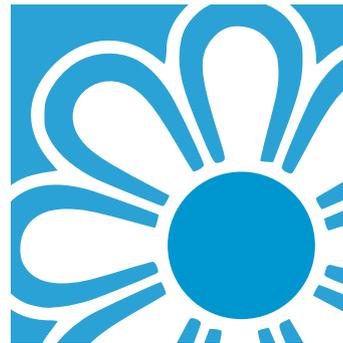




Cooperativa
Laboratorio
S o c i a l e
100% Lavoro
S o c i a l e

Bilancio
Sociale
2020



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 2019. 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 relativi 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 traspa-

renza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'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, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato 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 termine 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.

Il metodo 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 visivo 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, ad esempio con parametri che fanno riferimento al territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (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 prioritario all'esercizio 2019, ma anche con alcune 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 tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel nostro caso

composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e utenti o familiari di utenti. 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.

Si osserva ancora, 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 dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su:

- Metodologia adottata
- Informazioni generali sull'ente
- Struttura di governo e amministrazione
- Persone che operano 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.

È 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) fu fondata a Trento 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. 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 la produzione di interventi e servizi sociali. Nello specifico, la nostra cooperativa sociale si propone di sviluppare e gestire servizi diurni per disabili adulti all'interno dei quali si svolgono attività occupazionali di tipo artigianale e lavori per conto terzi; cerchiamo, inoltre, di individuare modelli di comunità alloggio per i nostri utenti con bisogno di residenzialità.

A compendio delle attività occupazionali organizziamo attività che contribuiscano al benessere generale e al miglioramento della qualità di vita, quali attività motorie, momenti di svago e socializzazione, attività di mantenimento delle competenze scolastiche e attività individualizzate specifiche.

Cosa facciamo

modo da perseguire in modo sempre più efficace il raggiungimento del benessere individuale delle persone con disabilità. 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, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

È 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. Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- Riorganizzare le unità operative in funzione del nuovo organigramma favorendo il ruolo dei referenti socio-educativi.
- Aumentare la capienza per accogliere maggiore utenza in ambito residenziale.

Mission



Peso degli stakeholder



Dove siamo

Oggi la cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha la sua sede legale a Trento, in Via G.B. Unterveger 6, Trento. Tuttavia è possibile osservare come la nostra cooperativa operi anche attraverso numerose altre sedi.

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 simili per oggetto dell'attività di natura privata, e dove comunque la nostra cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Laboratori diurni

TRENTO

Via Matteotti n. 81
Via A. Schmid n. 14
Via della Costituzione n.21

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 Lejia 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

La Cooperativa sul territorio



Figura1: I centri della Cooperativa distribuiti sul territorio

Dimensione economica e finanziaria

Per descrivere la nostra cooperativa sociale, vogliamo presentare innanzitutto alcuni dati del nostro bilancio per l'esercizio 2019, 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 2019 esso è stato pari a 4.500.349 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 del periodo considerato (2016-2019), 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. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione positiva pari all'1.21%.

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 70% sulla Provincia, per il 1% sulla Regione e l'1% fuori regione.

Valore della produzione

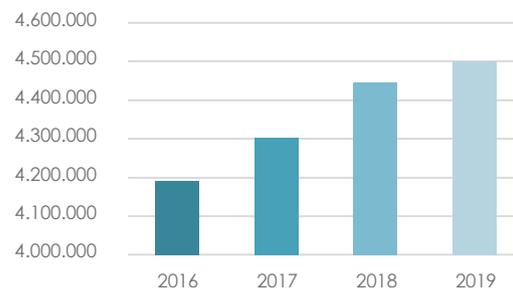


Figura 2: valore della produzione

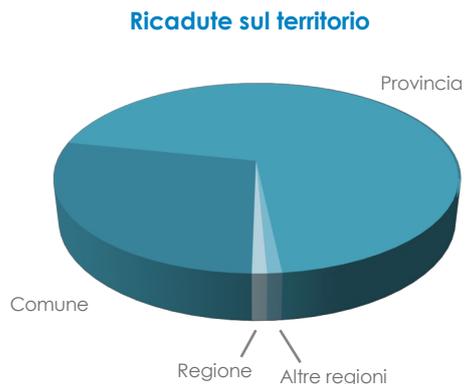


Figura 3: Ricadute sul territorio

Costi della produzione

Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2019 sono ammontati per la cooperativa a 4.347.756 €, di cui il 57,37% sono rappresentati da costi del personale.

Utile d'esercizio

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2019 un utile pari ad €152.124. Pur non trattandosi di un dato crucia-

le 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). 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.

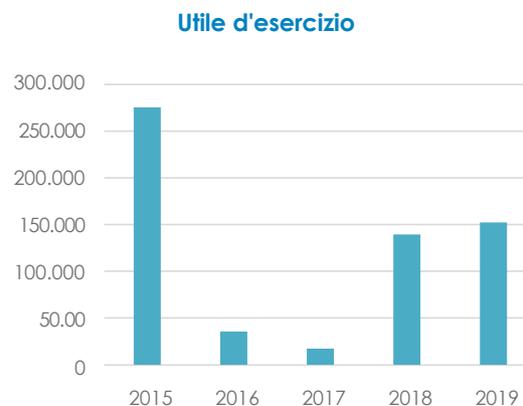


Figura 4: Utile d'esercizio

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 2019 ammonta a 1.795.710 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 0.56% 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 2019 a 2.524.043 Euro.

Risorse economico-finanziarie

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Il valore della produzione della nostra cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 96,99% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 500 Euro di contributi pubblici e 3.517 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 4.017 Euro.

L'analisi ulteriore per fonti delle entrate pubbliche e private permette poi di comprendere la nostra relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi come rappresentato anche nel grafico sottostante- rileva una elevata dipendenza della nostra cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 94% del valore della

Composizione delle entrate



Figura 5: Composizione delle entrate

produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 4.103.108 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 174.600 Euro da ricavi da vendita a cittadini e 87.301 Euro da ricavi da vendita a imprese private.

Tali dati posizionano la nostra cooperativa sociale tra le cooperative sociali che ancora presentano forti legami con le pubbliche amministrazioni e bassi livelli di apertura al mercato privato, dato il settore di attività in cui operiamo.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggio-

ranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Comunità di Valle, e gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da affidamenti diretti (per un valore complessivo di 4.054.071 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Laboratorio Sociale nel 2019 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

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.

Le strutture

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e 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 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 e 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 2019 la nostra cooperativa sociale ha effettuato investimenti sulle proprie strutture per un valore complessivo di 3.677 Euro e tale importo è quindi indicatore tanto di un investimento nella qualità del servizio quanto di valore generato su un bene che possiamo considerare comune data la natura non lucrativa della cooperativa sociale.

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.

Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella presenza a bilancio tra gli immobili della cooperativa anche di strutture che sono state donate da terzi ad uso sociale per un valore di 383.035,2 Euro e nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 40.000.

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 2019 la nostra cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 11.328 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 % di proprietà, 26 % 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; 11.328 euro donati alla cooperativa (es. 5 x mille)

Struttura, governo e amministrazione della cooperativa

Un'ulteriore dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Laboratorio Sociale può essere raccontata ed analizzata è quella della socialità dell'azione. Essa può essere espressa a vari livelli: quello gestionale e legato al processo decisionale, quello delineato negli obiettivi organizzativi, quello identificato dalle ricadute dirette dell'azione e quindi dai beneficiari e dai risultati sociali raggiunti. Se di questo ultimo aspetto si avrà modo di approfondire nel prosieguo, certamente rilevanti risultano le altre dimensioni della socialità e del perseguimento della democraticità nella cooperativa sociale.

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 2019, la nostra cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 334 soci, di cui 314 utenti o loro familiari, 17 volontari e 3 lavoratori svantaggiati.

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 anche 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. 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
Lavoratori	3
Utenti o loro familiari	314
Volontari	17
Totale soci	334

Figura 6: Base sociale

Diventare soci

Secondo le previsioni statutarie il numero dei soci cooperatori è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. Possono essere soci cooperatori le persone fisiche appartenenti alle seguenti categorie:

- i soggetti in situazione di disabilità intellettiva e relazionale 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, nonché i loro genitori, familiari e tutori, i quali siano interessati all'attività della

Cooperativa in quanto beneficiari;

- 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 deli-

bera di ammissione e della conseguente comunicazione della stessa al soggetto interessato, gli amministratori provvederanno all'annotazione nel libro dei soci cooperatori. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come pre-assemblee e incontri informali tra i soci e i non soci.

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 Maria Rosaria
- Cescatti Marco
- Margoni Angelo
- Nicolodi Lorenzo
- Parisi Luigi
- Postal Cristina
- Rizzi Alessandra
- Seppi Anna
- Zadra Renata

Si tratta nello specifico di 6 familiari di utenti, 2 volontari e 1 professionista esterno.

Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel nostro CdA di rappresentanti 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 famigliari nei servizi; di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne; e di professionisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno della nostra cooperativa sociale. 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. 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. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto

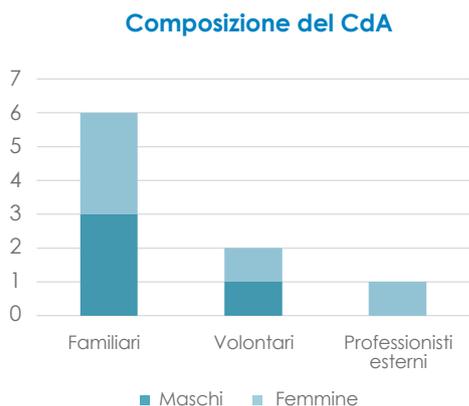


Figura 7: Composizione del CdA

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: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 14 soci, come anticipato essi sono oggi 334. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di crescita: nel 2019 si è registrata l'entrata di 12 e l'uscita di 9 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 11% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 52% di soci presenti da più di 15 anni.

Guardando poi ai livelli della partecipazione

sociale, si osserva che nel 2019 Laboratorio Sociale ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione all'assemblea nella nostra cooperativa nel 2019 è stato complessivamente del 27,6% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui lo 0,34% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 25,6%.

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 5.775 Euro per i revisori contabili e 9.100 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. Dall'altra, gli utili conseguiti nel 2019 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 31/12/2019 i lavoratori ordinari presenti nella

nostra cooperativa sociale con contratto di dipendenza sono 81, di cui il 93.83% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 6.17% di 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 2019 pari a 102.382: un dato che può far comprendere come -pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone- l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro si riduce a 51.89 unità.

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 2019: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 16 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 15 lavoratori (di cui 2 persone per pensionamento), registrando così una variazione positiva.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione a favore del territorio in

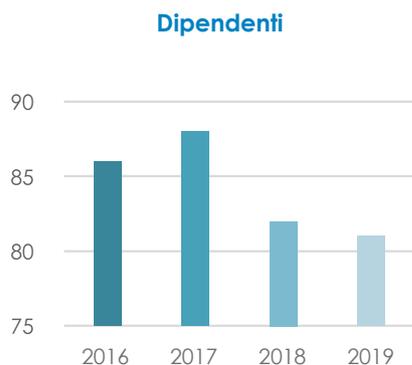


Figura 8: Dipendenti

cui essa ha sede: l'1.3% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la nostra cooperativa sociale è del 32.9%. 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: nello specifico va considerato che il 42.1% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 43.42% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 9.21% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e 5.27% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

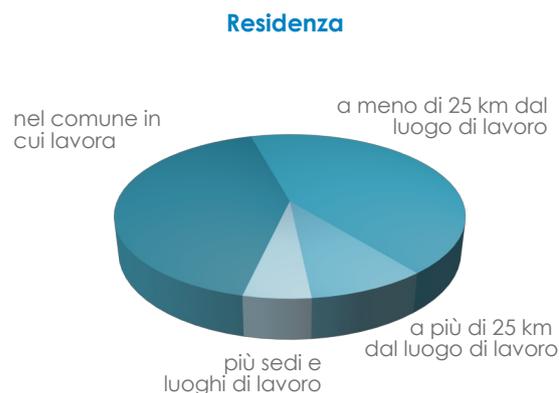


Figura 9: Residenza

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 65.43% 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 22.22%, contro una percentuale del 35.8% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni.

L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la nostra cooperativa vede tra i suoi di-

pendenti la presenza di 11 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 33 lavoratori diplomati e di 37 laureati.

Titolo di studio dei dipendenti

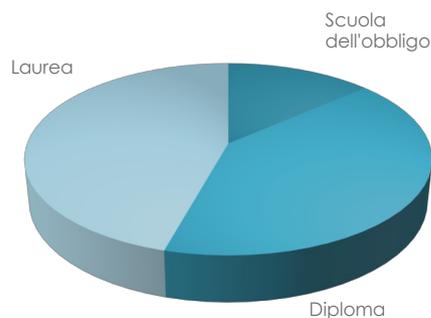


Figura 10: Titolo di studio dei dipendenti

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 2019, abbia fatto ricorso anche a 7 collaboratori e 1 professionista titolare di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che me-

diamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 91.01%. È 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 68.75% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 19 lavoratori addirittura da oltre 15 anni.

Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella nostra cooperativa sociale il 66.67% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di soli 27 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato 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 2019 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 66.67% e 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.

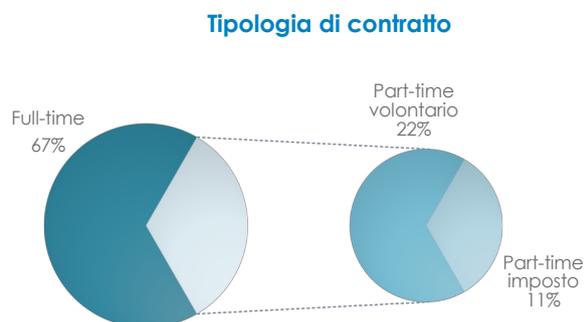


Figura 11: Tipologia di contratto

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 39 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 29 altri educatori, 4 altro ruolo, 3 operai semplici, 3 impiegati, 2 direttori e 1 coordinatore.

Accanto al lavoro ordinario sin qui descritto, si vuole osservare come la cooperativa sia anche coinvolta in azioni di offerta di occasioni

di impiego per fasce deboli ovvero per le cosiddette nuove categorie di soggetti svantaggiati sul mercato del lavoro, inserite attraverso la realizzazione di progetti ad hoc. Durante l'anno 2019 la cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha coinvolto in tali progettualità complessivamente 1 disoccupato di lungo periodo.

Pari opportunità, salari e benefit

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 2.47% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e l'1.23% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. 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. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la nostra cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali e le retribuzioni sono in linea con le normative in

materia, sia per quanto riguarda gli educatori che per la classe dirigente. Oltre allo stipendio base descritto, 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 e integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL.

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, smart working 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 realizza 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 65, per 200 ore complessive di formazione, e per un costo a carico diretto della nostra cooperativa sociale di 8.795 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. 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 il coinvolgimento del processo decisionale o nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, l'ascolto e la comunicazione tra lavoratori e organizzazione attraverso incontri, accorgimenti per il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.

Assenze

nessun infortunio;

711 giorni di malattia totali;

Ferie

14.82% ferie non godute;

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 2019 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: 2 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 711 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 60 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 14.82% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori e 30% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di

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.

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.

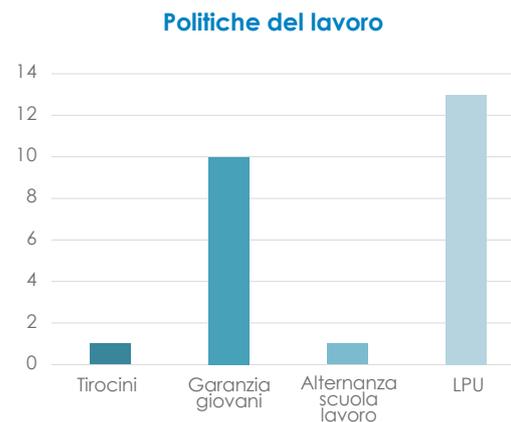


Figura 12: Politiche del lavoro

Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2019, la nostra cooperativa sociale ha ospitato 1 tirocinio (es: formativi, stage), 10 ragazzi in alternanza scuola lavoro, 1 in garanzia giovani e 1 con servizio civile nazionale (SCN).

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 13 in LPU.

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 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. Rispetto a questi servizi, la cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 186 utenti: 5 sono giovani 19-24, 170 sono adulti 25-65 anni (suddivisi in 67 fra i 25 e i 40 anni, 75 fra i 41 e i 55 e 28 fra i 56 e i 65 anni) e 11 sono over 65. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità.

Ai nostri utenti sono stati offerti servizi al 10% residenziale e al 90% diurno continuativo (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.

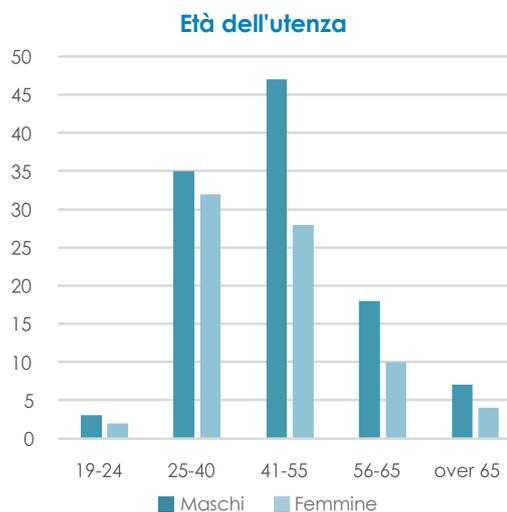


Figura 13: Età dell'utenza

E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale Laboratorio Sociale risiedono per il 33.87% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro il 65.13% nella provincia

cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune e nell'1% 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.

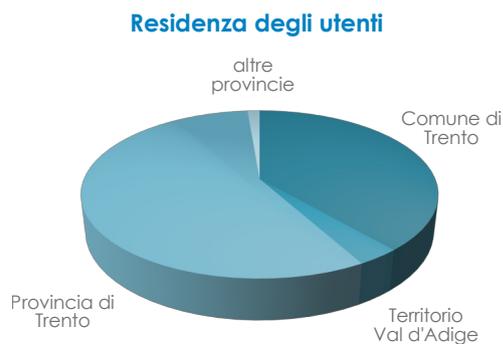


Figura 14: Residenza degli utenti

Presa 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. 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.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, 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).



Figura 15: Impatto sugli utenti

Similmente, la nostra cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, flessibilità nei pagamenti, la creazione di gruppi di familiari per la condivisione dei problemi e delle conoscenze, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi. E per rafforzare queste nostre 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 2019 è dell'83%.

Impatto sui familiari



Figura 16: Impatto sugli utenti

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 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 realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività, ha praticato un

orario di accesso al servizio flessibile e ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e familiari (es. trasporto, sanità, 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 termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

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.

Rapporti con la comunità e ricadute sul territorio

Valutare l'impatto sociale della nostra cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la nostra cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili. L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora all'impatto sociale più propriamente legato

alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. 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.

È 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 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, l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale e attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...). 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).

La nostra presenza nel territorio ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, la coope-

rativa sociale Laboratorio Sociale è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, se nella parte economica abbiamo discusso del contributo della cittadinanza in termini di donazioni, è la presenza dei volontari a rappresentare il vero anello di congiunzione con la cittadinanza, l'elemento con cui la comunità partecipa alle nostre attività e dimostra interesse per il ruolo sociale dei nostri servizi.



Figura 17: Processi sulla collettività

Rapporti con gli enti pubblici

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa sociale 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 definizione di politiche territoriali 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. 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'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, 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.

Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Figura 18: 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 98% 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. Inoltre, l'89% della spesa per consumi

della nostra cooperativa consiste in acquisti fatti da iscritti all'Economia Solidale Trentina, il 6% degli acquisti è fatto da altre organizzazioni di Terzo settore, ed il 5% in acquisti da cooperative non di tipo sociale. 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 2019 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 2019, 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 qualitativamente 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 a associazioni di rappresentanza e consorzi di cooperative sociali. 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 sia certamente al centro di una fitta rete di organizzazioni di Terzo settore, poiché nel 2019 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 3 cooperative sociali, 11 associazioni, 1 organizzazione di volontariato, 1 comitato, 3 fondazioni e 7 Onlus del territorio. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel

corso dello scorso anno la nostra cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio.

A conclusione di queste osservazioni sulla rete, vogliamo anche sottolineare come la cooperativa sociale Laboratorio Sociale si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2019, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership e è stata intercettata da imprese del territorio per possibili nuove partnership.

Impatto sull'economia locale

98% gli acquisti fatti sul territorio provinciale;
89% di acquisti fatti da iscritti all'Economia Solidale Trentina;
6% da organizzazioni del Terzo settore;
5% da cooperative non di tipo sociale.

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 nostra cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2019 ben 131 volontari, tutti afferenti ad organizzazioni esterne. Di essi, 28 sono uomini e 103 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 6 under 30 (fino ai 30 anni), 3 tra i 31 e i 40 anni, 11 tra i 41 ed i 50 anni, 15 tra 51 ed i 60 anni e 96 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la nostra cooperativa leggermente aumentata negli ultimi cinque anni.

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.

Età dei volontari

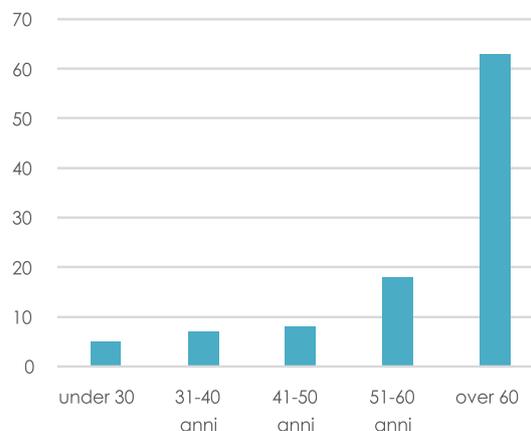


Figura 19: Età dei volontari

Così, innanzitutto, la nostra cooperativa ha beneficiato nel 2019 complessivamente di 5.856 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 732 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non 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 (61.43% 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 attra-

verso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci (2%), partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (34.32%) e altre attività (2.25%).

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 la cooperativa sociale Laboratorio Sociale ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti.



Figura 20: Attività dei volontari

Riflessioni per il futuro

Come riusciamo ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa sociale Laboratorio Sociale di aver generato anche nel 2019 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 da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari e utenti o famigliari di utenti) 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 proprio 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 la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volta alla partecipazione e

all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e 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 sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e

promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale.

La nostra analisi prospettica

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 2019, 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 2: Analisi SWOT

Indice

- 1 Premessa e nota metodologica
- 4 Identita'
 - 4 Chi siamo
 - 4 Cosa facciamo
 - 6 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
 - 13 Donazioni
- 14 Struttura governo e amministrazione della cooperativa
 - 15 Diventare soci
 - 16 Il Consiglio di Amministrazione
 - 17 Partecipazione sociale
 - 17 Revisione contabile e collegio sindacale
- 18 Le risorse umane e l'impatto occupazionale
 - 18 Dipendenti
 - 22 Pari opportunità, salari e benefit
 - 23 Formazione

23 Coinvolgimento e benessere dei dipendenti

24 Politiche del lavoro

24 L'utenza

26 Presa in carico dell'utenza

26 Qualità del servizio

28 Impatto dalla rete e nella rete

29 Rapporti con la comunità

31 Rapporti con gli enti pubblici

32 Rapporti con le imprese private

33 Rapporti con il Terzo settore

33 I volontari

35 Riflessioni per il futuro

33 La nostra analisi prospettica

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