



# Bilancio Sociale 2018



## Sommario

<b>I Presidenti della storia di Elaborando.....</b>	<b>3</b>
<b>Identità sociale .....</b>	<b>6</b>
<b>Descrizione dell'anno 2018 .....</b>	<b>7</b>
<b>Struttura organizzativa.....</b>	<b>9</b>
<b>Descrizione della struttura organizzativa.....</b>	<b>10</b>
<b>I servizi erogati dalla cooperativa sociale.....</b>	<b>12</b>
<b>Metodologia del lavoro educativo e psicopedagogico .....</b>	<b>13</b>
<b>Politica della qualità .....</b>	<b>14</b>
<b>Formazione del personale e supervisione .....</b>	<b>16</b>
<b>Il social network .....</b>	<b>20</b>
<b>I lavoratori .....</b>	<b>22</b>
<b>La dimensione economica e del valore aggiunto .....</b>	<b>25</b>
<b>Ringraziamenti .....</b>	<b>27</b>

## I Presidenti della storia di Elaborando

In occasione del ventesimo compleanno della nostra Cooperativa abbiamo chiesto ai Presidenti che si sono succeduti di raccontarci che cos'è per loro Elaborando

3

### Dalle origini al 2001

#### PAOLO ZUFFINETTI

*“Là dove domina l'elemento insulare è impossibile salvarsi. Ogni isola attende impaziente di inabissarsi. Una teoria dell'isola è segnata da questa certezza. Un'isola può sempre sparire. Entità talattica, essa si sorregge sui flutti, sull'instabile. Per ogni isola vale la metafora della nave: vi incombe il naufragio.”*  
M. Sgalambro



Così l'idea potente della cooperativa, come identità definita dalla differenza con le altre forme aggregative di impresa, si delinea come testimonianza di un modello diverso, possibile ed auspicabile di relazione tra le persone, con la comunità e con i territori, così la stessa idea si nutre, permane, cresce e sopravvive solo nel pensare e considerare l'intorno come soggetto in relazione con il proprio esistere, solo nel rigenerarsi di continuo, opponendo pensieri nuovi all'usura, all'assalto marino del quotidiano, dell'abitudine, della semplificazione.

Una sfida, il conservare l'identità fondante, orientata a mantenere le relazioni tra persone, anche quelle lavorative, su un piano differente dalla mera contrattualizzazione del “do ut des”, per sviluppare logiche paritarie e di collaborazione. L'essenza, nel coltivare la possibilità, della costruzione di risposte collettive a bisogni individuali.

Una testimonianza costante, e nella peggiore delle ipotesi, la costruzione, in un tempo in cui un'onda nera di individualismo sembra prevalere, di uno “stay behind” culturale pronto a rigenerare e rigenerarsi non appena sia possibile.

**Dal 2001 al 2007**

**SERGIO CERIOTTI**

**Elaborando e il desiderio di impresa sociale e di ricchezza, sempre in tensione tra sogno e bisogno.**

4

*C'è chi largheggia e la sua ricchezza aumenta, c'è chi risparmia oltre misura e finisce nella miseria. La persona benefica prospererà e chi disseta sarà dissetato; [...] chi confida nella propria ricchezza cadrà, i giusti invece rinverdiranno come foglie. Libro dei Proverbi 11,23-28*

*Il desiderio è la scintilla dello slancio vitale è ciò che ti spinge a cercare sempre: impegnati dunque di coltivare il desiderio che è in te, non spegnerlo e non annullarlo ma orientalo e non permettergli di dominarti. (Enzo Bianchi)*



Qui nasce l'impresa. Il rischio si impasta con la necessità. Il desiderio di crescere e portare cambiamento si mescola con la fame e la sete. La spinta personale si connette con quella collettiva e sociale nell'intenzione di fare bene, fare il bene e star bene. Questo è ciò che ho vissuto negli anni in cui ho svolto il ruolo di rappresentante legale della nostra cooperativa sociale. Questo è quello che ancora anima la mia esperienza quotidiana. Questo è quanto osservo esprimere da soci e colleghi ogni giorno.

Un'impresa sociale arrivata alla soglia dei 20 anni che ancora si propone di essere luogo, strumento e tempo per condividere un arricchimento sia personale che collettivo che sociale.

Luogo perché la *cooperativa esiste come realtà e ragione sociale*, ci raccoglie, ci assume e ci ingaggia a donarci con la nostra professionalità e umanità dentro ai territori, ai servizi, negli spazi (anche virtuali, mentali ed emotivi) in cui operiamo.

Strumento perché la nostra impresa sociale è da sempre un *mezzo per*, un tramite senza il quale non potremmo fare ciò che facciamo, un importante e complesso attrezzo dell'educazione che consente la realizzazione di processi educativi ad un altro livello rispetto all'azione di un singolo educatore / animatore. Strumento di cooperazione attiva, vissuta e partecipata, per essere poi comunicata.

Tempo perché *siamo con*, trascorriamo tanto tempo insieme, tempo lavoro, tempo donato. In altre parole condividiamo, in diversi modi, il crescere e l'attraversare la storia nostra, dei nostri utenti e delle loro famiglie, delle comunità in cui siamo immersi.

La categoria del tempo, in particolare, mi interpella molto in questi anni: viene utilizzata come unità di misura per corrispondere il nostro lavoro (spesso a cottimo, siamo pagati a ore); ci procura stress perché ci troviamo spesso sotto pressione per non averne abbastanza; ci porta a pianificare e progettare il nostro lavoro in modo dinamico, avventuroso, mai stabile; ci chiede di stare dentro all'oggi facendo memoria, vivendo passo passo questa avventura elaborando nuove idee progettuali.

Credo davvero che abbiamo una ricchezza e siamo una ricchezza e so che sapremo valorizzarla, condividerla, farla fruttare per vivere l'esperienza di vedere ogni giorno "rinverdire le nostre foglie" e sentirci "dissetati" nella quotidianità e nel profondo delle nostre aspirazioni. Ci aspettano nuove sfide, nuove condivisioni e in particolare la ricerca di una modalità funzionale nel vivere e concepire il tempo del lavoro, dell'impresa e della realizzazione personale.

**Dal 2007 al 2015**

## **LORENZO BRAZZELLI**



Se penso ad Elaborando penso ad uno spazio aperto, uno spazio da attraversare per fermarcisi un po' o da abitare. Uno spazio grande, ma dove non ci si perde, dove si può stare certi che, nelle vicinanze, qualcuno ti ha già notato e ti viene incontro.

Uno spazio aperto è quello che ho trovato quando ho conosciuto Elaborando per la prima volta come volontario. Appassionarsi e desiderare di abitare quello spazio per scoprirlo è stata conseguenza indimenticabile.

Così è passato il tempo, prima come volontario, poi lavoratore sempre più impegnato nei progetti e nei servizi che la Cooperativa ideava, poi socio fino ad avere la responsabilità della sua rappresentanza legale.

È stata una scommessa, un impegno in periodi di forte cambiamento, un lavoro sempre proiettato ad un futuro possibile che in alcuni momenti sembrava impossibile. Questa era la scommessa: consolidare una strada tracciata anni prima da altre persone che hanno creduto nella possibilità di concretizzare i loro ideali attraverso l'Educazione, ideali che sono diventati anche di chi è arrivato dopo.

Tutto questo mai da solo, sempre con la Cooperativa, quindi con le persone, soci, lavoratori, amici.

Oggi, ancora socio e ancora indissolubilmente legato ad Elaborando, guardo con ammirazione e gratitudine a chi ha creato questo spazio aperto e a chi oggi lavora per renderlo ancora più grande, accogliente e innovativo.

**Dal 2015 ad oggi**

## **GIUSEPPE GIGLIO**

*Vorrei che l'anello non fosse mai venuto da me" - "Possiamo soltanto decidere cosa fare con il tempo che ci viene concesso" –*



Tante volte ci siamo trovati nella stessa situazione, nel pronunciare le parole "Vorrei che non fosse successo...vorrei che non fosse andata così...vorrei che...". La quotidianità che viviamo, i ragazzi di cui ci prendiamo cura, le famiglie che supportiamo, il mondo che abitiamo, ci fanno costantemente pensare al passato, a cosa è successo, a cosa ha permesso di arrivare alla condizione attuale. E altrettante volte ci arrabbiamo, siamo amareggiati, alla ricerca di un "Perché?". Ed è proprio qui che ci viene in aiuto Gandalf (citazione iniziale) che illumina la via, fa chiarezza su qual è il nostro ruolo.

Come figure educative dobbiamo concentrarci sul futuro, su cosa possiamo fare con quello che abbiamo adesso, nel qui ed ora, "Con il tempo che ci viene concesso". Questo tempo non va sprecato, va fatto fruttare, anche se spesso non è immediatamente visibile a tutti. È un lavoro che richiede pazienza, il rischio di cadere nella stessa disperazione di Frodo è alto. Ci viene in aiuto la struttura Cooperativa, che non lascia nessun operatore da solo; ogni educatore sa di poter contare su un bagaglio, un luogo in cui ognuno può riversare la propria esperienza, è un luogo di scambio. Elaborando per me è tutto questo.

## Nota metodologica

Il presente Bilancio Sociale vuole essere uno strumento in grado di fornire informazioni sul raggiungimento degli obiettivi programmatici e organizzativi prefissati, attraverso un attento confronto tra quanto realizzato e le esigenze sociali preesistenti. Vuole inoltre rappresentare un momento di riflessione oltre che sull'investimento nel rapporto con i fruitori e con i collaboratori, anche sull'impegno che si ha all'interno della cooperativa per migliorare la qualità dei prodotti e dei servizi offerti.

Per quanto concerne la stesura di questo documento si è deciso di utilizzare il materiale sistematizzato e sintetizzato negli ultimi anni integrandolo con la documentazione prodotta per la Certificazione di Qualità sia per documentare il percorso di sempre maggior ottimizzazione organizzativa (ad es. identità sociale, struttura organizzativa etc.) sia per presentare le competenze di cooperativa presso alcuni potenziali nuovi committenti (es. storia di cooperativa, servizi e progetti significativi, indicatori di qualità).

Il Consiglio di Amministrazione si è speso ancora una volta come gruppo di lavoro per la raccolta dei documenti e la stesura di nuovi testi, confermando l'importante ruolo di questo organo nella definizione delle linee guida di un lavoro rispondente alla Mission di Cooperativa ma in grado di far esprimere personalità e professionalità dei collaboratori.

## Identità sociale

Elaborando è una Cooperativa Sociale attiva dal 1998 i cui soci e i collaboratori, professionisti nel campo dell'animazione sociale e dell'educazione, progettano e gestiscono servizi educativi e psico-pedagogici per minori e famiglie nel territorio del sud Varese (Oggiona con Santo Stefano, Cardano al Campo, Samarate, Cassano Magnago), nell'ambito di Saronno (Saronno, Cislago, Gerenzano, Origgio), a Busto Arsizio, nel MedioOlonza, nel Legnanese e nel Castanese. Elaborando applica per i propri dipendenti il contratto subordinato al Contratto Nazionale delle Cooperative Sociali ed eroga i propri servizi secondo i criteri del Sistema Gestione della Qualità (SGQ) UNI EN ISO 9001:20015 (risk based thinking).

Elaborando, nel corso della sua storia d'impresa, ha sviluppato alcuni ambiti "elettivi" in cui operare:

- l'educazione a livello scolastico ed extra-scolastico (CAG, interventi di prevenzione del disagio, educativa di strada, laboratori animativi, conduzione gruppi genitori, lavoro di rete) e l'attenzione alle famiglie rispetto ai temi centrali della disabilità, dell'infanzia e fanciullezza, dell'adolescenza e preadolescenza;
- la promozione ed il sostegno del volontariato e dell'associazionismo locale.

Sono presenti in Elaborando, in qualità di soci e collaboratori stabili, le seguenti figure professionali: Educatori professionali con laurea in scienze dell'educazione o titolo equipollente, Psicologi iscritti all'Albo, Animatori socioculturali con esperienza nel campo dell'animazione e programmazione di attività espressive, ricreative, culturali rivolte alla cittadinanza, Pedagogisti, operatori in formazione.

La sede legale ed operativa di Elaborando Cooperativa Sociale è a Busto Arsizio (VA), in via A. Pozzi n.3, in zona centro; si trova all'interno di un "cortile sociale" condiviso con i servizi ACLI ed altre cooperative sociali che operano nel campo dell'educazione e della disabilità.

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

I recapiti sono telefono e fax 0331.678411; e-mail: [segreteria@elaborando.it](mailto:segreteria@elaborando.it).



REG N.9922-A  
UNI EN ISO 9001-2008

**Ragione sociale** Elaborando cooperativa sociale

**Anno Fondazione** 1998

**Forma giuridica** Cooperativa Sociale di tipo A

**Tipologia fiscale** O.N.L.U.S. di diritto

**N. iscrizione albo regionale delle coop.soc.**

R.I. Varese n.30670/1998 R.e.a.n.258940

Albo reg. sez. A fg.270 progr.n.540

**Codice attività** ATECO 889900

**C.F.-Partita iva** 02445880129

**Sede amministrativa** Via Pozzi 3 - 21052 Busto Arsizio (Va)

**Legale rappresentante** Giuseppe Giglio

**E mail** segreteria@elaborando.it - info@elaborando.it

**Sito** [www.elaborando.it](http://www.elaborando.it)

7

## Descrizione dell'anno 2018

La Cooperativa Sociale Elaborando ha chiuso il suo bilancio al 31 dicembre 2018 con una perdita di esercizio. Il 2018 è stato impostato secondo le linee di cambiamento operate negli ultimi anni, prestando attenzione a migliorare la struttura interna, mantenendo le staff di Progettazione e Fund-raising, Formazione, formalizzando la staff "Conferenza di Servizi" e creando la staff Programmazione Post, che ha il compito di pubblicare sui social le notizie ed attività della Cooperativa.

Si rileva attualmente un bisogno di migliorare l'utilizzo costante degli strumenti di controllo di gestione; inoltre è necessario che la cooperativa si strutturi e adotti degli accorgimenti cautelari, che consentano di gestire in maniera adeguata le emergenze e le situazioni impreviste, senza eccessivi rischi a livello economico. Per soddisfare questo bisogno faremo riferimento ai requisiti di qualità adottati con l'introduzione della nuova normativa UNI EN ISO 9001:2015 del "Risk Based Thinking", che permette un monitoraggio costante delle minacce e delle opportunità.

Coerentemente con il proprio statuto, Elaborando si è adoperata per la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, in un'ottica di sviluppo di comunità, con l'intento di sensibilizzare e attivare il territorio rispetto a tematiche legate alla promozione del benessere, in particolare giovanile e adolescenziale, alla conseguente prevenzione del disagio giovanile e delle dipendenze, all'integrazione sociale. Per la prima volta sono stati realizzati degli interventi a favore di adulti non completamente autosufficienti, che auspichiamo possano proseguire negli anni a venire.

Si sono consolidati i rapporti con diverse realtà che operano nel sociale, come ad esempio Stripes, Kinesis, Totem e Fondazione Profumo di Betania, mentre sono state intraprese nuove collaborazioni con NaturArt, CTA, Alisei, Davide e l'Associazione 26x1, in particolare grazie a progetti di contrasto alla devianza giovanile sul territorio di Busto Arsizio.

Nell'ottica di dare continuità di lavoro all'interno della compagine sociale, con la prospettiva di allargare quest'ultima e trovare un equilibrio a seguito della ristrutturazione interna, la Cooperativa ha dato numerose possibilità di occupazione ai soci: venti intrattengono, o hanno intrattenuto nel corso del 2018, rapporti di lavoro dipendente, come collaboratori o come professionisti. Inoltre, là dove necessario, la Cooperativa ha scelto di avvalersi anche della collaborazione di persone non socie.

L'anno a venire sarà dunque occasione per sperimentare quanto avviato nel 2018, ed aumentare il fatturato allo scopo di sostenere il costo del personale. Nell'ottica di migliorare il salario dei dipendenti si evidenzia la necessità di aprire un dialogo con i committenti, al fine di adeguare il compenso orario

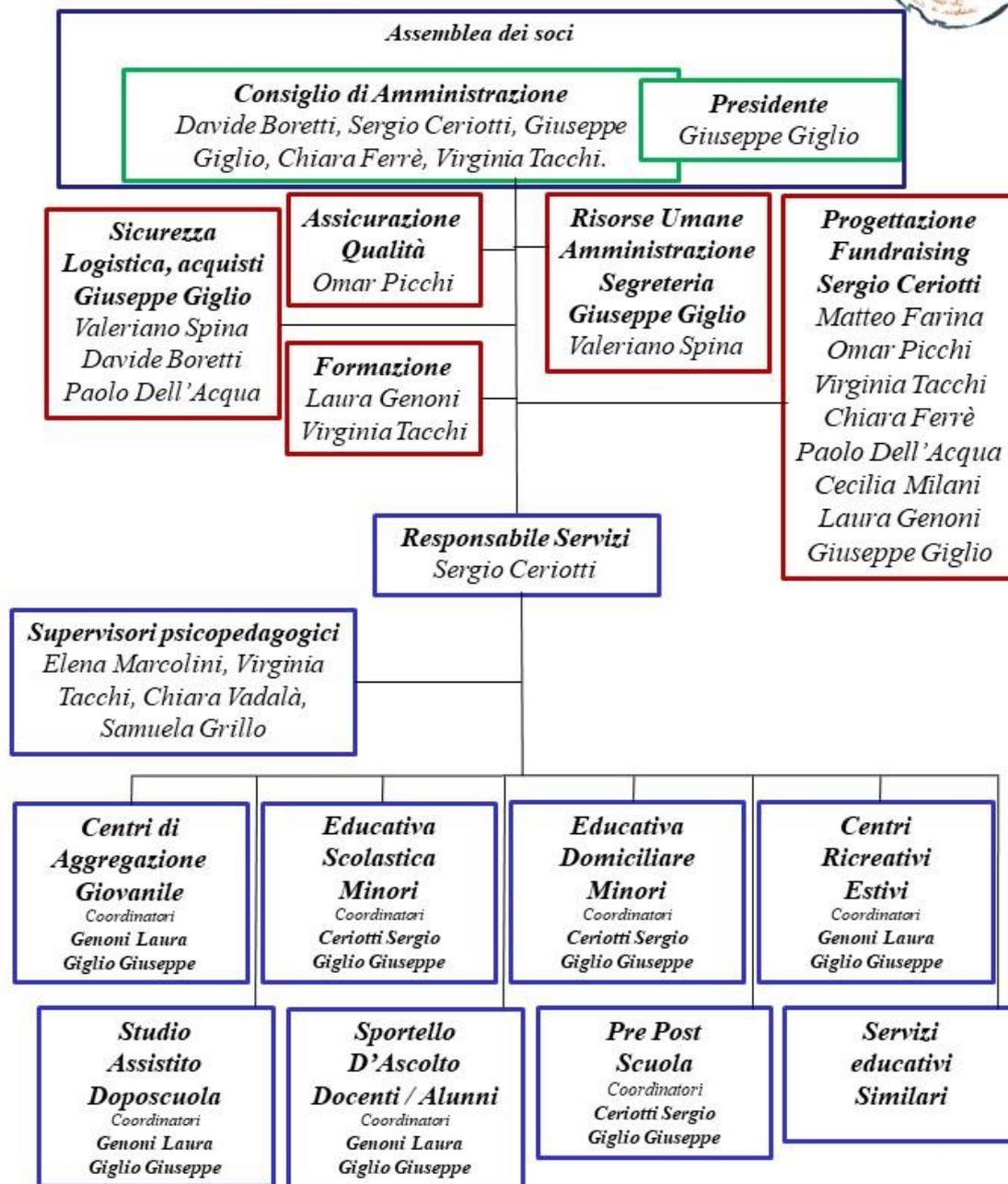
alla prestazione professionale. Il CDA ha lavorato per individuare persone motivate e che abbiano voglia di dare il proprio contributo alla cooperativa, in vista del rinnovo delle cariche.

Oltre a tutto questo non bisogna trascurare una migliore gestione dei flussi economici e il monitoraggio costante per ottenere un utile d'esercizio nella prossima annualità.

Si dovrà migliorare lo strumento del controllo di gestione, continuare a lavorare nel settore Progettazione e Fund-raising, formare gli operatori che si sono resi disponibili, così che possano crescere professionalmente non solo come educatori, ma anche come supporto ai progetti.

## Struttura organizzativa

### Allegato 1 al MQ



20/07/2018 rev.8

## Descrizione della struttura organizzativa

### ASSEMBLEA SOCI

È l'organo al vertice della struttura organizzativa della Cooperativa Elaborando. È composta dall'universalità dei soci e regge la vita della società. La sua competenza è quella di formare la volontà della società nelle materie riservate alla sua competenza dalla legge e dall'atto costitutivo e, più in generale, quella di definire gli obiettivi di fondo della Cooperativa e di nominare gli amministratori che sono chiamati a darne attuazione.

10



Attualmente La compagine sociale di cooperativa Elaborando è composta da 24 soci di cui 14 femmine e 10 maschi.

In cooperativa sono presenti 20 soci lavoratori e 4 soci non lavoratori.

Il numero di dipendenti non soci è di 25 mentre i dipendenti soci sono 14.

La scelta di partecipare alla vita di cooperativa non è obbligatoria ma libera cioè ogni lavoratore può scegliere se diventare socio dopo un periodo di conoscenza.

I soci lavoratori che hanno un contratto a tempo indeterminato sono 14 mentre gli operatori con altri tipi di contratti sono:

- 20 dipendenti non soci con contratto a tempo indeterminato parziale
- 6 dipendenti non soci con contratto a tempo determinato parziale

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

È l'organo collegiale deliberante investito, come da Statuto di Elaborando, dei più ampi poteri su tutti gli atti e le operazioni sia per le attività di ordinaria sia per quelle di straordinaria amministrazione. Il CDA inoltre si occupa di organizzare le risorse umane, finanziarie e materiali disponibili.

Il **Presidente** è garante della corretta applicazione dello Statuto e dei Regolamenti e tiene i collegamenti e i rapporti istituzionali con enti, consorzi e altri soggetti presenti sul territorio. Opera quale legale rappresentante della Cooperativa di fronte a terzi.

Il **vicepresidente** garantisce la continuità del lavoro in assenza del presidente.

I **consiglieri** si occupano di garantire la democraticità delle azioni compiute dalla cooperativa. Si prodigano da un lato per attuare e definire in maniera operativa le decisioni prese dai soci, al tempo stesso propongono insieme al presidente e vicepresidente delle nuove linee di sviluppo da perseguire.

## FUNZIONI DI STAFF

### Progettazione e Fundraising

Per rispondere ad esigenze del territorio questa funzione svolge una costante azione di ascolto e raccolta dei bisogni, elabora progetti per nuovi servizi, elabora migliorie per i progetti già esistenti e propone i propri servizi su nuovi territori, comprensiva di quantificazione di costi e prezzi. Risponde al CDA.

### Risorse Umane & Amministrazione

E' responsabile della stipula dei contratti e dell'erogazione degli stipendi, gestisce il data base dei curricula degli operatori, elabora gli incastri orari per gli operatori sui servizi, è responsabile della fatturazione, gestisce gli archivi.

### Formazione

Prepara e implementa annualmente il piano di formazione e addestramento, da sottoporre al Riesame della Direzione. Risponde al CDA.

### Assicurazione Qualità

Assicura che i servizi erogati siano conformi agli obiettivi prefissati; assicura che i servizi siano soddisfacenti per i committenti e gli utenti; implementa e gestisce il SGQ. Risponde al CDA.

### Sicurezza & Logistica & Acquisti

E' responsabile della sicurezza dei lavoratori e degli spazi in uso, gestisce i materiali e le strumentazioni di cooperativa. Risponde al CDA.

## SERVIZI ALLA PERSONA

Sia nei servizi stabili, che nei progetti sperimentali le figure previste sono le seguenti:

Il **Responsabile dei Servizi** è responsabile delle attività socio-educative della Cooperativa Elaborando ed ha come obiettivo la cura della cooperativa come sistema unitario, con una visione generale che gli consente di supervisionare i vari servizi. Garantisce che tutte le attività ed i progetti siano orientati al raggiungimento di quanto stabilito in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità. Si occupa di selezionare gli operatori e i coordinatori e di attribuire gli incarichi. Sul piano del lavoro di rete sul territorio, il responsabile rappresenta la cooperativa sui tavoli del privato sociale, sui piani di zona e i tavoli tematici, inoltre si occupa di stipulare le convenzioni e di prendere accordi con le amministrazioni e gli enti locali. Risponde al CDA.

I **coordinatori dei servizi e/o progetti**. Si occupano del coordinamento operativo dei servizi e dei progetti sperimentali, mantengono i rapporti operativi con l'amministrazione locale e svolgono lavoro di rete con i servizi e gli enti territoriali con cui collabora il servizio di appartenenza. Hanno la responsabilità di rendicontare l'operato e valutare il raggiungimento degli obiettivi. I coordinatori inoltre tutelano e coordinano il lavoro degli operatori. Sono i responsabili dei servizi e dei progetti loro affidati e rispondono al Responsabile dei Servizi alla Persona.

Gli **operatori** si occupano del lavoro diretto con l'utenza gestendo sia l'organizzazione delle attività sia i rapporti con i minori e i familiari. Rispondono al Coordinatore.

I **supervisori** contribuiscono a garantire la qualità del lavoro degli operatori e coordinatori, offrendo contributi innovativi e professionalizzanti in ambito psico-pedagogico. Rispondono al responsabile dei servizi alla Persona.

## I servizi erogati dalla cooperativa sociale



Di seguito descriviamo con maggiore dettaglio le tipologie di servizi afferenti alle diverse sotto aree:

**Educativa Scolastica:** comprende il grande lavoro educativo a sostegno dei minori con disabilità e con Bisogni Educativi Speciali (BES), oltre che la mediazione linguistica. Il lavoro è realizzato su progetti (PEI) che contribuiscono a realizzare il progetto di vita della persona. Elaborando opera in scuole di ogni ordine e grado (nido, scuola infanzia, scuola primaria, secondaria di primo e secondo grado).

L'educativa scolastica si estende a servizi di conciliazione pre-scuola e doposcuola.

**Educativa Domiciliare Minori:** comprende il grande lavoro a supporto dei minori e della famiglia mediante progetti educativi finalizzati a sostenere e proteggere il minore che vive alcune fragilità insieme al suo contesto familiare. Il progetto è inserito in uno sguardo più ampio che considera la famiglia in una dimensione globale della famiglia (dalla prevenzione alla tutela).

**Progetti Giovani:** sono i servizi rivolti a preadolescenti e adolescenti mediante Centri di Aggregazione Giovanile (CAG o CER) o progetti di educativa di strada e/o promozione del protagonismo giovanile.

**Sostegno allo studio:** si tratta di Servizi offerti sul territorio dalle Amministrazioni Comunali, da associazioni di Genitori o da Elaborando in forma privata, volti a supportare i bambini e i preadolescenti ad affrontare meglio lo studio. Possono essere realizzati a titolo individuale o in piccoli gruppi. è presente

una specializzazione nel lavoro educativo con DSA (Disturbi specifici di Apprendimento) e con altre fragilità sul piano emotivo / relazionale / neuropsichiatrico.

**Consulenza Pedagogica:** in questa tipologia di interventi rientrano le attività a favore di insegnanti, genitori, educatori, alunni, mediante percorsi brevi con gruppi. Viene realizzata presso le scuole, gli oratori, il Consultorio familiare.

13

**Sportello Ascolto:** in questa tipologia di interventi rientrano le attività a favore di insegnanti, genitori, educatori, alunni, mediante specifici spazi di ascolto individuale o di piccolo gruppo. L'attenzione è posta sull'ascolto non giudicante.

**Oratori:** la collaborazione a sostegno di alcune competenze educative degli oratori prevede di realizzare progetti di formazione specifica su temi concordati e il coordinamento educativo durante l'estate.

**Centri Estivi:** Si tratta di servizi educativi a pieno titolo e nel contempo fondamentali per la conciliazione casa /lavoro per le famiglie. Sono realizzati per bambini della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado.

**Laboratori e attività di gruppo:** Elaborando mantiene una progettualità a realizzare attività con gruppi (teatralità, giocoleria, giochi di ruolo) con bambini e preadolescenti.

**Tutela Minori:** attività di coordinamento e gestione dei servizi di Tutela Minori comunali e lavoro di rete con i Servizi, le Istituzioni, i Minori, le Famiglie

**Progetti di Animazione e Educativa Sociale e Territoriale:** attività di rilevazione dei bisogni giovanili ed educativi del territorio e progettazione, in concertazione con i diversi attori, di attività di aggregazione e contrasto alla devianza e povertà educativa.

## Metodologia del lavoro educativo e psicopedagogico

A seconda del tipo di servizio e di contesto Elaborando utilizza un approccio metodologico specifico in cui è possibile individuare alcune costanti trasversali ad ogni servizio:

- **orientamento al cliente** (ascolto, accoglienza, monitoraggio e coerenza con le procedure);
- **miglioramento continuo e formazione degli operatori;**
- **approccio sistemico** (consapevolezza delle compresenza di diverse dimensioni che vanno dall'individuale all'ambientale e culturale);
- **orientamento a sostenere le competenze** (life skill), **a promuovere risposte attive di fronte alla fragilità** (resilienza), **a operare in una dimensione di rete** (partecipazione)
- **assunzione di responsabilità nel segnalare eventuali criticità e rischi;**
- **ascolto non giudicante e apertura al cambiamento** (empowerment).

## Politica della qualità

L'anno 2018 è stato dedicato all'adeguamento alla nuova normativa UNI EN ISO 9001:2015. In particolare, si è proceduto alla revisione del Manuale della Qualità e ad uno snellimento delle procedure e dei moduli di riferimento, sia generali, sia specifici per ciascun Servizio offerto dalla Cooperativa.

Inoltre, sono state apportate delle modifiche all'organigramma sociale, inserendo delle nuove staff ("Conferenza dei Servizi", "Progettazione e Fundraising" e "Social Media Management"), e alla Politica della Qualità, basandosi sul sistema del Risk Based Thinking (RBT), previsto dalla nuova normativa di riferimento.

Per il sistema RBT, si è proceduto alla creazione di un apposito file per la registrazione dei Rischi d'impresa, da analizzare e valutare in termini di MINACCE o OPPORTUNITÀ.

È stato anche ripresa e snellita la procedura di registrazione e gestione di NON CONFORMITÀ e RECLAMI.

Tutti questi aspetti sono stati poi convogliati in un unico file Excel.

Infine, durante l'anno sono state effettuate 2 verifiche ispettive con il CERMET (ente certificatore del SGQ): una a Giugno, per l'adeguamento alla nuova normativa UNI EN ISO 9001:2015 e una ad Ottobre, come mantenimento.

Il livello del SGQ è stato considerato idoneo e ci è stato rilasciato apposito certificato.

Alle verifiche ispettive del CERMET si sono aggiunte due ulteriori verifiche ispettive interne, con i nostri consulenti di Sodalitas, al fine di impostare correttamente il lavoro richiesto per l'adeguamento alla nuova normativa e per il successivo mantenimento.

Omar Picchi, Responsabile del Sistema di Gestione della Qualità

### FINALITÀ

La Politica aziendale si pone di seguenti Obiettivi principali:

- la Continuità della Cooperativa;
- l'Efficienza nella gestione interna e nel rapporto con i Clienti;
- la Motivazione dei Collaboratori;
- la Soddisfazione di tutte le parti interessate (stakeholders).

### STRATEGIE

Le sopradescritte finalità vengono perseguite attraverso adeguate strategie mirate a:

- Osservare costantemente l'evoluzione dei bisogni sociali del territorio e delle risposte che il mercato dei servizi, istituzionali e non, dà a questi bisogni, rispondendo con proposte mirate e di qualità;
- Differenziare i Servizi offerti in funzione della evoluzione dei bisogni sociali;
- Mantenere alta la soddisfazione del Cliente (Committente, Utente, Socio);
- Rispondere ai bisogni dell'Utente che riveste un ruolo di centralità;
- Mantenere alto il livello di soddisfazione di Dipendenti e Collaboratori, rafforzando in essi lo spirito di partecipazione e identificazione nel proprio ruolo;
- Collaborare con associazioni territoriali, di categoria, autorità ed istituzioni pubbliche al fine di migliorare i Servizi offerti e favorire la formazione di norme e/o di codici comportamentali che meglio tutelino i propri utenti e i propri interlocutori;

- Promuovere la cultura aziendale della Qualità attraverso il coinvolgimento e la responsabilizzazione di tutti i Collaboratori al raggiungimento di Obiettivi nei campi dell'Organizzazione: professionale, relazionale, educativo.

**METODOLOGIA**

Ciascun Servizio certificato è realizzato secondo quanto previsto dal Manuale della Qualità UNI EN ISO 9001:2015 e concepito come **un Processo** a cui si applicano il **Ciclo PDCA** e l'approccio **Risk Based Thinking**.



L'attività di ciascun Servizio, ovvero ciò che è considerato il Servizio visibile ed erogato, è preceduta da una fase di conoscenza costante dei processi "a monte" (fonti di Input e analisi dei dati di Input) e, una volta conclusasi, è seguita da un'analisi degli Output, come presentato nel diagramma precedente.

La leadership del Processo, coinvolgendo in particolare l'équipe, opera secondo il ciclo PDCA:



La leadership e l'équipe degli operatori sono orientati ad un continuo movimento di "osservare e cogliere" (in ogni fase del Processo e del Ciclo) **le Minacce che si potrebbero incontrare e le Opportunità che potrebbero emergere**. Questa tensione rende gli operatori pronti e vigili nell'impostare al meglio la pianificazione e la realizzazione del Servizio, nel saper far fronte a imprevisti e a Non Conformità (mediante Azioni Correttive); nel contempo consente l'elasticità (mentale e organizzativa) per soppesare e valorizzare le belle sorprese e le risorse aggiuntive che il Servizio genera, evitando che vadano disperse delle buone opportunità.

Il disporsi in una logica di **risk based thinking** trova la sua materializzazione nella creazione di spazi appositi per ciascun Processo: i momenti di pianificazione iniziale, le équipes e la valutazione finale.

## Formazione del personale e supervisione

Basandosi sulla comparazione tra le competenze necessarie e quelle effettive del collaboratore, la Direzione, assieme alle figure proposte alla pianificazione della formazione, individua le necessità di formazione e addestramento del personale e reperisce le risorse interne ed esterne necessarie per pianificare l'attività con un programma di formazione annuale. Oltre a questo supporto sul piano dei contenuti e degli strumenti professionali la Cooperativa offre ai suoi collaboratori una risorsa più prettamente orientata al sostegno relazionale: la supervisione. Questo spazio di supporto e confronto mira ad aiutare gli operatori a mettere in luce e svelare i temi e gli elementi impliciti che agiscono nella relazione di aiuto. La possibilità di individuare i punti di contatto tra la propria storia educativa, la propria formazione e il lavoro con l'utente, permette di gestire in modo professionale l'intervento, a garanzia di una relazione che si focalizzi sui bisogni dell'altro. La supervisione come luogo di rielaborazione dell'azione educativa, delle problematiche relazionali e di gruppo, si occupa dei comportamenti concreti, considerati comunicazione. Il supervisore aiuta il singolo operatore o l'équipe a definire il problema individuando le azioni comunicative che sono intercorse tra i protagonisti dello scambio educativo, permettendo agli educatori di assumere punti di vista nuovi e spesso inconsueti, ricostruendo storie, ricollocando eventi all'interno di una interazione circolare e secondo una punteggiatura nella sequenza di eventi differente. Nel piano della formazione 2017/2018 sono state previste le seguenti offerte formative rivolte ai soci e ai lavoratori della cooperativa:

CORSO	ORE TOTALI	ALLIEVI	FORMATORE	PERIODO
<b>RELAZIONE EDUCATIVA ED EMOZIONI IN GIOCO</b>  <i>Saper riconoscere e gestire le emozioni che gli educatori e gli utenti provano è importante per diventare consapevoli del ruolo educativo e per valutare l'impatto che gli stati emotivi possono avere all'interno delle relazioni. Si intende realizzare un percorso formativo che affini le competenze relazionali degli operatori, quali l'ascolto attivo e la capacità di comunicare con l'altro efficacemente. Se le emozioni sono uno strumento di conoscenza interpersonale, considerarle diventa utile per assumere un atteggiamento di accoglienza e comprensione, per entrare</i>	8	9	Psicologa e Psicoterapeuta Giulia Cavalli, Pedagogista Clinica Sara Manzoni dell' Associazione Sephira	4 Novembre 2 Dicembre 2017

<p><i>in empatia con l'altro e per imparare a cogliere le situazioni di disagio sottostanti a parole, gesti, condotte ecc.</i></p>				
<p><b>LA PROGETTAZIONE E COMUNICAZIONE SOCIALE</b></p> <p><i>In un'era in cui le risorse economiche a sostegno del settore sociale vanno a ridursi, i membri della nostra cooperativa avvertono il bisogno di acquisire delle competenze per leggere correttamente i bandi, ideare ed elaborare progetti convincenti, che possano essere riconosciuti e finanziati. Si desidera attuare un percorso di formazione che permetta agli operatori di conoscere le normative in materia di Terzo Settore, analizzare il contesto attuale di sviluppo delle politiche sociali, esaminare i bisogni che emergono nella comunità locale di appartenenza, apprendere metodi e tecniche per la progettazione sociale.</i></p>	8	7	<p>Tatiana Berlaffa Free Lance, Web Editor, Social Media Blogger</p>	<p>9-16 Aprile 7-14 Maggio 2018</p>
<p><b>EDUCATORE, FAMIGLIA E SERVIZI: INSIEME PER IL BENESSERE DEL MINORE</b></p> <p><i>La funzione degli educatori domiciliari è quella di sostenere il minore nel suo percorso evolutivo, coinvolgendo i familiari e rapportandosi con i Servizi Sociali. È fondamentale responsabilizzare i genitori nel progetto di intervento sul figlio, ponendosi come operatori di sostegno dell'intero nucleo familiare e non come figure educative sostitutive. Inoltre occorre lavorare in equipe, collaborando con tutti i soggetti che hanno in carico l'utente. Si propone una formazione che consenta agli operatori di riflettere sul proprio agire professionale e si focalizzi su argomenti quali: la gestione delle emozioni dell'operatore (Quali risorse? Come affrontare le situazioni problematiche?), la costruzione di un'alleanza con la famiglia e con la rete territoriale, la progettazione di un intervento condiviso con tutti gli attori implicati, la stesura di relazioni di aggiornamento circa l'andamento del servizio e di una relazione di verifica in fase conclusiva.</i></p>	8	8	<p>Psicologo e Psicoterapeuta Mattia Ramella, Psicologa e Psicoterapeuta Barbara Campora</p>	<p>13 Gennaio 2018</p>
<p><b>IL RUOLO DELL'EDUCATORE DI SOSTEGNO NELLA SCUOLA PRIMARIA E SECONDARIA</b></p> <p><i>Gli educatori scolastici condividono con gli insegnanti curricolari e con l'insegnante di sostegno metodologie e</i></p>	10	9	<p>Pedagogista, Docente presso Università degli</p>	<p>15, 22 e 29 Gennaio 2018</p>

<p>attività per favorire una maggiore autonomia della persona assistita e la sua inclusione nel contesto classe. Per poter collaborare in modo proficuo con il corpo docenti, gli educatori di sostegno hanno la necessità di formarsi in modo tale da progettare un intervento che si focalizzi sui bisogni specifici dell'utente. È importante quindi che gli operatori acquisiscano strumenti e tecniche che valorizzino le potenzialità del minore facilitandone gli apprendimenti e che imparino a creare un'alleanza con gli adulti significativi per l'utente</p>			<p>Studi Milano Bicocca Curioni Ernesto</p>	
<p><b>IL RUOLO DELL'EDUCATORE DI SOSTEGNO NELLA SCUOLA DELL' INFANZIA</b> Gli educatori di sostegno che lavorano all'interno della scuola dell'infanzia si rapportano quotidianamente con il bambino/a, favorendo il suo benessere e l'inserimento nel gruppo dei pari. Inoltre interagiscono con le altre figure di riferimento dell'alunno (genitori, team di insegnanti) e con i servizi sociali e sanitari. Essendo coinvolti in prima linea nell'intervento educativo con il minore, contribuiscono alla stesura del Piano Educativo Individualizzato (PEI). Si evidenzia il bisogno degli operatori di affinare delle competenze nella redazione di tale documento, utile a monitorare le risorse e i punti di debolezza del minore, a costruire una serie di obiettivi, a ipotizzare metodologie utili e attività spendibili.</p>	<p>10</p>	<p>7</p>	<p>Pedagogista, Docente presso Università degli Studi Milano Bicocca Curioni Ernesto</p>	<p>27 Novembre , 4 Dicembre e 11 Dicembre 2017</p>
<p><b>AUTISMO: TRA TECNICA ED EMOZIONI</b> Si evidenzia che gli operatori che si occupano di utenti con lo Spettro autistico sono competenti dal punto di vista teorico circa la condizione e le difficoltà relazionali che il soggetto si trova a dover affrontare. Emerge invece una certa fragilità nelle tecniche e strumenti per accompagnare l'utente a superare un comportamento problema o acquisire maggiori abilità sociali. Inoltre si intende rendere gli operatori più capaci nel riconoscere gli stati emozionali del soggetto e nel costruire interventi che riducano il disagio e favoriscano una elaborazione funzionale di alcune emozioni complesse da gestire (rabbia, frustrazione, aggressività) Si intende proporre una formazione che preveda l'acquisizione di strumenti animativi, corporei, ludici ed espressivi.</p>	<p>12</p>	<p>6</p>	<p>Formatore Cesvip Psicologa Linda Peruzzotti</p>	<p>24 Marzo,14 Aprile e 28 Aprile</p>
<p><b>PSICOMOTRICITA' CON BAMBINI CON DISABILITA' INTELLETTIVA E MOTORIA</b> Nella relazione educativa con bambini con disabilità' cognitiva e motoria spesso ci si trova in difficoltà nel progettare giochi e attività ludiche che possano contribuire a sviluppare nuove competenze corporee e intellettive</p>	<p>8</p>	<p>7</p>	<p>Psicomotricista Associazione Movimenti Paola Leonardi</p>	<p>5 e 19 maggio 2018</p>

<p><i>nell'utente. Si intende proporre un percorso che dia una conoscenza di base della psicomotricità e delle potenzialità di tale metodologia.</i></p> <p><i>Inoltre si desidera fornire gli strumenti per:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>costruire un setting funzionale entro il quale lavorare con l'utente</i></li> <li>• <i>conoscere i materiali e gli attrezzi più adatti ai diversi obiettivi educativi</i></li> <li>• <i>ideare e progettare attività motorie finalizzate al benessere e alla crescita del bambino</i></li> <li>• <i>programmare attività finalizzate ad integrare il minore nel contesto di gruppo</i></li> </ul>				
<p><b>LA TEATRALITA' COME STRUMENTO DI RELAZIONE CON GLI ADOLESCENTI</b></p> <p><i>Le equipe che si occupano di adolescenti spesso si trovano a dover progettare attività e laboratori che facilitino la comunicazione, il confronto e la collaborazione tra pari. Molte volte i ragazzi manifestano alcune difficoltà relazionali che tendono a celare dietro l'uso eccessivo dello smartphone o dei social network, mezzi che sembrano avere un filtro protettivo e apparentemente semplificano la comunicazione.</i></p> <p><i>Per questo si desidera fornire tecniche e strumenti dell'animazione teatrale che rendano le equipe educative più competenti nel progettare attività finalizzate al potenziamento dell'abilità sociali utili allo stare in gruppo. Inoltre si intende sostenere il ruolo degli operatori attraverso attività teatrali di supervisione pedagogica che favoriscano una maggiore consapevolezza del proprio agire educativo-</i></p>	20	10	<p>Pedagogista, Psicologo e Attore dell' Associazione Olplà Carlo Tognola</p>	<p>20 Gennaio 21 Febbraio 21 Marzo 24 Aprile 26 Maggio 6 Giugno 2018</p>
<p><b>TECNICHE DI FUNDRAISING PER LA COOPERATIVA</b></p> <p><i>La Cooperativa intende potenziare e sviluppare maggiormente le tecniche e le conoscenze circa il reperimento di risorse finanziarie innovative e diversificate rispetto ai tradizionali canali di finanziamento.</i></p> <p><i>Si desidera proporre un percorso a tutti i coordinatori e amministrativi al fine di prevedere nei prossimi anni azioni sistematiche per la raccolta fondi. Nel passato sono state fatte esperienze singole e poco incisive per questo si intende fare una formazione che possa poi andare a costituire uno staff di struttura che generi idee e attività durante tutto l'arco dell'anno al fine di reperire risorse.</i></p> <p><i>Si intende conoscere i principi base del Fund Raising, le strategie per lo sviluppo della mission, comportamenti etici e risposte ai donatori e la gestione di progetti con proventi privati.</i></p>	8	7	<p>Formatore Cesvip Davide Vassallo</p>	<p>9-16 Gennaio 2018</p>

<p><b>LA COSTRUZIONE DELL'IDENTITA' NEI MINORI STRANIERI</b></p> <p><i>In molteplici servizi affluiscono minori di diverse etnie; questo porta spesso l'educatore ad interrogarsi su come:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• favorire l'inclusione sociale e valorizzare la diversità culturale, sociale e relazionale all'interno dei gruppi (classe, centri di aggregazione ecc)</li> <li>• Come accompagnare un minore straniero a costruire la propria identità senza perdere le proprie radici e contemporaneamente integrandosi nel Paese in cui vive e cresce.</li> </ul> <p><i>Inoltre spesso l'operatore sociale si trova in difficoltà nella comunicazione con le famiglie migranti e per questo potrebbe essere utile conoscere modalità e strumenti che possano favorire la collaborazione e la costruzione di un'alleanza educativa con i genitori di questi ragazzi.</i></p> <p><i>Per questo si intende proporre un percorso che ampli lo sguardo educativo a favore dei minori che si trovano a crescere in un contesto sociale complesso che a volte rischia di farli sentire esclusi o mortificati. Si desidera rendere gli operatori più sensibili alla tematica, competenti nella relazione con l'utente e la sua famiglia e più capaci di progettare attività finalizzate all'inclusione.</i></p>	8	8	Formatore Cesvip	Giugno 2018
<p><b>LA FORMAZIONE CONTINUA CON FON.COOP E AZIONI DI WELFARE</b></p>	2	4	Formatore Cesvip	15 Giugno 2018

La cooperativa inoltre informa puntualmente i propri soci e collaboratori in merito a proposte di formazione da altri enti (ATTS, ATS, Comuni, Università, altri soggetti del privato sociale, Scuola) e favorisce la partecipazione degli operatori a seminari, convegni e giornate di studio.

## Il social network

### Lavoro di rete

Elaborando sostiene e realizza da tempo una costante azione di rete all'interno di un orizzonte sistemico, investendo risorse per contribuire al processo di costruzione del sistema di promozione della salute proposto dalla Regione Lombardia Assessorato Famiglia e Solidarietà Sociale con alcune linee guida (2009) in cui la Regione Lombardia insiste molto sulla creazione di reti locali orientate non solo alla prevenzione (universale, indicata e selettiva) ma anche alla promozione della salute.

La declinazione operativa delle indicazioni regionali trova concretizzazione nella realizzazione di progetti orientati al lavoro di rete che prevedano spazi di incontro e confronto tra gli operatori locali (del pubblico, del privato sociale e della comunità) finalizzati a scambiare informazioni e dati per analizzare il bisogno, condividere punti di vista specifici rispetto a problematiche risorse, intraprendere eventuali percorsi di

co-conduzione di interventi educativi e co-progettazione e realizzare momenti di valutazione condivisa. Un ulteriore aspetto del lavoro di rete interviene mettendo al centro il minore e la sua famiglia, attivando tutte le risorse possibili in modo sinergico per delineare progetti individualizzati e favorire la costituzione di reti sociali in grado di sostenere le persone nel riconoscimento e nella soddisfazione dei propri diritti e doveri.

## Il network sociale

Rappresenta la “rete sociale” di Elaborando ovvero tutte le realtà che si interfacciano con la Cooperativa e può essere descritto nel seguente modo:

**Rete per crescita aziendale:** collaborazione e scambio con altri enti per la co-realizzazione di servizi e progetti. La collaborazione è sottoscritta da accordi formali (Convenzioni, RTI, patti di accreditamento, contratti di collaborazione) con:

cooperativa sociale Stripes (Rho); cooperativa sociale Serena (Lainate); cooperativa sociale Totem (Varese); cooperativa sociale Il Seme Onlus (Cardano al Campo); Cooperativa sociale Naturart (Gallarate); cooperativa sociale Albatros (Legnano); cooperativa Kinesis (Busto Arsizio); Cooperativa Alisei (Varese), CTA (Milano), Cooperativa Davide (Busto Arsizio); cooperativa sociale Progetto Pollicino (Busto Arsizio); cooperativa sociale Piccolo Principe (Busto Arsizio); cooperativa sociale Il Torpedone (Cinisello B.); cooperativa sociale La Cordata (Rho); cooperativa Acli Impresa e Servizi; Fondazione Profumo di Betania -Consultorio per la famiglia Onlus (Busto Arsizio); Azienda Sociale So.Le. (Legnano); Azienda Sociale (Castano Primo); Ufficio di Piano di Saronno; Ufficio di Piano di Gallarate; Ufficio di Piano Busto Arsizio; Fondazione Ticino Olona (Legnano); Fondazione Comunitaria del Varesotto; Aler Legnano; Euro lavoro Legnano.

**Rete per fornitura e co-costruzione di servizi e progetti per enti pubblici:** la collaborazione è sottoscritta da accordi formali (accordi di programma, contratti, patti di accreditamento) con i Comuni:

Arconate; Busto Arsizio; Busto Garolfo, Canegrate; Cardano al Campo; Cassano Magnago; Caronno Pertusella; Cislago; Dairago; Fagnano Olona; Gerenzano; Gorla Maggiore; Oggiona con Santo Stefano; Parabiago; Robecchetto con Induno; Samarate; San Giorgio su Legnano; Saronno.

**Rete per fornitura e co-costruzione di servizi e progetti per scuole:** la collaborazione è sottoscritta da accordi formali (protocolli, contratti) con Istituti scolastici statali, scuole private / paritarie, enti di formazione professionale:

I.C. Galvaligi Solbiate Arno; I.C. Villa Cortese; I.C. Bertacchi Busto Arsizio; I.C. A. Moro Canegrate; I.C. A. Moro Cislago; I.C. Clerici Gerenzano; I.C. De Amicis Busto Arsizio; I.C. Galilei Busto Arsizio; I.C. Fermi Cavaria; I.C. Dante A. Cassano Magnago; I.C. Cassano 2; IC B. Croce Ferno; IC Manzoni Samarate; IS Falcone Gallarate; Liceo Artistico Candiani Busto Arsizio; IPC Verri Busto Arsizio; Fondazione Figini Naymiller Busto Garolfo; Scuola Infanzia Rossetti Martorelli Dairago; Scuola infanzia Maria A. Oggiona con Santo Stefano; Scuola Infanzia Speri Castellini Oggiona con Santo Stefano; Istituto Tirinnanzi Legnano; Cfp Enaip Busto A.

**Rete con realtà territoriali e associazioni:** la collaborazione è sostenuta sia da accordi formali (lettere di sostegno, compartecipazione attiva a progetti) sia da azioni concrete di collaborazione (condivisione risorse, partecipazione a momenti di confronto) con :

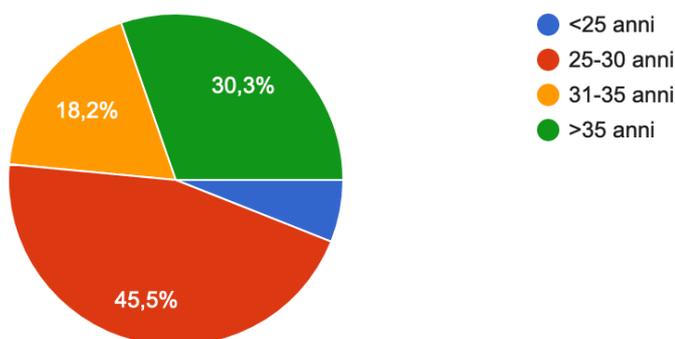
Associazione 26x1 (Busto Arsizio); Comitato Genitori Dire Fare (Busto Arsizio); Condotta di Slow Food

Canegrate; Riplive Canegrate; Comitato Genitori Canegrate; Associazione Genitori Dairago; cooperativa il Villaggio in città Busto Arsizio; Oratori di Samarate; Oratori di Arosio e Carugo, S. Giuseppe Busto A., Gerbone Olgiate O., Locate Varesino; Cooperativa Leonardo Como; Cooperativa l'Aquilone Sesto Calende; Associazione Calimali Fagnano O.; Oplà teatro, Spazio Ars Legnano. Elaborando sta inoltre contribuendo alla nascita del Forum del Terzo Settore Altomilanese.

## I lavoratori

Durante quest'anno lavorativo il CDA ha scelto di proporre ai lavoratori della Cooperativa la compilazione di un questionario relativo al servizio professionale prestato in Elaborando e al proprio grado di benessere e soddisfazione, nonché di accennare a profili e desideri futuri. Il ricco portato di questo percorso ci ha aiutato oltre che a "fotografare" dall'interno la nostra Cooperativa, a riconoscerne risorse (prima poco a fuoco) e debolezze (che si intravedevano ma alle quali con questo strumento è stata data forma e parola), ha aperto nuove piste di riflessione e consolidato il cammino sui sentieri che già si stavano battendo. Soprattutto ha dato voce a tutte le lavoratrici e i lavoratori che *sono* la cooperativa e proprio in quanto soci o futuri soci, membra vive che *fanno* la cooperativa come soggetto di tutti e ciascuno. Ecco alcuni fra i più interessanti dati raccolti.

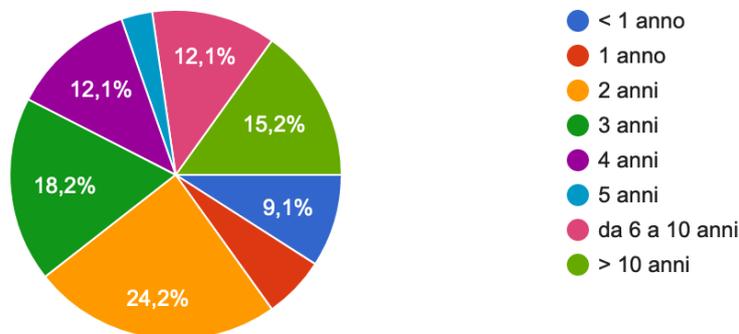
### Età dei Lavoratori



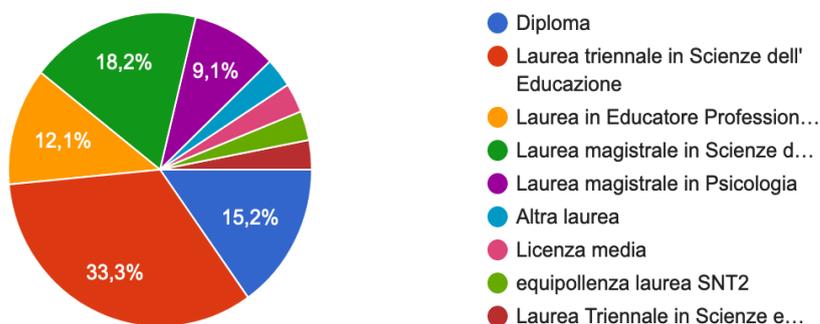
Sotto il profilo anagrafico siamo una Cooperativa "matura" che gode di un buon ricambio e di nuovi ingressi (significativi in particolar modo nell'ultimo triennio), ma che ha al contempo una propria struttura "che resta e investe" professionalmente in Elaborando, lavoratori che hanno scelto di far crescere nel tempo la propria realtà lavorativa.

Per quanto riguarda la compresenza di genere Elaborando è composta per oltre un terzo da lavoratori di sesso maschile. Riteniamo, per quanto possibile, fondamentale la presenza di entrambi i generi nelle equipe e nei servizi in modo da favorire un dialogo fra differenti punti di vista e sensibilità e offrire a bambini, ragazzi e famiglie modelli differenti di donne e uomini accomunati da competenze educative.

## “Anzianità lavorative” in Cooperativa



I lavoratori della Cooperativa sotto il profilo formativo afferiscono alle diverse aree psico- pedagogiche ed educative



Per quanto riguarda il livello di benessere e soddisfazione (media 3,5/4) i punti di forza sono legati al senso di appartenenza (“*sono orgoglioso di far parte di Elaborando*”) e al piacere percepito nel lavorare in cooperativa, nella stima reciproca che caratterizza il rapporto fra colleghi e al senso di autoefficacia sperimentato nel poter prendere parte alle decisioni e alla definizione degli obiettivi (“*mi sento libero e coinvolto*”, “*sono ascoltato*”). Ottima è la valutazione espressa relativamente all’attenzione posta dai coordinatori alle equipe e ai loro membri. Buono è anche il grado di soddisfazione complessivo e la percezione di poter spendere nella pratica e nella progettazione educativa le proprie competenze, come anche adeguato si mostra il grado di responsabilità richiesto.

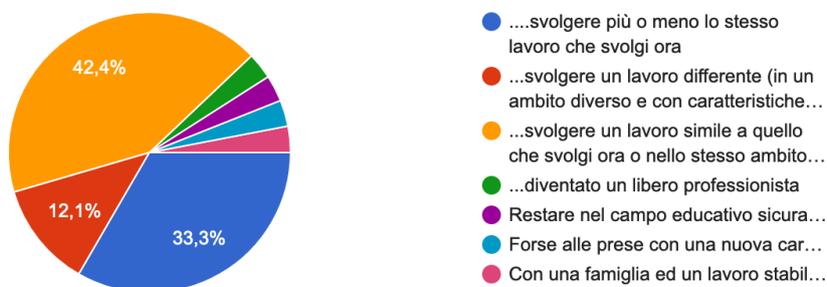
Dall’indagine sul grado di stanchezza emerge un equilibrio relativo alla “quantità” del lavoro (“*non voglio lavorare meno*”, “*non penso di lavorare troppo*”) e una tensione costante al miglioramento della qualità del lavoro stesso, riconfermando le scelte professionali fatte (“*non voglio cambiare lavoro*”).

Il tempo sembra a volte troppo poco o molto densamente sfruttato ma molto buona è la percezione mostrata dai lavoratori della propria capacità di auto-organizzarsi gestendo tempo-lavoro e tempo-vita privata, come anche la consapevolezza dell'importanza del riposo.

Guardando al futuro i lavoratori di Elaborando confermano la scelta professionale fatta e desiderano spingersi verso una crescita professionale, anche legata a nuovi titoli di studio e di formazione in via di conseguimento (il 18% dei lavoratori sta continuando la propria formazione), oltre che a maggiori competenze consolidate attraverso un'anzianità di servizio.

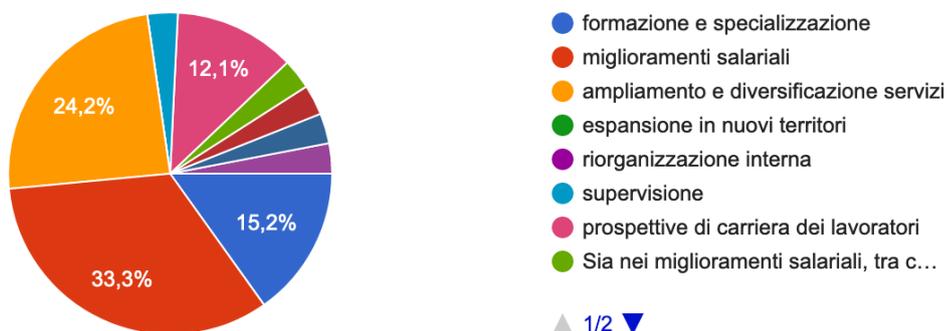
### Nei prossimi anni (all'incirca tra cinque anni) ti vedi...

33 risposte



### In quale delle seguenti aree ritieni che sarebbe prioritario investire dal punto di vista della Cooperativa per i suoi lavoratori?

33 risposte



Le aree di miglioramento, segnalate dai lavoratori, riguardano sicuramente la dimensione salariale (nella consapevolezza dei vincoli definiti dai committenti esternamente alla cooperativa stessa), ma anche un desiderio di introduzione di nuovi servizi (anche connessi a competenze acquisite attraverso una continua formazione e specializzazione degli operatori) e la possibilità di sperimentare all'interno della cooperativa una crescita professionale ("prospettive di carriera").

## La dimensione economica e del valore aggiunto

Il bilancio sociale si pone come strumento per presidiare tutte le dimensioni dell'agire dell'organizzazione. In tale senso si propone anche l'obiettivo di monitorare l'andamento della dimensione economica, che seppur strumentale rispetto al perseguimento delle finalità sociali, è in grado di influenzare direttamente o indirettamente il raggiungimento della missione.

Questa sezione si propone di mettere in evidenza le modalità attraverso le quali la cooperativa sociale reperisce le risorse economiche e come vengono utilizzate per il perseguimento delle finalità, in coerenza con i propri obiettivi e strategie.

### Riclassificazione secondo lo schema del valore aggiunto

La riclassificazione del Contro Economico a Valore Aggiunto della Cooperativa evidenzia la distribuzione della ricchezza prodotta.

Il modello seguito è tratto dalle "Linee Guida per il Bilancio Sociale degli Enti non-profit" proposte dall'Agenzia per le ONLUS.

## PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE RICCHEZZA ECONOMICA - ANNO 2018

(importi espressi in euro)

RICCHEZZA ECONOMICA PRODOTTA DA	valore assoluto	valore %
Enti pubblici, Imprese e Privati	613.860	95,71%
Contributi	25.272	3,94%
Donazioni	430	0,07%
Altri	1.806	0,28%
<b>TOTALE</b>	<b>641.368</b>	<b>100,00%</b>
<b>meno COSTI DA ECONOMIE ESTERNE E AMMORTAMENTI</b>		
Fornitori di beni e servizi	92.751	97,88%
ammortamenti e accantonamenti	2.012	2,12%
altri	0	0,00%
<b>TOTALE</b>	<b>94.763</b>	<b>100,00%</b>
<b>RICCHEZZA ECONOMICA DA DISTRIBUIRE AGLI STAKEHOLDER FONDAMENTALI</b>		
<b>TOTALE</b>	<b>546.605</b>	<b>100,00%</b>
AI FINANZIATORI	15	0,00%
AI LAVORATORI	569.306	104,15%
AGLI ENTI PUBBLICI		
imposte e tasse	0	0,00%
ALLA COOPERATIVA		
Utile dell'esercizio (perdita)	-22.716	-4,16%

### Valore aggiunto e sua redistribuzione

Partendo dai dati del conto economico è possibile riclassificarne le voci allo scopo di evidenziare la formazione del **valore aggiunto** e la sua distribuzione tra gli Stakeholder.

Tecnicamente il valore aggiunto è la differenza tra il valore di beni e servizi acquisiti dall'ambiente (input) ed il valore di beni e servizi venduti al termine dell'attività produttiva (output).

Il Valore aggiunto rappresenta allora la ricchezza creata a vantaggio della collettività.

Per la determinazione del valore aggiunto identifichiamo due passaggi chiave:

1) **la creazione della ricchezza:** ossia la ricchezza conferita alla Cooperativa in cambio di servizi resi inclusi i contributi straordinari. A conclusione di questa fase si ottiene il **Valore aggiunto globale netto** inteso come ricchezza distribuibile, la ricchezza generata dall'impresa a fronte della propria attività.

2) **la distribuzione della ricchezza:** ossia come la ricchezza complessiva conferita alla Cooperativa viene distribuita ai diversi Stakeholder.

## Ringraziamenti

Un grazie a tutti coloro rendono possibile l'esperienza quotidiana di fare Impresa Sociale Cooperativa, alle persone che sono passate e che ora lavorano altrove e alle persone che hanno scelto di fermarsi.

Un grazie particolare anche quest'anno a tutti i Soci che hanno investito tempo, energie e pensieri nell'attivare circoli virtuosi fondamentali per tutelare l'identità della nostra cooperativa sociale all'interno del processo di cambiamento in corso.

Grazie a tutte le amministrazioni locali, gli istituti scolastici e le parrocchie che hanno scelto di avvalersi delle competenze e della professionalità degli operatori di Elaborando.

Grazie a tutte le famiglie che hanno scelto di aderire ai progetti promossi dalla cooperativa Elaborando. E soprattutto grazie a voi! Continuate a sostenerci e ad aiutarci a migliorare.

Giuseppe Giglio