone. Tale mole di lavoro, se dovesse essere retribuita, corrisponderebbe complessivamente ad oltre 5 milioni di euro.

Anche per questo tipo di risorsa umana si registra nel corso degli ultimi anni, non solo un aumento, bensì una crescita esponenziale a partire dal 2004: il numero di ore volontarie che i CSV riuscivano a mobilitare nel 2003 erano pari a circa 22.700, nel 2005 erano passate a 134.000, per giungere appunto a quasi 200 mila del 2006.

##### I TECNICI PROFESSIONISTI

Le figure professionali attive nei CSV provengono quasi totalmente da precedenti esperienze nell'ambito del volontariato e del terzo settore: si tratta di persone che quindi hanno vissuto in prima persona l'esperienza di impegno nel non profit.

Nel complesso nei CSV sono attivi 2.794 lavoratori. La maggior parte di essi ha però contratti a tempo parziale, ed è impiegato in maniera non continuativa o in progetti. Tenendo conto di tali differenze contrattuali e di contributo all'organizzazione dei Centri, emerge come siano presenti nel 2006:

- **823 lavoratori con contratti di carattere continuativo**, alcuni dei quali a tempo parziale (66%) a tale cifra corrisponde l'equivalente di 549 impiegati a tempo pieno
- **1240 lavoratori con contratti a carattere non continuativo**; a tale cifra corrisponde l'equivalente di 18 unità lavorative a tempo pieno, che per la maggior parte sono docenti dei corsi di formazione (70,2%) e per il resto esperti per servizi specialistici (24,6%);
- **731 professionisti impegnati nei progetti**, pari a 131 unità lavorative a tempo pieno.

Se quindi passiamo dal numero di lavoratori complessivo

all'equivalente di occupati a tempo pieno raggiungiamo complessivamente la cifra di circa 700 unità delle quali 567 nei CSV e 131 nei progetti delle organizzazioni.

Se analizziamo alcune caratteristiche socio-anagrafiche di tale personale, ci troviamo di fronte ad una forza lavoro in prevalenza femminile (61,3%), relativamente giovane (età media 37 anni), con un alto livello di istruzione (61,2% laureati).

Tale dato è estremamente significativo da un punto di vista anche qualitativo: in un mercato del lavoro che trova difficoltà a favorire una partecipazione femminile con buone caratteristiche sotto il profilo contrattuale e dei contenuti, i CSV rappresentano un modello di impiego esemplare in senso positivo.

### 5) RISORSE FINANZIARIE IMPIEGATE IN UNA MOLTEPLICITÀ DI INTERVENTI E CON UNA INCIDENZA RELATIVAMENTE LIMITATA DEI COSTI DI STRUTTURA

A fronte di una provenienza relativamente simile delle entrate, dove è però in crescita la ricerca di fonti integrative (8% nel 2006, nel 2005 4%), le principali voci di spesa sono state:

- organizzazione, costi di struttura e di funzionamento, che incidono per poco più di un quinto del totale delle uscite (22,9%);
- sostegno economico alla progettazione sociale (20,3%);
- erogazione diretta di servizi alle organizzazioni di volontariato nelle diverse aree di intervento dei CSV (42,9%),

All'interno di questo quadro non deve sfuggire un punto fondamentale attorno a cui si è dibattuto molto negli ultimi anni: i costi di struttura e di funzionamento incidono solo per poco più di un quinto delle risorse messe a disposizione dei Centri. La gran parte delle risorse viene invece dedicata al finanziamento di attività 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. La struttura dei costi appena evidenziata sembra rimanere relativamente costante nel corso del tempo, visto che il quadro odierno è molto simile a quello del 2005.

Negli anni è aumentato notevolmente il valore dell'1/15 di cui all'art. 15 legge 266/91, ma tale elemento presenta oggi due problemi che la normativa dovrà risolvere. In primo luogo il calo intervenuto dal 2001 per l'Atto di indirizzo Visco che non è ancora stato recuperato: il valore del 2000 attualizzato è 98 milioni di euro, mentre per il 2005 è di 82 milioni di euro. In secondo luogo tale dato è fortemente differenziato tra regioni che godono di meno di 1 euro per abitante e altre che hanno più di 3 euro. In questi anni è intervenuto il Protocollo ACRI-Volontariato, firmato il 5 ottobre 2005, che ha integrato e suddiviso parzialmente i fondi, ma ora la legge o il DM dovranno garantire e consolidare queste buone prassi fra le parti anche per il futuro: solo così potremo assicurare a tutto il volontariato italiano sviluppo e autonomia.

### 6) A CHI GIUNGONO I SERVIZI DEI CSV: SI CONFERMA IL VOLONTARIATO, CON UN AUMENTO DEI SINGOLI.

La mole dei servizi erogati dai CSV per l'anno 2006 è stata complessivamente offerta a più di 100.000 utenti. Il 78% dei servizi è giunto ad organizzazioni, mentre il 21% è stato erogato a singoli cittadini, volontari utenti della formazione, cittadini destinatari di iniziative di conoscenza e promozione del volontariato, cittadini intenzionati a costituire associazioni di volontariato. I servizi per le organizzazioni sono stati rivolti per l'81% al volontariato, mentre i restanti servizi si suddividono fra associazioni di promozione sociale (12,3%), anche grazie a convenzioni con le Province, che in questo modo integrano le risorse economiche, altro non profit e realtà della società civile (5%) ed infine istituzioni (meno del 2%).

In generale in questi anni l'esperienza dei CSV ha attratto un numero sempre crescente di soggetti: si è registrato un aumento nel numero degli utenti complessivi passati da poco più di 25 mila nel 2001 a circa 70 mila nel 2005 e ad oltre 100 mila nel 2006.

Ai CSV si sono quindi rivolte nel 2006 35.000 organizzazioni e 68.000 utenti singoli; in particolare si tratta di circa 27.000 organizzazioni di volontariato, comprese quelle non iscritte ai registri. Considerando che le OdV risultano complessivamente pari a circa 46.000, si può affermare che il 58% delle organizzazioni esistenti ha utilizzato almeno una volta nel 2006 un CSV. Questo dato è molto verosimile e positivo se confrontato con le rilevazioni di alcune regioni che hanno misurato l'accesso ai CSV con i questionari ISTAT. Tale dato, a fine 2003, a livello nazionale era del 46%, considerata l'evoluzione generale del sistema e soprattutto l'allora non attività o recentissima costituzione dei CSV di diverse regioni meridionali (Campania, Puglia, Calabria).

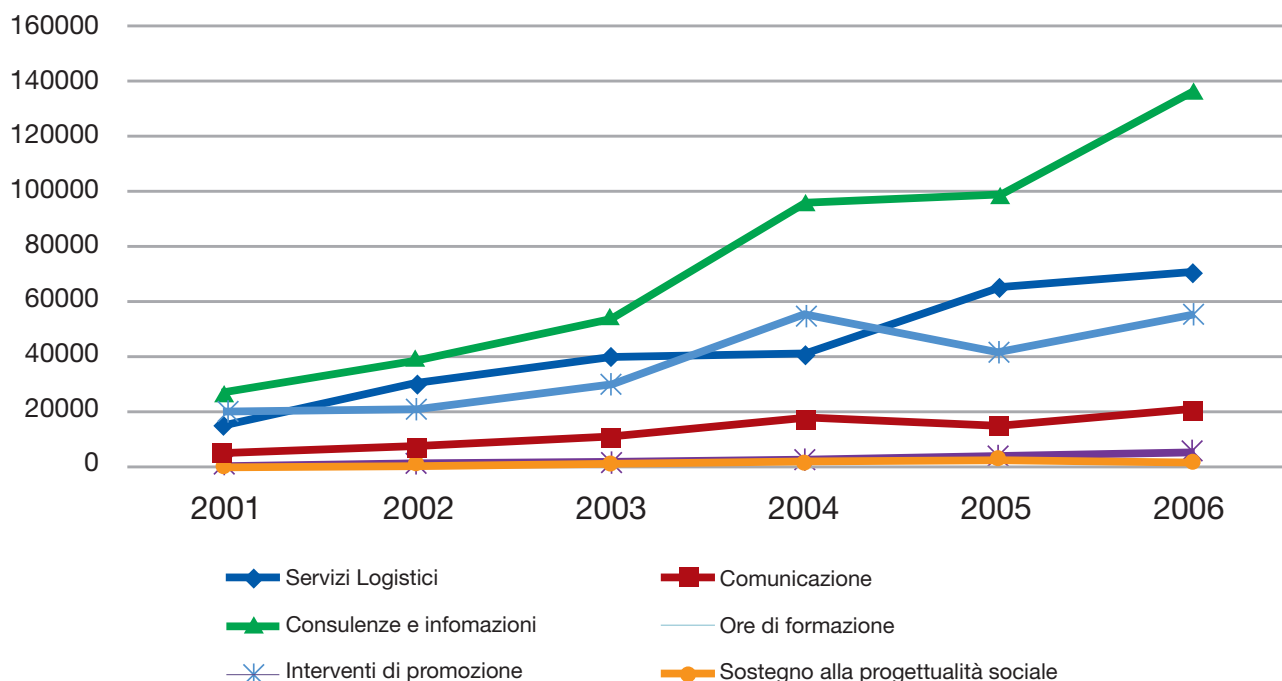
### 7) UN NUMERO RILEVANTE E DIVERSIFICATO DI SERVIZI OFFERTI

Le attività svolte dai Centri sono molteplici e riguardano ambiti diversi come la consulenza, l'assistenza qualificata, vari strumenti di supporto logistico, le iniziative di promozione ed informazione, il sostegno alla progettazione e alla formazione. Complessivamente il 2006 è stato un anno di robusta crescita degli interventi in tutte le principali direzioni di intervento dei CSV. Nel 2006 i CSV hanno infatti fornito un insieme variegato di prestazioni e in particolare:

- **136.738 consulenze**, con un incremento rispetto all'anno precedente del 38% circa; circa metà informazioni e metà consulenze e accompagnamenti più complessi e duraturi; si tratta soprattutto di aiutare le associazioni negli adempimenti burocratici per essere in regola in materia legale, fiscale, amministrativa, contabile (49%), ma anche nell'accesso alle opportunità con aiuti a fare progetti anche per rispondere a bandi (13,5%), aiuti alla comunicazione (8,3%), servizio civile e servizio volontario europeo (8,4%), fund-raising (2,4%), ed infine orientamento e accompagnamento per nuovi volontari per più di 15.000 prestazioni.
- **70.080 servizi di carattere logistico**, che, dopo l'enorme balzo



## ANDAMENTO DEI PRINCIPALI SERVIZI DAL 2001 AL 2006



in avanti del 2005, si confermano con un ulteriore incremento del 8%; sono servizi semplici ma importantissimi soprattutto per le piccole organizzazioni: utilizzo computer, telefono, fax (34%), copisteria (30%), messa a disposizione di locali per iniziative e prestito strumenti (24%);

- **55.143 ore di formazione, con 2.688 iniziative e 74.000 volontari partecipanti:** un forte aumento rispetto al 2005 (+33,4%); di queste iniziative formative circa 1.000 sono state organizzate direttamente dai CSV e le altre invece, più di 1.600, progettate e gestite dalle associazioni di volontariato, spesso in rete fra loro: un forte investimento in sussidiarietà;
- **4.478 attività di promozione del volontariato** con un aumento del 33% rispetto al 2005 e per il 34% pensate e realizzate direttamente dalle associazioni spesso in rete fra loro. Si tratta di iniziative classiche di convegni e manifestazioni pubbliche anche di piazza e innovative (36%) utili, insieme alle rubriche fisse sulla stampa e televisione offerte alle organizzazioni (19,4%), per far conoscere il volontariato e la cultura della solidarietà alla gente comune, stage di volontariato. Un'attività di promozione particolarmente significativa è quella rivolta al mondo giovanile ed in particolare nelle e con le scuole: un grande investimento con il coinvolgimento di più di 1.7000 scuole, più di 100.000 studenti, 2.500 docenti e 2.400 associazioni di volontariato coinvolti, **72 sportelli scuola-volontariato** con un investimento economico di circa 450.000 euro.
- **20.181 prestazioni, 6.000 in più che nel 2005, nell'ambito della comunicazione** (aiuto nella realizzazione di comunicati stampa e iniziative pubbliche, progettazione di strumenti di comunicazione cartacea ed informatica, ...) a testimonianza di una sempre maggior attenzione per

queste tematiche e conseguenza di un plafond di servizi sempre più variegato offerto dai centri in tale ambito per aiutare il volontariato a farsi conoscere dall'opinione pubblica e al di fuori dei soliti noti e coinvolti;

- **1.877 progetti delle organizzazioni di volontariato sostenuti** direttamente o indirettamente con risorse umane ed economiche, con un impegno di circa **13 milioni di euro**. E' la cosiddetta **progettazione sociale**, che aiuta il volontariato a realizzare iniziative sperimentali, spesso in rete, fondamentali per l'innovazione e la sopravvivenza del volontariato come fattore di coesione sociale e di nuove risposte ai mutevoli bisogni delle comunità. Un'azione concreta assolutamente non autoreferenziale che ha visto coinvolti 4.360 enti di cui il 61,7% volontariato, 17,7% altro terzo settore, 15% enti locali.

Ma nelle pieghe dei servizi troviamo **anche molta innovazione** come servizi e percorsi di accompagnamento alle organizzazioni di volontariato, al loro coordinamento e alla partecipazione ai tavoli della programmazione insieme agli enti locali, come nell'attuazione della legge 328/00, nella gestione della contabilità, nella copertura delle garanzie sui fidi bancari, nell'accesso al web e alla multimedialità...

## 8) MODALITÀ DI GESTIONE E RENDICONTAZIONE DELLE RISORSE SEMPRE PIÙ IMPRONTATA ALLA PROFESSIONALITÀ E TRASPARENZA

Le risorse finanziarie a disposizione hanno raggiunto una mole tale da richiedere una gestione sempre più sofisticata delle stesse. Innanzitutto va fatto notare come siano ormai più di un terzo (37%) i Centri che redigono il proprio bilancio secondo le indicazioni e le linee guida fornite da CSV.net e come un altro quarto di essi (27,4%) le accolga parzialmen-

te. Complessivamente sono quindi circa due terzi i CSV che si ispirano nella redazione del loro bilancio all'impostazione proposta dal coordinamento nazionale. La complessità finanziaria ed organizzativa è ormai tale che, accanto a strumenti di rendicontazione e valutazione a consuntivo, tutte le realtà si sono dotate di strumenti di programmazione economica ed operativa. Non vi sono infatti CSV che non abbiano redatto un programma delle attività ed un bilancio preventivo. In quest'ottica merita attenzione citare quali siano e quanto siano diffusi gli strumenti utilizzati per la rendicontazione di tipo economico-finanziario:

- l'83,1% dei Centri è in grado di produrre bilanci di competenza (rendiconto a proventi e oneri);
- quasi la metà impiega il rendiconto gestionale di cassa (entrate-uscite) (46,8%);
- circa il 43% presenta una rendicontazione a proventi e oneri con gestione degli impegni di spesa;
- tutti i CSV presentano una relazione sulle attività svolte.

I CSV hanno acquisito negli anni strategie e strumenti idonei ad informare ed allo stesso tempo 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 CSV.net, sulla redazione dei bilanci sociali. Nello specifico la registrazione, riguardo la quantità e la qualità dei servizi erogati, appare ormai una modalità estremamente diffusa di catalogazione delle informazioni (92,2%). Inoltre circa il 90% dei Centri ha attivato sia modalità di rilevazione dei bisogni degli utenti del CSV che di controllo della qualità dei servizi erogati. Circa il 70% dei Centri ha inoltre un regolamento di servizio, così come ha adottato un bilancio sociale. Infine il 60% dei CSV ha una Carta dei servizi. La diffusione di tutti gli strumenti appena riportati è in netto aumento in tutta Italia ad indicare come si stia andando verso un livellamento verso l'alto delle prestazioni dei CSV nel loro complesso.

## 9) SI È RIDOTTO IL GAP TRA IL NORD E IL SUD

Complessivamente, rispetto a quanto verificatosi negli anni precedenti, molti indicatori fino ad ora presentati mostrano come il gap di capacità di azione fra i nuovi CSV del Sud e i più strutturati e radicati CSV del Centro-Nord sia in forte attenuazione. Anche se il processo non si può definire concluso si può comunque descrivere la marcia di avvicinamento come prossima alla sua metà, rappresentata da una maggiore omogeneità nelle capacità di agire fra i CSV, nelle varie aree del Paese.

## 10) LE SFIDE DEI CSV PER IL FUTURO

### 1. IL PROBLEMA DELL'ACCESSIBILITÀ AI CENTRI ALLE PERSONE DISABILI

Il mondo dei CSV si sta ormai ramificando su tutto il territorio nazionale con una opera di penetrazione capillare. All'interno di questo scenario è imprescindibile che tutti i Centri si dotino di strutture accessibili a persone con disa-

bilità per ovvie ragioni sia dirette che indirette: da un lato il mondo del volontariato è composto da molte organizzazioni e persone che a vario titolo si occupano di disabilità e che quindi vedono limitate le proprie possibilità di partecipare ad eventi presso i vari punti operativi; dall'altro la mission stessa dei CSV contrasta con una modalità operativa che, seppur non volendo, rischia di escludere alcuni dalla partecipazione.

### 2. L'INNOVAZIONE DEI SERVIZI E LA LORO QUALIFICAZIONE E SPECIALIZZAZIONE: L'ESEMPIO DELLA FORMAZIONE

Il DM del 1997 individuava alcuni servizi che rispondevano alle prime necessità di sostegno e qualificazione. Ora, senza rinnegare quelle prime azioni si tratta di ampliare la gamma delle azioni per rispondere alle esigenze del volontariato moderno. Si tratta di nuovi servizi, ma anche di servizi di maggiore qualità e approfondimento. Ad esempio nel campo della formazione i trend di questi ultimi anni mostrano, in particolare nel Centro-Nord, dove da più tempo in genere si sono iniziate attività di questo genere, uno spostamento verso una formazione maggiormente specializzata e di secondo livello. È importante da questo punto di vista che tale impostazione continui, non dimenticando chiaramente i bisogni (più di base) delle nuove associazioni o di quelle che per la prima volta si rivolgono ai Centri. Sarebbe inoltre auspicabile un maggior coordinamento ed 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.

### 3. DALLA RENDICONTAZIONE SOCIALE DELLE ATTIVITÀ ALLA VALUTAZIONE: I MODELLI DI BILANCIO SOCIALE E DI VALUTAZIONE

In tre anni di lavoro si è giunti ad avere il 70% dei CSV che utilizza il bilancio sociale, per informare e confrontarsi con gli interlocutori sulla propria attività e per approfondire la l'aderenza alla missione e i risultati raggiunti. Ma il sistema dei CSV non si è fermato qui e ha elaborato una modellizzazione dell'attività di valutazione chiedendo collaborazione all'IRS, istituto specializzato in valutazione sociale a livello europeo; un modello ora in fase di test in 8 CSV e che dal 2008 potrà essere confrontato e diffuso in tutta la rete.

### 4. L'ALLARGAMENTO DELLA BASE ASSOCIATIVA PER UN GOVERNO PARTECIPATO, DEMOCRATICO E REALE DEL VOLONTARIATO

Molti CSV hanno in questi anni allargato la loro base sociale con il principio della porta aperta nel segno della partecipazione alle scelte di tutto il volontariato, rendendo così le scelte di sviluppo dei CSV partecipate e rappresentative. Molti CSV hanno quindi studiato modelli organizzativi che ampliano la partecipazione del volontariato alle funzioni di indirizzo e valutazione, differenziando al proprio interno invece le funzioni e i ruoli gestionali e tecnici. Il modello "duale" o altre forme sono un tentativo di fare chiarezza, ma anche di rispondere concretamente al bisogno di rappresentatività, di cosciente autonomia e di superamento dei conflitti di interesse, sempre più evidenti nel mondo del volontariato.



## 5. PIÙ CO-PROGETTAZIONE E CO-GESTIONE MENO DELEGA IN UNA SERIE DI ATTIVITÀ (FORMAZIONE, PROGETTI, ETC.)

Negli ultimi anni in molti territori e Centri si nota una tendenza ad 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 nella duplice ottica da un lato di evitare forme di delega e di controllo scarsamente efficaci su quanto effettivamente realizzato dalle organizzazioni beneficiarie dei finanziamenti, dall'altro di sostenere concretamente le capacità progettuali ed organizzative del volontariato. I prossimi anni dovrebbero prevedere un più spinto diffondersi di tali tipi di pratiche di co-gestione.

## 6. 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. Queste ultime in particolare stanno formulando ai CSV richieste 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 tali 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.

## 7. RAPPORTI CON I CO.GE. MENO FORMALISTI MA PIÙ COLLABORATIVI

I Co.Ge. sono il soggetto che ha il ruolo di controllo non nei contenuti, la cui competenza è quella del volontariato, ma nelle forme. Spesso si evince una situazione di controllo e supervisione da parte dei comitati, senza che ciò si trasformi in un processo di collaborazione/concertazione, che invece apparirebbe quanto mai appropriato in contesti caratterizzati comunque (nonostante tutte le risorse che si possano mobilitare) da un disallineamento fra la (crescente) domanda/necessità di interventi e le possibilità di risposta (da parte della società civile, delle istituzioni pubbliche, etc.). Fare rete fra Co.Ge. e Centri 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 ed 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, addivenendo all'individuazione condivisa di stru-

menti più standardizzati, efficienti ed efficaci.

Oggi ci si pone però un quesito fondamentale per il Volontariato, per ora inascoltato: i CoGe per la loro attività si trattengono una quota - che oscilla nelle regioni tra il 5 e il 10% - delle risorse disponibili. A livello nazionale potrebbe quindi trattarsi di 4 - 8 milioni di euro, trattenuti sui fondi per il volontariato. La normativa afferma che i CoGe possano utilizzare risorse per la loro attività che è sostanzialmente di istituzione e controllo dei CSV, ma ad oggi solo una parte di queste risorse è documentata.

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

Accanto ad un target di utenza istituzionale, rappresentato dalle organizzazioni di volontariato in quanto tali, in questi anni si sta sviluppando un secondo idealtipo di beneficiario delle iniziative, rappresentato da singoli cittadini, che, sotto il profilo strettamente numerico, incidono ormai in maniera preponderante sul totale dei beneficiari delle prestazioni dei CSV. 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 in sé. 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 che vanno al di là del mondo del volontariato in senso stretto).

## IN CONCLUSIONE

La riforma della 266/91, attualmente in atto, non può che partire dall'esperienza dei CSV italiani previsti dall'art. 15 della legge quadro sul volontariato.

CSV.net ritiene che non sia opportuno modificare l'art. 15, ma sia necessario rivedere il Decreto Ministeriale che lo attua, a partire dalle seguenti "questioni aperte":

- l'integrazione e la perequazione dei fondi; la pluralità dei soci e l'ampliamento della base associativa per evidenziare il governo dei CSV da parte del volontariato;
- l'innovazione dei servizi, con particolare attenzione al sostegno dei progetti delle associazioni; la programmazione triennale dei CSV e, in parallelo, la durata del mandato dei CoGe;
- la definizione di un controllo non di merito dei Comitati di Gestione; l'autodeterminazione, da parte del volontariato, dei propri quattro rappresentanti nei CoGe; la facilitazione della riattivazione dei CoGe al momento della scadenza per evitare rallentamenti; l'ufficializzazione dei coordinamenti regionali dei CSV e di quello nazionale con funzioni di servizio per le organizzazioni regionali e nazionali.