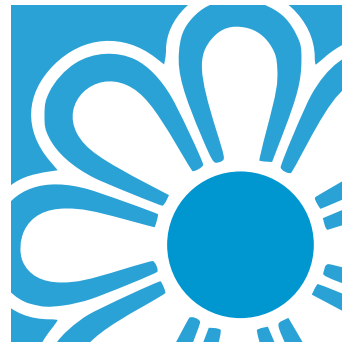




Cooperativa
Laboratorio
S o c i a l e
100% Lavoro
S o c i a l e

Bilancio
Sociale
2019



Premessa e nota metodologica

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Laboratorio Sociale si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2018. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella nostra provincia tra le cooperative sociali aderenti al consorzio Con.Solida, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo ImpACT per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Aderire a questa analisi perché? Innanzitutto, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relative decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dello

impatto sociale prodotto, dove "Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato" (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, così come in realtà la stessa normativa territoriale promuove, prevedendo nell'indice di bilancio sociale la descrizione -alla lettera d) del capitolo 4 su obiettivi e attività - anche "la valutazione -utilizzando specifici indicatori quantitativi e qualitativi- delle ricadute e dell'impatto sul tessuto sociale di riferimento". Un processo articolato, dunque, ma che vogliamo condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le nostre specificità di cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni della nostra azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi che offriamo e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e dei nostri stakeholder.

In secondo luogo, crediamo che il modello sia sufficientemente 'intuitivo' per il lettore, per gli stakeholder interni ed esterni. Esso presenta i dati della nostra cooperativa sociale in modo

scientifico ed oggettivo, con alcuni indici, ma senza pretendere di ridurre tutto a valori non controllabili o non valutabili. La lettura complessa che qui si riporta con l'ausilio anche di grafici e tabelle di sintesi vuole essere strumento di riflessione per tutti, a partire dalla cooperativa sociale stessa: ciò che facciamo ha molteplici sfaccettature e su quelle riteniamo la cooperativa non solo debba essere valutata, ma debba anche valutarsi in modo da fare dei processi di rendicontazione gli step iniziali della propria programmazione strategica. Quale terzo aspetto, il modello è neutro. Non si tratta di un'autovalutazione della cooperativa, ma di una scelta esterna di dati, indici ed indicatori. Inoltre, anche rispetto alle dimensioni più qualitative che verranno presentate il modello ci ha richiesto un processo di 'valutazione partecipata' nel senso che per essere critici e riportare le valutazioni di più portatori di interesse della cooperativa, una parte delle informazioni è stata oggetto di analisi di un Gruppo di lavoro, nel nostro caso di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, rappresentativa di interessi eterogenei (il Gruppo era composto da lavoratori ordinari e volontari) . In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci interrogheremo sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti. Il modello è poi sufficientemente

standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette ai nostri interlocutori di disporre di un metodo teorico e vivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio la valutazione delle prestazioni sul territorio. Ciò non significa mettere la nostra cooperativa sociale in competizione con le altre, poiché il modello ImpACT stesso riconosce che "le imprese sociali esposte alla valutazione appartengono ad un mondo altamente eterogeneo per caratteristiche, obiettivi, strumenti e metodi gestionali e operativi, attività e tipologie di beneficiari [...] tale per cui le dimensioni di analisi non sono singolarmente comparabili tra loro, ma vanno lette in base al contesto e all'obiettivo in cui l'impresa sociale agisce e comprendendo che le dimensioni quantitative rappresentano solo uno degli elementi di impatto e non sono più rilevanti degli elementi qualitativi". Cogliendo questo spunto di 'unicità della nostra azione' la cooperativa sociale ha avuto anche la possibilità di inserire propri indici ed indicatori di rendicontazione e propri elementi descrittivi individualizzati, cercando così di arricchire e personalizzare il

contenuto e la presentazione.

Infine, il metodo ImpACT ed il presente bilancio sociale da esso generato rispettano linee guida nazionali e territoriali. Rispetto all'adempimento nazionale, il processo di creazione del presente bilancio sociale ha seguito i principi di redazione del bilancio sociale previsti dal capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore: rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento esclusivo all'esercizio 2018, se non esplicitato diversamente nel testo con finalità di analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio più tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalla Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura governo e amministrazione, Persone che ope-

rano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. L'ordine espositivo dei seguenti contenuti è tuttavia personalizzato volendo seguire la logica della creazione del valore sociale, che, dopo una premessa sull'organizzazione e sui suoi obiettivi di mission, porta a riflettere sulla relazione tra risorse economico-finanziarie e umane impiegate; processi attivati, compresi gli elementi di processo decisionale e governance; servizi e attività generati; relazioni con gli stakeholder e primi elementi di impatto. Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

E' alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la nostra cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.

Identità

Chi siamo

La Cooperativa "Laboratorio Sociale" (C.F. 80019800228 – P.IVA 00437240229) attualmente ha sede legale a Trento, in via Unterverger 6. Fu fondata il 20 marzo 1977 da un gruppo di genitori e familiari di ragazzi che frequentavano la "formazione professionale speciale". Lo scopo era quello di dare vita ad un organismo in grado di organizzare attività lavorative che aiutassero le persone con disabilità a mantenere e, se possibile, sviluppare le abilità manuali, con la possibilità di commercializzare e vendere i manufatti realizzati. Nel 1994 in seguito all'entrata in vigore della L.P. 14/91 il Laboratorio Sociale divenne una Cooperativa Sociale. Al fine di far fronte alle nuove esigenze di residenzialità e di sollievo per gli utenti e relative famiglie frequentanti i Laboratori, nel 2002 è stata attivata la prima comunità alloggio. Oggi, a distanza di più di 40 anni dalla sua fondazione, Laboratorio Sociale conferma la sua opera di servizio a favore della comunità trentina, dando prova di poter far fronte ogni giorno agli impegni crescenti e di dare risposte

sempre più aggiornate ai propri soci, i ragazzi e le loro famiglie.

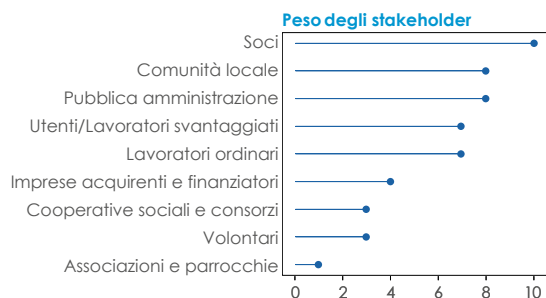
Oggi Laboratorio Sociale ha la sua sede a Trento. Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso interventi e servizi socio-assistenziali.

Cosa facciamo

Gli illustrati servizi rispondono più in generale alla mission che la cooperativa si è data: il benessere delle persone con disabilità, nell'ottica del miglioramento della Qualità di vita delle stesse. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della nostra cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, promozione di cambiamenti sociali, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

E' alla luce di tali obiettivi, che la nostra cooperativa sociale identifica in modo chiaro gli stakeholder che con essa si relazionano e assegna agli stessi ed ai loro interessi un certo peso nella strutturazione delle sue politiche ed azioni. Il grafico seguente vuole illustrare

questo peso relativo, riflettendo su quali sono i portatori di interessi primari e secondari della cooperativa sociale Laboratorio Sociale.



Dove siamo

Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, ci sembra opportuno guardare al territorio in cui la cooperativa sociale opera, per comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Così, guardando all'offerta di servizi simili, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale Laboratorio Sociale svolge la sua azione in un territorio caratterizzato dalla presenza di altri operatori offerenti servizi destinati a persone con disabilità, sovrapponibili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di forma giuridica privata, ma dove comunque la nostra cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

La Cooperativa sul territorio



Figura1: I centri della Cooperativa distribuiti sul territorio

Sede legale

TRENTO

via Unterveger n.6

Laboratori diurni

TRENTO

via Matteotti n.81

via A. Schmid n.14

via della Costituzione n.121

ARCO

via Gazzoletti n.6

BORGO VALSUGANA

via Roma n.12

CAVALESE

viale Libertà n.16

LAVIS

via Depero n.2

MEZZANO

via Roma n.173

PERGINE VASUGANA

via Marconi n.129

SAN GIOVANNI DI FASSA

strada di Prè di Lejja n.3

TIONE

via Dante n.25

Comunità alloggio

TRENTO

Loc. Roncafort, via G. Caproni

LEVICO TERME

via S. Francesco n.13

Fraz. S. Giuliana, via dell'Olmo n.13/A

Dimensione economica e finanziaria

Per descrivere la nostra cooperativa sociale, vogliamo presentare innanzitutto alcuni dati del nostro bilancio per l'esercizio 2018, tali da riflettere sulla nostra situazione ed evoluzione, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Valore della produzione

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della nostra dimensione economica. Nel 2018 esso è stato pari a 4.446.746 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del nostro valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la nostra cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che riteniamo quindi

importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei nostri valori negli ultimi anni, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della nostra cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio.

Un ulteriore aspetto specifica meglio la ricaduta economica della cooperativa sociale sul suo territorio: le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 28% sul Comune, per il 2% sulla Comunità di Valle, per il 68% sulla Provincia, per il 1% sulla Regione e l'1% fuori regione.

Valore della produzione

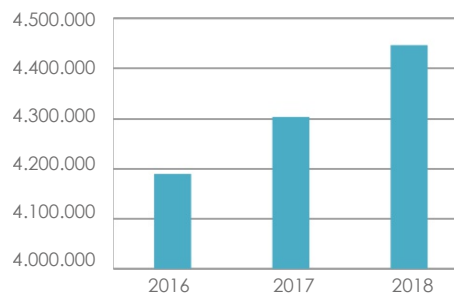


Figura 2: valore della produzione

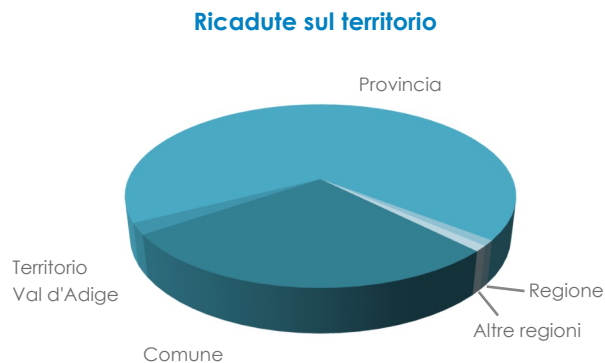


Figura 3: Ricadute sul territorio

Costi della produzione

Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2018 sono ammontati per la cooperativa a 4.292.703 €, di cui il 57,35% sono rappresentati da costi del personale (laddove la percentuale raggiunge tra le cooperative sociali del Tri-veneto, analizzate con il modello ImpACT da precedenti ricerche, un valore del 61,6%).

Utile d'esercizio

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2018 un utile pari ad €

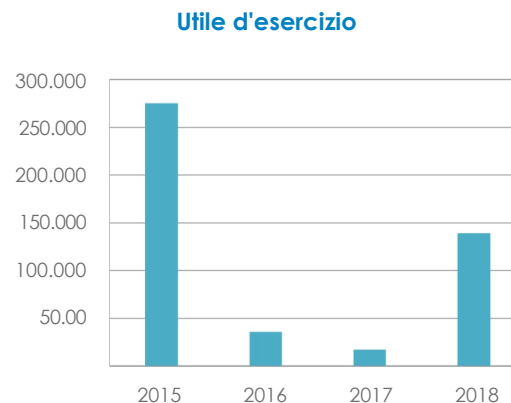


Figura 4: Utile d'esercizio

139.234. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della nostra cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle nostre risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).

L'andamento del risultato economico delle attività delle cooperative risulta inoltre significativamente cambiato in questi anni, come dimostra il grafico seguente. È importante sottolineare che l'utile del 2015 risultava nettamente superiore a quello degli anni successivi

poiché in quell'anno la cooperativa ha ricevuto una grossa donazione comprendente un immobile.

Stato patrimoniale

Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Laboratorio Sociale.

Il patrimonio netto nel 2018 ammonta a

1.647.637 Euro posizionando quindi la nostra cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il nostro patrimonio è più nello specifico composto per lo 0.61% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni.

Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2018 a 2.634.625 Euro.

Indici e indicatori di performance e conomica

Dipendenza dal pubblico

91,4% da ricavi da enti pubblici

Capacità di mercato

8,6% ricavi da vendite a cittadini o ad imprese

Esposizione al rischio

5182 committenti complessivi di cui: 44 enti pubblici e enti privati di diritto pubblico, 88 imprese, 4920 privati cittadini che hanno acquistato i nostri prodotti; 27,1% il peso del principale committente sul totale ricavi

Crescita produttiva

3,33% la variazione del valore della produzione nell'ultimo anno

Redistribuzione del valore al fattore lavoro

57,35% del costo del personale sul totale valore della produzione

Risorse economico-finanziarie

Per comprendere il processo generatore di risultati, esiti ed impatti e meglio pesare le voci sui risultati raggiunti rispetto alla dimensione e alle reali possibilità della cooperativa sociale, è necessario considerare innanzitutto più dettagliatamente la struttura operativa che caratterizza Laboratorio Sociale, soprattutto in termini di risorse economico-finanziarie immesse nella produzione, di strutture in cui si realizza l'attività e di capacità imprenditoriali. I precedenti dati di bilancio possono così innanzitutto essere approfonditi guardando alla diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi per fonti delle entrate -come rappresentata anche nel grafico rileva una elevata dipendenza della nostra cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 91,4% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. Come valutare questa composizione delle entrate? Il reale grado di rischio gestionale e di stabilità futura delle proprie fonti di entrata va intercettato nell'eventuale mono-committenza o nell'eccessivo peso del principale committente sulle entrate totali della cooperativa.

I dati rilevano per la nostra cooperativa sociale un numero di committenti pubblici e imprese pari a 132, un numero di persone fisiche acqui-

Composizione delle entrate

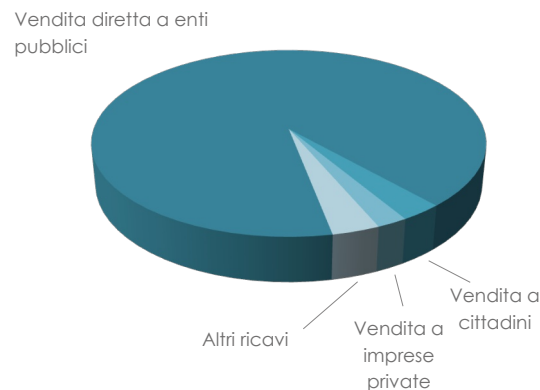


Figura 5: Composizione delle entrate

renti di servizi pari a 130 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 4920; essendo inoltre l'incidenza del nostro primo e principale committente pari al 27.1% sul totale del valore della produzione, si può affermare che la nostra cooperativa sociale sia caratterizzata da una bassa esposizione al rischio.

Esplorando nel dettaglio i rapporti economici con le sole pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni

avvengono inoltre per il 100% dei casi da affidamenti diretti, a dimostrazione del diverso rapporto che regola le relazioni tra Laboratorio Sociale e gli enti pubblici e della specifica capacità della nostra cooperativa di realizzare con gli stessi rapporti stabili. E' anche da osservarsi come la cooperativa sociale Laboratorio Sociale nel 2018 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Le strutture

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività ed elemento identificativo dell'operatività della nostra cooperativa sociale è rappresentata così dalle strutture in cui vengono realizzati i servizi. La cooperativa sociale Laboratorio Sociale esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 4 gli immobili di proprietà della cooperativa; inoltre, l'attività viene realizzata anche in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la nostra attività si contano in particolare 4 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 7 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati. L'attività condotta dalla nostra cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di riqualificazione economica e sociale.

Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2018 la nostra cooperativa sociale ha effettuato investimenti su strutture pubbliche concesse in gestione per un importo complessivo di 3.411 Euro, che possono essere quindi considerati -almeno parzialmente- una forma di rivalorizzazione economica ed investimento a favore della pubblica amministrazione.

In sintesi, la nostra cooperativa sociale ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

Donazioni

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della nostra cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi. Infine, una

riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2018 la nostra cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo

totale di 12.249 euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della nostra cooperativa sociale.

Strutture

15 le strutture in cui la cooperativa conduce la sua attività;
di cui 26,67% di proprietà, 26,67% concesso in gestione dalla pubblica amministrazione

Donazioni e concessioni

340.676 euro il valore degli immobili donati alla cooperativa; 40.000 euro risparmiati dalla cooperativa per immobili concessi in gestione a canone ridotto; 12.249 euro donati alla cooperativa (es. 5 x mille)

Struttura, governo e amministrazione della cooperativa

Da un punto di vista strutturale, la democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale- possono essere ricercate e praticate a livello di governance dell'impresa. Al 31 dicembre 2018, la nostra cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 331 soci, di cui 314 utenti o loro familiari, 14 volontari e 3 lavoratori. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento la presenza nella base sociale di beneficiari delle nostre attività: la nostra cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 314 utenti o loro familiari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. I soci lavoratori sono presenti in bassa percentuale, pari al 3,66%, e questo è la conseguenza diretta di

una scelta gestionale della cooperativa, che non ammette ai dipendenti, ad eccezione di alcuni casi risalenti ai primi anni di vita della cooperativa stessa, di essere soci. Questa scelta permette di mantenere sempre al centro gli interessi della persona con disabilità. Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la nostra cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del nostro territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella nostra cooperativa sociale. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Laboratorio Sociale si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

Base sociale

Tipologia socio	Numero di soci
Soci maschi	3
Soci femmine	314
Soci persone giuridiche	14
Totale soci	331

Figura 6: Base sociale

Diventare soci

La cooperativa sociale si è dotata di propri principi e politiche verso i soci: secondo le previsioni statutarie il numero dei soci cooperatori è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Nel corso degli ultimi anni si valutano le ammissioni a socio secondo un principio di equità, ammettendo alla base sociale un solo membro per nucleo familiare della persona con disabilità inserita in cooperativa: in questo modo si garantisce ad ogni persona inserita di essere rappresentata equamente. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie:

- genitori, familiari e tutori di soggetti in situazione di disabilità intellettiva e relazionale interessati all'attività della Cooperativa in

quanto beneficiari che per cause oggettive o soggettive non sono in grado, senza adeguato intervento, di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono sotto il profilo fisico, psicologico, familiare, culturale, professionale ed economico;

- i soggetti maggiorenni in situazione di disabilità intellettiva e relazionale di cui al punto a) che prestano attività di lavoro remunerato;

- coloro che prestano attività di lavoro a titolo di volontariato, spontaneamente e non in esecuzione di specifici obblighi giuridici, gratuitamente, senza fine di lucro, anche indiretto, ma esclusivamente per fini di solidarietà. Il loro numero non può superare il 50% (cinquanta per cento) del numero complessivo dei soci.

Ai soci volontari può essere corrisposto soltanto il rimborso delle spese effettivamente sostenute e documentate. Le prestazioni di questi ultimi, in caso di contratti stipulati con amministrazioni pubbliche, possono essere utilizzate in misura complementare e non sostitutiva rispetto ai parametri di impiego di operatori professionali. Le modalità di ammissione di nuovi soci alla cooperativa sono descritte all'interno dello Statuto (art. 6) e prevedono che il candidato

presenti una richiesta scritta al Consiglio di Amministrazione il quale, una volta accertata l'esistenza dei requisiti di cui sopra, delibera sulla domanda secondo criteri non discriminatori, coerenti con lo scopo mutualistico e l'attività economica svolta. A seguito della delibera di ammissione e della conseguente comunicazione della stessa al soggetto interessato, gli amministratori provvederanno all'annotazione nel libro dei soci cooperatori.

Il Consiglio di Amministrazione

Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Laboratorio Sociale risulta composto da 9 consiglieri:

- Boninsegna Mariarosaria (presidente)
- Parisi Luigi (vice-presidente)
- Seppi Anna
- Cescatti Marco
- Rizzi Alessandra
- Taufer Mario
- Frisanco Eliana

- Nicolodi Lorenzo
- Postal Cristina

Si tratta nello specifico di 7 familiari e 2 volontari. Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel nostro CdA di familiari dei nostri utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa l'inclusione e l'attivazione di utenti e familiari nei servizi e di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne.

Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla nostra cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.

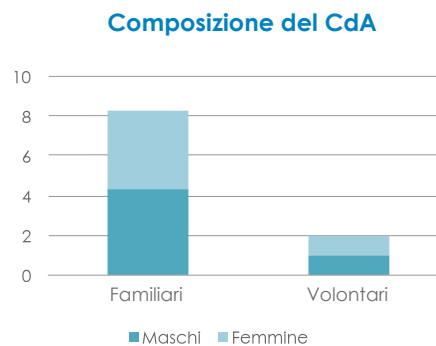


Figura 7: Composizione del CdA

La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale: ad esempio il CdA vede la presenza di donne, con la presenza quindi di una certa equità di genere.

Partecipazione sociale

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi, il primo di questi riguarda il turn over della base sociale. All'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 14 soci. Il trend degli ultimi anni è di riduzione. Nell'ultimo anno si sono registrate entrate di 3 e si è vista l'uscita di 5 soci. Cioè, la situazione ad oggi vede la presenza nella base sociale di un 10.27% di soci presenti in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 53.17% di soci presenti da più di 15 anni. Rispetto alla fidelizzazione e al coinvolgimento, si osserva che nel 2018 la Laboratorio Sociale ha organizzato 1 assemblea ordinaria; il tasso di partecipazione alla stessa è stato complessivamente del 39,27% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui lo 1,81% rappresentato per delega, verso una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 33,23% e si

tratta di una partecipazione che al primo sguardo può sembrare bassa, ma se si osserva più attentamente l'estensione territoriale della cooperativa e l'età media dei soci si può comprendere come i soci anziani residenti a quasi 100 chilometri dalla sede centrale faticino a prendere parte attivamente alle assemblee. Per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza anche di chi abita lontano, vengono organizzate occasioni come pre-assemblee e incontri informali tra i soci e i non soci non solo a Trento ma in tutte le strutture della cooperativa.

Revisori contabili e collegio sindacale

Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della nostra cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare in media 5.313 Euro annui per i revisori contabili e 11.375 Euro annui per le figure del collegio sindacale. Dall'altra, gli utili conseguiti nel 2017 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

Le risorse umane e l'impatto occupazionale

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che –come la nostra- vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro dell'attività produttiva; per natura una cooperativa sociale pone al centro dei suoi processi la persona, nella sua complessità umana, quindi. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Laboratorio Sociale significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei nostri servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la nostra organizzazione genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Dipendenti

Al 31/12/2018 i lavoratori ordinari presenti nella

nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 82, di cui l'86.59% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro la presenza di 11 lavoratori a tempo determinato. La nostra è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente l'impatto occupazionale generato nel nostro territorio.

Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2018 pari a 12902. Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la nostra cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2018: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 13 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 13 lavoratori registrando così una variazione comunque pari a zero, di cui 3 persone per pensionamento.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione a favore del territorio in cui essa ha sede: l'1.21% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la nostra cooperati-

va sociale è del 33.33%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro.

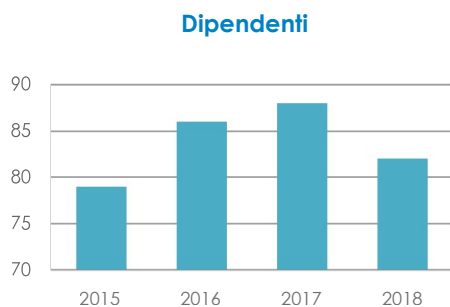


Figura 8: Dipendenti

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di qualità del lavoro offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa sociale Laboratorio Sociale, nel corso del 2018, abbia fatto ricorso anche a 6 collaboratori e 2 professionisti titolari di parti

ta IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 91.11%. E' possibile nello specifico affermare che la nostra cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori. Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 64.63% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 15 lavoratori addirittura da oltre 15 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della nostra cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella nostra cooperativa sociale il 62.2% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di 32 lavoratori con una posizione a part-time. Va considerato inoltre che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella nostra cooperativa sociale, a fine 2018, la

percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 71.88% i lavoratori dei part-time imposti dalla cooperativa per necessità organizzative risultano essere 9. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.

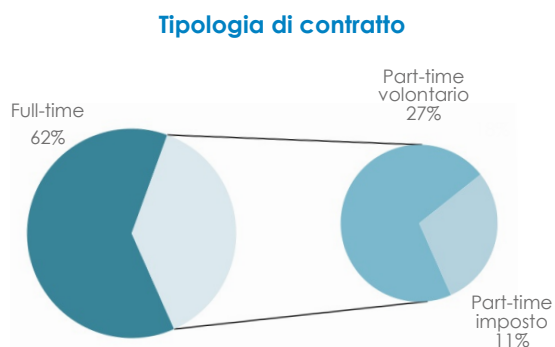


Figura 10: Tipologia di contratto

La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della nostra cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la nostra cooperativa sociale vede la presenza di 61 altri educatori, 9 responsabili (produttivi, di settore, di servizio, responsabili sociali), 3 operai sempli-

ci, 3 direttori, 2 impiegati, 1 altro ruolo, 1 OSS, 1 professionisti sanitari (medici/infermieri) e 1 coordinatori.

L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la nostra cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 22 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 29 lavoratori diplomati e di 31 laureati.

Titolo di studio dei dipendenti

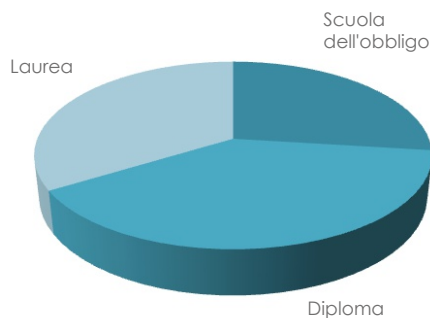


Figura 9: Titolo di studio dei dipendenti

Politiche di genere

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla nostra cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni

dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati nella nostra cooperativa. Nella cooperativa sociale Laboratorio Sociale il 50% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 25% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della nostra cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 64.63% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella nostra cooperativa sociale si attesta invece al 18.29%, contro una percentuale del 37.8% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

Salari e benefit

Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti: così lo stipendio medio annuo lordo dei nostri dirigenti è in linea con la normativa nazionale per le cooperative sociali, come sono in linea anche gli stipendi delle altre figure professionali presenti in cooperativa. Oltre allo stipendio base descrit-

to, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il nostro servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Laboratorio Sociale prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, job sharing (orario intero diviso tra due part-time), autogestione dei turni, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

Formazione

La cooperativa sociale Laboratorio Sociale è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti prevede una formazione strutturata per tutti o la maggior parte dei suoi lavoratori e una formazione attraverso occasionali corsi/seminari/workshop. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 82, per mediamente 1038 ore ciascuno di formazione

per un costo a carico diretto della nostra cooperativa sociale di 11.924 Euro.

Coinvolgimento e benessere dei dipendenti

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la nostra cooperativa sociale sono 3 (equivalenti al 4.23% dei nostri dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Laboratorio Sociale. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la nostra cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza. Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa

sociale Laboratorio Sociale crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori, nell'anno 2018 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 931 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 184 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 34.22% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori e 64 % valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle dinamiche del lavoro, non sono invece stati rilevati casi di infortuni, richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Assenze

nessun infortunio;

931 giorni di malattia totali;

Ferie

34,22% ferie non godute;

Politiche del lavoro

Se i dati sin qui trattati hanno illustrato la situazione occupazionale nei confronti dei lavoratori ordinari, una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2018, la nostra cooperativa sociale ha ospitato 7 tirocini (es: formativi, stage), 7 in alternanza scuola lavoro e 1 in garanzia giovani. Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, la nostra cooperativa sociale si è resa disponibile anche ad inserire al suo interno lavoratori oggetto di specifiche politiche occupazionali, quali in particolare 14 ospitati in tirocinio e 7 in LPU.

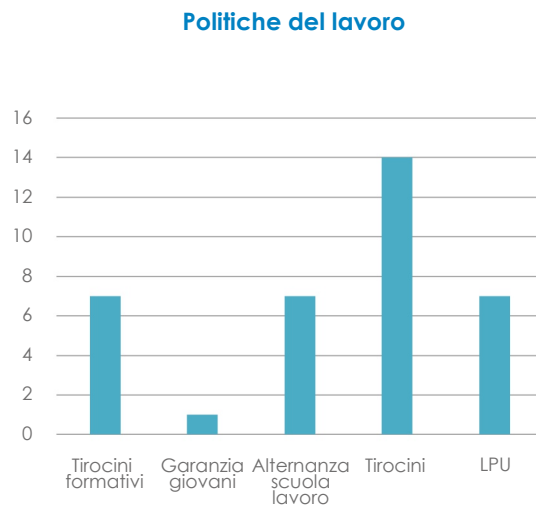


Figura 11: Politiche del lavoro

L'utenza

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale Laboratorio Sociale di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo A, l'attività che sta al centro del nostro agire è quella rivolta ai beneficiari dei nostri servizi e diventa quindi fondamentale per noi rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori

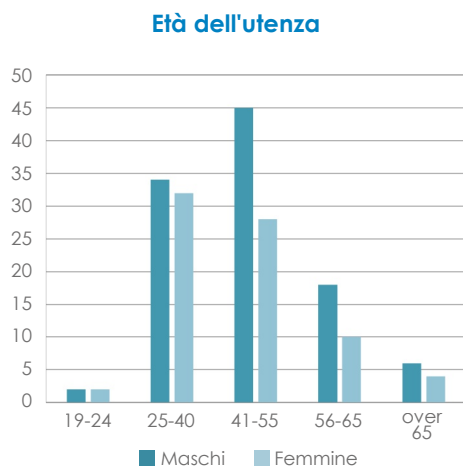


Figura 11: Età dell'utenza

qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti dei nostri utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Laboratorio Sociale è stata realizzata esclusivamente presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico. La cooperativa sociale ha realizzato servizi presso le proprie strutture e con presa in carico di complessivamente 183 utenti (tutte persone con disabilità), di cui: 4 sono giovani 19-24, 169 sono adulti 25-65 anni (suddivisi in 66 fra i 25 e i 40 anni, 73 fra i 41 e i 55 e 28 fra i 56 e i 65 anni) e 10 sono over 65.

Ai nostri utenti sono stati offerti servizi al 10% residenziale e al 90% diurni continuativi (con erogazione del servizio durante tutto l'anno). Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la nostra cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale Laboratorio Sociale risiedono per il 38.6% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro il 3.3% nella Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e ne il 56.8% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune e nel 1.3% in altre province ad indicare in tal caso

un certo impatto della nostra cooperativa anche al di fuori del contesto territoriale in senso stretto in cui essa ha sede, dimostrando indirettamente capacità di rispondere ai bisogni insoddisfatti di famiglie che in altre province hanno scelto la nostra cooperativa sociale per mancanza di servizi simili più vicini al luogo di residenza o per la qualità dei servizi offerti.

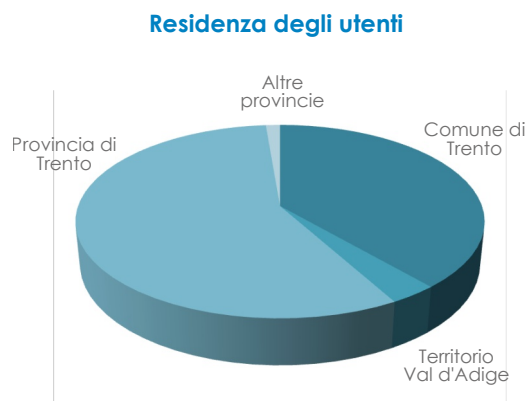


Figura 12: Residenza degli utenti

Presenza in carico dell'utenza

Una ricaduta indotta delle nostre attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo

Laboratorio Sociale è per natura una cooperativa sociale che offre i propri servizi su mandato pubblico, rispettando quindi le tariffe previste dallo stesso e non potendo in tal caso intervenire personalmente sulle tariffe. L'impatto economico è quindi un impatto indiretto, intermediato dal mandato pubblico.

Qualità del servizio

Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della nostra cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della nostra attività. Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della nostra attenzione all'utenza, la cooperativa sociale Laboratorio Sociale cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo ha una proposta formativa verso gli utenti, con attività che hanno una valenza di mantenimento e socializzazione. Lo strumento d'elezione utilizzato dalla cooperativa è il Fare che viene appunto declinato in molte attività occupazionali diverse all'interno di ogni singola unità. Laboratorio Sociale ripone quindi particolare

attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). Per ciascun utente inserito viene steso un Progetto Educativo Personalizzato (PEP), nel quale vengono presi in considerazione punti di forza e debolezza e vengono analizzati i bisogni di sostegno e le preferenze di ognuno. In questo modo si possono delineare strategie, interventi e obiettivi personali a cui tendere. Similmente, la nostra cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore. E per rafforzare queste no-

stre attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la nostra cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che Laboratorio Sociale assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2018 è del 90%.

Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la nostra cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di strutture e

servizi alternativi, la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti e la pianificazione e l'azione con l'ente pubblico per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la nostra cooperativa sociale ha praticato un orario di accesso al servizio flessibile e ha realizzato servizi all'interno della cooperativa grazie alla collaborazione di nuovi partner (volontari o altre organizzazioni attive ad esempio nell'animazione, nella cura della persona, ecc.).

Impatto dalla rete e nella rete

Nella mappatura dei rapporti con i nostri stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la nostra 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termine di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Rapporti con la comunità

Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Laboratorio Sociale agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, vogliamo distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso un nuovo sistema di co progettazione dei servizi e di realizzazione dei piani di zona e lo sviluppo di economie di realizzazione dei servizi e quindi la generazione di risparmi efficienti. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla nostra cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la

nostra presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica. Valutare i rapporti della nostra cooperativa sociale con la comunità presenta una certa complessità. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai nostri servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

E' vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme

di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del nostro lavoro nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa e lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del

servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, sito internet, social network e pubblicazioni periodiche della cooperativa (es. giornalino).



Rapporti con gli enti pubblici

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di natura economica, Laboratorio Sociale ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse e alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese del territorio e tali attività sono state

generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità. Riteniamo inoltre che le attività condotte sul territorio dalla nostra cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la nostra presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la definizione di strategie e politiche sociali e la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Rapporti con le imprese private

Indagando ora i nostri rapporti con le imprese private in generale, ci sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla nostra attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 95% degli acquisti della cooperativa sociale Laboratorio Sociale è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza.

Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La nostra cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di altre organizzazioni ed in particolare è attiva nel 2018 in 6 imprese, per un totale di 17.721 Euro di partecipazioni. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, vogliamo sottolineare come la stessa non ha per la nostra cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2018, abbiamo collaborato con alcune imprese per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio. Ciò ha importanti ricadute sia per la nostra cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativa-

mente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il nostro territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

Rapporti con il Terzo settore

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale Laboratorio Sociale infatti aderisce solo ad associazioni di rappresentanza e consorzi di cooperative sociali. La cooperativa, però, collabora con numerose altre realtà del territorio attraverso gli utenti, coordinandosi con le stesse al fine di redigere un Progetto di Vita pieno e adeguato ai bisogni della persona in carico.

In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la nostra cooperativa sociale non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo settore del territorio, poiché nel 2018 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo interagito in modo attivo (ad

esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 2 organizzazioni di volontariato. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione. Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la nostra cooperativa sociale è stata coinvolta: consulenze e prestazioni senza compenso economico ad altre organizzazioni non profit o cooperative sociali.

Impatto sull'economia locale

95% gli acquisti fatti sul territorio provinciale;
91% di acquisti fatti da imprese for profit;
8% da cooperative del territorio;
1% da organizzazioni del Terzo settore.

Condivisione di capitale

6 le imprese in cui la cooperativa investe capitale sociale;
17.721 euro di quote di partecipazione.

I volontari

Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Laboratorio Sociale costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario.

La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la nostra cooperativa leggermente diminuito negli ultimi cinque anni e su questa evoluzione la nostra cooperativa sociale dovrà riflettere per cercare di non perdere un importante legame con il territorio.

Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la nostra cooperativa ha beneficiato nel 2018 complessivamente di 6.965,5 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per circa 960 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non

Età dei volontari

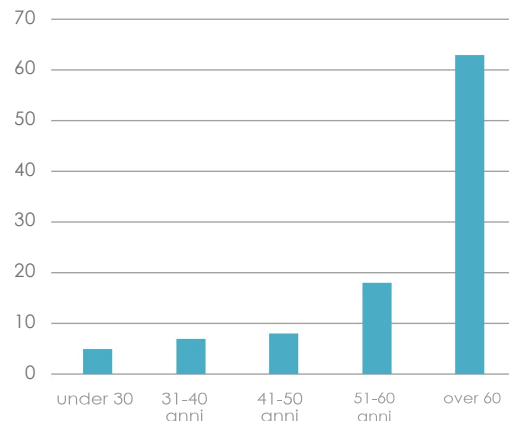


Figura 13: Età dei volontari

ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai nostri beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (54% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (2%), partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (41%) e altre attività (3%).

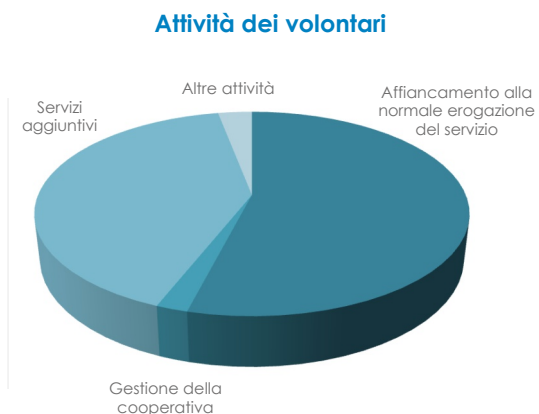


Figura 14: Attività dei volontari

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della nostra cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per la nostra organizzazione, dall'altra anche Laboratorio Sociale ha possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti. La nostra cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Inoltre, da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta dai volontari, erogando loro alcuni benefit, come fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale) e attività ricreative, sportive, culturali a prezzo ridotto o gratuite.

Riflessioni per il futuro

Come riusciamo ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa sociale Laboratorio Sociale di aver generato anche nel 2018 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (ricordiamo composto di un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa e in particolare da lavoratori ordinari e volontari) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

Siamo stati innovativi? La cooperativa sociale Laboratorio Sociale è stata in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l'innovazione al pro-

prio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi.

Siamo stati in grado di generare coesione sociale nei nostri territori? La cooperativa sociale Laboratorio Sociale riteniamo abbia avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti

alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

Come abbiamo promosso integrazione ed inclusione sociale? La cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha inciso in modo particolare sono state l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

In cosa siamo riusciti in sintesi a generare impatto sociale? La cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare e risposta alle politiche sociali locali

e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale ma anche con discrete ricadute di miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio e miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini.

In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale.

A conclusione del percorso sin qui compiuto di presentazione delle risorse attivate, dei risultati conseguiti, del benessere e degli impatti generati dalla cooperativa sociale Laboratorio Sociale nel corso del 2018, desideriamo concludere la riflessione guardando a quella che è la situazione e la prospettiva futura della nostra cooperativa sociale. Per fare questa analisi in modo schematico, vogliamo tentare di identificare gli elementi propri di una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (Strengths) e dei propri punti di debolezza (Weaknesses), delle opportunità da cogliere (Opportunities) e delle minacce da affrontare (Threats). La tabella sottostante posiziona quelli che la nostra cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.



Figura 15: Analisi SWOT

Indice

1 Premessa e nota metodologica

4 Identita'

4 Chi siamo

4 Cosa facciamo

5 Dove siamo

8 Dimensione economica e finanziaria

8 Valore della produzione

9 Costi della produzione

9 Utile d'esercizio

10 Stato patrimoniale

11 Risorse economico-finanziarie

12 Le strutture

12 Donazioni

14 Struttura governo e amministrazione della cooperativa

15 Diventare soci

16 Il Consiglio di Amministrazione

18 Le risorse umane e l'impatto occupazionale

18 Dipendenti

20 Politiche di genere

21 Salari e benefit

21 Formazione

22 Coinvolgimento e benessere dei dipendenti

20 Politiche del lavoro

24 L'utenza

25 Presa in carico dell'utenza

25 Qualità del servizio

28 Impatto dalla rete e nella rete

28 Rapporti con la comunità

30 Rapporti con gli enti pubblici

31 Rapporti con le imprese private

31 Rapporti con il Terzo settore

33 I volontari

35 Riflessioni per il futuro

Realizzato con la supervisione di Susan Tonini

Progetto grafico e impaginazione a cura di Barbara Guglielmin

Stampa e rilegatura a cura del [Laboratorio Sociale di Cavalese](#) e del [Laboratorio Sociale di Lavis](#)



www.laboratoriosociale.it - home@laboratoriosociale.it