I FAMILIARI

Anche per questa categoria di stakeholder vale il discorso fatto per il personale dipendente. Molti dei familiari sono anche soci della cooperativa e quindi partecipano all'interesse come soci. Negli ultimi anni tuttavia il turn over delle accoglienze, la presenza delle pronte accoglienze e dei ricoveri di sollievo, ha portato a contatto della cooperativa familiari che non sono stati inseriti nella compagine sociale, ma che sono parte in causa del processo di accoglienza e assistenza del loro familiare.

La disabilità porta nelle famiglie diversi tipi di necessità e bisogni: economico per sostenere i bisogni della persona, relazionale per il rapporto non sempre facile con il contesto sociale, di competenze e conoscenze del mondo dei servizi, delle regole e delle possibilità offerte dal welfare state.

L'accoglienza offerta dalle comunità alloggio, dai Ceod, le informazioni fornite dall'Orienta Famiglie sono un supporto e un aiuto alle famiglie che diventano i primi portatori di interesse, affinchè i servizi siano di qualità e di comfort per le persone che vi vivono.

Il primo interesse dei familiari riguarda la continuità del servizio e la qualità dello stesso. Nel riflesso della persona accolta viene valutato il clima interno, l'organizzazione. Cercano disponibilità all'ascolto e alla risoluzione dei problemi che quotidianamente interessano il loro familiare. Sono anche attenti alla reputazione e al consenso che ha la cooperativa nel tessuto sociale.

Descrizione dell'interesse

ELEMENTI MISURABILI	ELEMENTI NON MISURABILI
- Ore e giorni di apertura dei CEOD - Tasso di assenteismo degli utenti - Disponibilità dei trasporti - Numero e tipologia delle attività - Costo della mensa - Qualità degli alimenti - Pulizia delle strutture	- Clima interno - Rapporti con la gestione - Reputazione - Disponibilità all'ascolto

LE PERSONE ACCOLTE

Nel corso degli anni sono cambiate le persone con disabilità accolte nelle strutture della Cooperativa così come sono cambiati i loro bisogni e le necessità. Da un gruppo con caratteristiche omogenee e di autosufficienza, tali da poter progettare anche percorsi di tipo lavorativo e di integrazione, si è arrivati in questi anni a persone con gravità crescente e problemi legati all'autosufficienza.

A questo si aggiunge anche un'importante aumento dell'anzianità nelle strutture con fragilità e problematiche che si avvicinano a quelle gestite nelle RSA.

In questo contesto diventa molto difficile fare integrazione, inclusione.

Tuttavia è questa la finalità prima dei servizi e degli operatori: cercare di coinvolgere il più possibile la persona e farla sentire viva: attraverso per esempio il blog «parole in saor» o la partecipazione alle iniziative sociali del territorio. In questo modo le persone con disabilità anche gravi diventano portatori di un interesse pressante che la vita in cooperativa sia serena e sicura, che le attività svolte abbiano un senso e uno scopo.

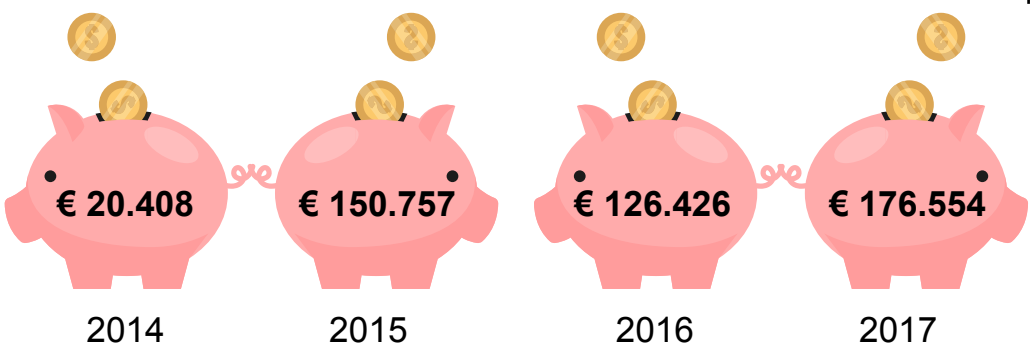
COMUNITÀ ALLOGGIO

7 DONNE — **22 UOMINI** — **9,8 ANNI MEDI DI PRESENZA**

CEOD

13 DONNE — **23 UOMINI** — **15,8 ANNI MEDI DI PRESENZA**

Valore produzione non caratteristica

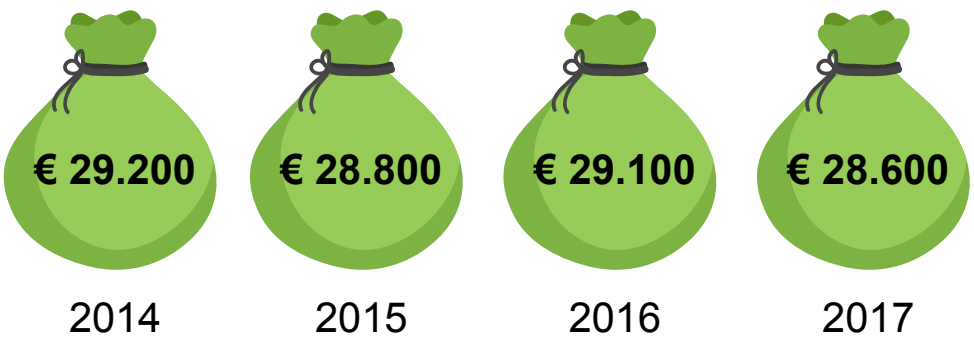


La cooperativa Solidarietà attraverso anche il supporto del Tavolo Educativo ha da sempre puntato a definire per ogni persona accolta un «progetto», che al di là del formalismo, rappresenta un progetto di vita all'interno delle strutture. Per questo ha definito una molteplicità di possibili attività finalizzate non solo a «occupare» la persona per il tempo che permane all'interno del servizio ma soprattutto a farle sentire in questo modo l'utilità di ciò che sta facendo. Per questo la persona può svolgere lavori di assemblaggio, ceramica, cucito ma anche coltivare la terra, svolgere servizio nell'ostello, svolgere attività per i bambini dell'ostello, cucinare, lavorare al computer. Questa attività, pur con tutti i limiti, vengono considerate «lavoro» al punto che da sempre, ogni mese viene riconosciuto alle persone coinvolte una retribuzione che rappresenta anche un valore economico per ciò che è stato prodotto.

Descrizione dell'interesse

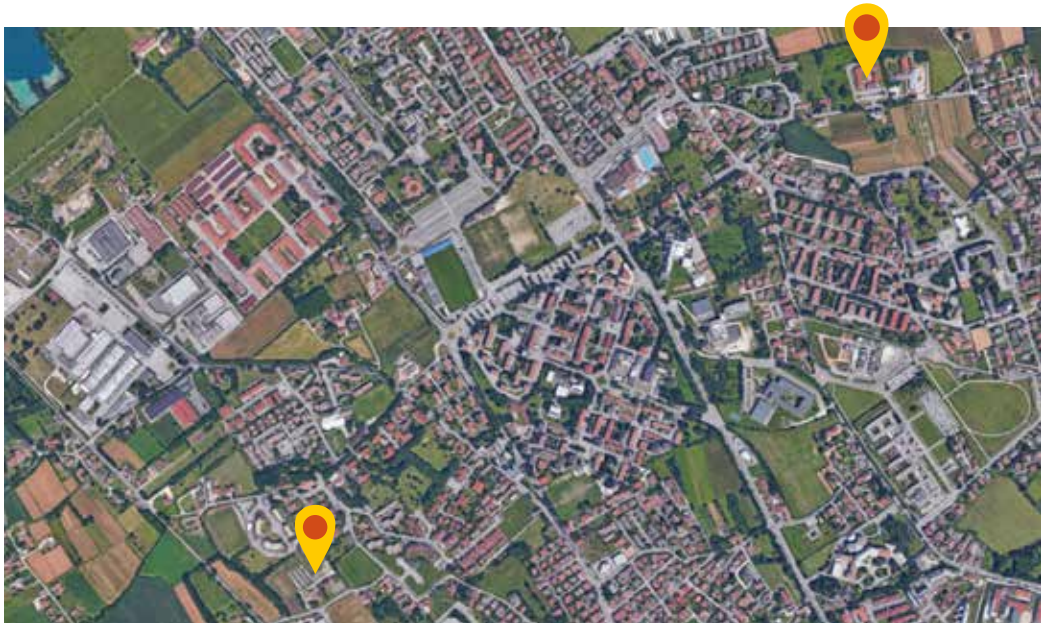
ELEMENTI MISURABILI	ELEMENTI NON MISURABILI
- Valore delle Borse Lavoro - Tasso di assenteismo - Segnalazioni pulizie - Gestione farmaci (segnalazione errori) - Segnalazione infortuni (ospedale) - Attività extra convenzione (vacanze)	- Clima interno - Rapporti con la gestione - Reputazione - Disponibilità all'ascolto

RETRIBUZIONE PERSONALE DEI LABORATORI - Borse lavoro



IL TERRITORIO

Le cooperative di servizio sono aziende con una particolare propensione ad allacciare legami molto forti, più che un'azienda di produzione, con il territorio in cui operano. Questo è dovuto alla tipologia della loro attività: lavorare con persone con fragilità fisiche o psichiatriche in qualche modo pone l'organizzazione come punto di riferimento di un territorio, un pò per "beneficenza", un pò per rispetto alla complessità di questo tipo di lavoro fatto di persone. Ecco allora annoverati tra gli stakeholde i fornitori, ma non solo come portatori di un interesse economico ma anche come «collaboratori» delle diverse attività. La cooperativa Solidarietà ha un rapporto con i propri fornitori consolidato negli anni attraverso tempistiche di pagamento sempre rispettate. Molti poi sono coloro che annualmente contribuiscono con donazioni o anche con lavori interni alla crescita aziendale.



Descrizione dell'interesse

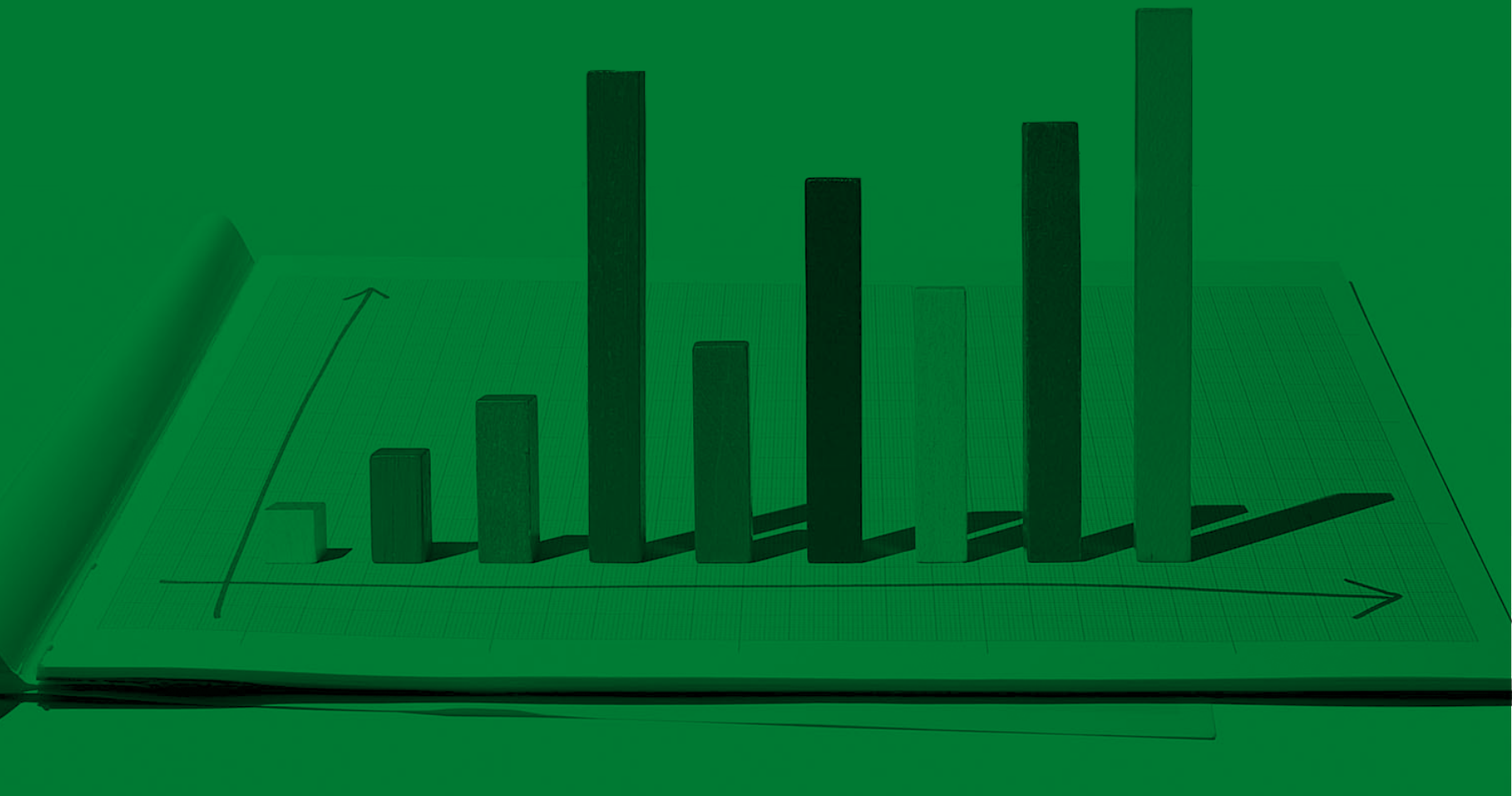
ELEMENTI MISURABILI	ELEMENTI NON MISURABILI
- Provenienza geografia persone accolte - Valore patrimoniale immobiliare - Disponibilità all'accoglienza: numero di persone accolte non in convenzione - Ore dedicate dal personale della cooperativa alle persone accolte non in convenzione - Numero degli alunni e delle scuole che partecipano alle iniziative - Conto economico iniziative per il territorio - Conto economico Ludoteca e Centri Estivi - Numero di ragazzi accolti dalle scuole - Numero di ragazzi gestiti dalla ludoteca	- Educazione civica e crescita del senso sociale nei ragazzi - Supporto sociale e protezione da parte della struttura - Presenza nel territorio di un sistema di accoglienza non strutturata - Risultati raggiunti in termini di autonomia, inserimento e inclusione sociale, lavoro. - Ritorni da parte delle scuole. - Consenso e riferimento - Presenza sul territorio e reputazione

Gli enti pubblici poi, come ad esempio i comuni e le scuole trovano nelle cooperativa una risposta a problemi di tipo sociale del territorio. Questo si concretizza spesso in collaborazioni durature fatte di attività, laboratori, iniziative rivolte al territorio stesso.

Dal 2016 è attiva presso il villaggio Solidale la Ludoteca che nel 2017 ha accolto oltre 2500 bambini tra incontri con le scuole, centri estivi, eventi.

L'interesse di questi enti si muove in generale su tre aspetti: la necessità di risposta ad un bisogno di accoglienza o di gestione per casi di tipo sociale, che vada al di là del semplice riconoscimento del vitto e dell'alloggio. In secondo luogo alla diffusione di immagini di "civiltà" e di "solidarietà", in particolare per i ragazzi delle scuole ma non solo. In questo senso il terzo aspetto riguarda l'interesse che nel territorio siano presenti imprese di tipo sociale quasi fossero strutture di integrazione tra le aziende di produzione e l'ente pubblico. Per il volontariato inoltre queste strutture rappresentano un luogo dove far valere le proprie competenze e le proprie esperienze nella consapevolezza di costruire qualcosa di importante.

L’analisi



IL METODO

L'edizione 2017 del bilancio sociale della cooperativa Solidarietà riprende lo stesso schema del precedente, basato sullo studio del prof. Zamagni dell'università di Bologna pubblicato in «Impresa sociale» nel 2015.

Il lavoro eseguito nel 2018 di mappatura degli stake holder e delle loro caratteristiche, la rappresentazione della storia della cooperativa, dei valori e della mission non viene modificato nella sua struttura di base.

Il setting degli indicatori invece è stato rivisto con l'eliminazione di alcuni valori e con l'introduzione di altre misure. I dati riportati di seguito sono comunque stati normalizzati per permettere il confronto con gli anni precedenti. Gli indicatori sono rimasti invece nella classificazione precedente in:

- Sostenibilità Economica
- Promozione dell'imprenditorialità
- Democraticità e inclusività della governance
- Partecipazione dei lavoratori
- Resilienza occupazionale
- Relazioni con la comunità e il territorio

Ogni indicatore è stato valutato nel suo risultato con un punteggio da 1 a 5.

LE DIMENSIONI

La rappresentazione del valore sociale di un'impresa può essere vanificata da diversi errori interpretativi. La soggettività dell'interpretazione è connaturata al processo di valutazione in ambito economico e ancor più nell'ambito sociale. Questo errore, dovuto al processo soggettivo di valutazione può essere contenuto attraverso un metodo rigoroso di analisi e di classificazione. Le dimensioni utilizzate rappresentano una linea guida, un riferimento scientifico per dare significato ai flussi informativi che provengono dall'azienda.

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

L'impresa sociale si connota per essere un soggetto economico e, come tale, per poter rimanere sul mercato deve garantire un buon livello di sostenibilità e di capacita di generare valore aggiunto economico.

PROMOZIONE DELL'IMPRENDITORIALITÀ

La dimensione imprenditoriale delle realtà oggetto di analisi non e secondaria all'aspetto "sociale" che ne denota l'attività e il modello imprenditoriale.

DEMOCRATICITÀ E INCLUSIVITÀ DELLA GOVERNANCE

La democraticità e uno degli elementi storicamente alla base delle imprese sociali. Secondo Pace (Pace, 2004) una gestione improntata sul rispetto del principio di democraticità "assicura un maggior livello di efficienza nell'uso delle risorse,

PARTECIPAZIONE DEI LAVORATORI

Le modalità attraverso cui le imprese sociali coinvolgono i propri dipendenti sono un ulteriore ambito di misurazione e valutazione dell'impatto generato.

RESILIENZA OCCUPAZIONALE

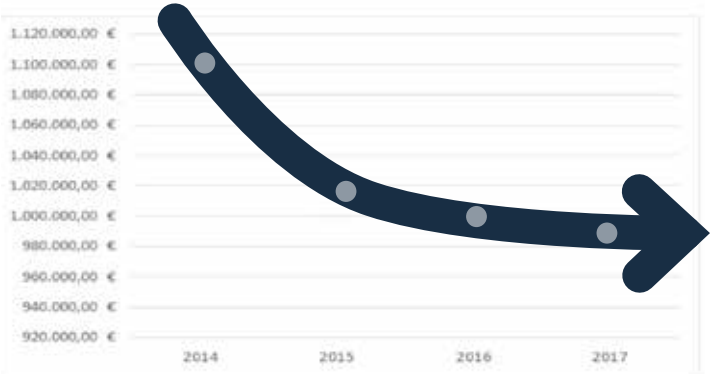
Uno degli aspetti più facilmente misurabili per valutare l'impatto determinato dall'impresa sociale e la sua capacita di contribuire alla crescita occupazionale del territorio di riferimento (Pace, 2004).

RELAZIONI CON LA COMUNITÀ E IL TERRITORIO

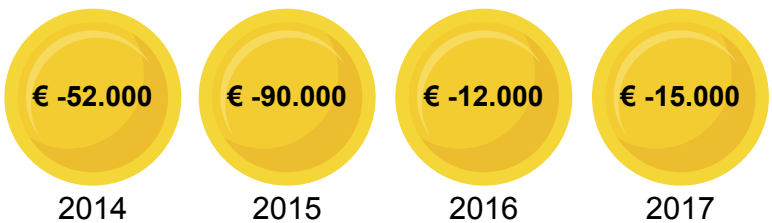
Il legame con il territorio e la diffusione della cultura costituiscono variabili di fondamentale importanza per uno sviluppo equilibrato e duraturo nel tempo delle imprese sociali (Pace, 2004).

IL BILANCIO ECONOMICO PATRIMONIALE

Valore delle immobilizzazioni materiali



Risultato Economico



Si riporta a titolo informativo alcuni dati relativi al bilancio economico patrimoniale nel periodo 2014 - 2017 della cooperativa Solidarietà.

SOSTENIBILITÀ ECONOMICA

I dati del 2017 rispetto alla sostenibilità degli anni precedenti pur migliorativi dal punto di vista economico (la perdita annuale si riduce), non trovano un miglioramento dal punto di vista dell'impatto sociale. Tale valutazione prende spunto da un dato, quello del risultato economico, non entusiasmante rispetto all'anno precedente.
Questo a fronte di interventi che hanno mantenuto il valore sociale in altre dimensioni (es. relazioni con la comunità e il territorio).

La sostenibilità economica della cooperativa è buona, in parte perché garantita dalla presenza oltre trentennale nel territorio, ma non sembra essere uno degli obiettivi primari della cooperativa.

In questo senso, rispetto all'anno precedente non genera una variazione dell'impatto sociale.
E' anche vero che il tema della sostenibilità è un tema da considerare necessariamente a medio/lungo termine e – se visto su base annuale – deve essere contestualizzato agli obiettivi della cooperativa stessa.

ANNO 2016

ANNO 2017

PROMOZIONE IMPRENDITORIALITÀ

Il valore sociale in questa dimensione è in aumento rispetto all'anno 2016. La Cooperativa Solidarietà ha da sempre posto l'attenzione al valore di nuove attività: l'Ostello, la cooperativa Agricola Topinambur, gli appartamenti alloggio, la ludoteca, l'attività produttiva, che verrà sviluppata anche dall'attività della cooperativa di tipo B.

Il valore sociale dell'imprenditorialità non deve essere necessariamente sempre in aumento, ma può essere considerato un valore target da mantenere e non da sviluppare. Nel caso infatti di una cooperativa che si occupa di assistenza alle persone l'attività core è quella appunto dell'assistenza. Nel caso in cui ci siano altre attività che producono reddito (produzione extracaratteristica) queste dovrebbero essere sviluppate fino al punto di trovare una propria autonomia al di fuori dell'assetto della cooperativa.

ANNO 2016

ANNO 2017

Il punteggio raggiunto è senz'altro positivo anche se quella dell'imprenditorialità è la dimensione che ha un impatto importante sull'andamento della sostenibilità economica.

Stella Polare Laboratorio

Astrolabio Laboratorio

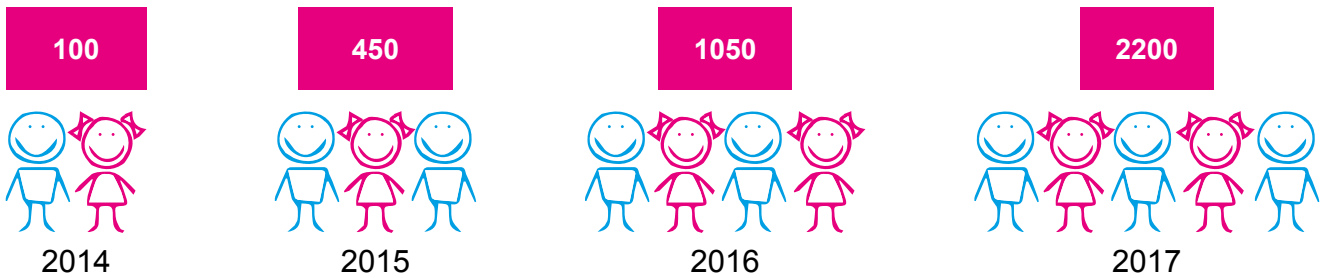
OSTELLO Gelsomino

abcd efghilmn Imno PQRS TIPOGRAFIA

LA CASA DEI COLORI

Orienta Famiglie sportello orientativo

Numero di bambini coinvolti nelle attività della ludoteca



DEMOCRATICITÀ E INCLUSIVITÀ GOVERNANCE

E' un valore positivo e rappresenta l'attenzione della cooperativa ad includere.
La dimensione Democrazia e inclusività della Governance, riguarda gli indicatori relativi alle persone accolte (ospiti), alla loro partecipazione alle diverse iniziative che vengono organizzate, al numero dei volontari coinvolti a vario titolo nella gestione dell'impresa.

ANNO 2016

ANNO 2017

Per il raggiungimento di questi risultati sono determinanti gli strumenti strategici (vedi capitolo precedente) sostenuti dalla Cooperativa come ad esempio l'Orienta Famiglie e il Tavolo Educativo.
La dimensione dell'inclusività ha caratterizzato e contraddistingue la gestione della cooperativa fin dai suoi esordi: nata da famiglie e familiari di persone disabili, si è aperta ai soci volontari prima, agli stessi ospiti delle comunità alloggio poi e nel 2017 ha iniziato il percorso di coinvolgimento dei lavoratori a diventare soci (oltre 24 nel 2018).
Le stesse attività nei confronti delle persone accolte (es. il blog Parole in saor) sono al di fuori del semplice rispetto di quanto stabilito dalla convenzione con l'ente pubblico e sono finalizzate a coinvolgere le persone, tutte le tipologie di persone, a progetti di vita sociale.

PARTECIPAZIONE LAVORATORI E RESILIENZA OCCUPAZIONALE

La dimensione deve essere analizzata tenendo conto anche del valore di quella successiva, la dimensione resilienza occupazionale.

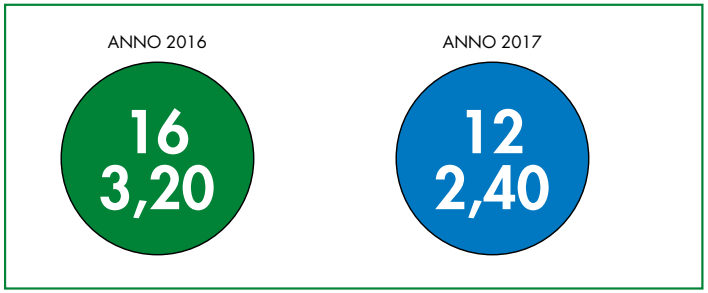
Questo per due motivazioni:

Sono stati eliminati dalla dimensione «partecipazione dei lavoratori» più indicatori che per la loro poco variabilità annuale non davano informazioni utili per la valutazione. In questo modo il punteggio del 2017 pur comunque negativo, è stato ritarato rispetto al 2016.

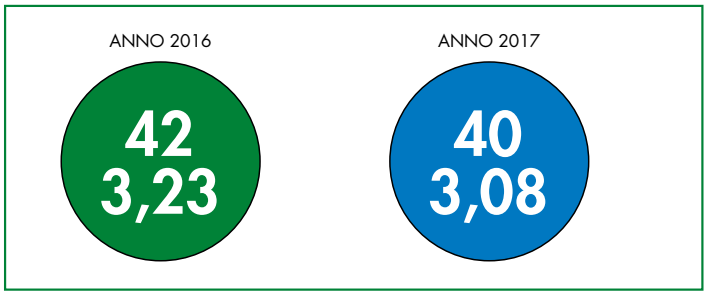
Sono state avviate diverse iniziative per aumentare questo valore dalla formazione (testimoniata dal fatto che il valore della dimensione successiva non si modifica) al percorso, continuate e concretizzate nel 2018 con la trasformazione a soci lavoratori.

Il valore negativo rappresenta una situazione statica del personale della cooperativa, sia dal punto di vista economico-stipendiale sia dal punto di vista delle competenze (assenza di percorsi formativi autonomi rispetto alla formazione erogata dalla cooperativa).

PARTECIPAZIONE LAVORATORI

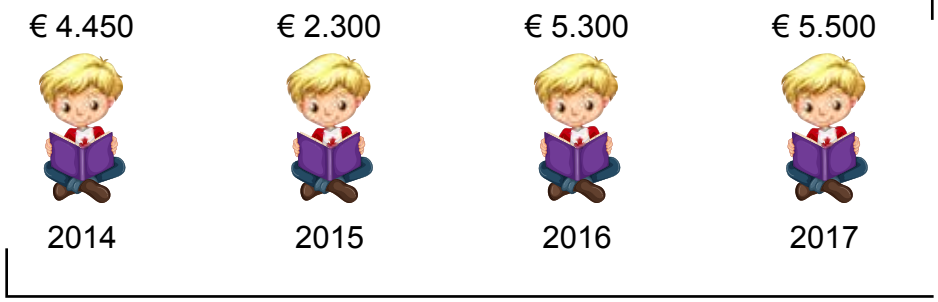


RESILIENZA OCCUPAZIONALE

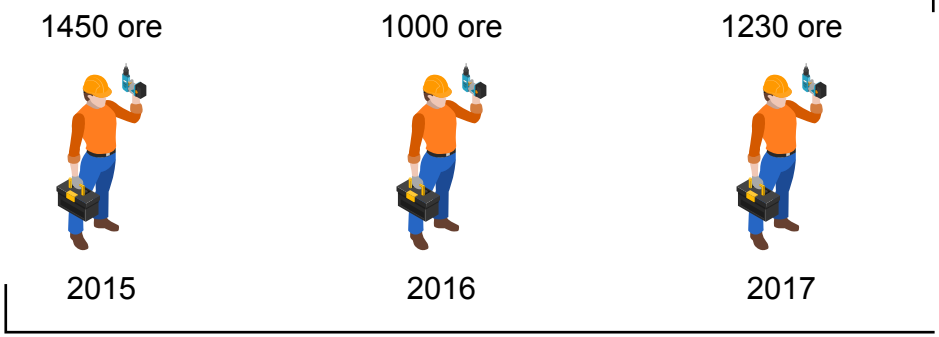


RESILIENZA OCCUPAZIONALE

Costi per formazione interna



Ore di flessibilità (banca ore)



	2014	2015	2016	2017
n. addetti	**51**	**56**	**56**	**58**

Uno degli elementi che può spiegare il calo della dimensione precedente può essere cercato nella stabilità e nella non variabilità della «resilienza occupazionale». Tale dimensione – ricordiamolo – riguarda la capacità della cooperativa di creare lavoro e di generare percorsi di carriera al proprio interno.
Se da un lato la cooperativa tende a sostituire il personale in uscita – valore positivo – con contratti di lavoro dipendente garantendo così una maggior stabilità, tuttavia non offre nel medio periodo percorsi di carriera o variazioni sensibili del valore economico dei salari.

RELAZIONE COMUNITÀ E TERRITORIO

Assieme alla «Democraticità e inclusività della governance» la «Relazione con la comunità e il territorio» è una delle dimensioni proprie della Cooperativa Solidarietà nata dal proprio territorio, che viene coinvolto in tutte le iniziative, dalla Festa della Fragola, alle iniziative del Villaggio Solidale, alla Ludoteca che nel 2017 ha coinvolto 2190 bambini.

E' un valore sicuramente positivo in quanto costante nel tempo e ben rappresenta la tensione della cooperativa verso l'inclusione e la partecipazione di tutti.

Da migliorare forse, ma va al di là della misura in questa dimensione, è la capacità di trasformare questa relazione, questa reputazione che la cooperativa ha all'interno del proprio tessuto sociale, anche in valore economico. In questo senso il punteggio non proprio positivo del valore annuale ricavato dal 5x1000.

ANNO 2016

ANNO 2017

SINTESI VALUTAZIONE

Il dato complessivo della valutazione eseguita sui dati 2017 mantiene in sostanza il punteggio del 2016 con una lieve variazione negativa.
E' un risultato positivo in quanto dimostra la capacità della cooperativa di mantenere il proprio valore sociale e di conseguenza di mantenersi allineata ai propri principi e ai propri valori: l'attenzione alla persona, il senso civico, il rispetto e la solidarietà. Sono necessarie però alcune osservazioni per considerare il dato in tutti i suoi aspetti.
L'anno 2017 è stato un anno di scadenza del precedente Consiglio d'amministrazione – il nuovo consiglio è stato eletto nel 2018, di conseguenza molte iniziative iniziate negli anni precedenti si sono concluse nel 2017 e nel 2018 altre sono state messe in cantiere: la ristrutturazione dell'area di Monigo, la ristrutturazione della casa di Cadolten, la continuazione del percorso dei soci lavoratori.
La cooperativa Solidarietà, come altre imprese simili, sta attraversando un periodo di cambiamento, in cui si sta accentuando l'attenzione sulla dimensione della sostenibilità economica e sulla marginalità.

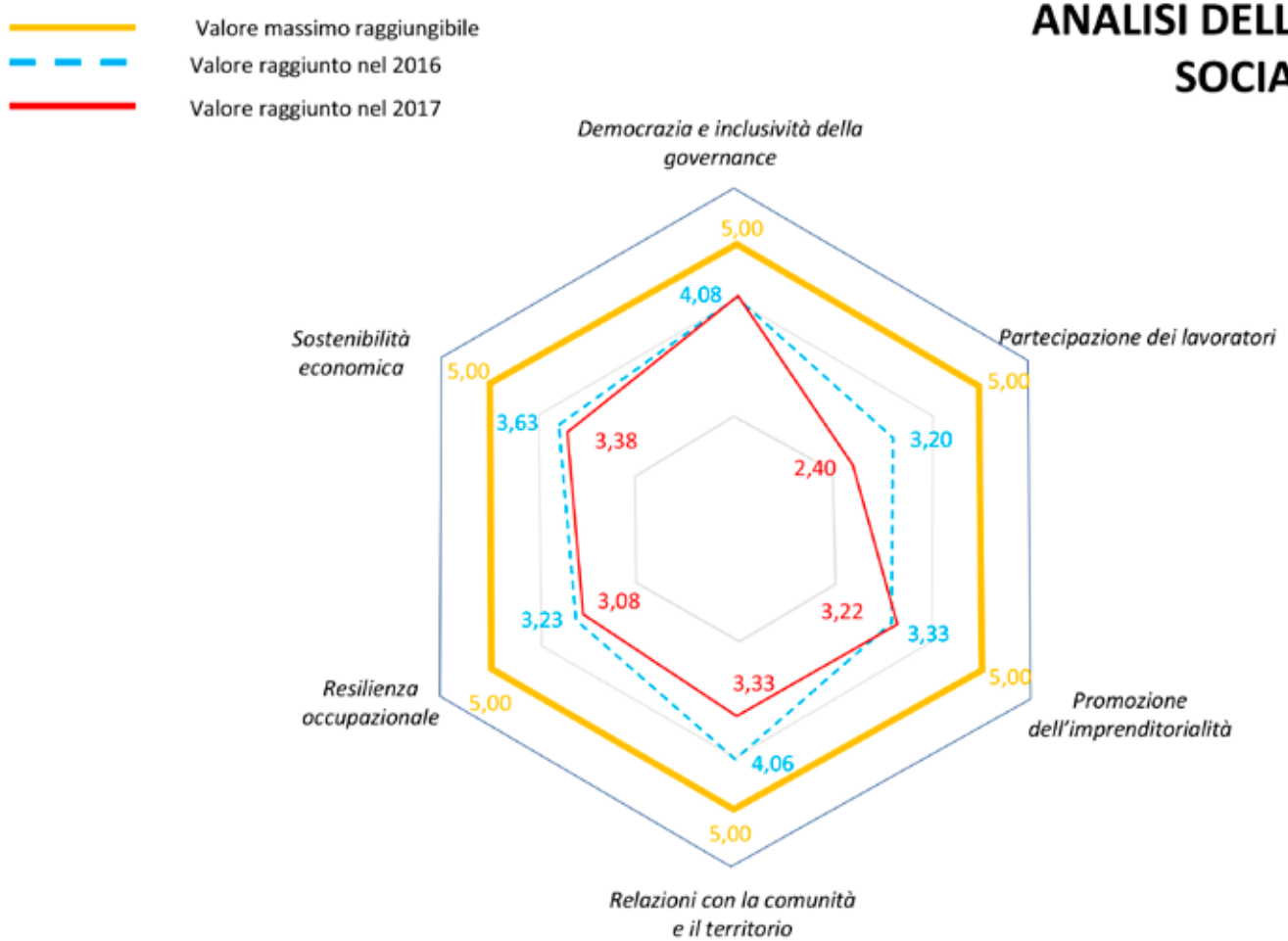
E' sicuramente un fattore positivo lavorare sui rapporti di margine (ricavi-costi) delle singole attività, ma può rappresentare un rischio di trasformare la propria identità verso l'impresa profit.

In questo senso la poca variabilità della dimensione della sostenibilità economica va letta in senso cautelativo e tutelante della cooperativa nei confronti dei propri valori.

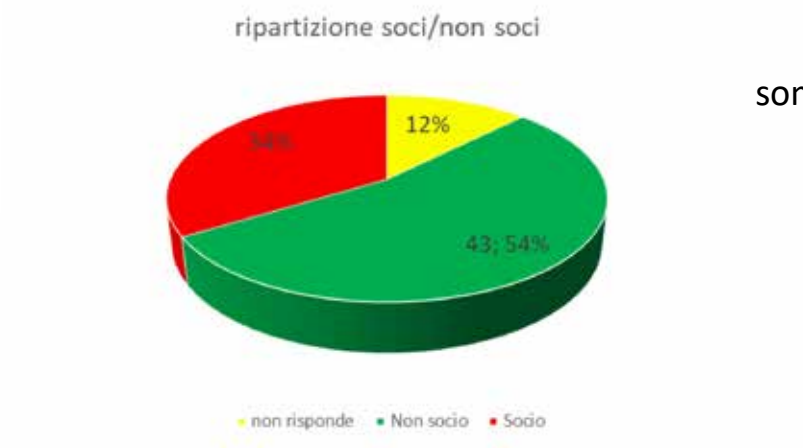
ANNO 2016

ANNO 2017

ANALISI DELL'IMPATTO SOCIALE

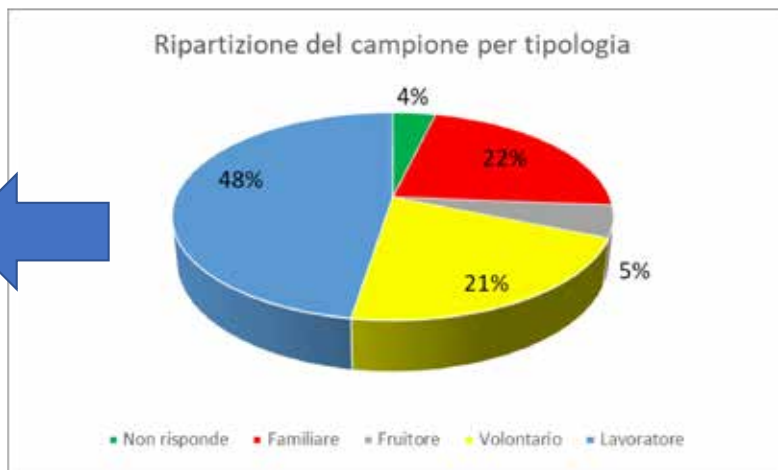


Per avere una misura non quantitativa e che tendesse ad una analisi qualitativa è stato costruito e somministrato un questionario apposito che ha permesso il coinvolgimento diretto di alcuni stakeholder, dandogli voce. Le domande sono state sviluppate approfondendo le 6 dimensioni che hanno interessato anche l'analisi quantitativa con l'obiettivo di indagare maggiormente la complessità dello scenario nel quale la Cooperativa Solidarietà opera.
Di lato una sintesi grafica che mostra la composizione del campione che ha compilato i questionari e nelle pagine seguenti l'analisi dei risultati.



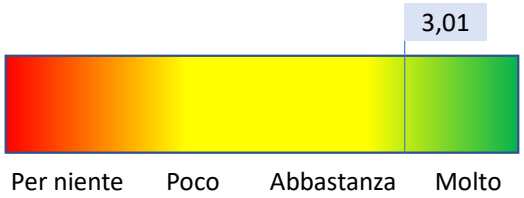
Totale questionari somministrati e analizzati

80

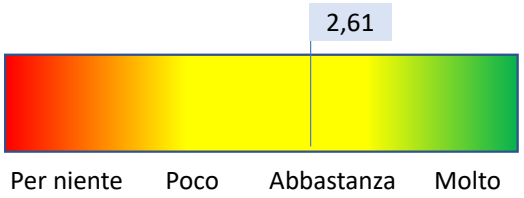


Si riporta a lato la valutazione complessiva di cinque delle sei dimensioni analizzate dal questionario. La dimensione della sostenibilità economica viene riportata nella pagina seguente in quanto le risposte al questionario non erano ordinabili.
I risultati confermano quanto riportato nella valutazione di impatto in particolare per quanto riguarda la partecipazione dei lavoratori e la resilienza occupazionale, dove il valore più basso viene attribuito alla valorizzazione economica da parte della cooperativa delle competenze professionali. Si rileva invece il valore più alto nella medesima dimensione nella domanda relativa al lavoro in sicurezza.
Da rilevare invece sulla dimensione Relazioni con la comunità e il territorio un valore non del tutto positivo rispetto invece alla valutazione quantitativa di impatto.

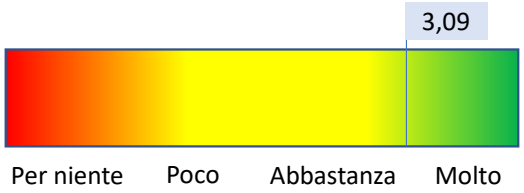
Democrazia e inclusività della governance



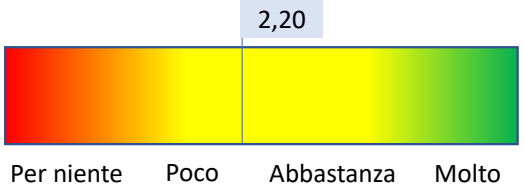
Partecipazione dei lavoratori



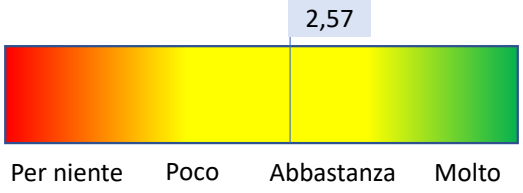
Promozione dell'imprenditorialità



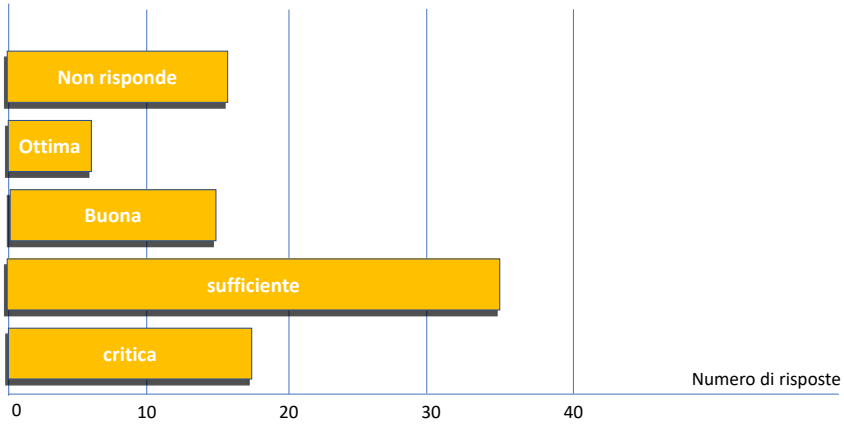
Relazioni con la comunità e il territorio



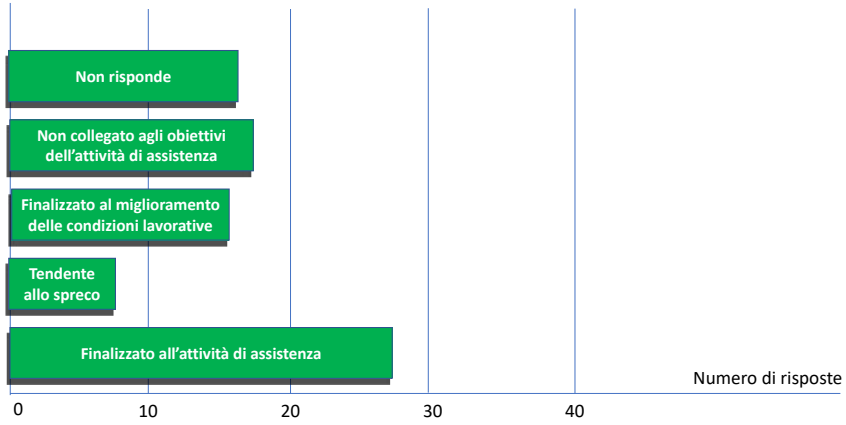
Resilienza occupazionale



Ritiene che la sostenibilità economica della cooperativa sia:



Ritiene che l'utilizzo delle risorse economiche della cooperativa sia:



La valutazione sulla sostenibilità economica della cooperativa è stata eseguita con domande a risposta non ordinabile.
I risultati sono positivi con la maggior parte del campione che ritiene sufficiente la sostenibilità economica della cooperativa e l'utilizzo delle risorse finalizzato alle attività di assistenza.
Parte del campione ha espresso parere negativo o critico sulla sostenibilità e sull'uso delle risorse. Il gruppo che ha valutato questo aspetto ritiene che tale valutazione possa derivare anche da una mancata comprensione delle reali dinamiche economiche della cooperativa e da strategie di comunicazione da migliorare.

Si riportano a lato i risultati relativi agli item delle risposte multiple delle diverse dimensioni. Per migliorare la leggibilità del dato si riportano i primi tre in ordine di preferenza.

Qual è secondo lei il Servizio/Progetto dove principalmente le persone con disabilità sperimentano l'Inclusione sociale?

1. Servizi della Ludoteca/Centri Estivi/Didattica
2. Attività interna ai centri diurni
3. Attività esterna ai Centri Diurni (lavanderia presso Comunità Insieme a Noi, mensa centri estivi…)

Quali ritiene siano i progetti su cui puntare per un futuro sviluppo imprenditoriale?

1. Nuove forme di residenzialità (es. Dopo di Noi, appartamenti)
2. Produzione dei Centri Diurni
3. Ostello e servizi turistici

Quali ritiene siano gli eventi/progetti/servizi più significativi/utili per i cittadini?

1. Festa della fragola
2. Servizi della Ludoteca/Centri Estivi/Didattica
3. Produzione artigianale dei Centri Diurni (bomboniere)

Progetto grafico e stampa a cura
della Tipografia della Coop. Soc. “Solidarietà”
tipografia@solidarietatv.org

Cooperativa Sociale Onlus | Treviso

Via Fossaggera 4/d, 31100 Treviso
Telefono: 0422 234631 – Fax: 0422 293711
segreteria@solidarietatv.org