

# Bilancio Sociale 2008

Cooperativa Sociale

*Finisterrae*



*Il valore di un risultato  
sta nel processo  
per raggiungerlo.*

*(Albert Einstein)*

# INDICE

Lettera del Presidente	pag. 3
Discorso sul metodo	pag. 4
Percorsi di lavoro e gruppo di lavoro	pag. 5
Fonti utilizzate	pag. 7
Identità di Finisterrae	pag. 9
Dove siamo	pag. 10
Recapiti	pag. 10
La nostra storia	pag. 11
La nostra Mission e la nostra Vision	pag. 13
Come siamo organizzati	pag. 15
Premessa	pag. 16
Chi siamo: la nostra base sociale	pag. 16
I nostri Organi sociali	pag. 18
Il nostro Organigramma	pag. 20
Il nostro Funzionigramma	pag. 21
Relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2008	pag. 23
Schema di riclassificazione del valore aggiunto	pag. 26
Le politiche di Finisterrae	pag. 28
Cosa sono le nostre politiche	pag. 29
Principi di gestione	pag. 29
✓ Politiche delle risorse umane	pag. 30
✓ Politiche commerciali	pag. 32
✓ Politiche di gestione dei servizi	pag. 34
✓ Politiche delle alleanze e delle reti	pag. 36
✓ Politiche della comunicazione	pag. 38
Cosa facciamo: I Nostri Servizi e i Nostri Progetti	pag. 40
Area 0-3 anni	pag. 41
Area 3-17 anni	pag. 42
Area RED	pag. 44
Area Animazione	pag. 46
Area Formazione	pag. 48
Servizi che Finisterrae non gestisce più	pag. 50
I Nostri Progetti	pag. 51
I Nostri stakeholder	pag. 53
La nostra Mappa degli stakeholder	pag. 54
Descrizione degli stakeholders: legami e rapporti con essi	pag. 55
Analisi qualitative	pag. 58
Certificazione ISO 9001	pag. 59
Clima interno	pag. 60
Customer satisfaction	pag. 61
Conclusioni	pag. 62
Glossario	pag. 64
Questionario di validazione	pag. 70

## Lettera del Presidente

---

*Finisterrae pubblica la sua prima bozza di bilancio sociale a 8 anni dalla sua fondazione. Fare il bilancio di un'esperienza vissuta, il bilancio di un'attività imprenditoriale risulta essere certamente una cosa impegnativa e coraggiosa, soprattutto se coinvolge un'organizzazione e non si ferma solo a riflessioni personali.*

*Se questo coinvolge la sfera della responsabilità, è ancora più stringente e seria la partita. Il fatto poi che il bilancio di responsabilità riguardi il contesto del sociale e della collettività, è affascinante e desiderabile nello stesso tempo.*

*Sono questi lo spirito e le emozioni che ci hanno spinto ad accettare il percorso proposto dal Consorzio Parsifal: la possibilità di avere uno strumento concreto di gestione, verifica e condivisione del nostro operato ci stimolava.*

*In questi anni Finisterrae è cresciuta nella base sociale, nel fatturato e nel numero dei servizi che realizza. Essere impresa sociale ha significato e significa lavorare coniugando professionalità e passione, centralità delle persone e sfide di un mercato sempre più incerto e accanito.*

*Riteniamo infatti che una cooperativa sociale, per la sua stessa essenza, rappresenti un laboratorio privilegiato di educazione alla cittadinanza e alla democrazia, dove ha ancora senso e valore politico investire passioni, intelligenze e creatività.*

*Come cooperativa siamo pronti a ricoprire sempre più un ruolo da protagonisti, ad assumerci responsabilità, ad ideare, progettare, creare e gestire servizi sempre più rispondenti ai bisogni delle comunità in cui operiamo.*

*Non è un lavoro semplice, ma per noi è l'unico modo per interpretare il nostro compito.*

*Danilo Ferrante*

## DISCORSO SUL METODO



## Percorsi di lavoro e il gruppo di lavoro

---

A dicembre 2008, il Consorzio Parsifal ha invitato tutte le cooperative consorziate ad un incontro di due giorni di informazione sul tema del Bilancio Sociale di impresa condotto dal Dott. Emilio Vergani, uno dei massimi esperti in Italia nel settore.

Questo incontro è stato il prologo per un percorso di formazione che è durato da Gennaio a Giugno 2009; il percorso è stato organizzato con un incontro di gruppo al mese di tutte le cooperative che hanno aderito al progetto con il Dott. Vergani e chiaramente un lavoro delle singole cooperative da sviluppare tra un incontro e l'altro.

Per Finisterrae hanno seguito gli incontri di formazione le socie Simona Straccamore e Costanza Amoruso che, insieme al Presidente Danilo Ferrante, hanno formato il gruppo pilota; a seconda degli argomenti da affrontare, sono stati convocati a partecipare alle riunioni di discussione sugli argomenti proposti dalla stesura del Bilancio Sociale, i seguenti gruppi di lavoro:

- Gruppo Pilota;
- Gruppo Pilota e Consiglio di Amministrazione della Cooperativa (Cda);
- Cda, coordinatori e referenti di tutti i servizi (Consiglio di Partecipazione);
- Tutti i soci e i dipendenti della Cooperativa;

I singoli capitoli sono stati scritti dai diversi soci, a seconda delle mansioni, ma sempre dopo una discussione collettiva che ci ha permesso di condividere, riflettere, a volte scoprire ma soprattutto dare senso e significato ai singoli aspetti del nostro lavoro; questo metodo di lavoro è stato sicuramente faticoso per la mole di tempo che tutti i soci ci hanno dedicato, ma anche molto stimolante; ci ha permesso di conoscerci meglio, di conoscere meglio il lavoro di tutti noi e di essere più coscienti del percorso che la nostra cooperativa traccia.

Per la dichiarazione di *Mission*, cioè la ricostruzione del mandato che l'organizzazione si dà rispetto a un oggetto di lavoro, il percorso è stato articolato in modo particolare, data la sua importanza e l'importanza che ha il suo essere costruita, condivisa e accettata da tutti; per questo sono stati invitati alla sua costruzione tutti i soci e tutti i dipendenti della Cooperativa.

Queste sono state le tappe del percorso:

### Primo incontro

Una sera ci siamo incontrati tutti per vedere insieme il film "*Si può fare*" di G. Manfredonia: la scelta di vedere questo film insieme è nata da una riflessione nata da alcuni soci che avevano visto precedentemente il film e ne avevano tratto spunti molto interessanti rispetto al mondo della cooperazione sociale e al suo significato e hanno ritenuto fosse un buono stimolo per avviare una discussione collettiva sul "*chi siamo*" sul "*che facciamo*" e sui nostri "*perché*".

Dopo la visione del film abbiamo avviato un dibattito ed abbiamo dato inizio alla discussione usando la tecnica del brain storming sul tema: “*noi siamo*”.

Ciascuno in maniera anonima redige una propria Scheda Individuale della mission sulla base di 5 quesiti:

- a) GRUPPO: noi siamo
- b) FINALITA': insieme lavoriamo per (quali idee ci guidano?)
- c) AZIONI: facendo (come perseguiamo le finalità? attraverso quali azioni?)
- d) VALORI: e poiché siamo convinti che (qual è la nostra dimensione valoriale? quale lo stile che connota la nostra organizzazione?)
- e) VISION: insieme vogliamo arrivare a (vision)

### **Secondo incontro:**

Nel secondo incontro abbiamo letto le schede individuali ed abbiamo individuato delle parole chiave ricorrenti per ogni domanda. Dalle parole chiave emerse nella discussione collettiva il gruppo pilota ha tracciato un prima bozza di dichiarazione di missione.

### **Terzo incontro:**

Si è passati finalmente alla stesura definitiva della Mission e della Vision. Procedere alla stesura del bilancio con questo metodo ci ha permesso di creare momenti molto importanti di confronto e di socializzazione, aumentando il sentimento di appartenenza alla cooperativa e permettendo a tutti di contribuire a dare senso e significato al lavoro di ognuno; ci è piaciuto paragonare il processo di stesura del bilancio sociale all'affrontare un percorso di terapia di gruppo, dove ci si espone per guardarsi e modificarsi, se possibile e dove possibile, in meglio.

Durante questo lavoro abbiamo deciso di istituire un nuovo organo sociale, il “*Consiglio di partecipazione*”, formato dal CdA, dai coordinatori e dai referenti di tutti in servizi, così che si possano creare più momenti di confronto e maggiore partecipazione di tutti i Servizi alla vita ed alle decisioni della Cooperativa.

Le maggiori difficoltà le abbiamo riscontrate nel coinvolgimento delle operatrici dei Servizi che gestiamo da meno tempo e che, inoltre, si trovano fuori da Frosinone; la mancanza di motivazione a partecipare ci ha fatto ragionare sul fatto che in Finisterrae manca, per vari motivi, una politica di fidelizzazione che possa facilitare la relazione e la condivisione con i dipendenti. Per questo, probabilmente, le operatrici dei servizi “storici” di Finisterrae si sono subito e facilmente coinvolte, sentendosi parte della cooperativa, le altre no.

## Fonti utilizzate

Per la redazione del presente bilancio sociale si è fatto ricorso a fonti documentali interne ed esterne.

Si riporta di seguito un prospetto sintetico che mappa le fonti interne di Finisterrae e indica le parti e i contenuti del documento, in cui esse sono state impiegate. Al fine di rendere accessibili le Nostre fonti abbiamo nominato i tre armadi che si trovano presso il nostro ufficio (*armadio A, armadio B, armadio C*). La mappa precisa di tutte le fonti riferita ad archivi elettronici ed archivi cartacei è a disposizione con il dettaglio delle directory dei computer e della collocazione degli armadi dell'archivio per chi fosse interessato alla consultazione.

Fonte	Dove si trova?	In quale parte del bilancio è stata utilizzata
Archivio Curricula	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivio cartaceo c/o centro RED</li> <li>• Server: Risorse Umane</li> </ul>	Politiche delle risorse umane
Archivio documentazione video/foto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: Documenti/Finisterrae/Foto</li> <li>• Sito web di Finisterrae</li> </ul>	I nostri servizi Politiche della comunicazione
Archivio materiale pubblicitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: Documenti/Finisterrae/Volantini</li> <li>• Armadio B</li> </ul>	Politiche della comunicazione Politiche commerciali
Archivio preventivi e piani economici	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: Documenti/Finisterrae/Preventivi ed ordini</li> <li>• Armadio C: registro protocollo</li> </ul>	Politiche commerciali Politiche dei servizi
Archivio progetti e gare d'appalto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: Documenti/Finisterrae/Gare</li> <li>• Server/Finisterrae/Gare</li> <li>• Armadi vari</li> </ul>	Politiche dei servizi I nostri servizi I nostri progetti
Attestazioni di servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armadio C: registro protocollo</li> <li>• Server: amministrazione/attestazioni servizio</li> </ul>	I nostri servizi I nostri progetti
Atto Costitutivo e Statuto	Server: amministrazione/documenti	La nostra Mission e la Nostra Vision
Bilancio economico	Server: Amministrazione/Bilancio	Relazione bilancio 2008
Buste paga	Armadio A	Politiche delle risorse umane Politiche commerciali
Cataloghi fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Armadio D</li> <li>• Siti web</li> </ul>	I Nostri Stakeholder
CCNL delle cooperative sociali	Server: Finisterrae/leggi e decreti/CCNL	Politiche delle risorse umane
Contratti lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studio Commercialista della Cooperativa</li> <li>• Server: amministrazione/contratti collaboratori</li> </ul>	Politiche delle risorse umane
Database Curricula vers. 1.0 e 2.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: Risorse Umane</li> <li>• Sito web Finisterrae: area riservata</li> </ul>	Politiche delle risorse umane

Database fornitori	Server: amministrazione/qualità/valutazione fornitori	I Nostri Stakeholder
Documentazione bancaria (estratti conto, distinte, ecc)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Studio Commercialista della Cooperativa</li> <li>• Web banking</li> </ul>	Relazione bilancio 2008
Documenti Privacy Documento Valutazione Rischi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: Documenti/Finisterrae/Privacy</li> <li>• Armadio A</li> </ul>	Privacy
Inventario	Pc Ludoteca Comunale Frosinone: desktop/ cartella inventario	I nostri Servizi
Libro Soci	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: amministrazione/libro soci</li> <li>• Armadio A</li> </ul>	Come siamo organizzati
Libro verbali Assemblea	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: amministrazione/assemblea</li> <li>• Armadio A</li> </ul>	Come siamo organizzati
Libro verbali CdA;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: amministrazione/verbali cda</li> <li>• Armadio A</li> </ul>	Come siamo organizzati
Manuale della qualità	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: amministrazione/qualità</li> <li>• Armadio A</li> </ul>	Qualità
Manuale HCCP	Armadio A	I Nostri servizi
Materiale formazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: formazione</li> <li>• Archivio cartaceo in ufficio</li> </ul>	Politiche delle Risorse Umane I Nostri servizi
Modulistica e materiali Area 3-17	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faldoni servizi</li> <li>• Pc servizi</li> </ul>	I Nostri servizi
Modulistica e materiali Asili Nido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pc Asili Nido</li> <li>• Server: Area 0-3</li> <li>• Faldoni Asili</li> </ul>	I Nostri servizi
Modulistica magazzino	Sito web Finisterrae: area riservata	Area acquisti e magazzino
Modulistica Risorse Umane	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Archivio cartaceo in ufficio</li> </ul>	Politiche delle Risorse Umane
Prima nota	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: amministrazione/prima nota</li> <li>• Armadio A</li> </ul>	Area amministrazione
Progetti educativi Asili Nido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pc Asili Nido</li> <li>• Server: Area 0-3</li> </ul>	I Nostri servizi
Registro corrispondenza	Armadio C: registro protocollo	Area amministrazione
Registro fatture emesse	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Server: amministrazione/fatture</li> <li>• Studio Commercialista della Cooperativa</li> </ul>	Relazione bilancio economico 2008
Registro fatture ricevute	Studio Commercialista della Cooperativa	Relazione bilancio economico 2008
Registro moduli d'ordine	Armadio B: registro "ordini evasi"	Area acquisti e magazzino
Registro presenze mensili	Server: amministrazione/cartellini mensili	Come siamo organizzati
Regolamento interno	Server: amministrazione/documenti	Come siamo organizzati

## IDENTITA' DELLA COOPERATIVA *FINISTERRAE*



## Dove siamo

---



La sede legale ed amministrativa della Cooperativa Finisterrae si trova a Frosinone, all'interno dei locali del Consorzio Parsifal in Viale Mazzini 25; i servizi che gestiamo, si trovano dislocati a Frosinone, nella sua Provincia, a Roma e nella Provincia di Roma. Il territorio della Provincia di Frosinone è organizzato, a livello amministrativo, in **quattro distretti socio assistenziali**: Distretto A, Distretto B, Distretto C, Distretto D. In particolare, Finisterrae ha quasi sempre gestito servizi nei Distretti A e B.

## Recapiti

---

### FINISTERRAE COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.

Viale Mazzini, 25 - 03100 Frosinone

Tel. 0775.835037 - Fax 0775.835061

Mail [info@coopfinisterrae.it](mailto:info@coopfinisterrae.it)

Web [www.coopfinisterrae.it](http://www.coopfinisterrae.it)

### DISTRIBUZIONE DEI SERVIZI DI FINISTERRAE NELLA REGIONE LAZIO

FROSINONE	ROMA	PROVINCIA FR	PROVINCIA RM
Asilo Nido Comunale "Pollicino"	Micronido Aziendale "I Cuccioli" Ministero Infr. e Trasp.	Centro Socio Educativo Ceprano	Asilo Nido Comunale "L'isola che c'è" Grottaferrata
Ludoteca Comunale "Acuna Matata"	Laboratori di espressione musicale nelle scuole dell'infanzia	16 Ludoteche Comunali nel distretto A "Officine delle Piccole e Grandi Imprese"	Asilo Nido Comunale "Peter Pan" Velletri
Ludoteca in Pediatria "L'Aquilone"	Laboratori di espressione musicale nella scuola primaria		
Centro R.E.D.			
Spazio Gioco Comunale "Acuna Matata"			
Ludoteca in Carcere "Tana Libera Tutti"			



**Data di nascita:** *29 Giugno 2001*

### **2001**

Il 29 giugno in quindici ci ritroviamo presso uno studio notarile ad Alatri per costituire la Cooperativa Sociale Finisterrae. Tutti condividiamo un percorso di diversi anni di attività a favore dell'infanzia attraverso l'esperienza dell'Associazione Culturale l'Aquilone, dello scautismo e della Cooperativa Sociale Emmaus di Alatri.

### **2002**

A gennaio cominciamo ufficialmente la nostra attività organizzando animazione per feste di compleanno.

Durante l'estate organizziamo le ludoteche all'aperto presso i quartieri Cavoni e L.go Turriziani di Frosinone: è il primo passo verso una ludoteca comunale stabile nella nostra città.

A novembre ci associamo al Consorzio Parsifal: un consorzio di cooperative sociali costituito da poco più di due anni che comincia a muovere i primi passi... proprio come noi.

### **2003**

Ad aprile vinciamo la gara d'appalto per la gestione della ludoteca Comunale "Acuna Matata" di Frosinone: Finisterrae assume in pianta stabile i primi soci lavoratori.

La Cooperativa Finisterrae subentra nella gestione dei servizi che erano stati avviati dalla Associazione Culturale "L'Aquilone": la Ludoteca "Tanaliberatutti" all'interno della Casa Circondariale di Frosinone e la Ludoteca L'Aquilone presso il Reparto di Pediatria dell'Ospedale "Umberto I" di Frosinone;

Ad inizio anno, attraverso la formula del comodato d'uso gratuito, acquistiamo un pulmino Fiat Ducato usato e lo rimettiamo in sesto: nasce così il Ludobus della Cooperativa Finisterrae;

Ad aprile con il nostro Ludobus partecipiamo al "VI Raduno Nazionale dei Ludobus Italiani" a Calimera (LE): è l'occasione in cui conosciamo gli amici di "ALI per Giocare" (Associazione Dei Ludobus E Delle Ludoteche d'Italia). Entriamo quindi a far parte dell'Associazione Nazionale di cui ne condividiamo i principi fondamentali.

## 2004

Ad ottobre vinciamo la gara d'appalto per la gestione dell'Asilo Nido Comunale "Pollicino" di Frosinone; comincia così lo sviluppo di un nuovo campo di servizi per l'infanzia: quello dedicato alla fascia 0-3 anni.

## 2005

Acquistiamo un nuovo Ludobus: cominciamo a sviluppare l'area di animazione e organizzazione eventi.

A novembre partecipiamo in forze a "Time to Play: Raduno Internazionale dei Ludobus" a Torino.

## 2006

A marzo apriamo il Centro RED: proviamo a proporre nella nostra città un nuovo modo di fare terapie, educazione e didattica;

A novembre cominciamo la gestione del progetto "Officine Delle Piccole E Grandi Imprese": 16 Ludoteche Distrettuali nei Comuni del territorio del Distretto Socio-Assistenziale FR/A (Alatri, Collepardo, Reparto di Pediatria Ospedale di Alatri, Anagni, Collepardo, Fiuggi, Guarcino, Serrone, Trevi nel Lazio, Vico nel Lazio, Acuto, Filettino, Piglio, Sgurgola, Torre Cajetani, Trivigliano);

## 2007

A gennaio, a seguito dell'aggiudicazione della gara d'appalto, parte la gestione dell'Asilo Nido Comunale "Peter Pan" di Velletri: è il primo servizio stabile fuori dal territorio della provincia di Frosinone.

## 2008

A marzo, alla presenza del Ministro Antonio Di Pietro, inaugura il Micro Nido Aziendale "I Cuccioli" presso il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di Roma: sarà Finisterrae a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto a curarne la gestione.

A settembre, sempre a seguito di aggiudicazione di gara d'appalto, cominciamo la gestione dell'Asilo Nido Comunale "L'isola che c'è" di Grottaferrata;

Ad ottobre e novembre organizziamo a Frosinone "Teatrabilmente", la prima edizione di un Festival del Teatro Sociale: è la conclusione di un percorso iniziato due anni prima con una serie di laboratori teatrali tenuti presso centri diurni per disabili e centri sociali anziani.



Segni particolari: *"si può fare" ... anzi ... si "deve fare"!*

### SIAMO

Una Cooperativa Sociale onlus che si occupa di progettare, realizzare e gestire servizi ai minori: asili nido, ludoteche, ludobus, centri socio-educativi, interventi di riabilitazione, laboratori didattici, progetti educativi, animazioni e organizzazione di eventi e spettacoli.

Formata da un gruppo di persone con competenze molteplici nel campo dell'educazione, accomunate dalla medesima motivazione individuale e da profonde esperienze condivise, Finisterrae assume gli intenti fondamentali, **lo spirito e i valori del movimento cooperativo.**

Al fine di garantire la **qualità e l'innovatività dei propri servizi**, la nostra Cooperativa investe risorse economiche e umane in corsi di aggiornamento e formazione; si inserisce, inoltre, in un costante lavoro di rete per ampliare le possibilità di **confronto e di reciproca crescita.**

Pensiamo che la specificità della nostra organizzazione sia l'ottica con cui le persone che appartengono ad essa intendono il lavoro non solo come un mezzo di sostentamento, ma uno **strumento privilegiato per offrire alla collettività il proprio impegno personale e quotidiano per la costruzione di una società migliore.**

L'idea di educazione che ci contraddistingue è vicina al modello di **insegnamento inteso nel suo senso più etimologico (*in-segnare: lasciare il segno*)**. Un segno che *incide* (letteralmente: *graffia intenzionalmente*) la vita individuale per lasciarvi la sua impronta visibile.

## LAVORIAMO INSIEME PER

- ✓ Educare ad un'etica fondata sui **valori di democrazia, di uguaglianza, giustizia, partecipazione, sostenibilità, rispetto e valorizzazione delle diversità.**
- ✓ Divulgare e difendere i diritti dell'infanzia e dell'adolescenza.
- ✓ Riconoscere l'infanzia come categoria sociale in grado di partecipare alla definizione dei propri bisogni e dei mezzi per poterli soddisfare.
- ✓ Restituire a bambini e ragazzi spazi, tempi, relazioni, materiali e strumenti idonei a renderli non spettatori della società, ma attori protagonisti di se stessi.
- ✓ Riservare al gioco un ruolo essenziale in questa prospettiva di educazione attiva come esercizio quotidiano di scelta e di responsabilità.

Sulla base della nostra Mission identifichiamo **la nostra Vision** nell'educazione dei bambini alla partecipazione e al protagonismo in chiave educativa, intesa come contributo alla formazione di cittadini attivi di domani.



## COME SIAMO ORGANIZZATI



## Premessa

Durante il lavoro di redazione della bozza di bilancio sociale sono avvenuti cambiamenti interni nella nostra compagine organizzativa che hanno portato ad un cambio del Presidente e ad una riorganizzazione di incarichi e responsabilità all'interno dell'organigramma. A causa di questi cambiamenti le descrizioni del Consiglio di Amministrazione, dell'organigramma e del funzionigramma della Cooperativa si riferiscono alla situazione attuale, quella cioè del 2009.

## Chi Siamo: la nostra base sociale

La nostra realtà organizzativa è attualmente costituita da 29 soci di cui 16 lavoratori, più altri 39 dipendenti non soci e 14 collaboratori. La Cooperativa infatti attua una politica societaria in base alla quale l'ingresso come socio avviene per una scelta legata alla motivazione individuale e al desiderio di appartenenza piuttosto che per ragioni meramente lavorative.

Riteniamo inoltre superfluo sottolineare che nella scelta dei soci non sia attuata alcuna forma di discriminazioni sociali, politiche, razziali o religiose.

Il gruppo si compone soprattutto di giovani professionisti con un'età media intorno ai 30 anni, con una spiccata prevalenza del genere femminile, riconducibile alla tipologia di servizi gestiti dalla Cooperativa, che rappresentano una categoria di lavori svolti in genere prevalentemente da donne.

Quanti e come sono distribuiti i soci, lavoratori, dipendenti, collaboratori:

### Distribuzione SOCI al 31.12.2008

<b>Totale Soci</b>	<b>29</b>
Soci Donne	22
Soci Uomini	7
Soci Lavoratori	16
Soci Lavoratori Donne	13
Soci Lavoratori Uomini	3

### Distribuzione dei LAVORATORI al 31.12.2008

	Dipendenti	Collaboratori	Tempo indet.	Tempo det.	Full time	Part time
	56	14	52	4	9	47
Uomini	3	3				
Donne	53	11				

### Distribuzione dei DIPENDENTI/COLLABORATORI per area:

	Area 0-3 anni	Area 3-17 anni	Area Red	Amministrazione
Dipendenti	28	23	1	4
Collaboratori		4	10	

**Evoluzione numero SOCI, DIPENDENTI E COLLABORATORI dal 2001 al 2008**

<b>Anno</b>	<b>Soci</b>	<b>Dipendenti n. medio annuo</b>	<b>Collaboratori n. medio annuo</b>
2001	16	0	0
2002	16	0	0
2003	25	10,87	2,08
2004	21	12,08	1,83
2005	22	21,08	1,08
2006	25	26,25	0,50
2007	34	49,50	1,08
2008	37	51,83	1,67

**Anno di riferimento: 2003**

<b>Tipologia contratto/mese</b>	<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Contratto a tempo ind. Full time	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Contratto a tempo ind. Part time	0	0	0	0	10	10	10	11	11	11	10	10
Contratto a progetto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totale contratti a tempo ind.	0	0	0	0	10	10	10	11	11	11	12	12
Totale contratti a progetto	0	0	0	8	2	0	3	3	2	2	2	3
Numero medio annuo dipendenti	10,87											
Numero medio annuo Co. Pro.	2,08											

**Anno di riferimento: 2004**

<b>Tipologia contratto/mese</b>	<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Contratto a tempo ind. Full time	2	2	3	4	4	4	4	5	5	7	7	7
Contratto a tempo ind. Part time	10	10	9	7	7	7	8	6	6	7	7	7
Contratto a progetto	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	8
Totale contratti a tempo ind.	12	12	12	11	11	11	12	11	11	14	14	14
Totale contratti a progetto	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	8
Numero medio annuo dipendenti	12,08											
Numero medio annuo Co. Pro.	1,83											

**Anno di riferimento: 2005**

<b>Tipologia contratto/mese</b>	<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Contratto a tempo ind. Full -time	8	8	8	9	9	9	10	10	9	10	10	10
Contratto a tempo ind. Part -time	7	8	8	9	9	15	15	15	15	14	14	14
Contratto a progetto	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	11
Totale contratti a tempo ind.	15	16	16	18	18	24	25	25	24	24	24	24
Totale contratti a progetto	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	11
Numero medio annuo dipendenti	21,08											
Numero medio annuo Co. Pro.	1,08											

**Anno di riferimento: 2006**

<b>Tipologia contratto/mese</b>	<b>Gen</b>	<b>Feb</b>	<b>Mar</b>	<b>Apr</b>	<b>Mag</b>	<b>Giu</b>	<b>Lug</b>	<b>Ago</b>	<b>Set</b>	<b>Ott</b>	<b>Nov</b>	<b>Dic</b>
Contratto a tempo ind. Full -time	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9
Contratto a tempo ind. Part -time	20	20	20	19	18	19	19	13	13	14	15	18

Contratto a progetto	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
Totale contratti a tempo ind.	29	29	29	28	26	28	28	22	22	23	24	27
Totale contratti a progetto	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4
Numero medio annuo dipendenti	26,25											
Numero medio annuo Co. Pro.	0,5											

#### Anno di riferimento: 2007

Tipologia contratto/mese	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Contratto a tempo ind. Full -time	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Contratto a tempo ind. Part -time	39	38	43	44	43	44	43	42	40	39	40	40
Contratto a progetto	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	7
Totale contratti a tempo ind.	48	47	51	52	51	52	51	50	48	48	48	48
Totale contratti a progetto	0	0	1	0	0	1	1	0	0	1	2	7
Numero medio annuo dipendenti	49,50											
Numero medio annuo Co. Pro.	1,08											

#### Anno di riferimento: 2008

Tipologia contratto/mese	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
Contratto a tempo ind. Full -time	8	8	8	8	8	8	8	8	9	10	10	9
Contratto a tempo ind. Part -time	40	40	39	39	39	39	41	41	49	49	51	53
Contratto a progetto	0	0	0	0	0	23	6	0	2	1	3	6
Totale contratti a tempo ind.	48	48	47	47	47	47	49	49	58	59	61	62
Totale contratti a progetto	0	0	0	0	0	2	6	0	2	1	3	6
Numero medio annuo dipendenti	51,83											
Numero medio annuo Co. Pro.	1,66											

## I Nostri Organi Sociali

Il sistema di governance di Finisterrae è così articolato:

### L'Assemblea:

formata da tutti soci della Cooperativa

### Il Consiglio di Amministrazione:

formato da 5 soci (*situazione attuale 2009*)

- Danilo Ferrante: *presidente*
- Pietro Noce: *vicepresidente*
- Simona Straccamore: *consigliere*
- Augusto Donati: *consigliere*
- Michela Corona: *consigliere*

### Il Direttore:

svolge le funzioni di direzione della struttura aziendale e della organizzazione. In particolare, la direzione supervisiona le attività di progettazione, valutazione della qualità, affari generali, politiche dello sviluppo, progettazioni innovative, politiche della formazione, controllo di gestione, la elaborazione dei piani e dei programmi di lavoro.

Gestisce le relazioni con i consulenti esterni e supervisiona le attività amministrative e degli affari generali. Gestisce i rapporti e le relazioni intermedie tra la tecnostruttura e la presidenza.

### **Il Responsabile di Area:**

le aree in cui sono divisi i servizi di Finisterrae sono sette; per ogni area abbiamo un responsabile che ha il compito di coordinare l'area, di farne da supervisore e da tramite con il consiglio di amministrazione:

- *Area amministrazione*
- *Area commerciale, marketing, comunicazione e progettazione*
- *Area 0-3 anni*
- *Area 3-17 anni*
- *Area red*
- *Area formazione e risorse umane*
- *Area acquisti e magazzino*

### **Il Coordinatore:**

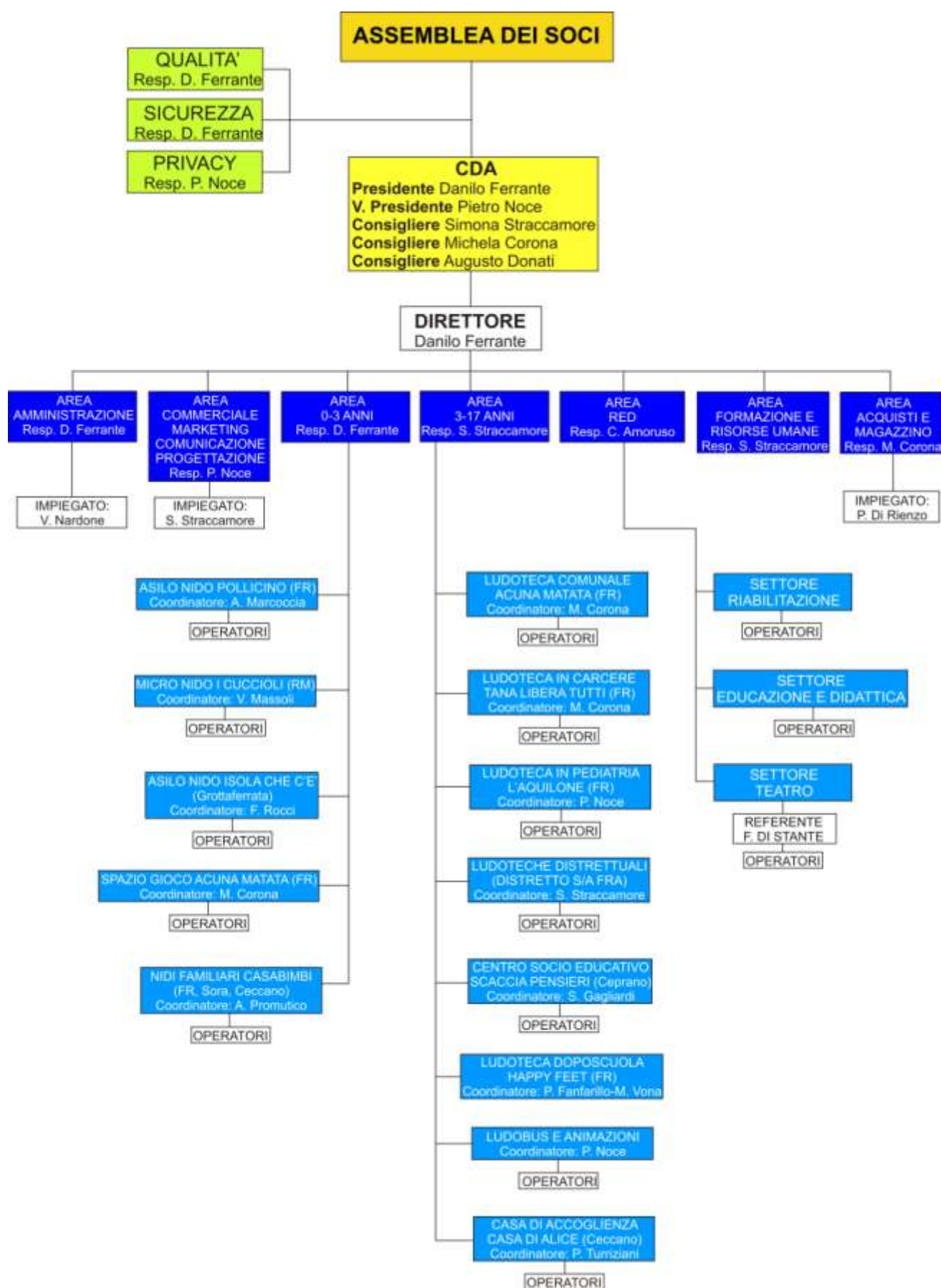
ogni servizio prevede la figura del coordinatore che ha la responsabilità di coordinare il servizio stesso al fine di offrire all'utenza qualità e disponibilità. Fa da ponte tra il servizio ed il responsabile di area o il CdA.

### **Il Referente:**

all'interno di alcuni servizi c'è un operatore referente, cioè colui che quotidianamente sta sul servizio e che fa da punto di riferimento per il coordinatore.

Per la stesura del Bilancio Sociale spesso abbiamo avuto l'esigenza di incontrare il CdA, i coordinatori ed i referenti: da qui è nata l'idea di proporre la costituzione di un **Consiglio di Partecipazione**, un nuovo organo che si pone tra l'assemblea ed il CdA; le funzioni e le modalità di lavoro dello stesso sono ancora da definire.

## Il nostro Organigramma



\* Situazione attuale 2009

## Il nostro Funzionigramma

Area	Ruolo	Nominativo	Funzione	A chi dà conto
<b>Direzione generale</b>	Responsabile	Danilo Ferrante	Responsabile generale dell'organizzazione	Soci Lavoratori CdA Presidente CdA
<b>Amministrazione</b>	Responsabile	Danilo Ferrante	Direzione amministrativa Gestione finanziaria Gestione contabilità Redazione bilancio d'esercizio Rapporti con le banche Gestione del personale Controllo di gestione Recupero crediti	Soci Lavoratori CdA Tecnico amministrativo
	Tecnico amministrativo	Valentina Nardone	Gestione contabilità Rapporti con le banche Consulenza busta paga	Responsabile di area Soci Lavoratori
<b>Commerciale</b>	Responsabile	Pietro Noce	Elaborazione preventivi Elaborazione piani economici Gestione dei rapporti con i clienti Responsabile del fund raising Responsabile dell'ufficio gare Responsabile progettazione Responsabile del marketing Responsabile comunicazione	CdA Coordinatori Clienti e fornitori Coordinatori
	Tecnico progettista	Simona Straccamore	Redazione progetti	Responsabile di area Coordinatori
<b>Acquisti</b>	Responsabile	Michela Corona	Responsabile del magazzino Rapporti con i fornitori Responsabile degli acquisti Responsabile dei mezzi	CdA Resp. Area Amm.ne Tecnico Amm.vo Coordinatori
	Impiegato	Paolo Di Rienzo	Impiegato	Responsabile di area Coordinatori
<b>Formazione</b>	Responsabile	Simona Straccamore	Formazione interna ed esterna	CdA Coordinatori
<b>Risorse umane</b>	Responsabile	Simona Straccamore	Gestione del personale Selezione del personale Responsabile Servizio Civile Responsabile Tirocini/Stages	CdA Coordinatori Soci Lavoratori
	Impiegato	Danilo Ferrante	Selezione del personale Consulenza busta paga Rapporti con i sindacati	Responsabile di area Soci Lavoratori
<b>Qualità</b>	Responsabile	Danilo Ferrante	Manuale gestione qualità Adempimenti legislativi	CdA
<b>Privacy</b>	Responsabile	Pietro Noce	Adempimenti legislativi	CdA
<b>Sicurezza</b>	Responsabile	Danilo Ferrante	Adempimenti legislativi	CdA
<b>0-3 anni</b>	Responsabile	Danilo Ferrante	Supervisione Direzione Tecnica Avvio nuovi servizi	CdA Coordinatori
	Coordinatrice Coordinatrice	Anna Marcocchia Catia Menicocci	Coord. Asilo Frosinone Coord. Asilo Velletri	Responsabile di area Operatori

	Coordinatrice Coordinatrice Coordinatrice Coordinatrice	Valeria Massoli Michela Corona Francesca Rocci Alessandra Promutico	Coord. Micronido Ministero (Rm) Coord. Spazio Gioco (Fr) Coord. Asilo Grottaferrata (Rm) Coord. Casa Bimbi	Utenti
<b>3-17 anni</b>	Responsabile	Simona Straccamore	Supervisione Direzione Tecnica Avvio nuovi servizi	CdA Coordinatori
	Coordinatrice Coordinatrice Coordinatore Coordinatore	Michela Corona Sara Gagliardi Simona Straccamore Pietro Noce	Coord. Ludoteca Frosinone Coord. CSE Ceprano Coord. Ludoteche Alatri Coord. Ludoteca Pediatria (Fr), Ludobus, Ludosoccorso e animazione, organizz.ne eventi	Responsabile di area Operatori Utenti
	Referente Referente Referente	Olimpia Fiacco Maria Rosaria Pallante Manola Vona	Ref. Spazio Gioco Ref. Ludoteche Alatri Ref. Ludoteca Pediatria (Fr), feste, cerimonie e compleanni	Responsabile di area Coordinatore Operatori Utenti
<b>RED</b>	Responsabile	Costanza Amoruso	Direzione tecnica Organizzazione generale Coordinamento	CdA Referente teatro Operatori Utenti
	Referente Teatro	Fabrizio Di Stante	Organizzazione del settore Teatro	Responsabile di area Operatori Utenti

\* *Situazione attuale 2009*

## Relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2008

L'esercizio chiuso al 31/12/2008 riporta un risultato positivo pari a Euro 810,24. Per l'analisi delle singole poste si fa rinvio al contenuto dello Stato Patrimoniale, del Conto Economico e alla disamina espressa nella nota integrativa.

Finisterrae opera nell'ambito sociale: attività di educazione, rieducazione e socializzazione dell'infanzia, con relativa gestione di servizi pedagogici ed educativi in favore di minori e dei diversamente abili e ciò attraverso: ludoteche, asili nido, ludobus, centri per minori, progetti educativi, laboratori, animazione, terapie e corsi di formazione.

E' bene ricordare che i criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento degli scopi statutari sono stati in conformità con il carattere cooperativo della società e nel pieno rispetto della Legge 59/92 e del regolamento interno previsto dall'art. 6 Legge n. 142/2001.

Prima di esporre in modo specifico l'andamento della gestione e le future prospettive di essa, si vogliono evidenziare i principali costi e ricavi relativi alla gestione operativa che verranno di seguito esposti:

Descrizione	Importo €
Costo per il personale	837.358,00
Costo per materie prime, sussidiarie...	15,00
Costo per servizi	194.960,00
Interessi e oneri finanziari	8.579,00

I Ricavi realizzati sono stati di € **1.083.448,00**

Nel corso dell'esercizio il giro di affari ha raggiunto questi risultati :

Descrizione	31/12/08	31/12/07	Variazioni (%)
Vendite	1.083.448,00	910.653,00	+ 18,97
Proventi	5.691,00	6.678,00	- 14,78

Ai sensi dell'articolo 2428 comma 2 numero 1 si dà atto delle seguenti informative:

### Attività di Ricerca e Sviluppo

Abbiamo posto la nostra attenzione sull'impatto che i nostri servizi "alla persona" hanno prodotto nel mercato e in ragione di ciò si vorrebbe utilizzare le conoscenze sviluppate per il raggiungimento dell'obiettivo di crescita nel nostro settore. L'attività di ricerca e sviluppo che si intende realizzare avrà lo scopo di far raggiungere obiettivi di qualità alla nostra cooperativa.

### Rapporti con Imprese controllate e collegate

Nel corso dell'esercizio sono stati intrattenuti i seguenti rapporti con imprese collegate:

- Consorzio Parsifal - Consorzio di Cooperative Sociali - sede legale Formia ( LT );
- C.C.F.S. - Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo con sede in Reggio Emilia - Via A. B. Nobel n. 19.

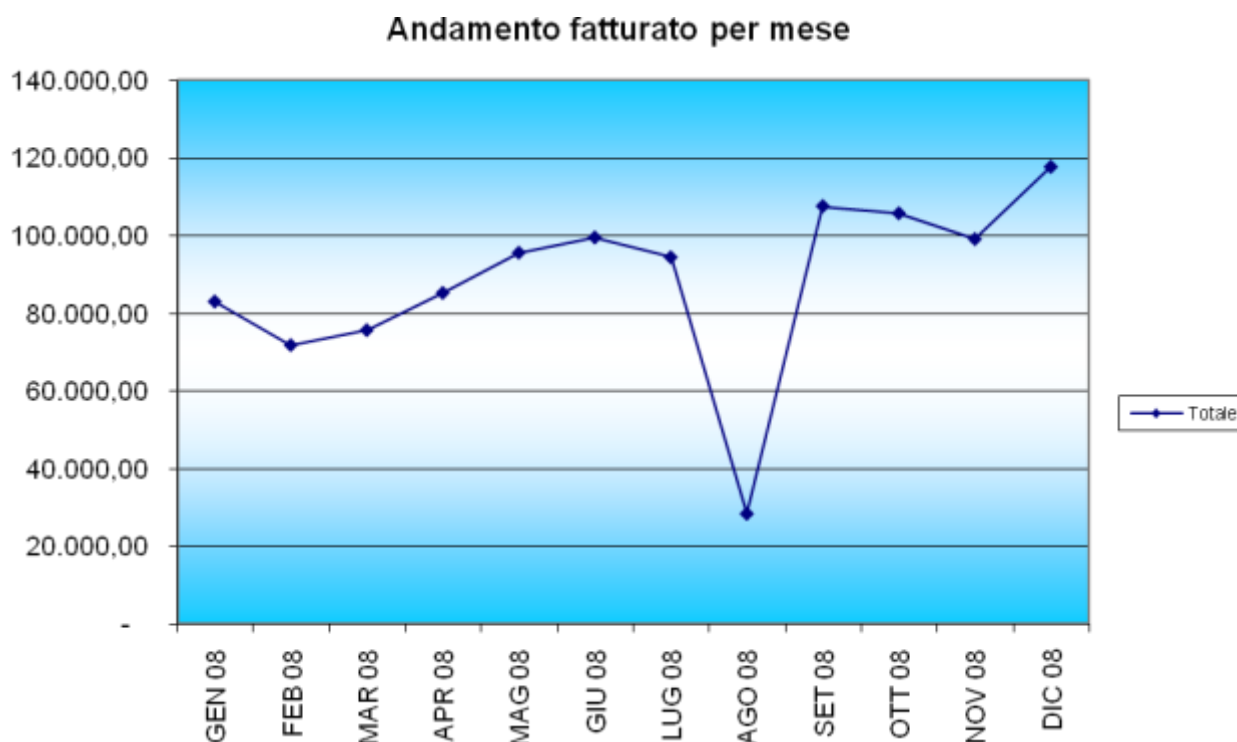
### Azioni/Quote di Società controllanti possedute al 31.12.2008

Non si ha possesso diretto o indiretto di quote o azioni di società controllanti.

### Andamento della gestione

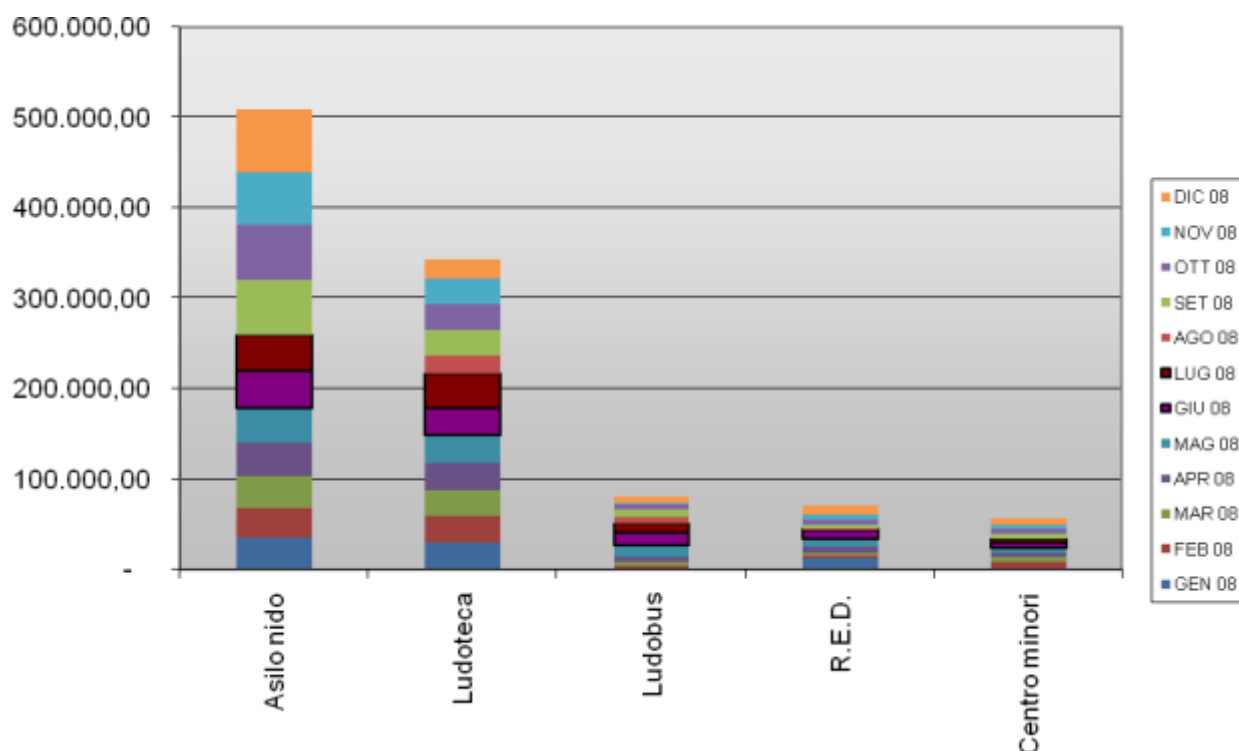
La società ha avuto anche quest'anno una crescita del volume d'affari. Si è passato da un valore della produzione di € 910.653,00 a € 1.083.387,82 (+15,94% rispetto al 2007). Crescita che però non ha trovato riscontro nell'utile finale che è passato da € 22.079,77 a € 810,24 (-96,33 %).

L'attivo dello Stato Patrimoniale è passato da € 453.534,00 a € 580.101,00 (+21,82%).



### Le Attività principali della Cooperativa sono state (%):

- Asili nido (48 %)
- Ludoteche (32 %)
- Ludobus e animazioni (8 %)
- Centro r.e.d. (7 %)
- Centro minori (5 %)



I clienti ai quali la cooperativa si rivolge sono per la quasi totalità enti pubblici. Tutti i servizi acquisiti attraverso procedure di evidenza pubblica sono gestiti tramite il Consorzio Parsifal (general contractor); nel 2008 i servizi fatturati al Consorzio Parsifal sono stati l'82,97% del totale. Nel 2007 erano l'80,81%. Previsione 2009: 84%.

Nel 2008 il fatturato per i servizi rivolti ad enti pubblici è stato il 90,22% del totale. Nel 2007 era il 91,78%. Previsione 2009: 89%.

Nel 2008 la cooperativa si è attivata con la gestione particolareggiata distinta in centri di costo.

Di seguito vengono indicati i centri di costo del 2008 con le relative percentuali dei ricavi rispetto al totale:

- *Asilo Nido Comunale "Pollicino" di Frosinone* (19,25%)
- *Asilo Nido Comunale "Peter Pan" di Velletri* (15,71%)
- *Ludoteche Distrettuali "Officine piccole e grandi imprese" Distretto socio-assistenziale fr/a* (15,15%)
- *Ludoteca Comunale "Acuna Matata" di Frosinone* (13,52%)
- *Asilo Nido Comunale "L'isola che c'è" di Grottaferrata (Rm)* ( 8,39%)

- *Ludobus e animazioni* ( 6,38%)
- *Centro Socio Educativo per minori di Ceprano (Fr)* ( 6,37%)
- *Centro R.E.D. di Frosinone* ( 5,74%)
- *Ludoteca nel reparto di Pediatria Frosinone* ( 3,18%)
- *Micronido Aziendale "I Cuccioli"*
- *del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti di Roma* ( 1,59%)
- *Altri* ( 4,73%)

## Schema di riclassificazione del valore aggiunto

---

I dati contenuti nello **schema di valore aggiunto** provengono dal conto economico.

Il valore aggiunto altro non è che la riconfigurazione di dati espressi, secondo alcuni criteri, nel conto economico e presentati secondo una diversa disposizione (una diversa logica).

Il valore aggiunto in un certo periodo misura la differenza tra il valore dei beni e servizi finali che l'impresa ha dato al mercato (output) e il valore dei beni e servizi che l'impresa ha acquistato dall'esterno (input): si ha ricchezza se gli output sono superiori agli input. Il valore aggiunto, però, considera ricchezza ciò che abitualmente è considerato un costo. Contabilmente esso coincide allora con l'insieme dei salari e dei profitti lordi dell'impresa, cioè con la ricchezza che quest'ultima distribuisce (ai lavoratori mediante i salari, ai finanziatori mediante gli interessi, allo stato mediante le imposte ecc).

La formula per calcolare il VA è la seguente:

- a) si prende il **valore della produzione** di un periodo (**VPP**), valore che è dato dai ricavi realizzati [ricavi da convenzioni, da clienti privati, da progetti, ecc];
- b) al valore della produzione (VPP) si sottraggono i **costi di produzione (CPP)** [acquisti di servizi, consulenze, assicurazioni, pulizie ecc];
- c) questo risultato dà la cosiddetta **gestione caratteristica**.
- d) se alla gestione caratteristica vengono aggiunti (se positivi) o sottratti (se negativi) gli **elementi finanziari e di reddito** e si sottraggono gli **ammortamenti** abbiamo la **ricchezza distribuibile o valore aggiunto**.

Formula: **VPP - CPP +/- elementi finanziari e di reddito - ammortamenti = Valore Aggiunto** (detto ricchezza distribuibile)

La ricchezza viene distribuita agli stakeholder sotto forma di stipendi, tasse, imposte, ecc.

Di seguito riportiamo lo schema di riclassificazione del valore aggiunto relativo all'anno 2008, determinato dal conto economico della Cooperativa Finisterrae.

**Prospetto di determinazione del VALORE AGGIUNTO:**

<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>€</b>	<b>1.083.448,00</b>
<b>CONSUMI</b>		
Costi per materie prime		15,00
Costi per servizi		194.960,00
Pulizie e smaltimento rifiuti		0,00
Variazione delle rimanenze di materie prime		-10.125,00
Manutenzioni e riparazioni		0,00
Oneri diversi di gestione		1.406,00
Pubblicità e rappresentanze		0,00
Spese postali		0,00
Consulenze professionali		0,00
Assicurazioni		0,00
Accantonamento a fondo rischi		0,00
<b>TOTALE CONSUMI</b>		<b>186.256,00</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>		<b>897.192,00</b>
Proventi straordinari		5.691,00
Oneri straordinari		-12.719,00
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>890.164,00</b>
Ammortamenti		-15.329,00
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>		<b>874.835,00</b>

**Prospetto di riparto del VALORE AGGIUNTO:**

<b>Ricavi</b>		<b>1.083.448,00</b>
Consumi		186.256,00
<b>COMPONENTI STRAORDINARI</b>		
Proventi straordinari		5.691,00
Oneri straordinari		-12.719,00
Risultato gestione straordinaria		-7.028,00
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>890.164,00</b>
Ripartito tra:		
<b>SOCI</b>		
Dividendi distribuiti ai soci		0,00
<b>RISORSE UMANE</b>		
Salari e stipendi		684.370,00
Oneri sociali		112.744,00
Trattamento di fine rapporto		38.669,00
Altri costi		1.575,00
<b>ENTI/ISTITUZIONI/PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI</b>		
Imposte e tasse indirette e patrimoniali		-
Imposte sul reddito d'esercizio		28.088,00
Sovvenzioni in conto esercizio		-
<b>COLLETTIVITA' E AMBIENTE</b>		
Sponsorizzazioni,elargizioni e liberalità		0,00
<b>SISTEMA IMPRESA</b>		
Utile d'esercizio		810,00
Ammortamenti e svalutazioni		15.329,00
Oneri finanziari		8.579,00
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>		<b>890.164,00</b>

**LE POLITICHE DELLA COOPERATIVA**  
*FINISTERRAE*



## Cosa sono le nostre politiche

---

**F**inisterrae, fin dalla sua nascita, ha basato le decisioni e le sue azioni su politiche e strategie condivise; inizialmente queste erano date dall'affinità personale e sociale dei soci fondatori (un piccolo gruppo di amici con esperienze comuni di scoutismo e con medesimi background culturali).

Con il passare del tempo e con la crescita della Cooperativa, è nato il bisogno di ragionare e quindi di organizzare strategie comuni, al fine di poterle condividere con il gruppo di lavoro che nel frattempo si stava allargando (uscendo dalla rete amicale) e di renderle uno strumento di controllo e di autocontrollo del lavoro stesso della Cooperativa.

In questo senso, ad oggi, le politiche di Finisterrae nascono da ragionamenti collettivi e valutazioni che orientano le azioni della Cooperativa, in coerenza e in conseguenza della Mission.

Durante le prime riunioni sul Bilancio Sociale, soprattutto in quelle dove erano coinvolti tutti i soci e tutti i lavoratori, durante i momenti di brainstorming e di discussione, spesso venivano utilizzati termini come *“il nostro stile”* o *“stile finisterriano”*: ragionando insieme, scorporando questi termini e arrivando al loro significato, siamo arrivati a constatare la riconoscibilità e la solidità (non intesa come staticità) delle politiche di Finisterrae.

Le nostre politiche creano il nostro stile, inteso come modalità di lavoro, dalla gestione delle risorse umane alla gestione dei servizi: ciò ci permette di affrontare i cambiamenti sia esterni (nuove politiche sociali, crisi socio-economica) sia interni (es: cambio del Presidente), con maggiore solidità. Grazie a questa coscienza, abbiamo cominciato a ragionare su questo nostro *“stile”*, arrivando all'individuazione delle nostre politiche, che ora, in fase di bilancio sociale, sentiamo l'esigenza di esplicitare, tematizzare e condividere, al fine di avviare un processo di costruzione di una cultura.

## Principi di gestione

---

Sicuramente alla base dell'impianto strategico di Finisterrae, riconosciamo due temi che ci sembrano essere le fondamenta del nostro operare:

- ✓ la centralità della persona
- ✓ la gestione di qualità

Per *centralità della persona* intendiamo la massima attenzione che mettiamo nell'adottare strumenti organizzativi e approcci gestionali che favoriscano lo sviluppo e il benessere di coloro che interagiscono con la Cooperativa, siano essi i soci, utenti o semplicemente la società civile.

Per *gestione di qualità* intendiamo l'attenzione alla qualità che mettiamo nel perseguire attività e nel gestire servizi non solo come beneficio per i nostri clienti ma come metodo per rispondere, attraverso le nostre procedure, ai bisogni delle persone che quotidianamente incontriamo nel nostro lavoro.

## POLITICA DELLE RISORSE UMANE: *la Persona come risorsa*

Riconoscendo l'importanza di un ampio coinvolgimento del personale nella realizzazione di servizi e progetti di qualità, la Cooperativa Finisterrae conferisce alle risorse umane un ruolo primario: per questa ragione ha strutturato un sistema di selezione, assunzione e formazione che pone la persona al centro del sistema aziendale.

Riteniamo che la specificità di tale sistema possa essere sintetizzata in quattro elementi-cardine:

### L'attenzione alla selezione del personale

The image is a screenshot of a web browser displaying the website of Finisterrae, a cooperative social organization. The page is titled "LAVORA CON NOI" (Work with us) and features a registration form for job seekers. The form includes fields for personal data such as name, surname, tax code, date of birth, gender, address, phone number, and email. There are also checkboxes for "Stato civile" (Marital status), "N° figli" (Number of children), and "Auto posseduta" (Car owned). The website has a yellow and blue color scheme and includes a navigation menu on the left with options like "CHI SIAMO", "DOVE SIAMO", "FORMAZIONE", "AMBIAZIONE", "LUDOPOLI", "PROGETTI EDUCATIVI", "RASSEGNA STAMPA", "FOTO E VIDEO", "GIOCHIAMO", "LINKS", "CONTATTI", "R.E.D.", "HOME PAGE", "NEWS ED EVENTI", and "AREA RISERVATA". The browser's address bar shows the URL "http://www.coopfinisterrae.it/bo-ecconoi.asp".

Al fine di ampliare la possibilità di attrarre dall'esterno persone motivate e qualificate, Finisterrae offre attraverso il proprio sito internet la compilazione di un'apposita form per la presentazione online del curriculum vitae:

tale meccanismo inserisce automaticamente i candidati in un database digitale, consultabile con l'utilizzo di filtri tematici al momento della necessità di inserimento di nuovo personale in organico e uniforma altresì i curricula ricevuti rendendoli di semplice ed immediata analisi e confrontabili tra loro. I curricula vengono analizzati ponendo un'attenzione prioritaria alle esperienze pregresse, ai titoli di studio e/o professionali nel settore dei servizi all'infanzia e alle abilità, competenze e conoscenze indicate, con riferimento specifico all'ambito di intervento per cui è necessario il reclutamento. Il colloquio si svolge attraverso un'intervista libera volta a raccogliere le informazioni necessarie per la valutazione delle qualifiche formali, delle conoscenze tecniche, dello stile relazionale, della motivazione e dello spirito cooperativistico del candidato, al fine di stabilire con la massima esattezza possibile l'idoneità a svolgere una mansione specifica. Tuttavia a volte - qualora emergano dal curriculum vitae dati particolarmente significativi che si ritenga possano costituire genericamente una risorsa per la Cooperativa - vengono svolti anche colloqui di natura puramente conoscitiva, al di là della richiesta di uno

specifico incarico legato ad un particolare momento della vita aziendale. In entrambi i casi una griglia di valutazione funge da supporto per la compilazione del profilo dei candidati. Un canale preferenziale nel reclutamento del personale – parallelamente ai colloqui di selezione – è costituito dall’impegno a trattenere all’interno dell’organizzazione risorse umane che hanno maturato pregresse esperienze nel rapporto con l’ente in occasione di prestazioni di servizio non lavorative ma comunque continuative (quali il Volontariato in Progetti di Servizio Civile Nazionale presso le strutture accreditate della Cooperativa, tirocini formativi di lunga durata, borse lavoro, inserimenti lavorativi protetti, ecc.) e che nel periodo di temporanea occupazione hanno dimostrato particolare motivazione, competenza, responsabilità e professionalità nei compiti ad esse assegnati.

### **Il rispetto concreto dei diritti dei lavoratori**

La Cooperativa Finisterrae rispetta le norme che tutelano il lavoratore sotto il profilo economico, fisico e morale, garantendone la dignità e la salute. Essa riconosce ai propri lavoratori il diritto ad una retribuzione proporzionata all’abilità, alla fatica e alla loro responsabilità, nel rispetto del Contratto Collettivo Nazionale delle Cooperative Sociali. Ai dipendenti è garantita l’osservanza delle disposizioni legislative per la sicurezza, per previdenza, per l’assistenza e per le assicurazioni obbligatorie. Viene affermato il principio del diritto di sciopero, della libertà di organizzazione e dell’attività sindacale tuttavia nel corso degli anni nessun lavoratore della Cooperativa Finisterrae ha avuto necessità di ricorrere alle organizzazioni sindacali per vertenze o controversie irrisolte, essendo i rapporti di lavoro fermamente fondati sul rispetto reciproco e sulla conciliazione delle esigenze divergenti.

*Come obiettivo di miglioramento, in questo campo abbiamo quello di costruire una maggiore consapevolezza e un superamento dell’asimmetria informativa attraverso una maggiore informazione ai lavoratori sui propri diritti, sul contratto nazionale, ecc.*

### **L’impegno per la formazione e l’aggiornamento continuo dei dipendenti**

Attraverso l’impiego di risorse, ed un’adeguata pianificazione delle stesse, Finisterrae persegue un organico aggiornamento professionale delle risorse umane allo scopo di:

- arricchire le conoscenze e le competenze del personale attraverso l’appropriazione di nuove metodologie, tecniche e idee;
- migliorare l’efficienza e l’efficacia del gruppo operativo specializzandone le competenze;
- ottimizzare i tempi di lavoro;
- incrementare i livelli di produttività individuali e di gruppo;
- migliorare le relazioni interpersonali;
- creare e/o consolidare il gruppo di lavoro;
- fornire un valore aggiunto centrato sulla qualità.

Promuovere la qualità, infatti, vuol dire favorire un processo di promozione del cambiamento a livello culturale. Per questo motivo l’intervento formativo che proponiamo si basa sulla ricerca della qualità su diversi livelli, partendo dalle nozioni di base – necessarie ad acquisire un *modus operandi* aperto e flessibile come requisito funzionale in

qualunque contesto professionale del mondo attuale (quali la sicurezza sul lavoro, l'alfabetizzazione informatica e la promozione di competenze nella gestione delle dinamiche di gruppo e nella risoluzione non-violenta dei conflitti) - per poi centrarsi altresì, in un'ottica specialistica, su contenuti volti all'acquisizione di competenze più specifiche nel settore dell'educazione e della formazione per i minori, con particolare riferimento alla tutela del diritto al gioco e all'espressione creativa (Art.31, Dichiarazione ONU sui diritti dell' Infanzia e dell'Adolescenza).

I suddetti contenuti si articolano in due filoni principali, relativi a differenti target di intervento con l'infanzia: 0-3 anni e 3-17 anni.

Per il primo filone (0-3 anni) si promuovono conoscenze pertinenti i servizi dedicati alla prima infanzia - asili nido e spazi gioco - la riflessione sullo sviluppo evolutivo, l'aggiornamento sulle metodologie educative di avanguardia nel settore, e l'acquisizione delle tecniche dei laboratori espressivi realizzabili in questo tipo di servizi.

Per il secondo filone (3-17 anni) si promuovono conoscenze pertinenti i servizi dedicati alla infanzia e all'adolescenza - ludoteche, ludobus, centri minori, progetti e servizi socio-educativi - il confronto con le principali realtà nazionali di riferimento per il settore, lo studio sull'evoluzione motoria e psichica nello sviluppo del bambino da 3 a 17 anni, l'aggiornamento sulle tematiche educative e sui laboratori espressivi, con particolare riferimento alle tecniche e metodologie di animazione ludico-culturale.

Nell'economia globale della nostra proposta, i contenuti dei percorsi formativi hanno un ruolo fondamentale: tuttavia altrettanto importante è la metodologia di linguaggio e di comunicazione adottata per veicolare i contenuti stessi.

Per questo motivo vengono offerti non solo interventi frontali, ma anche e soprattutto percorsi *esperienziali* di formazione, basati prevalentemente sull'impiego di tecniche interattive, durante i quali i partecipanti si misurano più apertamente con le loro capacità e con i loro limiti, sottopongono a verifica le loro convinzioni. Tali percorsi formativi sono caratterizzati dall'impiego di tecniche che consentono ai partecipanti di calarsi fino in fondo nelle situazioni, per "mettere in gioco" le proprie esperienze personali e la propria emotività, creando le condizioni per imparare dalle interazioni, dall'andamento delle dinamiche di gruppo e dall'esperienza.

In questo modo la formazione fornisce un valore aggiunto, poiché induce ad un'auto riflessione sui risultati ottenuti, valore che va misurato nel tempo e manifestato attraverso una applicazione pratica dei contenuti trasmessi. (vedi cap. cosa facciamo: i nostri servizi e progetti-Area formazione)

## **POLITICHE COMMERCIALI**

---

### **Scelta di un settore specifico e ben definito (servizi per i minori) come campo di attività sia nella sfera pubblica che privata**

La nostra cooperativa ha deciso, sin dalle origini, di specializzarsi in un campo ben definito, i servizi per minori, decidendo di restringere molto le possibilità di lavoro in altri campi della sfera socio-educativa, ma potendo approfondire le caratteristiche specifiche dell'area scelta in modo da divenire un punto di riferimento, almeno in ambito locale, come esempio di competenza e qualità nella progettazione e gestione dei servizi per minori.

### **Particolare attenzione alla remuneratività delle gare d'appalto pubbliche, per la sostenibilità delle commesse**

Da sempre la Cooperativa Finisterrae ha selezionato molto accuratamente le gare d'appalto a cui partecipare, cercando nel mare degli appalti pubblici quelle che maggiormente permettessero di avere un margine per operare sulla qualità del servizio. Negli ultimi anni i fondi a disposizione per la realizzazione dei servizi sociali ed educativi stanno diminuendo sempre di più: per la nostra cooperativa quindi, per la quale la qualità dei servizi risulta il valore più importante, insieme al rispetto dei diritti dei lavoratori, sta divenendo sempre più difficile competere sul mercato, dato che la maggior parte delle gare a cui si partecipa sono vicine al pareggio o addirittura in perdita. Questo provoca a lungo andare un azzeramento dei margini operativi, e quindi la incapacità di investire per la crescita dell'impresa.

### **Puntare sulla qualità per differenziarsi ed imporsi nel mercato di riferimento**

Il terzo settore è un mondo ampio e variegato, in cui trovano collocazione diverse tipologie di organizzazioni. Queste realtà variegata - pur perseguendo scopi spesso affini - sostengono costi spesso ben differenti tra loro, sia perché spesso al mondo del volontariato viene filantropicamente conferito credito indipendentemente dalle professionalità impiegate e dalle modalità adottate nella gestione dei servizi, sia perché l'associazionismo è soggetto a regole giuridiche e di mercato più vantaggiose, sia perché talvolta - anche nel mondo della cooperazione - si cade nella trappola di perseguire il risparmio sottopagando il personale. La scelta della nostra realtà è stata sempre quella di farsi largo, in questo panorama di mercato, non attraverso scorciatoie, ma distinguendosi dalla concorrenza per la qualità e la competenza con cui lavora, per l'impiego di personale qualificato, per il rispetto delle regole e dei diritti dei lavoratori. Non offriamo quindi prezzi "stracciati": proponiamo prodotti con costi poco più alti, ma con evidente differenza di qualità e versatilità. Ci è chiaro così che scegliere Finisterrae deve significare, per il cliente, puntare sulla qualità piuttosto che sul risparmio a tutti i costi.

### **Diversificazione tra commesse pubbliche e private e politica di potenziamento del settore privato**

Una scelta strategica che la nostra cooperativa ha deciso di perseguire negli ultimi anni è l'avviamento di attività private in affiancamento ai servizi gestiti nel settore pubblico, nel tentativo di limitare la dipendenza totale dai servizi in appalto per almeno due motivi.

Il primo è in termini di risorse, poiché - alla scadenza del contratto di gestione di un servizio pubblico - gli investimenti impiegati per il servizio stesso non danno un ritorno patrimoniale alla cooperativa, se non in termini di curriculum ed esperienza.

Il secondo è certamente di carattere finanziario: le amministrazioni pubbliche ritardano molto i pagamenti delle fatture, creando non pochi problemi di liquidità. Negli ultimi anni il fenomeno si sta aggravando in maniera preoccupante, provocando un aumento dei costi di gestione e obbligando le imprese a fare sempre più ricorso al credito bancario a caro prezzo. La maggiore facilità di riscossione dei crediti che si riscontra nel privato, invece, è in grado di contribuire a una maggiore solidità finanziaria alla cooperativa.

Il settore privato, inoltre, consente una gestione svincolata dalle ingerenze delle amministrazioni pubbliche, rispetto alle scelte pedagogiche, a quelle politico-gestionali e (non ultime!) di selezione di professionalità adeguate.

*Attualmente il settore privato rappresenta circa il 15% del fatturato della Cooperativa. La tendenza è quella di incrementare questa percentuale per i motivi sopra elencati, pur consapevoli delle difficoltà del mercato dei servizi socio-educativi, specialmente in un contesto socio-culturale come quello del Frusinate, poco abituato a prestare attenzione ai servizi rivolti all'agio.*

### **Prezzi sostenibili: mantenere il più possibile la fruibilità dei servizi, privilegiando la sfera sociale a quella commerciale**

Pur avendo puntato negli ultimi anni sul settore privato, pur muovendosi ad ampio raggio nel mercato delle prestazioni educative per minori, pur mantenendo una vocazione imprenditoriale, la nostra cooperativa gestisce le sue attività con la consapevolezza di essere una impresa "sociale", che quindi aggiunge al carattere commerciale dei valori etici di solidarietà, uguaglianza ed inclusione. In questo spirito abbiamo deciso di gestire i nostri servizi privati tenendo ben presente un principio cardine che orienta la bussola delle scelte di carattere commerciale: la fruibilità dei servizi. Per questo motivo i prezzi vengono stabiliti in modo da poter andare incontro alle diverse esigenze, affinché a nessuno sia preclusa la possibilità di accedere senza difficoltà ai servizi che la Cooperativa offre, mantenendo anche nell'area del privato l'idea di fondo che guida il nostro settore pubblico e che vede nei servizi ai minori un diritto imprescindibile per i minori stessi.

### **Specializzazione, continuo aggiornamento e attenzione alla qualità del personale impiegato nei servizi**

La nostra Cooperativa investe molto sulla qualità dei servizi che gestisce, intervenendo sicuramente anche sul lato della formazione e aggiornamento del personale. Questa tra tutte rappresenta la variabile più importante per offrire servizi di qualità. Organizziamo tutti gli anni piani formativi corposi e ben strutturati, rivolti ai nostri dipendenti e collaboratori, il più delle volte specifici rispetto all'area a cui si riferiscono: area 0-3 anni, area ludoteche, area animazione, ecc. Questo massiccio investimento sul potenziale umano fa sì che i nostri operatori siano non solo ben formati e aggiornati, ma anche ben motivati sia verso il lavoro che svolgono sia all'interno delle equipe di lavoro di cui fanno parte.

## **POLITICHE DI GESTIONE DEI SERVIZI**

---

### **L'attenzione focalizzata al cliente**

La soddisfazione delle richieste del cliente esteso (utenti, committenti, soci) è alla base della realizzazione dei servizi, per cui Finisterrae si pone l'obiettivo di rispondere alle esigenze del cliente, promuovere una maggior qualità della vita, agire su problemi reali e prevenire problemi potenziali.

### **La centralità dell'utente nei servizi**

Al centro del servizio vi è la persona con le proprie caratteristiche, bisogni, potenzialità che è soggetto attivo nella definizione del progetto individualizzato, progetto che tiene conto e si fonda sui principi dell'attenzione ai bisogni reali, dell'accoglienza, del rispetto dell'individualità, della salvaguardia del diritto di cittadinanza, del potenziamento dell'autonomia e la valorizzazione delle abilità, del rispetto della storia dell'individuo e l'aiuto a riappropriarsene, della creazione di opportunità affinché le persone possano trovare diverse modalità per esprimere la propria soggettività.

### **La centralità dei familiari e delle persone di riferimento all'utente**

Tenere conto e conoscere il contesto familiare e sociale di ciascun utente è indispensabile per progettare con l'utente il suo percorso all'interno del servizio.

### **Il formare e informare**

La formazione viene considerata da Finisterrae come valorizzazione del singolo, come stimolo al cambiamento e come orientamento all'utenza e alle esigenze del servizio. Ciò che a nostro avviso differenzia la formazione dalla normale attività di aggiornamento professionale è proprio l'obiettivo del cambiamento: fare formazione non è semplicemente aumentare il patrimonio conoscitivo personale o del gruppo, ma avviare un concreto processo di trasformazione del servizio erogato.

### **Il fare supervisione**

Gli operatori che lavorano nelle professioni di aiuto possono trovare nella supervisione un valido supporto, spesso necessario e indispensabile. Oltre a ridurre lo stress e allontanare il rischio di burn out, la supervisione aiuta a gestire meglio il proprio lavoro, perfeziona la propria professionalità e aiuta a risolvere meglio le problematiche incontrate. In ogni équipe si sviluppano dinamiche che influenzano in modo determinante lo svolgimento del lavoro. La supervisione permette di riconoscerle e di gestirle in modo da creare un clima di lavoro più positivo ed efficiente.

### **Il lavorare condividendo**

Il lavoro di équipe, le riunioni delle unità operative, le riunioni di coordinamento a più livelli sono un valido strumento per condividere stili di lavoro e la mission del servizio, per accrescere la competenza, per definire obiettivi e progetti, per valutare gli esiti degli interventi.

### **Il rispetto delle leggi**

Finisterrae opera sempre nel pieno rispetto delle leggi e delle norme emanate, in particolare quelle che tutelano i lavoratori e gli utenti. Una particolare importanza diamo a tale aspetto perché attualmente il rispetto delle leggi è diventato quasi una virtù e non è più così scontato.

### **Ri-concezione dei servizi**

Finisterrae si impegna costantemente nell'innovazione sistematica della propria offerta, facendovi convergere le risorse opportune, in congruenza con le dinamiche della domanda di servizio e nella consapevolezza che l'ambito in cui esso opera, necessita di risposte più articolate ed innovative nell'ottica sopra menzionata del miglioramento qualitativo continuo dei servizi stessi e della crescita della comunità di riferimento.

### **Lavorare per progetti**

Un obiettivo si raggiunge con maggiore efficienza quando le attività e le risorse sono gestite come un insieme di azioni tra loro collegate. Quando si intende pianificare, organizzare e controllare un intervento, l'unità di riferimento è il progetto inteso come un insieme di attività coordinate tra loro per raggiungere un obiettivo, con la chiara indicazione temporale e la fruibilità dei mezzi. Questo è un sistema che prevede il forte coinvolgimento di tutto il servizio dall'utente, al committente, ai servizi di riferimento.

### **Lavorare con la rete dei servizi**

Il servizio non è un'isola, è una parte di una rete indispensabile per la messa in comune delle risorse, la condivisione degli obiettivi, la rete contribuisce alla buona riuscita degli interventi. Prioritaria per Finisterrae è la creazione e la collaborazione alla creazione di reti sociali in grado di contrastare l'esclusione e l'emarginazione, la costruzione di relazioni sociali significative per gli utenti.

### **La Carta dei Servizi degli Asili Nido**

Dall'anno scolastico 2009/2010 gli asili nido di Finisterrae si doteranno di una propria Carta dei Servizi, un documento che attesta la qualità del servizio, che rappresenta un patto tra l'asilo nido ed i suoi utenti attraverso il quale l'asilo dichiara le finalità, le caratteristiche, le modalità organizzative e di erogazione del servizio di nido offerto.

Rappresenta quindi uno strumento di verifica del rispetto degli impegni assunti ed un'opportunità per gli utenti di contribuire a fare evolvere il servizio in un'ottica di miglioramento continuo.

La Carta è essenzialmente rivolta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie all'utente, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare l'asilo nido adotta gli standard di qualità del servizio assicurando all'utente forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore allo standard pubblicato.

## **POLITICHE DELLE ALLEANZE E DELLE RETI**

---

Tra i vari obiettivi di Finisterrae vi è senz'altro quello di fare sistema, e cioè costruire alleanze e sinergie tra cooperative sociali ed essere promotori di nuove proposte di aggregazioni estese anche all'associazionismo e al mondo dell'impresa.

Tale collegamento oltre a rivestire un valore strategico nella difesa delle posizioni conquistate, diventa una prospettiva necessaria per affermare nuovi modelli di sviluppo e superare una dimensione "localistica" del fare impresa sociale, troppo schiacciata dalla dipendenza dall'ente pubblico.

Per questo motivo da anni Finisterrae ha sempre cercato di allargare la propria rete delle alleanze, unendosi e partecipando sempre più attivamente alle relazioni territoriali per renderle sempre più funzionali sia nell'ambito commerciale che in quello sociale. Tali alleanze promuovono alti valori sociali, culturali, e di democrazia partecipata.

### **Consorzio PARSIFAL**

Consorzio di Cooperative Sociali delle Province di Frosinone, Latina e Roma, una cooperativa costituita a sua volta da altre cooperative, ente cui compete la responsabilità tecnica dei servizi e delle forniture verso i clienti; sono circa 33 le cooperative che ne fanno parte e Finisterrae è una di esse. L'unione con questo alleato ci ha fatto crescere molto sia da un punto di vista qualitativo che commerciale.

### **Cooperativa Sociale Città Nuova**

Cooperativa aderente al Consorzio Parsifal con la quale Finisterrae gestisce l'Asilo Nido Comunale Pollicino di Frosinone e l'Asilo Nido aziendale del Ministero delle infrastrutture; una cooperativa siciliana di grande esperienza con cui abbiamo iniziato il percorso di gestione degli asili nido e da cui abbiamo appreso modalità di gestione e competenze.

### **Cooperativa Sociale Il Mio Pulcino**

Cooperativa aderente al Consorzio Parsifal con la quale Finisterrae gestisce l'Asilo Nido Comunale di Grottaferrata ed alcuni servizi aggiuntivi presso l'Asilo Nido Comunale e gli Asili Domiciliari nel Comune di Alatri.

### **ALI per giocare - Associazione Nazionale dei Ludobus e delle Ludoteche**

E' un'associazione che si prefigge di rappresentare le istanze e le progettualità di chi opera sul territorio con progetti ludici, pedagogici e socioculturali fondati sull'affermazione del diritto al gioco e alla cittadinanza attiva, attraverso l'azione di mezzi mobili attrezzati (Ludobus) e attività in strutture fisse (Ludoteche). Finisterrae condivide a pieno e promuove il pensiero di Ali per Giocare; quella con Ali è un'alleanza che nel tempo si va sempre più rafforzando e migliorando.

### **C.C.F.S. - Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo**

Il Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo di Reggio Emilia è una struttura di intermediazione finanziaria cooperativa operante sull'intero territorio nazionale. Finisterrae ne è socia da 5 anni; C.C.F.S. permette alla cooperativa di sostenersi a livello finanziario e di sopperire ai sempre più lunghi ritardi dei pagamenti degli enti committenti.

### **Consorzio PAN**

Si occupa degli standard di qualità, di formazione e aggiornamento del personale degli Asili Nido. Finisterrae ha scelto di affiliare i propri asili nido al Pan perché persegue le

stesse linee guida metodologiche, caratterizzate da un valore qualitativo aggiunto e da un sistema di valutazione e monitoraggio degli standard all'interno degli asili.

### **ELSAD Comitato Provinciale**

L'Ente Locale per il Sostegno a distanza svolge attività in favore dei popoli del terzo mondo scegliendo di far parte attiva di un processo di miglioramento della qualità della vita, soprattutto quella dei minori, inserendosi a pieno titolo in un circuito in continua evoluzione e in continuo aggiornamento.

### **CANTIERI APERTI: Progetto integrato di prevenzione-educazione tra pari nella provincia di Frosinone**

E' un progetto che ha permesso a Finisterrae di entrare in rete con tutte le altre realtà del territorio al fine di favorire l'attivazione di processi di autopromozione nei gruppi giovanili, favorire la produzione di Culture Giovanili, limitare l'abbandono scolastico per favorire l'accesso al canale della Formazione per la popolazione tra i 16 ed i 18 anni; favorire la creazione di una cultura di rete che favorisca l'individuazione di strategie di prevenzione condivise tra i vari partner istituzionali ed il privato sociale.

### **LEGACOOP**

La Lega Nazionale delle Cooperative e Mutue è un'associazione di tutela e rappresentanza delle cooperative associate. Scopi fondamentali di Legacoop sono la promozione della cooperazione a carattere di mutualità e senza fini di speculazione privata, la diffusione dell'idea e della esperienza cooperativa, la rappresentanza e la tutela delle cooperative e degli enti aderenti ai fini del loro consolidamento e sviluppo. Legacoop opera perché le cooperative ed enti associati adempiano alla funzione sociale riconosciuta alla cooperazione dall'art. 45 della Costituzione italiana, senza discriminazione per le opinioni politiche, per il genere, l'appartenenza etnica e le convinzioni religiose delle persone che ne fanno parte. Finisterrae aderisce a Legacoop dal 2003.

## **POLITICHE DELLA COMUNICAZIONE**

---

### **Per condividere, comunichiamo:**

La comunicazione per la nostra cooperativa rappresenta un aspetto fondamentale per la vita stessa dell'impresa: abbiamo da sempre puntato molto sull'aspetto comunicativo, sia dal punto di vista del marketing e della pubblicità, sia dal punto di vista di documentazione delle attività. Per ciò che concerne lo stile della pubblicità dei nostri servizi abbiamo scelto di adottare una linea che rispecchiasse molto la tipologia di servizi e di utenti, in particolare quindi che riguardasse i minori. Abbiamo sempre puntato, inoltre, a curare la comunicazione e l'immagine sia esternamente che internamente:

### **Comunicazione esterna:**

- Linea grafica riconoscibile (divise di lavoro, automezzi aziendali, striscioni, totem, insegne, ecc.)

- Promozione con mezzo pubblicitario cartaceo (volantini, locandine, brochure, flyer, ecc.)
- Promozione presso i mezzi di comunicazione locali (comunicati stampa e acquisto di pagine sui quotidiani, annunci ed interviste alle radio e televisioni)
- Web: possediamo un sito web aggiornato quotidianamente e ricco di contenuti, all'interno del quale abbiamo inserito degli strumenti di comunicazione molto efficaci, come news-letter, area riservata ai dipendenti, inserimento guidato di curricula.
- Eventi promozionali: seminari gratuiti dei corsi e dei servizi privati che svolgiamo, eventi ed animazione promozionali all'interno di fiere, sponsorizzazioni di attività inerenti ai nostri scopi sociali.

#### **Comunicazione interna:**

- Assemblea soci
- Area riservata sul sito: i dipendenti, i soci e i collaboratori hanno la possibilità di accedere con proprio account e password all'area riservata del nostro sito, in cui possono scaricare e inserire contenuti utili per il proprio lavoro)
- Incontri con il personale: riunioni di verifica mensili in ogni servizio e riunioni periodiche con il responsabile di area
- Consiglio di partecipazione: in fase di definizione
- Gadget: ogni anno produciamo gadget destinati ai soci, dipendenti e collaboratori, come per esempio agenda, penna, calendari, magliette, cappellini, porta chiave, ecc. oltre a quelli invece destinati al pubblico come adesive, zainetti, segnalibri, ecc.
- Chiarezza dei ruoli e delle competenze
- Modulistica adeguata, chiara e di facile utilizzo
- Bilancio Sociale

**COSA FACCIAMO:**

*i nostri **servizi** e i nostri **progetti***



**F**inisterrae è una cooperativa sociale composta da esperti in servizi ai minori (pedagogisti, psicologi, sociologi, educatori, assistenti sociali, terapisti, ludotecari, animatori, ecc.), uniti da una concezione comune sulla cooperazione sociale e sui diritti inviolabili dei minori. Realizza e gestisce ludoteche, asili nido, ludobus, centri socio-educativi per minori, progetti educativi, case famiglia, terapie per diversamente abili, servizi di didattica, animazione, spettacoli, ecc.

Finisterrae opera per lo più in ambito pubblico, gestendo servizi in convenzione con molti enti quali Comuni, Regioni, Provincie, ma anche in ambito privato, offrendo i propri servizi direttamente alle famiglie o per conto di associazioni ed enti vari, nella Provincia di Frosinone, ma anche in ambito regionale e nazionale.

Di seguito riportiamo una descrizione sintetica dei servizi gestiti ad oggi dalla Cooperativa, divisi per aree di appartenenza:

### Area 0-3 anni



Servizi educativi rivolti all'infanzia che svolgono assistenza e cura ai bambini per lo sviluppo di tutte le competenze cognitive, affettive e sociali e di supporto alla genitorialità per le famiglie residenti nel Comune di riferimento.

Servizio	Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
Spazio Gioco Comunale "Acuna Matata"	2003-2008	Comune di Frosinone	18 Bambini di età compresa tra 18 mesi e 3 anni	1 Coordinatrice 3 Educatrici 1 ausiliaria
Asilo Nido Comunale "Pollicino"	2004-2008	Comune di Frosinone	50 Bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni	1 Coordinatrice 10 Educatrici 3 ausiliarie 1 cuoca
Micro Nido Aziendale "I Cuccioli"	2008-2008	Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti - III Municipio di Roma	18 Bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni	1 Coordinatrice 5 Educatrici 2 ausiliarie 1 cuoca
Asilo Nido Comunale "L'isola che c'è"	2008-2008	Comune di Grottaferrata (RM)	59 Bambini di età compresa tra 3 mesi e 3 anni	1 Coordinatrice 14 Educatrici 3 ausiliarie 1 cuoca

## Area 3-17 anni

### Ludoteca comunale in carcere *Tana libera tutti*



Servizio educativo rivolto ai minori volto a mitigare l'ambiente particolarmente ostile del carcere che rappresenta uno scoglio impossibile da superare per la maggior parte dei bambini i quali, all'interno di una situazione a loro più congeniale (lo spazio ludico), divengono invece in grado di sperimentare quelle relazioni fondamentali alla loro crescita delle quali la detenzione genitoriale li ha privati.

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2001-2008	Comune di Frosinone	Bambini e ragazzi di età compresa tra 0 e 18 anni parenti dei detenuti della Casa Circondariale di Frosinone	1 Coordinatrice 2 Ludotecari

### Ludoteca comunale *Acuna Matata*



La ludoteca, proprio perché pubblica, è ad accesso libero ed è un servizio rivolto, orientativamente, ai bambini dai 3 ai 14 anni, ma che non svolge funzioni di custodia. La particolarità della ludoteca, ciò da cui la sua definizione non può prescindere, è l'attenzione assoluta dedicata al gioco e al giocattolo e alla libertà del bambino nella scelta degli spazi, dei tempi e dei compagni di gioco. Il destinatario principale è il

bambino, il quale si sente coinvolto in un processo continuo di ricerca interiore, secondo modalità basate sullo scambio con gli altri.

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2003-2008	Comune di Frosinone	Bambini e ragazzi di età compresa tra 3 e 14 anni	1 Coordinatrice 3 Ludotecari

### Ludoteca comunale presso il Reparto di Pediatria dell'Ospedale "Umberto I" di Frosinone *l'Aquilone*



Il servizio di Ludoteca in Pediatria, possiede, oltre l'aspetto più prettamente di "terapia del gioco", una valenza culturale, sociale ed educativa all'interno della corsia. L'attenzione che nel nostro progetto è stata rivolta al bambino, non ha mirato certo a stravolgere o complicare l'intervento degli esperti della malattia (i medici), al contrario essa ha mirato ad affiancarli per facilitarne il compito. Quello che abbiamo realizzato attraverso varie attività, è soprattutto il rispetto per il bambino in quanto tale, valorizzandone ogni dimensione,

permettendo alle sue energie positive di emergere attraverso modalità operative diversificate, a seconda del tipo di malattia, e sdrammatizzando la permanenza in ospedale del bambino stesso.

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2003-2008	Comune di Frosinone	Bambini e ragazzi di età compresa tra 0 e 18 anni ricoverati nel Reparto di Pediatria dell'Ospedale di Frosinone	1 Coordinatrice 2 Ludotecari

### Ludoteche distrettuali *Officine delle piccole e grandi imprese*



Officine delle Piccole e Grandi Imprese è un servizio costituito da una rete di 15 Ludoteche attive nel territorio dei comuni del Distretto Socio-Assistenziale "A" della provincia di Frosinone - Acuto, Alatri, Anagni, Collepardo, Filetino, Fiuggi, Guarcino, Paliano, Piglio, Serrone, Sgurgola, Torre Cajetani, Trevi nel Lazio, Trivigliano e Vico nel Lazio (alcune aperte durante tutto il corso dell'anno, altre aperte soltanto nei mesi estivi) - e da 1 Ludoteca Pediatrica operante nel Reparto di Pediatria dell'Ospedale "San Benedetto" di Alatri. Il servizio, attivo dal 2001 e gestito da Finisterrae dal 2006, è rivolto a bambini e ragazzi di età compresa tra i 3 e i 14 anni ed offre uno spazio di gioco, di educazione e di socializzazione ad accesso libero e gratuito.

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2007-2008	Distretto Socio-Assistenziale FRA	Bambini e ragazzi di età compresa tra 3 e 14 anni residenti nei 15 Comuni di riferimento più i bambini e ragazzi 0-18 anni ricoverati presso il Reparto di Pediatria dell'Ospedale di Alatri (FR)	1 Coordinatrice 15 Ludotecari

### Centro socio educativo intercomunale per minori *Scacciapensieri*



Il Centro Socio Educativo per Minori è un servizio rivolto ai minori a rischio di devianza di età compresa tra i 6 e i 17 anni; è un centro ricreativo, educativo, sociale e culturale che opera per realizzare una migliore qualità della vita infantile e per prevenire la devianza minorile.

PERIODO DI RIFERIMENTO	ENTE APPALTANTE	UTENZA	EQUIPE
2007-2008	9 Comuni di cui Capofila il Comune di Ceprano	Bambini e ragazzi di età compresa tra 6 e 17 anni	1 Coordinatrice 1 Educatrice 3 operatori socio-sanitari 1 animatore 1 addetta ai servizi

## Area RED



Il Centro RED (**R**iabilitazione **E**ducazione **D**idattica) è un Centro privato ubicato a Frosinone che nasce da motivazioni e riflessioni comuni rivolte verso la presa in carico, la cura e lo sviluppo psicofisico della persona, attraverso tre aree di intervento:

- **Riabilitazione** come capacità di affrontare specifiche disabilità con strumenti adeguati, e di migliorare la qualità della vita della persona in diversi ambiti: familiare, professionale, relazionale;
- **Educazione** come capacità di sviluppo creativo, come senso critico e come formazione completa dell'individuo;
- **Didattica** come forma di trasmissione di saperi attraverso l'insegnamento, inteso nel suo senso etimologico di in-segnare (lasciare il segno).

Le attività che propone il **RED** sono tutte ancorate alla convinzione che, nella nostra società ormai sempre più digitalizzata e individualista, il valore più grande al quale bisogna protendere sia la costruzione di relazioni sane che aiutino allo sviluppo della creatività e delle proprie possibilità espressive, perché stare bene non vuol dire essere sani ma rendere palesi e attive le proprie potenzialità.

I servizi oggi in funzione sono dislocati sia presso la sede sia presso scuole e centri:

### RIABILITAZIONE: ATTIVITÀ SVOLTE IN SEDE

Attività	Periodo di riferimento	Utenza	Personale
Counseling psicologico	2008	0-99 anni	1 psicologa
Logopedia	2008	0-99 anni	1 logopedista
Musicoterapia	2008	0-99 anni	1 musicoterapista
Psicomotricità	2008	0-14 anni	1 psicologa-psicomotricista
Neuropsicomotricità dell'età evolutiva	2008	0-99 anni	1 terapeuta della neuropsicomotricità
La realtà giocata: lab. sulle emozioni	2008	11-14 anni	1 psicologa - psicoterapeuta

## RIABILITAZIONE: ATTIVITÀ SVOLTE PRESSO TERZI

Attività	Periodo di riferimento	Ente	Utenza	Personale
Progetto Musicoterapia	A.S. 2008-2009	Centro anziani fragili Coop La Sponda, Roma	Anziani che frequentano il Centro	1 Musicoterapista
Progetto Musicoterapia	A.S. 2007-08 A.S. 2008-09	Istituto comprensivo di Giuliano di Roma, Frosinone	Alunni della scuola dell'infanzia, primaria e media	1 Musicoterapista
Progetto Musicoterapia	A.S. 2008-09	Istituto comprensivo di Supino, Frosinone	Alunni della scuola primaria	1 Musicoterapista
Lab. Teatrale integrato	A.S. 2007-08	Istituto comprensivo di Ceccano, Frosinone	Alunni della scuola primaria	1 Operatore Teatrale 1 assistente

## EDUCAZIONE: ATTIVITÀ SVOLTE IN SEDE

Attività per bambini e ragazzi	Periodo di riferimento	Personale
Musica è Gioco	A.S. 2006 - 2008	2 operatrici musicali
Lab. percussioni	A.S. 2008 - 2008	1 Docente
Lab. Teatro	A.S. 2008 - 2008	1 operatrice teatrale
Danza Creativa	A.S. 2008-2008	1 Docente
Chitarra	A.S. 2008-2008	1 Docente
Pianoforte	A.S. 2008-2008	1 Maestra
Attività per adulti	Periodo di riferimento	Personale
Lab. Teatro	A.S. 2006- 2008	1 operatore teatrale
Lab. percussioni brasiliane	A.S. 2008 - 2008	1 Maestro
Yoga	A.S. 2006- 2008	1 Docente
Chitarra	A.S. 2008-2009	1 Docente

## DIDATTICA: ATTIVITÀ SVOLTE PRESSO TERZI

Attività	Periodo di riferimento	Ente	Personale
Laboratorio di Espressione Musicale	A.S. 2007-2008 A.S.2008-2009	Scuola primaria Capozzi, Roma	1 operatrice musicale
Laboratorio di Espressione Musicale	A.S. 2007-2008 A.S.2008-2009	Scuola dell'infanzia "La Punta", Roma	1 operatrice musicale
Laboratorio di Espressione Musicale	A.S. 2007-2008 A.S.2008-2009	Scuola dell'infanzia "I Girasoli", Roma	1 operatrice musicale
Lab. Teatrale "Bambini sul Palco"	A.S. 2008-2009	Scuola dell'infanzia I Circolo Didattico, Frosinone	1 operatore teatrale
Laboratorio Teatrale		Centro sociale anziani, Comune di Frosinone	1 operatore teatrale
Laboratorio Teatrale		Centro diurno per disabili, Comune di Frosinone	1 operatore teatrale
Servizio di Pre-Post scuola	A.S. 2008-2009	III Circolo Didattico di Frosinone	2 educatori
Corso di formazione in Laboratorio Teatrale per docenti	A.S. 2008-2009	I Circolo Didattico di Frosinone	1 operatore teatrale

### Area animazione

#### IL LUDOBUS



Col termine di ludobus si intende un veicolo che serve per il trasporto dei più diversi materiali ludici e che può essere utilizzato anche come luogo per giocare grazie alla sua attrezzatura e all'arredamento interno. Il Ludobus nasce dall'esigenza di proporre nelle piazze, nelle campagne e nelle periferie dei paesi le attività solitamente svolte nelle ludoteche e garantire così quelle condizioni che favoriscono e rendono possibile e ricco il gioco infantile. Il Ludobus ha il compito di riconquistare spazi di gioco perduti nel corso dei processi di urbanizzazione e di occupare spazi destinati ad altre funzioni isolandoli e trasformandoli a scopi ludici.

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2003-2008	Servizio privato	Bambini ed adulti	1 Coordinatore referente 2 operatori

## IL LUDOSOCCORSO



Un'unità mobile di "Pronto intervento socio-ludico-educativo" che attraverso l'allestimento di un piccolo furgone possa prolungare sul territorio le attività sociali, ludiche, educative che le strutture convenzionali non possono allargare all'esterno: Un'azione socio-sanitaria, una ludico-

culturale e didattica, una educativa. Finisterrae ha promosso e partecipato al progetto "Perché l'Aquila torni a volare" dell'Associazione ALI PER GIOCARE regalando ai bambini (...e non solo) delle tendopoli due giornate di animazione con il Ludobus nell'Aprile 2009.

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2008	Servizio privato	Bambini ed adulti	1 Coordinatore referente 2 operatori di ludobus

## SERVIZI DI ANIMAZIONE, ORGANIZZAZIONE EVENTI E SPETTACOLI

- Laboratorio Creativo
- Teatro Per Bambini E Ragazzi
- Mascotte
- Zucchero Filato
- Spettacolo Di Magia Comica
- Teatro Dei Burattini
- Spettacoli E Laboratori Di Giocoleria
- Trucca Bimbi
- Trampoliere
- Clown/ Animatore
- Baby Dance
- Giochi Gonfiabili
- Allestimenti Con Palloncini
- Animazione Alla Lettura
- College Estivi

Periodo di riferimento	Ente appaltante	Utenza	Equipe
2001-2008	Servizio privato	Bambini ed in minima parte adulti	1 Coordinatore referente; Diversi animatori ed artisti

## Area formazione



L'area della formazione riguarda sia la formazione esterna che interna; La formazione interna è la formazione che Finisterrae organizza per i propri soci e lavoratori, la formazione esterna è la formazione nella quale Finisterrae si pone come ente formatore.

### FORMAZIONE INTERNA DAL 2004 AL 2008

Argomento formazione	Anno	Numero partecipanti	Durata in ore	Totale ore formazione
1 Corso Nazionale per Operatore di Ludobus	2004	3	28	84
2 Metodologie del gioco in Ludoteca	2004	2	16	32
3 Workshop di Formazione in 7° Convegno Nazionale "ALI PER GIOCARE" Ass. Italiana Ludobus e Ludoteche	2004	7	6	42
4 Workshop di Formazione in 33° Convegno Internazionale "BAG Spielmobile" Ass. Internazionale Ludobus	2004	2	9	18
5 Truccabimbi, Bodypainting e Facepainting	2005	20	12	240
6 Corso Nazionale per Operatore di Ludobus	2005	3	28	84
7 Primo Soccorso	2005	3	20	60
8 Sistemi di qualità negli asili nido con certificazione marchio PAN	2005	1	16	16
9 Workshop di Formazione in 8° Convegno Nazionale "ALI PER GIOCARE" Ass. Italiana Ludobus e Ludoteche	2005	13	9	117
10 Lavorazione di pupazzi e muppets in gommapiuma e loro utilizzo nel teatro di figura	2006	20	16	320
11 Corso Nazionale per Operatore di Ludobus	2006	3	28	84
12 Gestione non-violenta dei conflitti	2006	15	8	120
13 Operatore Locale di Progetto (OLP) nel Servizio Civile Nazionale	2006	3	8	24
14 Controllo di gestione nelle Cooperative Sociali	2006	4	40	160
15 Summer School in Media Education La relazione mediaeducativa	2006	1	35	35
16 Carta dei servizi, documentazione, sistemi di qualità e organizzazione degli spazi negli asili nido affiliati PAN	2006	4	16	64
17 Workshop di Formazione in 9° Convegno Nazionale "ALI PER GIOCARE" Ass. Italiana Ludobus e Ludoteche	2006	20	6	120
18 Uso e lavorazione di lana e feltro	2006	9	8	72
19 Uso e lavorazione di perline e bijiotteria	2006	8	8	64
20 Training for smiling - corso esperienziale di clownterapia	2006	6		0
21 Attività di espressione musicale nei nidi di infanzia	2006	6	8	48

22	Corso Nazionale per Operatore di Ludobus	2007	4	28	112
23	Usare i Media in classe Laboratori mediaeducativi nei contesti formativi	2007	15	18	270
24	Fund Raising per Cooperative Sociali	2007	1	21	21
25	Animazione della Lettura e Lettura espressiva nelle attività con bambini e ragazzi	2007	20	18	360
26	Peer Education nei progetti di prevenzione delle tossicodipendenze nei contesti a rischio	2007	2	28	56
27	Che cos'è il metodo Montessori? Incontri per educatori e genitori	2007	6	15	90
28	Workshop di Formazione in 10° Convegno Nazionale "ALI PER GIOCARE" Ass. Italiana Ludobus e Ludoteche	2007	10	9	90
29	Seminario Internazionale "Cultura delle famiglie, servizi per l'infanzia, educazione dei bambini e dei genitori"	2007	2	10	20
30	Workshop di Formazione in 36° Convegno Internazionale "BAG Spielemobile" Associazione Ludobus Tedeschi -Louxemburg	2007	3	3	9
31	Giochi di qualità nei canali commerciali esteri	2007	15	4	60
32	Truccabimbi, Bodypainting e Facepainting	2007	15	7	105
33	Baloon art	2007	17	3	51
34	Il lavoro educativo nei servizi per la prima infanzia	2008	13	22	286
35	Il laboratorio teatrale nelle Ludoteche	2008	14	10	140
36	Bullismo e disagio relazionale nella scuola	2008	2	12	24
37	La responsabilità sociale d'impresa e i suoi strumenti: il Bilancio Sociale e di missione	2008	2	24	48
38	Ingrandimenti: percorso per la costruzione del Bilancio Sociale	2008	2	70	140
39	Iperattività: i disturbi dei deficit dell'attenzione	2008	5	9	45
41	Autonomia e dipendenza nelle routine degli asili nido	2008	6	10	60
42	Formazione esperienziale su servizi di Tagesmutter ad Arezzo	2008	2	10	20
43	Formazione esperienziale su servizi di Tagesmutter a Trento	2008	2	10	20
<b>TOTALE</b>					<b>3.831</b>

## FORMAZIONE ESTERNA

### **Corsi Di Formazione Per Operatori Di Ludoteca Di 1° Livello**

**Durata del corso:** 24 ore (6 incontri di 4 ore ciascuno)

**Luogo di svolgimento:**

- Ludoteca "LA FABBRICA DEI SOGNI" - Cassino
- Ludoteca Comunale - Priverno
- Ludoteca Comunale "WINNIE THE POOH" - Alatri
- Ludoteca Comunale "ACUNA MATATA" - Frosinone

**Obiettivi:** Il corso vuole essere un laboratorio esperienziale basato sul gioco e sull'impiego di tecniche interattive per il miglioramento delle competenze degli operatori che quotidianamente lavorano con i minori, uno spunto di riflessione per "mettere in gioco" le proprie esperienze personali e la propria emotività ed uno stimolo per il lavoro d'equipe. L'obiettivo primario è, dunque, sensibilizzare i partecipanti rispetto alle finalità del loro ruolo nel contesto lavorativo: saper animare; saper ascoltare; saper comunicare; saper organizzare; saper creare un'equipe di lavoro.

### **Corsi Di Formazione Per Docenti Delle Scuole Dell'infanzia E Primarie**

**Argomento:** Corso di formazione teatrale per insegnanti delle Scuole dell'Infanzia

**Durata:** 20 ore

**Obiettivi:** Fornire agli insegnanti delle scuole d'infanzia degli strumenti di lavoro più specifici per arricchire il loro rapporto con i bambini di età compresa tra i 3 e i 5 anni ed aiutarli ad esprimere alcuni dei loro disagi nei confronti del mondo degli adulti e, perché no, per realizzare dei saggi teatrali adatti all'età e alle capacità dei piccoli attori con maggiore facilità.

**Argomento:** Laboratorio pratico-teorico di espressione sonoro-musicale

**Durata:** 10 ore

**Obiettivi:** il corso ha una forte connotazione pratica; i partecipanti verranno coinvolti in giochi e attività pratiche dove potranno sperimentare la loro capacità espressiva sonora, corporea e musicale, scoprendo e rendendo palesi loro potenzialità creative, fondamentali nel lavoro con i bambini. Il lavoro prevede attività basate sulla relazione e non sull'acquisizione di tecniche specifiche, quindi i partecipanti acquisiranno un bagaglio di conoscenze pratiche sulla costruzione di spazi e tempi da dedicare all'espressività creativa musicale da proporre ai bambini, al fine di aprire le porte delle scuola e delle ludoteche al Gioco della Musica, non lasciando così relegate questa arte agli "Istituti di Alta Cultura" e offrendo ai bambini l'opportunità di esprimere autenticamente se stessi anche attraverso il linguaggio sonoro-musicale. Inoltre, il corso ha l'obiettivo di offrire, anche a coloro che non conoscono la musica, del materiale di "pronto utilizzo" per poter organizzare e riempire di contenuto le ore curricolari destinate all'educazione musicale.

### **Servizi che Finisterrae non gestisce più:**

---

#### **Area 0-3 anni:**

<b>Servizio</b>	<b>Inizio gestione</b>	<b>Conclusione gestione</b>
Asilo Nido Comunale "Marameo" di San Giovanni Incarico (FR)	Marzo 2005	Giugno 2006

#### **AREA 3-17 anni:**

<b>Servizio</b>	<b>Inizio gestione</b>	<b>Conclusione gestione</b>
Ludoteca comunale di Ceprano "La Giostra dei Bambini"	Dicembre 2004	Dicembre 2005
Ludoteca Comunale di	Marzo 2005	Dicembre 2005

## I NOSTRI PROGETTI

---



La Cooperativa dal 2001 al 2008 ha gestito i seguenti progetti:

**"Le Ludolimpiadi":** progettazione e realizzazione di una manifestazione ludico-sportiva aperta ai bambini dai 6 ai 14 anni coinvolti in gare sportive classiche (atletica, nuoto, calcetto, pallavolo, ecc.) e in giochi di gruppo organizzati (tiro alla fune, corsa coi sacchi, giochi con l'acqua, ecc.) realizzate presso le strutture sportive dei comuni dell'Associazione Intercomunale dei Servizi Sociali (Alatri, Collepardo, Vico Nel Lazio, Fumone, Guarcino, Torre Cajetani, Trivigliano);

**Organizzazione di mostre didattiche su diversi temi:** "Camici, pigiami e .. Colori" - opere dei Bambini della ludoteca pediatrica di Frosinone, "Il misterioso viaggio di Otzi" - visite didattiche presso la mostra organizzata alla Stazione Termini di Frosinone, "Pablo Picasso: arazzi, ceramiche, grafica" - visite e laboratori didattici presso la Villa Comunale di Frosinone, "Giochi di una volta" - mostra dei giocattoli tradizionali della cultura ludica ciociara.

**"Giocare per crescere insieme"** - gestione pluriennale del progetto (L.R. 285/97) nei Comuni di Ceprano, Falvaterra, Pastena, San Giovanni Incarico, Strangolagalli, con attività ludico-ricreative ed artistico-didattiche, rivolte a minori dai 6 ai 14 anni, all'interno delle scuole, ludoteche, centri per minori, ecc.

**"Giochiamo la città !" - I edizione,** Festa di teatro per ragazzi - presso il Centro Storico di Frosinone

**Progetto Sperimentale di Musicoterapia** - progettazione e gestione di un intervento sperimentale, della durata semestrale, all'interno della Casa Circondariale di Frosinone.

**"Intercultural-Mente"** - Progetto rivolto ai minori immigrati frequentanti la Scuola Primaria per la promozione e la valorizzazione dell'intercultura nella provincia di Frosinone.

**“Il Giorna-letto”** - progettazione e realizzazione di un opuscolo informativo per il reparto di Pediatria dell’ospedale Umberto I di Frosinone e per quello di Cassino in collaborazione con la Sezione Femminile della Croce Rossa Italiana di Frosinone.

**“Il Museo dei Bambini”** - gestisce per conto dell’Associazione Culturale “L’Aquilone” un progetto per lo studio della tradizione ludica della Ciociaria e per l’allestimento di un museo stabile del giocattolo;

**“Bambini e sicurezza”** - organizzazione di un convegno e stampa di un opuscolo didattico per le scuole primarie di Frosinone in collaborazione con il comitato provinciale della Croce Rossa Italiana, la Prefettura di Frosinone e la A.S.L. di Frosinone.

**“Le Città dei Bambini”** - organizza in collaborazione con il Consorzio Parsifal un convegno sul confronto tra i sistemi locali di sostegno ai Bambini 0-6 anni e alle loro famiglie: modelli, idee, buone prassi, prospettive.

**“Educiamoci alla Legalità”** - entra in collaborazione con la Provincia di Frosinone all’interno del progetto per l’organizzazione di attività didattiche all’interno delle Scuole di ogni ordine e grado della Provincia di Frosinone.

**Laboratori teatrali per diversamente abili** - progetta e gestisce laboratori teatrali per conto di enti pubblici e privati (Scuole, Centri diurni, Associazioni, Comuni) destinati a diversamente abili, anziani e minori.

**“Cantieri Aperti”** - partecipa, in partenariato con diverse realtà del territorio, al progetto per la prevenzione al consumo di sostanze stupefacenti e alla dispersione scolastica, finanziato con i fondi per la prevenzione e la lotta alla tossico dipendenza, con l’attivazione di attività di educativa di strada all’interno di quartieri a rischio di Frosinone e Provincia, mediante l’utilizzo dell’educazione tra pari.

**“Teatr’ Abilmente” - I Festiva di Teatro Sociale** - organizza e gestisce a Frosinone il festival finanziato con il contributo della Legge 32.

**“Taglia corto con la droga”** - progetto finanziato dalla Provincia di Frosinone per lo sviluppo di interventi di prevenzione del disagio dell’emarginazione e della devianza minorile mediante l’utilizzo dello strumento della Media education, rivolto agli studenti delle Scuole Medie di Pontecorvo (FR).

**“Ecoloriamo”** - Giornate ecologiche provinciali per la promozione della raccolta differenziata. Finisterrae coordina le giornate ed organizza le attività ludiche e didattiche rivolte alle Scuole e al pubblico nella Provincia di Frosinone.

## **I NOSTRI STAKEHOLDER**



## La nostra Mappa degli stakeholder

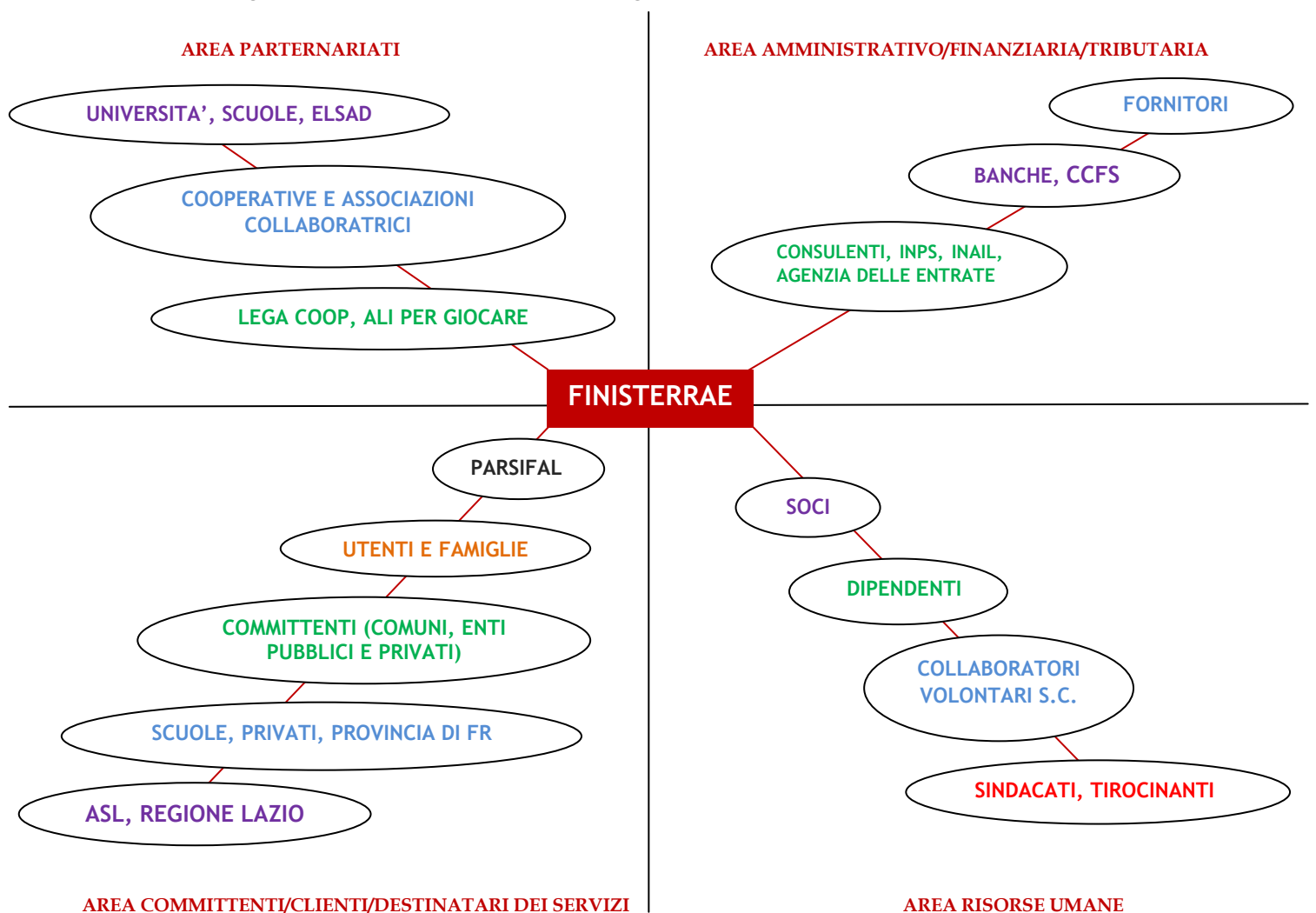
Coerentemente con il progetto culturale e con le sue modalità di intervento, Finisterrae si definisce un soggetto “in relazione”, inserito in una pluralità in cui reciprocamente ci si influenza e arricchisce.

L’immagine che segue rappresenta, in sintesi, la mappa dei nostri interlocutori (gli stakeholders, o portatori d’interesse) tutti quei soggetti che, a vario titolo, hanno relazioni significative con Finisterrae, che vengono coinvolti dall’operato dell’organizzazione e che – a loro volta – la influenzano; è ad essi che la cooperativa, anche attraverso il bilancio sociale, vuole rendere conto del suo agire e dei suoi risultati.

Abbiamo individuato quattro aree nelle quali dividere i nostri portatori di interesse, a seconda della loro natura e della loro relazione specifica con Finisterrae:

- **AREA PARTENARIATI**
- **AREA AMMINISTRATIVO/FINANZIARIA/TRIBUTARIA**
- **AREA COMMITTENTI/CLIENTI/DESTINATARI DEI SERVIZI**
- **AREA RISORSE UMANE**

La rappresentazione grafica delinea la distanza più o meno significativa tra la Cooperativa e i singoli stakeholders, i quali appartengono a quattro aree distinte:



## Descrizione degli stakeholder: legami e rapporti con essi

---

E' possibile operare una distinzione concettuale dei portatori di interesse che raggruppa gli stessi in due macro-aree:

### Stakeholder interni

Sono tutte le persone coinvolte all'interno di Finisterrae, soci, dipendenti e tutte le altre figure professionali gravitanti intorno alla struttura:

- Soci
- Dipendenti e lavoratori
- Collaboratori
- Volontari in servizio civile
- Tirocinanti

### Stakeholder esterni

Sono le persone che direttamente o indirettamente fruiscono dei servizi erogati da Finisterrae e tutte quelle istituzioni o realtà che hanno a che fare con la struttura per la gestione e/o l'appalto dei servizi stessi. Sono stati considerati stakeholder esterni anche le altre organizzazioni con le quali Finisterrae ha istituito una rete di relazioni per diverse aree del proprio intervento.

- Utenti e famiglie
- Fornitori
- Committenti pubblici e privati
- Partner
- Consulenti
- Istituzioni

**Utenti e famiglie:** bambini, bambine e le loro famiglie, adolescenti, giovani, anziani, adulti, sono gli effettivi interlocutori dell'agire quotidiano e progettuale degli operatori. I loro interessi sono al centro delle relazioni con gli altri soggetti, interni ed esterni all'organizzazione, che compongono la mappa. L'attenzione alle famiglie e alle loro esigenze è da sempre il punto di partenza dell'agire della cooperativa e ciò si è concretizzato in questi anni anche nell'attivazione di nuovi servizi, nell'inventare modalità nuove, originali per offrire delle risposte spesso particolari a bisogni per loro natura "particolari".

In tal senso crediamo fondamentale il coinvolgimento dei genitori che usufruiscono dei nostri servizi, anche se non è un percorso facile, per poter proseguire nella linea di apertura e accoglienza con cui crediamo si possano costruire veri servizi per la comunità.

**I committenti pubblici e privati:** sono i soggetti insieme ai quali cerchiamo di costruire e definire le finalità e gli obiettivi e con cui valutiamo gli esiti degli interventi in un'ottica di sussidiarietà.

**I partner:** sono associazioni, cooperative sociali e non, consorzi, agenzie di formazione, con cui Finisterrae progetta e realizza interventi e servizi di educazione, animazione e

formazione, e con i quali attiva processi di confronto, approfondimento e promozione sociale.

**Le istituzioni:** al di là del rapporto di committenza, le istituzioni pubbliche (amministrazioni comunali, provinciali, regionali, etc.) in quanto organi rappresentativi e di governo delle comunità, sono gli interlocutori con cui Finisterrae si confronta per elaborare pensieri e azioni per migliorare la qualità della vita e le opportunità sociali dei territori in cui opera. L'obiettivo di creare valore per l'intera comunità, in termini di ricchezza economica ed utilità sociale, spinge Finisterrae a consolidare e migliorare sempre più i propri legami con vari soggetti, sia privati che pubblici, coi quali è possibile realizzare tale obiettivo coerentemente alla propria mission.

## **PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

---

- Regione Lazio
- Provincia di Frosinone
- Comune di Frosinone
- Comune di Grottaferrata (Roma)
- Comune di Velletri (Roma)
- Comune di Alatri (Fr)
- Comune di Ceprano (Fr)
- Comune di Collepardo (Fr)
- Comune di Vico nel Lazio (Fr)
- Comune di Guarcino (Fr)
- Comune di Fumone (Fr)
- Comune di Fiuggi (Fr)
- Comune di Trivigliano (Fr)
- Comune di Torre Cajetani (Fr)
- Comune di Acuto (Fr)
- Comune di Filettino (Fr)
- Comune di Paliano (Fr)
- Comune di Piglio (Fr)
- Comune di Serrone (Fr)
- Comune di Sgurgola (Fr)
- Comune di Trevi nel Lazio (Fr)
- Comune di Roma
- Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti
- ASL
- Distretto A (Fr)
- Distretto B (Fr)
- Ministero della Giustizia
- Inps
- Inail
- Agenzia delle entrate

## BANCHE

---

- Monte dei Paschi di Siena
- UGF Unipol Banca
- C.C.F.S (*Consorzio Cooperativo Finanziario per lo Sviluppo*) – Reggio Emilia

## SINDACATI

---

- Cgl
- Cisl
- Uil

## SCUOLE E UNIVERSITA'

---

- I Circolo Didattico di Frosinone
- II Circolo Didattico di Frosinone
- III Circolo Didattico di Frosinone
- IV Circolo Didattico di Frosinone
- Scuola dell'infanzia "Millecolori" di Roma (Municipio 18)
- Scuola dell'infanzia "La Punta" di Roma (Municipio 18)
- Scuola dell'infanzia "I piccoli Girasoli" di Roma (Municipio 18)
- Scuola primaria "Capozzi" di Roma (Municipio 18)
- Università degli Studi di Cassino (Fr);
- Università "La Sapienza" di Roma;
- Università "Roma 3" di Roma
- Conservatorio di Musica "A. Casella" dell'Aquila

## ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA

---

- Legacoop

## TERZO SETTORE

---

- Consorzio P.A.R.S.I.F.A.L (Fr)
- Cooperativa Sociale "Emmaus" (Fr)
- Cooperativa Sociale "Città Nuova" (Sr)
- Cooperativa Sociale "Il Mio Pulcino" (Fr)
- Associazione Culturale "L'Aquilone" (Fr)
- Associazione Teatro "Labrys" (Fr)
- Elsad (*Coordinamento Nazionale Enti Locali per il Sostegno a Distanza*) (To)
- Associazione "ALI per giocare"
- Consorzio "Pan" (Fi)

## ANALISI QUALITATIVE



Ad oggi Finisterrae, per monitorare il suo sistema di qualità, adotta i seguenti strumenti:

1. *Certificazione ISO 9001*
2. *Attenzione al clima interno*
3. *Rilevazioni di customer satisfaction*

## 1. **Certificazione ISO 9001**



La nostra Cooperativa possiede dal la certificazione di qualità ISO 9001 per *“Progettazione e fornitura di servizi socio-educativi per minori”*:



## Clima interno

---

Per rispondere al desiderio di creare un ambiente lavorativo stimolante, nel quale raggiungere obiettivi comuni e condivisi, la Cooperativa riconosce il contributo di ciascuno, instaurando rapporti professionali improntati sulla valorizzazione e la crescita individuale, sullo spirito di gruppo, sulla trasparenza e sul dialogo, esplicitando e condividendo le “regole del gioco” perché ciascuno possa sentirsi protagonista della stessa partita.

### **A tale scopo vengono strutturati:**

- momenti di comunicazione e scambio formale delle singole unità operative – quali riunioni periodiche delle equipe educative, a cadenza mensile (o talvolta anche bimensile, nel caso di servizi più complessi), per la verifica e la programmazione dei servizi;
- occasioni di partecipazione della base ai processi decisionali – quale il coinvolgimento del gruppo dei coordinatori e dei referenti ai principali momenti di programmazione strategica della vita aziendale (prassi che, consolidatasi durante il percorso di costruzione del Bilancio Sociale, ha generato il desiderio di ufficializzare tale coinvolgimento nella costituzione futura di un organo formale di “Consiglio di Partecipazione”);
- opportunità di momenti informali per la socializzazione e la conoscenza reciproca;
- possibilità di confronto in qualunque momento con i responsabili dell’area amministrativa, commerciale, della formazione, e della produzione.
- Per verificare con maggiore precisione ed attendibilità l’efficacia dei propri propositi in tale direzione, inoltre, è in corso l’elaborazione di un piano di rilevazione del clima interno attraverso strumenti di rilevazione verificabili, che consentano alla Cooperativa di analizzare concretamente il clima organizzativo, la motivazione, l’inserimento e il senso di appartenenza dei collaboratori nell’attuale realtà aziendale, identificando con chiarezza le aree che necessitano di un intervento .

## Customer satisfaction

In conclusione di ogni anno lavorativo, ai clienti dei nostri servizi somministriamo questo questionario, al fine di monitorare il grado di soddisfazione e per avere uno strumento di valutazione e riflessione sul nostro operato, al fine di migliorare nelle aree dove troviamo minor soddisfazione.

Questionario di indagine per il rilevamento del grado di soddisfazione del cliente:

<b>INDAGINE PER IL RILEVAMENTO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	<b>FINISTERRAE</b> Coop.Soc.
---	---------------------------------

La nostra azienda, essendo impegnata a migliorare il grado di soddisfazione raggiunto dai propri clienti, richiede periodicamente la compilazione di questo semplice ma per noi quanto mai prezioso questionario sul Vs. giudizio nei confronti del ns. servizio. Certi di un Vs. sollecito riscontro, si porgono con l'occasione distinti saluti. (Si raccomanda di inviare entro e non oltre 15 gg. dalla data del ricevimento tramite Fax o posta ordinaria)

*E' EVIDENTE CHE PER UNA BUONA RIUSCITA DELL'INDAGINE, SARA' NECESSARIO RISPONDERE IN MODO SCHIETTO E DIRETTO, DANDOCI EVENTUALMENTE SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE SEMPRE PIU' LA QUALITA' DEL SERVIZIO*

Indirizzo: _____		CLIENTE :						
N° Fax: _____								
Importanza attribuita	Domande		GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE (SEGNARE CON UNA "X")					
	Alta	Bassa	COME VALUTATE:	Scarso 1	Mediocre 2	Sufficiente 3	Buono 4	Ottimo 5
			COMPORTAMENTO NS. ADDETTI					
			COMPETENZANS. ADDETTI					
			PUNTUALITA' EROGAZIONE DEL SERVIZIO					
			RISPONDEZA DEGLI STRUMENTI E ATTREZZATURE POSTI A VS. DISPOSIZIONE					
			STATO DEI NS. MEZZI-ATTREZZATURE					
			EFFICACIA DEL NS. SISTEMA DI COMUNICAZIONE					
			GRADO DI COMPETENZA PERSONALE AMMINISTRATIVO					
			CAPACITA' DI GESTIONE DELLE EMERGENZE					
			CHIAREZZA DELLE INFORMAZIONI FORNITEVI					
			ELASTICITA' NEL SODDISFARE LE VS. RICHIESTE					
			IMMAGINE COMPLESSIVA DA VOI PERCEPITA DELL' ORGANIZZAZIONE					

EVENTUALI NOTE / VS. SUGGERIMENTI:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

D.Lgs.196/2003: Avendo ricevuto idonea informativa sulle finalità di tale rilevazione, si dà il consenso alla Vs. organizzazione al trattamento dei dati forniti al solo fine della Rilevazione da parte Vostra del Grado di Soddisfazione del servizio da Noi percepito; tutto ciò con il fine di migliorare sempre più la qualità del servizio da Voi erogato

Data: \_\_\_\_\_ FIRMA CONSENSO .....

Grazie per la collaborazione

## CONCLUSIONI



Questo bilancio sociale è il bilancio dell'anno lavorativo 2008, quindi è stato scritto nel 2009; il 2009 per la nostra cooperativa è stato un anno di cambiamenti, di aggiustamenti e ridefinizione.

Infatti, nell'assemblea dei soci riunitasi in data 11 maggio 2009, Augusto Donati, che dalla nascita di Finisterrae è stato il Presidente, ha dato le dimissioni dal suo incarico; quindi è stato eletto all'unanimità Danilo Ferrante quale nuovo Presidente della Cooperativa Finisterrae. Augusto ha dato anche le dimissioni da lavoratore, rimanendo però membro del Consiglio di Amministrazione in qualità di Consigliere; oltre ad essere il Presidente, si è sempre occupato dell'amministrazione e dell'area delle gare d'appalto: per questo Finisterrae si è trovata costretta a doversi riorganizzare e ridefinire.

Per far fronte a questo evento abbiamo ritenuto che il migliore dei modi possibile fosse organizzare tre giornate di riunione alla quale sono stati invitati, oltre al CdA, i Coordinatori ed i Referenti di tutti i servizi: ci siamo ritrovati in 14 attorno ad un tavolo con il compito di condividere un momento che inizialmente poteva sembrare critico, ma che, grazie alla condivisione e alla democraticità di come lo abbiamo gestito, è stato un momento di grande crescita.

In quei tre giorni abbiamo lavorato sul *come siamo organizzati* e su *come ci organizzeremo*, condividendo le criticità e cercando insieme le possibili soluzioni; abbiamo lavorato alla stesura del nuovo organigramma e del funzionigramma.

Sicuramente anche la condivisione di questa tappa dell'evoluzione di Finisterrae ha posto le basi per la costruzione di questo bilancio.

Per Finisterrae è il primo bilancio sociale e chiaramente non sarà l'ultimo; lavorare a questo bilancio è stato come farsi una fotografia cercando i diversi punti di vista, le diverse angolature: ma più ci lavoravamo e più i punti di vista aumentavano, le sfumature diventavano infinite e così anche le possibilità di scendere nel particolare.

Vogliamo vedere questo primo nostro tentativo come una base per la costruzione dei nostri futuri bilanci, un primo passo verso una capacità di rendicontazione sempre più precisa, chiara e utile.

Sicuramente questa prima bozza manca di molte parti, è come una fotografia scattata in movimento, del resto siamo un'entità dinamica, fatta di persone, di idee e imparare a dare un'immagine di sé quando si è in continua trasformazione non è semplice... *ma si può fare!*

**GLOSSARIO**



## **B**ILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è uno strumento volontariamente adottato dall'impresa per valutare i risultati dell'attività aziendale nella loro dimensione sociale, ambientale ed etica e per renderne conto pubblicamente a tutti gli interlocutori dell'organizzazione stessa. Nella cooperativa più che in altre imprese, infatti, accanto ad obiettivi strettamente economici si rilevano motivazioni di tipo sociale. Pertanto, l'intenzione di evidenziare adeguatamente tutti questi fattori, impone il ricorso a forme di rappresentazione innovative, non di stretta derivazione contabile, bensì sempre più vicine ai modelli di rendicontazione sociale. Tali strumenti informativi permettono di illustrare compiutamente il risultato totale di una gestione cooperativa, soprattutto con riferimento a benefici di natura non strettamente quantitativa" (Bagnoli-Manetti, *Il bilancio per l'impresa cooperativa*, p.53). Il Bilancio Sociale è uno strumento che si colloca all'interno di un triplice scenario:

### **La responsabilità sociale delle organizzazioni**

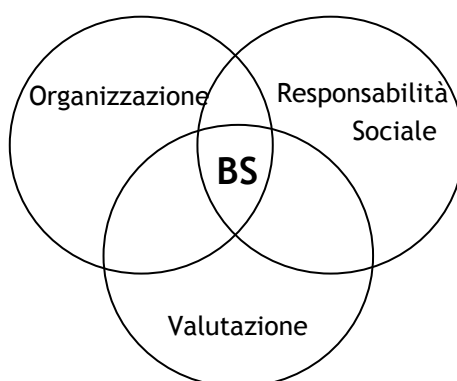
Ogni organizzazione esercita un impatto sociale e si rende sempre più necessario lavorare sulla consapevolezza di questo impatto. In tal modo si crea uno strumento di lettura attraverso il quale ci si rende capaci di capire anche l'impatto che l'esterno esercita sulla propria organizzazione. Ciò permette di avere una visione di insieme attraverso la quale si diventa anche più solidi di fronte alle turbolenze, ai cambiamenti sociali, a una serie di variabili che da inaspettate diventano controllabili. Agire la responsabilità sociale della propria organizzazione è necessario non solo sotto il profilo etico, ma anche dal punto di vista manageriale, per essere al passo della complessità del lavoro che siamo chiamati a fare e cercare di dominarla. Saper governare la complessità fa parte della capacità di gestire un'impresa.

### **L'organizzazione**

Per raccogliere delle informazioni è necessario dotarsi di strumenti. L'organizzazione non è una macchina che funziona accendendola, perché è fatta di persone e non di ingranaggi. Per questo motivo non basta creare degli organigrammi e dei ruoli, ma è necessario creare un sistema organizzativo dotato di senso, che coinvolga le persone anche da un punto di vista emotivo e motivazionale condiviso.

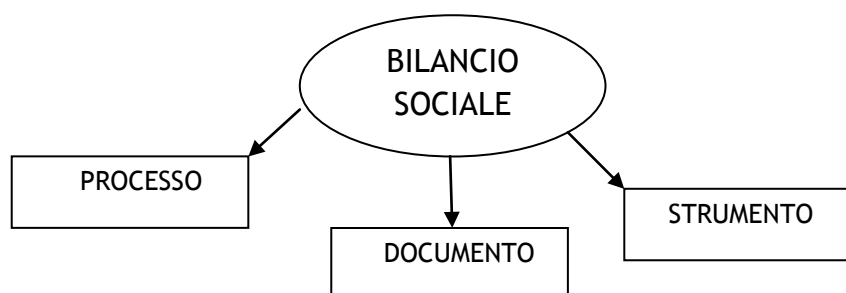
### **La valutazione**

Costruire giudizi che spiegano come e perché sono avvenute delle cose. Dobbiamo cercare di dare senso ai dati facendoli diventare informazioni e pensare non trimestralmente, ma ad ampio respiro (es. quinquennale).



Si deve essere consapevoli della responsabilità sociale della propria organizzazione attraverso gli strumenti della valutazione.

Per cucire insieme questi aspetti è necessario riconoscere la validità del bilancio sociale non solo come strumento, ma anche e soprattutto come PROCESSO che chiama in causa l'intera organizzazione. Vuol dire attivare un processo riflessivo dentro l'organizzazione, per leggerne la capacità di creare impatto, decifrandolo insieme. Questo tipo di lavoro non può essere estraneo all'organizzazione e deve essere fortemente condiviso. E' una "condizione". Il Bilancio Sociale è perciò un PROCESSO di analisi, ri-progettazione e gestione dell'organizzazione e in questo senso non è un fine, ma un mezzo, uno STRUMENTO, oltre che meramente un DOCUMENTO.

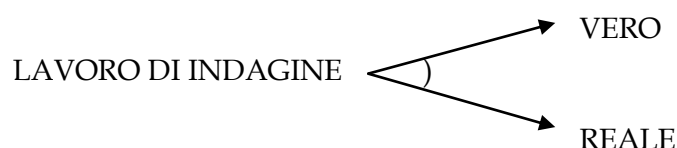


## CLIMA INTERNO

Il clima organizzativo, nato come strumento all'interno della psicologia del lavoro, è diventato una leva decisiva nella gestione complessa delle risorse umane all'interno delle organizzazioni. Nello specifico esso fornisce informazioni sulla percezione degli individui all'interno dell'organizzazione. Per averne un'idea più precisa possiamo dire che il clima di un'organizzazione o di un gruppo di lavoro è ciò che un dato numero di individui pensano e sentono riguardo alle modalità di interazione reciproca, è un giudizio, in parte descrittivo, in parte valutativo, soggetto a mutamenti di origine sia interna che esterna, su ciò che succede, ad un gruppo nel suo complesso, sia per ciò che concerne il suo funzionamento, sia per ciò che riguarda il rapporto con gli altri gruppi dell'organizzazione stessa. (Cfr. Amovili (1995). *Organizzare qualità*. Patron, Bologna)

Indagare il clima interno attraverso strumenti mirati e pensati è indispensabile per misurare i segnali di eventuale malessere di un'organizzazione e avviare un processo di "cura" di questo.

Il lavoro di indagine deve basarsi sulla differenza tra il vero e il reale, ovvero tra le cose "scritte" formalmente e le cose come sono realmente, nonché tra l'esistenza oggettiva delle cose e la rappresentazione soggettiva che le persone hanno di queste.



Lavorare sul clima interno vuol dire capire quanto è ampia questa forbice, quanto il reale e il percepito si discosta da quello che è stato progettato.

## EFFICACIA

Grado di raggiungimento di un obiettivo prefissato. La misura dell'efficacia pone in relazione gli obiettivi prefissati con l'accuratezza e completezza dei risultati raggiunti.

## EFFICIENZA

È il rapporto tra input e output. L'efficienza tecnica (produttività) misura l'attitudine del processo produttivo a trasformare risorse (input) in prodotto (output). L'organizzazione efficiente, pertanto, è quella che con la minore quantità di input produce una maggiore quantità di output.

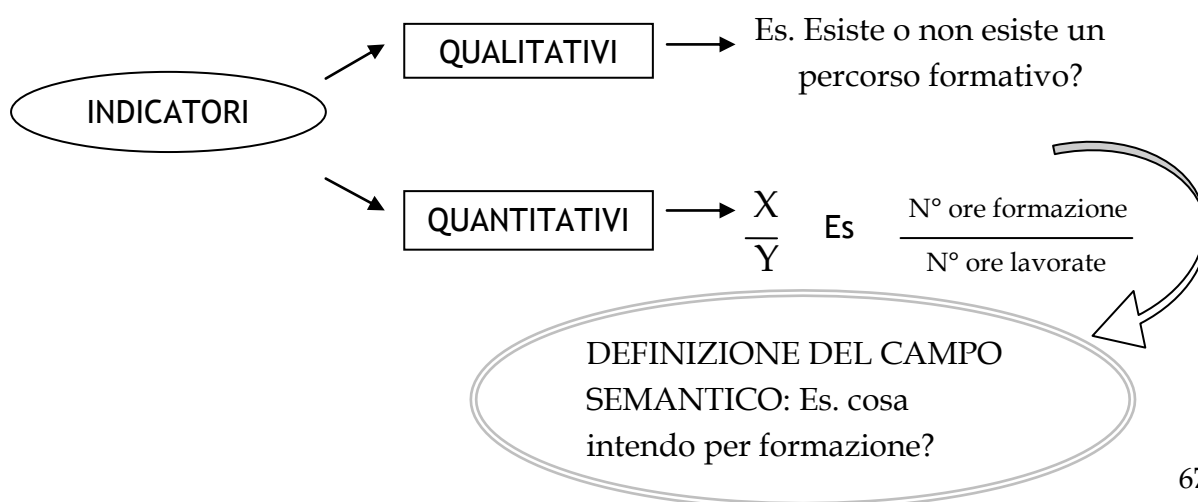
## INDICATORI

Gli indicatori sono rapporti fra grandezze che forniscono, in modo osservabile e misurabile, indicazioni su:

- attività o processi;
- prodotti o risultati;
- effetti ed impatti.

Attraverso gli indicatori si interpretano i dati e li si riempiono di un senso, attribuendo loro un significato. Gli indicatori possono essere di differenti tipologie e appartenere a diverse aree, ma possono essere riassumibili in due macro-categorie: qualitativi o quantitativi.

Per avere degli indicatori quantitativi bisogna sempre prendere in considerazione un rapporto numerico (per es: N° di ore di formazione in rapporto al N° di ore lavorate) altrimenti abbiamo non un indicatore, ma un dato, (per es. il N° di ore di formazione preso singolarmente è un dato, che se non è messo in rapporto con un altro dato non diventa un informazione osservabile). Possono essere considerati indicatori qualitativi quegli elementi di realtà che qualificano l'esperienza: essi fanno riferimento all'esistenza o meno di un determinato fattore (per es: esiste o meno un questionario di gradimento della formazione? esiste un sistema di selezione dei formatori? ecc.). Prima di costruire un indicatore è necessario stabilire la definizione del campo semantico delle variabili che si stanno osservando. Questo perché gli indicatori sono sempre stipulativi, cioè si definiscono di volta in volta, a differenza di altri campi teorici in cui vi sono delle formule prestabilite (come ad es. nella fisica, la Velocità è sempre  $S/T$ ). E' necessario, quindi, fornire a priori delle definizioni che precisino i termini entro cui si sta discutendo.



## MISSION

La mission (missione o scopo) di un'impresa, o più in generale di qualsiasi organizzazione, è il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa della sua esistenza, e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre. La dichiarazione di missione è dunque la precisazione dell'oggetto di lavoro di un'organizzazione e la ricostruzione, con un gruppo di lavoro, del mandato che l'organizzazione si dà rispetto a quell'oggetto di lavoro.

Il valore della Mission consiste nell'essere l'elemento centrale del sistema valoriale e culturale dell'Impresa e lo strumento che individua gli obiettivi di fondo, gli scopi preminenti che l'Impresa, attraverso la sua attività tenta di perseguire. Spesso coniuga la dimensione economica con quella sociale, identificando, per l'impresa, un ruolo di promozione e accrescimento del benessere collettivo, della qualità della vita (inclusa la qualità ambientale) e della coesione sociale.

La mission è un oggetto dinamico che in quanto tale ha una duplice dimensione: quella della dimensione in sé e quello del processo che la sottende; inoltre è dinamica poiché si rinnova continuamente per relazionarsi al momento presente.

Spesso in un'organizzazione si trascurava il momento della strutturazione della mission, confondendo questa con gli obiettivi genericamente indicati nello statuto: quando anche questo avviene, inoltre, facilmente non c'è un'adeguata attenzione a socializzarla e renderla chiara e condivisa per chi entra successivamente a far parte dell'organizzazione. Un'impresa responsabile invece, si preoccupa e si fa carico sia dell'uno che dell'altro momento. Se non ci sono una mission e una vision dichiarate, conosciute e condivise, infatti, si complicano le azioni rendendole più difficili da realizzare, perché non tutti agiscono con le stesse intenzioni. Le persone, inoltre, sopportano meglio la fatica se ne vedono una ragione.

## LE POLITICHE

Le politiche aziendali sono l'insieme di strategie adottate per il raggiungimento di un obiettivo, intese sia come determinazione dei fini organizzativi di lungo periodo, sia come scelta dei mezzi di cui l'impresa pensa di servirsi per cercare di raggiungere l'obiettivo stesso. Esse riguardano, dunque, sia la scelta dei fini che la scelta dei mezzi per raggiungerli: si pongono pertanto ad un livello intermedio tra la mission (l'obiettivo) e i programmi (le azioni, il fare).

Se non si utilizzano delle politiche pensate che ricollocano le azioni dentro una dimensione strategica, infatti, le attività rimangono degli adempimenti o dei meri interventi esecutivi: la capacità di elaborare politiche, invece, fa sì che le azioni vengano determinate tutte in base a dei criteri pensati, scelti e predefiniti che danno luogo a strategie ragionate che indirizzano e aprono piste di lavoro con finalità più ampie rispetto all'esecutività delle singole azioni.

Se non si dichiarano le politiche dell'organizzazione, inoltre, le decisioni sono riconducibili al libero arbitrio dei dirigenti: in termini di responsabilità sociale, quindi è necessario esplicitare le politiche che si perseguono per rendere noto che le proprie azioni si collocano all'interno di strategie scelte, dichiarate, condivise e riconoscibili, guidando le decisioni e collocandole dentro una cornice più ampia. Le politiche e la loro esplicitazione, per di più, offrono la possibilità di creare la continuità di applicazione di un modello, affinché una

determinata modalità di lavoro non sia legata ad un determinato momento e alle persone che lavorano nell'organizzazione in quel momento, ma sia una strategia riproducibile perché legata a delle fondamenta solide, che fanno parte di una cultura e in quanto tali possono durare oltre una generazione.

La riconoscibilità dei processi decisionali si fonda, quindi, soprattutto sull'esplicitazione e la tematizzazione delle politiche.

## **S**TAKEHOLDER

I portatori di interesse, meglio noti come stakeholder, sono tutti coloro (gruppi o persone) che possono influenzare o essere influenzati dall'attività e dal raggiungimento degli obiettivi di un'organizzazione. Essi rappresentano le "parti interessate", direttamente ed anche indirettamente, all'attività e al successo di un'impresa: si tratta dei dipendenti/collaboratori e dei loro familiari, ma anche dei fornitori, clienti e consumatori finali, nonché degli investitori, della comunità locale e della collettività in generale, incluse le istituzioni pubbliche, i concorrenti, le generazioni future, ecc.

La parola *stakeholder* che è stata scelta per indicare i portatori di interesse si contrappone allo *shareholder*, ovvero l'azionista delle multinazionali, che si contraddistinguono per l'unicità dell'interlocutore (l'azionista, appunto). L'approccio multi-stakeholder teorizzato da Freeman nel 1984, invece, prevede una rivoluzione di questo punto di vista, che non si accontenta delle informazioni fornite dal bilancio economico, ma fornisce delle indicazioni rispetto al tipo di gestione dell'impresa e delle sue strategie e prevede la declinazione dei portatori di interesse e il loro coinvolgimento rispetto al raggiungimento degli obiettivi dell'organizzazione.

Perché il bilancio diventi sociale c'è bisogno che la volontà di dare conto in senso ampio ai portatori di interesse contenga la riflessione dell'organizzazione a tal punto da definirne il senso.

La mappatura dei portatori di interesse è una fotografia dei rapporti con gli stakeholder sulla base della maggiore o minore capacità di influenzarsi a vicenda. In questo senso la mappa diventa uno strumento analitico, programmatico e di gestione di impresa, fondato su trasparenza e partecipazione.

## **V**ISION

Il termine visione (vision) è utilizzato nella gestione strategica per indicare la proiezione di uno scenario futuro che rispecchia gli ideali, i valori e le aspirazioni di chi fissa gli obiettivi e incentiva all'azione.

# QUESTIONARIO DI VALIDAZIONE

*Gentile lettrice/gentile lettore,*

*la Cooperativa Finisterrae è alla prima esperienza nella redazione del proprio bilancio sociale.*

*Abbiamo creduto fortemente nel processo che il percorso di costruzione di un Bilancio Sociale innesca nella propria impresa, come strumento di riflessione, di conoscenza di sé e dell'impatto che le sue azioni generano sulla vita degli altri. La nostra scelta di intraprendere questo percorso, tuttavia, va ricollocata dentro la volontà di avviare un percorso di contaminazione positiva del nostro territorio e di continuo dialogo con esso.*

*Il nostro Bilancio Sociale, dunque, proprio perché indirizzato agli "Stakeholder", vuole essere uno strumento chiaro, efficace e soddisfacente nell'esposizione delle informazioni in esso contenute, nonché rispondente alle aspettative e alla percezione di chi lo legge.*

*Per questo motivo vorremmo che la "verifica" e la validazione del nostro Bilancio Sociale fosse fatta soprattutto dai portatori di interesse: ci preme, infatti, che siano proprio i nostri interlocutori a valutare e dare un giudizio al bilancio, ai suoi contenuti e a come – redigendo il documento – ci siamo presentati e raccontati.*

*A tal fine Le sottoponiamo un breve questionario al quale La preghiamo di rispondere. Le Sue opinioni e le Sue valutazioni saranno per noi un contributo prezioso per affinare il nostro operato e per migliorare il nostro prossimo Bilancio Sociale, in linea con gli obiettivi declinati nella Mission e nell'ottica di un costante processo di scambio e di confronto con gli "Stakeholder" e con il territorio.*

*Grazie.*

## **1. A quale di queste categorie di Stakeholder appartiene?**

- Socio
- Dipendente/Collaboratore
- Utente/Famiglia
- Committente Pubblico
- Cliente Privato
- Fornitore
- Partner
- Altro \_\_\_\_\_

## **2. Da quanto tempo conosce la Cooperativa Finisterrae?**

- Da più di 3 anni
- Da meno di 3 anni

## **3. Esprima una Sua valutazione sul Bilancio Sociale di Finisterrae rispetto ai seguenti criteri:**

	Non so	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Leggibilità					
Chiarezza espositiva					
Veridicità di dati e informazioni					
Completezza di dati e informazioni					
Capacità di aumentare la Sua conoscenza di Finisterrae					

**4. Da quanto emerge nel Bilancio Sociale, ci dia una Sua valutazione dell'impegno di Finisterrae nei seguenti campi:**

	Non so	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Responsabilità Sociale					
Qualità di gestione dei servizi					
Qualità educativa					
Lavoro e occupazione					
Comunicazione					
Formazione					
Cooperazione					
Innovazione					
Sviluppo e crescita del territorio					
Capacità di ascolto					
Legami, reti, partenariati e rapporti di reciprocità					

**5. Quali dei seguenti capitoli del documento andrebbero a Suo parere approfonditi?**

- Discorso sul metodo
- Identità di Finisterrae
- Come siamo organizzati
- Le politiche di Finisterrae
- Cosa facciamo: I nostri Servizi e i nostri Progetti
- Gli stakeholders
- Analisi qualitative
- Conclusioni
- Nessuno

**6. Quale capitolo aggiungerebbe?** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**7. Note** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

*La preghiamo di restituire il presente questionario compilato a:*

**FINISTERRAE COOPERATIVA SOCIALE O.N.L.U.S.**

Viale Mazzini, 25 - 03100 Frosinone

Tel: 0775.835037 - Fax: 0775.835061

mail: [info@coopfinisterrae.it](mailto:info@coopfinisterrae.it)