



bilancio  
sociale  
2008

coop. soc. onlus

**socio  
culturale**

società di servizi





coop. soc. onlus

**socio  
culturale**

società di servizi

**2008**

*bilancio sociale*



Presentazione del Presidente.....	5
Nota metodologica.....	6

**SEZIONE I**  
**IDENTITÀ ..... 7**

<b>Identità .....</b>	<b>7</b>
Chi siamo .....	9
Certificazioni.....	9
Il nostro percorso in breve.....	13
Profilo societario.....	15
Struttura e organizzazione aziendale .....	15
Le sedi .....	16
<b>Le nostre attività .....</b>	<b>17</b>
Settore socio educativo e socio assistenziale .....	19
Settore educativo culturale .....	21
Gli appalti .....	23

**SEZIONE II**  
**IL VALORE AGGIUNTO**  
**ED ECONOMICO ..... 27**

Principali dati economici .....	29
Distribuzione del valore aggiunto .....	29

**SEZIONE III**  
**RELAZIONE SOCIALE ..... 31**

<b>Mapa degli Stakeholder .....</b>	<b>33</b>
<b>Il personale .....</b>	<b>34</b>
<b>Sicurezza nel luogo di lavoro .....</b>	<b>38</b>
<b>I partner .....</b>	<b>42</b>
<b>I fornitori .....</b>	<b>43</b>
<b>La collettività .....</b>	<b>44</b>
<b>Dicono di noi .....</b>	<b>45</b>
interventi di:	
Dott.ssa Marcella Nalli.....	45
Mariacristina Cappellazzo, Comune di Treviso .....	48
<b>Conclusioni .....</b>	<b>50</b>





**I**l 2008 è stato un anno molto impegnativo e ci ha consentito, attraverso il lavoro e la passione di tutti, di raggiungere ottimi risultati nonostante la situazione economica sia stata molto critica, infatti, la nostra Cooperativa ha continuato a crescere, sia in termini di fatturato che nel numero di servizi gestiti.

Questo è stato possibile grazie a quel percorso che abbiamo intrapreso e che ci ha contraddistinto, mi riferisco soprattutto al perseguimento della nostra mission, attraverso un maggior coinvolgimento dei nostri soci e al fatto che mai come quest'anno abbiamo investito molto sulla formazione del nostro personale.

Le novità sono state molteplici e le elencherò brevemente.

Nel corso del 2008 sono state prese importanti decisioni nell'ottica di quei principi di mutualità, di solidarietà e di democrazia che hanno sempre caratterizzato il mondo cooperativo. Ad esempio, l'Assemblea dei soci ha approvato: il regolamento per il ristorno, il regolamento per il prestito sociale, il regolamento per l'istituzione ed il funzionamento del fondo di solidarietà a beneficio dei lavoratori della Cooperativa e per le cause umanitarie ed il piano per le erogazioni liberali.

Sempre con l'obiettivo di perseguire i nostri ideali, oltre al mantenimento delle certificazioni Sa8000 e UNI ISO 9001:2008, abbiamo intrapreso il cammino che ci porterà all'ottenimento della nuova certificazione OHSAS 18001:2007 che prevede l'applicazione di un sistema che permette di garantire un

adeguato controllo in materia di sicurezza e di salute dei lavoratori, oltre al rispetto delle norme vigenti.

Inoltre, la Cooperativa, nel corso della seconda metà dell'anno, ha iniziato il percorso per l'adozione del modello organizzativo, di gestione e di controllo previsto dal D.Lgs. 231/2001 che consente alla nostra azienda di rafforzare il sistema di controllo interno per lo svolgimento dell'attività secondo condizioni di correttezza e di trasparenza, nonché di tutelarsi dai reati previsti dalla normativa.

Tutte queste novità, l'implementazione ed il mantenimento delle sopracitate certificazioni e la formazione continua del nostro personale ha sicuramente migliorato l'organizzazione interna ed ha inciso notevolmente sulla qualità dei servizi resi e di conseguenza sulla soddisfazione di tutti i nostri stakeholder. Questo richiede molto impegno ma risulta necessario per una Cooperativa come la nostra, dove i criteri dell'etica sociale, della qualità e della trasparenza sono valori imprescindibili anche nell'affrontare nuove sfide ed innovazioni.

Concludo ringraziando i miei collaboratori, tutti i soci e dipendenti per il lavoro fin qui svolto.

**Paolo Dalla Bella**  
*Presidente*

## Nota metodologica

Socioculturale, attraverso la redazione del Bilancio Sociale:

- dà conto dell'identità e dei valori di riferimento intrapresi e applicati nel lavoro quotidiano;
- indica gli obiettivi di miglioramento che l'azienda si impegna a perseguire;
- fornisce indicazioni sulle relazioni intraprese con l'ambiente in cui si opera con i vari stakeholder;

- rappresenta il valore aggiunto e la sua ripartizione.

Il Bilancio sociale 2008 è stato realizzato secondo i "principi di redazione del Bilancio Sociale" predisposti dal GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) e attraverso l'adozione delle linee guida per la redazione del Bilancio Sociale da parte delle imprese sociali emanate dal Ministero della Solidarietà Sociale.

# *Identità*

## **Art. 45 Costituzione**

“La Repubblica riconosce la funzione sociale della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata.

La legge ne promuove e favorisce l'incremento con i mezzi più idonei e ne assicura, con gli opportuni controlli, il carattere e le finalità.”



## Chi siamo

*Socioculturale è una cooperativa sociale di tipo "A" che si regge sui principi della mutualità, senza fine di lucro.*

*La nostra mission è quella di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale e culturale dei cittadini gestendo con efficienza, qualità e competenza, prestazioni nel campo dei servizi alla persona e dei servizi culturali. Allo stesso tempo, garantiamo lavoro ai nostri soci alle condizioni migliori in termini sia occupazionali che economici, valorizzando le loro capacità e professionalità.*

## I nostri servizi

*Servizi per la prima infanzia e per minori*

Asili nido, centri infanzia, scuole materne, comunità alloggio, centri di aggregazione giovanile e ludoteche.

*Servizi per disabili sensoriali e psicofisici*

Integrazione scolastica, servizi educativi e animazione.

*Servizi rivolti ad anziani*

Assistenza domiciliare, servizi infermieristici ed animazione in case di riposo ed in centri diurni.

*Progettazione e realizzazione di strutture per l'infanzia*

progetto architettonico, arredi ed attrezzature e progetto pedagogico.

*Servizi educativo culturali*

Gestione servizi museali ed esposizioni (attività didattica, organizzazione di visite guidate ed itinerari turistici, accoglienza al pubblico, bookshop, biglietteria).

Gestione biblioteche ed archivi (assistenza al pubblico, catalogazione, archiviazione).

## Certificazioni

L'attenzione per il sistema di gestione della qualità e della responsabilità sociale è sempre vigile. Nel corso dell'anno si è provveduto a formare ed istruire tutto il personale già dal momento dell'assunzione, attraverso la consegna della Politica della Qualità, del Codice di Condotta Volontario, della brochure sulla norma SA8000 e del modulo di non conformità.

## Responsabilità sociale

Nel 2005 abbiamo ottenuto la certificazione del nostro sistema di Responsabilità Sociale secondo lo standard SA8000. Con l'adozione del suddetto sistema, Socioculturale si impegna a rispettare tutti i requisiti della Responsabilità Sociale previsti dallo standard SA8000, le leggi nazionali ed internazionali in tutti i servizi erogati, in tutte le sedi organizzative ed in ciascun cantiere in cui presta il proprio servizio.

Nel corso dell'anno si è provveduto alla elezione dei nuovi rappresentanti del Comitato Etico.

Per il triennio 2008-2011, il Comitato Etico è così composto:

Maurizio Antonini, *Musei Civici di Venezia*

Valeria Davanzo, *Assistenza Domiciliare Musile di Piave (VE)*

Sabina Morello, *Lettrice per la Provincia di Venezia*

Emanuela Rappelli, *Musei Città di Torino*

Luigi Vassallo, *Musei Civici di Brescia*

Nel corso dell'anno il Comitato Etico si è riunito tre volte: il 3 giugno, prima riunione di insediamento del nuovo comitato, il 29 ottobre e il 17 dicembre.

Al Comitato Etico è giunta una sola lettera nella quale un lavoratore chiedeva dei chiarimenti in merito alla sua mansione.

È possibile inviare segnalazioni o reclami all'indirizzo dell'ente di certificazione [sa8000@sgs.com](mailto:sa8000@sgs.com) oppure [laura.ligi@sgs.com](mailto:laura.ligi@sgs.com) (fax: +39 0516389926) e dell'ente di accreditamento SAI: SAAS, 220 East 23rd Street, Suite 605, New York, 100010 USA (e-mail: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org) fax: +212 6841515)

*Relazioni degli audit effettuati nel corso dell'anno dall'ente certificatore SGS:*

- Nell'audit di gennaio si è rilevato che il nostro sistema di gestione è conforme con i requisiti della norma di riferimento e che il sistema è in linea con lo scopo, la politica e gli obiettivi della nostra Cooperativa. Non sono state rilevate non conformità maggiori, mentre di minori ne sono state rilevate

quattro: due relative al sistema di gestione e due relative alla retribuzione.

- Nell'audit di luglio si è rilevato che il sistema di gestione è conforme con i requisiti della norma di riferimento e che è in linea con lo scopo, la politica e gli obiettivi della Cooperativa. Non sono state rilevate non conformità.
- Nell'audit per il rinnovo triennale della certificazione che SGS ha condotto nel mese di novembre, si è rilevato che il nostro sistema di gestione è conforme con i requisiti della norma di riferimento e che è in linea con lo scopo, la politica e gli obiettivi della nostra Cooperativa. Non sono state rilevate non conformità maggiore, mentre sono state rilevate due minori: una relativa alla retribuzione ed un'altra relativa all'orario di lavoro.

*Il questionario "people satisfaction"*

Nell'analisi dei risultati si rileva che:

- il rapporto con i colleghi e con il proprio referente viene valutato in media, da un punteggio che va da 1 a 10, con un voto pari 8.
- La maggioranza dei lavoratori, oltre l'80%, ha dichiarato di avere ricevuto un'adeguata e continua formazione professionale e in materia di sicurezza e ha dichiarato che non esistono rischi sul luogo di lavoro.
- Oltre il 90% dei lavoratori dichiara: di aver ricevuto una adeguata preparazione, dopo aver partecipato ai corsi organizzati ad hoc e di conoscere i nominati dei Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e del Comitato Etico.
- Tutti i lavoratori dichiarano di non aver mai subito discriminazioni sul luogo di lavoro e di ricevere regolarmente il pagamento degli stipendi.

- I lavoratori, in ordine di preferenze, hanno indicato i seguenti aspetti positivi del lavorare per Socioculturale: ampia tipologia di servizi erogati, la solidità strutturale della Cooperativa, l'ambiente giovane, flessibilità, il saper ascoltare le esigenze e la funzionalità dell'organizzazione. Mentre, indicano come aspetti critici che andrebbero migliorati: una maggiore presenza dei responsabili nei cantieri e una comunicazione più sistematica.
- La maggioranza dei lavoratori, alla domanda relativa alla percezione che hanno dell'essere socio, ha risposto che gli aspetti positivi sono soprattutto l'essere parte integrante delle scelte dell'azienda, il poter partecipare alle decisioni della Cooperativa e lavorare in un ambiente per il quale si è studiato. Hanno indicato come aspetto negativo il pagamento della quota sociale.

Nel corso della riunione del Comitato Etico del 17 dicembre 2008, si è constatato con rammarico il limitato numero dei questionari restituiti dai dipendenti della Cooperativa. Dopo un'analisi attenta delle possibili motivazioni, si è concordato di migliorarne la diffusione e di spiegare in modo più esaustivo l'utilità di questo strumento. Infatti, i dati raccolti vengono utilizzati dalla Cooperativa per orientare gli obiettivi periodici secondo la norma internazionale SA 8000 e sono utili al fine di monitorare le problematiche, le necessità, i possibili miglioramenti e ciò che i soci percepiscono, la loro opinione in merito al modo di operare della Cooperativa.

## Qualità

Socioculturale è certificata dal 2002 secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008.

Per l'anno 2008 gli obiettivi raggiunti sono i seguenti:

- si è provveduto alla formazione del personale sui sistemi di gestione ISO9001 e SA8000, sulla sicurezza e salute sui luoghi di lavoro e sulla formazione professionale investendo oltre quanto preventivato;
- vi è stato un incremento sia del fatturato che del numero dei servizi svolti;
- si è ampliata la nostra presenza sul territorio nazionale acquisendo nuovi servizi, ad esempio, nella Provincia di Como e nel Comune di Bergamo;
- si è provveduto ad effettuare maggiori verifiche per migliorare il monitoraggio dell'andamento dei servizi;
- si è iniziato a verificare le eventuali azioni per avere un maggior riscontro nella somministrazione dei questionari di valutazione dei clienti che nel frattempo sono stati modificati.

### *Valutazione degli esiti della customer satisfaction*

Dall'elaborazione delle risposte ricevute, emerge che i servizi erogati sono stati valutati positivamente, infatti il livello di soddisfazione complessivo, esprimibile da un punteggio 1 a 10, è pari a 8.

Nel corso del 2008 sono pervenuti 16 questionari a fronte dei 28 inviati. Al fine di migliorare il rientro dei questionari, si è adottato un'apposita azione correttiva con la quale si affida ai responsabili dei settori, nel corso dei loro continui contatti con l'ente committente, la somministrazione e la raccolta dei questionari.

### *Non conformità e reclami*

Nel corso del 2008 si sono verificate tre non conformità, tutte verificatesi nel settore educativo culturale, a seguito delle quali sono state aperte azioni correttive. Le non conformità sono state gestite e chiuse positivamente nei tempi previsti.

Inoltre, sempre nel settore educativo culturale, sono stati raccolti tre reclami, tutti gestiti e chiusi positivamente.

### **La nostra politica della qualità**

Socioculturale, cooperativa sociale Onlus ha impostato un programma di miglioramento nell'erogazione dei propri servizi.

Lo scopo è quello di portare la società all'incremento della capacità di promozione, sviluppo e controllo della gestione di nuovi servizi, attraverso una maggiore consapevolezza e responsabilità dei ruoli attribuiti a tutto il personale.

A fronte di questo impegno la società aspira alla realizzazione di un sistema di gestione aziendale organizzato per funzioni e competenze professionali in grado di rispondere con estrema rapidità ed efficacia alle richieste di mercato, mirando ad una maggiore soddisfazione dei propri clienti.

I membri del Consiglio di Amministrazione di Socioculturale sono consapevoli del fatto che programmi così importanti per lo sviluppo delle proprie attività, potranno avere successo solo se tutte le risorse, a tutti i livelli, condivideranno queste strategie e si faranno partecipi responsabilmente a perseguirle.

L'obiettivo primario della Socioculturale è quello di entrare a far parte di una ristretta cerchia di aziende leader nell'erogazione dei servizi in merito a qualità e affidabilità dei servizi erogati, allo scopo di soddisfare le aspettative dei propri clienti, migliorando la qualità del lavoro.

*A tal fine la società si prefigge:*

Di operare secondo un sistema di gestione aziendale, ispirato ai criteri della normativa UNI EN ISO 9001, che permetta di verificare in modo continuo e sistematico, l'efficacia della propria organizzazione. Di aumentare il coinvolgimento, la competenza professionale e tutte le azioni necessarie, ad ogni livello, perché questa scelta diventi un momento cardine dello sviluppo aziendale.

Coinvolgimento dei clienti, con un programma preciso che tenga conto del loro diverso peso, in una prospettiva di un miglioramento continuo delle prestazioni in rapporto più alla qualità che al costo del servizio.

*In particolare la società si impegna:*

Al mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001.

Ad un progressivo miglioramento continuo di tutte le prestazioni in cui sia coinvolto tutto il personale della azienda.

All'avviamento di una attività di formazione del personale per consolidare e migliorare la capacità di gestire in qualità il proprio lavoro e l'orientamento al lavoro di gruppo.

## Il nostro percorso in breve

<b>1986</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costituzione della Cooperativa;</li> <li>• Primi servizi in ambito culturale in collaborazione con il Comune di Venezia e la Regione Veneto;</li> </ul>
<b>1990</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima conduzione dei servizi educativo culturali alla Biennale di Arti Visive di Venezia e gestione del servizio di apertura al pubblico dei Musei Civici Veneziani;</li> <li>• Costituzione del settore sociale e avvio dei primi servizi socio assistenziali;</li> </ul>
<b>1991</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizi di assistenza scolastica ed assistenziale a domicilio per il Comune di Venezia;</li> </ul>
<b>1993</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trasformazione in cooperativa sociale di tipo A;</li> </ul>
<b>1996</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iscrizione all'albo della Regione Veneto delle cooperative sociali;</li> </ul>
<b>1997</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio primo global service infermieristico - assistenziale in una casa di riposo per anziani;</li> </ul>
<b>1998</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima gestione completa dei servizi educativo culturali presso le biblioteche del polo universitario di Trento</li> </ul>
<b>2000</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima gestione scuola materna.</li> </ul>
<b>2001</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura del primo centro infanzia privato.</li> </ul>
<b>2002</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottenimento della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001;</li> <li>• Gestione servizi alla genitorialità e prima infanzia L. 285/1997;</li> </ul>
<b>2003</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Venezia;</li> </ul>
<b>2003</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura nuovi servizi educativo culturale presso i musei delle città di Torino e Milano;</li> </ul>

<b>2004</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conseguimento di nuovi servizi in ambito sociale nella provincia di Vicenza;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifica della denominazione in Società Servizi Socio Culturali Cooperativa Sociale Onlus;</li> </ul>
<b>2005</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottenimento della certificazione della Responsabilità Sociale in base alla norma internazionale SA8000:2001;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del servizio di assistenza a disabili sensoriali in convenzione con la Provincia di Verona e conseguente apertura della sede operativa;</li> </ul>
<b>2006</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ventennale della Cooperativa;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento nello Statuto dell'abbreviazione del nome "Socioculturale Cooperativa Sociale Onlus";</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiudicazione di tutti i sei lotti dell'appalto indetto dal Comune di Venezia per la gestione dei servizi educativi rivolti alla prima infanzia;</li> </ul>
<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap per l'azienda Ulss 14 di Chioggia (Ve);</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei servizi educativo culturali presso i Civici Musei d'Arte e di Storia di Brescia;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei servizi educativo culturali presso la Reggia di Venaria Reale;</li> </ul>
<b>2007</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei servizi per l'assistenza alla comunicazione ad alunni con handicap sensoriale per la Provincia di Palermo;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apertura di sedi operative a Chioggia, Torino e a Palermo.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del servizio di integrazione scolastica della persona con handicap per l'azienda Ulss 14 di Chioggia (Ve);</li> </ul>

<b>2008</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del servizio di assistenza scolastica ed extrascolastica a favore dei disabili sensoriali per la Provincia di Como;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dell'asilo nido aziendale dell'Istituto Universitario Architettura di Venezia;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del servizio di assistenza scolastica integrativa a favore dei disabili sensoriali per la Provincia di Venezia;</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione di servizi di assistenza domiciliare dei seguenti Comuni: Noventa Padovana (PD), Selvazzano Dentro (PD), Pianiga (VE), Santa Maria di Sala (VE) e comune di Casale sul Sile (TV);</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione dei servizi educativo culturali presso le biblioteche dei comuni di Bergamo, Montebelluna (TV) e di Cavallino Treporti (VE);</li> </ul>

## **Profilo societario**

### **Consiglio di Amministrazione**

Paolo Dalla Bella *Presidente*

Stefano Parolini *Vice Presidente*

Irene Conton *Consigliera*

Sabrina Muzzati *Consigliera*

Pirro Piccolo *Consigliere*

### **Direttore generale**

Paolo Dalla Bella

### **Collegio Sindacale**

Dott. Michele Furlanetto *Presidente*

Dott. Giancarlo Bellemo *Sindaco Effettivo*

Dott. Paolo Caffi *Sindaco Effettivo*

Dott. Alberto Alzetta *Sindaco Supplente*

Dott.ssa Roberta Palmarini *Sindaco Supplente*

## **Organizzazione aziendale**

### **Sede legale**

30175 - Venezia Marghera

Via Ulloa n. 5

### **Sede operativa**

30172 - Venezia Mestre

Via Bembo n. 2/a

Tel. 041 5322920

Fax 041 5321921

info@socioculturale.it

### **Presidente e Direttore Generale**

Paolo Dalla Bella

### **Ufficio di Direzione**

Carmela Tarantino

### **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione**

Lorenzo Cusaro

### **Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione**

Gianni Fabris

### **Responsabile SA8000**

Sabrina Salmena

### **Responsabile Qualità**

Carmela Tarantino

## **Ufficio Amministrazione e Personale**

*Responsabile*

Sabrina Muzzati

*Amministrazione*

Stefania Boggiani

Roberta Battistin

Roberto Turetta

*Personale*

Lorena Rigato

Sabrina Salmena

*Segreteria*

Daniela Lavina

## **Ufficio Contratti ed Appalti**

*Responsabile*

Pirro Piccolo

## **Settore Socio Educativo e Socio Assistenziale**

*Responsabile*

Stefano Parolini

*Coordinatrici socio-educativo*

Francesca Gemignani

Arianna Rocco

Francesca Trovò

*Coordinatrici socio-assistenziale*

Silvia Chiapolin

Erica Rizzo

## **Settore Educativo Culturale**

*Responsabile*

Pier Luca Bertè

*Coordinatrici*

Ilaria Busetto

Irene Conton

## **Sedi territoriali**

### **Ufficio di Chioggia**

Via Aldo Moro n. 1007 - 30015 Chioggia (Ve)

Tel. 041 4968385 - Fax 041 4969283

chioggia@socioculturale.it

*Coordinatrice*

Mariagrazia Barbieri

### **Ufficio di Verona**

Via Albere n. 19 - 37138 Verona

Tel. 045 506047 - Fax 045 8206731

verona@socioculturale.it

*Coordinatrice*

Cristina Bontempi

### **Ufficio di Torino**

Via Sant'Anselmo, 6 - 10125 Torino

Tel. 011 6680970 - Fax 011 6508190

torino@socioculturale.it

*Coordinatrice*

Emanuela Rappelli

### **Ufficio di Palermo**

Via Domenico Scinà n. 28 - 90139 Palermo

Tel. e Fax 091 7495292

palermo@socioculturale.it

*Coordinatori*

Anna Falautano

Antonio Mirabella

# *Le nostre attività*





## **Settore socio educativo e socio assistenziale**

Il 2008 è stato un anno di consolidamento delle attività socio educative ed in particolare di quelle che nell'ultimo decennio hanno caratterizzato Socioculturale, i servizi alla prima infanzia e i servizi educativi ai disabili sensoriali.

La capacità e la professionalità dimostrata dalla Cooperativa in questi due settori ci ha permesso di mantenere alcuni importanti servizi appaltati dalla pubblica amministrazione, tra cui citiamo la Provincia di Venezia, la Provincia di Palermo (servizi educativi a disabili sensoriali) e il Comune di Venezia (gestione di cinque servizi educativi prima infanzia e un asilo nido); e al tempo stesso di ampliare e consolidare il settore con nuovi importanti servizi, quali la Provincia di Como (assistenza scolastica ed extrascolastica per i disabili sensoriali), l'Università IUAV di Venezia (nido aziendale), l'Istituto Configliachi (nido aziendale) e il Comune di Salzano (asilo nido).

Come da nostra consuetudine, la gestione di tutti i servizi sono caratterizzati dalla passione, dalla capacità imprenditoriale e dalla grande attenzione verso tutti quei fattori che contribuiscono a migliorare la qualità dei servizi erogati, come dimostrano i questionari di "people satisfaction" distribuiti ai nostri clienti.

Per mantenere elevata la qualità dei servizi, oltre alla passione, si necessita di grande competenza. Per questo si è investito molto nella formazione del personale, proponendo corsi di formazione e di aggiornamento specifici, formazione su sicurezza (primo soccorso, antincendio, D.Lgs 81/08), supervisione, oltre a momenti formativi proposti dai committenti dei nostri servizi e dal consorzio PAN a cui aderiamo.

In questo periodo di recessione globale, vi è particolare attenzione da parte della pubblica amministrazione nel contenere le spese, anche in ambito sociale ed

educativo. Diventa quasi impossibile, per alcuni Comuni, pensare a nuovi asili e nuove scuole dell'infanzia. Pertanto, Socioculturale propone un nuovo progetto flessibile che permette di essere costruttore, gestore e finanziatore del servizio. Nasce così "Progetto Globale" che propone dal progetto architettonico alla costruzione o ristrutturazione funzionale, dall'arredo alle finiture, fino ai contenuti educativi ed alla gestione di servizi nido o scuole dell'infanzia, compartecipando ai costi o finanziando l'intera opera.

**Stefano Parolini**

*Responsabile*



## Servizi prima infanzia

Comune di Dolo	servizi educativi minori giragioca
Comune di Noventa Padovana	gestione asilo nido
Comune di Stra	gestione asilo nido
Comune di Stra	servizio educativo CAG
Comune di Fiesso d'Artico	gestione asilo nido
Comune di Vigonovo	servizio educativo CAG
Comune di Spinea	gestione asilo nido
Comune di San Stino di Livenza	gestione scuola materna
Socioculturale	gestione nido Patapum di Mira (VE)
Università IUAV	gestione asilo nido
Comune di Venezia	gestione ludoteca di Favaro
Comune di Venezia	gestione spazio cuccioli Spallanzani
Comune di Venezia	gestione spazio cuccioli Bellini
Comune di Venezia	gestione spazio cuccioli Trilli
Comune di Venezia	gestione spazio cuccioli Sacca Fisola
Comune di Venezia	gestione spazio cuccioli San Giovanni Bosco
Comune di Venezia	gestione spazio cuccioli Cà Bianca
Comune di Venezia	gestione asilo nido S. Pietro in Volta
Comune di Salzano	gestione spazio pollicino
Comune di Mirano	personale per asilo nido
Socioculturale	gestione asilo nido Configliachi (PD)

## Servizi socio assistenziali

Comune di Musile di Piave
Comune di Dolo
Comune di Noventa Padovana
Comune di Casale sul Sile
Comune di Selvazzano Dentro
Comune di Stra
Comune di Fiesso d'Artico
Comune di Vigonovo
Comune di Santa Maria di Sala
Comune di Pianiga
Comune di Brugine
Comune di Loria
Comune di Martellago
Comune di Due Carrare
Coop. Il Glicine

## Servizi socio educativi

Comune di Verona	servizi educativi territoriali
Provincia di Palermo	servizio educativo scolastico
Provincia di Como	servizio educativo scolastico
Provincia di Venezia	servizio educativo scolastico
Ulss 14 Chioggia	servizio integrazione scolastica

## Settore educativo culturale

L'anno 2008 per il settore educativo culturale ha visto da una parte la riconferma di servizi dove già si operava, e dall'altra l'avvio di nuovi appalti.

Tra le riconferme, la più importante è stata senza dubbio la gestione dei servizi al pubblico nei Musei della Città di Torino: l'intensa collaborazione con l'Amministrazione Comunale e il costante impegno dei nostri operatori ci ha infatti permesso di garantire un buon livello qualitativo per tutte le fasi di svolgimento del servizio.

Nell'ambito bibliotecario abbiamo rinnovato la nostra presenza presso la Biblioteca Comunale di Monfalcone ed allo stesso tempo abbiamo intrapreso nuovi servizi sia in territorio regionale, in particolar modo presso la Biblioteca Comunale di Montebelluna, l'Archivio di Stato di Venezia e la Biblioteca Comunale di Cavallino-Treporti, sia al di fuori della Regione Veneto con la gestione delle Biblioteche Comunali di Bergamo.

Parallelamente è ripresa la collaborazione con l'Ufficio Attività Cinematografiche del Comune di Venezia nella gestione dei servizi di cabina e biglietteria presso i cinema Giorgione Movie d'Essai di Venezia e Multisala Astra del Lido di Venezia. Inoltre, durante il periodo estivo, la Cooperativa ha prestato servizio in occasione della rassegna cinematografica di Campo San Polo e successivamente, nel mese di settembre, in occasione dell'inaugurazione della Casa del Cinema in Venezia, fornendo, in entrambe le circostanze, il coordinamento delle attività di biglietteria e accoglienza.

Il mese di novembre ha visto invece l'avvio di una

diversa tipologia di servizi, ovvero, la promozione e la gestione dell'ufficio stampa della Galleria d'Arte Contemporanea di Monfalcone.

Come è nostra consuetudine, anche quest'anno è stata posta particolare attenzione alla formazione e all'aggiornamento del personale, in particolar modo in materia di salute e sicurezza. Infatti, sono stati attivati corsi antincendio a rischio elevato e a medio rischio, corsi di primo soccorso e corsi di sicurezza secondo le disposizioni del D.Lgs. 81/08.

Non solo la salute e sicurezza sono stati argomenti trattati nella formazione, ma anche la preparazione specifica relativa alla mansione, sia per gli operatori che lavorano a contatto con il pubblico nell'ambito museale (lingua inglese, l'orientamento verso il cliente, l'assunzione delle proprie responsabilità, valutazione dello stile del cliente, gentilezza, galateo e qualità del servizio, la capacità di essere rispettati, gestire l'accoglienza di un visitatore, tecniche di comunicazione, gestione dello stress) sia per coloro che operano nelle biblioteche (catalogazione, archiviazione, inserimento dati).

Complessivamente tutto il personale ha dimostrato, attraverso i questionari di "people satisfaction", un buon grado di interesse alle offerte formative proposte, riconoscendo alla Cooperativa impegno e serietà nella pianificazione e organizzazione dei percorsi didattici.

L'inevitabile periodo di crisi che si sta attraversando ha colpito in particolar modo l'ambito culturale, con riduzione di orari di apertura dei musei e relativa riduzione di personale; queste difficoltà economiche che le amministrazioni pubbliche hanno dovuto af-

frontare hanno avuto ripercussioni anche nella nostra realtà cooperativa ma sono state affrontate con intelligenza e valutando anche possibili cambiamenti organizzativi.

È indubbio che bisogna cercare di migliorarsi e di dare risposte concrete al cliente e ai lavoratori soddisfacendo sempre le esigenze e garantendo qualità ed efficienza nella conduzione dei servizi e questo lo si riesce a fare solo se vi è un vero gioco di squadra, tra chi coordina e chi opera ogni giorno a contatto con il pubblico e affronta i problemi con serenità e professionalità.

**Pier Luca Bertè**  
*Responsabile*

## Servizi educativo culturali

- Civici Musei Venezia
- Villa Widmann Mira (Ve)
- Scuola Grande dei Carmini a Venezia
- Museo civico di Chioggia (VE)
- Museo Tridentino di Scienze Naturali (TN)
- Museo dell'Aeronautica "Gianni Caproni" (TN)
- MART Museo d'arte Moderna e Contemporanea di Trento e Rovereto
- Brescia Musei
- Musei Città di Torino
- IRE Chiesa dell'Ospedaletto e sala della musica, oratorio dei crociferi (VE)
- Galleria d'Arte Contemporanea Monfalcone (GO)
- Museo di Santa Caterina (TV)
- Fondazione La Biennale di Venezia- XI esposizione internazionale di Architettura
- Reggia e giardini di Venaria Reale (To)
- Attività cinematografiche Comune di Venezia
- Biblioteca Città di Chioggia (VE)
- Biblioteca di Maerne di Martellago (VE)
- Biblioteca Comunale di Mira di Oriago (VE)
- Biblioteca Civica di Conegliano (TV)
- Biblioteca Comunale di Isola Vicentina (VI)
- Biblioteca Comunale di Monfalcone (GO)
- Biblioteca Comunale di Montebelluna (TV)
- Biblioteche Comunali di Bergamo
- Biblioteca comunale di Borgoricco (PD)
- Biblioteca comunale di Villa del Conte (PD)
- Biblioteche comunali di Treviso
- Biblioteca comunale di Cavallino Treporti (VE)

## Appalti

Anche quest'anno, abbiamo realizzato una breve analisi sull'andamento dell'aggiudicazione di appalti per comprendere il lavoro che è stato svolto, le strategie di sviluppo adottate e riflettere sull'evoluzione dei mercati di nostra pertinenza.

Da questa analisi il primo dato che emerge è che il numero delle istanze (domande + offerte) presentate nel 2008 risulta essere decisamente il più alto dell'ultimo triennio. Come si può verificare dalle successive tabelle, contribuisce in maniera significativa il consistente incremento delle offerte presentate, che diventa ancor più significativo se si considera che, anche quest'anno, siamo in presenza di un'ulteriore diminuzione delle domande inviate. Questo è la dimostrazione che la nostra Cooperativa continua a muoversi secondo una precisa linea strategica che prevede l'effettuazione di una preventiva selezione e valutazione delle gare a cui partecipare. L'intento è ovviamente quello di non disperdere le forze ma, al contrario, di potersi concentrare sugli appalti che riscuotono il nostro maggiore interesse. La principale considerazione da fare è che, rispetto agli ultimi anni, è diminuito il numero degli appalti che ci siamo aggiudicati. Le valutazioni che si possono fare di questa situazione sono molteplici. Prima di tutto va considerato il fatto che sta ritornando in maniera preponderante il fenomeno degli appalti aggiudicati con il criterio del massimo ribasso. Ciò è senz'altro dovuto alla crisi generale in atto e dal fatto che gli Enti Locali, nostri principali committenti, stanno vivendo un periodo di ristrettezze economiche.

Ma un appalto così concepito non solo, com'è ovvio, tralascia la qualità del servizio offerta a vantaggio dell'economicità di spesa, ma l'aggiudicazione diventa una vera e propria lotteria.

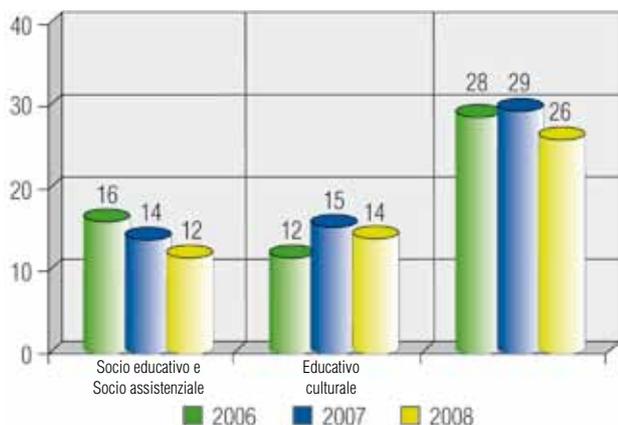
### Istanze Presentate

Come affermato nella premessa, le istanze presentate nel corso del 2008 sono aumentate rispetto a quelle relative ai due anni precedenti. Il divario risulta essere ancora più consistente se lo si paragona a quello dell'esercizio precedente, dove siamo passati da 88 istanze inviate nel 2007 a ben 99 dello scorso anno. A contribuire al raggiungimento di un numero così alto delle istanze effettuate contribuiscono senza dubbio quello relativo alle offerte inviate, che ne costituisce la parte assolutamente maggioritaria. Infatti, come si può verificare dalle tabelle e dai grafici sotto riportati, nel corso degli ultimi due anni presi in considerazione, abbiamo avuto un incremento delle offerte presentate di ben 14 unità, passando dalle 59 del 2007 alle 73 del 2008. Nello specifico, per quanto riguarda i servizi socio educativi e socio assistenziali, siamo passati da 23 a 34 offerte inviate, mentre in quello educativo culturale l'incremento è stato da 36 a 39. La costante di questi anni è invece il numero esiguo delle domande inviate. Questo dato, come è già stato accennato in premessa, corrisponde ad una precisa strategia volta a diminuire la dispersione della nostra partecipazione agli appalti. A prova di questo va sottolineato che, su 36 domande presentate complessivamente nel 2008, solo a 5 non si è provveduto alla conseguente spedizione della relativa offerta.

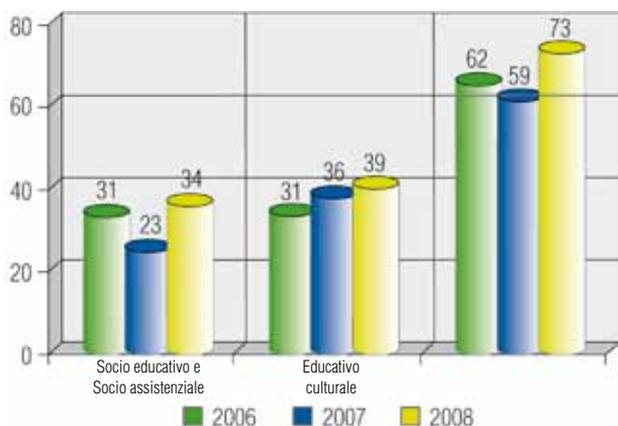
Anche qui va sottolineato che il dato relativo alle domande inviate nell'ultimo esercizio è il più basso dell'ultimo triennio, nonché uno dei più bassi in assoluto.

Anni	Domande			Offerte			Totali		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
<b>Educativo Socio assist.</b>	16	14	12	31	23	34	47	37	46
<b>Educativo Culturale</b>	12	15	14	31	36	39	43	51	53
<b>Totale</b>	28	29	26	62	59	73			
Totale delle Istanze presentate							90	88	99

### Domande presentate



### Offerte presentate



### Appalti Vinti

Una valutazione particolare va fatta in merito agli appalti che Socioculturale è riuscita ad aggiudicarsi nel corso del 2008.

I risultati che abbiamo conseguito nel corso dell'ultimo esercizio sono sostanzialmente paragonabili a quelli registrati negli anni 2004 e nel 2005.

Il dato comune che si può rilevare è che oggi come allora stiamo assistendo al fenomeno della presenza di un numero notevole di appalti aggiudicati con il criterio del massimo ribasso. In questo tipo di competizione, soggetti come noi che cercano di valorizzare molto l'aspetto qualitativo dei servizi svolti e che garantisce ai propri lavoratori il pieno rispetto dei contratti di lavoro, risultano senza dubbio penalizzati rispetto a chi, magari in forma anche un po' spregiudicata, presentano offerte anche al di sotto dei minimi tabellari previsti.

Analizzando più attentamente i dati qui riportati è facile notare che, come si evince dalla tabella sottostante, le gare vinte nel 2008 sono state nel settore socio educativo e socio assistenziale 11 rispetto alle 13 del 2007, ma a fronte di ben 34 offerte presentate, contro le 23 dell'esercizio precedente.

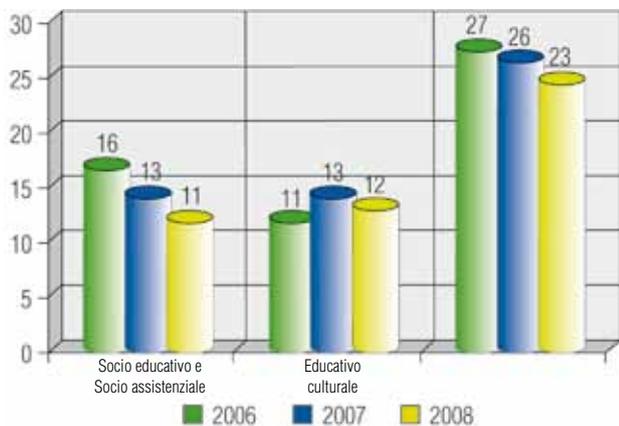
Analoga considerazione possiamo fare anche per il settore educativo culturale, dove lo scorso anno ci siamo aggiudicati 12 appalti, mentre nel 2007 sono stati 13. Le offerte inviate sono al contrario state 39 nel 2008, contro le 36 del 2007.

La percentuale complessiva delle gare vinte risulta, di conseguenza, considerevolmente ridotta rispetto a quelle registrate nei due anni precedenti. In particolare siamo passati dal 44% del 2007, dato del resto assolutamente spropositato rispetto alla normale incidenza di risultati positivi rispetto alla partecipazione ad appalti di servizi come i nostri, al 31% dell'ultimo esercizio, con un decremento di 13 punti percentuali. Va comunque tenuto presente che una soglia di aggiudicazione superiore al 27%, viene ritenuta buona dagli esperti in appalti pubblici.

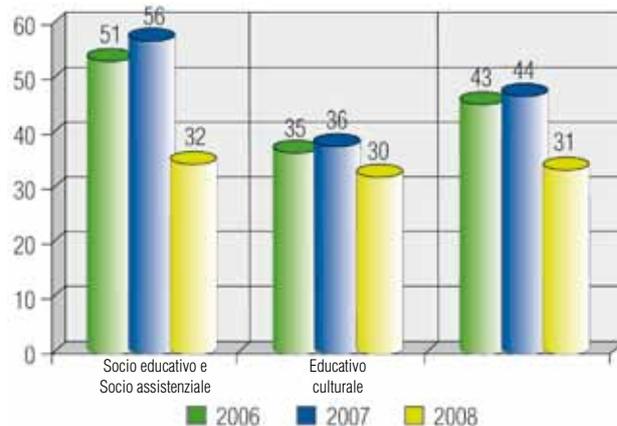


Anni	Socio educativo e socio assistenziale			Educativo culturale			Totale		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
<b>Offerte</b>	31	23	34	31	36	39	62	59	73
<b>Vinte</b>	16	13	11	11	13	12	27	26	23
<b>%</b>	<b>51</b>	<b>56</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>43</b>	<b>44</b>	<b>31</b>

**Appalti aggiudicati**



**Appalti aggiudicati in percentuale**



**Pirro Piccolo**  
*Responsabile*

*Il valore aggiunto  
ed economico*

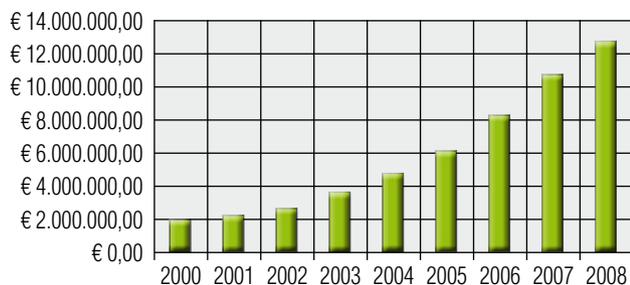


SEZIONE II



## Principali dati economici

### Fatturato



Anche quest'anno abbiamo continuato ad ottenere una ottima performance, sia in termini di fatturato

che di incremento dei servizi gestiti.

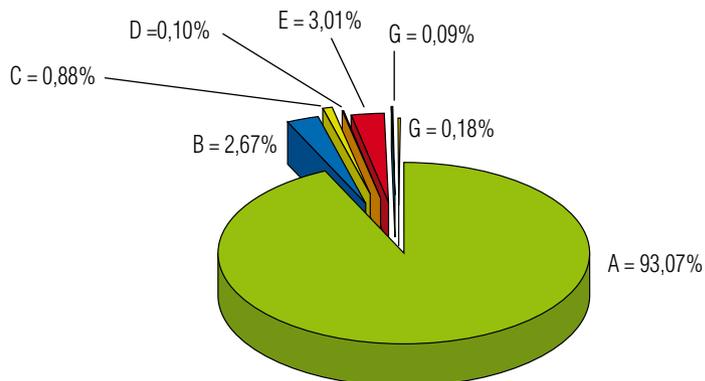
Rispetto all'anno precedente, abbiamo aumentato il nostro fatturato di oltre 2 milioni di euro, arrivando a raggiungere quasi i 13 milioni con un utile pari a € 227.743.

## Distribuzione del valore aggiunto

La tabella indica la produzione e la successiva distribuzione del valore aggiunto agli interlocutori di riferimento nell'anno 2008 rapportati con quelli dei due anni precedenti.

Distribuzione del Valore Aggiunto	Esercizi (val. /%)		
	2008	2007	2006
<b>A - Remunerazione del personale</b>	<b>10.689.460,63</b>	<b>8.578.079,50</b>	<b>6.440.195,23</b>
Personale non dipendente	895.973,08	894.803,65	846.368,48
Personale dipendente			
a) remunerazioni dirette	7.869.713,10	6.149.793,18	4.548.603,60
b) remunerazioni indirette	1.923.774,45	1.533.482,67	1.045.223,15
c) quote di riparto del reddito			
<b>B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>	<b>306.794,63</b>	<b>296.428,05</b>	<b>321.951,00</b>
Imposte dirette	10.377,61	275.766,18	300.125,45
Imposte indirette	296.417,02	20.661,87	21.825,55
- sovvenzioni in c/esercizio			
<b>C - Remunerazione del capitale di credito</b>	<b>101.286,54</b>	<b>77.016,90</b>	<b>50.707,67</b>
Oneri per capitali a breve termine	12.453,10	9.611,59	13.253,24
Oneri per capitali a lungo termine	88.833,44	67.405,31	37.454,43
<b>D - Remunerazione dei soci</b>	<b>11.402,00</b>	<b>11.282,00</b>	<b>18.067,00</b>
Omaggi e attività sociali	11.402,00	11.282,00	18.067,00
<b>E - Remunerazione dell'azienda</b>	<b>345.334,05</b>	<b>521.709,05</b>	<b>203.251,40</b>
Accantonamenti a riserve	209.509,00	416.547,00	113.841,19
(Ammortamenti)	135.825,05	105.162,05	89.410,21
<b>F - Liberalità esterne</b>	<b>10.000,00</b>	<b>4.589,00</b>	<b>3.696,00</b>
<b>G - Movimento Cooperativo</b>	<b>20.774,48</b>	<b>22.766,25</b>	<b>9.760,05</b>
<b>Valore aggiunto globale netto</b>	<b>11.485.052,33</b>	<b>9.511.870,75</b>	<b>7.047.628,35</b>

Anno 2008		
A - Remunerazione del personale	10.689.460,63	93,07%
B - Remunerazione della Pubblica Amministrazione	306.794,63	2,67%
C - Remunerazione del capitale di credito	101.286,54	0,88%
D - Remunerazione dei soci	11.402,00	0,10%
E - Remunerazione dell'azienda	345.334,05	3,01%
F - Liberalità esterne	10.000,00	0,09%
G - Movimento Cooperativo	20.774,48	0,18%
	<b>11.485.052,33</b>	<b>100,00%</b>



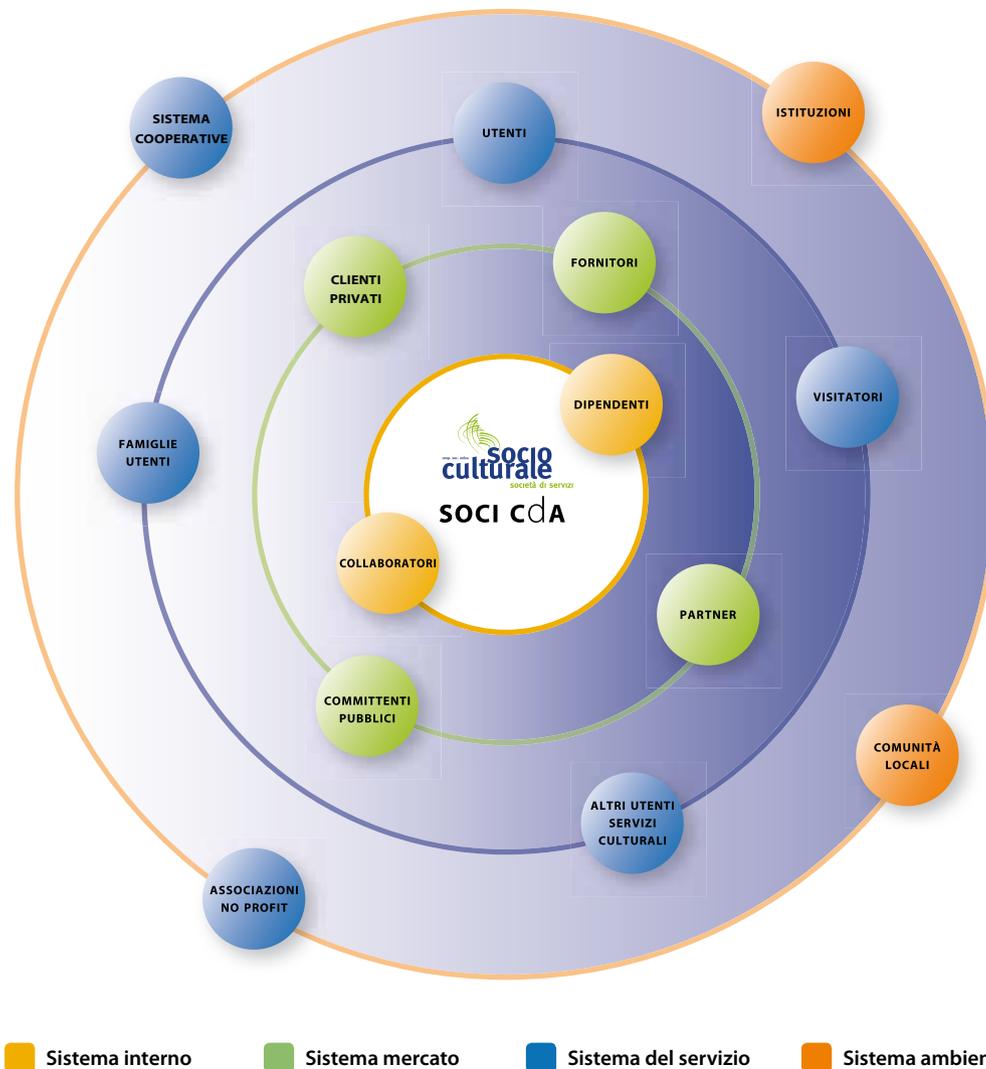
# *Relazione sociale*

SEZIONE III





## Mapa degli Stakeholder



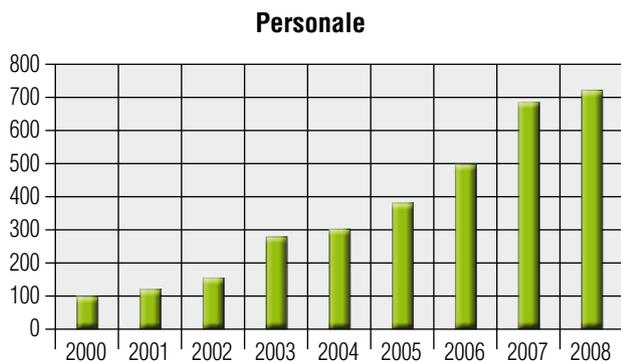
Nel grafico riportato si possono identificare in modo chiaro e sintetico i portatori d'interessi con i quali la Cooperativa si relaziona e dai quali, di conseguenza, viene influenzata.

## Il personale

### Dati sull'occupazione

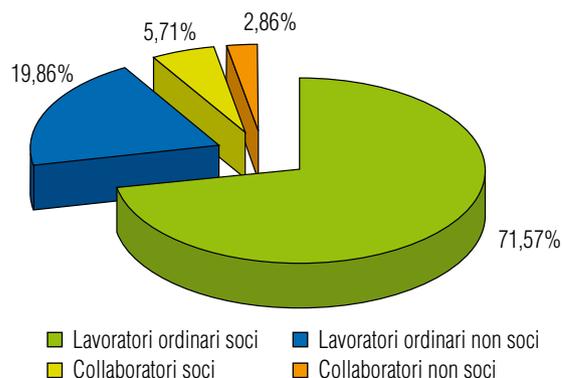
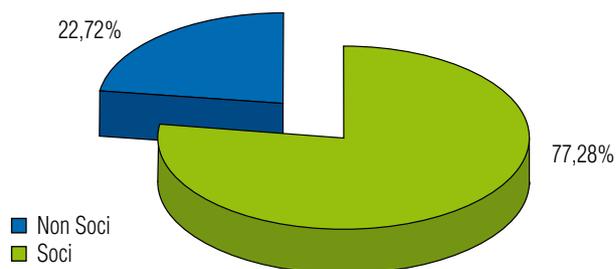
A seguito dell'acquisizione di nuovi servizi, anche nel 2008 il personale impiegato in Cooperativa continua ad aumentare. Infatti, nell'ultimo triennio, da 496 dipendenti registrati nel 2006, nel 2007 siamo passati a 688, nel 2007 e nel 2008 abbiamo raggiunto i 735 dipendenti.

Come si può vedere dal grafico, la crescita, negli anni, è stata costante.

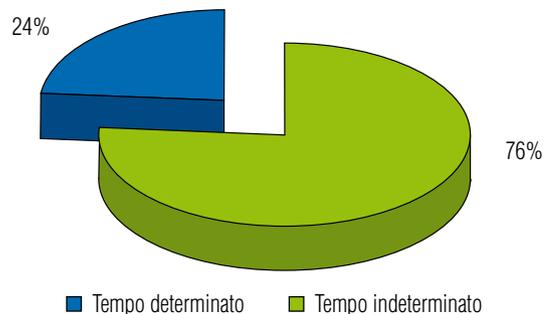


Di seguito pubblichiamo alcuni dati relativi al nostro personale.

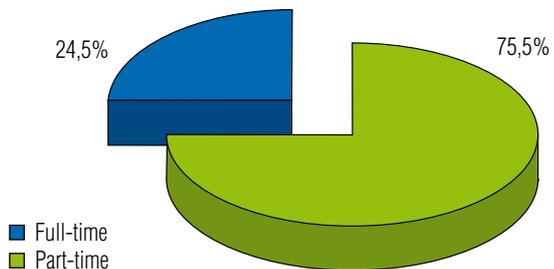
### Rapporti di lavoro



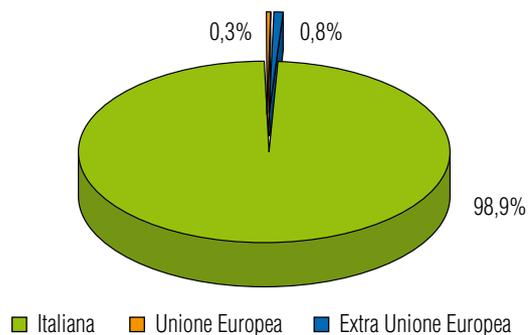
### Tempo determinato/tempo indeterminato



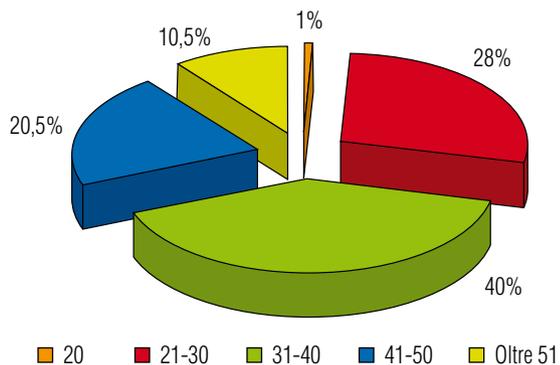
### Part-time/full time



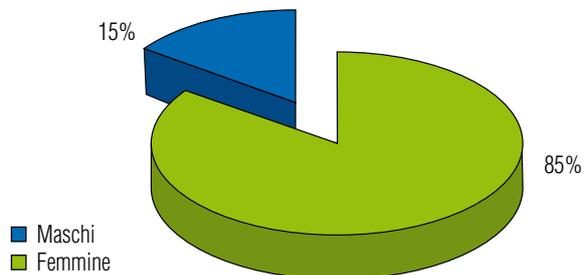
### Provenienza



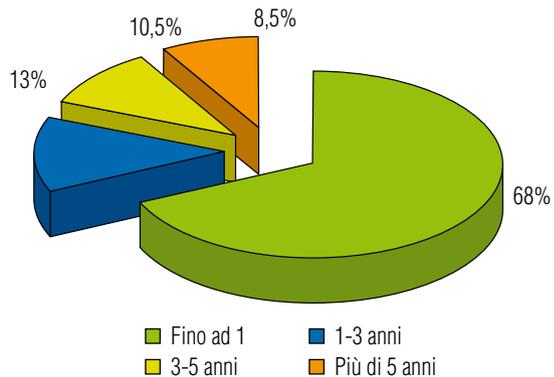
### L'età degli occupati



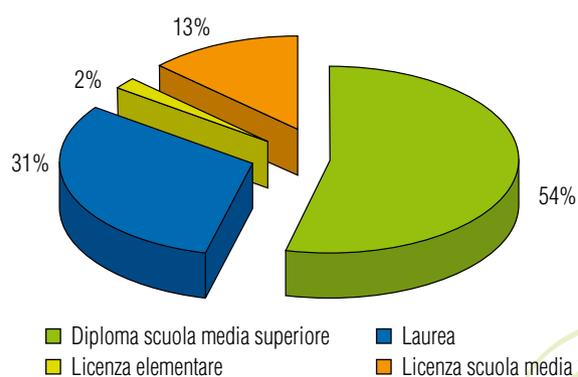
### Le donne e gli uomini



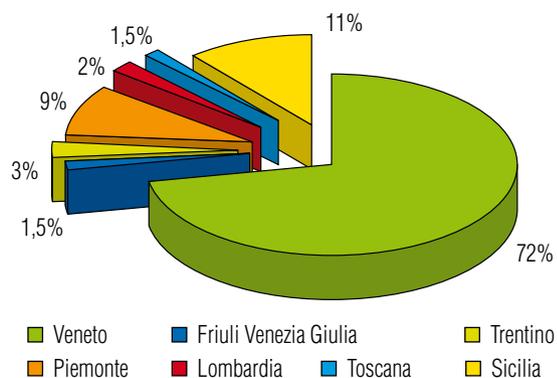
### Anzianità di servizio



### Titolo di studio



### Lavoratori distribuiti per regione

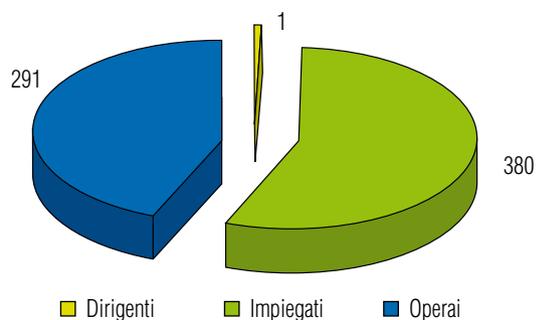


### Contratti applicati

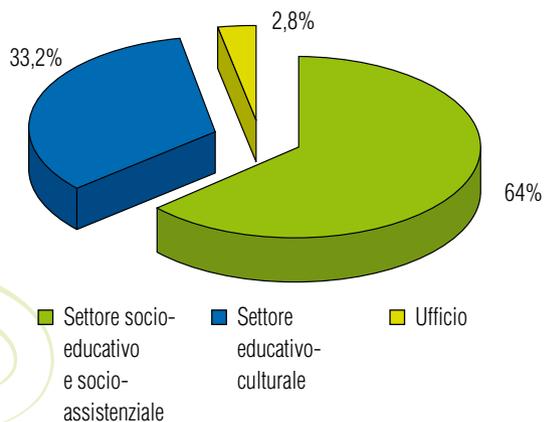
Socioculturale applica ai propri lavoratori i seguenti Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro (CCNL):

- imprese esercenti servizi di pulizia e servizi Integrati/Multiservizi;
- esercizi cinematografici e cinema – teatrali;
- cooperative sociali;
- commercio.

### Organico aziendale



### Composizione organico aziendale



### Permessi studio

Nel corso dell'anno sono state presentate 44 richieste, per un totale di 1.320 ore erogate.

sia per la formazione in materia di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

### Formazione delle risorse umane

Quest'anno, Socioculturale ha impegnato oltre 67 mila euro sia per quanto la formazione professionale

Nel corso dell'anno si sono effettuati i seguenti corsi:

Destinatari intervento formativo	Descrizione della formazione
Nuovo responsabile SA8000	Formazione sulle norme SA 8000
Comitato etico	Corso sulle norme SA 8000
Tutto il personale	Presentazione del Sistema SA 8000 adottato dalla Cooperativa e modalità di rilevazione delle non conformità
Tutto il personale	Corso Sicurezza, secondo il D lgs 81/08
Operatori dei settori	Corso di Primo Soccorso
Operatori dei settori	Antincendio alto e medio rischio, in base alle richieste del committente e del relativo capitolato d'appalto.
Responsabile SA8000 e Responsabile Qualità	Linee guida ISO 26000 Responsabilità sociale d'impresa
Responsabile SA8000	Aggiornamento SA 8000
Operatori Museali	Corso di formazione specifico per la mansione
Ufficio amministrazione	Corso di formazione specifico per la mansione
Ufficio personale	Corso di formazione specifico per la mansione
Responsabili ufficio	Corso sulla Responsabilità Sociale
Responsabili ufficio	Corso sul Bilancio Sociale
Coordinatrici del settore socio educativo e socio assistenziale	Corso di formazione specifico per la mansione
Settore educativo culturale	Corso di formazione sul rinnovo del contratto multiservizi

### DPI (Dispositivo di protezione individuale)

In merito al Dispositivo di Protezione Individuale, le spese effettuate incidono per € 0.45 su ogni ora lavorativa.



## Sicurezza sul luogo di lavoro

Cari lavoratori,  
come ogni anno cogliamo l'appuntamento della pubblicazione del Bilancio Sociale per fare il punto sullo stato di "salute" della gestione della sicurezza della nostra Cooperativa.

Personalmente ricopro l'incarico di RSPP (Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione) dal 2005 e da allora è stata fatta molta strada.

Siamo passati dalla semplice gestione degli obblighi di legge, al voler fare qualche cosa di più.

Già da tempo la volontà della Direzione è stata quella di coinvolgere ogni singolo lavoratore nella gestione della sicurezza. Un progetto ambizioso iniziato nel 2007 con il taglio che si è voluto dare ai corsi di formazione e che si sta delineando ultimamente con la realizzazione del Sistema di Gestione della Sicurezza. Il sistema verrà avviato a certificazione nel 2010 e coinvolgerà tutte le componenti della Cooperativa: dalla Direzione fino ad arrivare ai singoli lavoratori. Già all'inizio del prossimo anno vedrete le prime realizzazioni, i primi moduli, le prime procedure che permetteranno di coinvolgere i singoli nella propria tutela. L'obiettivo è moltiplicare gli occhi, moltiplicare le idee e lavorare assieme.

Ancora molto lavoro resta da fare. Vi dò appuntamento al prossimo Bilancio Sociale per comunicarvi i risultati ottenuti (non mi riferisco ai "bollini" che il sistema potrà ricevere, bensì ai reali benefici che il sistema può produrre, e che renderà sempre più appagante ricoprire questa funzione).

Colgo l'occasione per augurare a voi tutti un buon lavoro.

**Ing. Lorenzo Cusaro**

*Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione*

## Politica aziendale per la sicurezza e la salute sui luoghi di lavoro

Socioculturale ritiene obiettivo primario e parte integrante della propria attività perseguire la sicurezza e la salute dei lavoratori attraverso il coinvolgimento responsabile e partecipativo di tutta la struttura aziendale (dirigenti, preposti, lavoratori, servizi acquisti e manutenzione) e si impegna a fare in modo che:

1. fin dalla fase di definizione di nuove attività, o nella revisione di quelle esistenti, gli aspetti della sicurezza siano considerati contenuti essenziali;
2. la programmazione delle azioni di miglioramento siano appropriate alla natura ed alla dimensione dei rischi aziendali;
3. l'informazione sui rischi aziendali sia diffusa a tutti i lavoratori; la formazione degli stessi sia effettuata ed aggiornata con specifico riferimento alla mansione svolta;
4. la politica aziendale includa la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali ed includa il miglioramento continuo del sistema di gestione della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
5. si faccia fronte con rapidità, efficacia e diligenza a necessità emergenti nel corso delle attività lavorative;
6. siano promosse la cooperazione fra le varie risorse aziendali, la collaborazione con organizzazioni sindacali e imprenditoriali e con enti esterni preposti;
7. siano rispettate tutte le leggi e regolamenti vigenti; formulate procedure e ci si attenga agli standard aziendali individuati con senso di responsabilità;

8. siano gestite le proprie attività con l'obiettivo di prevenire incidenti, infortuni e malattie professionali. A tale scopo:
  - nelle strutture di competenza o gestite da Socio-culturale siano indirizzate la progettazione dei servizi, la conduzione, la manutenzione, ivi comprese le operazioni di pulizia e ordine dei luoghi di lavoro, macchine e impianti;
  - nelle strutture di competenza di terzi siano indirizzate le segnalazioni e le sollecitazioni sistematiche delle anomalie strutturali riscontrate durante i sopralluoghi;
9. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sia documentata, attuata, mantenuta attiva e comunicata a tutte le persone che lavorano sotto il controllo dell'organizzazione al fine di responsabilizzarle e renderle consapevoli dei loro obblighi in termini di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
10. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro sia disponibile alle parti interessate e sia revisionata periodicamente per assicurare che resti pertinente e appropriata all'organizzazione.
11. la politica di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro fornisca il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare gli obiettivi di Sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

## Infortuni

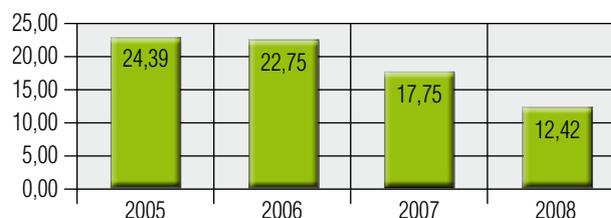
In tabella sono riportati i dati relativi al numero di dipendenti per anno, alle ore effettivamente lavorate (quindi "pulite" da ferie e permessi), e gli infortuni accaduti per anno.

I parametri utilizzati per il calcolo di due indici significativi, al fine statistico, sono:

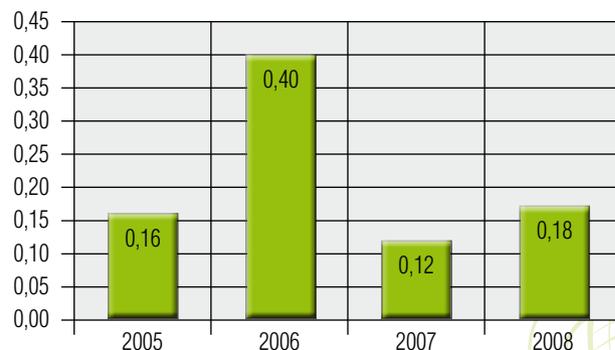
- indice di frequenza: dice quanti infortuni accadono per milione di ore lavorate ( $N^{\circ}$  infortuni /  $N^{\circ}$  ore lavorate) \* 1000000;
- indice di gravità: stabilisce i giorni di assenza per infortunio ( $N^{\circ}$  giorni assenza per infortunio /  $N^{\circ}$  ore lavorate) \* 1000.

Dal primo grafico si evince che la tendenza infortunistica è in continuo calo.

**Indice di frequenza**



**Indice di gravità**



	2005	2006	2007	2008
N° Dipendenti ass. INAIL	559	803	1133	1312
N° ore lavorate INAIL	327.958,38	395.578,64	507.182,99	643.908,54
N° infortuni	8	9	9	8
N° GG infortuni	52	159	62	118
Indice di frequenza	24,39	22,75	17,75	12,42
Indice di gravità	0,16	0,40	0,12	0,18

### **Clima interno**

Nel 2008 il clima all'interno di Socioculturale è stato sostanzialmente buono. La Cooperativa, come da impegni assunti l'anno precedente, si è impegnata nell'incentivare la partecipazione e nel migliorare sempre più la comunicazione sia interna che esterna. Con questi obiettivi, oltre a proseguire nella pubblicazione del Bilancio Sociale, dal 2008 si realizza il periodico informativo "Socioculturale notizie".

Durante l'anno si sono registrate dieci contestazioni scritte. A seguito delle motivazioni ricevute, di queste, sette hanno previsto l'adozione di provvedimenti disciplinari che sono risultate essere solo delle applicazioni di biasimo scritto.

### **Clima sindacale**

Anche durante il 2008 non si sono rilevate controversie e vertenze con le organizzazioni sindacali. I rapporti con quest'ultime si possono sicuramente definire buoni. Con esse abbiamo costruito nel corso degli anni rapporti di collaborazione e di dialogo che hanno permesso di affrontare le questioni con reciproco rispetto e in un clima sereno.

## **I Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza**

I Rappresentati dei Lavoratori per la Sicurezza attualmente in carica della nostra Cooperativa sono:

Maurizio Antonini

*Caposervizio Museo d'Arte Moderna  
di Cà Pesaro - Venezia*

Lucia Sepa

*Educatrice asilo nido integrato  
Il Giardino - Noventa Padovana PD*

Tatiana Zancaner

*Educatrice asilo nido comunale – Spinea VE*

I RLS possono essere contattati da tutto il personale al fine di ricevere segnalazioni circa problematiche, carenze e/o anomalie riscontrate in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

L'indirizzo di posta elettronica per mettersi in contatto è: [sicurezza@socioculturale.it](mailto:sicurezza@socioculturale.it).

## I Partner

Socioculturale ha continuato a stringere una serie di contatti e di collaborazioni con cooperative ed aziende di tutta Italia non solo con il fine unico di partecipare in ATI alle gare d'appalto, ma anche di creare concreti rapporti di collaborazione e di sinergia al fine di condividere progetti ed ideali comuni.

Cooperativa Codess Cultura, Venezia  
Cooperativa Codess Sociale, Venezia  
Cooperativa Mimosa, Venezia  
Cooperativa Synthesis, Venezia  
Cooperativa Sociale L'Alba, Vicenza  
Cooperativa Verona 83, Verona  
Cooperativa Sociale Cercate, Verona  
Cooperativa Eurosafty, Udine  
Cooperativa Idealservice, Udine  
Elemond Editori, Milano  
Cooperativa Arti e Mestieri, Como  
Consorzio Lavoro Ambiente, Trento  
Cooperativa Frassati, Torino  
Cooperativa La Nuova Socialità, Torino  
Cooperativa La Nuova Cooperativa, Torino  
Cooperativa Sociale Koinè, Arezzo  
Cooperativa Ge.s.in, Parma  
Cooperativa Pierreci, Roma  
Arethusa S.r.l, Roma  
Consorzio Sisifo, Catania  
Cooperativa Progetto Salute, Palermo

## Attualmente Socioculturale aderisce ai seguenti Consorzi:

- Consorzio Nazionale Servizi, Bologna
- Consorzio di Coop. Sociali Quarantacinque, Reggio Emilia
- Consorzio "Ivana Garonzi", Venezia
- Consorzio Mira 2000, Mira - Venezia

Socioculturale è associata a Legacoop. La quota di associazione è stata di € 10.438,48.

## I Fornitori

ISS Facility Services S.r.l.  
Aris Formazione e Ricerca Società Cooperativa  
Blu Service S.r.l.  
Edp System S.r.l.  
Adecco SpA  
Antincendi Marghera S.r.l.  
Arredi 3N  
Banca del Veneziano  
Banca Popolare di Milano  
Blu Edizioni S.r.l.  
C.E.L.I.D. S.c.r.l.  
Camst Soc. Coop. a.r.l.  
Cassa di Risparmio di Venezia (Intesa San Paolo)  
Centro Servizi Paghe S.a.s. di Brovazzo L. & C.  
Scripta s.c.  
Didattica & Ufficio 80 S.r.l.  
Confezioni Mario De Cecco S.p.A.  
Esa Sistemi S.a.s.  
Blu Service S.r.l.  
Friuladria  
Galleria del Libro dal 1951  
Geo Services S.r.l.  
Gruppo Argenta S.p.a.  
Gi Group S.p.a.  
Meneghini Associati  
Micral Laboratorio Analisi  
Mistretta S.r.l.  
Modacom S.r.l.  
Comunity Progett  
Prisma Servizi S.c.r.l.  
Punto 1 S.r.l.  
Reale Mutua Assicurazioni

SDS S.r.l. Servizi Amministrativi  
Serimi S.r.l.  
SGS Italia S.r.l.  
Sodexo Pass S.r.l.  
Spaggiari S.p.A.

## La collettività

*“Perseguire l’interesse generale delle comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale e culturale dei cittadini, promovendo iniziative sociali e collaborando con le istituzioni, il movimento cooperativo, le organizzazioni no profit e gli altri soggetti presenti nel territorio.”*

Socioculturale, secondo quanto stabilito dallo statuto, si impegna, nell’ambito della solidarietà sociale, a dare un apporto diretto e concreto alle realtà presenti sul territorio in cui opera attraverso l’erogazione di contributi per iniziative sociali e culturali.

CATEGORIA	IMPORTO
ASSOCIAZIONE CULTURALE VENEZIANA	€ 1.260,00
ASSOCIAZIONE “PICCOLO PRINCIPE” dottor clown all’interno dell’Ospedale di Mestre Venezia	€ 400,00
ASSOCIAZIONE Ce.Svi.Te.M. Onlus per la realizzazione di una scuola secondaria “St. Regina Secondary School” in Kenia e di una nuova scuola primaria di Carapira in Mozambico.	€ 2.000,00
ANTEAS RIVIERA Progetto “Ritorno al futuro”: socializzazione ed educazione sociale rivolto ai bambini delle scuole elementari e materne di Mira (Ve).	€ 2.000,00
ACQUISTO BIGLIETTI TEATRALI a favore di ASSOCIAZIONI che si occupano della ricerca a favore di malattie congenite e per aiuti a favore delle case alloggio e case per persone con handicap e per anziani.	€ 457,00
EROGAZIONI LIBERALI A FAVORE DELLA PALESTINA	€ 3.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 9.117,00</b>

## Erogazione borsa di studio

Nel corso degli anni Socioculturale ha acquisito importanti competenze e professionalità nel campo della disabilità sensoriale.

Nel 2008 la Cooperativa ha in gestione servizi dedicati alla disabilità sensoriale per le province di Venezia, Verona, Como e Palermo. Per questo, a seguito dei continui rapporti con l’Università di Verona nati con lo svolgimento del servizio per la Provincia, il Consiglio di Amministrazione di Socioculturale ha deliberato il finanziamento della borsa di studio per la ricerca “disabilità sensoriale uditiva ed educazione speciale”. Tale progetto aveva come responsabile scientifico il Prof. Angelo Lascioli della facoltà di Scienze della Formazione presso l’Università di Verona, che aveva realizzato un master di primo livello per educatore esperto in disabilità sensoriale.

La borsa di studio per la ricerca, di € 19.012,00 e di durata di 12 mesi, è stata aggiudicata alla dott.ssa Marcella Nalli, la quale ci ha gentilmente rilasciato una testimonianza della sua esperienza che abbiamo il piacere di pubblicare.

## Dicono di noi

### Una ricerca universitaria per la “riduzione di asimmetria” nella sordità

Le disabilità uditive rappresentano una particolarità tra le diversità. La sordità è sempre stata definita l’handicap invisibile ed è ancora difficile capire a fondo quali sono le migliori vie per rieducare il linguaggio, sfruttando al meglio le tecnologie prodotte al suo servizio. Le protesi digitali e gli impianti cocleari hanno dato “ali” ad un udito deficitario; la logopedia ha sempre supportato la costruzione del linguaggio ma l’educatore, nel complesso delle azioni educative possibili, spesso non sa ancora quale percorso scegliere, come muoversi, e sembra confuso.

Carenze e lacune dei problemi educativi (speciali e non) sono le probabili cause del fatto che non sempre i percorsi riabilitativi producono risultati positivi, non solo perché le *performances* linguistiche dei soggetti restano al di sotto della norma, ma anche perché si sviluppano difficoltà sul piano relazionale e sulle competenze comunicative in generale.

L’Università di Verona, con la cattedra di Pedagogia Speciale nel Dipartimento di Scienze dell’Educazione della Facoltà di Scienze della Formazione, ha deciso di avviare una ricerca su questo tema e la Cooperativa Socioculturale, per poter offrire ai suoi operatori sempre nuovi strumenti per professionalizzarsi, ha finanziato la ricerca universitaria per l’anno corrente (novembre 2008-ottobre 2009).

#### Focus della ricerca

Gli attuali sviluppi delle neuro-scienze, in particolare le recenti scoperte riguardanti l’individuazione e

le funzioni dei *neuroni mirror*, hanno aperto le porte a nuovi quesiti, ma anche a nuove prospettive sia dal punto di vista riabilitativo che rieducativo. Mentre sono già stati indagati i percorsi crociati fra la fisiologia dei neuroni specchio ed il linguaggio, mancano ricerche mirate ad esplorare i costrutti teorici e pratici delle metodologie di intervento educativo/riabilitativo nella sordità.

Nell’ambito del progetto di ricerca dell’Università di Verona si vuole proprio perseguire tale obiettivo ovvero:

1. Identificare una metodologia di intervento rieducativo/riabilitativo della persona sorda che abbia le due caratteristiche fondamentali di essere tuttora utilizzato e di produrre risultati positivi sul piano del recupero educativo/riabilitativo delle capacità di linguaggio e comunicazione;
2. Analizzarne i costrutti teorici, i procedimenti d’azione e i casi singoli;
3. Ipotizzare correlazioni tra efficacia e validità del metodo, con attivazione dei potenziali neuronali derivanti dal ruolo/funzione dei *neuroni mirror*;
4. Ipotizzare/verificare se il successo dell’intervento sia riconducibile al metodo utilizzato per l’azione di stimolo sui potenziali d’azione del *sistema specchio*.

Il metodo scelto è il Verbo-tonale di Petar Guberina che, con un approccio *globale* alla “totalità” del bambino, realizza la centralità del corpo, nel percorso di allenamento acustico e di costruzione del linguaggio.

*La parola è movimento che, nato dentro l’uomo, esce da lui per tornarvi di nuovo.*

(Petar Guberina)

Il luogo scelto per la *field research* è il centro Afa Reul di Genova che, da più di un ventennio, verifica su centinaia di pazienti in riabilitazione, la validità dei percorsi riabilitativi ideati da Guberina dal 1953.

### ***Un ulteriore focus nella ricerca universitaria dell'annualità 2008-2009***

Poiché la ricerca universitaria oltre che su fronti speculativi si spende anche su quelli attuativi, si è potuto mantenere vitale, grazie al finanziamento per la borsa di studio di Socioculturale, il percorso di messa in rete delle istituzioni, iniziato dalla Provincia di Verona con il Centro integrato Disabilità Sensoriali, passato in convenzione all'Università di Verona, anche per discutere gli standard di formazione degli operatori che si dedicano ai Servizi Provinciali Integrativi di Assistenza Socio Didattica per sordi e ciechi.

Il Servizio è nato dalla normativa di legge che assicura il diritto all'educazione e all'istruzione per le persone disabili di ogni ordine e grado scolastico ed introduce *il servizio di assistere per l'autonomia e la comunicazione personale* degli alunni con handicap fisici o sensoriali. Questo disposto introduce la presenza, prevalentemente in ambiente extrascolastico, di un operatore specializzato in grado di facilitare la comunicazione tra l'alunno con disabilità sensoriale, i docenti e gli altri compagni di classe, assicurando il passaggio e la comprensione di informazioni e di contenuti.

Purtroppo però l'esperienza sul campo dimostra che il servizio viene fornito secondo modalità disomogenee sul territorio nazionale, senza delineare peraltro il profilo giuridico professionale dell'Assistente alla comunicazione o lettore ripetitore.

Da oltre un decennio, uno degli interessi professionali di Socioculturale è legato alla gestione di tale servizio in molte province italiane ed in tal senso si è realizzata la relazione pronunciata dal Vice Presidente Stefano Parolini al Convegno sulle disabilità sensoriali *Tutti uguali, tutti diversi* (Università di Verona, 23-24 gennaio 2009), pubblicata sugli *Atti del Convegno*, a cura di Lascioli Nalli, Qui Edit, Verona, 2009.

In quell'occasione l'occhio vigile del "gestore" ha evidenziato che è doveroso armonizzare e regolamentare, almeno in ambito regionale, le modalità di accesso al servizio e di gestione sia per l'aspetto quantitativo che per quello qualitativo e i percorsi formativi degli assistenti impiegati. Per il Dirigente della Cooperativa è altresì doveroso pervenire alla definizione di un profilo professionale dell'operatore con una propria denominazione quale per esempio "assistente alla comunicazione" o "lettore ripetitore".

Resta fuor di dubbio che agli operatori di questi servizi vada riservata attenzione perché si occupano concretamente dell'educazione dei disabili sensoriali e l'educazione è la sfida più importante della società in cui i giovani rappresentano il nostro futuro! Progettare la formazione degli educatori che si spendono per i ragazzi sordi e ciechi a scuola, significa cercare di migliorare gli standard dell'appoggio offerto loro, cioè offrirgli una migliore chance per un "futuro possibile". Infatti il lavoro degli operatori addetti al servizio di assistenza socio didattica integrativa offerta dalle Province attraverso terzi, si iscrive in una società sempre più complessa, portatrice di istanze educative dense di competenze, per le quali non può più bastare l'amorevole cura di una "vice mamma", quale era probabilmente l'operatrice degli esordi del servizio.

L'Università di Verona, che aveva mostrato interesse per il tema già con l'identificazione anche di un cultore di "disabilità sensoriali" nella cattedra di Pedagogia speciale, con lungimiranza ha colto il bisogno formativo del territorio e ha realizzato un Master di I livello per *Educatore esperto in disabilità sensoriale*, ora prossimo all'avvio della seconda annualità nella formulazione on line, per venire incontro alle esigenze di studenti lavoratori; questo master sta raccogliendo l'approvazione del territorio regionale fra gli addetti ai lavori, i responsabili dei servizi dedicati ai disabili sensoriali.

Ora che con il Master è stato individuato il percorso formativo di base degli operatori, la sfida diventa definire il profilo professionale attraverso un ampio confronto inter istituzionale.

Però il percorso è difficile e richiede l'impiego di diverse tipologie di risorse che oggi solo la borsa di studio di Socioculturale, con l'acquisizione delle risorse umane relative, ha potuto concretamente permettere; ancora una volta si dimostra quindi che, dalle sinergie pubblico-privato, possono nascere iniziative utili per il territorio, quando le sole istituzioni in regime di restrizioni finanziarie si troverebbero disarmate!

Naturalmente, per la complessità dei temi, entrambi i percorsi di ricerca descritti non sono conclusi e se ne auspica la prosecuzione.

Dott. ssa **Marcella Nalli**

*Borsista Università degli Studi di Verona  
Dipartimento di Scienze dell'Educazione*

### **Settore Biblioteche e Musei di Treviso**

Quando nel 2005 l'Amministrazione comunale di Treviso ha deciso di aprire la nuova biblioteca GIL sul modello della "public library" sapevamo che per la gestione del front office non sarebbero stati sufficienti i nuovi cinque bibliotecari appositamente assunti e decidemmo di seguire le orme calcate già da molte altre biblioteche: esternalizzare il servizio. Dietro a questa nuova modalità di gestione si celavano timori ed ansie normali per chi si avvicina a qualcosa di nuovo, giustificate dall'incognita di non conoscere chi si sarebbe aggiudicato l'appalto.

Tra gli interpellati vinse la Socioculturale e il personale prese servizio il 6 giugno 2005. Da allora sono trascorsi quattro anni e ad oggi lavorano con noi ancora tre (più una persona in maternità) delle ragazze che hanno cominciato quel giorno. Questo la dice lunga sulla collaborazione tra Settore Biblioteche e Musei e Socioculturale.

Dopo un iniziale, un po' faticoso, turnover in cui si sono avvicinati diversi operatori che lasciavano l'incarico richiamati altrove da situazioni professionali ed economiche più soddisfacenti, la situazione si è stabilizzata. E visti i buoni risultati della collaborazione col personale della Cooperativa alla GIL si è pensato di estenderla anche alla BRAT Biblioteca Ragazzi di Treviso e al Museo Civico di Santa Caterina.

Anche tra i referenti che si occupano della gestione del personale c'è stato qualche avvicendamento. Attualmente il nostro "contatto operativo" è Ilaria Busetto, efficiente e disponibile e con la quale intratteniamo un fitto scambio di mail e telefonate. Solo nelle situazioni più delicate e complesse ci rivolgiamo al Responsabile Pier Luca Bertè, che fin da principio,

insieme al Presidente Dalla Bella, si è sempre dimostrato un interlocutore competente e autorevole.

Saper individuare e proporre il personale adeguato ad una realtà implica competenze e sensibilità che devono tener conto di una molteplicità di fattori, che concorrono tutti a creare la soddisfazione del cliente e col tempo la Direzione e chi si occupa della gestione del personale hanno compreso cosa ci aspettiamo dai collaboratori, quanto per noi siano importanti serietà, correttezza, puntualità e precisione, oltre che professionalità e disponibilità.

Nel 2005 tutto il personale che ha preso servizio alla GIL aveva nel proprio bagaglio studi meramente teorici attinenti alle mansioni che avrebbe dovuto svolgere ma in breve tempo ha acquisito gli strumenti pratici indispensabili per essere operativo ed efficiente. Per la maggior parte si parla di persone motivate, interessate a migliorare ed approfondire i propri ambiti tecnico operativi, e a queste esigenze ha risposto garantendo una continua formazione sia Socioculturale che la Biblioteca, proponendo, in collaborazione con la Provincia di Treviso, un corso di aggiornamento per apprendere il nuovo sistema gestionale Sebina Open Library. Il personale, in casi sporadici in cui era necessario tamponare delle emergenze, si è reso disponibile a supportare l'attività della biblioteca anche con spostamenti da una sede all'altra, garantendo la presenza in servizio anche in situazioni di assenze improvvise e impreviste, grazie ad una collaborativa pianificazione gestita dalla coordinatrice.

Con il personale bibliotecario di ruolo, dopo un' iniziale periodo di diffidenza e reciproca osservazione, la relazione si è attestata su una civile e produttiva collaborazione.

L'incognita su come sarebbe stata l'esperienza dell'esternalizzazione e l'affidamento del servizio alla Socioculturale si è definitivamente sciolta quando si è preso atto della soddisfazione dell'utenza che si avvicina al front office. Dotato di capacità relazionali col pubblico con cui sa essere cortese ma fermo al tempo stesso, tutti gli operatori di biblioteca di Socioculturale hanno contribuito a conferire alla nuova biblioteca Gil un'immagine fresca e positiva che ci ha indotto ad immaginare di poter estendere anche alle altre sedi civiche la medesima formula, con l'auspicio di un analogo soddisfacente risultato.

**Mariacristina Cappellazzo**

*Responsabile amministrativo e organizzativo*

*Settore biblioteche e Musei*

*Comune di Treviso*

## Conclusioni

### Valutazione dei risultati sociali raggiunti

Nel corso dell'anno siamo riusciti a raggiungere gli obiettivi che ci eravamo posti con impegno e dedizione:

- il miglioramento del coinvolgimento dei lavoratori nei sistemi di gestione ISO 9001 e SA8000 attraverso lo svolgimento di appositi corsi di formazione.
- L'aumento del fatturato ed incremento dei servizi. Infatti, rispetto all'anno precedente, abbiamo incrementato il nostro fatturato di oltre 2 milioni di euro arrivando quest'anno a € 12.778.926. L'aumento di fatturato è parallelo all'aumento del numero dei servizi in gestione sia nel settore socio educativo e socio assistenziale che in quello educativo culturale. Oltre alla conferma di servizi già in essere ne abbiamo acquisiti di nuovi. Ad esempio, per quanto riguarda la riconferma di servizi, si cita l'appalto della Provincia di Venezia per il servizio di assistenza scolastica ai disabili sensoriali e i servizi di asilo nido e di assistenza domiciliare della Provincia di Venezia e di Padova. Invece per quanto riguarda i servizi nuovi: la gestione delle biblioteche dei comuni di Bergamo e di Cavallino Treporti.
- Con l'acquisizione di nuovi servizi nella Provincia di Como e nel Comune di Bergamo possiamo affermare che anche l'obiettivo di ampliare la nostra presenza in tutta Italia è stato raggiunto.
- All'inizio dell'anno ci eravamo posti la necessità di investire molto sulla formazione indirizzata al nostro personale. Proprio per questo avevamo posto come budget circa 25mila euro per la formazione di tutto il personale. Tale obiettivo è stato ampia-

mente raggiunto e superato. Infatti, Socioculturale ha investito oltre 67 mila euro.

- L'obiettivo di effettuare maggiori verifiche per migliorare il monitoraggio dell'andamento dei servizi è in fase di raggiungimento. In quest'ultimo periodo abbiamo provveduto a riorganizzare il sistema, apportando modifiche e correzioni.
- Per quanto riguarda l'obiettivo di avere un maggior riscontro nella somministrazione dei questionari di valutazione dei clienti è stato in parte raggiunto anche se c'è ancora molto da fare. Quest'anno si è predisposto un rinnovamento del questionario e la somministrazione è avvenuta con più organicità e con un maggior rapporto diretto con il cliente.

### Obiettivi

Socioculturale, nell'ottica del percorso intrapreso in questi ultimi anni, si è posta per l'anno futuro i seguenti obiettivi:

- Il continuo coinvolgimento dei soci lavoratori nei sistemi di gestione ISO 9001 e SA8000 attraverso un ricorrente aggiornamento.
- Migliorare gli strumenti del "questionario di valutazione della soddisfazione del cliente" e del "people satisfaction", attraverso una particolare attenzione al metodo di consegna e di informazione.
- Proseguire nella formazione delle risorse umane, sia dal punto di vista della mansione sia dal punto di vista della sicurezza e salute nei luoghi di lavoro. Con questo obiettivo, infatti, nel corso dell'ultima parte dell'anno ci siamo attivati per l'adozione di un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro attraverso l'ottenimento della certificazione secondo la norma OHSAS 18001.

- Riuscire a confermare la buona crescita che continua ad avere la Cooperativa ma, visto il momento di difficoltà economica, l'obiettivo principale sarà quello di riuscire a riconfermare nel corso dell'anno, gli appalti che sono già in nostra gestione.

Stampato nel mese di dicembre 2009

a cura di

Scripta società cooperativa - Verona

su carta ecologica TCF con cellulosa proveniente da foreste certificate

e con utilizzo di inchiostri a base di olii vegetali





coop. soc. onlus

**SOCIO**  
**culturale**

società di servizi