



# **L'OFFERTA DI SERVIZI SOCIALI DEL TERZO SETTORE**

**IV Indagine sui servizi sociali  
realizzati dal non profit**

***Executive Summary***

***Maggio 2023***

## **Presentazione**

Il volume presenta i risultati della IV Indagine Inapp *I servizi sociali erogati dal non profit* realizzata nel 2021 e riferita alla situazione rilevata negli enti nel 2020. Si tratta di una rilevazione nazionale campionaria ideata per far luce sui servizi sociali, un settore strategico del sistema di welfare poco conosciuto nei suoi aspetti specifici ed esplorato solo marginalmente. I servizi sociali comprendono azioni di cura, assistenza e sostegno atte a superare le condizioni di bisogno dei cittadini (anziani, disabili, minori, soggetti con dipendenze, immigrati ecc.). Anche se negli ultimi anni è cresciuto l'interesse da parte di studiosi e policy maker nei confronti dei servizi sociali e del Terzo settore, le necessità conoscitive sui temi permangono e l'indagine si è andata affermando come importante strumento informativo.

## **Obiettivi**

In un quadro caratterizzato da importanti processi di riforma del sistema di welfare e, in particolare del sistema dei servizi sociali, la presentazione dei risultati dell'indagine Inapp nel volume *L'offerta di servizi sociali del Terzo settore. IV indagine sui servizi sociali realizzati dal non profit* consente di far luce su un segmento poco esplorato sebbene sia un settore cruciale nei servizi di welfare. L'obiettivo primario dell'indagine, che la contraddistingue rispetto ad altre e importanti rilevazioni similari via via intervenute (per tutte, il Censimento permanente dell'Istat sulle istituzioni non profit), punta a fornire un quadro informativo unitario di carattere statistico, puntuale e articolato, su un duplice oggetto d'indagine o, per meglio dire, sul punto di intersezione e binomio di due elementi, di solito indagati separatamente, costitutivi di una parte significativa del welfare state italiano: i servizi sociali e le organizzazioni non profit impegnate nella realizzazione di tali servizi.

## **Metodologia**

L'unità di analisi è costituita dagli enti non profit – cooperative sociali (o imprese sociali), organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, enti filantropici, reti associative, società di mutuo soccorso, altri enti di Terzo settore – appartenenti a specifici settori di attività economica (Istruzione e ricerca; Sanità; Assistenza sociale e Protezione civile; Sviluppo economico e coesione sociale).

L'ambito d'intervento dell'indagine è quello altrettanto ampio e variegato dei servizi sociali così come classificato nel repertorio di ben 79 prestazioni individuate dal *Nomenclatore degli interventi e servizi sociali* del CISIS, tassonomia ufficiale condivisa tra le regioni entro cui la rilevazione Inapp si situa in modo originale.

Sono stati invitati a partecipare alla rilevazione online 27.367 enti non profit; i questionari rientrati sono stati pari a 4.999 e, sottoposti alle procedure di verifica di validità, hanno definito un totale di 4.694 enti partecipanti alla rilevazione.

La fase di campo è stata realizzata interamente in house con tecnica CAWI (Computer-assisted web interviewing) e tramite l'utilizzo di un applicativo on line (limesurvey) per l'implementazione di un questionario strutturato. Tale modalità d'indagine, adottata sin dalla prima edizione e via via affinata con il succedersi delle tornate di rilevazione, ha permesso di procedere anche nella congiuntura avversa rappresentata dalla pandemia grazie, appunto, alla modalità a distanza.

Il volume ricostruisce, attraverso i dati rilevati, un quadro organico delle dimensioni e caratteristiche peculiari dei provider non profit di servizi sociali nella convinzione che l'evidenza empirica possa aiutare a capire meglio uno snodo cruciale del welfare state, a coglierne punti di forza, criticità e caduta, al di fuori da rappresentazioni parziali e stereotipate, fraintendimenti, e narrazioni retoriche. La collocazione temporale della rilevazione, che incrocia processi ed eventi di grande impatto per il segmento esaminato – crisi pandemica in pieno corso, riforma del Terzo settore in via di compimento, interesse delle policies verso i servizi sociali in fase di risveglio – rende il lavoro ancora più utile a una più chiara definizione tanto delle traiettorie evolutive del Terzo settore quanto dei rischi di involuzione del welfare.

## **Risultati**

L'indagine conferma la significatività del non profit nella realizzazione del sistema di welfare. Si riscontra una consistente crescita degli erogatori di servizi sociali che passano dai 18.971 enti del 2016 ai 33.973 rilevati al 31 dicembre del 2020. È il Mezzogiorno la ripartizione geografica dove si concentra la crescita più consistente di enti rispetto al precedente periodo (32,2%).

L'intervento del non profit ha un profilo multi-tipologico caratterizzato da aree di attività diversificate, appena un quarto degli enti si dedica all'erogazione di una sola area di servizio sociale, mentre la stragrande maggioranza copre più aree (73,9%). Si spazia dall'area degli interventi residenziali e socioassistenziali (36,6%), alla valutazione e accoglienza (26,3%) fino ad interessare la marginalità sociale e il sostegno all'inclusione, concentrandosi sull'area dell'informazione e prevenzione (51%) e su quella dell'integrazione socioeducativa (51%).

Le Organizzazioni di volontariato sono il principale fornitore non profit di servizi sociali (39,1%), in crescita rispetto al 2016 (+6,2%), si concentrano, soprattutto, nel Nord-Est mentre una presenza più contenuta si rileva nel Mezzogiorno. Le Imprese sociali o Cooperative sociali (35,9%) sono molto rappresentate e in pieno sviluppo, segnando un incremento di +7,7%. Seguono, a grande di distanza, le Associazioni di promozione sociale (9,1%) e gli Enti filantropici (o Fondazioni) in calo rispetto al periodo precedente (-3,2%).

Una particolare sottolineatura merita il dato sugli addetti: oltre 1.200.000 unità di personale, in aumento rispetto al 2016 di quasi 250 mila unità, a conferma dell'altissima intensità di lavoro caratteristica del settore dei servizi sociali offerti dal non profit. Questo significativo contingente si divide quasi equamente tra componente retribuita (49,8%) e volontaria (50,2%) con una lievissima prevalenza di lavoro volontario, dando vita a un'originale combinazione di opportunità d'impegno sociale e prospettive occupazionali, tra i principali fattori di

affermazione del settore. La distribuzione territoriale degli addetti mostra un diverso andamento: il Nord-Ovest con il 39,4% ha il maggior numero di addetti mentre il Mezzogiorno assorbe solo il 20,6% del totale degli addetti a livello nazionale. Inoltre, la distribuzione del personale tra retribuiti e volontari vede, soprattutto nelle aree settentrionali, una maggiore consistenza di lavoro volontario (Nord-Ovest 31,6%) mentre nel Mezzogiorno si osserva il fenomeno contrario con una prevalenza di lavoro retribuito (43,3%).

Specifiche notazioni riguardano la fortissima presenza delle donne nel settore che, con oltre 800 mila addette, rappresentano il doppio degli uomini, presenza tuttavia interamente concentrata nelle posizioni operative e scarsamente rappresentata a livello apicale di governo degli enti. Prevalge per le donne il lavoro retribuito e, in particolare, sono più numerose che altrove nelle Cooperative sociali e nelle Fondazioni.

La pervasività degli enti non profit nella realizzazione di servizi sociali risulta confermata dalla ragguardevole numerosità di utenza raggiunta che, mediamente, si attesta intorno a quota 3 milioni e mezzo di persone. La maggior parte delle prestazioni è rivolta alle famiglie (63,7%) seguite dalle persone disabili (57,1%) e dai minori (53,8%).

Nella drammatica crisi scatenata dal Covid-19 i livelli occupazionali del settore si sono mantenuti costanti e, in alcuni casi addirittura in espansione, grazie allo stato di operatività degli enti consentito soprattutto dalle forze di lavoro retribuite che hanno compensato il ridotto contributo dei volontari imposto dalle norme di distanziamento sociale. L'operatività dei servizi sociali erogati dal non profit è stata supportata, in certa misura anche, dallo smart working utilizzato dal 19,4% di enti su personale retribuito e 9,6% di enti per il lavoro volontario. Nei limiti della natura labour intensive dei servizi sociali, la pandemia ha favorito una familiarizzazione del settore con nuovi modelli di smart welfare flessibili e dinamici.

Nel corso della pandemia il principale *vulnus* dei servizi sociali si è aperto sul fronte economico con la diminuzione delle entrate dovuta a vari fattori: totale inattività dei servizi nell'area della semi-residenzialità; impossibilità di effettuare campagne di raccolta fondi e, non ultimo, aumento del costo medio delle prestazioni dovuto al divieto di avvalersi del lavoro volontario in presenza.

## **Conclusioni**

L'indagine tocca aspetti e temi diversi che, attraverso il riscontro empirico, concorre a dare un'identità più definita al sistema degli interventi sociali. Rispetto al periodo in cui si è svolta la prima edizione dell'indagine, in cui l'attenzione delle politiche per i servizi sociali era del tutto marginale e le risorse economiche ad essi dedicate ai minimi storici (2012), negli ultimi anni, e con una particolare accelerazione impressa dalla pandemia, si registra un'inversione di tendenza, con un'aumentata disponibilità riscontrabile anche sotto il profilo finanziario. L'accresciuta considerazione per il settore, unitamente agli accresciuti e aggravati bisogni sociali, complicati dalla pandemia, rafforzano il fabbisogno conoscitivo e quindi la necessità di disporre di dati, anche in serie storica, sull'intersezione tra l'ambito dei servizi sociali e quello del non profit. In tal senso, l'opportunità di proseguire nella rilevazione apre ad

approfondimenti ulteriori di dimensioni già indagate e a questioni da trattare ex novo. Nella prossima rilevazione s'intende dedicare maggiore attenzione ai due principali stakeholder dei servizi sociali: gli addetti e gli utenti, nella convinzione che siano entrambi agenti determinanti per produrre un effettivo valore sociale.

Specificata attenzione sarà dedicata al tema del lavoro sociale e all'approfondimento delle caratteristiche distintive delle componenti volontarie e retribuite, analizzate soprattutto rispetto al grado di professionalizzazione che le caratterizza. Nella nuova edizione dell'indagine si prevede il ricorso a una mappa aggiornata delle professioni sociali da realizzarsi in sinergia con l'attività di aggiornamento svolta dall'Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni dell'Inapp, che alla sezione Atlante e Professioni descrive nel dettaglio l'articolazione del mondo delle professioni per settore economico professionale prioritario di riferimento, incluso quello dei servizi sociosanitari.

In tema di professioni sociali, speciale attenzione sarà rivolta alla questione chiave e spinosa – resa più pungente dalla crisi Covid – della presenza e (mancata) valorizzazione dei social worker nel campo dei servizi sociali e, segnatamente, negli enti non profit in esso impegnati. La valorizzazione del lavoro sociale, in linea con le indicazioni contenute nella recente strategia europea dell'assistenza anche attraverso percorsi formativi altamente qualificanti volti a sostenere le competenze e il riconoscimento sociale di queste professioni, con una attenzione anche al profilo del lavoro volontario, è del resto una condizione essenziale per qualificare le politiche di inclusione e, non meno, per offrire ai cittadini servizi di welfare corrispondenti ai loro bisogni.

Sulla scia della riflessione in tema di social work, la prossima rilevazione comprenderà un profilo di approfondimento finora non esplorato: quello della digitalizzazione del lavoro sociale, processo di cambiamento ad altissimo impatto sul settore, portatore di rischi e opportunità, come ulteriormente sottolineato dal Covid, destinato ad avere effetti nel prossimo futuro.

Infine, con l'obiettivo di completare il quadro informativo sul sistema di offerta dei servizi sociali s'intende aprire una nuova pista di indagine dedicata all'offerta (pubblica) di servizi sociali a diretta erogazione da parte dei Comuni (ambiti territoriali sociali, servizi sociali comunali).

L'Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche (INAPP) è un ente pubblico di ricerca che si occupa di analisi, monitoraggio e valutazione delle politiche del lavoro, delle politiche dell'istruzione e della formazione, delle politiche sociali e, in generale, di tutte le politiche economiche che hanno effetti sul mercato del lavoro. Nato il 1° dicembre 2016 a seguito della trasformazione dell'Isfol e vigilato dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, l'Ente ha un ruolo strategico – stabilito dal decreto legislativo 14 settembre 2015, n. 150 – nel nuovo sistema di governance delle politiche sociali e del lavoro del Paese.

L'Inapp fa parte del Sistema statistico nazionale (SISTAN) e collabora con le istituzioni europee. È Organismo Intermedio del PON Sistemi di Politiche Attive per l'Occupazione (SPA0) e del Programma nazionale Giovani, donne e lavoro 2023-2026 del Fondo sociale europeo, delegato dall'Autorità di Gestione all'attuazione di specifiche azioni, ed è Agenzia nazionale del programma comunitario Erasmus+ per l'ambito istruzione e formazione professionale. È l'ente nazionale all'interno del consorzio europeo ERIC-ESS che conduce l'indagine European Social Survey. L'attività dell'Inapp si rivolge a una vasta comunità di stakeholder: ricercatori, accademici, mondo della pratica e policymaker, organizzazioni della società civile, giornalisti, utilizzatori di dati, cittadinanza in generale.

INAPP  
Istituto nazionale per l'analisi delle politiche pubbliche  
Corso d'Italia, 33 – 00198 Roma  
Tel. +39 06854471  
[www.inapp.org](http://www.inapp.org)

