



CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO



*osservatorio
economia civile*

Il Bilancio Sociale

**Risultati e proposte
del gruppo di lavoro interprofessionale
dell'Osservatorio sull'economia civile**





CAMERA DI COMMERCIO
INDUSTRIA ARTIGIANATO E AGRICOLTURA
DI TORINO



*Osservatorio
economia civile*

Il Bilancio Sociale

Risultati e proposte

del gruppo di lavoro interprofessionale

dell'Osservatorio sull'economia civile

Sommario

Premessa, p. 1 – 1. Modelli di riferimento, p. 6 – 2. L'indagine: i soggetti, p. 10 – 3. L'indagine: i contenuti, p. 12 – 4. L'indagine: i processi, p. 40 – 5. Lo schema di analisi, p. 66 – 6. Conclusioni, p. 79 – Allegati, p. 82

Questo paper è rilasciato con la licenza Creative Commons Attribuzione – Non commerciale – Non opere derivate 2.5. La licenza è reperibile in testo integrale sul sito internet all'indirizzo <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/2.5/it>



Coordinamento editoriale: Osservatorio sull'economia civile, Camera di commercio di Torino

Coordinamento grafico: Settore comunicazione esterna, Camera di commercio di Torino

Grafica: Mediores. s.c.

Confezionamento e Stampa: interno

Finito di stampare: settembre 2010

Collana *scenari*

Osservatorio sull'economia civile
Camera di commercio di Torino
via Carlo Alberto, 16
10123 Torino
Tel. 011 571 6683 Fax. 011 571 6681
www.to.camcom.it/osservatorioeconomicivile
osservatorioeconomicivile@to.camcom.it

Premessa

L'imprenditorialità sociale si esprime in diverse forme giuridiche ed organizzative caratterizzate non tanto dall'essere senza fine di lucro (nonprofit) quanto, piuttosto, dall'impegno a produrre valore sociale, cioè *beni comuni*.

Le imprese sociali raggiungono questo obiettivo rilevando i bisogni dei propri stakeholder¹ (lavoratori, fruitori di servizi, enti pubblici committenti, comunità locali, ambiente, ecc.) e facendone il riferimento della propria pianificazione strategica.

L'etichetta *nonprofit*, seppur molto utilizzata per identificare le imprese sociali, non ne evidenzia l'identità e la missione ma semplicemente una *rinuncia* (a distribuire il profitto ai soci), che ne rende difficile la valutazione se si adotta la visione riduttiva, propria dell'economia classica, che vede il profitto come il solo parametro da considerare per misurare il successo di un'impresa. Le imprese sociali, come tutte le altre imprese, non possono prescindere dall'esigenza di essere economicamente sostenibili generando ricavi superiori alle spese di gestione, ma ciò che le caratterizza è la produzione di beni comuni (*valore sociale*) e l'impegno a reinvestire in questa loro missione i profitti derivanti dalla gestione.

Oggi si sta facendo strada una nuova visione dell'economia, che per valutare il successo di un'impresa pone l'accento su diversi tipi di fattori e non solo sulla sua capacità di produrre profitto in termini monetari.

Oltre a beni e servizi commercializzabili, e quindi valutabili in termini monetari, le imprese (profit e nonprofit) utilizzano, producono, scambiano o distruggono, beni di interesse collettivo che hanno un valore sociale e economico, non facilmente traducibile in termini monetari.

Il valore sociale prodotto dalle organizzazioni e imprese nonprofit è quanto ne giustifica il riconoscimento con status giuridici, normativi e tributari diversi da quelli delle organizzazioni profit e, come afferma la Comunità Europea, le rende attori strategici *per contribuire allo sviluppo economico endogeno, ridare competitività a vaste aree e facilitarne l'integrazione a livello nazionale e internazionale, correggendo forti squilibri geografici*².

¹ Stakeholder: insieme dei soggetti che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività

² Comitato economico e sociale europeo, "L'economia sociale nell'Unione Europea", 2007 in http://www.eesc.europa.eu/groups/3/categories/soceco/booklets/IT_WEB.pdf, p.30

Per le imprese nonprofit è, quindi, fondamentale dimostrare il valore sociale e cioè la quantità e qualità dei beni comuni che sono in grado di produrre, a partire dalla capacità di rilevare i bisogni dei propri stakeholder e di tradurli in scelte strategiche e operative efficaci.

La questione è: quali sono le metodologie, gli indicatori e gli strumenti per misurare il valore sociale prodotto?

Alla luce della recente crisi economica, il dibattito su etica e impresa è diventato sempre più importante e cruciale. La sostenibilità della crescita è in funzione dei comportamenti etici e responsabili sia dei consumatori sia delle imprese e non solo della loro capacità di rimanere competitive. È a partire da tali considerazioni che la Responsabilità Sociale di Impresa (CSR - Corporate Social Responsibility), entrata formalmente nell'agenda dell'Unione europea a partire dal Consiglio Europeo di Lisbona del marzo 2000, è stata individuata ed è considerata come uno degli strumenti strategici per realizzare in Europa una società più competitiva e socialmente coesa e per modernizzare e rafforzare il modello sociale europeo. In questa direzione, la Camera di commercio di Torino promuove la CSR come importante strumento per accompagnare le imprese (profit e nonprofit) in un processo di sviluppo sostenibile. Questa visione è coerente con l'importanza attribuita alla CSR dal Protocollo d'Intesa tra Regione Piemonte e sistema camerale piemontese per lo sviluppo economico e della competitività territoriale siglato il 12 novembre 2009:

" [...] La diffusione tra le imprese della cultura della CSR può rappresentare un valore aggiunto non solo per le imprese (competitività, crescita, immagine) [...] È opinione condivisa che i territori economicamente avanzati non debbano perseguire obiettivi di sviluppo economico tout court, bensì occorra valutarli anche in un'ottica di sostenibilità sia ambientale sia sociale [...]”³.

La diffusione della Responsabilità Sociale d'Impresa e la sua chiara documentazione sono fattori indispensabili per sviluppare nuove forme di collaborazione, basate sui principi di sussidiarietà e di reciprocità, tra organizzazioni dell'economia sociale, enti pubblici e imprese tradizionali. Può rappresentare un valore aggiunto non solo per le imprese in termini di competitività, crescita e immagine, ma anche per la società in generale con

³ Art. 2, punto 12 del Protocollo di intesa Unioncamere – Regione Piemonte

riferimento a fattori come la tutela dell'ambiente, la qualità del lavoro, della vita e delle relazioni sociali, aspetti importanti soprattutto in una fase recessiva di mercato, come quella attuale.

La responsabilità sociale delle imprese è intrinsecamente connessa con il concetto di sviluppo durevole. Essa non è un elemento *addizionale* alle attività fondamentali delle imprese: è parte integrante della strategia scelta da ciascuna impresa per rafforzarsi e migliorare la propria competitività.

In Europa, le iniziative socialmente responsabili, adottate da imprenditori e amministratori, sono da tempo conosciute ma ciò che distingue la concezione attuale di CSR dalle iniziative del passato è la volontà di gestirla strategicamente e di sviluppare strumenti a questo idonei. All'interno della CSR, il Bilancio Sociale è uno degli strumenti idonei per misurare, comunicare e confrontare il valore sociale prodotto, per rendicontare come sono stati rilevati i bisogni degli stakeholder, quali sono i bisogni a cui si è potuto e si è deciso di dare una risposta, quali azioni sono state realizzate e quali risultati hanno generato. Esso si pone, quindi, come uno strumento di gestione manageriale strategica.

In coerenza con quanto precede, nel marzo 2009 l'Osservatorio sull'economia civile della Camera di commercio di Torino (OEC) ha dato vita ad un gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale con lo scopo di analizzare, valorizzare e diffondere l'applicazione di metodologie di rendicontazione utili a:

- qualificare modelli di governance partecipativa e a fornire al management importanti strumenti per la gestione delle strategie aziendali
- valorizzare, nei confronti del sistema socio-economico di riferimento, i processi sviluppati singolarmente o in reti locali dalle organizzazioni socialmente responsabili
- fornire indicatori e parametri di valutazione alle diverse categorie di stakeholder interni ed esterni che contribuiscono alla vita delle diverse organizzazioni con lavoro, risorse finanziarie, sostegno e consenso o semplicemente utilizzandone i servizi

Hanno aderito al gruppo di lavoro:

- Confcooperative, Unione di Torino (Davide Morabito)⁴

⁴ Le Organizzazioni di rappresentanza del Terzo Settore, della cooperazione e del volontariato (Confcooperative, Legacoop, Forum del Terzo Settore e Forum del Volontariato) hanno negli anni sviluppato molte attività e progetti in materia di rendicontazione sociale. La presenza di tali

- Forum del Terzo Settore (Elide Tisi)
- Forum interregionale permanente del Volontariato Piemonte e Valle d'Aosta (Anna Morra)
- Idea Solidale (Alessandro Prandi e Luigino Vallet)⁵
- I.N.I.S.E. - Istituto Nazionale per la valutazione dell'Impatto Sociale dell'Economia (Roberto Collura)⁶
- Legacoop Piemonte (Paola Rho)
- Ordine dei Dottori Commercialisti e degli Esperti Contabili (Davide Barberis)⁷
- Università degli studi di Torino, Facoltà di Economia, Dipartimento di Economia Aziendale (Enrico Sorano)⁸
- V.S.S.P. (Anna Morra)

Il lavoro del gruppo si è svolto secondo le seguenti fasi:

1. realizzazione di un'indagine per rilevare quante e quali cooperative sociali, organizzazioni di volontariato e Centri di servizio per il volontariato della provincia di Torino elaborano il Bilancio Sociale (nel corso della quale sono stati raccolti i Bilanci Sociali prodotti)
2. elaborazione di criteri sperimentali per l'analisi dei Bilanci Sociali
3. utilizzo di tali criteri per analizzare i bilanci sociali raccolti
4. realizzazione di interviste qualitative a un campione significativo di cooperative sociali e di associazioni, nonché ai due Centri di servizio per il

organizzazioni è fondamentale per la sensibilità che deriva loro dall'essere rappresentanti dell'insieme delle organizzazioni a cui è rivolto il lavoro che sarà sviluppato dal gruppo

⁵ I centri di servizio per il volontariato (Idea Solidale e V.S.S.P.) formano e accompagnano le organizzazioni di volontariato nella redazione del Bilancio Sociale e a tal fine il Coordinamento Nazionale dei CSV ha elaborato – in collaborazione con altri soggetti – delle linee guida

⁶ L'I.N.I.S.E. (Istituto Nazionale per la Valutazione dell'Impatto Sociale dell'Economia) è membro dell'American Evaluation Association. L' I.N.I.S.E. ha redatto le linee guida contestualizzate alla realtà italiana (settore profit, nonprofit, e Enti pubblici) dello standard ISA – 2000 (International Social Accountability)

⁷ L'Ordine dei Dottori Commercialisti ha da tempo attivato un proprio gruppo di lavoro che si occupa, sotto il profilo della pratica professionale finalizzata all'"attestazione di processo", di sviluppare metodologie di prassi professionale aventi ad oggetto l'analisi procedurale e l'attestazione delle informative sociali, ambientali e di sostenibilità in ambito pubblico e privato. Gli articoli 1 del d.p.r. 27.10.1953 n. 1067 e 1 del d.lgs. 28.06.2005 n. 139 (Ordinamento Professionale) riconoscono competenza specifica agli iscritti all'Albo dei Dottori Commercialisti in materia di verifica dei bilanci e, in particolare, alla asseverazione delle informative ambientali, sociali e di sostenibilità delle imprese e degli enti pubblici e privati

⁸ L'Università degli Studi di Torino, Facoltà di Economia ha sviluppato anche in collaborazione con Enti Pubblici, organizzazioni del privato sociale ed imprese tradizionali numerosi precedenti lavori ed attività formative sul tema del Bilancio Sociale e della governance partecipativa

volontariato presenti in provincia di Torino, per analizzare il processo seguito per elaborare e utilizzare il Bilancio Sociale come strumento di gestione strategica e di comunicazione con i propri stakeholder

5. definizione di una griglia attraverso cui le organizzazioni nonprofit potranno auto-analizzare il proprio Bilancio Sociale.

In questa pubblicazione proponiamo i risultati del lavoro svolto finora dal gruppo.

Sulla base dei risultati conseguiti e dalle valutazioni che verranno dalla sua discussione, il gruppo di lavoro si è impegnato a definire le fasi successive della propria attività.

Crediamo si tratti di un lavoro importante, il primo passo verso la definizione di strumenti che, mettendo al centro i bisogni degli stakeholder, supportano la gestione strategica, permettono valutazioni omogenee e comparabili e, infine, possono mettere in rilievo il valore sociale prodotto dalle imprese sociali sul territorio: un primo importante *comun denominatore* su cui fondare forme di identità e di rappresentanza delle molteplici organizzazioni che, al di là delle forme giuridiche e delle etichette, si riconoscono in un diverso modo di fare economia.

Aldo Romagnolli

presidente dell'Osservatorio sull'economia civile

1 - I modelli di riferimento

La presente pubblicazione non vuole essere un manuale per la redazione del Bilancio Sociale, bensì un'analisi su quanto, come e perché i soggetti del Terzo Settore della provincia di Torino⁹ affrontano il tema in questione.

Esistono autorevoli linee guida per elaborare un Bilancio Sociale e di seguito forniremo i riferimenti ad alcuni siti internet dove si possono trovare indicazioni in tal senso. Prima, però, riteniamo utile evidenziare quale approccio al Bilancio Sociale, secondo il gruppo di lavoro dell'OEC, sia in grado di apportare maggiori vantaggi ad un'organizzazione.

Il Bilancio Sociale può essere considerato uno strumento con finalità sia di gestione strategica partecipata (pianificazione, gestione e rendicontazione) sia di comunicazione. Nei 41 Bilanci Sociali delle organizzazioni nonprofit che abbiamo raccolto e analizzato (visionabili presso il sito web www.agora.corep.it)¹⁰ esistono differenti visioni, raggruppabili in 4 tipologie:

- il Bilancio Sociale è esclusivamente uno strumento di comunicazione
- il Bilancio Sociale è solamente uno strumento di gestione strategica
- convivono entrambi gli aspetti, con pesi differenti
- è presente un tentativo di far partecipare gli stakeholder alla pianificazione e gestione dell'organizzazione.

Alla luce dell'analisi svolta, vogliamo mettere in evidenza che:

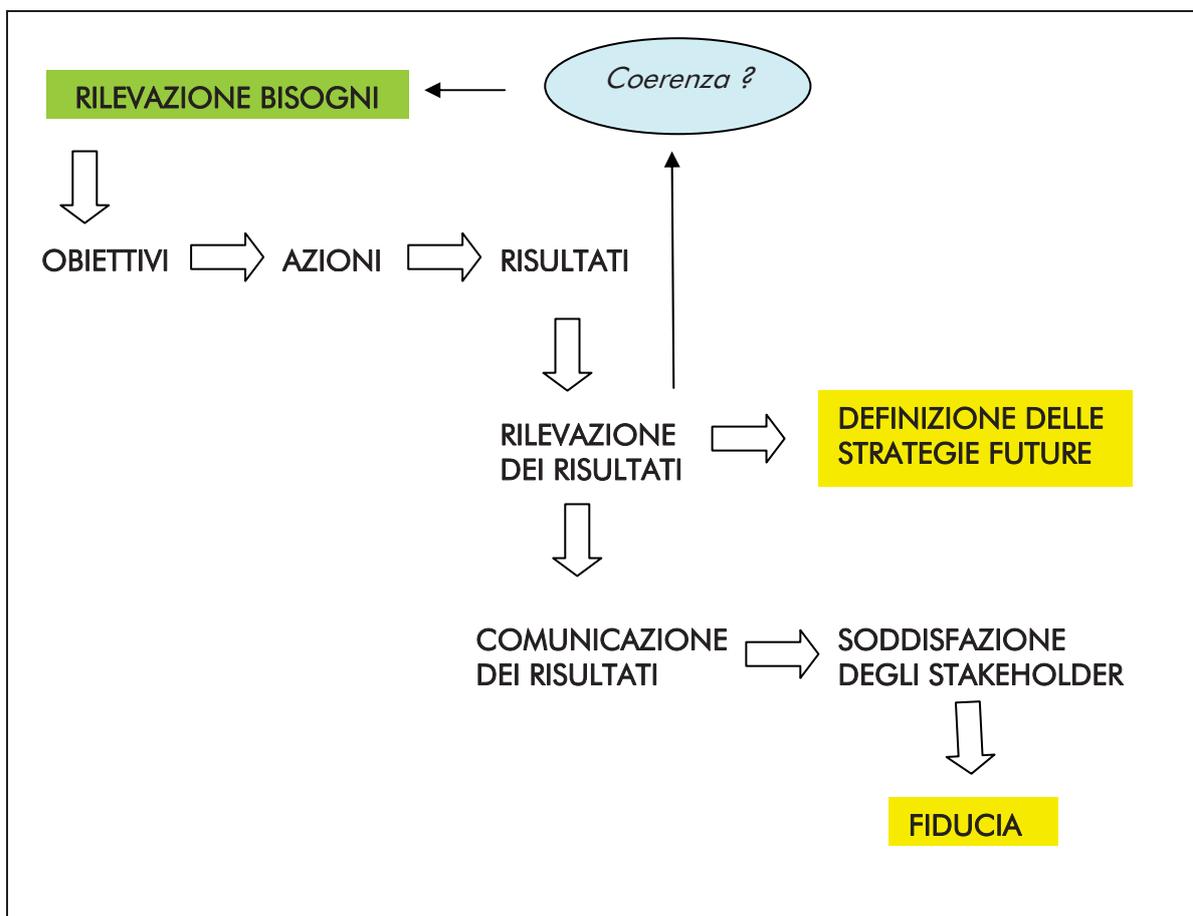
- a) entrambe le finalità (gestione strategica partecipata/comunicazione) vanno perseguite per consentire all'organizzazione di crescere ed innovarsi
- b) un'organizzazione nonprofit si caratterizza e differenzia da un'impresa tradizionale, non solo per non avere fine di lucro ma per avere come altra finalità la produzione di valore sociale. In quest'ottica, il processo di elaborazione del Bilancio Sociale può essere di supporto ad un'organizzazione per raggiungere il suo obiettivo, innovarsi ed essere protagonista dello sviluppo sostenibile del proprio territorio. Il processo del Bilancio Sociale, infatti, prevede che siano sistematicamente rilevati i bisogni degli stakeholder, rendicontate le risposte fornite ai bisogni attraverso le azioni realizzate e misurata la coerenza tra i bisogni e le scelte strategiche attuate dall'organizzazione. Il Bilancio Sociale

⁹ Nello specifico, le cooperative sociali, le organizzazioni di volontariato e i centri servizi per il volontariato

¹⁰ Le istruzioni per navigare sul sito sono nell'allegato 2

è innanzitutto un *processo*, utile all'organizzazione per pianificare le proprie strategie, monitorarne l'andamento e comunicare con i propri portatori d'interesse. Valorizzando quanto fatto dall'organizzazione, rilevando gli eventuali risultati non raggiunti e analizzandone le motivazioni, il Bilancio Sociale diventa, così, strumento di conoscenza condivisa, contribuisce a creare legami più forti ed organici con gli stakeholder e attiva meccanismi di responsabilità reciproca e di fiducia.

Lo schema che segue sintetizza il processo di elaborazione del Bilancio Sociale appena descritto:



- c) quando un'organizzazione nonprofit immagina di utilizzare il Bilancio Sociale con finalità di comunicazione, deve innanzitutto chiedersi *a quale stakeholder vuole rivolgersi* e, quindi, scegliere le informazioni più rilevanti per quello stakeholder. Queste informazioni possono essere riportate in una versione del Bilancio Sociale sintetica sia dal punto di vista descrittivo sia da quello grafico, capace di attrarre l'attenzione del lettore, e creata ad hoc per uno stakeholder specifico.

Nella tabella che segue sono indicati alcuni indirizzi internet di organizzazioni diverse in cui è possibile trovare linee guida utili per l'elaborazione un Bilancio Sociale:

Modello di riferimento	Tipologia organizzazioni	Indirizzo internet
Agenzia per le Onlus	organizzazioni nonprofit	www.agenziaperleonlus.it/intranet/Home-page/Home-page/Eventi/Convegno--2/index.htm
CSVnet ¹¹	organizzazioni di volontariato	www.csvnet.it/repository/dly_cont_schedemm/404_file.pdf
Consiglio Nazionale dei dottori commercialisti	organizzazioni nonprofit	http://www.cndc.it/CMS/Documenti/1015_ucjzormpl.pdf
Associazione G.B.S. ¹²	organizzazioni profit e nonprofit	www.gruppobilanciosociale.org/principiredazione.asp
D. Lgs. n. 155/2006 sull'impresa sociale	imprese sociali	www.pi.camcom.it/uploads/2008_10_23_12_48_29.pdf
Linee Guida ISA (International Social Accountability) - 2000	Organizzazioni profit, nonprofit e enti pubblici	www.bilanciosociale.info/pages/documenti.asp?sVoce=5

Infine, segnaliamo che sul territorio della provincia di Torino, alcuni degli enti che compongono il gruppo di lavoro dell'Osservatorio sull'economia civile offrono alle organizzazioni nonprofit formazione e accompagnamento nell'elaborare il Bilancio Sociale.

Di seguito riportiamo i riferimenti per l'anno in corso:

¹¹ Coordinamento Nazionale dei Centri Servizio per il Volontariato

¹² Associazione nazionale per la ricerca scientifica sul Bilancio Sociale

1. I modelli di riferimento

Ente	Tipologia organizzazioni	Riferimenti
Confcooperative	Cooperative	C.so Francia 15, 10138 Torino Davide Morabito - 011/4343181 int. 209 davide.morabito@confcooptorino.it
Legacoop Sogecoop srl	Cooperative	Via Livorno 49, 10144 Torino Mario Goggi - Paola Maria Rho - 011.5187169 mario.goggi@legacoop-piemonte.coop
Idea Solidale	Organizzazioni di volontariato	Corso Novara 64, 10152 Torino - 011/0702110 Stefano Zummo, documentazione@ideasolidale.org Roberta Abruzzo, percorsi@ideasolidale.org
V.S.S.P.	Organizzazioni di volontariato	Via Giolitti 21, 10123 Torino – 011/8138711 Laura Levi, rendicontazione@vssp.it
I.N.I.S.E.	Organizzazioni nonprofit	Via Galliani, 2 bis, 10125 Torino - 011 0673408 Guglielmo Pepe, segreteria@bilanciosociale.info

2 - L'indagine: i soggetti

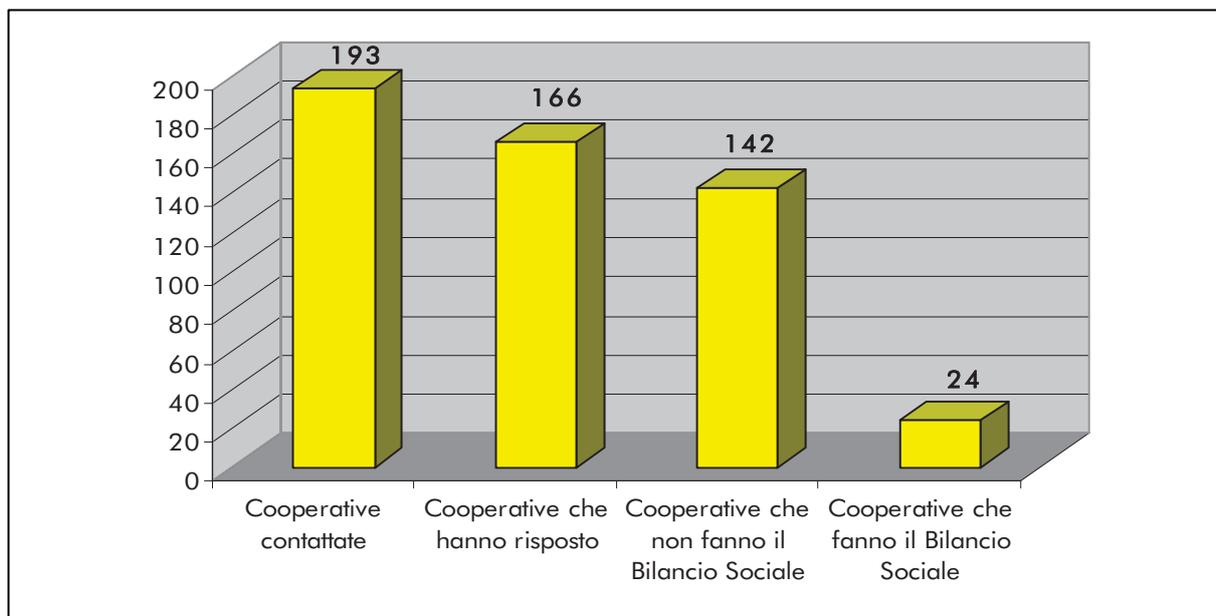
Nei mesi di luglio e settembre 2009, il gruppo di lavoro dell'Osservatorio sull'economia civile ha svolto un'indagine per capire quante cooperative sociali, organizzazioni di volontariato e Centri di servizio per il volontariato della provincia di Torino elaborano il Bilancio Sociale.

Sono state contattate tramite lettera: 193 cooperative sociali¹³, 966 organizzazioni di volontariato¹⁴ e 2 centri di servizio per il volontariato. Alcune di queste sono state contattate anche attraverso l'invio di una *email* (182 cooperative sociali e 450 organizzazioni di volontariato) e *re-call* telefonico (128 cooperative e 62 associazioni).

Abbiamo ricevuto risposta da 166 cooperative (pari all'86% del totale), da 154 associazioni (pari al 16%) e da entrambi i Centri di servizio per il volontariato contattati.

Dalle risposte è emerso che:

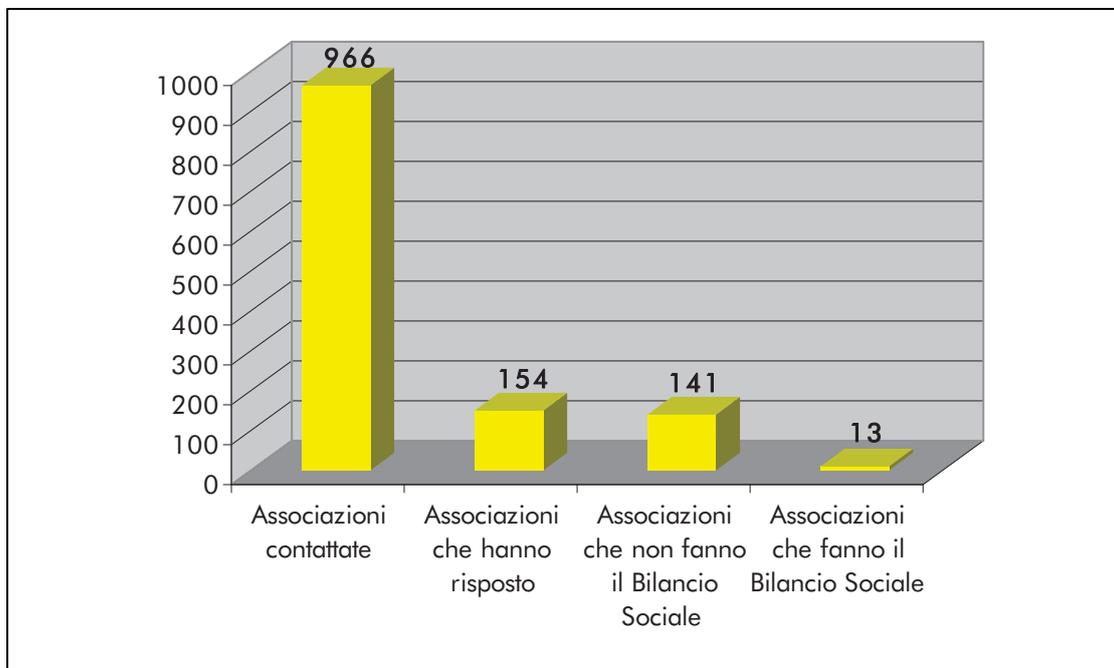
- 24 cooperative sociali (pari al 14% delle cooperative che hanno risposto all'indagine) elaborano il Bilancio Sociale (o comunque un documento assimilabile nella struttura e nei contenuti); 142 non lo hanno mai redatto



¹³ L'insieme delle cooperative di cui avevamo gli indirizzi aggiornati, rispetto alle 222 iscritte all'albo delle cooperative sociali della Provincia di Torino al 31/12/2008

¹⁴ La totalità delle odv di cui avevamo l'indirizzo aggiornato, rispetto alle 994 iscritte all'albo delle associazioni di volontariato della Provincia di Torino al 31/12/2008

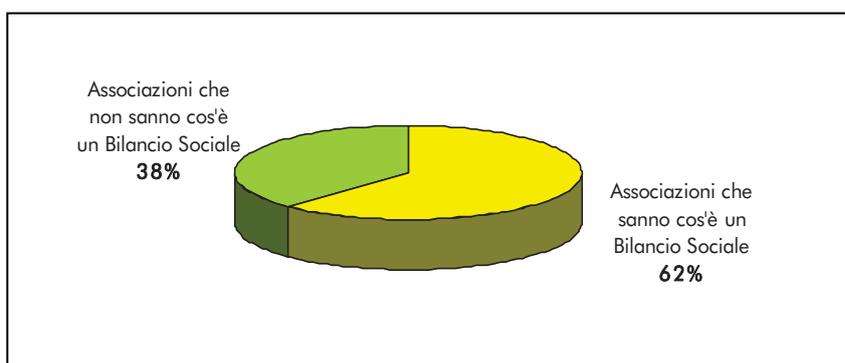
- 13 associazioni di volontariato (pari all'8,4 %) elaborano il Bilancio Sociale (o comunque un documento assimilabile nella struttura e nei contenuti); 141 non lo hanno mai redatto



- entrambi i Centri di servizio per il volontariato della provincia di Torino elaborano il Bilancio Sociale.

Dalle risposte ricevute è emerso che la quasi totalità delle cooperative sociali sa cos'è un Bilancio Sociale, mentre si registra una maggior incertezza tra le organizzazioni di volontariato.

Su 154 associazioni che hanno fornito una risposta, 58 (pari a circa il 38%) non sanno cosa sia un Bilancio Sociale. In particolare, 45 organizzazioni di volontariato confondono il Bilancio Sociale con il Rendiconto Economico e 13 con la Relazione sulle attività.



3 - L'indagine: i contenuti

L'Osservatorio sull'economia civile ha raccolto 41 Bilanci Sociali elaborati da organizzazioni nonprofit della provincia di Torino¹⁵. La raccolta è avvenuta attraverso un'indagine condotta presso cooperative sociali, organizzazioni per il volontariato e centri servizi per il volontariato (vedi capitolo 2), attraverso ricerche su siti internet, ecc.

Nello specifico, i Bilanci Sociali raccolti sono relativi a:

- 25 cooperative sociali, di cui 16 di tipo A, 7 di tipo B e 2 di tipo C (consorzi)
- 13 organizzazioni di volontariato (odv)
- 3 centri servizi per il volontariato(csv)

Nell'Allegato 1 vengono riportate le ragioni sociali delle organizzazioni nonprofit di cui sono stati analizzati i Bilanci Sociali.

I 41 Bilanci Sociali raccolti sono stati analizzati attraverso una griglia elaborata dal gruppo di lavoro dell'Osservatorio. Tale griglia contiene un elenco di informazioni che potrebbero essere presenti in un Bilancio Sociale.

Nell'analisi è stata rilevata la presenza o meno di ogni informazione contenuta nella griglia e, in caso positivo, quali elementi di dettaglio venivano forniti per ogni informazione presente.

Le informazioni presenti nella griglia, e utilizzate per l'analisi, sono raggruppabili in 3 macro-aree:

PARTE A) – PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE NONPROFIT:

A.1) ragione sociale

A.2) indirizzo sede legale

A.3) forma giuridica

A.4) oggetto sociale, come previsto da Statuto

A.5) dimensione ente

A.6) settore attività

PARTE B) – ASPETTI GENERALI DEL BILANCIO SOCIALE:

B.1) anno di riferimento

¹⁵ Una cooperativa sociale ha sede legale a Biella, ma una parte del fatturato si riferisce a servizi gestiti in convenzione con il Comune di Torino. Un centro servizi è della provincia di Novara, Biella e Vercelli. Non essendo giunti all'Osservatorio molti Bilanci Sociali, si è deciso di analizzare anche i due documenti redatti da onp non di Torino e che sono stati forniti da componenti del gruppo di lavoro.

- B.2) numero di anni da cui si elabora il Bilancio Sociale*
- B.3) tipologia documento*
- B.4) motivazioni che hanno spinto l'organizzazione a realizzare il Bilancio Sociale*
- B.5) modello o modelli di riferimento nell'elaborazione del Bilancio Sociale*
- B.6) descrizione del processo di elaborazione del Bilancio Sociale*
- B.7) controllo e processo di validazione*
- B.8) strumenti etici alla base del Bilancio Sociale*
- B.9) aspetti legati alla comunicazione*
- B.10) numero di pagine*

PARTE C) – STRUTTURA DEL DOCUMENTO:

- C.1) storia*
- C.2) visione*
- C.3) missione*
- C.4) valori*
- C.5) organi di governo*
- C.6) organigramma*
- C.7) vita associativa*
- C.8) mappatura degli stakeholder*
- C.9) modalità di coinvolgimento degli stakeholder*
- C.10) obiettivi specifici dell'anno*
- C.11) analisi attività*
- C.12) sostenibilità ambientale*
- C.13) analisi economica*
- C.14) indicatori*
- C.15) obiettivi di miglioramento per il futuro alla luce dei risultati del Bilancio Sociale*
- C.16) confronto/raccordo con bilanci sociali di anni precedenti*

Nelle pagine che seguono, la descrizione di quanto emerso dall'analisi dei Bilanci Sociali è suddivisa in base alla tipologia di ente (cooperativa sociale, organizzazione di volontariato e centro di servizio per il volontariato).

3.1 Cooperative Sociali

PARTE A) – PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE NONPROFIT

A.2) indirizzo sede legale

16 cooperative sociali su 25 indicano l'indirizzo della propria sede legale

A.3) forma giuridica

- 14 cooperative su 25 dichiarano in modo esplicito di essere una cooperative di tipo A, B oppure un consorzio
- 12 cooperative indicano il numero di iscrizione al Registro Imprese della Camera di commercio di Torino, all'Albo Regionale delle cooperative sociali (Sezione della Provincia di Torino) e a eventuali altri Albi.

A.4) oggetto sociale, come previsto da Statuto

7 cooperative sociali su 25 riportano il proprio oggetto sociale, come da Statuto

A.5) dimensione ente

- valore della produzione: 4 cooperative su 25 non forniscono l'informazione. Le 21 cooperative che riportano l'informazione hanno un valore della produzione medio di € 4,6 mln, con un massimo di € 28,9 mln ed un minimo di 0,2 mln

	VALORE DELLA PRODUZIONE (mln di €)			
	tra 0 e 1,5	tra 1,6 e 3	tra 4 e 7	oltre 8 mln
Nr COOPERATIVE	6	9	4	2

- numero soci: 3 cooperative non forniscono l'informazione. Le rimanenti 22 hanno un numero medio di soci pari a 138, con un massimo di 1.220 ed un minimo di 9

	Nr SOCI			
	tra 9 e 50	tra 51 e 250	tra 251 e 400	oltre 401
Nr COOPERATIVE	9	10	1	2

A.6) settore attività

- COOPERATIVE DI TIPO A: una stessa cooperativa sociale offre generalmente più tipologie di servizi. In particolare: 14 su 16 si occupano di servizi socio-assistenziali, 7 di servizi socio-sanitari e 14 di servizi educativi
- COOPERATIVE DI TIPO B: una cooperativa può occuparsi di più tipologie di servizi contemporaneamente, in particolare: gestione aree verdi (n. 6 cooperative), pulizie (5), raccolta differenziata (3), mense (3), catering (1), disinfestazioni/derattizzazioni (2), servizi cimiteriali (2), attività educative (1), sartoria (1). Le attività produttive sono gestite sia in convenzione con enti pubblici (mediamente l'85% del fatturato) sia attraverso contratti privati con soggetti profit e nonprofit
- CONSORZI: entrambi i consorzi di cui abbiamo analizzato i Bilanci Sociali si occupano di formazione e di accompagnamento all'inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Uno dei consorzi offre anche altre tipologie di servizi: ricerca e selezione personale, attività di fund-raising, contabilità, paghe e contributi, sostegno alla progettazione, supporto alla gestione del servizio civile, ecc.

PARTE B) – ASPETTI GENERALI DEL BILANCIO SOCIALE

B.1) anno di riferimento

I Bilanci Sociali che abbiamo analizzato si riferiscono ai seguenti anni:

- anno 2005: 1
- anno 2006: 2
- anno 2007: 13
- anno 2008: 9

B.2) numeri di anni da cui le cooperative sociali elaborano il Bilancio Sociale

In 10 Bilanci Sociali (40% del totale) non viene fornita quest'informazione. Nei rimanenti, la media è di 4 anni, con un massimo di 15 ed un minimo di 1.

	Nr ANNI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE			
	1	tra 2 e 4	tra 5 e 8	oltre 9
Nr COOPERATIVE	6	5	2	2

B.3) tipologia documento

- 21 cooperative elaborano un vero e proprio Bilancio Sociale
- 3 cooperative redigono una “Relazione sulle attività” molto articolata, tale da poter essere assimilata ad un Bilancio Sociale
- 1 cooperativa, all’interno del Bilancio d’esercizio, allega un “Nota Integrativa” che può essere considerata un Bilancio Sociale

B.4) motivazioni che hanno spinto l'organizzazione a realizzare il Bilancio Sociale

- 9 cooperative non forniscono quest’informazione
- per 12 cooperative le motivazioni sono principalmente legate alla comunicazione interna e/o esterna
- 8 cooperative dichiarano che il Bilancio Sociale è uno strumento di rendicontazione sociale, monitoraggio dei risultati raggiunti, gestione, programmazione e sviluppo dell’impresa

B.5) modello o modelli di riferimento nell'elaborazione del Bilancio Sociale

- 17 cooperative non hanno indicato il modello di riferimento nell’elaborazione del Bilancio Sociale
- 4 cooperative dichiarano, invece, di aver avuto un unico modello di riferimento
- 4 cooperative hanno utilizzato più modelli di riferimento.

Di seguito riportiamo uno schema che riassume l’utilizzo dei diversi modelli di riferimento:

MODELLI DI RIFERIMENTO							
	Informazione non indicata	GBS	Cgm	linee guida D. Lgs n. 155/2006 sull'impresa sociale	schema di riclassificazione del valore aggiunto economico per le coop B (progetto Retiqua)	schema Legacoop sociali per coop B	linee guida Fuori Orario
Nr COOP	17	4	2	2	2	2	1

B.6) descrizione del processo di elaborazione del Bilancio Sociale

Nei Bilanci Sociali analizzati, il processo di elaborazione non viene descritto in modo chiaro e organico, cioè suddividendolo in fasi, descrivendo per ogni fase le attività svolte e le relative tempistiche, ecc. È comunque possibile ricostruire il processo, mettendo insieme parti che si trovano in capitoli diversi del documento.

Di seguito riportiamo le informazioni fornite da alcune cooperative:

- *affidamento del processo*: 8 cooperative indicano in modo esplicito che il processo di redazione del Bilancio Sociale è affidato a personale interno. Le rimanenti 17 cooperative non forniscono informazioni al riguardo
- *ruolo e compiti della struttura interna*: delle 8 cooperative al punto precedente, 5 indicano anche i compiti del personale interno
- *ruolo e compiti della governance*: 20 cooperative non descrivono il modo in cui è coinvolta la governance nell'elaborazione del Bilancio. Nelle rimanenti 5 cooperative, la governance è coinvolta e si occupa di: definire e approvare la mappatura degli stakeholder (1 cooperativa), redigere la bozza del Bilancio Sociale che verrà deliberata in cda e approvata in assemblea soci (2), effettuare un'analisi annuale sulla gestione della cooperativa finalizzata all'elaborazione del Bilancio Sociale (1), redigere il testo del Bilancio Sociale attraverso il lavoro di due consiglieri (1)
- *modalità raccolta dati*: per 22 cooperative non è possibile desumere la modalità con cui vengono raccolti i dati, mentre per 3 cooperative la raccolta avviene attraverso i sistemi informativi.

B.7) controllo e processo di validazione

- 22 cooperative non indicano come avviene il controllo sul Bilancio
- in 3 casi viene esplicitato che esiste un controllo esclusivamente di tipo interno
- in nessun caso viene indicato se c'è stata una revisione da parte di un soggetto esterno.

B.8) strumenti etici alla base del Bilancio Sociale

4 cooperative sociali hanno un codice etico alla base dell'elaborazione del proprio Bilancio Sociale (1 cooperativa fa riferimento alla propria Carta Etica, 2 al codice etico di Legacoop, 1 al codice etico di Federsolidarietà ma non ne riporta i contenuti).

B.9) aspetti legati alla comunicazione

Dalla lettura dei Bilanci Sociali è emerso che alcuni riescono più efficacemente di altri a far comprendere come viene perseguita la missione e quali sono i risultati raggiunti.

Di seguito mettiamo in evidenza alcuni aspetti legati alla comunicazione utilizzati dalle cooperative sociali e che possono essere di aiuto in tal senso:

- testo scorrevole nella lettura
- testo in grado di comunicare concetti chiave in modo sintetico
- assenza di ripetizioni dello stesso concetto o informazione
- presenza di immagini, fotografie, schemi, grafici, tabelle, ecc.
- commento ai dati ed ai risultati degli indicatori.

B.10) numero di pagine

Il numero medio di pagine dei Bilanci Sociali è 46, con un massimo di 115 ed un minimo di 3.

PARTE C) – STRUTTURA DEL DOCUMENTO

C.1) storia

- 8 cooperative non riportano nulla sulla propria storia nel Bilancio Sociale
- 4 Bilanci Sociali non dedicano un paragrafo specifico alla storia della cooperativa, ma è possibile desumerla dalla lettura di tutto il Bilancio Sociale
- 5 cooperative riportano nel documento solo la data di costituzione
- 8 cooperative descrivono le principali tappe della propria evoluzione all'interno di un capitolo specifico del Bilancio Sociale.

C.2) visione

- 12 cooperative riportano la propria visione, intesa come orientamento strategico nei successivi 5 anni (a titolo di esempio: innovazione e sviluppo di un nuovo welfare, partnership con soggetti diversi dalle cooperative, ecc.)
- 13 cooperative sociali non indicano nulla al riguardo.

C.3) missione

7 cooperative non indicano la propria missione. Le rimanenti la riportano in modo chiaro e sintetico (mediamente in 8 righe circa).

C.4) valori

- 11 cooperative riportano i valori a cui fanno riferimento (4 si rifanno ai valori del movimento cooperativistico). I valori sono generalmente elencati in modo esplicito e specifico, solo in un caso vengono descritti nell'ambito di un discorso generico
- 14 cooperative sociali non indicano nulla al riguardo

C.5) organi di governo

18 cooperative sociali riportano nel Bilancio Sociale la composizione dei propri organi di governo, indicando anche i nomi ed i cognomi degli amministratori. Di queste:

- 12 forniscono l'informazione sulla data di nomina degli amministratori ed il periodo per il quale rimangono in carica
- 6 riportano anche i compensi corrisposti agli amministratori.

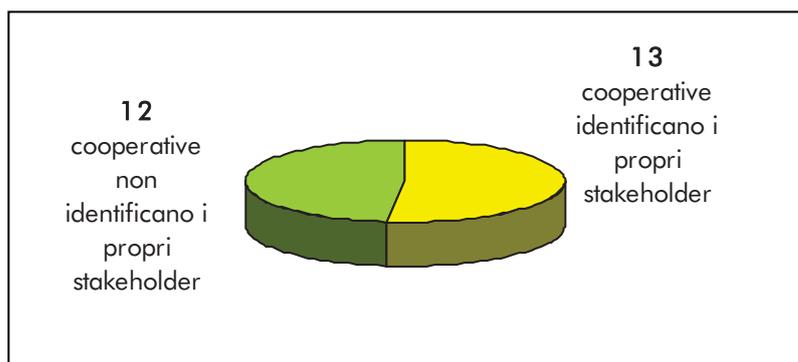
C.6) organigramma

17 cooperative sociali riportano il proprio organigramma, di esse 12 indicano anche nome e cognome della persona che ha la responsabilità di ogni area o servizio.

C.7) vita associativa

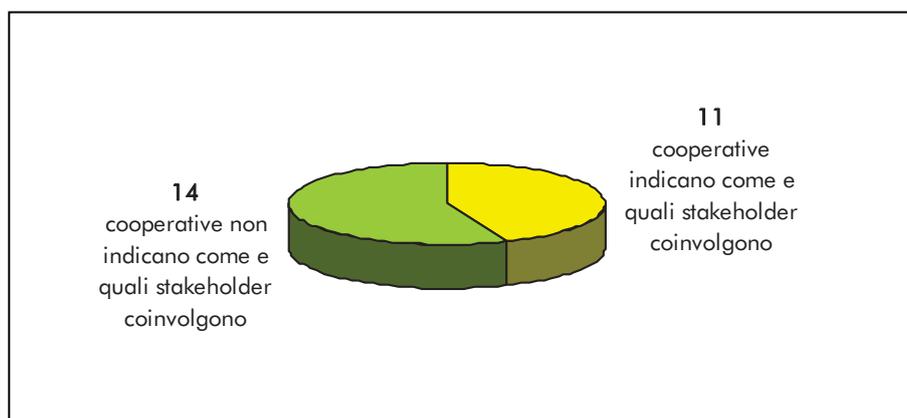
- 22 cooperative su 25 forniscono informazioni sui soci: n. totale, n. donne e n. uomini, ecc.
- 17 indicano il numero di assemblee svolte in un anno. 12 di queste cooperative riportano il numero di soci partecipanti all'assemblea annuale per l'approvazione del Bilancio.

C.8) mappatura degli stakeholder



- nei Bilanci Sociali esaminati, 12 cooperative non identificano i portatori d’interesse. In particolare, 9 cooperative non riportano alcun riferimento al riguardo, mentre 3 indicano genericamente quali sono i soggetti con cui:
 - hanno rapporti verso l’esterno
 - realizzano le attività
 - che possono essere genericamente considerati stakeholder di un’impresa sociale, ma non entrano nello specifico a descrivere gli stakeholder della cooperativa
- le rimanenti 13 cooperative identificano i propri stakeholder e forniscono alcune informazioni di dettaglio (chi sono, quanti sono, tipo di relazione con la cooperativa, ecc.)
- di queste 13 cooperative, 9 aggregano anche le diverse tipologie di stakeholder in macro-categorie, nello specifico: stakeholder interni (soci-lavoratori, dipendenti, consiglio di amministrazione, ecc.) ed esterni (utenti, enti pubblici committenti, altre organizzazioni nonprofit, banche, fornitori, ecc.). 2 di queste cooperative suddividono ulteriormente gli stakeholder esterni in primari (utenti, enti pubblici committenti, ecc.) e secondari (banche, fornitori, ecc.)
- 1 indica in modo esplicito quali sono gli impegni che si è assunta nei confronti di alcune tipologie di stakeholder (anche in base alla rilevazione del loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti) ed il grado di raggiungimento degli impegni presi.

C.9) modalità di coinvolgimento degli stakeholder



3. L'indagine: i contenuti

- 14 cooperative non forniscono indicazioni su come coinvolgono i propri stakeholder
- 11 cooperative coinvolgono i propri stakeholder attraverso questionari e altri strumenti:

Strumenti utilizzati per coinvolgere gli stakeholder	Nr coop
questionari	11
altro (incontri, gruppi di lavoro, ecc.)	4

Stakeholder a cui sono rivolti i questionari	Nr coop
questionari ad utenti/famiglie	8
questionari ai lavoratori	6
questionari ad enti committenti	3
questionari ai soci	1

- 8 delle cooperative che coinvolgono gli stakeholder, sottopongono un questionario agli utenti o alle loro famiglie, per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti. In due Bilanci Sociali sono state riportate solo le domande del questionario, ma non i risultati emersi. Una cooperativa ha condiviso le domande dei questionari con Federconsumatori
- 6 cooperative sottopongono un questionario ai propri dipendenti e soci-lavoratori per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto all'attività lavorativa (ad esempio rispetto alla formazione, al coordinamento e organizzazione dei servizi, alle difficoltà incontrate, ecc.)
- 3 cooperative sottopongono un questionario ai committenti (enti pubblici o privati), per rilevare il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti. In un caso viene riportato anche il confronto con i risultati dell'anno precedente, mentre in un altro caso non vengono riportati i risultati delle risposte al questionario
- 1 cooperativa sottopone un questionario ai soci per conoscere il livello di soddisfazione relativa alla vita associativa (ad esempio: possibilità di confronto in assemblea, trasparenza del cda, ecc.).

Gli altri strumenti utilizzati per coinvolgere gli stakeholder sono: gruppi di lavoro con i dipendenti ed i soci-lavoratori sui servizi della cooperativa (1 cooperativa), buca delle lettere in cui le famiglie degli utenti possono inserire reclami/ricieste/problemi (1), elaborazione di progetti individuali insieme agli utenti/famiglie (1), incontri/colloqui/riunioni con gli utenti, i committenti, i dipendenti (3), convegni/eventi (1) ecc.

C.10) obiettivi specifici dell'anno

- 12 cooperative sociali riportano in modo esplicito gli obiettivi dell'anno
- nel Bilancio Sociale di 1 cooperativa esiste una chiara correlazione tra obiettivi specifici e bisogni degli stakeholder a cui si vuole dare una risposta (rilevati al punto C9)

C.11) analisi attività

Di seguito descriviamo come le cooperative (di tipo A, B ed i Consorzi) hanno riportato nei Bilanci Sociali l'analisi delle loro attività.

Cooperative di tipo A

Le cooperative sociali di tipo A hanno suddiviso le proprie attività in base ai seguenti criteri:

- servizio reso (comunità alloggio, centro diurno, ecc.)
- tipologia d'utenza (area minori, area anziani, ecc.)
- area territoriale

CRITERIO SUDDIVISIONE ATTIVITÀ	Nr COOP
servizio reso	14
tipologia utenza	1
area territoriale	1

Le informazioni che le cooperative hanno fornito per descrivere le attività sono riportate nella tabella seguente:

3. L'indagine: i contenuti

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ	Nr COOP
descrizione del contesto territoriale	1
bisogno territoriale a cui l'attività risponde	3
obiettivo a cui l'attività fa riferimento	3
gestione operativa	6
nr utenti seguiti	13
nr di ore di servizio erogato	4
nr e tipologia di lavoratori impiegati	11
nr ore lavorate	11
risultati raggiunti	10
esiti del processo di valutazione del servizio	3
criticità incontrate e azioni realizzate per risolverle	4
committente	8
servizio reso in regime di accreditamento o in convenzione	6
anno di avvio del servizio	4

In 4 Bilanci Sociali le attività sono descritte in modo eccessivamente discorsivo ed un po' confuso. Per rendere più facile la lettura, sarebbe stato utile sintetizzare alcuni concetti ed introdurre schemi, grafici e qualche indicatore.

Cooperative di tipo B

Le cooperative sociali di tipo B hanno suddiviso le proprie attività in base al settore produttivo di appartenenza (pulizie, gestione aree verdi, ecc.). Le informazioni che vengono fornite sono riportate nella tabella che segue.

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ	Nr COOP
valore della produzione	2
lavoratori svantaggiati impiegati (nr, tipologia svantaggio, mansione)	2
lavoratori svantaggiati (nr, percentuale sul totale lavoratori, tipologia svantaggio, tipo di contratto - a tempo determinato o indeterminato, genere, età, mansione, anzianità lavorativa)	2
obiettivi degli inserimenti lavorativi dei soggetti svantaggiati	1
formazione a favore dei lavoratori svantaggiati	3
analisi del grado di soddisfazione dei lavoratori	1
clienti (chi sono, modalità di affidamento del servizio, ecc.)	5
grado di soddisfazione dei clienti	1
nominativo fornitori	2
certificazione ambientale dei fornitori	1
finanziatori dell'attività/sponsor	1
anno di avvio delle attività	1

2 cooperative hanno semplicemente elencato le proprie attività produttive senza fornire ulteriori informazioni.

Consorzi

Come criterio per la suddivisione delle attività, i 2 Consorzi hanno rispettivamente utilizzato la tipologia di servizio reso e la tipologia di cliente. Le informazioni che hanno fornito per descrivere le attività sono:

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ	Nr COOP
breve descrizione dell'attività	2
nr clienti	2
nr dipendenti	2
tipologia contratto dipendenti	1

C.12) sostenibilità ambientale

- 3 cooperative descrivono le politiche che seguono per ridurre il proprio impatto ambientale (a titolo di esempio: riduzione degli scarti, utilizzo di prodotti riciclati e biologici, ecc.)
- 1 cooperativa riporta semplicemente che rivolge particolare attenzione alla tutela dell'ambiente, ma non entra nel dettaglio delle azioni messe in atto per raggiungere l'obiettivo.
- le altre 21 cooperative non riportano alcuna informazione al riguardo.

C.13) analisi economica

4 cooperative su 25 non riportano alcun dato di tipo economico.

Le rimanenti 21 cooperative forniscono invece informazioni di vario genere:

- riclassificazione del Bilancio d'esercizio secondo lo schema del valore aggiunto (15 cooperative)
- analisi delle entrate e delle uscite (5 cooperative, di cui una indica anche come sono utilizzati i fondi del 5 per mille)
- 1 cooperativa fornisce solo l'informazione sul fatturato totale

C.14) indicatori

Tutte le cooperative sociali hanno riportato un qualche tipo di indicatore nel

3. L'indagine: i contenuti

loro Bilancio Sociale. La tabella che segue, descrive:

- quali indicatori vengono utilizzati dalle cooperative
- quante cooperative utilizzano il singolo tipo di indicatore
- alcuni esempi di indicatori presenti nei Bilanci Sociali.

INDICATORI	DEFINIZIONE	Nr COOP	ESEMPI DI INDICATORI PRESENTI
di processo	Riguardano gli aspetti operativi di gestione per raggiungere gli obiettivi (o la mission)	14	Cooperative di tipo A
			nr riunioni tra i coordinatori dei diversi servizi
			nr di colloqui con gli utenti prima dell'inserimento nei servizi
			nr di incontri/riunioni mensili di supervisione
			nr ore di formazione
			Cooperative di tipo B
			nr di colloqui con i lavoratori svantaggiati prima dell'inserimento lavorativo
nr di incontri all'esterno per cogliere nuove opportunità lavorative			
di contesto	Forniscono informazioni sulla realtà socio-economica in cui sono attivati i progetti	3	Cooperative di tipo A
			informazioni qualitative sul territorio in cui operano
			nr associazioni presenti sul territorio
di prodotto	Forniscono informazioni sulla realizzazione materiale dell'attività (fanno riferimento agli obiettivi)	24	Cooperative di tipo A
			nr servizi educativi attivati nell'anno
			nr e tipologia di servizi offerti per i disabili
			nr e tipologia di servizi offerti in base agli obiettivi
			Cooperative di tipo B
			valore del fatturato suddiviso per cliente
			incremento nr lavoratori nell'anno
percentuale lavoratori svantaggiati sul totale dei lavoratori			
di prodotto	Forniscono informazioni sulla realizzazione materiale dell'attività (fanno riferimento agli obiettivi)		nr e tipologia di attività avviate nel 2008
			Consorzi
			nr corsi di formazione offerti alle consociate
			nr e tipologia servizi resi in base agli obiettivi
di risultato	Misurano l'effetto diretto e immediato prodotto dall'attività dell'organizzazione (fanno riferimento agli obiettivi)	20	Cooperative di tipo A
			nr di disabili che hanno usufruito dei servizi della cooperativa
			nr complessivo di utenti seguiti
			nr di nuovi utenti seguiti
			Cooperative di tipo B
			nr di persone svantaggiate inserite lavorativamente
nr assunzioni/dimissioni nell'anno			
di impatto	Rilevano le conseguenze che i progetti avviati generano oltre gli effetti immediati sui diretti beneficiari	0	

In 7 Bilanci Sociali su 25 esiste una stretta correlazione tra indicatori ed obiettivi, ovvero: agli obiettivi specifici dell'anno sono stati associati uno o più indicatori, che opportunamente monitorati durante l'anno, hanno consentito di misurare (e quindi di comunicare) il grado di raggiungimento degli obiettivi alla fine dell'anno.

C.15) obiettivi di miglioramento per il futuro, alla luce dei risultati del Bilancio Sociale

14 cooperative su 25 riportano gli obiettivi di miglioramento per il futuro, alla luce dei risultati del Bilancio Sociale.

C.16) confronto/raccordo con bilanci sociali di anni precedenti

14 cooperative su 25 riportano il confronto con i dati degli anni precedenti.

3.2 Organizzazioni di Volontariato

PARTE A) – PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE NONPROFIT:

A.2) indirizzo sede legale

8 odv su 13 riportano l'informazione sull'indirizzo della propria sede legale

A.3) forma giuridica

Tutte le odv indicano che sono organizzazioni di volontariato.

7 riportano il numero di iscrizione al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato – Sezione della Provincia di Torino

A.4) oggetto sociale come previsto da Statuto

2 odv riportano il proprio oggetto sociale come previsto nello Statuto

A.5) dimensione ente

La maggior parte delle odv (9 su 13) fornisce l'informazione del numero dei propri associati:

Nr ODV	Nr ASSOCIATI			
	fino a 100	tra 101 e 500	tra 501 a 1.000	oltre 1.000
	3	3	2	1

6 odv su 13 danno informazioni sulle proprie entrate:

Nr ODV	ENTRATE ECONOMICHE (in migliaia di euro)			
	fino a 20	tra 21 e 100	tra 101 e 300	oltre 301
	1	3	1	1

A.6) settore attività

Le odv offrono servizi nei seguenti settori:

- servizi socio-assistenziali (8 odv)
- servizi socio-sanitari (7odv)
- servizi socio-educativi (2 odv)
- protezione civile (1 odv)

Una stessa odv può offrire contemporaneamente più tipologie di servizi.

Una delle 13 organizzazioni analizzate è un'associazione di II livello, cioè un'associazione che raggruppa più odv.

Gli utenti sono:

- malati (5 odv)
- immigrati (3 odv)
- disabili (2 odv)
- anziani (1 odv)
- disabili psichiatrici (1)
- famiglie che desiderano adottare un bambino (1).

PARTE B) – ASPETTI GENERALI DEL BILANCIO SOCIALE:

B.1) anno di riferimento

I Bilanci Sociali che abbiamo analizzato si riferiscono ai seguenti anni:

- anno 2006: 1
- anno 2007: 5
- anno 2008: 6

Un'organizzazione di volontariato ha elaborato un documento (assimilabile ad un Bilancio Sociale) relativo agli anni dal 1992 al 2008

B.2) numero di anni da cui si elabora il Bilancio Sociale

In 7 Bilanci su 13 (54% del totale) non viene fornita quest'informazione.

La media è di 1,8 anni, con un massimo di 5 ed un minimo di 1.

Nr ANNI DI REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE				
	1	tra 2 e 4	tra 5 e 8	oltre 9
Nr ODV	4	1	1	0

B.3) tipologia documento

- 5 organizzazioni di volontariato redigono il Bilancio Sociale
- 3 odv elaborano il Bilancio di Missione
- 4 associazioni redigono una relazione sulle attività così complessa, da poter essere assimilata ad un Bilancio Sociale
- 1 odv definisce il proprio documento "Riesame della direzione e rapporto sul capitale intellettuale" ed è stato assimilato ad un Bilancio Sociale.

B.4) motivazioni che hanno spinto l'organizzazione a realizzare il Bilancio Sociale

5 associazioni su 13 rendono esplicito il motivo per cui hanno deciso di elaborare il Bilancio Sociale come segue:

- tutte e 5 dichiarano di averlo redatto per motivi di comunicazione e trasparenza verso l'interno e/o l'esterno
- 3 lo considerano anche uno strumento di rendicontazione e per migliorare la gestione interna.

B.5) modello o modelli di riferimento nell'elaborazione del Bilancio Sociale

Su 13 odv, 3 dichiarano di avere un modello di riferimento:

- il modello proposto dal centro servizi per il volontariato Idea Solidale (2 odv)
- l'Intangibile Asset Monitor, cioè le linee guida del Ministero Danese (1 odv)
- le rimanenti non forniscono informazioni al riguardo.

B.6) descrizione del processo di elaborazione del Bilancio Sociale

Nei Bilanci Sociali analizzati, il processo di elaborazione non viene descritto in modo chiaro e organico (ad esempio: suddividendo il processo in fasi, descrivendo per ogni fase le attività che la caratterizzano e le tempistiche, ecc.).

Di seguito riportiamo le informazioni fornite da alcune associazioni, relativamente a:

- *affidamento del processo*: 2 odv indicano in modo esplicito che il processo di redazione del Bilancio Sociale è stato accompagnato da Idea Solidale. Le rimanenti 11 associazioni non forniscono informazioni al riguardo
- *ruolo e compiti della struttura interna*: in nessun Bilancio Sociale viene chiaramente indicato come viene coinvolta la struttura interna nell'elaborazione del documento
- *ruolo e compiti della governance*: solo in un Bilancio Sociale viene indicato che l'elaborazione del documento è affidata al tesoriere
- *modalità della raccolta dati*: solo una odv indica che i dati vengono raccolti attraverso i sistemi informativi.

B.7) controllo e processo di validazione

Nessuna associazione esplicita all'interno del documento come avviene il controllo e la validazione su quanto riportato nel Bilancio Sociale.

B.8) strumenti etici alla base del Bilancio Sociale

In nessun Bilancio Sociale risulta esserci un codice etico alla base del documento.

B.9) aspetti legati alla comunicazione

Elementi utilizzati per rendere più comprensibile e accattivante la lettura del documento:

- testo scorrevole, chiaro e sintetico
- presenza di immagini, fotografie, schemi, grafici, tabelle, rassegna stampa, ecc.
- commento ai dati ed ai risultati degli indicatori.

B.10) numero di pagine

Il numero medio di pagine dei Bilanci Sociali esaminati è di 27,5, con un massimo di 56 ed un minimo di 10.

PARTE C) – STRUTTURA DEL DOCUMENTO:

C.1) storia

4 associazioni non riportano nulla circa la propria storia mentre 9 indicano l'anno di costituzione, le motivazioni della nascita dell'organizzazione, le principali tappe e i traguardi raggiunti.

C.2) visione

10 odv non riportano nulla al riguardo. Le rimanenti 3 descrivono la propria visione, intesa come prosecuzione della missione e di alcuni obiettivi negli anni successivi (ad esempio: essere interlocutore degli enti pubblici, diventare un portavoce dei bisogni dei cittadini, ecc.).

C.3) missione

12 associazioni su 13 indicano la propria missione (mediamente in 6 righe).

C.4) valori

7 odv su 13 riportano i propri valori di riferimento.

C.5) organi di governo

8 odv descrivono la composizione dei propri organi di governo, fornendo anche il nome ed il cognome dei consiglieri. Di queste, 3 riportano anche la data di nomina dei consiglieri e la durata della loro carica.

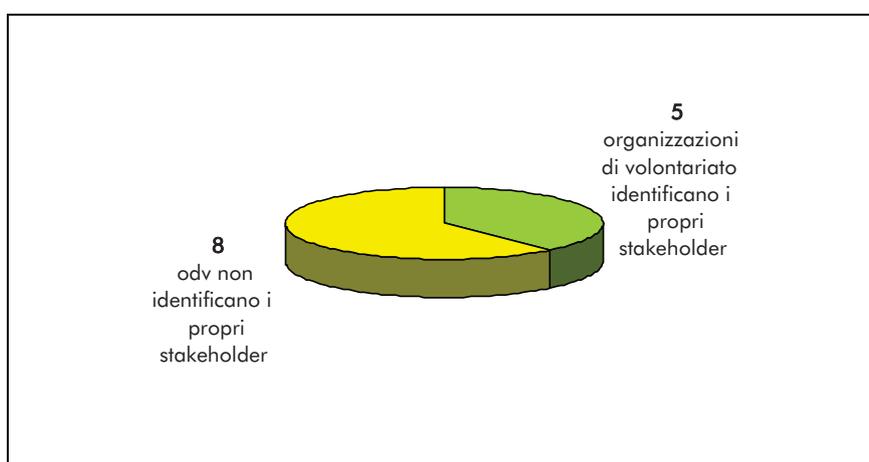
C.6) organigramma

5 odv riportano l'organigramma della propria associazione (anche con il supporto di grafici). Di queste, 2 associazioni indicano nome e cognome della persona responsabile o coordinatrice della singola attività o servizio.

C.7) vita associativa

8 odv danno informazioni sul numero dei propri soci. Di queste, 2 associazioni indicano anche il numero di assemblee svolte in un anno. Nessuna associazione riporta il numero di partecipanti alle singole assemblee.

C.8) mappatura degli stakeholder



- In 8 Bilanci Sociali non vengono indicati gli stakeholder dell'organizzazione. In 3 di questi Bilanci, alcuni portatori d'interesse si possono desumere in modo più o meno chiaro da parti differenti del documento
- in 5 Bilanci Sociali vengono mappati gli stakeholder dell'associazione. In 2 Bilanci vengono anche fornite alcune ulteriori informazioni: tipologia di

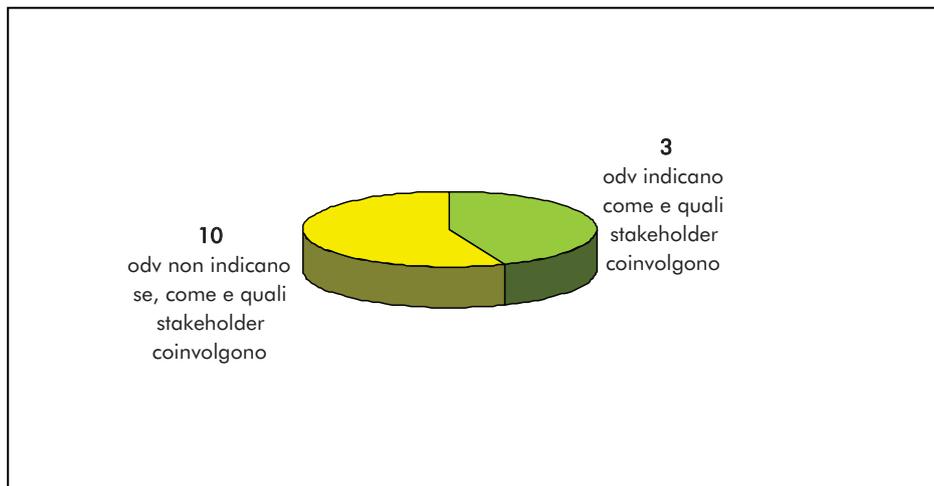
stakeholder, numero, tipo di relazione con l'organizzazione, azioni svolte a favore di ciascun stakeholder, ecc. Solo un'odv riporta le responsabilità che si è assunta verso alcune tipologie di stakeholder

– in 3 dei 5 Bilanci che indicano quali sono gli stakeholder dell'organizzazione, viene anche riportata una classificazione dei portatori d'interesse, in base ai seguenti criteri:

- primari interni (volontari, soci, dipendenti, collaboratori), primari esterni (utenti, famiglie, centri servizi per il volontariato, enti pubblici, ecc.) e secondari (fornitori, banche, ecc.)
- istituzionali, economici, media e nonprofit.
- interlocutori (utenti, volontari, ecc.), sostenitori (soci, donatori, ecc.) e partner (enti pubblici e centri servizi per il volontariato).

C.9) modalità di coinvolgimento degli stakeholder

3 organizzazioni di volontariato su 13, descrivono nel Bilancio Sociale come coinvolgono gli stakeholder, come ne rilevano i bisogni e quali sono i bisogni rilevati. Gli strumenti che le odv utilizzano per favorire la partecipazione dei portatori d'interesse e rilevarne i bisogni sono: questionari, riunioni, ecc. Solo un'odv riporta i risultati dei questionari sottoposti agli stakeholder.



C.10) obiettivi specifici dell'anno

6 odv indicano gli obiettivi specifici dell'anno. Di queste, un'associazione collega gli obiettivi ai bisogni degli stakeholder a cui vuole dare una risposta.

C.11) analisi attività

12 associazioni classificano le proprie attività in base ai seguenti criteri:

CRITERIO SUDDIVISIONE ATTIVITÀ	Nr ODV
servizio reso	7
tipologia stakeholder	2
tipologia utente	1
finalità della missione	1
mesi dell'anno	1

Le tipologie di informazioni che vengono fornite per descrivere le attività, sono:

INFORMAZIONI SULLE ATTIVITÀ	Nr ODV
bisogno territoriale a cui l'attività risponde	1
obiettivo a cui l'attività fa riferimento	1
gestione operativa	9
nr volontari e nr ore di volontariato	5
tipologia e nr ore di formazione ai volontari	2
nr e tipologia utenti	8
partner	2
fonti di finanziamento	5
valutazione attività	1
eventi e pubblicazioni	1
criticità incontrate	1
attività future	4
pensieri e ricordi dei volontari	1

1 odv, invece, non descrive le attività all'interno di un paragrafo specifico, ma in più parti del Bilancio Sociale, prevalentemente elencandole.

C.12) sostenibilità ambientale

Nessuna organizzazione riporta informazioni relativamente al proprio impatto ambientale e a quanto fa per ridurlo.

C.13) analisi economica

- 9 odv riportano il rendiconto economico. Di queste, una odv indica anche la valorizzazione monetaria delle ore di volontariato ed un'altra riporta il budget per l'anno successivo
- 1 odv indica solo il saldo finale del rendiconto economico
- 3 non riportano alcuna informazione di tipo economico.

C.14) indicatori

Tutte le organizzazioni di volontariato hanno riportato un qualche tipo di indicatore nel loro Bilancio Sociale. La tabella che segue, descrive:

- quali indicatori vengono utilizzati dalle associazioni
- quante associazioni utilizzano il singolo tipo di indicatore
- alcuni esempi di indicatori presenti nei Bilanci Sociali

INDICATORI	DEFINIZIONE	Nr ODV	ESEMPI DI INDICATORI PRESENTI
di processo	Riguardano gli aspetti operativi di gestione per raggiungere gli obiettivi (o la mission)	2	nr ore di formazione ai volontari
di contesto	Forniscono informazioni sulla realtà socio-economica in cui sono attivati i progetti	4	paesi dai quali proviene maggiormente il flusso migratorio
			incidenza nelle donne dei tumori al seno in Piemonte
			nr di morti l'anno per problemi cardiaci
di prodotto	Forniscono informazioni sulla realizzazione materiale dell'attività (fanno riferimento agli obiettivi)	13	nr di autoambulanze a disposizione dell'odv
			nr di progetti d'aiuto internazionale realizzati
			nr di ore di servizio erogate
di risultato	Misurano l'effetto diretto e immediato prodotto dall'attività dell'organizzazione (fanno riferimento agli obiettivi specifici)	10	nr di madri immigrate che hanno usufruito dei servizi dell'odv
			nr frequentanti i corsi erogati dall'odv a favore degli utenti
			nr chilometri percorsi con le autoambulanze che prestano servizio a favore degli utenti
di impatto	Rilevano le conseguenze che i progetti avviati generano oltre gli effetti immediati sui diretti beneficiari (fanno riferimento agli obiettivi generali)	1	percentuale delle partecipanti al corso di formazione dell'odv, che al termine hanno trovato impiego

In 3 Bilanci Sociali, esiste una correlazione tra indicatori ed obiettivi, ovvero: agli obiettivi specifici dell'anno sono associati uno o più indicatori, che opportunamente monitorati durante l'anno, hanno consentito di misurare (e, quindi, di comunicare) il grado di raggiungimento degli obiettivi alla fine dell'anno.

C.15) obiettivi di miglioramento per il futuro, alla luce dei risultati del Bilancio Sociale

10 associazioni su 13 riportano gli obiettivi di miglioramento per il futuro alla luce dei risultati del Bilancio Sociale.

C.16) confronto/raccordo con bilanci sociali di anni precedenti

6 odv su 13 riportano il confronto con i dati degli anni precedenti.

3.3 CENTRI DI SERVIZIO PER IL VOLONTARIATO

PARTE A) – PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE NONPROFIT:

A.2) indirizzo sede legale

2 csv riportano l'indirizzo della loro sede legale.

A.3) forma giuridica

Tutti i csv indicano la propria forma giuridica.

A.4) oggetto sociale come previsto da Statuto

1 csv riporta parti del proprio Statuto, tra cui l'oggetto sociale.

A.5) dimensione ente

Mediamente i csv hanno 106 organizzazioni di volontariato consociate ed entrate per 3 mln di euro.

A.6) settore attività

I csv mettono a disposizione delle organizzazioni di volontariato servizi nei campi della promozione, della consulenza, dell'assistenza nella formazione e della comunicazione, così come previsto all'art. 15 della Legge quadro sul volontariato (legge 266/91) e dal DM 8/10/1997.

PARTE B) – ASPETTI GENERALI DEL BILANCIO SOCIALE:

B.1) anno di riferimento

Per tutti e tre i csv, l'anno di riferimento del Bilancio Sociale è il 2007.

B.2) numeri di anni da cui si elabora il Bilancio Sociale

Mediamente i csv elaborano il Bilancio Sociale da 2,6 anni, con un massimo di 4 ed un minimo di 1.

B.3) tipologia documento

Tutti e tre i csv redigono un Bilancio Sociale.

B.4) motivazioni che hanno spinto l'organizzazione a realizzare il Bilancio Sociale

- comunicare con trasparenza
- confrontare i risultati con gli obiettivi iniziali
- monitorare e migliorare le performance.

B.5) modello o modelli di riferimento nell'elaborazione del Bilancio Sociale

2 centri di servizio dichiarano di aver adottato come modello di riferimento le linee guida proposte dal Coordinamento Nazionale dei Centri di Servizio per il Volontariato (CSVnet).

B.6) descrizione del processo di elaborazione del Bilancio Sociale

- in tutti e tre i casi, l'affidamento del processo di redazione è interno ed in due casi è assistita da consulenti esterni del CSVnet
- in 2 csv la governance partecipa al gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale. Nel terzo caso non è indicato come avviene il coinvolgimento
- 2 csv non indicano se e come viene coinvolta la struttura interna. Nell'unico caso in cui è specificato il coinvolgimento, questo avviene attraverso la creazione di un gruppo di lavoro composto da operatori del csv
- in tutte e tre i casi, i dati vengono raccolti attraverso i sistemi informativi.

B.7) controllo e processo di validazione

- in un caso, il controllo sul Bilancio avviene internamente, negli altri due casi non è indicato
- non vengono fornite informazioni in merito al processo di validazione del documento.

B.8) strumenti etici alla base del Bilancio Sociale

Nessun csv ha uno strumento etico alla base del proprio Bilancio Sociale.

B.9) aspetti legati alla comunicazione

Elementi utilizzati per rendere più comprensibile e accattivante la lettura del documento:

- testo scorrevole nella lettura

- testo in grado di comunicare concetti chiave in modo sintetico
- assenza di ripetizioni dello stesso concetto o informazione
- presenza di immagini, fotografie, schemi, grafici, tabelle, rassegna stampa, ecc.
- scrittura accattivante e coinvolgente
- commento ai dati ed ai risultati degli indicatori
- predisposizione di un documento di sintesi sugli aspetti più rilevanti del Bilancio Sociale.

B.10) numero di pagine

Il numero medio di pagine dei Bilanci Sociali esaminati è di 104, con un massimo di 131 ed un minimo di 73.

PARTE C) – STRUTTURA DEL DOCUMENTO:

C.1) storia

Tutti i csv riportano quando sono nati e le principali tappe della loro storia.

C.2) visione

Tutti e tre i csv descrivono la propria visione, intesa come strategie per il futuro.

C.3) missione

I 3 csv indicano la propria missione, mediamente in 5 righe.

C.4) valori

2 csv su 3 riportano i propri valori di riferimento.

C.5) organi di governo

2 csv indicano la composizione dei propri organi di governo, con la data di nomina dei consiglieri ed il periodo per cui rimangono in carica.

C.6) organigramma

Tutti e tre i csv riportano l'organigramma della propria struttura ed uno indica anche il nome della persona che ha la responsabilità di ciascun servizio/area.

C.7) vita associativa

- Tutti i csv forniscono informazioni sui propri soci
- 2 csv indicano il numero di assemblee in un anno ed 1 csv il numero dei partecipanti alle assemblee.

C.8) mappatura degli stakeholder

Tutti i csv riportano la mappatura dei propri stakeholder e li classificano in base alle seguenti categorie:

- interni/esterni, frequenza di relazione con il csv, macro-aree di appartenenza
- efficacia dei servizi, legittimità/correttezza amministrativa, aspetti politici, aspetti economici
- se sono coinvolti nella missione, se concorrono al governo del csv, finanziatori, partner.

C.9) modalità di coinvolgimento degli stakeholder

- 2 csv coinvolgono i propri stakeholder (associazioni consociate e non, volontari) attraverso questionari, tavoli tematici, incontri, commissioni speciali (in cui le odv possono contribuire a definire le linee guida del programma del csv)
- 1 csv non fornisce informazioni nel Bilancio Sociale relativamente al coinvolgimento dei propri stakeholder.

C.10) obiettivi specifici dell'anno

Tutti e 3 i csv riportano i propri obiettivi dell'anno, collegandoli ai bisogni rilevati dei propri stakeholder e fornendo degli indicatori che ne misurano il grado di raggiungimento.

C.11) analisi attività

Tutte e tre i csv descrivono le proprie attività partendo dai bisogni delle odv e suddividendole per tipologia di servizio reso. Sulle attività vengono fornite informazioni di dettaglio sia di tipo quantitativo sia qualitativo

C.12) sostenibilità ambientale

Nessun centro servizi riporta informazioni sul proprio impatto ambientale e quanto fa per ridurlo.

3. L'indagine: i contenuti

C.13) analisi economica

Tutte e tre i csv presentano un'analisi delle entrate e delle uscite.

C.14) indicatori

INDICATORI	DEFINIZIONE	Nr CSV	ESEMPI DI INDICATORI PRESENTI
di processo	Riguardano gli aspetti operativi di gestione per raggiungere gli obiettivi (o la mission)	2	scansione temporale delle attività realizzate nr di riunioni per la rilevazione dei bisogni del territorio
di contesto	Forniscono informazioni sulla realtà socio-economica in cui sono attivati i progetti	2	nr abitanti del territorio di riferimento distribuzione delle associazioni di volontariato sul territorio
di prodotto	Forniscono informazioni sulla realizzazione materiale dell'attività (fanno riferimento agli obiettivi)	3	nr e tipologia dei servizi chiesti al csv dalle odv nr incontri per la sensibilizzazione al volontariato nr azioni di consulenza e assistenza alle ODV
di risultato	Misurano l'effetto diretto e immediato prodotto dall'attività dell'organizzazione (fanno riferimento agli obiettivi)	3	nr servizi offerti nell'anno per associazione nr persone inserite come volontari nelle diverse associazioni nr odv che si sono rivolte al CSV
di impatto	Rilevano le conseguenze che i progetti avviati generano oltre gli effetti immediati sui diretti beneficiari (fanno riferimento all'obiettivo generale)	0	

C.15) obiettivi di miglioramento per il futuro, alla luce dei risultati del Bilancio Sociale

Tutti e tre i centri servizi riportano gli obiettivi di miglioramento per il futuro che si sono dati alla luce dei risultati del Bilancio Sociale.

C.16) confronto/raccordo con bilanci sociali di anni precedenti

I 3 csv riportano il confronto con i dati degli anni precedenti.

4 - L'indagine: i processi

Il tema di questo capitolo è l'analisi dei processi che consentono l'elaborazione del Bilancio Sociale. L'analisi è stata condotta utilizzando le interviste ad alcune delle organizzazioni nonprofit che ci hanno inoltrato il loro Bilancio Sociale.

Nello specifico sono state intervistate 13 organizzazioni nonprofit:

- 6 cooperative sociali, di cui 3 di tipo A (Animazione Valdocco, Gruppo Arco e Stranaidea), 2 di tipo B (Ecosol e La Nuova Cooperativa) e un Consorzio (Coesa). Le 6 cooperative appartengono a differenti fasce di fatturato: meno di 2 milioni di euro, tra 2 e 7 milioni di euro e superiore ai 7 milioni di euro
- 5 associazioni di volontariato (ANPAS Piemonte, AVASS di Pinerolo, Centro come noi Sandro Pertini, GADOS e Merope), che svolgono servizi sanitari o socio-assistenziali a favore di soggetti deboli (anziani, disabili, malati, adulti in difficoltà), con dimensioni associative differenti (da 48 a 11.158 soci)
- 2 centri servizi per il volontariato (Idea Solidale e VSSP)

Nelle interviste abbiamo cercato di indagare:

- le fasi seguite per giungere ad elaborare il documento
- le modalità di coinvolgimento degli stakeholder (se sono stati rilevati i loro bisogni, secondo quali modalità, in che modo i bisogni sono stati recepiti nel Bilancio Sociale)
- come si è provveduto a comunicare agli stakeholder i risultati del Bilancio Sociale
- le principali criticità incontrate nel processo di elaborazione

Le domande rivolte alle organizzazioni nonprofit sono state articolate come segue:

Fasi del processo

1. Quali motivazioni vi hanno spinto ad elaborare il Bilancio Sociale?
2. Quali sono le principali fasi di elaborazione del BS? Quali sono le attività che hanno caratterizzato ciascuna fase? In quali momenti dell'anno è avvenuta ciascuna fase?

3. Come e attraverso quali strumenti avete raccolto le diverse tipologie di dati che confluiscono nel Bilancio Sociale? Come vengono validati i dati e le informazioni? Quante persone e/o quali uffici sono dedicati alla raccolta dati? Sono volontari o dipendenti?
4. Come viene utilizzato il Bilancio Sociale? Viene utilizzato per prendere decisioni future? Come?
5. Quali vantaggi avete individuato nel fare il Bilancio Sociale rispetto a una semplice relazione di commento ai dati?

Ruolo e coinvolgimento degli stakeholder

6. Avete rilevato i bisogni dei vostri portatori d'interesse? Se sì, di quali stakeholder ed in che modo? I bisogni rilevati, in quali azioni/decisioni si traducono?

Comunicazione

7. Come avete comunicato all'interno della vostra cooperativa/organizzazione il Bilancio Sociale? E all'esterno? A chi lo avete distribuito? Com'è avvenuta la distribuzione?

Criticità di processo

8. Nella vostra storia di elaborazione dei Bilanci Sociali, quali sono state le principali criticità incontrate? Quali soluzioni avete sperimentato?

Varie

9. Avete un codice etico definito e formalizzato alla base del vostro Bilancio Sociale? Cosa pensate della certificazione etico-sociale?
10. Quanto tempo avete impiegato per elaborare il BS? Quanto vi è costato?
11. Cosa desiderate che l'Osservatorio faccia con riferimento alla tematica del Bilancio Sociale?

4.1 Sintesi dei risultati delle interviste

I risultati delle interviste sono riportati per singola domanda e sono differenziati a seconda che si tratti di una cooperativa sociale, di un'organizzazione di volontariato o di un centro di servizio per il volontariato.

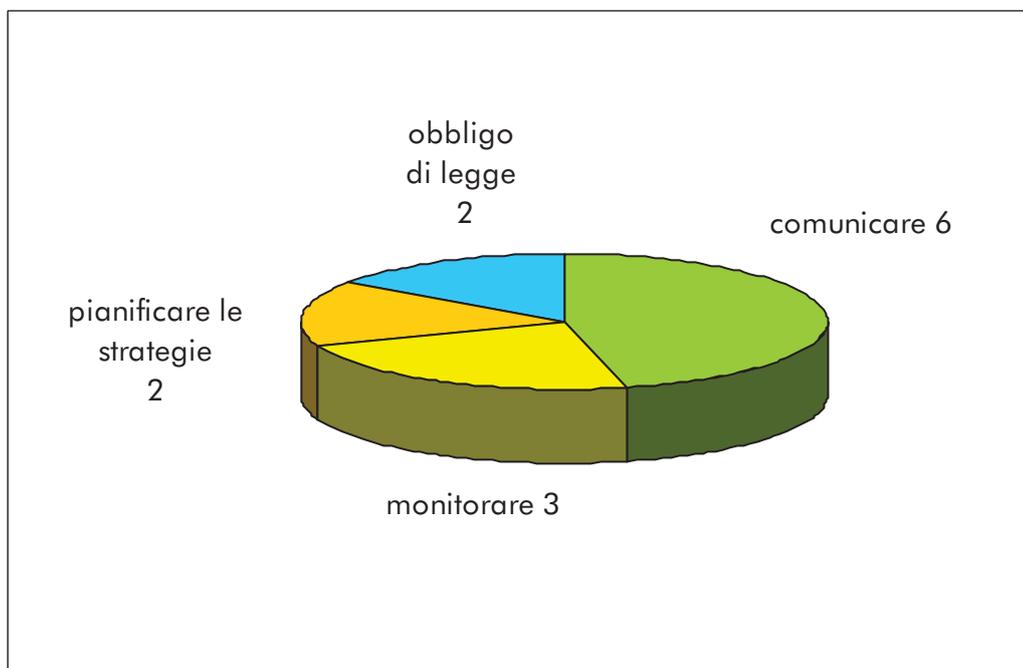
1. Quali motivazioni vi hanno spinto ad elaborare il Bilancio Sociale?

Cooperative sociali

Nei primi anni di elaborazione del Bilancio Sociale, l'esigenza primaria per 4 cooperative su 5, era quella di far conoscere all'esterno l'attività svolta. Il Bilancio d'Esercizio è, infatti, in grado di evidenziare gli aspetti economici della gestione di un'impresa ma non l'incidenza sociale derivante dalla gestione aziendale.

Le cooperative sociali intervistate hanno scelto di redigere il Bilancio Sociale ritenendo che esso sia:

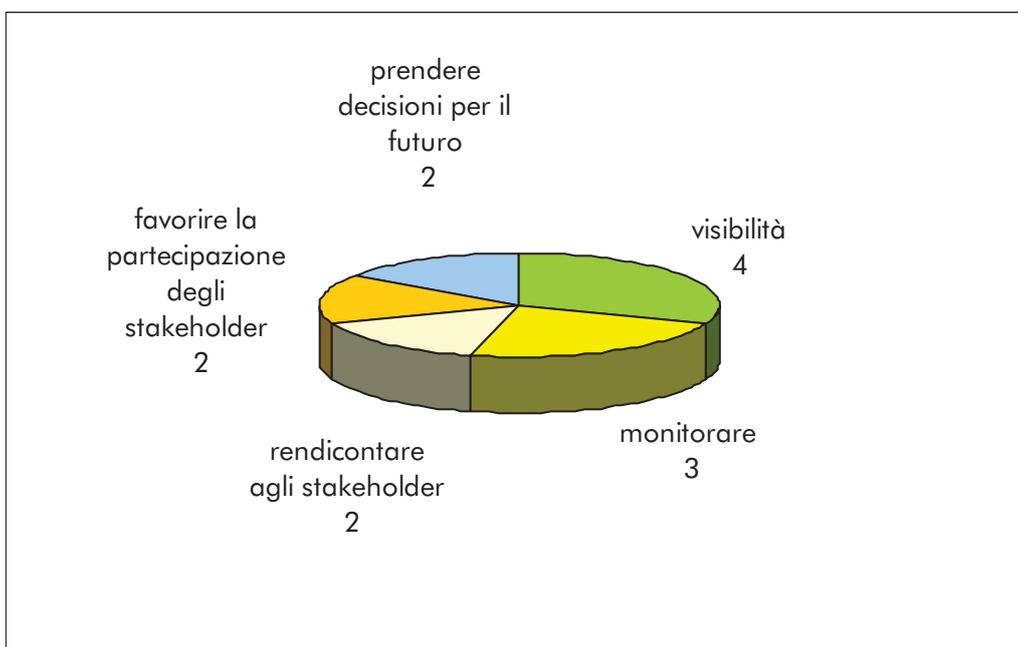
- uno strumento per comunicare ai soci cosa è avvenuto durante l'anno (4 cooperative)
- un metodo per monitorare il lavoro svolto attraverso la raccolta sistematica e continua di alcuni dati (3 cooperative)
- un supporto alla pianificazione strategica, attraverso l'analisi degli scostamenti tra i risultati attesi e quelli effettivamente raggiunti (2 cooperative)
- una comunicazione all'esterno, fatta in modo completo ed organico, delle attività che si svolgono e dei risultati raggiunti. Per questo motivo 2 cooperative allegano il Bilancio Sociale alla documentazione prevista dalle gare d'appalto a cui partecipano
- un obbligo previsto dalla legge sull'Impresa Sociale (2 cooperative)



Organizzazioni di volontariato

I motivi che spingono le odv ad elaborare un Bilancio Sociale sono:

- avere a disposizione uno strumento con cui dare visibilità all'associazione (4 odv)
- rendicontare in modo trasparente a enti pubblici, privati cittadini e volontari, come sono state utilizzate le risorse economiche ottenute a seguito di convenzioni o donazioni (2 odv)
- favorire la partecipazione dei volontari e di altri attori del territorio alla vita dell'associazione (2 odv)
- monitorare e rendicontare le attività svolte e prendere decisioni per il futuro sulla base dei risultati dell'anno precedente (2 odv)
- monitorare alcuni indicatori per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti ad inizio anno (1 odv)
- per la stessa odv di cui al punto precedente, il Bilancio Sociale è anche uno strumento per capire qual è l'immagine dell'organizzazione presso gli Enti Pubblici con cui essa collabora



Centri di servizio per il volontariato

Per entrambi i csv, il Bilancio Sociale viene elaborato per:

- rendicontare le attività svolte, non solo da un punto di vista economico ma anche sociale, secondo uno schema confrontabile nel tempo

- essere trasparenti rispetto all'utilizzo delle risorse economiche ricevute dalle Fondazioni Bancarie.

Altre motivazioni che citano singolarmente i due centri servizi sono:

- avere a disposizione uno strumento per analizzare in modo sistematico la modalità di risposta del Centro servizi ai bisogni delle organizzazioni di volontariato
- avviare una riflessione su ciò che è stato fatto nell'anno
- comunicare sia internamente sia esternamente l'attività svolta.

2. Quali sono le principali fasi di elaborazione del Bilancio? Quali sono le attività che hanno caratterizzato ciascuna fase? In quali momenti dell'anno è avvenuta ciascuna fase?

Cooperative sociali

Dalle interviste è emerso che le fasi seguite dalle cooperative per elaborare il Bilancio Sociale sono abbastanza simili. Abbiamo quindi identificato un processo standard, che di seguito riportiamo.

Durante il primo anno di elaborazione del Bilancio Sociale, tutte le cooperative hanno registrato la stessa criticità ossia la difficoltà di operare una scelta in merito al modello di Bilancio Sociale da seguire, alle informazioni e agli indicatori da monitorare, alla individuazione sia dei referenti cui affidare la raccolta di informazioni sia degli strumenti attraverso cui operare concretamente il reperimento dati, l'indice del Bilancio ecc. Le decisioni sono state prese dalla direzione generale o dal consiglio di amministrazione. In 3 casi c'è stato anche il coinvolgimento di altri soggetti e, nello specifico, dei soci che lavorano nei servizi della cooperativa, i coordinatori dei servizi, il responsabile amministrativo e il responsabile del sistema qualità.

Una volta stabilito quanto sopra, la responsabilità delle attività necessarie a redigere il Bilancio Sociale è stata delegata a:

- una sola persona (nel caso di 3 cooperative). A seconda dei casi si tratta della responsabile amministrativa, del sistema qualità o della comunicazione
- un gruppo di lavoro, che, a seconda dei casi, è costituito da due o più tra le seguenti figure professionali: responsabile del Bilancio Sociale, responsabile amministrativa, responsabili dei servizi, direttore, presidente, la persona che operativamente elabora il documento.

Il processo standard può essere suddiviso nelle seguenti fasi:

FASE A: si definiscono gli obiettivi dell'anno, i risultati attesi, gli indici e i dati da monitorare nel nuovo anno

Nei mesi di novembre e dicembre dell'anno precedente a quello per il quale si elaborerà il Bilancio, la direzione o il cda, eventualmente supportati dai responsabili dei servizi, stabiliscono (anche sulla base delle evidenze dei Bilanci Sociali degli anni precedenti) i nuovi obiettivi dell'anno, gli indicatori da monitorare e i risultati da raggiungere. Sulla base di quanto sopra, la persona responsabile del Bilancio Sociale o il gruppo di lavoro, definiscono le informazioni ed i dati da raccogliere durante l'anno, chi li dovrà raccogliere e gli strumenti da utilizzare per la raccolta: generalmente sono i *data-base* informatici che gli uffici centrali - amministrazione, personale, ecc. - ed i singoli servizi - struttura residenziale per anziani, gestione aree verdi con inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati, ecc. - già utilizzano per la gestione ordinaria delle proprie attività.

FASE B: chi raccoglie le informazioni e come

Prima dell'inizio dell'anno di riferimento del Bilancio Sociale, i servizi centrali (amministrazione, personale, ecc.) ed i singoli servizi della cooperativa vengono informati dei dati da raccogliere durante l'anno e, in alcuni casi, degli strumenti che potranno utilizzare per farlo. Viene, inoltre, generalmente fornita una scheda riassuntiva su file, che, alla fine dell'anno, dovrà servire per comunicare il valore complessivo dei singoli dati monitorati.

FASE C: si raccolgono i dati

Nei primi due mesi dell'anno successivo a quello oggetto del Bilancio Sociale, la responsabile del Bilancio Sociale o il gruppo di lavoro raccolgono dagli uffici centrali e dai singoli servizi della cooperativa le schede compilate con i dati complessivi dell'anno. In un caso, la raccolta è preceduta da incontri informativi e preparatori con i singoli servizi della cooperativa.

FASE D: si elaborano i dati e si redige il testo del Bilancio Sociale

Nei mesi da febbraio ad aprile, si elaborano e commentano i dati e si inizia a redigere il testo del Bilancio Sociale secondo l'indice stabilito.

Tra aprile e maggio, la bozza del testo del Bilancio Sociale viene sottoposta alla direzione generale, al consiglio di amministrazione ed, eventualmente, alla responsabile amministrativa, per richieste di modifiche e per l'approvazione del testo definitivo. In un caso, alla luce dei risultati del Bilancio Sociale, possono anche essere ridefiniti, o confermati, gli obiettivi del Sistema Qualità. A questo punto il documento viene stampato.

FASE E: il Bilancio Sociale viene presentato in assemblea soci

Tra maggio e giugno, durante l'assemblea, il Bilancio Sociale viene presentato ai soci ed approvato. In un caso, data la complessità del documento, vengono preparate, con il supporto di un esperto esterno in comunicazione, circa 20 *slides* che sintetizzano gli aspetti più rilevanti e significativi del Bilancio Sociale.

Di seguito riportiamo le principali differenze rilevate tra le cooperative nel processo per elaborare il Bilancio Sociale:

- 3 cooperative su 6 non dichiarano le FASI A e B; in queste realtà, ad inizio dell'anno successivo a quello oggetto del documento, la persona responsabile del Bilancio Sociale o il gruppo di lavoro decidono l'indice del Bilancio Sociale, i suoi contenuti e le informazioni da riportare. Solo successivamente chiedono agli uffici centrali e ai servizi i dati che già raccolgono nell'ambito delle proprie attività ordinarie
- in 1 caso, la bozza del Bilancio Sociale non è sottoposta al consiglio di amministrazione (FASE D) ma l'approvazione al testo definitivo viene data dal gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale
- in 1 caso, il documento non viene presentato ed approvato in assemblea (FASE E), ma semplicemente si fornisce in assemblea l'informazione che è stato elaborato e che è disponibile presso i responsabili dei servizi o gli uffici centrali
- 3 cooperative su 6, essendo imprese sociali, depositano il Bilancio Sociale in Camera di commercio per obbligo di legge.

Organizzazioni di volontariato

Per le organizzazioni di volontariato è più difficile identificare un processo standard. Esistono, infatti, processi molto diversi tra loro a seconda della dimensione dell'ente, dei percorsi formativi seguiti, ecc.

Possiamo, però, suddividere il percorso di elaborazione del Bilancio Sociale delle odv nelle seguenti fasi:

FASE A: chi decide di elaborare il Bilancio Sociale

In un caso la decisione di intraprendere l'elaborazione del Bilancio Sociale è stata presa nell'assemblea soci. Negli altri casi il consiglio direttivo ha stabilito sia il modello da seguire sia l'indice del documento.

FASE B: quali dati monitorare durante l'anno

Il consiglio direttivo generalmente decide quali dati monitorare durante l'anno e, nel caso di due odv, è supportato nella decisione da consulenti esterni.

Durante l'anno vengono raccolti i dati sulla vita associativa (n. volontari, n. assemblee) e sui singoli progetti o attività dell'organizzazione (tipologia destinatari, n. destinatari, costi, ecc.). I dati possono essere raccolti su database informatici o su schede cartacee.

FASE C: si raccolgono e si analizzano i dati

In un periodo che può andare da gennaio a giugno dell'anno successivo a quello oggetto del Bilancio Sociale, vengono raccolti, elaborati ed analizzati i dati. Nel caso di un'associazione, i dati raccolti e gli indici elaborati vengono confrontati con quelli dell'anno precedente e viene avviata una riflessione sui motivi che possono aver determinato gli scostamenti.

I soggetti che si occupano di questa attività possono essere: il consiglio direttivo, un gruppo di lavoro (generalmente composto dalla persona responsabile del Bilancio Sociale e da persone che si occupano di aspetti amministrativi), la persona responsabile del Bilancio Sociale o la segreteria organizzativa.

FASE D: redazione del testo del Bilancio Sociale

In un periodo che può andare da febbraio ad agosto, sulla base dell'indice del Bilancio Sociale stabilito e di quanto emerso dalla FASE C, viene redatto il testo del Bilancio Sociale. Si possono occupare di questa attività: il direttore, il presidente, un volontario, la persona responsabile del Bilancio Sociale, un gruppo di lavoro oppure la persona responsabile dell'amministrazione.

FASE E: definizione del testo definitivo

Quando è il direttore ad elaborare il documento, il testo da lui redatto è considerato definitivo. Negli altri casi, la bozza viene stampata solo dopo essere stata sottoposta ad alcuni dei seguenti soggetti: il consiglio direttivo, il/la responsabile amministrativo/a, i responsabili dei diversi servizi, il commercialista dell'odv oppure il centro servizi di riferimento. La FASE E avviene in un periodo tra aprile e ottobre.

FASE F: il Bilancio Sociale è presentato in assemblea soci

In un periodo, tendenzialmente da maggio ad ottobre, il Bilancio Sociale viene presentato per la sua approvazione durante l'assemblea soci. Solo in 1 caso il Bilancio Sociale viene presentato a tutti gli stakeholder durante un evento pubblico nel mese di ottobre.

Centri di servizio per il volontariato

Nel caso dei centri servizi per il volontariato, la prima attività per giungere a redigere il Bilancio Sociale è quella di definire il modello di riferimento e di adattarlo alla propria realtà.

Le fasi del processo di elaborazione del Bilancio Sociale negli anni successivi, possono essere sintetizzate come segue:

FASE A: si definiscono gli obiettivi ed i dati da monitorare nel nuovo anno

Ogni anno il consiglio direttivo definisce gli obiettivi del Centro di servizio per il volontariato ed i dati che devono essere raccolti per monitorare il raggiungimento degli obiettivi.

FASE B: si monitorano i dati durante l'anno

Durante l'anno vengono raccolti i dati e le informazioni stabilite nella FASE A, su *data-base* informatici o attraverso i sistemi gestionali della contabilità. I dati raccolti servono anche per la rendicontazione da presentare al Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato. Un csv effettua l'analisi dei dati ogni sei mesi in sede di consiglio direttivo.

FASE C: si raccolgono i dati

Da gennaio ad aprile dell'anno successivo a quello per cui si sta redigendo il Bilancio Sociale, l'ufficio amministrativo raccoglie ed elabora i dati contabili/finanziari e l'ufficio che si occupa dei servizi per le organizzazioni di volontariato raccoglie ed elabora i dati quali-quantitativi sulle attività svolte.

FASE E: si analizzano i dati e si elabora il testo del Bilancio Sociale

Nei mesi tra marzo e maggio, il gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale (che può essere composto dal presidente, da due rappresentanti del Consiglio Direttivo, dal direttore e dall'operatore che elabora il testo del Bilancio Sociale oppure dal responsabile amministrativo, dal coordinatore dei servizi e dal referente per il monitoraggio dei dati), analizza i dati raccolti ed elabora una bozza del documento.

FASE F: si approva il testo definitivo

Tra maggio e settembre, la bozza è presentata al consiglio direttivo per l'approvazione definitiva.

FASE G: si presenta il Bilancio Sociale

In un caso, a fine maggio, il documento viene presentato nell'assemblea soci. Rispettivamente nei mesi di giugno e di settembre, il Bilancio Sociale viene presentato a tutti gli stakeholder durante una manifestazione pubblica.

3. Come e attraverso quali strumenti avete raccolto le diverse tipologie di dati che confluiscono nel Bilancio Sociale? Come vengono validati i dati e le informazioni? Quante persone e/o quali uffici sono dedicati alla raccolta dati? Sono volontari o dipendenti?

Cooperative sociali

I dati che vengono raccolti possono essere suddivisi nelle seguenti tipologie:

<i>a</i>	dati sui servizi erogati
<i>b</i>	dati sul personale
<i>c</i>	dati societari e sulla vita associativa
<i>d</i>	dati economici
<i>e</i>	dati sulla soddisfazione di alcuni stakeholder rispetto ai servizi erogati
<i>f</i>	dati sulla soddisfazione dei soci-lavoratori e dei dipendenti
<i>g</i>	dati sulla formazione

- a) *dati sui servizi erogati*: sono raccolti dai responsabili di ciascun servizio o di ciascuna area produttiva (nel caso delle cooperative di tipo B) su data-base informatici per monitorare l'andamento dei servizi o il grado di raggiungimento dei risultati attesi. I dati sono certificati dai contratti sottoscritti con gli enti committenti, da eventuali questionari sottoposti agli utenti, dalla carta dei servizi della cooperativa, dalla certificazione sulla qualità, da confronti con i dati economici, dai verbali delle riunioni dei servizi, ecc.
- b) *dati sul personale*: vengono monitorati dall'ufficio del personale attraverso i sistemi informativi gestionali che l'ufficio normalmente già utilizza per svolgere le sue attività ordinarie. I dati sono certificati dalle buste paga e dai contratti. Nel caso di una cooperativa di tipo B, i dati sui lavoratori svantaggiati sono raccolti dai responsabili delle varie aree produttive su un data-base informatico, per monitorare il raggiungimento degli obiettivi dell'inserimento lavorativo e di autonomia dei lavoratori. Per questa tipologia di dati la validazione viene data dai responsabili dei servizi o dai risultati dei questionari di soddisfazione sottoposti ai lavoratori
- c) *dati societari e sulla vita associativa* (n. assemblee, oggetto sociale): sono raccolti e monitorati dalla segreteria organizzativa che raccoglie in un archivio cartaceo i verbali delle assemblee e dei cda, il libro soci, ecc.
- d) *dati economici*: sono raccolti e monitorati dall'ufficio amministrativo attraverso i sistemi informativi gestionali che l'ufficio normalmente già utilizza per svolgere le sue attività ordinarie. I dati sono validati da documenti contabili e dalla revisione contabile annuale
- e) *dati sulla soddisfazione di alcuni stakeholder rispetto ai servizi erogati*: sono raccolti attraverso questionari

- f) *dati sulla soddisfazione dei soci-lavoratori e dipendenti*: sono raccolti attraverso questionari
- g) *dati sulla formazione*: sono raccolti dall'ufficio che si occupa della formazione su appositi data-base informatizzati. Questa tipologia di informazione è validata dai fogli-presenza firmati dai partecipanti e dai questionari di gradimento dei corsi.

In 3 casi su 6, la persona responsabile del Bilancio Sociale o il gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale definisce una scheda informatica che, alla fine dell'anno, i responsabili degli uffici centrali e dei servizi/aree produttive della cooperativa devono compilare con i dati complessivi relativi alle proprie attività e inviare alla responsabile del Bilancio Sociale.

Le persone che raccolgono i dati e le informazioni per il Bilancio Sociale sono tutti dipendenti e generalmente appartengono alle seguenti aree di attività:

- uffici centrali (amministrazione, personale, formazione): possono essere da 1 a 5 le persone dedite alla raccolta dati per il Bilancio Sociale, a seconda delle dimensioni della cooperativa
- servizi o aree produttive della cooperativa: si dedica a questa attività una persona per servizio, generalmente il responsabile o il coordinatore e, quindi, il numero delle persone varie a seconda della numerosità dei servizi offerti dalla cooperativa. Il numero rilevato varia da 3 a 240 persone.

Organizzazioni di volontariato

I dati che vengono raccolti possono essere suddivisi nelle seguenti tipologie:

<i>a</i>	dati sulle attività (servizi o progetti)
<i>b</i>	dati sulla vita associativa
<i>c</i>	dati sulla comunicazione e promozione
<i>d</i>	dati sulla soddisfazione degli utenti rispetto alle attività/progetti dell'associazione
<i>e</i>	dati sulla soddisfazione degli enti pubblici e privati con cui si collabora
<i>f</i>	dati economici

- a) *dati sulle attività (servizi o progetti)*: sono relativi alla tipologia e al numero di utenti, ai volontari impiegati in termini di numero e ore, alla formazione

erogata, ecc. Esistono diverse prassi di raccolta di queste informazioni, possiamo però suddividerle in due macro categorie:

- le informazioni sono raccolte su schede cartacee e non esiste una modulistica standard per tutti i servizi, ognuno si attrezza in base alle proprie necessità e abitudini (1 odv)
- le informazioni sono raccolte attraverso schede standard predisposte su file, data-base informatici o sistemi gestionali normalmente utilizzati nello svolgimento delle attività quotidiane dei singoli servizi. Le schede ed i database vengono definiti dal gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale (4 odv)

Questa tipologia di dati ha una validazione nelle schede di richieste di utilizzo dei servizi sottoscritte dagli utenti, nelle convenzioni con gli enti pubblici per l'erogazione dei servizi, nei fogli-presenza alla formazione sottoscritti dai volontari, nei questionari di gradimento, ecc.

- b) *dati sulla vita associativa*: n. assemblee, n. partecipanti, ecc. Sono raccolti attraverso i verbali delle assemblee. Generalmente se ne occupa un volontario; solo in 2 casi esiste una segreteria organizzativa preposta alla raccolta di queste informazioni
- c) *dati sulla comunicazione e promozione*: sono relativi alle attività di raccolta fondi, manifestazioni, eventi, newsletter, ecc. Non esistono schede o data-base di raccolta per questa tipologia di informazioni. Alla fine dell'anno si raccolgono le informazioni sulla base del materiale prodotto (brochure, volantini, newsletter, articoli di giornale, ecc.) che valida l'informazione stessa. Solo in un caso esiste un ufficio preposto all'attività di comunicazione dell'associazione che raccoglie in modo organico e sistematico queste informazioni
- d) *dati sulla soddisfazione degli utenti rispetto alle attività/progetti dell'associazione*: due odv hanno raccolto queste informazioni attraverso questionari di gradimento sui servizi
- e) *dati sulla soddisfazione degli enti pubblici e privati con cui si collabora*: solo un'associazione ha raccolto questo tipo di informazioni sulla base di questionari che ha inviato agli enti pubblici o privati con cui collabora. La validazione è data dai risultati dei questionari stessi
- f) *dati economici*: sono raccolti attraverso i sistemi gestionali informatici per la tenuta della contabilità e sono validati da scontrini, fatture, bollette utenze, ecc.

Due associazioni hanno definito i report standard attraverso i quali i singoli servizi devono inviare al responsabile del Bilancio Sociale i dati riepilogativi dell'anno.

I dati vengono generalmente raccolti da volontari. Solo in due casi i dati sono raccolti da dipendenti o dallo psicologo, consulente dell'associazione, che si occupa della valutazione dei progetti dell'associazione.

Per le associazioni è difficile quantificare il numero dei volontari che si occupano della raccolta dati, anche perché solo in 2 casi vengono identificate le persone che si devono occupare in modo sistematico e continuativo di questa attività. Il numero di volontari può, comunque, variare a seconda della dimensione dell'associazione da un minimo di 3 ad un massimo di 11.

Centri di servizio per il volontariato

I dati che vengono raccolti sono relativi a:

- *servizi erogati*: sono raccolti attraverso un data-base informatico, creato *ad hoc* per avere informazioni sull'anagrafica delle associazioni di volontariato e sui servizi erogati ad ognuna. Il data-base viene aggiornato costantemente. Non esistono modalità di certificazione di queste informazioni
- *aspetti economici*: sono raccolti dall'ufficio amministrativo attraverso i sistemi informativi per la tenuta della contabilità. I dati sono validati da documenti contabili, dai revisori dei conti e dal Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il volontariato.

Per entrambi i Centri le informazioni vengono raccolte da dipendenti.

4. Come viene utilizzato il Bilancio Sociale? È uno strumento per prendere decisioni future? Con quali modalità?

Cooperative sociali

a) per 3 cooperative, il Bilancio Sociale è la fonte informativa che consente annualmente di monitorare se e in quale misura sono stati raggiunti gli obiettivi dell'anno. Sulla base dei risultati raggiunti le cooperative:

- confermano o modificano gli obiettivi e ne stabiliscono di nuovi per l'anno successivo
- per ogni obiettivo, confermano o modificano il tipo di indicatore da monitorare e il suo livello di raggiungimento

- analizzano le cause che hanno impedito il raggiungimento degli obiettivi
 - prevedono nuove strategie e azioni per raggiungere gli obiettivi
- b) per 2 cooperative, il Bilancio Sociale è uno strumento che consente di organizzare e sistematizzare la raccolta dati e monitorare l'andamento della cooperativa
- c) per 2 cooperative, il Bilancio Sociale viene anche utilizzato come strumento di comunicazione e promozione esterna ed interna
- d) per 1 cooperativa il Bilancio Sociale è esclusivamente uno strumento di comunicazione interna, per presentare ai soci cosa è stato fatto nell'anno durante l'assemblea annuale.

Organizzazioni di volontariato

- a) permette di raccogliere in modo sistematico informazioni e dati sulle attività svolte nell'anno e quindi può essere anche di supporto nel prendere decisioni per il futuro (3 associazioni)
- b) è uno strumento che consente al consiglio direttivo di confermare, modificare o introdurre nuovi obiettivi in base ai risultati dell'anno precedente. Sulla base dei nuovi obiettivi, verranno decisi nuovi indicatori e dati da monitorare (1 associazione)
- c) per 3 associazioni è uno strumento di comunicazione interna, per rendere partecipi i volontari e i soci di cosa accade nell'associazione
- d) per 2 associazioni, è anche uno strumento di visibilità e di comunicazione verso l'esterno. In un caso viene allegato ai bandi di finanziamento per presentare l'associazione in modo organico e completo.

Centri di servizio per il volontariato

Per un csv, il Bilancio Sociale è principalmente uno strumento di programmazione annuale (per rispondere ai bisogni dei suoi stakeholder sarebbe più efficace una programmazione pluriennale, che, però, i csv non possono fare per legge).

Per il secondo Centro servizi, il Bilancio Sociale è, invece, principalmente uno strumento di comunicazione esterna, in quanto il percorso del Bilancio Sociale e della programmazione annuale, hanno due iter temporali inconciliabili.

5. Quali vantaggi avete individuato nel fare il Bilancio Sociale rispetto a una semplice relazione di commento ai dati del Bilancio di Esercizio?

Cooperative sociali

Le risposte delle cooperative sociali sono state le seguenti:

- a) il Bilancio Sociale ha permesso a 2 cooperative di accedere ad alcune gare d'appalto o, comunque, di essere avvantaggiate nella presentazione della propria organizzazione in gare o richieste di finanziamento
- b) il Bilancio Sociale ha consentito di monitorare i dati di ciascun servizio, valutarli nella loro efficacia e efficienza rispetto alle risorse investite ed avere tutte le informazioni disponibili in un unico documento, invece che suddivisi tra i diversi uffici o servizi (2 cooperative)
- c) il Bilancio Sociale è un documento di presentazione e promozione verso i soci, i committenti, ecc., che, quindi, ha obbligato la cooperativa ad organizzare le informazioni per comunicare sia verso l'interno che verso l'esterno (4 cooperative)
- d) il Bilancio Sociale è lo strumento che ha permesso al sistema qualità di ricevere i dati e le informazioni che gli sono necessarie (1 cooperativa).

Organizzazioni di volontariato

Le risposte delle organizzazioni di volontariato sono state le seguenti:

- a) prima di elaborare il Bilancio Sociale, ciascun servizio redigeva una propria relazione; l'elaborazione del Bilancio Sociale ha permesso di avere una visione globale e coordinata dell'associazione, comparabile negli anni (3 odv)
- b) il Bilancio Sociale ha consentito di avere a disposizione uno strumento di presentazione e promozione dell'organizzazione verso l'esterno (3 odv)
- c) il Bilancio Sociale ha stimolato un confronto con gli stakeholder e aiutato a mettere in evidenza i bisogni del territorio (1 odv)
- d) il Bilancio Sociale è servito a monitorare e valutare la conformità dell'azione associativa alla mission e ai valori dichiarati, nell'ambito di un documento comparabile nel tempo (1 odv).

Centri di servizio per il volontariato

Per entrambi i csv, il Bilancio Sociale fornisce un duplice vantaggio:

- è uno strumento di informazione e trasparenza

- obbliga a fare il punto della situazione, a guardare ciò che si è fatto, come, con quali risorse e con quali risultati

6. Avete rilevato i bisogni dei vostri portatori d'interesse? In caso affermativo, di quali stakeholder e in che modo? I bisogni rilevati, in quali azioni/decisioni si sono tradotti?

Cooperative sociali

Quando esiste, l'interazione con gli stakeholder è rivolta alla rilevazione del grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti. L'interazione con il processo decisionale può essere più o meno strutturata ed esplicitata all'interno del Bilancio Sociale. Si osservano le seguenti situazioni:

- a) in 1 cooperativa, il sistema di qualità prevede che vengano attivati una serie di strumenti per favorire la consultazione e la partecipazione di alcune tipologie di stakeholder (utenti, committenti, soci-lavoratori e dipendenti): riunioni, incontri individuali, progetti individuali sottoscritti dagli utenti o familiari, questionari di soddisfazione, ecc. I risultati dei questionari giungono alla direzione generale, che li utilizzerà come uno degli indicatori per prendere decisioni per il futuro. I risultati degli altri strumenti rimangono invece a livello di singolo servizio e sarà il gruppo di lavoro del singolo servizio a decidere quali azioni future intraprendere
- b) in 1 cooperativa vengono somministrati questionari agli utenti per rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti. In base agli indici di soddisfazione rilevati, viene determinato se un certo obiettivo dell'anno è stato o meno raggiunto e quindi verranno prese delle decisioni in merito alle attività future da realizzare
- c) in 2 cooperative sono stati intervistati alcuni utenti ed è stato loro somministrato un questionario sul grado di soddisfazione dei servizi, ma i risultati non sono stati riportati all'interno del Bilancio Sociale
- d) in 2 cooperative non vengono rilevati i bisogni degli stakeholder.

Organizzazioni di volontariato

Nelle organizzazioni di volontariato la rilevazione dei bisogni degli stakeholder è generalmente meno strutturata e pianificata rispetto alle cooperative. Essa si

basa per lo più sul rapporto diretto, informale ed occasionale con gli utenti ed i volontari.

Altre occasioni per rilevare i bisogni degli stakeholder sono: la presentazione annuale del Bilancio Sociale, la pagina del giornalino dell'associazione dedicata a proposte e osservazioni dai soci, convegni tematici, riunioni periodiche con i volontari, i soci e gli enti pubblici.

Solo in un caso vengono sottoposti dei questionari agli enti pubblici e privati sul grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti, su richieste e proposte per il futuro, criticità, ecc. I risultati dei questionari vengono analizzati dal consiglio direttivo che valuterà se e in che modo dare una risposta ai bisogni o cogliere le opportunità proposte. I bisogni si tramuteranno, quindi, in obiettivi ed azioni per il nuovo anno.

In altri due casi vengono sottoposti agli utenti dei questionari di gradimento sui progetti/corsi a cui hanno preso parte, ma i risultati non vengono riportati nel Bilancio Sociale.

Centri di servizio per il volontariato

Poiché una rilevazione sistematica e completa sarebbe troppo costosa e, pertanto, non sostenibile, nel caso di un Centro servizi è stata fatta una rilevazione annuale a campione sull'efficacia e sul gradimento dei servizi offerti alle associazioni. Inoltre, talvolta il Centro organizza alcuni momenti di confronto sulla programmazione dell'anno successivo. I risultati che emergono da tali processi di ascolto, vengono in seguito analizzati dal consiglio direttivo che fissa le linee guida per il piano di attività dell'anno successivo.

Nella rilevazione dei bisogni spesso il Centro servizi rileva alcune difficoltà. In particolare:

- le necessità espresse dalle associazioni nascondono spesso bisogni diversi e di ordine più generale di quelli che emergono; queste necessità non sono chiare in molti casi alla stessa associazione
- è difficile attivare momenti di confronto che favoriscano una partecipazione realmente attiva e una sincera libertà di espressione (situazione che generalmente si registra di più, ad esempio, in momenti meno formali come durante le pause dei corsi di formazione).

L'altro Centro servizi sottopone, invece, un questionario di gradimento a circa 1.000 volontari che hanno partecipato a percorsi formativi.

7. Come avete comunicato all'interno della vostra organizzazione il Bilancio Sociale? E all'esterno? A chi lo avete distribuito? Com'è avvenuta la distribuzione?

Cooperative sociali

Le modalità di comunicazione sono differenti a seconda che si tratti di:

a) comunicazione interna:

- 2 cooperative presentano e distribuiscono il Bilancio Sociale ai soci durante l'assemblea annuale. In 1 caso vengono preparate alcune *slide* riassuntive con il supporto di un consulente esperto in comunicazione
- 2 cooperative inviano il Bilancio Sociale via *email* a tutti i soci
- 1 cooperativa allega il Bilancio Sociale alla newsletter della cooperativa che viene inviata a tutti i soci
- 1 cooperativa consegna una copia del Bilancio Sociale a tutti i nuovi assunti dell'anno
- 1 cooperativa invia il Bilancio Sociale a tutti i coordinatori dei propri servizi
- 1 cooperativa si limita a dire in sede di assemblea dei soci che è stato redatto il Bilancio Sociale.

b) comunicazione esterna:

- 3 cooperative pubblicano il Bilancio Sociale sul proprio sito internet (in un caso si tratta di una sintesi)
- 2 cooperative inviano il Bilancio Sociale alle banche con cui intrattengono rapporti commerciali
- 2 cooperative allegano il documento a tutte le gare d'appalto a cui partecipano
- 1 cooperativa inserisce il Bilancio Sociale nel cesto di Natale che invia ai committenti
- 1 cooperativa consegna il Bilancio Sociale a tutti gli interlocutori che incontra in sede di riunioni, tavoli di concertazione/progettazione/discussione, ecc.
- 1 cooperativa invia via email il documento a tutte le cooperative che appartengono al suo stesso consorzio

- 1 cooperativa non ha una programmazione della distribuzione esterna. Inoltre il documento ogni volta che la presidente della cooperativa lo ritiene utile
- in 1 caso non viene distribuito esternamente.

COMUNICAZIONE INTERNA	invio via email ai soci
	allegato alla newsletter della cooperativa
	consegnato ai nuovi assunti
	consegnato durante l'assemblea annuale
	inviato ai coordinatori dei servizi
COMUNICAZIONE ESTERNA	sito internet
	invio alle banche con cui si intrattengono rapporti
	allegato a tutte le gare d'appalto
	inserito nei cestini di Natale
	invio via email alle cooperative dello stesso consorzio

Organizzazioni di volontariato

La comunicazione relativa al Bilancio Sociale segue percorsi differenti a seconda che sia:

a) interna:

- 3 odv presentano e distribuiscono il Bilancio Sociale durante l'assemblea annuale dei soci
- 1 odv presenta e distribuisce il Bilancio Sociale durante la festa annuale dell'associazione aperta a soci e amici
- 1 odv distribuisce il documento via email a tutti i volontari
- 1 odv lo appende nelle bacheche dei luoghi dove si presta volontariato
- 1 odv organizza una presentazione pubblica annuale del proprio Bilancio, a cui invita soci, volontari e istituzioni con cui collabora.

b) esterna:

- 3 odv hanno pubblicato il Bilancio sul proprio sito (in un caso l'informazione viene indicata sulla newsletter mensile)
- 3 odv lo distribuiscono via email o in forma cartacea alle istituzioni con cui interagiscono
- 2 odv trasmettono il documento via email ai donatori privati

- 1 odv ha organizzato un incontro con le scuole del territorio sul tema del volontariato ed in quell'occasione ha presentato il proprio Bilancio Sociale ed il percorso per realizzarlo.

COMUNICAZIONE INTERNA	consegnato durante l'assemblea annuale
	consegnato durante la festa annuale dell'associazione
	inviato via email ai volontari
	appeso nelle bacheche delle sedi dell'associazione
	presentazione pubblica
COMUNICAZIONE ESTERNA	sito internet
	inviato alle istituzioni con cui si interagisce
	inviato via email ai donatori privati
	presentazione nelle scuole durante la giornata sul volontariato

Centri di servizio per il volontariato

Le attività che i csv realizzano per comunicare il proprio Bilancio Sociale sono:

- organizzare annualmente una presentazione pubblica del documento, a cui sono invitati gli stakeholder interni ed esterni
- pubblicare il documento sul sito internet
- allegare una sintesi del Bilancio alla rivista mensile inviata a tutte le associazioni di volontariato della provincia di Torino, agli altri CSV d'Italia, alle Fondazioni Bancarie, alle pubbliche amministrazione e ad altri soggetti interessati
- inviare la versione cartacea ai soci, ai dipendenti e alle Fondazioni Bancarie che contribuiscono al Fondo Speciale per il volontariato in Piemonte.

8. Nella vostra storia di elaborazione di Bilanci Sociali, quali sono state le principali criticità incontrate? Quali soluzioni avete sperimentato?

Cooperative sociali

Tutte le cooperative sociali hanno registrato delle criticità soprattutto durante i primi anni di elaborazione del Bilancio Sociale. Le difficoltà principali sono state quelle di riuscire a definire il modello da utilizzare, i dati da monitorare e le modalità del monitoraggio.

Ad oggi, le cooperative segnalano invece difficoltà soprattutto in termini di:

- convincere gli operatori dell'importanza e dell'utilità del Bilancio Sociale per far crescere la cooperativa nel suo complesso. Qualche risultato si è ottenuto grazie ai tavoli di concertazione, ai percorsi formativi e a quanto si cerca di trasmettere durante le assemblee annuali
- dedicare tempo alle attività necessarie per elaborare il Bilancio Sociale ed integrarle con le attività quotidiane
- coinvolgere nell'elaborazione del Bilancio Sociale più persone all'interno della cooperativa e non sempre le stesse
- rendere il Bilancio Sociale comprensibile all'esterno in modo che non rimanga solo un documento di raccolta e monitoraggio dati. Inoltre, per rendere il Bilancio Sociale uno strumento di comunicazione, viene individuata la necessità di crearne varie versioni a seconda degli stakeholder a cui si vuole parlare.

Organizzazioni di volontariato

Per le odv le difficoltà rilevate sono le seguenti:

- riuscire a tradurre con chiarezza l'attività dell'associazione rendicontandola
- rendere consapevoli i volontari dell'importanza della raccolta dati
- riuscire ad identificare uno strumento per raccogliere bisogni e criticità degli stakeholder (i questionari non sono uno strumento adeguato)
- raccogliere i dati in modo sistematico
- capire quale modello di riferimento seguire per elaborare il Bilancio Sociale
- identificare gli stakeholder dell'associazione
- 1 odv dichiara di non aver incontrato criticità, anche grazie al supporto del Centro di servizio per il volontariato cui aderisce.

Centri di servizio per il volontariato

Un csv ha segnalato le seguenti criticità:

- adattare il modello proposto dal Coordinamento nazionale alla propria realtà ed organizzarsi per realizzarlo
- ricondurre ad un unico documento i report che i settori del centro già facevano ogni anno sulle loro attività
- far coincidere la presentazione del Bilancio Sociale con quello del Bilancio d'esercizio
- riuscire a coinvolgere gli stakeholder nell'elaborazione del Bilancio Sociale

- valutare tempi e costi.

9. Avete un codice etico definito e formalizzato alla base del vostro Bilancio Sociale? Cosa pensate della certificazione etico-sociale?

Cooperative sociali

- 3 cooperative su 6 hanno un codice etico di riferimento (2 si rifanno al codice etico di Federsolidarietà Confcooperative)
- 4 cooperative sociali sono scettiche rispetto all'utilità delle certificazioni in generale, dal momento che certificano la qualità dei processi ma non sono in grado di entrare nel merito della qualità dei risultati prodotti
- 2 cooperative sarebbero interessate in futuro ad avviare una certificazione etico-sociale. 1 cooperativa sta già implementando la certificazione di qualità e quindi non è al momento interessata ad ottenerne una seconda, mentre la seconda la implementerebbe solo se consentisse di avere qualche vantaggio nelle gare d'appalto
- una cooperativa non sa cosa sia la certificazione etico-sociale.

Organizzazioni di volontariato

Nessuna associazione ha un codice etico di riferimento.

Esistono altri documenti che le associazioni hanno elaborato e che assimilano al codice etico, ad esempio il codice deontologico del volontario e il documento sui valori dell'associazione.

Quasi tutte le associazioni sono scettiche rispetto all'utilità di una certificazione etico-sociale e alla sua fattibilità economica per una piccola associazione. Due odv evidenziano che le certificazioni non entrano nel merito di come vengono fatte effettivamente le cose ma solo nel merito dei processi seguiti.

Un'associazione suggerisce che i controlli dovrebbero essere fatti dagli enti pubblici e non da un certificatore esterno.

Il Bilancio Sociale di 2 associazioni è certificato da una società di revisione dei conti.

Un'associazione non sa cosa sia la certificazione etico-sociale

Centri di servizio per il volontariato

Nessuno dei due Centri ha un codice etico e ritiene sia eccessivo implementare

una certificazione etico-sociale, essendo già esistenti i controlli da parte del Comitato di Gestione del Fondo Speciale per il Volontariato.

10. Quanto tempo avete impiegato per elaborare il Bilancio Sociale? Quanto vi è costato?

Cooperative sociali

Per la maggior parte delle cooperative è difficile quantificare il tempo dedicato al Bilancio Sociale in termini di ore lavoro, in quanto le attività previste per elaborare tale documento spesso si sovrappongono alle normali attività che devono essere svolte.

In alcuni casi è stato, però, possibile indicare le ore che vengono impiegate dal/dalla responsabile del Bilancio Sociale o dai singoli componenti del gruppo di lavoro sull'attività specifica, che variano da un minimo di 50 ore ad un massimo di 160 ore.

Nessuna cooperativa ha mai calcolato il costo sostenuto per elaborare il Bilancio Sociale.

Organizzazioni di volontariato

Anche le associazioni non sono in grado di quantificare tempi e costi sostenuti per elaborare il Bilancio Sociale.

2 odv dichiarano che i costi della stampa sono stati sostenuti dal Centro di servizio per volontariato.

2 odv hanno, invece, risposto che ognuna delle tre persone del gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale ha dedicato dalle 40 alle 80 ore all'attività.

Centri di servizio per il volontariato

Anche per i csv è difficile quantificare le ore di lavoro complessivamente impiegate per elaborare il Bilancio Sociale.

Un Centro servizio ha indicato tra i costi diretti sostenuti per elaborare il primo Bilancio Sociale gli importi seguenti:

- € 4.500,00 per la formazione degli operatori e per l'accompagnamento fornito da un esperto in materia
- € 5.000,00 per la stampa del volume cartaceo
- € 1.000,00 per la spedizione.

11. Cosa desiderate che l'Osservatorio sull'economia civile faccia con riferimento alla tematica del Bilancio Sociale?

Cooperative sociali

L'Osservatorio dovrebbe:

- a) sviluppare un'attività di *bench-marking* annuale su alcuni indici ritenuti strategici dalle cooperative e da esperti del settore (ad esempio: indici di tipo economico-finanziario, indici sul valore aggiunto sociale). Per consentire un confronto tra indici, è fondamentale, però, fare in modo che vengano costruiti in modo omogeneo
- b) elaborare analisi di settore a sostegno dell'orientamento strategico delle cooperative, come, per esempio: analisi dei bisogni delle cooperative, tipologia ed entità degli investimenti effettuati, andamento dell'economia civile, ecc.
- c) ricevere un feed-back sul proprio Bilancio Sociale e su cosa si potrebbe fare per migliorarlo
- d) supportare le cooperative a capire come trasformare il processo del Bilancio Sociale in uno strumento di gestione strategica
- e) raccogliere i Bilanci Sociali della provincia di Torino e valorizzare i meritevoli
- f) organizzare momenti pubblici per dare visibilità alle cooperative sociali e favorire contatti con i mezzi di comunicazione
- g) indicare un modello di riferimento di Bilancio Sociale in grado di rappresentare le cooperative sociali
- h) aprire un tavolo di discussione sul Valore Aggiunto Sociale
- i) essere accompagnati nel tradurre in pratica la legge e le linee guida sull'Impresa Sociale, che appaiono ancora poco chiare.

Organizzazioni di volontariato

L'Osservatorio dovrebbe:

- a) indicare un modello di riferimento di Bilancio Sociale in grado di rappresentare le associazioni di volontariato
- b) avere ogni anno un momento di confronto che entri nel merito del Bilancio Sociale di un'associazione per valutarne il contenuto, l'adeguatezza, la trasparenza ecc.
- c) supportare le associazioni perché siano più visibili all'esterno

- d) supportare le associazioni nel trovare soggetti profit interessati alle loro attività, ad organizzare eventi o sviluppare progetti congiunti, ecc.
- e) informare il mondo profit delle opportunità che il nonprofit può offrire loro: detrazioni fiscali sulle donazioni, marketing sociale, ecc.

Centri di servizio per il volontariato

Le osservazioni dei csv suggeriscono che l'Osservatorio:

- a) forte della sua neutralità, potrebbe diventare un punto di riferimento per analizzare l'evoluzione del Terzo Settore nella provincia di Torino
- b) può stimolare gli enti nonprofit a redigere il Bilancio Sociale, anche attraverso la promozione di buone prassi
- c) può essere di aiuto nell'identificare gli strumenti utili a coinvolgere gli stakeholder nella redazione del Bilancio
- d) può creare sinergie e connessioni con il mondo profit nell'ambito della più ampia tematica della responsabilità sociale di impresa.

5 - Lo schema di analisi

Al termine del lavoro di analisi dei Bilanci Sociali e dei processi che sottendono alla loro elaborazione, abbiamo ritenuto utile predisporre una tabella in cui:

- a) vengono sintetizzati i risultati dell'analisi dei Bilanci
- b) si evidenziano quali informazioni sono ritenute essenziali all'interno di un Bilancio Sociale dai principali modelli di riferimento (*in primis* le Linee Guida dell'Agenzia per le Onlus)
- c) si identificano quali informazioni sono considerate rilevanti dal gruppo di lavoro dell'Osservatorio sull'economia civile, in quanto stakeholder interessato a conoscere, promuovere e innovare il Terzo Settore.

Quanto riportato all'interno della Tabella relativamente ai punti b) e c), può essere, a nostro giudizio, uno strumento utile alle organizzazioni per analizzare il proprio documento di rendicontazione sociale.

Le tabelle proposte sono due: una per le cooperative sociali ed una per le organizzazioni di volontariato.

La struttura delle due tabelle è la stessa e si compone delle seguenti colonne:

1. SEZIONE

Si riferisce alle macro-aree in cui possono essere raggruppate le voci di un Bilancio Sociale e si suddivide in:

- *presentazione dell'organizzazione nonprofit*: contiene informazioni che permettono all'organizzazione di delineare il proprio profilo. Le informazioni sono relative ai dati anagrafici, societari (ragione sociale, sede legale, settore attività, ecc.)
- *aspetti generali del Bilancio Sociale*: contiene informazioni relative al metodo con cui è stato elaborato il documento, alle validazioni e ai controlli, ecc.
- *struttura del documento*: contiene le voci che compongono la struttura di un Bilancio Sociale.

2. Nr

Indica il numero a cui corrisponde ciascuna voce di un Bilancio Sociale.

3. VOCI DA ANALIZZARE

Contiene l'elenco delle voci di un Bilancio Sociale.

4. CRITERI DI ANALISI

Riporta le informazioni che ogni singola voce di un Bilancio Sociale può contenere. Le

informazioni esposte in questa colonna, sono quelle emerse dall'analisi dei 41 Bilanci Sociali giunti all'Osservatorio sull'economia civile a seguito dell'attività di indagine su quante e quali cooperative sociali e organizzazioni di volontariato della provincia di Torino elaborano il Bilancio Sociale. Per alcune voci, le informazioni sono state integrate con quanto proposto dalle "Linee Guida per la redazione del Bilancio Sociale delle organizzazioni nonprofit" dell'Agenzia per le Onlus

5. PERCENTUALE (%) DI BILANCI SOCIALI IN CUI È PRESENTE L'INFORMAZIONE

Indica in percentuale in quanti Bilanci Sociali analizzati dall'Osservatorio sull'economia civile è presente l'informazione.

6. INFORMAZIONI ATTESE

In questa colonna è stato indicato se i principali modelli di riferimento per la redazione del Bilancio Sociale di un'organizzazione nonprofit (vedi ad esempio le Linee Guida dell'Agenzia per le Onlus) recepiscono l'informazione come "essenziale" per definire il documento come Bilancio Sociale.

7. INFORMAZIONI QUALIFICANTI

Indica se i principali modelli di riferimento per la redazione di un Bilancio Sociale di un'organizzazione nonprofit, ritengono l'informazione "non essenziale", ma in grado di rendere il Bilancio Sociale più completo.

8. RILEVANZA DELL'INFORMAZIONE PER IL GRUPPO DI LAVORO DELL'OSSERVATORIO SULL'ECONOMIA CIVILE

Per spiegare il significato di questa colonna è necessario fare una premessa. Ciascuna informazione contenuta in un Bilancio Sociale è più o meno rilevante a seconda dello stakeholder a cui ci si rivolge. Le informazioni che uno stakeholder interno, ad esempio un dipendente, si aspetta di trovare in un Bilancio Sociale sono diverse dalle informazioni che si aspetta di trovare un utente o un ente pubblico committente.

In questa colonna, vengono, pertanto, indicate quali informazioni il gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale dell'Osservatorio sull'economia civile si aspetta di trovare in un Bilancio Sociale in quanto stakeholder esterno interessato a: promuovere il Terzo Settore e la sua capacità di farsi conoscere, comprendere le potenzialità delle organizzazioni nonprofit e favorire lo sviluppo di nuove politiche pubbliche.

In quest'ottica, le informazioni sono state distinte in tre tipologie:

- A: molto rilevante

- B: rilevante
- C: poco rilevante

Si sottolinea infine che nell'elaborazione del Bilancio Sociale è importante raccogliere informazioni che siano significative per i *propri* stakeholder, prevedendo, eventualmente, anche domande rivolte direttamente, che facciano emergere le loro richieste e aspettative

9. PRESENZA O ASSENZA DELL'INFORMAZIONE NEL BILANCIO SOCIALE

Questa colonna è vuota, per consentire all'organizzazione nonprofit di indicare se la singola informazione è presente o assente nel proprio Bilancio Sociale.

Dalle indicazioni contenute nelle colonne precedenti, la singola organizzazione nonprofit potrà, inoltre, valutare se modificare, mantenere o aggiungere informazioni nelle edizioni successive del proprio Bilancio Sociale.

SCHEMA DI ANALISI PER LE COOPERATIVE SOCIALI								
SEZIONE	Nr	VOCI DA ANALIZZARE	CRITERI DI ANALISI	% di Bilanci Sociali in cui è presente l'informazione	Informazioni attese	Informazioni qualificanti	Rilevanza dell'informazione per il gruppo di lavoro dell'OEC	Presenza o assenza dell'informazione nel Bilancio Sociale
A) PRESENTAZIONE DELLA COOPERATIVA SOCIALE	1	ragione sociale della cooperativa		100%	x		A	
	2	indirizzo sede legale		64%	x		A	
	3	forma giuridica	3.1 tipologia cooperativa sociale (A, B o Consorzio)	56%	x		A	
			3.2 data e numero di iscrizione all' Albo Regionale delle cooperative sociali - sezione provinciale, al Registro Imprese della Camera di commercio, all'Albo Nazionale delle società cooperative, ecc.	48%		x	B	
	4	oggetto sociale come previsto da Statuto		28%	x		A	
	5	dimensione ente	informazioni che consentono di individuare la dimensione dell'ente: valore della produzione, nr soci, ecc.	100%	x		A	
6	settore attività	PER LE COOPERATIVE A: settore di attività (socio-assistenziale, socio-sanitario, educativo, ambientale, ecc.), settore prevalente (in base al fatturato o al numero di addetti), servizi offerti, tipologia utenza, ecc..	100%	x		A		
		PER LE COOPERATIVE B: attività produttive (pulizie, gestione aree verdi, catering, raccolta differenziata rifiuti, ecc.), attività prevalenti (in base al fatturato o al numero di addetti)						
		PER I CONSORZI: servizi offerti alle consociate e servizi prevalenti (in termini di addetti)						
B) ASPETTI GENERALI DEL BILANCIO SOCIALE	7	anno di riferimento del Bilancio Sociale		100%	x		A	
	8	numero di anni da cui si elabora il Bilancio Sociale		60%	x		A	
	9	nota metodologica	9.1 motivazioni che hanno spinto l'organizzazione a realizzare il Bilancio Sociale	64%	x		A	
			9.2 modello o modelli di riferimento nell'elaborazione del Bilancio Sociale	32%		x	B	
			9.3 descrizione del processo di elaborazione del Bilancio Sociale: fasi del processo, soggetti coinvolti, modalità raccolta dati, chi approva il documento, ruolo e compiti della governance, ecc..	32%		x	B	
	10	controllo e processo di validazione del bilancio	10.1 viene dichiarato che la validazione è di tipo interno	12%		x	C	
			10.2 viene indicato che la validazione è di tipo esterno, riportando il nominativo del certificatore ed eventualmente la dichiarazione della certificazione	0%	x		A	
	11	strumenti etici alla base del Bilancio Sociale	adozione di codici etici	16%		x	B	
12	modalità e strumenti di comunicazione	12.1 testo scorrevole nella lettura e assenza di parti ripetute	n.d.			A	x	
		12.2 testo chiaro ed efficace nella capacità di comunicare concetti chiave in modo sintetico					x	
		12.3 veste grafica con presenza di immagini, fotografie, schemi, tabelle, ecc.						x
		12.4 presenza di un documento di sintesi sugli aspetti più rilevanti del Bilancio Sociale						x

segue

SCHEMA DI ANALISI PER LE COOPERATIVE SOCIALI								
SEZIONE	Nr	VOCI DA ANALIZZARE	CRITERI DI ANALISI	% di Bilanci Sociali in cui è presente l'informazione	Informazioni attese	Informazioni qualificanti	Rilevanza dell'informazione per il gruppo di lavoro dell'OEC	Presenza o assenza dell'informazione nel Bilancio Sociale
C) STRUTTURA DEL DOCUMENTO	13	storia	13.1 anno di costituzione della cooperativa	68%		x	A	
			13.2 cronistoria della cooperativa e delle sue tappe significative	32%		x	A	
	14	visione	descrizione dello scenario futuro in cui si proietta la cooperativa e le sue aspirazioni	48%		x	B	
	15	missione	descrizione dello scopo ultimo della cooperativa, la giustificazione stessa della sua esistenza e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre. La mission si riferisce al momento presente, contrariamente alla vision (punto 14), che si riferisce alle aspirazioni future. La descrizione è chiara e sintetica (massimo 10 righe) ed è coerente con quanto indicato al punto 4 (oggetto sociale descritto nello Statuto)	72%	x		A	
	16	valori	sono indicati e descritti in modo chiaro e puntuale i valori che orientano le scelte, le attività ed il modo con cui vengono realizzate	44%		x	A	
	17	organi di governo	17.1 composizione degli organi di governo: nomi e cognomi degli amministratori	72%	x		A	
			17.2 data di prima nomina degli amministratori e periodo per il quale rimangono in carica, modalità di nomina	48%	x		B	
			17.3 compensi corrisposti ai componenti degli organi di governo	24%	x		B	
	18	organigramma	18.1 indicazione delle aree e servizi della cooperativa (anche con l'ausilio di grafici)	68%	x		A	
			18.2 indicazione della persona che ha la responsabilità di ogni area/servizio	48%		x	B	
	19	vita associativa	19.1 informazioni sui soci: n. totale, n. donne e n. uomini, n. soci-lavoratori, n. soci-svantaggiati, n. e ragione sociale dei soci persone giuridiche, ecc.	88%	x		A	
			19.2 nr di assemblee in un anno	68%	x		A	
			19.3 nr soci partecipanti all'assemblea annuale per l'approvazione del Bilancio	48%	x		A	
	20	mappatura degli stakeholder	20.1 vengono identificati gli stakeholder della cooperativa	52%	x		A	
			20.2 gli stakeholder sono suddivisi in macro-categorie	36%		x	A	
			20.3 per ogni tipologia di stakeholder vengono fornite informazioni di dettaglio e viene descritta la relazione che li lega alla cooperativa	52%	x		A	
	21	modalità di coinvolgimento degli stakeholder	21.1 sono descritte le modalità attraverso cui vengono rilevati i bisogni degli stakeholder	44%	x		A	
			21.2 sono identificati i bisogni degli stakeholder, rilevati attraverso le modalità di cui alla voce precedente	36%		x	A	
			21.3 vengono descritti gli impegni che la cooperativa si è assunta per rispondere ai bisogni degli stakeholder	4%		x	A	
	22	obiettivi specifici dell'anno	22.1 sono indicati e descritti gli obiettivi dell'anno, coerenti con la mission (punto 15)	48%	x		A	
			22.2 sono indicati e descritti gli obiettivi dell'anno, coerenti con la mission (punto 15) e connessi ai bisogni degli stakeholder (punto 21.2)	4%		x	A	
	23	analisi attività	le attività vengono elencate e classificate in base ad uno specifico criterio, che può essere in base al servizio reso/attività produttiva oppure in base agli stakeholder di riferimento	100%	x		A	
			PER LE COOPERATIVE A, sono riportate alcune informazioni, a titolo di esempio: descrizione del servizio erogato, nr e tipologia utenti, nr e tipologia dipendenti impiegati, risultati raggiunti, committente e nel caso in cui sia un ente pubblico se in regime di accreditamento o convenzione, ecc.	100%	x		A	
PER LE COOPERATIVE B, sono riportate alcune informazioni, a titolo di esempio: descrizione dell'attività produttiva, valore della produzione, informazioni sui lavoratori svantaggiati (nr, % sui lavoratori complessivi, tipologia di svantaggio, tipo di contratto, genere, età, tipologia mansione, anzianità lavorativa, formazione, ecc.)			100%	x		A		
CONSORZI, a titolo di esempio: descrizione del servizio erogato, nr clienti, nr e tipologia dipendenti impiegati, ecc.			100%	x		A		

segue

SCHEMA DI ANALISI PER LE COOPERATIVE SOCIALI								
SEZIONE	Nr	VOCI DA ANALIZZARE	CRITERI DI ANALISI	% di Bilanci Sociali in cui è presente l'informazione	Informazioni attese	Informazioni qualificanti	Rilevanza dell'informazione per il gruppo di lavoro dell'OEC	Presenza o assenza dell'informazione nel Bilancio Sociale
C) STRUTTURA DEL DOCUMENTO	23	analisi attività	PER LE COOPERATIVE A, sono riportate ulteriori informazioni di dettaglio, a titolo di esempio: bisogni territoriali a cui si risponde, obiettivi a cui fa riferimento, esiti del processo di valutazione, criticità incontrate e azioni realizzate per risolverle, grado di soddisfazione degli stakeholder di riferimento dell'attività, ecc.;	25%		x	A	
			PER LE COOPERATIVE B, sono riportate informazioni di dettaglio, a titolo di esempio: informazioni sui clienti (chi sono, modalità affidamento servizio, ecc.), grado di soddisfazione dei clienti, informazioni sui fornitori, obiettivi degli inserimenti lavorativi di soggetti svantaggiati, analisi del grado di soddisfazione dei lavoratori, ecc.;	71%		x	A	
	24	sostenibilità ambientale	sono descritte le azioni che la cooperativa mette in atto in modo sistematico per diminuire il proprio impatto ambientale (raccolta differenziata, consumi energetici, prodotti biologici e riciclati, ecc.)	12%	x		A	
	25	analisi economica	25.1 Bilancio d'esercizio (Stato Patrimoniale e Conto Economico) o riclassificazione del Bilancio d'esercizio secondo lo schema del valore aggiunto	60%	x		A	
			25.2 analisi fonti e impieghi, ad esempio: - descrizione della provenienza dei ricavi ed indicazione della percentuali delle diverse fonti (privata, pubblica, ecc.). Per le 5 fonti più rilevanti, viene indicato l'importo e la ragione sociale del soggetto. Per i ricavi da enti pubblici, vengono riportati i tempi di pagamento, la durata media dei contratti, la tipologia della convenzione e i contenziosi in essere - valutazione degli amministratori (riportando anche alcuni indici) circa i rischi di tipo economico-finanziario a cui l'ente è potenzialmente esposto, dei fattori generali che possono compromettere il raggiungimento dei fini istituzionali e descrizione delle procedure poste in essere per prevenire tali rischi - totale della raccolta fondi e impiego dei fondi	24%	x		A	
	26	indicatori	26.1 - di contesto (informazioni sulla realtà socio-economica in cui opera la cooperativa) - di prodotto (sulla realizzazione materiale delle attività) - di processo (su aspetti operativi di gestione per raggiungere gli obiettivi) - di risultato (misurano l'effetto diretto e immediato prodotto dalle attività) - di impatto (rilevano le conseguenze che le attività avviate generano oltre gli effetti immediati sui diretti beneficiari)	100%	x		A	
			26.2 gli indicatori sono correlati agli obiettivi dichiarati e ne misurano il grado di raggiungimento	28%		x	A	
	27	obiettivi di miglioramento per il futuro, alla luce dei risultati del bilancio sociale	vengono riportati gli obiettivi di miglioramento per il futuro alla luce di quanto emerso dal percorso del Bilancio Sociale	56%		x	A	
28	confronto/raccordo con bilanci sociali di anni precedenti		56%		x	A		

SCHEMA DI ANALISI PER LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO								
SEZIONE	Nr	VOCI DA ANALIZZARE	CRITERI DI ANALISI	% di Bilanci Sociali in cui è presente l'informazione	Informazioni attese	Informazioni qualificanti	Rilevanza dell'informazione per il gruppo di lavoro dell'OEC	Presenza o assenza dell'informazione nel Bilancio Sociale
A) PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE DI VOLONTARIATO	1	ragione sociale dell'associazione		100%	x		A	
	2	indirizzo sede legale		62%	x		A	
	3	forma giuridica	3.1 organizzazione di volontariato	100%	x		A	
			3.2 data e nr delibera/determina sull'eventuale iscrizione nel Registro Regionale del Volontariato	54%		x	B	
	4	oggetto sociale come previsto da Statuto	viene riportato il testo dell'articolo della Statuto relativo a "scopi e finalità"	15%	x		A	
	5	dimensione ente	informazioni che consentono di individuare la dimensione dell'ente: n. soci, entrate	100%	x		A	
6	settore attività	settore attività (socio-assistenziale, socio-sanitario, educativo, ambientale, sport e tempo libero, culturale, protezione civile, ecc.), servizi offerti e tipologia di utenza correlata	100%	x		A		
B) ASPETTI GENERALI DEL BILANCIO SOCIALE	7	anno di riferimento		100%	x		A	
	8	numero di anni da cui si elabora il Bilancio Sociale		46%	x		A	
	9	nota metodologica	9.1 motivazioni che hanno spinto l'organizzazione a realizzare il Bilancio Sociale	38%	x		A	
			9.2 modello o modelli di riferimento nell'elaborazione del Bilancio Sociale	23%		x	B	
			9.3 descrizione del processo di elaborazione del Bilancio Sociale: fasi del processo, soggetti che se ne occupano, modalità raccolta dati, chi approva il documento, ruolo e compiti della governance	15%		x	B	
	10	controllo e processo di validazione del bilancio	10.1 viene dichiarato che la validazione è di tipo interno	0%		x	B	
			10.2 viene indicato che validazione è di tipo esterno, riportando il nominativo del certificatore ed eventualmente la dichiarazione della certificazione	0%	x		A	
	11	strumenti etici alla base del bilancio sociale	adozione di codici etici	0%		x	B	
	12	modalità e strumenti di comunicazione	12.1 testo scorrevole nella lettura e assenza di parti ripetute	n.d.	x		A	
			12.2 testo chiaro ed efficace nella capacità di comunicare concetti chiave in modo sintetico		x		A	
12.3 veste grafica con presenza di immagini, fotografie, schemi, tabelle, ecc.					x	A		
12.4 presenza di un documento di sintesi sugli aspetti più rilevanti del Bilancio Sociale					x	B		
C) STRUTTURA DEL DOCUMENTO	13	storia	13.1 anno di costituzione dell'associazione	69%		x	A	
			13.2 cronistoria dell'associazione e delle sue tappe significative	69%		x	A	
	14	visione	descrizione dello scenario futuro in cui si proietta l'associazione e le sue aspirazioni	23%		x	B	
	15	missione	descrizione dello scopo ultimo dell'associazione, la giustificazione stessa della sua esistenza e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre. La mission si riferisce al momento presente, contrariamente alla vision (punto 14) che si riferisce alle aspirazioni future. La descrizione è chiara e sintetica (massimo 10 righe) ed è coerente con quanto indicato al punto 4 (oggetto sociale descritto nello Statuto)	92%	x		A	
	16	valori	sono indicati e descritti in modo chiaro e puntuale i valori che orientano le scelte, le attività ed il modo con cui vengono realizzate	54%		x	A	
	17	organi di governo	17.1 composizione degli organi di governo: nome e cognome dei consiglieri	62%	x		A	
			17.2 data di prima nomina dei consiglieri e periodo per il quale rimangono in carica, modalità di nomina	23%	x		B	

segue

SCHEMA DI ANALISI PER LE ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO								
SEZIONE	Nr	VOCI DA ANALIZZARE	CRITERI DI ANALISI	% di Bilanci Sociali in cui è presente l'informazione	Informazioni attese	Informazioni qualificanti	Rilevanza dell'informazione per il gruppo di lavoro dell'OEC	Presenza o assenza dell'informazione nel Bilancio Sociale
C) STRUTTURA DEL DOCUMENTO	18	organigramma	18.1 indicazione delle aree di attività o servizi dell'associazione (anche con l'ausilio di grafici)	38%	x		A	
			18.2 indicazione della persona che ha la responsabilità per ogni area/servizio	15%		x	B	
	19	vita associativa	19.1 informazioni sui soci: n. totale, n. donne e n. uomini, ecc.	62%	x		A	
			19.2 nr di assemblee in un anno	15%	x		A	
			19.3 nr soci partecipanti all'assemblea annuale	0%	x		A	
	20	mappatura degli stakeholder	20.1 vengono identificati gli stakeholder dell'associazione	38%	x		A	
			20.2 gli stakeholder sono suddivisi in macro-categorie	23%		x	A	
			20.3 per ogni tipologia di stakeholder vengono fornite informazioni di dettaglio e viene descritta la relazione che li lega all'associazione	15%	x		A	
	21	modalità di coinvolgimento degli stakeholder	21.1 sono descritte le modalità attraverso cui vengono rilevati i bisogni degli stakeholder	23%	x		A	
			21.2 sono identificati i bisogni degli stakeholder, rilevati attraverso le modalità di cui alla voce precedente	23%		x	A	
			21.3 vengono descritti gli impegni che l'associazione si è assunta per rispondere ai bisogni degli stakeholder	8%		x	A	
	22	obiettivi specifici dell'anno	22.1 sono indicati e descritti gli obiettivi dell'anno, coerenti con la mission (punto 15)	46%	x		A	
			22.2 sono indicati e descritti gli obiettivi dell'anno, coerenti con la mission (punto 15) e correlati ai bisogni degli stakeholder (punto 21.2)	8%		x	A	
	23	analisi attività	23.1 le attività vengono elencate e classificate in base ad uno specifico criterio, che può essere in base al servizio reso oppure in base agli stakeholder di riferimento	100%	x		A	
			23.2 sono riportate alcune informazioni, a titolo di esempio: n. volontari impiegati, n. ore volontariato, descrizione del servizio erogato, nr e tipologia utenti, committente, ecc.	92%	x		A	
			23.3 sono riportate ulteriori informazioni di dettaglio, a titolo di esempio: n. ore di formazione ai volontari, bisogni territoriali a cui si risponde, obiettivi a cui fa riferimento, esiti del processo di valutazione, criticità incontrate e azioni realizzate per risolverle, partner, grado di soddisfazione degli stakeholder di riferimento dell'attività, ecc.;	15%		x	A	
	24	sostenibilità ambientale	sono descritte le azioni che l'associazione mette in atto in modo sistematico per diminuire il proprio impatto ambientale (raccolta differenziata, consumi energetici, prodotti biologici e riciclati, ecc.)	0%	x		A	
	25	analisi economica	viene riportato il Rendiconto Economico o Finanziario	69%	x		A	
	26	indicatori	26.1- di contesto (informazioni sulla realtà socio-economica in cui opera l'associazione) - di prodotto (sulla realizzazione materiale delle attività) - di processo (su aspetti operativi di gestione per raggiungere gli obiettivi) - di risultato (misurano l'effetto diretto e immediato prodotto dalle attività) - di impatto (rilevano le conseguenze che le attività avviate generano oltre gli effetti immediati sui diretti beneficiari)	100%	x		A	
			26.2 gli indicatori sono correlati agli obiettivi dichiarati e ogni obiettivo ha il proprio indicatore, che ne misura il grado di raggiungimento	23%		x	A	
27	obiettivi di miglioramento per il futuro, alla luce dei risultati del Bilancio Sociale	vengono riportati gli obiettivi di miglioramento per il futuro alla luce di quanto emerso dal percorso del Bilancio Sociale	77%		x	A		
28	confronto/raccordo con bilanci sociali di anni precedenti		46%		x	A		

6 – Conclusioni

Dal lavoro di analisi dei Bilanci Sociali redatti dalle organizzazioni nonprofit della provincia di Torino, possiamo trarre alcune prime considerazioni su come questo strumento viene percepito e utilizzato.

Ad oggi, lo strumento del Bilancio Sociale è ancora poco utilizzato nell'ambito del Terzo Settore e, per ciò che riguarda l'associazionismo, è talvolta poco conosciuto. È, però, una prassi che si sta diffondendo. Infatti, al momento dell'indagine, 11 organizzazioni su 41 erano al primo anno di elaborazione del documento.

Il Bilancio Sociale è principalmente visto dalle organizzazioni nonprofit come uno strumento di marketing e di promozione; alcune organizzazioni lo interpretano anche come strumento di monitoraggio delle proprie attività, mentre poche lo utilizzano per attuare un'efficace pianificazione strategica. Per ciò che riguarda questi ultimi casi, si osserva che si tratta di organizzazioni molto strutturate: nel caso delle cooperative sono i soggetti con i fatturati tra i più importanti tra quelli rilevati, mentre nel caso delle associazioni sono i soggetti con un maggior numero di servizi e che prestano più attenzione alle relazioni con il territorio.

Ma cosa si intende per processo di pianificazione strategica?

La pianificazione strategica è quel processo con il quale si fissano gli obiettivi aziendali e si indicano i mezzi, gli strumenti e le azioni per raggiungerli, in una prospettiva di medio/lungo periodo. Un'efficace pianificazione strategica per le organizzazioni del Terzo Settore trova il suo fondamento nella rilevazione dei bisogni dei propri stakeholder e sull'individuazione di obiettivi e modalità operative in grado di fornire risposte efficaci.

Una volta individuati gli obiettivi e le modalità operative, si definiscono per ciascun obiettivo gli indicatori che, opportunamente monitorati durante l'anno, saranno in grado di rilevare il grado di raggiungimento di ciascun obiettivo e, quindi, quanto l'organizzazione è riuscita a fornire risposte adeguate ai bisogni iniziali degli stakeholder. Sulla base del confronto tra bisogni iniziali e risultati raggiunti, si determineranno le strategie future.

Si parla, inoltre, di pianificazione strategica partecipata quando (attraverso questionari, focus group, ecc.) si coinvolgono gli stakeholder nella rilevazione dei bisogni, nel confronto sui risultati ottenuti e nella pianificazione delle strategie future.

Il processo di pianificazione strategica partecipata porta con sé alcuni effetti positivi, relativi all'efficacia e all'efficienza dell'organizzazione:

- *definizione di strategie* sempre più orientate ai reali bisogni degli stakeholder e, quindi, garanti della sopravvivenza dell'organizzazione stessa, in quanto considerata utile. In

economia, l'utilità è la misura della felicità o soddisfazione individuale e collettiva. Un bene è, dunque, utile se considerato idoneo a soddisfare un bisogno individuale e collettivo

- *controllo dell'efficienza*, della sostenibilità economica e ambientale delle azioni che l'organizzazione pianifica e realizza per rispondere ai bisogni degli stakeholder
- *fiducia degli stakeholder* nei confronti dell'organizzazione, grazie alla conoscenza e partecipazione al processo decisionale.

La maggior parte delle realtà analizzate nella presente ricerca, sono ancora lontane dal processo sopra descritto, che deve essere considerato come un obiettivo a cui tendere.

Il primo passo da compiere in questa direzione è quello di portare tutte le organizzazioni che ad oggi elaborano il Bilancio Sociale ad identificare i propri stakeholder e a rilevarne i bisogni, per lo meno relativamente agli stakeholder primari (lavoratori, utenti ed enti committenti/clienti).

Se la rilevazione dei bisogni venisse fatta in modo sistematico e secondo una metodologia comune, anche con forme di «Bilancio Sociale di Distretto» o «di Territorio», il sistema Terzo Settore sarebbe in grado di offrire annualmente una panoramica dei bisogni del territorio, delle azioni realizzate e della loro efficacia. Questa fotografia annuale sarebbe uno strumento prezioso messo a disposizione dei decisori locali per sviluppare politiche sempre meglio rispondenti ai reali bisogni dei cittadini, ricercando in tale corrispondenza, sia una maggiore efficacia degli interventi, sia spazi di razionalizzazione della spesa. Il Bilancio Sociale di Distretto o di Territorio consentirebbe, infatti, di mettere a fuoco potenzialità e opportunità presenti in ciascuna area territoriale e di promuovere nuove interazioni e modalità di lavoro in rete delle diverse tipologie di organizzazioni che vi operano.

Per il futuro, il gruppo di lavoro sul Bilancio Sociale dell'Osservatorio sull'economia civile si propone di:

- continuare ad essere un punto di raccolta annuale dei Bilanci Sociali realizzati dalle organizzazioni del Terzo Settore della provincia di Torino
- offrire ogni anno un'analisi degli strumenti di rendicontazione economica-sociale prodotti dagli enti nonprofit
- operare per mettere in relazione i Bilanci Sociali di organizzazioni operanti in territori e/o ambiti specifici per costruire quadri di insieme (Bilanci Sociali di Territorio o di Distretto) in grado di valorizzare e promuovere nuove azioni di sistema

- essere un soggetto divulgatore e promotore dei Bilanci Sociali realizzati, prevedendo una sezione sul sito della Camera di commercio in cui darne visibilità
- facilitare i contatti tra profit e nonprofit attraverso i Bilanci Sociali che saranno pubblicati sul sito della Camera di commercio, diffondendo in particolare tra le piccole e medie imprese l'informazione sulle agevolazioni di cui possono usufruire per iniziative sociali svolte in collaborazione con organizzazioni nonprofit, e promuovendo nuova progettualità di sistema
- sperimentare e facilitare concretamente l'incontro e lo sviluppo di partnership tra profit e nonprofit. Sulla piattaforma di collaborazione *online* Agorà dell'economia civile¹⁶ sarà costantemente aggiornata la documentazione sulle collaborazioni tra profit e nonprofit, sull'esempio di quelle sviluppate dalla Fondazione Sodalitas¹⁷
- continuare il lavoro di ricerca, concentrando l'attività sull'individuazione di alcuni indici (o sistema di indici) da proporre al Terzo Settore per quantificare il valore sociale prodotto e per monitorare, in modo particolare per le cooperative sociali, l'andamento economico-finanziario
- infine, poiché il sistema bancario considera il Bilancio d'Esercizio sempre meno idoneo a fornire tutte le informazioni utili a definire il *rating* di un'impresa, in particolare di un'impresa sociale, l'idea è quella di collaborare con alcune banche del territorio per individuare elementi da proporre alle organizzazioni nonprofit da inserire nei Bilanci Sociali, in modo tale da facilitare il rapporto e l'accesso al mondo bancario. La ricerca si baserà su lavori già avviati o sperimentati da alcune istituzioni bancarie o progetti europei.

L'impegno dell'Osservatorio sull'economia civile è quello di continuare a lavorare sul tema della rendicontazione sociale, ma per ottenere dei buoni risultati ha bisogno della collaborazione e dei suggerimenti dei propri stakeholder (*in primis* delle organizzazioni nonprofit). Vi invitiamo, quindi, a scriverci e ad offrirci le vostre riflessioni e osservazioni all'indirizzo email: ricerca.oec@to.camcom.it.

L'auspicio e l'impegno sono quelli di riuscire a sviluppare insieme un lavoro sempre più creativo, innovativo, di rete e rispondente ai bisogni delle persone e delle organizzazioni del territorio.

¹⁶ www.agora.corep.it. Per le istruzioni per navigare sul sito si veda l'allegato 2

¹⁷ <http://www.sodalitas.it>

Allegato 1

Elenco delle organizzazioni coinvolte dalla ricerca.

I Bilanci Sociali analizzati sono stati elaborati dalle seguenti organizzazioni nonprofit:

Cooperative sociali di tipo a

Animazione Valdocco

Alce Rosso

Chronos

Cittattiva

Crescere Insieme

Domus Laetitia

Educamondo

Esserci

Giuliano Accomazzi

Gruppo Arco

Isola

L'Arcobaleno

La Testarda

Pollicino

Progest

Stranaidea

Cooperative sociali di tipo b

Agridea

Ecosol

ICI Arca

La Nuova Cooperativa

Nuova Socialità

Quadrifoglio 3

Sartoria Il Gelso

Cooperative sociali di tipo c (consorzi)

Coesa

Forcoop

Organizzazioni di volontariato

Merope
AVASS (Pinerolo)
Croce Verde Perosa Argentina
Futuro Rosa
Amici del Cuore Piemonte
ANPAS – Comitato Regionale Piemonte
Camminare Insieme
AMA – Malati di Alzheimer
Gados
Centro come noi "Sandro Pertini"
NAAA
Un progetto al femminile
Evoluzione Self-help

Centri di servizio per il volontariato

Idea Solidale
V.S.S.P.
A.CSV

Nell'ambito dell'analisi dei processi seguiti per elaborare i Bilanci Sociali, sono stati intervistati i referenti dei seguenti enti:

Cooperative sociali di tipo a

Animazione Valdocco
Gruppo Arco
Stranaidea

Cooperative sociali di tipo b

Cooperativa Ecosol
Cooperativa La Nuova Cooperativa

Cooperative sociali di tipo c (consorzi)

Coesa

Organizzazioni di volontariato

Merope

AVASS (Pinerolo)

ANPAS – Comitato Regionale Piemonte

Gados

Centro come noi "Sandro Pertini"

Centri di servizio per il volontariato

Idea Solidale

V.S.S.P.

Allegato 2

Istruzioni per l'accesso alla piattaforma di collaborazione *online* Agora dell'economia civile.

1. collegarsi a Internet al seguente indirizzo: <http://www.agora.corep.it/>
2. accedere alla piattaforma.

Alcune aree prevedono la possibilità di accrediti temporanei come "ospiti" (sono indicate da una faccina marrone a fianco) come, per esempio, tutte le sezioni dell'area documentazione.

Altre sezioni, invece, sono ad accesso riservato ed occorre creare un proprio account.

The screenshot shows the website interface for 'Agora dell'economia civile'. On the left, there is a 'Login' section with fields for 'Username' (containing 'admin') and 'Password', and a 'Login' button. Below these fields are links for 'Crea un account' and 'Hai dimenticato la password?'. A red callout bubble points to this area with the text 'Area per il login'. On the right, there is a list of 'Categorie di corso' (course categories) including 'Gruppi di Discussione', 'Progetti e Gruppi di lavoro', 'Master per il Management del Welfare Locale', 'Volontariato e solidarietà', 'Documentazione', 'Area di lavoro Osservatorio', and 'Documentazione per tipografia'. A vertical column of small icons (some blue, some brown) is visible next to the list items. A red callout bubble points to the brown icons with the text 'Sezioni accessibili agli ospiti'.

Per registrarsi come nuovo utente occorre cliccare sulla voce *crea un nuovo account*, nella sezione del login (in alto a sinistra) indicando una casella e-mail a cui si può accedere facilmente.

Si aprirà una pagina con un modulo da compilare online.

The screenshot shows a web browser window with the URL <https://www.agora.corep.it/login/signup.php>. The page header features the Agorà logo and navigation links like 'Login' and 'Nuovo account'. The main content area is divided into two sections: 'Scegli username e password' and 'Inserisci li tuoi dati'. The first section has a 'Username*' field and a 'Password*' field with a 'Mostra' checkbox. A note specifies password requirements: 'La password deve essere lunga almeno 8 caratteri, contenere almeno 1 numero(), contenere almeno 1 lettera(e) non alfanumerica(e), contenere almeno 1 lettera(e) maiuscola(e), contenere almeno 1 carattere() non alfanumerico()'. The second section contains fields for 'Indirizzo email*', 'Indirizzo email (ripeti)*', 'Nome*', 'Cognome*', 'Città /Località*', and 'Nazione*' (set to 'Italia'). At the bottom, there are buttons for 'Crea il mio nuovo account' and 'Annulla', and a note '* = compilazione obbligatoria'.

Dopo la registrazione arriverà un messaggio all'indirizzo di posta elettronica indicato nella scheda di iscrizione a nome dell'amministratore della piattaforma.

Basterà cliccare sul link indicato per la conferma della registrazione e apparirà la pagina web in cui verrà confermata l'iscrizione. Dopodiché si è registrati come utenti della piattaforma.

Per visionare i bilanci sociali disponibili si hanno entrambe le possibilità: accedere come ospiti oppure registrare un account ed iscriversi alla sezione che si trova nell'area dedicata alla Documentazione e si intitola «BILANCI SOCIALI».

Gli esempi di collaborazione tra organizzazioni profit e nonprofit sono visionabili nella stessa sezione.

Per ogni ulteriore chiarimento ed informazione, nonché per eventuali azioni di tutoraggio diretto si può fare riferimento a

Laura Sacco,
Corep – Comunicazione Laboratorio per la Sussidiarietà - Progetto Osservatorio Economia Civile
c/o Camera di commercio di Torino - via Carlo Alberto, 16 – 10123 Torino
tel. +39 0115716682 - fax +39 5716681
mobile +39 3209362613
indirizzo email: comunicazione.oec@to.camcom.it

