



## INDICE

<b>Identità della Cooperativa Sociale</b>	pag. 05
La storia	pag. 07
La missione	pag. 09
La cultura di intervento sociale	pag. 10
L'organigramma	pag. 11
L'organizzazione interna	pag. 12
Le attività	pag. 13
Il territorio	pag. 17
Le risorse umane	pag. 20
I dati anagrafici	pag. 22
Le certificazioni, gli accreditamenti	pag. 23
Le pubblicazioni, le relazioni, i seminari e convegni	pag. 24
Le appartenenze e partecipazioni a reti sociali e coordinamenti	pag. 26
<b>Obiettivi strategici</b>	pag. 29
Gli obiettivi 2010	pag. 31
Gli obiettivi 2011	pag. 33
<b>Mappa dei portatori di interesse</b>	pag. 35
<b>Relazione sociale sui portatori di interesse</b>	pag. 39
I soci	pag. 41
I lavoratori	pag. 44
Gli utenti	pag. 60
I committenti e i finanziatori	pag. 83
<b>Dimensione economica</b>	pag. 88
La situazione economica e patrimoniale	pag. 90
La riclassificazione a valore aggiunto del conto economico	pag. 93
<b>Carta d'identità del Bilancio Sociale 2010</b>	pag. 95





# **IDENTITA' DELLA COOPERATIVA SOCIALE**





## LA STORIA

Spazio Giovani è nata a Monza nel 1986 come Associazione Culturale, con il contributo di diversi soggetti della Brianza attivi sul piano sociale, culturale e sindacale. In quel periodo ha creato e gestito alcuni dei primi informagiovani in Italia e ha dato vita ai primi progetti giovani in collaborazione con le amministrazioni comunali della Brianza.

Impegnandosi nella prevenzione del disagio giovanile, in particolare nei settori dell'informazione, dell'orientamento e della documentazione, ha instaurato significative relazioni con la rete territoriale e promosso momenti di aggregazione e riflessione sulle politiche giovanili, coniugando l'attenzione alla dimensione locale con le prime esperienze di scambi e campi internazionali.

Nel 1994 si è costituita come Cooperativa Sociale di Solidarietà, dando continuità alle esperienze professionali acquisite nell'ambito dei servizi alla persona.

Nel corso degli anni Spazio Giovani ha rinnovato e ampliato i suoi settori d'intervento, includendo nei propri contesti progettuali anche gli adulti – genitori, insegnanti e educatori – che si relazionano con il mondo giovanile:

- nell'ambito dei progetti giovani, dello sviluppo di comunità, dell'ascolto psicologico e del supporto alla genitorialità ha consolidato la propria esperienza in aree tecniche che gestiscono una pluralità di progetti e servizi;
- ha sviluppato le attività di formazione esterna e di politiche attive del lavoro;
- si è impegnata nei progetti dell'Unione Europea rivolti ai giovani entrando nella Rete Nazionale Eurodesk;
- ha promosso le attività di prevenzione all'uso delle sostanze nelle scuole;
- ha gestito interventi educativi in campo scolastico e domiciliare rivolti prevalentemente a minorenni in situazione di handicap e/o svantaggio;
- negli ultimi anni ha sperimentato un servizio integrato psico-socio-educativo rivolto a minorenni e famiglie con disagi e difficoltà nell'ambito della tutela minori, della dispersione scolastica e del penale minorile.

Oggi le attività di Spazio Giovani si realizzano sia nell'ambito della promozione del benessere, sia alle fasce a rischio di marginalità sociale, prevalentemente con approccio di carattere preventivo. Spazio Giovani interviene sia sul disagio manifesto, sia su problematiche latenti ma diffuse, legate alle diverse fasi di crescita e di passaggio dall'infanzia all'età adulta.

L'esperienza maturata da Spazio Giovani nelle buone prassi e nelle sperimentazioni è spesso oggetto di attenzione e studio per gli operatori sociali, attraverso i numerosi contributi nell'ambito di convegni e seminari e attraverso la pubblicazione su libri e riviste di settore.



Negli anni Spazio Giovani ha mantenuto sempre viva la propria attenzione alle relazioni con gli altri soggetti che operano nel mondo della cooperazione sociale e delle politiche giovanili, collaborando a reti di servizi, partecipando a tavoli di confronto e spesso impegnandosi attivamente con l'assunzione di ruoli di referenza e responsabilità.

Nei suoi oltre vent'anni di storia Spazio Giovani ha ampliato le proprie attività e le proprie dimensioni economiche e organizzative, arrivando nel 2009 ad acquistare di una propria sede. A questa crescita si è accompagnato il miglioramento della qualità del lavoro svolto e della professionalità degli operatori. Ugualmente si evolvono gli obiettivi che Spazio Giovani si pone, nel segno di una continua lettura e interpretazione dei mutamenti sociali ai quali anch'essa partecipa.



## LA MISSIONE

Spazio Giovani realizza servizi rivolti alla persona e promuove interventi di politiche sociali, allo scopo di sensibilizzare la comunità allo sviluppo della persona e all'integrazione dei cittadini, sostenendo le transizioni di minorenni, giovani e adulti. Ciò comporta in particolare l'impegno alla valorizzazione dei principi e della cultura cooperativa, all'innalzamento della qualità di vita ed alla valorizzazione della rete sociale, diffondendo nel territorio una cultura caratterizzata dall'ascolto, dal confronto, dal coinvolgimento delle diversità. Spazio Giovani si pone come obiettivo prioritario il raggiungimento della soddisfazione di coloro che entrano in rapporto con le sue attività, in primo luogo giovani, adulti, genitori, operatori sociali, associazioni, organizzazioni committenti e partner, nonché i lavoratori di Spazio Giovani.

Quanto affermato nella missione, è avvalorato negli articoli 3 e 4 dello Statuto di Spazio Giovani dove sono dichiarati gli **scopi mutualistici**:

*“La Cooperativa non ha scopo di lucro; suo fine è il perseguimento dell’interesse generale della comunità alla promozione umana e all’integrazione sociale dei cittadini. La Cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale ed in rapporto ad essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democraticità, l’impegno, l’equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame con il territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le istituzioni pubbliche. La Cooperativa, per poter curare nel miglior modo gli interessi dei soci e della collettività, deve cooperare attivamente, in tutti i modi possibili, con altri enti cooperativi, imprese sociali e organismi del Terzo Settore, su scala locale, nazionale e internazionale. La Cooperativa intende realizzare i propri scopi sociali operando prevalentemente nell’ambito territoriale della regione Lombardia, anche mediante il coinvolgimento delle risorse vive della comunità, dei volontari, dei fruitori dei servizi ed enti con finalità di solidarietà sociale, attuando in questo modo – grazie all’apporto dei soci lavoratori – l’autogestione responsabile dell’impresa.”*

e l'**oggetto sociale**:

*“La Cooperativa ha per oggetto la progettazione e la gestione di servizi di carattere sociale, educativo ed assistenziale rivolti alla persona (minori, giovani e adulti) anche nelle fasce più a rischio, e promuove interventi di politica sociale, che perseguano l’interesse della comunità allo sviluppo della persona e all’integrazione dei cittadini. [...] Nell’esercizio di queste attività, la cooperativa si ispira alla valorizzazione dei principi e della cultura cooperativa, all’innalzamento della qualità della vita ed alla valorizzazione della rete sociale, diffondendo nel territorio una cultura caratterizzata dall’ascolto, dal confronto, dal coinvolgimento delle diversità in una logica di integrazione dei servizi e delle progettualità.”*



## LA CULTURA DI INTERVENTO SOCIALE

Dai principi esposti nello Statuto e coerentemente con sua la storia, nel tempo Spazio Giovani ha maturato una propria **cultura di intervento sociale** i cui cardini rappresentano sinteticamente il patrimonio culturale della Cooperativa.

Massima centralità assume **l'approccio promozionale**, in grado di stimolare l'autonomia e il protagonismo della persona e la sua integrazione sociale. Particolare attenzione è dedicata anche **all'innovazione e alla sperimentazione**, al fine di adeguare gli interventi ed i servizi offerti alle esigenze e alle caratteristiche dell'utenza e del territorio, e alla **professionalità degli operatori**, cui la Cooperativa riserva una serie di interventi e strumenti formativi, di aggiornamento e di scambio reciproco. Non trascurabile è l'apertura al **volontariato** come portatore di competenze significative dell'agire sociale nei progetti, accanto alle competenze professionali.

Spazio Giovani si rivolge all'esterno dedicando attenzione **all'attivazione del territorio** e promuovendo le opportune politiche d'intervento rivolte ai minorenni, giovani e adulti con responsabilità educative o di relazione con minorenni e giovani. Contribuisce fattivamente alla **valorizzazione del terzo settore** e al collegamento in rete fra le diverse componenti, ricercando la **connessione con le diverse realtà di coordinamento in materia di politiche giovanili** con l'obiettivo di portare un proprio contributo qualificato e di recepire elementi di innovazione significativi da restituire sul piano locale.

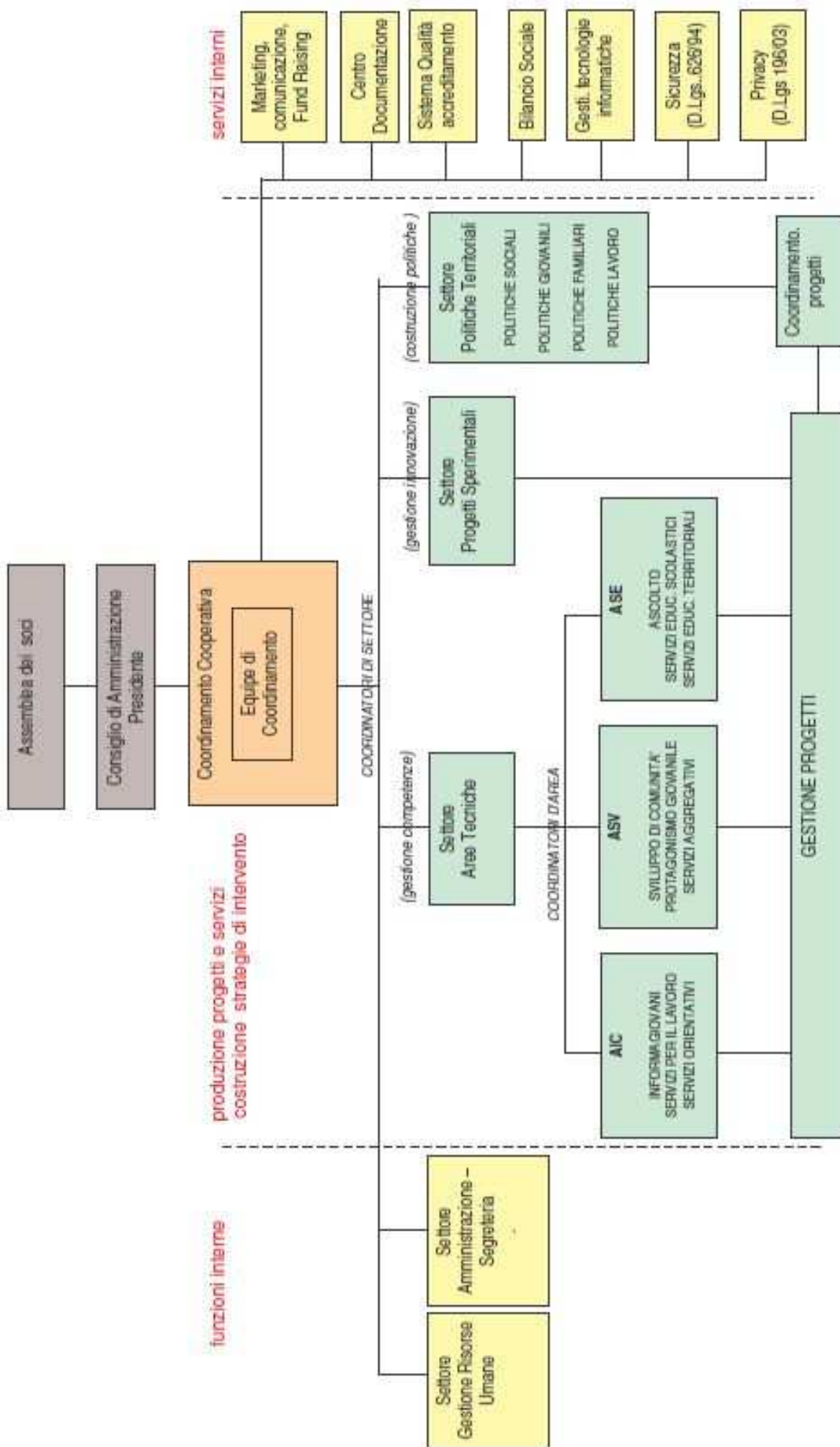
In termini più operativi, la cultura di intervento si traduce negli **obiettivi d'impresa sociale** tra i quali preme evidenziare **l'attenzione all'utente** in tutte le fasi di realizzazione dei servizi e degli interventi, **l'attenzione al cliente esterno** (Enti, Istituzioni, Organizzazioni committenti o partner) attraverso il suo coinvolgimento nella progettazione, nel monitoraggio e nella valutazione delle attività, **l'attenzione al cliente interno** attraverso una politica del personale orientata a favorire la continuità e lo sviluppo dei rapporti di lavoro e l'investimento in formazione, supervisione e monitoraggio dei percorsi professionali.

Oltre che alle persone, Spazio Giovani rivolge la sua **attenzione anche all'organizzazione** attraverso la valutazione dell'efficacia e il controllo dell'efficienza dei processi organizzativi e dei prodotti, mediante una Politica della qualità che ha portato alla certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2000 e mediante una Politica di etica sociale che a partire dal 2005 ha avviato il processo di costruzione del Bilancio di Responsabilità Etica e Sociale.



## ORGANIGRAMMA

Gennaio 2010





## L'ORGANIZZAZIONE INTERNA

L'**assetto istituzionale** della Cooperativa, comprende l'Assemblea dei Soci, il Presidente e il Consiglio di Amministrazione.

L'**Assemblea dei Soci** è composta al 31/12/2010 da 69 soci di cui 55 lavoratori e 14 non lavoratori.

Il **Consiglio di Amministrazione**, composto da nove soci di cui otto lavoratori e uno, il Presidente, socio non lavoratore, ha concluso il suo mandato triennale a ottobre 2010 e ha proposto all'assemblea di operare in regime di prorogatio fino alla primavera del 2011, per allineare il mandato con l'approvazione del bilancio d'esercizio.

Il Consiglio di Amministrazione rinnovato nell'assemblea del 27 maggio 2011 è quasi completamente composto da Consiglieri rieletti dal mandato precedente. I Consiglieri sono passati da nove a otto: Borali Pierluca (nuovamente Presidente), Bertipaglia Emanuele, Biffi Anna, Ciceri Alessia, Di Paola Michele, Fossati Lucio, Nicolodi Paolo, Simonazzi Davide.

La Cooperativa ha nominato un nuovo **Revisore Unico**: è il Rag. Farina Stefano. E' stato nominato a ottobre 2010 con un mandato di tre anni.

La **struttura operativa** comprende tre ambiti:

- Produzione progetti e servizi / costruzione strategie di intervento;
- Funzioni interne;
- Servizi interni

Tutti gli ambiti rispondono ad un unico **Coordinamento** composto dal coordinatore della Cooperativa e dai coordinatori di settore: Amministrazione e Segreteria, Gestione Risorse Umane, Aree Tecniche, Progetti Sperimentali, Politiche Territoriali. Il Coordinamento si occupa delle tematiche amministrative, logistiche e gestionali e dei contenuti tecnici e strategici del lavoro.

L'ambito della **Produzione progetti e servizi / costruzione strategie di intervento** comprende tre settori ognuno dei quali ha un coordinatore:

- Il Settore **Aree tecniche** gestisce le competenze consolidate, quasi tutti i progetti e di conseguenza occupa la maggior parte del personale. Sono formate da un coordinatore, da uno staff di coordinamento e da un'equipe di operatori. Le Aree tecniche sono:
  - l'Area **Aggregazione e Sviluppo di Comunità**;
  - l'Area **Ascolto e Servizi Educativi**;
  - l'Area **Informazione, Orientamento e Lavoro**.
- Il Settore **Progetti Sperimentali** è operativo sulla gestione di alcuni progetti particolarmente innovativi. Il settore non ha uno staff di coordinamento stabile: il coordinatore collabora di volta in volta con gli operatori coinvolti negli specifici progetti definendo una "organizzazione temporanea". Successivamente, secondo l'evoluzione del progetto, se l'attività ha un seguito



si valuta se c'è la necessità che confluisca in un' area tecnica o disponga di una propria organizzazione più strutturata.

- Il Settore **Politiche Territoriali** si occupa di coordinare gli operatori che, secondo la geografia dei Piani Sociali di Zona, hanno un incarico di referenti territoriali. Questi operatori partecipano ai tavoli di lavoro che riguardano tematiche legate alle attività della Cooperativa (tavoli famiglia e minori, tavoli giovani, tavoli politiche del lavoro...

L'ambito delle **Funzioni interne** comprende due settori, entrambi con un proprio coordinatore:

- Il Settore **Gestione Risorse Umane**, che ha uno staff composto dal coordinatore e da due operatori. Svolge funzioni di progettazione, programmazione e verifica in merito a: monitoraggio dei percorsi professionali, selezione del personale e formazione (sia in ingresso che continua).
- Il Settore **Amministrazione e Segreteria**, ha uno staff composto dal coordinatore e da due operatori. Svolge funzioni di contabilità, bilancio, controllo di gestione, amministrazione del personale, gestione della sede operativa.

L'ambito dei **Servizi interni** comprende i servizi sicurezza, privacy, sistema qualità/accreditamento, gestione delle tecnologie informatiche, bilancio sociale, marketing/comunicazione/fund raising, centro di documentazione. Ogni servizio occupa uno o più operatori con uno specifico incarico

## LE ATTIVITA'

Le competenze e le attività consolidate sono collocate nelle "**Aree tecniche**":

l'Area **Informazione Orientamento e Lavoro**, i cui interventi specifici si possono suddividere nei seguenti ambiti:

- l'**Informazione** si occupa di progettare e gestire centri informagiovani e servizi informativi, secondo un modello polivalente che oltre all'unità base di offerta costituita dallo sportello informativo può prevedere azioni e attività definite in raccordo con le agenzie scolastiche e le realtà associative ed educative del territorio: incontri informativi e produzione di strumenti informativi (guide, registri e albi, ...); dalla promozione dell'informazione attraverso siti internet, blog e social network e newsletter, all'organizzazione di saloni informativi tematici.
- l'**Orientamento scolastico** progetta e gestisce interventi individuali e di gruppo (prevalentemente nelle scuole e negli sportelli di orientamento), rivolti a studenti e giovani lavoratori per sostenerli e supportarli nei passaggi tra i diversi percorsi di istruzione e formazione (agendo sia sulla continuità orizzontale, sia sulla continuità verticale), tra questi e



le prime esperienze di lavoro e nella costruzione del proprio progetto professionale. Gestisce incontri per genitori e insegnanti, per facilitarli nel sostegno di figli e studenti nelle fasi di transizione. Organizza saloni dello studente per la scelta della scuola dopo la terza media e dopo la maturità. Gestisce azioni di coordinamento territoriale tra istituti, con il coinvolgimento di docenti referenti per l'orientamento e dirigenti scolastici.

- **Servizi per l'occupazione** ha lo scopo di mettere a frutto la pluriennale esperienza della Cooperativa in azioni come il colloquio di supporto alla scelta e definizione del progetto professionale, il *counselling* orientativo, il bilancio attitudinale e di esperienze, il supporto e accompagnamento alla ricerca del lavoro e allo sviluppo di competenze in altri ambiti. Tra i servizi che gestisce vi sono gli sportelli lavoro. Nel 2010, in questo ambito di attività l'Area si è impegnata ad ottenere l'iscrizione all'albo regionale degli operatori accreditati per i servizi al lavoro. L'accREDITamento sta consentendo di realizzare nel 2011 attività legate al sistema Dote Regione.
- L'Area dispone di un'**Agenzia Informativa** che si occupa di coordinare la rete tra i centri/servizi: ricercare e contattare le fonti informative, curare la fornitura di materiale aggiornato, curare la produzione di alcuni strumenti generali d'Area.

L'Area gestisce anche servizi e progetti di informazione e orientamento rivolti ai genitori (gli "informafamiglia") e sportelli tematici di informazione e orientamento sulle opportunità per i giovani nel campo della mobilità all'estero per studio, lavoro e volontariato: i Punti Eurodesk.

Infine, l'Area si occupa di offrire supporto nella gestione di progetti di Servizio Civile Nazionale svolgendo attività di progettazione, formazione, promozione, selezione dei volontari e consulenza gestionale e amministrativa.

L'Area **Aggregazione e Sviluppo di Comunità** nasce occupandosi prevalentemente della progettazione e gestione di interventi rivolti a diversi soggetti del territorio (scuole, associazioni, parrocchie, gruppi informali, ...) o alla comunità locale nel suo complesso, finalizzati all'assunzione di responsabilità sociali attraverso la partecipazione attiva di giovani e adulti.

Gli interventi specifici si possono suddividere nei seguenti ambiti:

- **Sviluppo di comunità:** comporta l'attivazione di reti, gruppi, occasioni di confronto fra cittadini (amministratori, insegnanti, referenti di istituzioni, associazioni, oratori e realtà informali, singoli giovani e adulti) che, in quanto risorse del proprio territorio, si rendano disponibili ad agire intorno a un problema e/o interesse comune, al fine di individuare soluzioni condivise e rendere possibile un cambiamento.
- **Protagonismo/progettazione partecipata:** comporta l'attivazione e accompagnamento di gruppi (di genitori, di studenti, di giovani,...) che, individuato un bisogno o interesse specifico, si sperimentino nella progettazione e realizzazione di iniziative rivolte alla comunità locale, anche in collaborazione con altri soggetti del territorio.
- **Aggregazione/educazione:** comporta la progettazione e gestione di servizi in cui offrire a preadolescenti e adolescenti uno spazio significativo di relazione con i pari e le figure



educative adulte, di ricreazione e sperimentazione attraverso la proposta di attività ludiche e laboratoriali, di sostegno allo studio e allo svolgimento dei compiti nell'ambito di progetti mirati alla prevenzione della dispersione scolastica.

L'Area **Ascolto e Servizi Educativi**, i cui interventi specifici si possono suddividere nei seguenti ambiti:

- L'**Ascolto** progetta e gestisce azioni di sostegno rivolte a persone che attraversano situazioni critiche di carattere evolutivo. Opera attraverso attività di counselling individuale e di gruppo; attività di formazione rivolta a: preadolescenti, adolescenti, giovani, genitori, operatori professionali e non professionali. Gestisce servizi di ascolto psicologico situati presso le sedi di altri servizi territoriali (Informagiovani, Biblioteca, CAG...) e presso scuole primarie e secondarie; gestisce Centri di Informazione e Consulenza (sportelli CIC) presenti all'interno delle scuole secondarie di secondo grado (scuole superiori). Gestisce un Servizio integrato psico-socio-educativo, che effettua interventi di carattere psico-sociale rivolti a casi di tutela minori (segnalati dal Tribunale per i Minorenni e/o dai Servizi Sociali), penale minorile e dispersione scolastica.
- Gli **Interventi educativi in campo scolastico e domiciliare** si connotano come attività educative rivolte a minori con certificazione di handicap o con disagio nei disturbi dell'apprendimento e difficoltà relazionali e comportamentali. L'intervento educativo a scuola viene svolto in sinergia con l'attività didattica, con azioni di sostegno individuale o di gruppo in cui i bambini e i ragazzi seguono una Progettazione Educativa Individualizzata. L'intervento educativo domiciliare avviene in raccordo con i Servizi sociali e, nel caso di minori affidati, con il Servizio di Tutela Minori.
- La **Prevenzione delle dipendenze** progetta e gestisce interventi di gruppo rivolti alle classi della scuola secondaria di primo e secondo grado, volti ad approfondire questioni informative e ad attivare un confronto e uno scambio tra i ragazzi su tematiche connesse alle sostanze. Le progettazioni prevedono anche il coinvolgimento delle figure educative di riferimento (genitori insegnanti), oltre a ricerche ed eventi in merito al tema delle sostanze.
- Le **Attività formative** rivolte ai ragazzi della scuola secondaria di primo e secondo grado su tematiche relative alla preadolescenza e all'adolescenza, quali educazione all'affettività, dinamiche di gruppo, bullismo...

Il Settore **Progetti Sperimentali** ha lo scopo di avvicinare Spazio Giovani a tipologie di attività affini ma collaterali a quelle gestite con competenze consolidate dalle aree tecniche, con l'obiettivo di svilupparle e verificare le condizioni per integrarle e renderle strutturali all'ambito della produzione di progetti e servizi. Il Settore gestisce anche i progetti di Spazio Giovani che usufruiscono di finanziamento dei programmi dell'Unione Europea.



Il Settore **Politiche Territoriali** ha lo scopo di coordinare la presenza di Spazio Giovani nei diversi ambiti territoriali, connettendo le progettualità della Cooperativa con le specificità territoriali e con le politiche sociali, giovanili, per la famiglia, per il lavoro, culturali, ...

Anche nel 2010, Spazio Giovani ha dedicato particolare attenzione allo **sviluppo di innovazione nelle Aree Tecniche esistenti**. Questi sono i progetti innovativi acquisiti nel 2010:

- nel campo dei servizi all'infanzia ha preso avvio la gestione del servizio "Tagesmutter" del Comune di Giussano, situato presso le abitazioni di due assistenti. Nel 2010-2011 circa una decina di famiglie hanno utilizzato il servizio ad un prezzo convenzionato;
- sempre tra i servizi all'infanzia hanno preso avvio alcuni progetti di assistenza educativa che vedono come committente direttamente la famiglia, o attraverso il sistema dei voucher o attraverso la selezione da catalogo;
- presso il Comune di Mariano Comense ha preso avvio un innovativo percorso di definizione e costruzione delle politiche giovanili locali, costituito da un sistema di interventi a valenza pubblica finalizzati a stimolare e supportare i giovani a diventare soggetti autonomi e consapevoli. Tra questi si è distinto, a cavallo con il 2011, il finanziamento e l'accompagnamento per la realizzazione di progetti ideati dai giovani stessi e la proposta di stage di volontariato presso le associazioni locali;
- tra le attività di protagonismo giovanile, con il supporto degli operatori del progetto Hub Young (vedi bilancio sociale 2009 a pag. 20) ha iniziato a trasmettere una web radio che è stata chiamata "Radio Lol" dai giovani coinvolti nel progetto ([www.radiolol.it](http://www.radiolol.it)). La Radio, animata da una redazione formata da giovani, è attualmente collocata presso l'Informagiovani di Nova Milanese;
- sempre nell'ambito del protagonismo giovanile, nel corso dell'anno si è svolto nel territorio della Provincia di Monza e Brianza il progetto "Art Gallery Music Gallery", finalizzato alla promozione e diffusione di opere artistiche e musicali realizzate da giovani presso locali pubblici frequentati da giovani;
- tra le attività europee, Spazio Giovani ha partecipato a "UexTE" ([www.uexpte.eu](http://www.uexpte.eu)) attraverso il gruppo di progettazione nazionale e il coinvolgimento diretto di alcune scuole secondarie di secondo grado a Treviglio, Mariano Comense, Muggiò e Desio. UexTE è un progetto del Ministero della Gioventù, Eurodesk e Commissione Europea che ha l'obiettivo di raccogliere dagli studenti proposte in ambito di istruzione, ambiente e mobilità, da discutere e votare in una simulazione dell'Europarlamento con i delegati delle stesse scuole. Le proposte votate vengono poi trasmesse ai rappresentanti delle politiche giovanili nel Parlamento Europeo;
- nel 2010 Spazio Giovani ha avviato una collaborazione con l'Associazione Italiana Celiachia Lombardia per la realizzazione in diverse scuole primarie della Regione del progetto "In fuga dal glutine", che ha l'obiettivo di sensibilizzare insegnanti e scolari sulle necessità che i bambini celiaci hanno a causa della loro intolleranza alimentare, per ridurre il loro disagio e le loro difficoltà nel contesto sociale della scuola.



## IL TERRITORIO

Spazio Giovani opera prevalentemente nelle province di Monza e Brianza, Milano, Bergamo. I territori di riferimento dei progetti che gestisce sono frequentemente comunali o corrispondenti ai distretti ASL. o agli ambiti dei Piani di Zona.

La tabella che segue riporta l'elenco dei comuni in cui la Cooperativa ha operato nel corso del 2010 con l'indicazione delle aree tecniche coinvolte. Per i progetti che hanno avuto come territorio di riferimento tutti i comuni di un distretto/ambito, è indicato solo il distretto/ambito.

COMUNE	AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SOCIALE	AREA AGGREGAZIONE E SVILUPPO DI COMUNITA'	AREA ASCOLTO E SERVIZI EDUCATIVI	SETTORE PROGETTI SPERIMENTALI	SETTORE POLITICHE TERRITORIALI
<b>Provincia di Monza e Brianza</b>					
ASL Monza e Brianza			X		
Barlassina			X		
Biassono			X		
Bovisio Masciago	X		X		
Brugherio	X	X	X		
Ceriano Laghetto	X	X			
Cesano Maderno			X		
Cogliate	X	X			
Desio	X	X			
Giussano	X	X	X		
Lissone	X	X			
Monza	X		X		X
Muggiò	X	X			
Nova Milanese	X	X			
Renate			X		
Seregno			X		
Sovico	X		X		
Vedano al Lambro		X			
Villasanta		X			
Ambito territoriale del Piano di Zona di Desio			X		



COMUNE	AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SOCIALE	AREA AGGREGAZIONE E SVILUPPO DI COMUNITA'	AREA ASCOLTO E SERVIZI EDUCATIVI	SETTORE PROGETTI SPERIMENTALI	SETTORE POLITICHE TERRITORIALI
Ambito territoriale del Piano di Zona di Lissone - Carate B.za			X		
Ambito territoriale del Piano di Zona di Seregno		X	X		
<b>Provincia di Bergamo</b>					
Adrara San Martino			X		
Arcene	X				
Boltiere	X				
Calvenzano	X				
Casirate d'Adda	X				
Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi	X				
Credaro			X		
Dalmine	X				
Fara Gera d'Adda	X				
Martinengo	X				
Mozzanica	X				
Romano di Lombardia	X	X			
Sarnico			X		
Seriate	X				
Treviglio	X	X	X		
Verdello	X	X			
Ambito territoriale del Piano di Zona di Seriate					X
<b>Provincia di Milano</b>					
Bareggio	X	X	X		
Bollate	X				
Cologno Monzese			X		
Inzago	X				
Liscate		X			
Melzo	X	X			
Solaro	X	X	X		





COMUNE	AREA INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE SOCIALE	AREA AGGREGAZIONE E SVILUPPO DI COMUNITA'	AREA ASCOLTO E SERVIZI EDUCATIVI	SETTORE PROGETTI SPERIMENTALI	SETTORE POLITICHE TERRITORIALI
Vignate		X			
Ambito territoriale del Piano di Zona di Sesto San Giovanni e Cologno Monzese		X	X		
Ambito territoriale del Piano di Zona di Garbagnate M.se	X				
<b>Provincia di Como</b>					
Albavilla		X			
Cabiate	X				
Erba	X				
Mariano Comense		X			
Ambito territoriale del Piano di Zona di Mariano Comense	X				
<b>Provincia di Varese</b>					
Saronno	X				
<b>Provincia di Lecco</b>					
Lecco	X		X		



## LE RISORSE UMANE

Nelle sue attività Spazio Giovani si avvale in prevalenza delle competenze delle seguenti **figure professionali**:

- animatori sociali
- assistenti sociali
- consulenti di ascolto psicologico,
- consulenti di orientamento,
- coordinatori di progetto,
- coordinatori di servizi,
- documentaristi,
- educatori,
- formatori,
- operatori amministrativi,
- operatori di sviluppo di comunità,
- operatori informativi,
- psicologi,
- psicoterapeuti,
- webmaster.

La grande maggioranza degli operatori ha una formazione di base di livello universitario in ambito umanistico (prevalgono le lauree in psicologia e scienze dell'educazione). Al loro ingresso in Cooperativa i candidati selezionati seguono un percorso di formazione e inserimento, supportati da un tutor che monitora e valuta la fase di inserimento.

Spazio Giovani si impegna a gestire i rapporti con i propri operatori con la stessa attenzione e sensibilità con cui cura i rapporti con i clienti/utenti esterni.

Tutti gli operatori usufruiscono di specifici **supporti professionali** previsti dall'organizzazione quali:

- le equipe d'area e di progetto, ambiti di scambio progettuale oltre che di confronto su strategie e metodi fra tutti gli operatori di una determinata area di lavoro o di un determinato progetto territoriale;
- la formazione e la supervisione, finalizzate a supportare e a migliorare le competenze; vengono programmate ogni anno per tutti gli operatori secondo i bisogni emersi;
- i monitoraggi dei percorsi professionali, finalizzati all'apertura di uno spazio di dialogo tra gli operatori e la Cooperativa riguardo alle prospettive di sviluppo della loro professionalità nell'organizzazione;



- il Centro di Documentazione di Spazio Giovani (757 fra libri, fascicoli e strumenti multimediali ed emeroteca con 11 riviste specialistiche), a disposizione degli operatori per favorire l'aggiornamento professionale.

Dopo l'istituzione della figura del Responsabile delle Risorse Umane nel 2001, dal 2007 la Cooperativa ha strutturato il **settore Gestione Risorse Umane**, che presidia i processi di selezione, gli sviluppi professionali e la valutazione del lavoro, la formazione e la supervisione. Il settore definisce e attua le politiche del personale collaborando, secondo le necessità, con il Coordinamento, l'Amministrazione.

Gli **stage** sono prevalentemente di carattere professionale e riguardano giovani laureati o studenti provenienti da facoltà umanistiche, soprattutto da Psicologia e Scienze della Formazione. Nell'ultimo anno hanno effettuato uno stage anche due studenti provenienti da un corso DDIF (Diritto Doveri di Istruzione e Formazione) in ambito amministrativo organizzato da un cfp locale.

Nel corso del 2010 hanno operato a Spazio Giovani tre tirocinanti con formazione universitaria che hanno collaborato con tutte le aree tecniche della Cooperativa e con il Centro di Documentazione, e due tirocinanti con formazione di tipo professionale che hanno collaborato con l'ufficio amministrazione e segreteria.



## I DATI ANAGRAFICI

### **Spazio Giovani Onlus**

Società Cooperativa Sociale a responsabilità limitata

Costituita a Monza come Associazione nel 1986. Trasformata in Cooperativa Sociale nel 1993.

Sede legale: via F. Cavallotti 38, 20900 Monza

Sede amministrativa e operativa: via Leonardo da Vinci 34, 20851 Lissone (MB)

Tel. 039.230.11.33

Fax 039.230.18.55

[www.spaziogiovani.it](http://www.spaziogiovani.it)

[cooperativa@spaziogiovani.it](mailto:cooperativa@spaziogiovani.it)

Partita Iva/Codice Fiscale:

02366640965

Iscrizione Repertorio Economico Amministrativo (REA):

MB - 1438720

Iscritta al Tribunale di Monza:

54188

Codice ATECO:

889900

Iscrizione all'Albo Nazionale delle cooperative sociali

n° A 164360 del 25/01/2005

Iscrizione all'Albo Regionale delle cooperative sociali:

n° 246 – sez. A del 24/03/1995



## LE CERTIFICAZIONI, GLI ACCREDITAMENTI

Sistema Qualità certificato dal 2003, attualmente ai sensi della norma ISO 9001:2008.

Ente accreditato per i servizi al lavoro in Regione Lombardia dal 14/01/2011

Iscrizione all'Albo degli operatori accreditati n.230 (ID accreditamento 33168).

Sono state accreditate due sedi:

- una a Lissone che corrisponde alla sede amministrativa e operativa di Spazio Giovani in via Leonardo da Vinci 34 (ID sede 34915)
- una a Milano in via Guerzoni 15 (ID sede 115079)

Accreditamento presso l'Agenzia Nazionale Italiana Gioventù come Ente di Invio per il Servizio Volontario Europeo.

Titolare dei Punti Locali Decentrati Eurodesk delle Province di Monza Brianza e Bergamo.

Sede accreditata per l'accoglienza di volontari in Servizio Civile Nazionale per Confcooperative, Unione di Milano, Lodi, Monza e Brianza e per Eurodesk Italy.

Convenzione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, Facoltà di Psicologia, con l'Università degli Studi Milano Bicocca, Facoltà di Psicologia e Scienze dell'Educazione e con l'Università degli Studi di Bergamo, Facoltà di Scienze della Formazione per ospitare tirocinanti dei corsi di laurea triennale e magistrale di Scienze Psicologiche, dei corsi di laurea triennale di Scienze dell'Educazione.

Accreditamento presso il Fondo "Formatemp" (fondo bilaterale per la formazione e l'orientamento al lavoro), per l'erogazione di servizi di formazione e orientamento al lavoro nelle Province di Milano, Bergamo, Como, Varese, attraverso il raccordo con l'ente Adecco-Formazione.



## LE PUBBLICAZIONI, LE RELAZIONI, I SEMINARI E CONVEGNI

Il know-how di Spazio Giovani nella progettazione e realizzazione di attività di promozione sociale e nella gestione dell'impresa non profit è frequentemente oggetto di divulgazione attraverso i più autorevoli canali del settore. Di seguito si riportano le esperienze dal 2008 ad oggi.

### PUBBLICAZIONI

2010. La gestione del personale nelle aziende non profit: la situazione attuale.

Biffi A., in Spazzoli/Liuzzi (a cura di), Il personale nel non profit, ed. Maggioli.

2010. La gestione del personale nelle organizzazioni non profit: sistemi o processi?.

Biffi A., in Spazzoli/Liuzzi (a cura di), Il personale nel non profit, ed. Maggioli.

2009. Non Virtual Youth Citizenship in a Virtual World

Biffi A., Di Paola M., Fiani M., pubblicazione conclusiva dell'omonimo progetto, Spazio Giovani.

2009. Ke Kasino! L'ABC dell'adolescente.

Arborini S., collana "Partenze...per l'adolescenza", ed. La Meridiana.

2008. Da luoghi di cura alla cura dei luoghi. I servizi sociali di fronte alla domanda di sicurezza.

Animazione Sociale, n.10, ed. Gruppo Abele Periodici.

2008. Il valore del lavoro. Quali investimenti sulle risorse umane nelle imprese non profit?

Biffi A., in Animazione Sociale, n. 5, ed. Gruppo Abele Periodici.

### RELAZIONI

2009. L'importanza di chiamarsi Europa. Da utenti informati a soggetti attivi. Le reti di informazione comunitaria a confronto sulle opportunità di sviluppo e sinergie locali.

Convegno organizzato da Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e Rete Europea di Volontari in Servizio Civile ([www.exist-youth.eu](http://www.exist-youth.eu)).

Trieste

2008. Il progetto ETIMOS: le azioni e i prodotti.

Convegno finale del progetto ETIMOS promosso dal Comune di Desio.

Desio (MB)

2008. Motivare gli operatori.

Convegno organizzato da Sodalitas/Osservatorio sulle Risorse Umane Non Profit (ORNUP).

Milano

2008. I giovani e il lavoro.



Convegno organizzato da CISL Brianza "Il lavoro che cambia, uno sguardo tra l'oggi e il domani".  
Vebania Pallanza

2008. Gestire le risorse umane nel terzo settore.

Convegno Nazionale IRIS NETWORK (Istituto di ricerca sull'impresa sociale) "Governare e gestire l'impresa sociale".

Riva del Garda (TN)

2008. Le risorse umane in un'impresa non profit: valorizzazione del capitale umano.

Convegno provinciale promosso dalla Cisl Brianza "Cooperazione: tra pubblico e privato. La funzione sociale del lavoro e le derive della precarietà".

Monza

## **PARTECIPAZIONE ALL'ORGANIZZAZIONE DI SEMINARI E CONVEGNI**

2010. Successo di classe. Le diverse forme di disagio e insuccesso a scuola. Esperienze, valutazioni, strumenti e buone prassi.

Convegno promosso da Consorzio Comunità Brianza con Spazio Giovani, Cooperativa Sociale della Brianza, Meta, La Riabilitazione ed i comuni di Barlassina, Giussano, Meda e Seregno.

Barlassina (MB)

2010. Introduzione alle life skills. Quattro incontri di approfondimento per insegnanti nell'ambito di "Saper promuovere. Adulti e ragazzi alle prese con le relazioni".

In collaborazione con Brianza per il cuore.

Carate Brianza (MB)

2008. La famiglia come risorsa di cittadinanza attiva. Contributo delle associazioni di volontariato e dei gruppi di prossimità al benessere della comunità locale.

Comune di Brugherio (in collaborazione con Ciessevi – Centro Servizi per il Volontariato nella Provincia di Milano).

Brugherio (MB)



## LE APPARTENENZE E PARTECIPAZIONI A RETI SOCIALI E COORDINAMENTI

Spazio Giovani (SG), rispetto ai territori dove opera, ha anche una significativa storia di:

- **appartenenza** ad alcuni tra i principali ambiti di valorizzazione della cooperazione sociale;
- **partecipazione** con ruolo attivo:
  - alle reti sociali che vedono la presenza dei soggetti del terzo settore;
  - ai coordinamenti territoriali dei servizi di cui si occupa.

### APPARTENENZE

Anno	Organizzazione	Ruoli ricoperti - note
Dal 2000	Confcooperative – Unione Provinciale di Milano, Lodi, Monza e Brianza – Settore Sociale	
Dal 2004	Consorzio Comunità Brianza (appartenente alla rete CGM - Consorzio Gino Mattarelli)	SG è tra i soci fondatori. Il Coordinatore della Cooperativa è membro del Consiglio di Amministrazione eletto nel 2008 e rinnovato nel 2011.
Dal 2005	Forum del Terzo Settore di Monza e Brianza (Forum TSMB)	SG è tra i fondatori. Il Coordinatore di SG è portavoce e rappresentante legale del Forum. Fino a dicembre 2009 SG ha ospitato la sede del Forum.
Dal 2006	Associazione Politichegiovani.it (rete nazionale di cooperative sociali giovanili)	SG è tra i promotori. Il Coordinatore del Settore Politiche Territoriali della Cooperativa è vicepresidente dal 2008.

### RETI SOCIALI

Anno	Rete	Ambiti di partecipazione - note
Dal 2009	ASL Monza e Brianza, Distretto Socio Sanitario di Carate Brianza	SG partecipa al Tavolo tecnico distrettuale di educazione alla salute.
Dal 2009	ASL Monza e Brianza, Distretto Socio Sanitario di Desio	SG partecipa al Tavolo tecnico distrettuale di educazione alla salute.
Dal 2003	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Monza	SG partecipa al Tavolo di sistema (attraverso il Forum TSMB) e a due Ambiti di partecipazione: giovani e famiglia.





Dal 2003	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Lissone-Carate Brianza	SG partecipa all'Assemblea del terzo settore, al Tavolo di sistema (attraverso il Forum TSMB), a due Tavoli d'area: minori-giovani e adulti in difficoltà.
Dal 2003	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Desio	SG partecipa al Tavolo di consultazione del terzo settore, al Tavolo di sistema e al Tavolo d'area minori-giovani.
Dal 2009	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Seregno	SG partecipa al Tavolo permanente del terzo settore e al Tavolo tematico politiche per l'infanzia, l'adolescenza, i giovani e le responsabilità familiari.
Dal 2007	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Garbagnate Milanese	SG partecipa al Tavolo del terzo settore e al Tavolo d'area giovani.
Dal 2008	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Sesto San Giovanni	SG partecipa al Tavolo d'area minori.
Dal 2008	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Melzo	SG partecipa al Tavolo d'area minori e famiglie.
Dal 2009	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Magenta	SG partecipa all'Assemblea del privato sociale del magentino.
Dal 2010	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Seriate	SG partecipa al Tavolo d'area giovani.
Dal 2009	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Treviglio	SG partecipa al Tavolo d'area minori e adolescenti.
Dal 2009	Piano di Zona dell'Ambito Territoriale di Romano di Lombardia	SG partecipa al Tavolo d'area minori e adolescenti.
Dal 2007	Comunità Montana Monte Bronzone e Basso Sebino (poi diventata Comunità dei Laghi Bergamaschi)	SG partecipa all'osservatorio "Nuove generazioni".

## COORDINAMENTI DI SERVIZI

Anno	Coordinamento
Dal 2002	Rete nazionale Eurodesk
Dal 2004	Coordinamento territoriale regionale dei centri di aggregazione giovanile
Dal 2006	Coordinamento degli informagiovani della Provincia di Bergamo
Dal 2007	Coordinamento Regionale degli informagiovani della Lombardia. SG partecipa al Tavolo Tecnico





# OBIETTIVI STRATEGICI





Le seguenti tabelle riportano:

- la verifica effettuata dal Consiglio di Amministrazione degli obiettivi strategici del 2010;
- gli obiettivi strategici del 2011 discussi e definiti dal Consiglio di Amministrazione nel mese di marzo-aprile 2011.

## GLI OBIETTIVI 2010

### VERIFICA DEGLI OBIETTIVI 2010

<b>Obiettivo 1</b>	<b>Contenimento del calo di fatturato entro la misura del 15%</b>
Descrizione	A fronte della congiuntura economica negativa evidenziatasi nel settore delle politiche sociali alla fine del 2009, compensare la diminuzione e il ridimensionamento di alcune commesse con altre nuove, intensificando la partecipazione a bandi nei settori consolidati e in nuovi settori di interesse.
Conseguimento	Raggiunto
Note	I ricavi da attività specifica (fatturazione + contributi su progetti) sono diminuiti del 5,9% rispetto al 2009. La diminuzione contenuta dei ricavi ha comunque portato ad una perdita d'esercizio per l'aumento dei costi del personale e per la diminuzione della redditività delle commesse.
<b>Obiettivo 2</b>	<b>Messa a regime del sistema di controllo di gestione</b>
Descrizione	Completamento del processo di messa a punto del sistema di controllo di gestione con disponibilità di report periodici sulla situazione economica e gestione in proprio della contabilità.
Conseguimento	Parziale
Note	E' stata inserita in organico la figura del responsabile amministrativo che era vacante da tempo. E' stato avviato il passaggio alla gestione autonoma della contabilità ed è stata inserita a consuntivo la contabilità analitica con la codifica delle commesse. I report trimestrali sono disponibili dal 2011.
<b>Obiettivo 3</b>	<b>Sviluppare i servizi a domanda individuale con clienti privati</b>
Descrizione	Accedere all'opportunità di fornire servizi a domanda individuale nei settori di intervento consolidati. In particolare, riguardo ai servizi per il lavoro, accreditare la sede presso la Regione Lombardia e riorganizzare e promuovere le attività della Cooperativa.
Conseguimento	Parziale
Note	L'accredito per i servizi al lavoro presso la Regione Lombardia è stato ottenuto a gennaio 2011, grazie al lavoro di preparazione realizzato nel 2010, che ha comportato anche l'avvio della procedura per dotare la Cooperativa del modello organizzativo previsto dal D.lgs. 231/01. Sono stati avviati in via sperimentale servizi a domanda individuale nel settore dell'accudimento dei bambini attraverso l'acquisizione del servizio



	“Tagesmutter” di Giussano e di alcuni servizi educativi a minori convenzionati attraverso il sistema dei voucher o a domanda libera.
<b>Obiettivo 4</b>	<b>Avviare il servizio interno di comunicazione e marketing</b>
Descrizione	Organizzare, avviare e monitorare il rinnovato servizio di comunicazione interna ed esterna e di marketing.
Conseguimento	Raggiunto
Note	Nel 2010 ha iniziato ad operare una specifica equipe che si è occupata prevalentemente di: completare l’inserimento dei contenuti nel sito e aggiornarli con continuità; creare una newsletter interna rivolta a tutti gli operatori; creare una newsletter esterna rivolta prevalentemente ai committenti; definire un sistema di circolazione delle informazioni rilevanti per le newsletter attraverso le segnalazioni di alcuni operatori.
<b>Obiettivo 5</b>	<b>Considerare l’opportunità di ridefinire la mission a partire dall’analisi dei dati economici e del mercato di riferimento</b>
Descrizione	Effettuare a livello di Consiglio di Amministrazione un monitoraggio dell’evoluzione dei mercati di riferimento della Cooperativa e valutare i presupposti di una evoluzione nella definizione della mission.
Conseguimento	Più che un monitoraggio è stata effettuata una approfondita analisi e discussione, che insieme al CdA ha coinvolto in più incontri anche l’equipe di coordinamento e l’equipe tecnica. Si è considerato che le caratteristiche e le prospettive attuali di Spazio Giovani non portano nel breve periodo ad una evoluzione della mission. Si è ritenuto opportuno invece comprendere più a fondo le modalità e i possibili motivi di interesse per Spazio Giovani ad assumere lo status di impresa sociale. Alcuni consiglieri si sono incaricati di approfondire la tematica nei primi mesi del 2011.
<b>Obiettivo 6</b>	<b>Qualificare maggiormente la Cooperativa come soggetto in grado di produrre attività di studio e ricerca in materia di politiche sociali</b>
Descrizione	Intensificare la ricerca di opportunità per fornire visibilità al know how prodotto dalla Cooperativa, anche attraverso l’organizzazione e partecipazione a momenti di approfondimento rivolti alle professionalità del settore delle politiche sociali.
Conseguimento	Parziale
Note	La visibilità in eventi pubblici è stata sviluppata all’interno dei singoli progetti, non a livello di Cooperativa.
<b>Obiettivo 7</b>	<b>Attualizzare il contenuto dell’essere soci della Cooperativa</b>
Descrizione	Produrre a livello di Consiglio di Amministrazione e di Assemblea soci una riflessione sul significato dell’essere soci di Spazio Giovani e organizzare una



	campagna comunicativa e di sensibilizzazione sull'adesione associativa presso i lavoratori non soci.
Conseguimento	Parziale
Note	Non sono stati organizzati momenti di gruppo o campagne comunicative e di sensibilizzazione, ma grazie a colloqui individuali con alcuni operatori è aumentata l'attenzione alla possibilità di associarsi ed è effettivamente aumentato sensibilmente il numero di adesioni (anche a prescindere da alcuni nuovi operatori assunti direttamente come soci lavoratori).
<b>Obiettivo 8</b>	<b>Avviare il prestito soci</b>
Descrizione	Definire, discutere e approvare in assemblea il regolamento del prestito soci e avviare la raccolta dai soci.
Conseguimento	Raggiunto
Note	Nell'assemblea di luglio è stato approvato il regolamento del prestito sociale e in autunno sono iniziate le prime sottoscrizioni. Alla fine del 2010 erano stati raccolti 40.000 euro, saliti ad oltre 60.000 nei primi mesi del 2011.

## GLI OBIETTIVI 2011

OBIETTIVO	DESCRIZIONE
<b>Obiettivo 1</b> Raggiungere il pareggio di bilancio	A fronte del calo dei ricavi da attività specifica e del calo di redditività delle commesse registrati nel 2010, intervenire per adeguare la struttura organizzativa alle nuove condizioni e proseguire nella ricerca di nuovi progetti e settori di attività.
<b>Obiettivo 2</b> Mettere a regime il sistema di controllo di gestione	Completare il passaggio alla gestione autonoma della contabilità, essere in grado di produrre situazioni contabili e chiusure di bilancio intermedie, produrre report trimestrali sullo stato di avanzamento e sulla redditività delle commesse, operare un controllo più puntuale sulla previsione dei costi del personale e dei costi di gestione.
<b>Obiettivo 3</b> Analizzare il modello di governance della Cooperativa e favorire il ricambio nel CdA	Effettuare con il CdA rinnovato nel 2011 e con i soci interessati un percorso di approfondimento sul ruolo del CdA e sul modello di governance, preparando anche la candidatura di nuovi soci al ruolo di consiglieri.







# **MAPPA DEI PORTATORI D'INTERESSE**



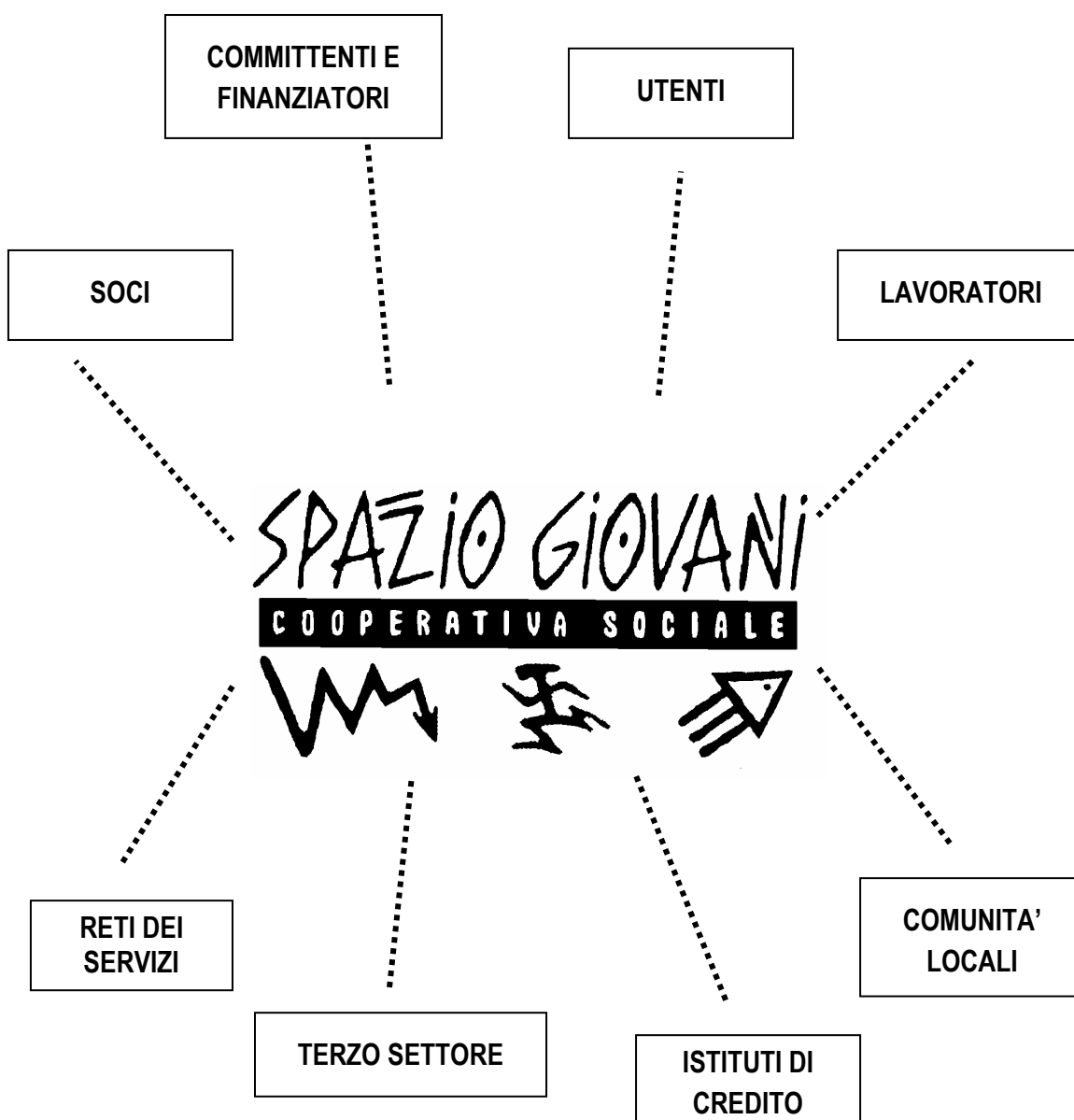


Con “portatore di interesse” (stakeholder) si intende:

*“ogni gruppo o individuo che può influenzare o che può essere influenzato dal raggiungimento degli obiettivi dell’impresa sociale.”<sup>1</sup>*

La mappa che segue indica le principali categorie di portatori di interesse con cui la Cooperativa Spazio Giovani entra in relazione per l’attuazione della sua missione.

La Cooperativa ha deciso di dedicare l’approfondimento del bilancio sociale 2009 alla relazione con i portatori di interesse “interni”, ovvero con i **soci** e i **lavoratori**, e con i portatori di interesse “esterni” **utenti** e **committenti**.



<sup>1</sup> Freeman, 1984





**RELAZIONE  
SOCIALE  
SUI  
PORTATORI  
D'INTERESSE**





## I SOCI

### DEFINIZIONI STATUTARIE

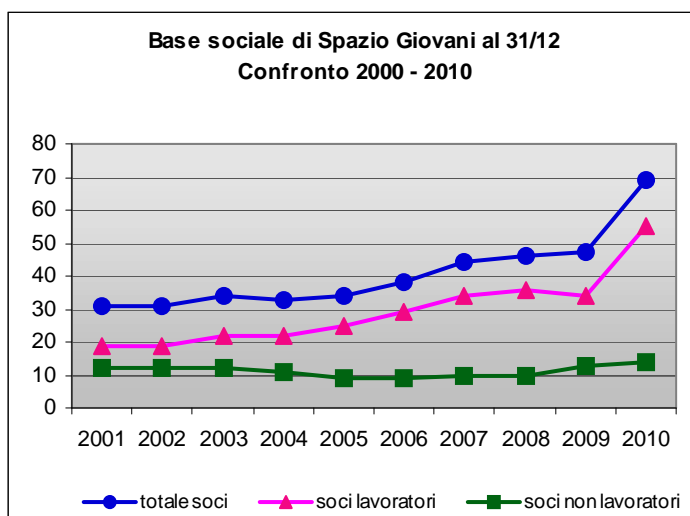
I soci hanno un ruolo centrale nella vita della Cooperativa: concorrono alla gestione dell'impresa attraverso la formazione degli organi sociali, partecipano all'elaborazione di programmi di sviluppo e alle decisioni concernenti le scelte strategiche, contribuiscono alla formazione del capitale sociale, ai risultati economici e alla loro destinazione, approvano il regolamento interno, mettono a disposizione le loro capacità personali e professionali per lo svolgimento delle attività della Cooperativa.

Lo Statuto della Cooperativa Spazio Giovani prevede quattro tipologie di socio:

- i Soci prestatori, che svolgono la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali;
- i Soci volontari, che prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà;
- i Soci fruitori, che usufruiscono direttamente o indirettamente dei servizi della Cooperativa;
- i Soci sovventori, che partecipano a programmi per lo sviluppo tecnologico o per la ristrutturazione o per il potenziamento aziendale.

I nuovi soci vengono ammessi dopo aver presentato domanda scritta al Consiglio di Amministrazione. La quota sociale che sottoscrivono è di 250 euro.

### COMPOSIZIONE E ANDAMENTO DELLA BASE SOCIALE



L'attenzione dedicata dal Consiglio di Amministrazione al tema della composizione della base sociale e del rapporto numerico tra lavoratori soci e non soci in Cooperativa (vedi l'obiettivo strategico 7 a pag. 34) ha prodotto degli effetti, anche se per strade differenti da quelle inizialmente pensate. Nel 2010 si è infatti verificato un aumento della base sociale di proporzioni mai



viste a Spazio Giovani, con il numero di soci lavoratori passato da 34 a 55 (+61%) e una crescita della base sociale complessiva del 46% (69 soci al 31/12).

Come mostra la tabella seguente, i lavoratori soci sono passati in un solo anno dal 33 al 43% dell'organico, tornando così vicino alle proporzioni del 2006.

Rapporto tra lavoratori soci e non soci a Spazio Giovani Confronto al 31/12 dal 2002 al 2010						
	lavoratori soci	%	lavoratori non soci	%	totale lavoratori	%
Anno 2002	19	38,0	31	62,0	50	100,0
Anno 2003	22	42,3	30	57,7	52	100,0
Anno 2004	22	44,0	28	56,0	50	100,0
Anno 2005	25	51,0	24	49,0	49	100,0
Anno 2006	29	46,8	33	53,2	62	100,0
Anno 2007	34	37,0	58	63,0	92	100,0
Anno 2008	36	33,6	71	66,4	107	100,0
Anno 2009	34	33,0	69	67,0	103	100,0
Anno 2010	55	43,3	72	56,7	127	100,0

Sono due le tipologie di percorso che hanno portato a questa movimentazione. Pur non avendo organizzato una vera e propria campagna associativa, l'adesione in qualità di socio è stata proposta in modo mirato attraverso colloqui individuali ad una decina di lavoratori in organico da alcuni anni, che hanno mostrato una particolare vicinanza e attenzione alla Cooperativa. L'altro percorso è quello di un gruppo di una dozzina di nuovi lavoratori assunti in seguito all'aggiudicazione di una gara d'appalto di rilevanti dimensioni (per i parametri di Spazio Giovani) ai quali è stata proposta da subito l'adesione come soci.

## ASSEMBLEE

L'assemblea è il luogo privilegiato in cui i soci esercitano le loro funzioni. Il Consiglio di Amministrazione convoca le assemblee dei Soci ogni volta che lo ritiene necessario e comunque almeno una volta all'anno. Le assemblee possono essere convocate anche da un gruppo di Soci che rappresenti almeno un terzo del totale dei voti.

Le assemblee possono essere ordinarie e straordinarie. Quelle straordinarie avvengono alla presenza di un notaio e riguardano le modifiche statutarie.

Le assemblee di Spazio Giovani avvengono solitamente di sera nei giorni feriali.

**Nel corso del 2010 si sono svolte due assemblee dei soci.** La tabella seguente ne riassume i dati e i contenuti principali:





DATA	PRESENZE	INTERVENTI	ORDINE DEL GIORNO	DECISIONI
26 maggio	31,9% dei soci. 15 presenti su 47: 13 lavoratori e 2 non lavoratore. 1 non socio	56% dei soci presenti	discussione bilancio consuntivo 2009, budget preventivo 2010, informazioni su prestito sociale	approvazione, confronto su interesse dei soci e della Cooperativa verso il prestito sociale, indicazione al CdA di procedere con la preparazione del regolamento.
8 luglio	27% dei soci. 13 presenti su 48: 12 lavoratori e 1 non lavoratori. 3 non soci	56% dei soci presenti	discussione bilancio sociale 2009, discussione regolamento prestito sociale	approvazione bilancio sociale 2009, approvazione regolamento prestito sociale

Anche nel 2010 i dati sulla presenza media di soci alle assemblee risulta piuttosto bassa e si attesta intorno al 30%. Va rilevato che il cospicuo aumento della base sociale si è verificato nella seconda metà dell'anno e gli eventuali effetti della presenza di molti nuovi soci sulla partecipazione alle assemblee si vedrà nel 2011.

Per il 2010 va ricordata l'istituzione del prestito sociale fruttifero, come strumento di autofinanziamento per la Cooperativa ma anche come proposta ai soci di un'opportunità di investimento con rendimento interessante.

La presentazione e approvazione del regolamento del prestito sociale è stata preceduta da momenti informativi per i soci avvenuti sia in assemblea che a livello individuale. Al 31 dicembre i soci prestatori erano quattro.



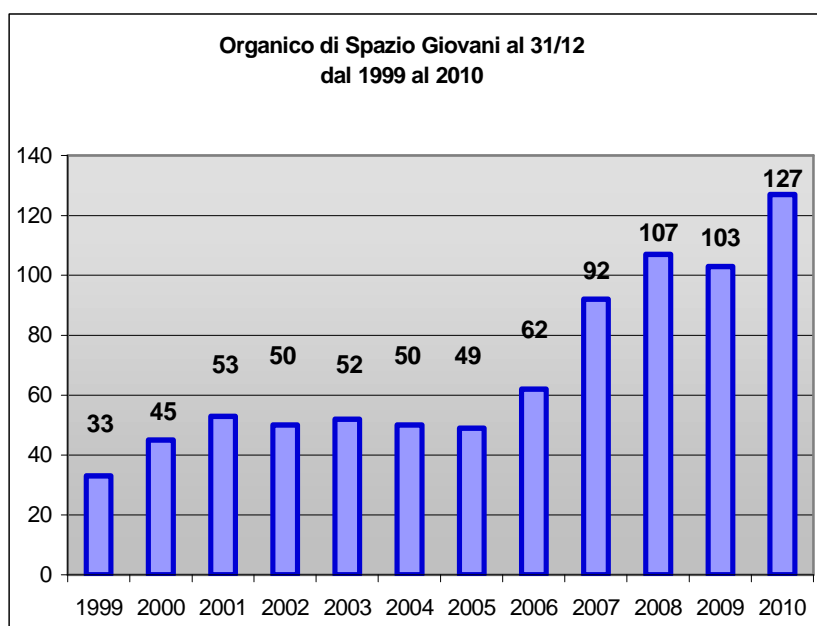
## I LAVORATORI

### ORIENTAMENTI VALORIALI NEI RAPPORTI CON I LAVORATORI

La Cooperativa Spazio Giovani considera i propri lavoratori la principale risorsa di cui dispone e sulla quale ritiene essenziale indirizzare buona parte dei propri investimenti.

Spazio Giovani si impegna nel ricercare il benessere dei propri lavoratori favorendo la loro partecipazione alle scelte strategiche, cercando di trasmettere loro la propria mission e la cultura della cooperazione a cui appartiene. Si impegna a favorire la continuità dei rapporti di lavoro, la crescita professionale, la stabilità economica, lo sviluppo dell' autonomia, l'assunzione di responsabilità, il protagonismo nel proprio lavoro sociale, in un ambiente di lavoro che rifiuta le discriminazioni di ogni genere.

### L'ORGANICO DI SPAZIO GIOVANI



L'andamento dell'organico di Spazio Giovani nel 2010 non ha seguito le previsioni ed ha registrato tendenze opposte a quelle del 2009. Innanzitutto il **numero dei lavoratori è cresciuto di oltre il 23%**. L'aumento si è verificato nel mese di settembre, in concomitanza con l'avvio di due progetti di educativa scolastica e domi-

ciliare acquisiti tramite gara di appalto: uno rinnovato con ampliamento e uno completamente nuovo. Complessivamente gli inserimenti sono stati 41 e il saldo tra rapporti avviati e cessati è di +25. L'altro trend di segno contrario rispetto al 2009 riguarda infatti il **turnover**: gli operatori fuoriusciti sono stati infatti 16 contro i 25 dell'anno precedente.

La tipologia di attività in cui sono stati impiegati gran parte dei nuovi lavoratori ha determinato anche una prevalenza del contratto di lavoro dipendente come **contratto di inserimento** come non succedeva più dal 2007: allora su 38 ingressi ci furono 19 dipendenti, nel 2010 i dipendenti



sono stati 21 su 41. Negli altri anni non sono mai stati più di 5. Di conseguenza, nel 2010 i lavoratori con contratto subordinato passano dal 58% del 31/12/09 al 68%

A fronte del forte aumento del personale, nel 2010 si registra una sostanziale stabilità nella **suddivisione per genere** che vede passare la prevalenza delle donne dal 82 al 83%.

Il dato sull'**anzianità organizzativa media** decresce, come è già successo negli anni di forte incremento dell'organico.

<b>Anzianità organizzativa dei lavoratori di Spazio Giovani (confronto 2004 - 2009)</b>						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Totale lavoratori</b>	<b>3,9</b>	<b>3,3</b>	<b>3,3</b>	<b>2,7</b>	<b>3,1</b>	<b>2,8</b>

Continua a salire anche l'**età media dei lavoratori**, che raggiunge e supera il picco mai toccato prima dei 33 anni.

<b>Età media dei lavoratori di Spazio Giovani al 31/12 (confronto 2004 - 2009)</b>						
	2005	2006	2007	2008	2009	2010
<b>Totale lavoratori</b>	<b>32,3</b>	<b>31,1</b>	<b>32,0</b>	<b>31,7</b>	<b>32,4</b>	<b>33,5</b>

<b>Media ore lavorate per settimana %</b>				
	2007	2008	2009	2010
Fino a 10	4	6	5	10
da 11 a 20	20	24	23	31
da 21 a 30	45	47	45	36
da 31 a 37	13	10	13	13
Più di 37	18	13	14	10

Un ultimo dato interessante da segnalare per la tendenza rispetto al 2009 riguarda la **suddivisione dei carichi di lavoro**. L'aumento del personale con l'ingresso di molti nuovi lavoratori part-time (come avviene nella quasi sempre nell'avvio di nuove collaborazioni) ha portato ad una ulteriore riduzione in percentuale dei lavoratori a tempo pieno.

## **POLITICHE DEL PERSONALE**

Nel corso del 2010 Spazio Giovani ha indirizzato le proprie politiche di investimento sul personale nelle seguenti direzioni:

- il sistema delle competenze e il monitoraggio dei percorsi professionali;
- la selezione del personale;
- la formazione degli operatori;
- la gestione economica e amministrativa del personale;
- le iniziative di avvicinamento del personale dei servizi educativi;
- il rinnovamento del sistema di comunicazione interna;
- la sperimentazione di un sistema di rilevamento del clima organizzativo interno.



## Il Sistema delle Competenze e il monitoraggio dei percorsi professionali

### ***Cosa è il sistema delle competenze***

La finalità del **sistema delle competenze** è il costante miglioramento nella gestione delle risorse umane sia verso l'esterno, con l'offerta di una buona prestazione e un buon prodotto al committente/destinatario finale, sia verso l'interno, con la creazione di buone condizioni per la crescita professionale degli operatori.

Il sistema delle competenze è presidiato da uno staff di tre operatori (compresa la responsabile delle risorse umane che lo coordina) e si è sviluppato seguendo un percorso che nell'arco degli anni ha prodotto diversi strumenti: il mansionario degli operatori (2002), i profili professionali (2002/2003), il portfolio degli operatori (2003), il sistema di descrizione delle competenze e il relativo glossario (2004), le job description (2005), la definizione del sistema di monitoraggio dei percorsi professionali (2006), la sua sperimentazione (2007), la sua messa a regime (2008) e la sua valutazione (2009).

### ***Cosa è il monitoraggio dei percorsi professionali***

Il monitoraggio è finalizzato all'**apertura di uno spazio formalizzato di dialogo tra lavoratori e organizzazione** perché prevede l'incontro di ogni operatore con un proprio *monitor* (coordinatore o supervisore) per osservare e valutare le competenze e l'evoluzione professionale. L'esito dei monitoraggi può essere funzionale alla gestione dei percorsi di formazione, di supervisione e coaching, a nuove assunzioni di ruolo ed evoluzioni professionali, e contribuire alla valutazione di eventuali adeguamenti contrattuali e retributivi.

Nel 2007 si è avviata la procedura di monitoraggio dei percorsi professionali, che si è avvalsa di uno strumento (la scheda di monitoraggio, nelle sue due versioni differenziate relative alle competenze *tecniche* e a quelle *organizzative*) costruito con l'intento di mettere a sistema dal punto di vista organizzativo il processo, guidare e facilitare il lavoro di confronto fra operatore e monitor. Per la compilazione della scheda si utilizzano le job description, messe a punto nel 2005 e in continuo aggiornamento, che analizzano le competenze relative ai diversi ruoli professionali di Spazio Giovani.

Il gruppo degli operatori che presiede ai monitoraggi (una dozzina fra coordinatori d'area e di progetto, definiti appunto monitor), si incontra periodicamente con lo staff che cura le risorse umane, con obiettivi di confronto sull'andamento del processo e sull'aggiornamento degli strumenti.

Nel 2010 sono stati organizzati tre incontri di formazione rivolti agli operatori che si occupano dei monitoraggi, che sono stati strutturati sulla base del riconoscimento di tre aree critiche del processo, relative alla finalizzazione, al raccordo e alla tempestività:

- cosa si intende per percorso professionale di crescita all'interno del mercato del lavoro sociale e a SG in particolare? A cura dello staff risorse umane;



- la valutazione dei percorsi professionali. A cura di Gianluca Braga (Istituto italiano valutazione);
- la dimensione operativa del processo di monitoraggio: scambio di nuove prassi, il raccordo del monitoraggio con l’incarico. A cura dello staff risorse umane.

#### **Dati sui monitoraggi: confronto 2008 – 2010**

<b>Dati sui monitoraggi (confronto 2008 - 2010)</b>			
<b>Anno</b>	<b>Operatori monitorati al 31/12</b>	<b>Sospesi (es: maternità)</b>	<b>Interrotti (es: fine collaboraz.)</b>
2008	28	5	2
2009	36	3	3
2010	34	4	4

Come si può osservare il numero degli operatori coinvolti nel corso degli anni non aumenta in modo significativo. La gradualità nell’estensione dell’attività di monitoraggio è dovuta alla sua complessità e alla necessità di un patto di lavoro forte fra organizzazione e persona, fattore che riduce in modo significativo il numero degli operatori monitorabili rispetto al totale degli operatori. In questo senso, l’obiettivo dell’organizzazione, anche per il 2011 è di razionalizzare l’uso delle risorse necessarie ai processi di monitoraggio, individuando anche forme diverse e più “leggere” più adeguate alle esigenze dei singoli gruppi di operatori.

#### **Obiettivi per il 2011:**

Aggiornare i percorsi di monitoraggio rivolti agli Operatori senior, trasformandoli in una consulenza “a richiesta”, che consenta anche di effettuare una revisione del proprio curriculum vitae e della descrizione delle competenze trasversali e che dia spazio anche ad alcune domande di consulenza e supporto allo sviluppo del proprio percorso professionale.

### **La selezione del personale**

#### **Funzionamento del sistema di selezione del personale**

Durante il 2010, le candidature spontanee a Spazio Giovani sono pervenute, come nel passato, secondo un flusso costante e numericamente significativo. I curricula di chi aspira a collaborare professionalmente con la Cooperativa sono giunti esclusivamente, come previsto dal sistema di selezione, attraverso la posta elettronica all’indirizzo “selezione@spaziogiovani.it”.

Si ritiene che i canali informativi che consentono alle persone di conoscere Spazio Giovani e di conseguenza di candidarsi siano prevalentemente i progetti ed i servizi che abbiamo attivato nei diversi territori; il sito internet della Cooperativa e i contatti informali con gli operatori.



Il sito contiene una sezione denominata “**Lavora con noi**”, che permette agli interessati di compilare un questionario di approfondimento delle proprie caratteristiche e degli interessi personali, ritenuto prezioso per le procedure di selezione.

### **Curricula raccolti nel 2010**

Di seguito si indica la suddivisione dei 424 curricula ricevuti nel 2010, che sono aumentati di qualche unità rispetto all’anno precedente.

<b>Curricula pervenuti a Spazio Giovani per autocandidatura anno 2010</b>			
<b>Titolo di studio</b>	<b>n.CV</b>	<b>n. CV pervenuti con la scheda compilata</b>	<b>Totale</b>
Laurea in psicologia	134	19	153
Laurea educazione	61	7	68
Altre lauree	84	16	100
Diploma	96	7	103
<b>Totale</b>	<b>375</b>	<b>49</b>	<b>424</b>

### **Processi di selezione nel 2010**

Nel 2010 i processi di selezione che hanno utilizzato lo strumento del **colloquio di gruppo** sono stati 6 (come nel 2009) e hanno coinvolto un totale di 22 candidati (25 nel 2009). Per motivi diversi, legati alla tipologia specifica del profilo ricercato e all’urgenza della richiesta, sono stati attivati anche altri processi di selezione che hanno utilizzato solo lo strumento del **colloquio individuale** e che hanno coinvolto altri 21 candidati.

Ciononostante, lo strumento del colloquio di gruppo continua a mostrarsi efficace, perché consente di incontrare un numero significativo di candidati, presentando le attività della Cooperativa e rilevando contemporaneamente alcuni loro requisiti in ordine all’esperienza, alla motivazione e alle competenze. La conduzione della selezione di gruppo viene svolta da due figure operative, una centrata sui processi di selezione e sulle competenze trasversali e l’altra sugli aspetti tecnico-progettuali, e garantisce un buon livello di integrazione e di obiettività della procedura.

<b>Percorsi di selezione finalizzati all’ingresso in Cooperativa - anno 2010</b>	
Colloquio di gruppo + colloqui individuali	6 operatori
Esclusivamente colloqui individuali	20 operatori
Operatori con precedente esperienza a Spazio Giovani	6 operatori
Passaggio da altra cooperativa, a causa di acquisizione di nuovi progetti	9 operatori
<b>Totale inserimenti 2010</b>	<b>41 operatori</b>



## La formazione degli operatori

Nel 2010 Spazio Giovani ha organizzato internamente 8 percorsi di formazione tecnica e si avvalso di 17 proposte formative esterne alle quali si sono iscritti operatori delle diverse aree.

### **Percorsi di formazione tecnica per gli operatori nel 2010**

<b>Attività interna/ esterna</b>	<b>Titolo percorso formativo</b>	<b>Luogo di realizzazione</b>	<b>N. ore</b>	<b>N. partecipanti</b>
I	<i>La relazione educativa con i minori affetti da autismo</i>	Lissone, Spazio Giovani	6	19
I	<i>I vestiti nuovi dell'educatore</i>	Lissone, Spazio Giovani	4	5
I	<i>Aggiornamento coordinatori di Progetto</i>	Lissone, Spazio Giovani	16	18
E	<i>Politiche Giovanili e Sviluppo Locale</i>	Garbagnate Milanese	5	1
I	<i>Ragionando sulle Life Skill</i>	Lissone, Spazio Giovani	7	21
E	<i>Presentazione dei servizi per l'impiego</i>	Seregno	3	5
E	<i>Eppur si Muove: come sono cambiati gli adolescenti</i>	Monza	8	5
E	<i>Il counselling a Scuola con L'adolescente</i>	Milano	4	1
E	<i>Successo di classe</i>	Barlassina	4	1
E	<i>Fourth IJJS. International Conference</i>	Roma	16	1
E	<i>I Giovani e i contesti del divertimento</i>	Milano	4	2
E	<i>Il successo scolastico</i>	Barlassina	5	1
E	<i>Gli Informagiovani e le nuove modalità di comunicazione</i>	Arona	6	3
E	<i>Convegno Nazionale Informagiovani</i>	Torino	10	4
I	<i>Settore casa: operatori informagiovani</i>	Lissone, Spazio Giovani	4	7
E	<i>Aggiornamento EURODESK</i>	Reggio Calabria	8	1
E	<i>UE Per te</i>	Riccione	13	1
E	<i>Corso rappresentati per la sicurezza</i>	Lissone	8	1
I	<i>Mobilità internazionale giovanile</i>	Lissone	4	7
E	<i>Prevenire le dipendenze in rete</i>	Como	31	4
I	<i>La riforma della scuola</i>	Lissone, Spazio	3	17



		Giovani		
E	<i>La legislazione sulla Privacy</i>	Monza	16	1
I	<i>I disturbi dell'attenzione</i>	Lissone, Spazio Giovani	3	14
E	<i>Integrazione e disabilità</i>	Triuggio	8	3
E	<i>Famiglie in rete</i>	Albino	8	1

Nel 2010, sulla base delle scelte effettuate l'anno prima, la predisposizione della formazione tecnica è restata in capo alle aree, con l'eventuale attivazione per le fasi successive (progettazione, realizzazione e valutazione dell'intervento) del contributo dello staff delle risorse umane.

Un piccolo gruppo di 4 operatori si è incontrato 3 volte durante l'anno con lo scopo di monitorare l'andamento delle attività e la cura della documentazione relativa alla formazione.

**La formazione residenziale**, arrivata nel 2010 alla sesta edizione, è stata proposta, il 2 e il 3 ottobre, a Fiumenero, in Alta Val Seriana, provincia di Bergamo, presso una casa-vacanze.

E' stata mantenuta la struttura delle attività su due mezze giornate di un fine settimana.

La progettazione della formazione si è attivata a partire da alcune considerazioni, frutto anche della valutazione dell'esperienza del 2009, che si è avvalsa del contributo di un esperto esterno.

Per il 2010, lo staff risorse umane riteneva particolarmente utile:

- rinnovare il setting e le modalità di formazione;
- passare attraverso la dimensione del fare, trovando strategie coinvolgenti, far vivere un'esperienza di condivisione e di lavoro svolto insieme anche attraverso modalità diverse, che non si utilizzano normalmente nella pratica lavorativa;
- promuovere il gruppo, lo scambio, l'innovazione, la sfida per il raggiungimento di obiettivi comuni;
- utilizzare la dimensione della creatività, della corporeità, della fantasia e delle immagini;
- porre attenzione al risultato e alla concretezza del lavoro;
- coinvolgere operatori junior e senior nel lavoro di progettazione della formazione residenziale;
- valorizzare alcuni elementi emersi dall'indagine di clima effettuata, in particolare due aspetti: la dimensione dell'autonomia e della motivazione.

Sulla base di queste premesse sono stati coinvolti 4 operatori di diversa esperienza e competenze ed è stato progettato e organizzato un percorso, articolato in 3 laboratori, dal titolo *Dire, fare, giocare*.

- Primo laboratorio: la cucina. Il gruppo ha preparato la cena per tutti.
- Secondo laboratorio: il teatro, la musica, l'espressione corporea. Il gruppo ha predisposto una drammatizzazione, che è stata poi rappresentata la sera di sabato.





- Terzo laboratorio: il gioco. Il gruppo ha organizzato una “caccia al tesoro”, alla quale tutti hanno poi partecipato, suddivisi in squadre, la domenica mattina.

Ciascun gruppo partecipante al laboratorio aveva regole, tempi e condizioni di lavoro predefinite e la richiesta era di porre attenzione sia al processo che al prodotto finale, valorizzando al massimo le competenze individuali e la sinergia del gruppo.

<b>Risultati dei questionari di valutazione formazione residenziale 2010</b>				
AREA DI VALUTAZIONE	%			
	niente	poco	abb.	molto
Utilità della formazione	0%	4%	70%	26%
Interesse per i contenuti	0%	4%	48%	48%
Soddisfazione complessiva	si: 100%		no: 0%	
Possibilità di ricaduta della formazione nella pratica lavorativa	0%	32%	59%	9%
Modalità di lavoro favorente la partecipazione	0%	0%	30%	70%

Nel corso degli anni, la partecipazione alla formazione residenziale è gradualmente aumentata, da 26 presenze nel 2005 alle 43 del 2009. Nel 2010 sono stati presenti 34 operatori. Malgrado la lieve flessione di partecipazione, abbiamo comunque riscontrato segnali di interesse per l'iniziativa, ampiamente confermati dalla valutazione positiva. Per il 2011 si è comunque deciso di non organizzare un'iniziativa simile a quella degli anni precedenti e progettare invece per il 2012 un momento di formazione strutturato su nuovi bisogni emergenti, che andranno raccolti.

### **La gestione economica e amministrativa del personale**

La maggior parte dei lavoratori di Spazio Giovani (68%) ha un contratto di tipo subordinato. Il contratto collettivo applicato è quello delle cooperative sociali.

<b>Contratto di inserimento dei lavoratori di Spazio Giovani (confronto 2006-2010)</b>					
	2006	2007	2008	2009	2010
Lavoro dipendente	0	19	3	3	21
Lavoro dipendente a tempo determinato	1	0	2	2	0
Lavoro a progetto	16	18	18	16	19
Lavoro autonomo	1	1	1	0	1
<b>Totale</b>	<b>18</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>21</b>	<b>41</b>

Nel 2009 sono stati 41 i nuovi lavoratori inseriti in Cooperativa, 21 dei quali con contratto di lavoro dipendente. Si tratta dei lavoratori inseriti nei servizi di educativa scolastica e domiciliare ampliati



o acquisiti. Numerose anche le collaborazioni a progetto avviate (19), utilizzate per gli incarichi caratterizzati dall'affidamento di progetti con grande flessibilità, autonomia e variabilità oraria.

Nel 2010 si è registrato un aumento del costo del personale del 5,3% rispetto al 2009, dovuto prevalentemente all'aumento complessivo dell'organico a partire da settembre, ma anche alla prevalenza tra i nuovi collaboratori di personale dipendente, che naturalmente ha un costo per l'azienda significativamente superiore al lavoratore a progetto.

Nel 2010 sono state anche assunte con contratto di lavoro dipendente a tempo indeterminato 9 collaboratrici a progetto che hanno maggiormente stabilizzato il loro incarico in Cooperativa. Anche un collaboratore è stato assunto con contratto a tempo determinato.

**Elemento Retributivo Territoriale (ERT).** Anche nel 2010 Spazio Giovani ha corrisposto ai propri dipendenti l'ERT, la maggiorazione retributiva frutto della contrattazione collettiva a livello provinciale che viene erogata una volta all'anno.

### **Le iniziative di avvicinamento del personale dei servizi educativi**

Negli anni 2006 e 2007 è avvenuto un notevole e repentino incremento del personale di Spazio Giovani dovuto prevalentemente all'acquisizione dei servizi educativi a Biassono (2006) e a Barlassina-Giussano-Seregno (unica gara d'appalto conseguita attraverso il Consorzio nel 2007). Questo fattore di crescita del personale ha avuto una nuova importante manifestazione a settembre del 2010, con l'ampliamento del servizio di Biassono e l'acquisizione del servizio di Sovico, con la conseguente nuova assunzione di circa venti operatrici. Le nuove persone, per motivi dovuti alla tipologia di appalto, sono entrate a far parte dell'organico senza un percorso di formazione interna e di condivisione della cultura di intervento della Cooperativa, come normalmente avviene con tutti i nuovi operatori.

Questa situazione ha sollecitato una profonda riflessione nella Cooperativa, che a partire dal 2007 ha portato all'attivazione di alcune iniziative volte a favorire l'integrazione del personale dei servizi educativi con il funzionamento di Spazio Giovani nel suo complesso.

Siccome i risultati dei primi anni sono stati incoraggianti, l'attenzione a questa tematica è stata mantenuta nel 2010:

- le operatrici dei servizi educativi sono state coinvolte nell'indagine di clima condotta dal settore Risorse umane;
- sono stati organizzati momenti formativi rivolti a tutto il personale dei servizi educativi, unendo le equipe di servizi territoriali diversi gestiti attraverso appalti diversi;
- nell'ambito della mobilità interna, si è tenuta maggiormente in considerazione la possibilità di inserire personale dei servizi educativi in altri progetti della Cooperativa;



## **Il sistema di comunicazione interna**

Nel 2010 è stato avviato secondo quanto previsto il servizio di comunicazione interna e marketing. E' stata attivata la redazione composta da un responsabile e da tre operatori-redattori che si è occupata di:

- aggiornare e implementare i contenuti del sito internet della Cooperativa;
- preparare e inviare con cadenza trimestrale le newsletter esterna (indirizzata prevalentemente ai committenti di Spazio Giovani) e interna;
- riorganizzare gli strumenti di comunicazione interna, anche rispetto alla circolazione di informazioni rilevanti per la diffusione all'interno e all'esterno;
- fornire a tutti i nuovi operatori l'indirizzo e-mail di Spazio Giovani

## **Il sistema di rilevamento del clima organizzativo interno**

Come programmato alla fine del 2009, nel 2010 si è svolta la rilevazione di clima interno a Spazio Giovani. Si elencano di seguito motivazioni, obiettivi, processo, fasi di lavoro e tempistica, strumenti, campione e, brevemente, gli esiti.

### **Motivazioni**

Una delle caratteristiche più significative del lavorare a Spazio Giovani è la ricerca di condizioni di lavoro positive e motivanti

Alcuni fattori che incidono sulla motivazione sono intrinseci alla persona e legati alla sua vocazione alla professione sociale. È però innegabile che altri fattori siano legati alla capacità delle organizzazioni di incentivare e rinnovare questa spinta individuale, affinché non si esaurisca.

Ci siamo chiesti, quale rilievo possa avere il clima organizzativo sulla motivazione di chi opera nelle politiche sociali.

Dato il numero di operatori, progetti, i molteplici profili professionali, abbiamo attivato un processo specifico di indagine, per raccogliere dati utili non solo a verificare se ciò che si sta facendo è efficace, ma soprattutto a riorientare la programmazione del lavoro secondo bisogni, suggerimenti e il contributo di tutti.

Consapevoli che la ricchezza dei risultati e le linee di indirizzo emerse non potranno rispondere alle esigenze di ciascuno, anche la semplice conoscenza della complessità delle aspettative e dei bisogni che catalizza una organizzazione come Spazio Giovani, è un' occasione di trasparenza, consapevolezza e crescita per tutti.

### **Obiettivi**

- Avere strumenti più raffinati e rigorosi di analisi, superando le "sensazioni diffuse";



- accrescere la consapevolezza e la comunicabilità dei fattori sui quali Spazio Giovani intende investire per promuovere un buon clima;
- proporre riflessioni e indagini coerenti con le strategie organizzative di gestione delle risorse umane;
- costruire una rinnovata opportunità di lavorare sulla partecipazione e la motivazione.

### **Premesse metodologiche**

L'analisi e la promozione di un buon clima, finalizzato al benessere lavorativo, in genere, alimenta una riflessione sul tema della partecipazione (che sollecita di più la dimensione sociale della cooperativa) e della motivazione al lavoro (che fa leva soprattutto sulla professionalità).

Si è cercato di equilibrare l'indagine di clima nelle due direzioni per distinguere ed avere consapevolezza di ciò che tende da una parte (dimensione sociale) e ciò che tende dall'altra (dimensione professionale).

### **Processo e strumenti**

Il processo è stato programmato, gestito e condotto dai membri dello staff risorse un periodico aggiornamento e confronto con L'equipe Tecnica e di Coordinamento. Questa modalità è stata individuata, fra altre, poiché partecipata ma anche programmabile, in termini di utilizzo delle risorse.

In particolare, è stato messo a punto un questionario dallo staff risorse umane, con "risposte univoche" e "risposte ambigue". In base al risultato della rilevazione quantitativa e da sollecitazioni e spunti emerse da questa o dai punti "ambigui", è stata prevista l'attivazione di focus group di approfondimento, dalle quali far eventualmente ripartire una riflessione-indagine futura.

### **Fasi di lavoro**

Prima fase – Presentazione in EqC. e in EqT. Del progetto e degli orientamenti valoriali, metodologici e organizzativi proposti.

Seconda fase - Somministrazione dei questionari attraverso la partecipazione di un componente dello Staff risorse umane nelle équipes d'area e nei vari gruppi di lavoro, per spiegare agli operatori il significato della ricerca, presentare il processo e lo strumento e chiedere la compilazione in diretta del questionario. In questo modo è stato possibile preservare agevolmente l'anonimato dei compilatori, semplificare e accorciare i tempi di raccolta.

Terza fase – Prima tabulazione e analisi dei questionari a cura dello Staff risorse umane e successiva condivisione con EqC e EqT congiunte con l'obiettivo di individuare i temi e la composizione dei focus di approfondimento.

Quarta Fase - Realizzazione di tre focus a cura dei componenti dello Staff risorse umane, che hanno coinvolto circa trenta operatori.



Quinta Fase - Analisi definitiva dei focus e dei dati e produzione di un documento di sintesi, a cura dello Staff risorse umane.

Sesta Fase - Pubblicazione di risultati sul sito, sulla Newsletter di Spazio Giovani e organizzazione di un'occasione per la condivisione che coinvolgerà tutti gli operatori.

### **Tempistica**

OTTOBRE - DICEMBRE 2009: progettazione del processo e degli strumenti

GENNAIO 2010: passaggi interni

FEBBRAIO - MARZO 2010: somministrazione dei questionari a tutti gli operatori di Spazio Giovani

APRILE 2010: prima tabulazione ed analisi dei dati

MAGGIO - GIUGNO 2010: condivisione dei dati quantitativi con i membri dell'Equipe Tecnica e di Coordinamento (una giornata di lavoro)

SETTEMBRE - OTTOBRE 2010: realizzazione di tre focus della durata di 2/3 ore l'uno

DICEMBRE 2010: documento di sintesi finale

APRILE 2011: restituzione pubblica interna ed esterna.

### **Strumenti - Questionario**

Per quanto riguarda la scelta degli strumenti e delle modalità di rilevazione del clima interno, ne sono stati presi in considerazione alcuni, normalmente in uso in letteratura, utili per lo più come spunto per costruirne uno ad hoc, con l'intento di "spacchettare" un poco l'indagine di clima tentando, un'operazione in grado di orientare la direzione in cui la cooperativa vuole andare.

Ciò ha significato assumersi trasparentemente la responsabilità di individuare le variabili possibili, relative al clima, sulle quali Spazio Giovani vuole e può realisticamente puntare (motivazione, partecipazione, sviluppo professionale, qualità del lavoro, pari opportunità, ...).

Questo indirizzo è stato, paradossalmente, controbilanciato dall'attenzione a non fare un sondaggio autoreferenziale o autocelebrativo, ponendo alcune soglie di attenzione, che di seguito riassumiamo.

- Prevedere una parte del questionario di semplice rilevazione e una parte più proattiva e di coinvolgimento delle persone.
- Trovare modalità per capire che tipo di contributo le persone pensano di poter dare per la creazione di un clima positivo (atteggiamento proattivo).
- Chiedere alle persone di esemplificare quando c'è un clima positivo.
- Indagare sugli elementi compensativi.
- Stimolare la responsabilizzazione delle persone alla risoluzione dei problemi con un approccio critico.
- Condividere ed esplicitare la cultura organizzativa per soppesare ciò che è importante e ciò che lo è meno.



- Essere consapevoli dei messaggi e degli stimoli che Spazio Giovani dà e può dare rispetto ad alcuni elementi (modulare pesi e contrappesi fra richieste organizzative, vincoli progettuali, aspettative personali, benefit intangibili, ...).
- Non perdere di vista gli oggetti specifici di lavoro.
- Sollecitare il confronto concreto con altri ambienti di lavoro per fare emergere ciò che è e non è apprezzato.

### Struttura del questionario

Il questionario è stato concepito con una struttura divisa in quattro parti distinte:

- una prima parte di raccolta di alcuni dati anagrafici rispetto a Spazio Giovani (sesso, socio, anzianità di servizio, profilo professionale prevalente, ambito provinciale di lavoro prevalente, tipologia di contratto);
  - la richiesta di mettere in graduatoria cinque dimensioni (grading) secondo un personale ordine di priorità di importanza per il buon clima aziendale; si tratta di una parte dedicata a cogliere elementi di cultura organizzativa comune al personale di Spazio Giovani;
  - una serie di 20 domande, con risposta chiusa a scelta multipla, tese a indagare la percezione di clima di chi rispondeva; in questo caso, le persone dovevano indicare il grado di accordo con l'affermazione proposta secondo una scala da "1" (totale disaccordo) a "4" (piena concordanza);
1. un'ultima parte, più proattiva, ("cosa fai"), strutturata attorno a due domande aperte relative a le azioni che le persone già svolgono a favore dello sviluppo di un buon clima organizzativo e le azioni che potrebbero svolgere in futuro.

La struttura portante del questionario, utile per l'analisi delle risposte, ha preso in considerazione cinque dimensioni considerate prioritarie nell'analisi del clima organizzativo: *Relazioni*, *Motivazione al lavoro*, *Autonomia decisionale*, *Rapporto con l'organizzazione* e *Logistica e spazi fisici*.

### Descrizione del campione

Il questionario relativo all'indagine di clima è stato somministrato a 80 operatori di Spazio Giovani (su 103 collaboratori in quel momento attivi in cooperativa).

Il campione è così composto:

Per quanto riguarda il **genere**: 67 femmine e 13 maschi.

Per quanto riguarda l'**anzianità di servizio**: 16 operatori hanno, al momento dell'indagine, un'anzianità inferiore ad 1 anno; 36 un'anzianità di servizio fra 1 e 4 anni; 28 un'anzianità di servizio maggiore di 4 anni.

Per quanto riguarda il **territorio**: 59 operano, al momento dell'indagine, prevalentemente nella provincia di Monza e Brianza; 21 in altre province.

Per quanto riguarda la **dimensione associativa**: 28 operatori sono, al momento dell'indagine, soci della cooperativa Spazio Giovani; 52 non lo sono.



Per quanto riguarda le **job description**: 30 operatori svolgono il ruolo prevalente di educatore in assistenza educativa scolastica; 15 svolgono il ruolo prevalente di operatore informativo; 9 svolgono il ruolo prevalente di operatore di sviluppo di comunità; 7 svolgono il ruolo prevalente di coordinatore di progetto; 5 svolgono il ruolo prevalente di operatore d'ascolto; 4 svolgono il ruolo prevalente di consulente d'orientamento; 3 svolgono il ruolo prevalente di coordinatore d'area; 7 fanno riferimento ad altri profili.

### **Strumenti – Focus group**

Come previsto nell'impianto originario della ricerca, a seguito della somministrazione dei questionari si sono realizzati i Focus di approfondimento, di cui riportiamo brevemente obiettivi, individuazione dei temi, composizione dei gruppi, processo di lavoro e strumenti, esito e risultati. Gli obiettivi dei Focus sono stati quelli di realizzare occasioni di approfondimento che consentissero di contestualizzare il più possibile alcuni fuochi di interesse emersi dai dati dei questionari.

Per quanto riguarda l'individuazione dei temi lo staff risorse umane ha scelto di lavorare in 5 fasi. La prima fase è consistita in una prima elaborazione dei dati, a cura dello staff, che ha consentito di evidenziare i poli di eccellenza e di criticità dei vari item contenuti nel questionario.

La seconda in cui lo staff ha incrociato i dati emersi con i dati anagrafici per valutare i risultati, alla luce delle diversità di genere, luogo di lavoro, tipo di contratto, anzianità anagrafica e di servizio degli operatori.

La terza fase in cui lo staff ha elaborato una proposta da portare ai coordinatori di settore e ai coordinatori d'area, in un incontro organizzato ad hoc.

La quarta fase è stata proprio la presentazione dei primi dati alle Equipe di Coordinamento e Tecnica, (avvenuta il 9 luglio 2010), la presentazione di alcune ipotesi tematiche per i Focus, da parte dello staff. In particolare la proposta dello Staff è consistita nel indirizzare gli approfondimenti verso quei temi o ambiti che emergevano come dati critici, trascurando le aree di indagine i cui risultati erano buoni o eccellenti, come è stato per la grande maggioranza degli ambiti indagati.

Il lavoro congiunto fra Staff, coordinatori di Settore e d'Area ha prodotto l'individuazione di tre temi sui quali organizzare i Focus, che sono stati i seguenti:

Treviglio il 12 novembre 2010/ 10,30-12,30

1 Focus Group sul tema dell'**autonomia decisionale** a Spazio Giovani

Lissone, 15 novembre 2010 /9,00-11,00

1 Focus Group sul tema dell'**autonomia decisionale** a Spazio Giovani

Lissone, 15 novembre 2010/ 9,00-11,00

1 Focus Group sulle **valorizzazioni** a spazio Giovani (come vengono definite, gestite, percepite,...).

I criteri di composizione dei gruppi sono stati conseguenti alla scelta dei temi.



Ciascun Focus ha coinvolto un gruppo di 8/10 operatrici e operatori che potessero rappresentare in modo trasversale l'organizzazione (territorio in cui operano, aree di lavoro, anzianità di servizio e anagrafica, ruoli organizzativi, identità di genere, ...), per raccogliere il maggior numero di punti di vista sui temi d'attenzione. Sono state pertanto invitate a partecipare ai Focus le persone che rispondevano a questi criteri, privilegiando chi, all'interno dell'organizzazione, ha meno occasioni di confronto e di scambio rispetto ad altri.

Uno dei due focus group sull'autonomia decisionale ha coinvolto le **operatrici che lavorano in provincia di Bergamo**, poiché, dall'analisi dei dati, emergevano significative differenze degli operatori che lavorano su questo territorio, rispetto a quelli delle altre province.

I Focus sono stati condotti dai membri dello staff risorse umane, allo scopo di collegarli i temi ai risultati dell'indagine di clima.

### **Focus group – valore aggiunto**

Indipendentemente dagli elementi acquisiti attraverso la loro realizzazione, sottolineiamo alcuni esiti indiretti dei focus group.

Per alcune operatrici e operatori, che lavorano molto sui territori e sui progetti e che non hanno molte occasioni di incontro con colleghi di altre aree di Spazio Giovani, il Focus ha rappresentato anche un'occasione importante per:

- conoscere alcuni colleghi che non avevano mai avuto modo di incontrare;
  - pensare in modo trasversale all'organizzazione e al loro lavoro;
- partecipare in modo attivo a una riflessione comune.

### **Considerazioni**

In estrema sintesi, dai risultati del grading del questionario emerge che la motivazione e le relazioni fra colleghi sono i due aspetti di gran lunga considerati importanti dalla stragrande maggioranza degli operatori. Intersecando questi risultati con le risposte alle domande emerge che nell'area *relazioni* sono ottime le relazioni "orizzontali", discrete quelle "verticali". Nell'elemento *motivazione al lavoro* risulta ottimo il sostegno fornito da colleghi e dall'organizzazione, discreta la possibilità di prendere iniziative e da perfezionare la valorizzazione delle decisioni autonome. Discrete le comunicazioni organizzative rispetto alle attività e la chiarezza dei compiti. Ottimo l'apprezzamento dei contributi professionali individuali, da perfezionare la distribuzione dei compiti e dei ruoli. Ottimo il sostegno fornito da colleghi e dall'organizzazione, discreta la possibilità di prendere iniziative e da perfezionare la valorizzazione delle decisioni autonome. Per quanto riguarda la dimensione *autonomia decisionale* risulta discreta la possibilità di prendere iniziative per sviluppare nuovi progetti, innovazione e l'orientamento al futuro dell'organizzazione. Buona ma passibile di miglioramento risulta ciò che concerne il rapporto con l'organizzazione, la gestione di obiettivi, risorse umane e strumentali. Sono risultati scarsi il livello di comunicazione interna e da migliorare gli spazi fisici per l'incontro fra operatori. Per questi due ultimi risultati è opportuno precisare che sulla





comunicazione era già un atto un processo di miglioramento della comunicazione interna anche se al momento della rilevazione non era possibile valutare gli esiti. Per quanto concerne invece gli spazi fisici va detto che molti operatori agiscono in sedi esterne.

Per ciò che concerne l'ultima parte del questionario, (cosa fai?) riportiamo, in sintesi, alcune considerazioni specifiche:

- L'invito a immaginare azioni nuove da poter svolgere in futuro, sollecita le persone a indicare elementi che possono migliorare il contesto organizzativo, ma anche e soprattutto elementi ritenuti migliorativi per se stessi.
- Dalle risposte emerge che le voci *rapporto con l'organizzazione* e *relazioni* raccolgono il maggior numero di indicazioni di dettaglio. Una conferma dei dati relativi alla domanda del questionario che chiede di definire gli elementi che compongono il clima e che vede come prioritari *rapporto con l'organizzazione* e *relazioni*.
- La voce partecipazione (inserita nel rapporto con l'organizzazione) ricorre in modo significativo.
- Rispetto alla voce *autonomia decisionale* (che contiene anche i livelli di responsabilità e rapporti di potere), non emerge particolarmente la dimensione verticale, ovvero una specifica responsabilità di chi ha ruoli apicali nell'organizzazione. Interpretiamo questa tendenza ritenendo che la maggior parte delle persone (indipendentemente dal ruolo organizzativo) abbia risposto in qualità di *operatore*.
- Rispetto al tema delle *relazioni* sono state formulate due possibili interpretazioni: la prima rileva che i collaboratori di SG gradualmente si conformino positivamente a un clima organizzativo che valorizza le relazioni, la seconda che già in fase di selezione l'organizzazione sceglie chi è simile/affine a sé stessa.



## GLI UTENTI

### ORIENTAMENTI VALORIALI NEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

Spazio Giovani pone i propri utenti al centro delle attività che svolge e considera il proprio intervento finalizzato a facilitare l'integrazione sociale della persona. Nei servizi e progetti gestiti, gli operatori di Spazio Giovani attuano un approccio orientato sia alla promozione del benessere, sia alla prevenzione nei confronti delle fasce considerate più a rischio di disagio (vedi il paragrafo "La cultura di intervento sociale" a pagina 12).

I minorenni, i giovani e gli adulti coinvolti nelle nostre attività non sono considerati soltanto come portatori di bisogni e destinatari dell'azione sociale. Al contrario, a loro si guarda come a risorse "in crescita", da sostenere in un percorso di progressiva autonomia dall'intervento degli operatori professionisti, nonché di maggiore partecipazione alla vita sociale e politica della comunità.

Nelle attività rivolte agli adulti con ruoli educativi rivestono particolare importanza la trasmissione di competenze e il coinvolgimento nella fase di progettazione. Un'azione orientata al cambiamento diventa infatti più efficace laddove contribuisce alla costruzione di reti territoriali finalizzate all'integrazione di risorse, al confronto sui reciproci bisogni, alla costruzione di una linea d'intervento comune.

Spazio Giovani chiede ai propri utenti di valutare le attività di cui sono destinatari e si impegna ad utilizzare le informazioni raccolte per migliorare e rinnovare le proprie proposte e per renderle più adeguate alle domande e ai bisogni individuati.

In conformità a quanto previsto dal Codice in materia di protezione della privacy, Spazio Giovani garantisce che il trattamento dei dati personali e sensibili dei propri utenti si svolge nel rispetto dei loro diritti, delle loro libertà fondamentali, nonché della loro dignità, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.



## NOTA METODOLOGICA

Spazio Giovani incontra ogni anno centinaia di utenti, operando in una pluralità di servizi e progetti, su diversi ambiti di intervento e in un territorio che copre diverse province della Lombardia.

Gli utenti che Spazio Giovani incontra sono fondamentalmente i minorenni (dalla prima infanzia all'adolescenza), i giovani e gli adulti che svolgono ruoli educativi.

In questa relazione, per fornire una rappresentazione omogenea, **si è scelto di individuare alcune tipologie in cui suddividere gli utenti e di dare evidenza ai bisogni e alle domande** che Spazio Giovani intercetta e a cui cerca di dare risposta attraverso le attività che gestisce.

Nella breve descrizione di ogni attività si è scelto di sottolineare in modo particolare **la modalità e il livello di attivazione** degli utenti.

Il livello di attivazione è un indicatore empirico che cerca di misurare la richiesta di iniziativa e di disponibilità a farsi coinvolgere che l'attività prevede. E' espresso mediante una scala da 1 a 4 (1=minimo livello di attivazione, 4=massimo livello).

I dati numerici forniti sono di tipo quantitativo e riguardano prevalentemente il numero di persone o di gruppi coinvolti nei diversi progetti e territori.

Le tipologie di utenza individuate sono:

- ADOLESCENTI E GIOVANI - attività individuali e di gruppo;
- CLASSI DELLE SCUOLE SECONDARIE DI PRIMO GRADO (medie inferiori) E SECONDARIE DI SECONDO GRADO (medie superiori) - attività di gruppo;
- ADULTI CON RUOLI EDUCATIVI - attività individuali e di gruppo;
- MINORENNI IN SITUAZIONE DI HANDICAP E/O SVANTAGGIO (fasce di età dal nido alle scuole superiori) - attività individuali e di gruppo;
- ADULTI (prevalentemente in situazione di difficoltà occupazionale);
- BAMBINI DA 0 A 3 ANNI.



## ADOLESCENTI E GIOVANI

Sono stati collocati in questa tipologia di utenza tutti i giovani e gli adolescenti che Spazio Giovani incontra sia individualmente che in gruppo (esclusi i gruppi classe, che per le caratteristiche che presentano sono collocati in una specifica tipologia) nelle attività riconducibili alla cosiddetta “promozione dell’agio”. Si tratta di tutte le attività volte a rispondere a bisogni non direttamente collegati a situazioni di disagio manifesto ma alla ricerca del benessere attraverso l’esercizio dei diritti di scelta, di incontro con i pari, di ascolto da parte degli adulti, di partecipazione e di cittadinanza.

Per Spazio Giovani queste sono le attività più specifiche, quelle più direttamente discendenti dalla propria missione, che coinvolgono la maggior parte degli utenti e che impegnano tutte le aree tecniche della Cooperativa. Vi rientrano servizi e progetti consolidati come gli informagiovani, i punti orientamento, gli sportelli di ascolto e i gruppi di progettazione partecipata, e attività di cui Spazio Giovani si occupa solo da pochi anni come i centri di aggregazione giovanile e gli spazi compiti.

La tabella che segue mostra il quadro di insieme dei bisogni/domande di adolescenti e giovani di cui Spazio Giovani si occupa e delle attività attraverso cui offre una risposta. Alla pagina indicata si trovano una breve presentazione dell’attività e i relativi dati.

Bisogno / domanda	Attività / intervento	Pagina
Supporto alla scelta scolastica e professionale	Centri informagiovani	72
	Comunicazione esterna	73
	Incontri informativi pubblici	77
	Punti di orientamento	79
	Saloni dell’orientamento	80
	Saloni tematici	81
Informazioni per scegliere	Centri informagiovani	72
	Centri di informazione tematici – Sportelli Eurodesk	72
	Comunicazione esterna	73
	Incontri informativi pubblici	77
	Saloni tematici	81
Supporto nella gestione dei compiti evolutivi	Sportelli di ascolto per minorenni/giovani	82
Sostegno alla motivazione	Punti di orientamento	79
	Spazi compiti	81
	Sportelli di ascolto per minorenni/ giovani	82



Bisogno / domanda	Attività / intervento	Pagina
Aggregazione, partecipazione, protagonismo e valorizzazione di sé	Accompagnamento di gruppi di giovani di progettazione partecipata	70
	Attività con compagnie informali	71
	Centri di aggregazione e protagonismo giovanile	71
	Laboratori formativi, creativi e di riflessione	78
	Progetti di protagonismo giovanile	78
	Spazi compiti	81
Maturazione di consapevolezza e responsabilità intorno al tema delle sostanze	Attività con compagnie informali	71
	Laboratori formativi, creativi e di riflessione	77

## CLASSI SCOLASTICHE

Le attività rivolte ai gruppi classe di studenti delle scuole secondarie di primo e di secondo grado hanno caratterizzato fin dal principio l'azione di Spazio Giovani. Ovviamente le modalità operative sono differenti secondo il grado di studi e spesso anche secondo la classe frequentata, ma i bisogni espressi, anche attraverso la mediazione degli insegnanti, riguardano prevalentemente il supporto alla scelta scolastica e professionale, il sostegno alla motivazione e la consapevolezza e responsabilità riguardo alle sostanze e alle dipendenze.

Alle più tradizionali attività in aula, che sono molto diversificate secondo gli obiettivi, si sono aggiunte ultimamente le attività laboratoriali su nuove tematiche di prevenzione (per es. l'uso responsabile del web, la celiachia, l'educazione stradale, ...), le attività con gli studenti delle scuole primarie e le attività all'interno dei saloni per l'orientamento.

La tabella che segue mostra il quadro di insieme dei bisogni/domande delle classi delle scuole secondarie di cui Spazio Giovani si occupa e delle attività attraverso cui offre una risposta. Alla pagina indicata si trovano una breve presentazione dell'attività e i relativi dati.

Bisogno / domanda	Attività / intervento	Pagina
Supporto alla scelta scolastica e professionale	Incontri di orientamento per gruppi classe	75
	Incontri informativi per gruppi classe	76
	Saloni dell'orientamento	80



Sostegno alla motivazione	Incontri di orientamento per gruppi classe	75
	Laboratori per gruppi classe	78
Maturazione di consapevolezza e responsabilità intorno a tematiche sensibili	Incontri di prevenzione per i gruppi classe	75
	Laboratori formativi, creativi e di riflessione	77
	Laboratori per gruppi classe	78

## ADULTI CON RUOLI EDUCATIVI

Le attività rivolte agli adulti nascono inizialmente dalla cultura di intervento sociale di Spazio Giovani, che tende sempre a privilegiare l'inclusione e la co-progettazione, soprattutto in contesti come la scuola dove le attività si svolgono in presenza di adulti con ruoli educativi.

Successivamente si è affermata la necessità di supportare gli adulti che, nello svolgimento dei ruoli educativi (prevalentemente genitori e insegnanti), incontrano difficoltà e hanno la necessità di confrontarsi e condividere tra loro e con figure professionali esperte i problemi e le strategie da adottare.

In seguito hanno assunto crescente rilevanza i progetti in cui gli adulti, a partire dal loro ruolo educativo, con il supporto degli operatori di Spazio Giovani, intraprendono iniziative finalizzate al cambiamento sociale e alla costruzione di reti, in un'ottica fortemente orientata allo sviluppo di comunità.

Infine, da circa due anni, Spazio Giovani si occupa anche della presa in carico di nuclei famigliari con minorenni che accedono ai servizi sociali comunali poiché vivono situazioni di difficoltà legate alle aree della tutela minori, della dispersione scolastica e del penale minorile.

La tabella che segue mostra il quadro di insieme dei bisogni/domande degli adulti con ruoli educativi di cui Spazio Giovani si occupa e delle attività attraverso cui offre una risposta. Alla pagina indicata si trovano una breve presentazione dell'attività e i relativi dati.

Bisogno / domanda	Attività / intervento	Pagina
Sostegno al ruolo educativo adulto Consulenza su casi specifici	Sportelli di ascolto per genitori, genitori/figli, coppie, insegnanti e altre figure educative	82
Presa in carico di nuclei famigliari con minorenni che vivono problematiche legate a penale minorile, dispersione scolastica, tutela minorile	Servizio Psico-Socio-Educativo per minori e famiglie	81
Informazioni per scegliere	Centri informafamiglie	72



Formazione, aggiornamento o approfondimento tematico	Incontri di orientamento per docenti	74
	Incontri di orientamento per genitori	74
	Incontri formativi pubblici per genitori/figli/insegnanti su temi psico-educativi	76
	Incontri formativi pubblici sul tema delle sostanze	77
	Percorsi formativi di piccolo gruppo per genitori e insegnanti/educatori	78
	Saloni dell'orientamento	80
Partecipazione e sostegno alla progettazione in processi di cambiamento sociale e intervento nella comunità Costruzione di reti e relazioni e supporto nel funzionamento	Gruppi di progettazione	73
	Tavoli di coordinamento territoriale	83
	Tavoli di coordinamento tra istituti scolastici	84
	Saloni dell'orientamento	80
	Ricerche intervento	79

## MINORENNI IN SITUAZIONE DI HANDICAP E/O SVANTAGGIO

Le attività rivolte ai minorenni in situazione di svantaggio sono quelle di più recente acquisizione da parte della Cooperativa:

Nel delineare le progettualità con cui gestire i servizi, Spazio Giovani ha attinto alla sua pluriennale esperienza in campo psicologico, pedagogico e educativo, ponendosi l'obiettivo di arrivare a definire un proprio modello affine alla cultura di intervento che caratterizza la Cooperativa (vedi il paragrafo sulla cultura di intervento sociale a pagina 12).

Le attività con i minorenni in situazione di handicap e/o svantaggio comprendono:

- persone di fasce d'età che vanno dal nido ai primi anni delle scuole superiori, con difficoltà dovute a disabilità o alla provenienza da situazioni di disagio sociale;
- minorenni che accedono ai servizi sociali comunali poiché vivono situazioni di difficoltà legate alle aree della tutela minori, della dispersione scolastica e del penale minorile.

La tabella che segue mostra il quadro di insieme dei bisogni/domande dei minorenni in situazione di handicap e/o svantaggio di cui Spazio Giovani si occupa e delle attività attraverso cui offre una risposta. Alla pagina indicata si trovano una breve presentazione dell'attività e i relativi dati.



Bisogno / domanda	Attività / intervento	Pagina
Sostegno all'integrazione scolastica	Assistenza domiciliare	70
Socializzazione/sviluppo di capacità relazionali	Assistenza scolastica	71
Sviluppo dell'autonomia		
Sviluppo di capacità/competenze residue	Spazi compiti	81
Sostegno scolastico		
Presenza in carico di minorenni in difficoltà poiché coinvolti in procedimenti penali, situazioni di dispersione scolastica o di possibile pregiudizio familiare (tutela minorile)	Servizio Psico-Socio- Educativo per Minori e Famiglie	81

## ADULTI IN SITUAZIONE DI DIFFICOLTA' OCCUPAZIONALE

I servizi a bassa soglia come gli Informagiovani accolgono da sempre anche utenza adulta (con "utenza adulta" ci si riferisce a persone con oltre 30 anni) con bisogni connessi alla propria situazione personale e non al proprio ruolo educativo. Prevalentemente le domande accolte e a cui si offrono risposte riguardano il lavoro e rappresentano percentuali variabili, a volte significative, del totale degli utenti.

Inoltre, all'interno di alcuni Informagiovani sono attive da anni delle funzioni di supporto più specialistico che accolgono prevalentemente utenza adulta: i colloqui su appuntamento per l'accompagnamento alla ricerca attiva del lavoro.

Questa tipologia di utenza adulta viene accolta in servizi progettati per altri destinatari (trovandosi comunque, almeno parzialmente, delle risposte, vista la frequenza dei ritorni) e per la Cooperativa rappresenta un'utenza non specifica.

Rispetto all'anno precedente, nel 2010 si è ampliata la quantità e varietà di attività rivolte specificamente all'utenza adulta in difficoltà occupazionale. Oltre alla gestione nei primi mesi dell'anno di quattro sportelli lavoro comunali in collaborazione con AFOL Monza e Brianza, sono state realizzate per conto di enti accreditati alcune attività orientative specialistiche nell'ambito del sistema Dote della Regione Lombardia. Inoltre, nel 2010 Spazio Giovani ha operato per ottenere l'accreditamento presso la Regione Lombardia per i servizi al lavoro, conseguito nel mese di gennaio 2011.





## **BAMBINI DA 0 A 3 ANNI**

Dal 2010 Spazio Giovani conta tra le tipologie di utenza a cui si rivolge anche i bambini di età compresa tra gli 0 e i 3 anni. Infatti dal mese di settembre ha rilevato la gestione di un servizio particolarmente innovativo non solo per Spazio Giovani ma anche a livello nazionale. Si tratta di un progetto di "Tate a domicilio", ispirato al modello *Tagesmutter* sviluppatosi negli anni novanta nelle province di Trento e Bolzano, che prevede l'accudimento di bambini da 0 a 3 anni presso il domicilio della tata, secondo un modello pedagogico originale e di eccellenza. Il territorio dove viene realizzato questo servizio è Giuszano, in provincia di Monza. E' in atto una convenzione con il Comune in base alla quale le famiglie corrispondono parzialmente al pagamento della quota oraria a seconda delle fasce di reddito di riferimento. Anche se al centro del servizio, in qualità di utenti ci sono i bambini con il loro bisogno di accudimento educativo e di contatto con altri bambini, il progetto Tate a domicilio porta a Spazio Giovani come nuova tipologia di utenza anche le famiglie in qualità di clienti con cui viene stipulato direttamente il contratto.

Vedi la scheda di descrizione dell'attività a pagina 83.



## LE ATTIVITA' / GLI INTERVENTI

### ACCOMPAGNAMENTO DI GRUPPI DI GIOVANI DI PROGETTAZIONE PARTECIPATA

- L'obiettivo è di avviare processi in cui i soggetti coinvolti, sperimentandosi attivamente nell'ideazione e realizzazione di attività con ricaduta sul proprio territorio, si percepiscano e siano percepiti come autentiche risorse della comunità locale di appartenenza;
- le riunioni di progettazione si svolgono in appositi spazi messi a disposizione dall'amministrazione comunale; le attività possono realizzarsi in luoghi diversi del territorio;
- l'operatore conduce una serie di incontri di gruppo, in numero e periodicità variabile a seconda dell'attività progettata. Il gruppo è spesso affiancato anche nella realizzazione concreta dell'iniziativa;
- nell'ambito degli incontri, i partecipanti si esprimono intorno a obiettivi, contenuti, programmazione e altri aspetti organizzativi legati all'iniziativa da progettare; i membri del gruppo sono inoltre direttamente coinvolti nella gestione operativa dell'attività da loro stessi proposta.
- Livello di attivazione: 4.

Anno	N. gruppi	N. partecipanti	N. incontri
2010	16	243	117

### ASSISTENZA DOMICILIARE

- Ha per obiettivo la valorizzazione delle capacità cognitive, emotive, relazionali degli alunni in situazione di svantaggio e la facilitazione dell'apprendimento;
- le attività si svolgono al domicilio dell'utente o in un altro luogo messo a disposizione dall'amministrazione comunale, secondo un calendario annuale concordato;
- le attività si articolano in un supporto educativo individualizzato e in forme di sostegno scolastico,
- gli utenti sono coinvolti nelle attività attraverso la relazione con l'operatore e l'esecuzione dei compiti proposti.
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. utenti
2009/2010	28



### ASSISTENZA SCOLASTICA

- Ha per obiettivo l'integrazione scolastica e la valorizzazione delle capacità cognitive, emotive, relazionali degli alunni in situazione di svantaggio;
- le attività si svolgono all'interno delle singole classi degli istituti scolastici coinvolti, secondo un calendario annuale concordato;
- le attività si articolano in un supporto educativo individualizzato e in attività di laboratorio di piccolo gruppo, volte all'incremento dell'autonomia e al potenziamento di competenze specifiche;
- gli utenti sono coinvolti nell'attività attraverso la relazione con l'operatore e l'esecuzione dei compiti proposti.
- Livello di attivazione: 4.

Anno	N. istituti	N. utenti
2009/2010	22	112

### ATTIVITA' CON COMPAGNIE INFORMALI

- Gli obiettivi dell'intervento sono: costruire relazioni significative con una o più compagnie informali, promuovere occasioni di dialogo tra ragazzi e popolazione adulta, stimolare le compagnie coinvolte in azioni partecipative, sviluppare la percezione di sé come risorsa per la comunità; hanno anche l'obiettivo di fornire informazioni volte ad accrescere la consapevolezza di adolescenti e giovani delle compagnie informali sul tema delle sostanze;
- gli operatori incontrano i ragazzi una o più volte la settimana presso i luoghi di naturale aggregazione delle compagnie (giardini pubblici, strade, piazze...);
- gli operatori svolgono con i ragazzi le seguenti attività: discussioni (di gruppo o col singolo ragazzo) intorno a temi di particolare interesse o problematicità per gli adolescenti, collaborazione nella realizzazione di iniziative sul territorio.
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. compagnie	N. ragazzi	N. incontri	N. incontri con adulti
2010	2	134	93	13

### CENTRI DI AGGREGAZIONE E PROTAGONISMO GIOVANILE

- Hanno l'obiettivo di offrire a giovani e adolescenti uno spazio significativo d'incontro e socializzazione, in cui possano anche entrare in relazione con figure educative adulte;
- le attività si svolgono presso i locali del centro di aggregazione giovanile in un orario di apertura prestabilito che comprende almeno tre aperture settimanali; sono previste



collaborazioni e co-proiezioni con soggetti adulti del territorio che svolgono un ruolo significativo nella comunità;

- lo spazio è a disposizione degli utenti come punto d'incontro per l'aggregazione informale, come luogo in cui partecipare alle attività proposte dagli educatori, come luogo in cui sperimentare percorsi di protagonismo giovanile inerenti la progettazione di attività e eventi del centro.
- Livello di attivazione: da 2 a 3.

Anno	N. aperture	N. partecipanti
2010	210	665

### **CENTRI DI INFORMAZIONE TEMATICI: SPORTELLI EURODESK**

- L'obiettivo è di fornire ai giovani informazioni sulle opportunità loro rivolte promosse e finanziate dall'Unione Europea; hanno anche l'obiettivo di favorire l'accesso a questi finanziamenti da parte dei giovani e dei gruppi giovanili formali e informali. Più in generale, promuovono la mobilità dei giovani in Europa come strumento di crescita culturale, relazionale, formativa e professionale attraverso l'educazione non formale e l'apprendimento;
- gli sportelli sono situati in spazi aperti al pubblico forniti dalle pubbliche amministrazioni, con un orario di apertura prestabilito;
- gli utenti utilizzano gli sportelli attraverso un colloquio informativo con l'operatore, a cui può seguire un invio di materiale informativo e/o un successivo incontro per approfondire elementi o aspetti legati ai temi richiesti;
- il servizio volontario europeo (SVE), gli scambi giovanili e il lavoro all'estero sono i temi maggiormente richiesti. Riguardo allo SVE, gli sportelli agiscono anche da ente di invio, supportando gli utenti nella preparazione della candidatura.

Anno	N. sportelli	N. utenti
2010	1	30

### **CENTRI DI INFORMAZIONE: INFORMAGIOVANI E INFORMAFAMIGLIE**

- L'obiettivo è di fornire informazioni e primo orientamento su diversi argomenti di interesse dei destinatari del servizio, in modo di migliorare il loro accesso alle opportunità e di favorire la loro capacità di intraprendere scelte consapevoli riguardo alla loro crescita culturale, relazionale, formativa e professionale;



- i centri sono collocati all'interno di appositi spazi forniti dalle amministrazioni comunali e hanno un orario di apertura al pubblico. Informagiovani e informafamiglie possono condividere lo stesso spazio e lo stesso orario di apertura;
- i centri sono allestiti in modo da consentire l'esposizione di materiale informativo, lo svolgimento di colloqui con l'operatore e l'autoconsultazione;
- tra gli informagiovani, i settori "lavoro" e "scuola-formazione" sono i più richiesti, quindi offrono maggiore disponibilità di materiale informativo e godono di maggiore visibilità dentro il centro. I centri di informazione si occupano anche di diversi altri argomenti come l'associazionismo e il volontariato, la casa, i consumi, il tempo libero, la mobilità dei giovani all'estero per studio, lavoro e volontariato, i servizi del territorio;
- gli utenti, singolarmente, in coppia o in piccolo gruppo, negli orari di apertura accedono liberamente agli spazi del centro. Per la ricerca delle informazioni possono rivolgersi all'operatore per un colloquio. La consultazione degli strumenti informativi può avvenire autonomamente o con il supporto dell'operatore.
- Livello di attivazione: 4.

Dati centri informagiovani e centri informagiovani+informafamiglie

Anno	N. comuni/centri	N. utenti prima visita	N. visite successive	N. totale visite
2010*	19	4954	16.290	21.244

## COMUNICAZIONE ESTERNA

- L'obiettivo è di divulgare, soprattutto presso i giovani, temi considerati di particolare interesse perché rappresentano delle novità, delle opportunità, o perché le informazioni reperibili al riguardo sono poche o confuse;
- le attività possono essere di differente tipologia: preparazione e invio di newsletter, gestione di siti internet che dedicano spazio a news e a contenuti informativi, allestimento di bacheche informative sul territorio, produzione e diffusione di guide e altri materiali informativi;
- Livello di attivazione: 1.

## GRUPPI DI PROGETTAZIONE

- Hanno per obiettivo la raccolta di elementi relativi all'analisi della domanda e una prima stesura del progetto, comprensivo di contenuti, metodologie, risorse, sistemi di verifica; i gruppi possono essere formati da genitori, da genitori con altre figure educative (insegnanti, educatori) o da rappresentanti di istituzioni e organizzazioni della vita sociale del territorio;
- le attività si svolgono in ambienti adeguati, messi a disposizione dagli istituti scolastici o dall'amministrazione comunale;



- le attività sono condotte dall'operatore che supporta i partecipanti nella definizione degli obiettivi e nel mantenimento dei tempi previsti;
- i partecipanti intervengono agli incontri a partire dal proprio ruolo, offrendo il proprio contributo e punto di vista relativo a bisogni, interessi, priorità d'intervento, obiettivi e contenuti di progetti destinati ad altri genitori e insegnanti e alla popolazione giovanile locale.
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. gruppi	N. incontri	N. partecipanti
2010	5	15	82

### INCONTRI DI ORIENTAMENTO PER DOCENTI

- Hanno per obiettivo l'incremento di competenze orientative negli insegnanti e la messa a punto di strumenti per il lavoro con gli studenti;
- le attività si svolgono all'interno dell'istituto scolastico coinvolto, secondo un calendario concordato;
- le attività si articolano in un percorsi di 2 - 4 incontri, di taglio consulenziale-formativo;
- gli utenti partecipano ai percorsi attraverso l'esecuzione delle esercitazioni proposte e l'ascolto delle comunicazioni.
- Livello di attivazione: 3.

### INCONTRI DI ORIENTAMENTO PER GENITORI

- Hanno per obiettivo il sostegno delle famiglie nel loro ruolo orientativo, durante i momenti di transizione affrontati dai figli nel passaggio dalle scuole medie inferiori alle superiori;
- le attività si svolgono presso gli informagiovani o all'interno degli istituti scolastici coinvolti, frequentemente in orario serale;
- le attività si articolano in 2 - 4 momenti di gruppo, durante i quali l'operatore presenta alcune tematiche quali le caratteristiche dell'adolescenza e della scelta scolastica, la relazione scuola - famiglia, ...;
- gli utenti partecipano al percorso attraverso l'ascolto delle comunicazioni frontali e l'esecuzione delle esercitazioni proposte, se previste. Viene lasciato spazio alle domande, alle osservazioni e alla discussione.
- Livello di attivazione: 2.

Anno scolastico	N. incontri	N. partecipanti
2009/2010	21	392



### INCONTRI DI ORIENTAMENTO PER GRUPPI CLASSE

- L'obiettivo è diverso per le attività "in entrata", rivolte ai primi anni del ciclo di studi, e per le attività "in uscita", rivolte agli ultimi anni. Le attività in entrata mirano a favorire l'agio scolastico, il sostegno alla motivazione e, per le medie superiori, l'eventuale revisione della scelta; quelle in uscita sono finalizzate alla costruzione di competenze per la strutturazione del progetto scolastico-formativo e professionale. Gli incontri di orientamento rivolti ai gruppi classe hanno anche l'obiettivo di sostenere la motivazione degli studenti verso i percorsi formativi che frequentano e verso le scelte che intraprenderanno successivamente;
- le attività si svolgono all'interno delle singole classi degli istituti scolastici coinvolti, secondo un calendario concordato;
- le attività si articolano in singoli incontri o in percorsi che possono prevedere da 2 a 6 incontri, durante i quali l'operatore propone strumenti per l'auto-conoscenza e informazioni relative alle opportunità scolastiche, formative e professionali;
- gli utenti partecipano ai percorsi attraverso l'esecuzione delle esercitazioni proposte, il confronto e la discussione col gruppo e l'ascolto delle comunicazioni frontali.
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. istituti	N. classi	N. incontri	N. partecipanti
2009/2010	17	63	112	1226

### INCONTRI DI PREVENZIONE PER I GRUPPI CLASSE

- Hanno l'obiettivo di formare ed informare gli studenti rispetto al tema delle sostanze psicotrope e di stimolare la riflessione intorno ad alcune questioni ed esperienze ad esso correlate;
- le attività si svolgono all'interno delle singole classi degli istituti scolastici coinvolti, secondo un calendario concordato;
- le attività si articolano in percorsi di 2-3 incontri per classe;
- gli studenti sono chiamati ad esprimere le proprie riflessioni, percezioni e punti di vista nell'ambito della discussione di gruppo, condotta dall'operatore.
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. scuole	N. classi	N. incontri	N. studenti
2009/2010	5	29	88	682



### **INCONTRI FORMATIVI PUBBLICI PER GENITORI / FIGLI / INSEGNANTI SU TEMI PSICO-EDUCATIVI**

- Hanno per obiettivo l'acquisizione di maggiori conoscenze su temi evolutivi e il miglioramento delle capacità di comunicazione e relazione;
- le attività si articolano in cicli di 3 – 6 incontri e si svolgono in ambienti adatti ad accogliere piccole conferenze;
- le attività prevedono l'utilizzo delle comunicazioni frontali, le proiezioni di video, le esercitazioni;
- gli utenti partecipano ai percorsi attraverso l'ascolto delle comunicazioni frontali e l'esecuzione delle esercitazioni proposte, se previste. Viene lasciato spazio alle domande, alle osservazioni e alla discussione. Nell'eventuale presenza contemporanea di genitori e figli si sollecita il confronto.
- Livello di attivazione: 2.

### **INCONTRI FORMATIVI PUBBLICI SUL TEMA DELLE SOSTANZE**

- Hanno l'obiettivo di offrire occasioni di scambio e confronto tra adulti e tra giovani e adulti intorno al tema delle sostanze;
- le attività, realizzate all'interno dell'ambiente scolastico o presso altri spazi adatti ad accogliere piccole conferenze, si articola in 1 - 2 incontri pubblici;
- durante gli incontri i partecipanti sono stimolati al coinvolgimento attivo nella discussione con il gruppo e con il relatore. Nell'eventuale presenza contemporanea di genitori e figli si sollecita il confronto.
- Livello di attivazione: 2.

Anno	N. incontri	N. partecipanti
2010	68	696

### **INCONTRI INFORMATIVI PER GRUPPI CLASSE**

- L'obiettivo è diverso per le attività di informazione tematica e per le attività di presentazione del servizio Informagiovani. Le prime, più frequenti e rivolte agli ultimi anni delle medie inferiori e superiori, mirano ad accrescere la consapevolezza e la conoscenza degli studenti intorno ai temi trattati e a suscitare la loro curiosità. Le seconde, rivolte prevalentemente agli ultimi anni delle medie inferiori, hanno lo scopo di presentare e promuovere l'informagiovani come servizio utile a supportare le scelte in ambito scolastico e professionale;
- le attività si svolgono all'interno delle singole classi degli istituti scolastici coinvolti oppure presso il centro informagiovani, secondo un calendario concordato;
- le attività si svolgono in un incontro durante il quale l'operatore presenta, solitamente con l'ausilio di slides, le principali informazioni che consentono di comprendere e approfondire gli





argomenti trattati: i sistemi di istruzione (scuola secondaria di 2° grado, formazione professionale post-diploma, università) e la relativa offerta formativa, le tecniche di ricerca del lavoro, la mobilità all'estero per studio e lavoro... Negli incontri svolti presso l'informagiovani vengono proposte esercitazioni che riguardano l'utilizzo del servizio;

- gli utenti partecipano agli incontri attraverso l'ascolto delle comunicazioni frontali, ponendo le proprie domande e, quando previste, attraverso l'esecuzione delle esercitazioni proposte.
- Livello di attivazione: 2 (3 quando sono previste esercitazioni).

---

### **INCONTRI INFORMATIVI PUBBLICI**

- L'obiettivo è di approfondire e promuovere, soprattutto presso i giovani, temi considerati di particolare interesse perché rappresentano delle novità, delle opportunità, o perché le informazioni reperibili al riguardo sono poche o confuse;
- le attività si svolgono all'interno di spazi adatti ad accogliere piccole conferenze, solitamente in orario tardo pomeridiano o serale;
- le attività possono essere organizzate come singoli incontri o come cicli. Vedono la presenza di relatori in qualità di esperti o di testimoni;
- gli utenti partecipano agli incontri attraverso l'ascolto delle comunicazioni frontali, ponendo le proprie domande.
- Livello di attivazione: 1.

---

### **LABORATORI FORMATIVI, CREATIVI E DI RIFLESSIONE**

- Rispondono all'obiettivo di promuovere un buon clima di gruppo, acquisire competenze tecniche, creative e "trasversali", stimolare il dialogo intorno a un tema scelto, condividere esperienze, vissuti ed emozioni fra partecipanti, anche al fine di offrire una restituzione da utilizzare e valorizzare in un'iniziativa o progetto del territorio;
  - le attività si svolgono in ambienti adeguati, messi a disposizione dagli istituti scolastici o dall'amministrazione comunale, secondo un calendario concordato;
  - il lavoro dei gruppi è condotto da uno o due operatori, in collaborazione con eventuali figure esperte rispetto al tema trattato e/o le competenze da apprendere;
  - gli utenti partecipano attraverso l'ascolto, la discussione di gruppo, attività di simulazione o esercitazione, la realizzazione di installazioni e prodotti creativi;
  - Livello di attivazione: 3.
-



### LABORATORI PER GRUPPI CLASSE

- Hanno per obiettivo l'acquisizione di conoscenze circa il tema scelto, agevolare la possibilità di far emergere e identificare eventuali difficoltà ed emozioni dei partecipanti;
- le attività si svolgono in ambienti adeguati, messi a disposizione dagli istituti scolastici o dall'amministrazione comunale, secondo un calendario concordato;
- il lavoro dei gruppi viene condotto dall'operatore a seconda dell'età e delle caratteristiche dei partecipanti. Le tematiche affrontate riguardano prevalentemente l'affettività, la sessualità, le relazioni tra pari e con gli adulti di riferimento, il conflitto, l'uso consapevole del web;
- gli utenti partecipano attraverso l'ascolto e la realizzazione di esercitazioni proposte (simulazioni, storie-stimolo, ...)
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. istituti	N. classi	N. incontri	N. partecipanti
2009/2010	11	39	114	1.982

### PERCORSI FORMATIVI DI PICCOLO GRUPPO PER GENITORI E INSEGNANTI/EDUCATORI

- Hanno per obiettivo la creazione di occasioni di confronto sui temi legati alla relazione educativa e il miglioramento della consapevolezza relativa alle conseguenze dei propri comportamenti;
- le attività si articolano in cicli di almeno 5 incontri con un calendario concordato, si svolgono in ambienti adeguati messi a disposizione dall'amministrazione comunale o dagli istituti scolastici;
- l'operatore-conduttore ha il compito di proporre tematiche opportune e facilitare la comunicazione nel gruppo;
- gli utenti intervengono agli incontri confrontandosi attivamente col gruppo e sperimentando la situazione dell'*auto-aiuto*.
- Livello di attivazione: 3.

### PROGETTI DI PROTAGONISMO GIOVANILE

- L'obiettivo è di sostenere processi di educazione non formale dei giovani attraverso la sperimentazione di attività a carattere pubblico;
- i progetti coinvolgono singoli giovani o piccoli gruppi. Le attività da realizzare vengono individuate dai giovani stessi a partire dai propri interessi e dalle proprie necessità, vengono progettate e organizzate con il supporto dell'operatore interloquendo e negoziando con l'ente pubblico in merito a fattibilità, luoghi di realizzazione e risorse;



- l'operatore conduce gli incontri progettuali e organizzativi con i giovani e facilita la relazione con le istituzioni e con i soggetti del territorio che possono essere coinvolti nelle iniziative;
- il successo delle iniziative portate avanti si misura prevalentemente attraverso le competenze che i giovani acquisiscono nel processo progettuale e organizzativo.
- Livello di attivazione: 4.

Anno	N. giovani	N. gruppi	N. incontri	N. eventi	N. protagonisti
2010	270	3	53	9	24

### PUNTI DI ORIENTAMENTO

- Hanno per obiettivo l'accompagnamento durante le fasi di transizione, mirano a favorire la gestione in modo consapevole e autonomo degli elementi che concorrono alle scelte in ambito formativo-professionale; hanno anche l'obiettivo di sostenere la motivazione degli utenti verso i percorsi formativi e lavorativi in cui sono inseriti e verso le scelte che intraprenderanno successivamente;
- le attività si svolgono su appuntamento, in uno spazio riservato all'interno di un centro informagiovani o degli istituti scolastici;
- le attività si articolano in un percorso di consulenza di circa 4 o 5 colloqui;
- gli utenti, singolarmente, in coppia o in piccolo gruppo, partecipano al percorso attraverso la relazione con l'operatore e l'esecuzione di compiti di ricerca di informazioni fra un incontro e l'altro.
- Livello di attivazione: 4.

Anno	N. punti orientamento	N. utenti
2009/2010	4 (presso istituti scolastici)	74
2010	6 (presso centri informagiovani)	96

### RICERCHE INTERVENTO

- Ha per obiettivi: raccogliere elementi descrittivi e rappresentazioni riguardanti la condizione giovanile e adolescenziale del territorio; individuare i soggetti disponibili ad essere coinvolti in un progetto d'intervento rivolto alla comunità locale;
- si articola nelle seguenti attività, che si realizzano in spazi messi a disposizione dal committente o in altri luoghi della comunità locale: colloqui semi-strutturati, focus-group, composizione del "profilo di comunità", incontri di restituzione della ricerca ai soggetti intervistati;



- i soggetti si esprimono nell'ambito di colloqui e incontri proposti dall'operatore. Terminato il percorso, possono decidere se partecipare o meno al progetto nascente dall'attività di ricerca.
- Livello di attivazione: 2.

---

### SALONI DELL'ORIENTAMENTO

- Hanno per obiettivo la diffusione di informazioni relative alle opportunità formative di un territorio;
- le attività si svolgono in spazi fieristici o edifici scolastici messi a disposizione dalle pubbliche amministrazioni o dagli istituti scolastici;
- le attività prevedono l'allestimento di stand in cui le diverse realtà formative presentano al pubblico la loro organizzazione e la loro offerta. Possono essere previsti incontri di accoglienza di gruppo, incontri informativi di gruppo e colloqui di orientamento individuali;
- gli utenti visitano il salone singolarmente, con la famiglia (soprattutto nei saloni per la scelta dopo la terza media) o in gruppo classe accompagnati dai docenti, visitando gli stand con la possibilità di partecipare alle specifiche attività proposte;
- Livello di attivazione: 1.

Grado	Luogo	N. studenti	N. genitori
Secondaria 1° grado	Seregno	800	928
	Treviglio	838	1163
	Bareggio	180	220
Secondaria 2° grado	Treviglio	458	
TOTALI		<b>2.400</b>	<b>2.464</b>

- I saloni dell'orientamento possono prevedere momenti progettuali e organizzativi destinati agli istituti coinvolti per la presentazione della loro offerta formativa e agli istituti che accompagnano i loro studenti in visita;
- i partecipanti intervengono rappresentando il proprio istituto. Offrono il proprio contributo progettuale e organizzativo e attivano le risorse messe a disposizione dal proprio ente. L'attività di raccordo avviene anche a distanza.
- Livello di attivazione: 3.



### **SALONI TEMATICI**

- L'obiettivo è di divulgare, soprattutto presso i giovani, informazioni su temi considerati di particolare interesse in un determinato periodo dell'anno (per esempio il turismo giovanile e il volontariato);
- le attività, che spesso sono organizzate in collaborazione con altri enti del territorio, si svolgono all'interno di spazi adatti ad accogliere mostre di piccole e medie dimensioni. Solitamente i saloni tematici rimangono aperti al pubblico per alcuni giorni;
- viene allestita l'esposizione di materiale informativo cartaceo in distribuzione. A volte sono presenti stand e pannelli informativi;
- gli utenti visitano il salone negli orari di apertura al pubblico e possono consultare e prelevare il materiale a disposizione.
- Livello di attivazione: 1.

---

### **SERVIZI PSICO SOCIO EDUCATIVI**

- Sono servizi integrati che hanno l'obiettivo di fornire a minorenni e famiglie supporto e interventi di carattere psicologico, sociale ed educativo, accogliendo utenza con difficoltà legate all'ambito della Tutela minori, della Dispersione scolastica e del Penale minorile;
- su appuntamento si svolgono percorsi di indagine psico-sociale, valutazione delle competenze genitoriali, riavvicinamento genitori/figli, progetti individuali e gruppal di sostegno educativo (ad esempio uno Spazio Didattico per minori con difficoltà scolastiche...), progettazione di percorsi di messa alla prova per minori autori di reato, lavoro di rete con i servizi specialistici, gli istituti scolastici, i contesti aggregativi ed educativi presenti sul territorio;
- i servizi PSE ricevono l'utenza su invio del Servizio Sociale comunale. Gli utenti si rivolgono al Servizio Sociale per libera adesione, su mandato dell'Autorità Giudiziaria (Tribunale per i Minorenni o Tribunale Ordinario) o su invio del settore Pubblica Istruzione comunale (nei casi di inadempienza scolastica).
- Livello di attivazione: 2

<b>Anno</b>	<b>N. nuclei famigliari</b>
2010	90

---

### **SPAZI COMPITI**

- Hanno l'obiettivo di prevenire la dispersione scolastica, sia offrendo sostegno didattico a bambini e pre-adolescenti, sia supportandoli nella costruzione di relazioni positive con le



figure educative adulte e con i pari; in alcuni casi sono destinati a utenti in situazione di svantaggio.

- le attività si svolgono normalmente presso i locali dell'oratorio, della biblioteca, della scuola o di altre strutture messe a disposizione dall'amministrazione comunale. Gli spazi prevedono almeno una apertura settimanale in giorni e orari prestabiliti;
- gli utenti accedono ad un servizio in cui trovano un supporto nello svolgimento dei compiti scolastici, spazi e occasioni per il gioco e l'aggregazione informali, nonché attività di stimolo alla maturazione di competenze espressive e relazionali.
- Livello di attivazione: 2.

Anno scolastico	N. aperture	N. utenti
2009/2010	215	101

#### **SPORTELLI DI ASCOLTO PER GENITORI, GENITORI/FIGLI, COPPIE, INSEGNANTI E ALTRE FIGURE EDUCATIVE**

- Hanno per obiettivo il riconoscimento dei bisogni dei figli/studenti o dei membri della coppia e il miglioramento delle capacità di ascolto, relazione e comunicazione;
- le attività si svolgono su appuntamento, in uno spazio riservato, all'interno di servizi territoriali o degli istituti scolastici;
- le attività si articolano in un percorso di consulenza di circa 5 - 10 colloqui individuali o di piccolo gruppo;
- gli utenti partecipano attivamente al percorso attraverso la relazione con l'operatore.
- Livello di attivazione: 4.

#### **SPORTELLI DI ASCOLTO PER MINORENNI E GIOVANI**

- Hanno per obiettivo la comprensione delle difficoltà legate alla crescita e la presa di coscienza delle proprie capacità di fronteggiare i problemi; hanno anche l'obiettivo di aiutare gli utenti a valorizzare la rete sociale in cui sono inseriti e di sostenere la motivazione verso la possibilità di superare le situazioni di difficoltà;
- le attività si svolgono su appuntamento, in uno spazio riservato, all'interno di servizi territoriali o degli istituti scolastici;
- le attività si articolano in un percorso di consulenza di circa 5 - 10 colloqui individuali o di piccolo gruppo;
- gli utenti partecipano attivamente al percorso attraverso la relazione con l'operatore.
- Livello di attivazione: 4.



Anno	N.utenti minorenni	N.colloqui	N.utenti giovani	N.colloqui	N.utenti adulti	N.colloqui	N.scuole
2010	258	697	2	10	231	418	12

#### TATE A DOMICILIO (TAGESMUTTER)

- Hanno l'obiettivo di completare l'offerta complessiva dei servizi all'infanzia per le famiglie del territorio andando incontro alle esigenze di accudimento dei bambini nella fascia da 0 a 3 anni e alle flessibilità di lavoro delle famiglie più giovani;
- creano occasioni di sviluppo di nuove professionalità nel campo dei servizi all'infanzia e nuove opportunità di occupazione femminile;
- le attività educative e di accudimento si svolgono presso il domicilio delle tate, secondo un protocollo di qualità e sicurezza condiviso con l'amministrazione comunale e oggetto di apposita convenzione;
- sono previste la supervisione e l'aggiornamento professionale delle tate.

#### TAVOLI DI COORDINAMENTO TERRITORIALE

- Hanno l'obiettivo di creare occasioni di scambio, confronto ed eventuale co-progettazione tra i soggetti adulti che, con obiettivi e modalità specifiche, lavorano *per* e *con* i giovani del proprio territorio;
- le attività si articolano in riunioni periodiche, condotte solitamente dall'operatore di progetto, presso luoghi messi a disposizione dalla committenza;
- le attività sono condotte dall'operatore che supporta i partecipanti nella definizione degli obiettivi e nel mantenimento dei tempi previsti;
- i referenti delle realtà rappresentate intervengono nell'ambito di discussioni riguardanti bisogni, interessi, priorità d'intervento, obiettivi e contenuti di progetti destinati alla popolazione giovanile locale.
- Livello di attivazione: 3.

Anno	N. tavoli	N. incontri	N. partecipanti
2010	6	78	709



### **TAVOLI DI COORDINAMENTO TRA ISTITUTI SCOLASTICI**

- Hanno per obiettivo la messa in rete delle attività orientative del territorio e il presidio della continuità formativa verticale e orizzontale;
- le attività si svolgono all'interno di spazi messi a disposizione dall'amministrazione comunale o dagli istituti scolastici;
- le attività si articolano in incontri realizzati a cadenza periodica;
- i referenti delle realtà rappresentate intervengono nell'ambito di discussioni riguardanti bisogni, interessi, priorità d'intervento, obiettivi e contenuti di progetti destinati alla popolazione scolastica locale.
- Livello di attivazione: 3.





## I COMMITTENTI E I FINANZIATORI

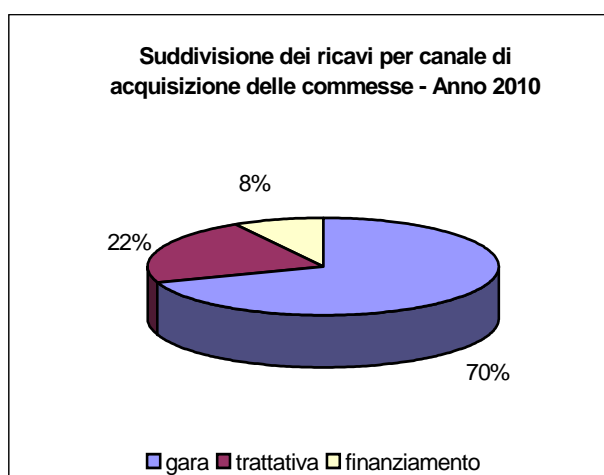
### MODALITA' DI ACQUISIZIONE DELLE COMMESSE

Spazio Giovani acquisisce le proprie commesse attraverso i seguenti canali:

- **GARE DI APPALTO:** in questo caso la Cooperativa, da sola o in partnership con altri entri, partecipa ad una gara pubblica aperta o ad invito bandita dal committente, e compete con gli altri partecipanti sulla base di un capitolato;
- **TRATTATIVE DIRETTE:** in questo caso il committente sceglie di operare specificamente con Spazio Giovani a fronte della richiesta, discussione e accettazione di un preventivo riferito ad oggetti di lavoro richiesti dal committente;
- **FINANZIAMENTI A PROGETTO:** in questo caso Spazio Giovani, da sola o in partnership con altri entri, partecipa all'assegnazione di contributi destinati dall'ente finanziatore a progetti con determinate caratteristiche, solitamente indicate da un bando che prevede anche quote di co-finanziamento da parte dell'assegnatario e/o dei suoi partner;

Nel caso delle gare d'appalto e delle trattative dirette c'è la presenza di un **ente committente** che esprime in modo piuttosto definito una richiesta, e che collabora con la Cooperativa per l'attuazione del progetto, con la possibilità di monitorarlo ed eventualmente ridefinirlo in itinere.

Nel caso dei finanziamenti a progetto l'**ente finanziatore** si limita a promuovere e sostenere economicamente il progetto della Cooperativa, verificandone l'esito attraverso la rendicontazione.



Il **canale prevalente** per Spazio Giovani dal punto di vista economico è sempre quello delle gare d'appalto, attraverso le quali nel 2010 sono stati acquisiti il 70% dei ricavi contro il 66% del 2009.

Le entrate legate a contributi e finanziamenti su progetti sono diminuite sensibilmente dal 2009 passando dal 15 all'8% dei ricavi da attività specifica.

Le trattative dirette sono frequenti con i comuni per commesse di importo contenuto e molto frequenti con gli istituti

scolastici.



## TIPOLOGIE DI COMMITTENTI E DI FINANZIATORI

Spazio Giovani è caratterizzata da una varietà di committenti e finanziatori. Anche nel 2010 sono stati circa 80 gli enti che hanno affidato alla Cooperativa la realizzazione di attività attraverso commesse che valgono da poche migliaia di euro ad alcune centinaia di migliaia.

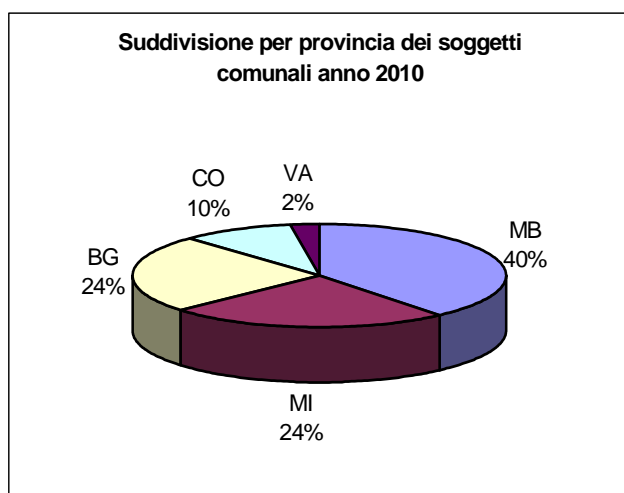
Anche se quantitativamente poco significativa, la novità più interessante del 2010 per quanto riguarda i canali attraverso cui Spazio Giovani si procura il lavoro è quella delle **famiglie private** che acquistano direttamente dei servizi dalla Cooperativa. Questa tipologia di utenza/clientela nel 2010 ha assunto un connotato di continuità soprattutto attraverso il progetto Tate a domicilio di Giussano e attraverso i servizi educativi forniti attraverso voucher. In entrambi i casi l'ente pubblico svolge ancora un ruolo preminente offrendo ai privati i servizi a prezzo convenzionato.

Di seguito si approfondiscono gli aspetti salienti delle principali tipologie di committente e finanziatore.

### I COMUNI

I Comuni sono la tipologia di committente storica e prevalente per Spazio Giovani, che in collaborazione con le Amministrazioni Comunali realizza attività di tutte le sue aree tecniche. Il raccordo avviene soprattutto con gli assessorati ai Servizi Sociali e, dove presenti, con gli assessorati alle Politiche Giovanili. Sono meno frequenti i casi in cui i progetti afferiscono ai settori Cultura o Istruzione.

Nei dati qui presentati si comprendono con i Comuni anche gli ambiti territoriali dei Piani Sociali di Zona, le Aziende Speciali Comunali e le Comunità Montane.



Complessivamente i soggetti comunali con cui ha operato Spazio Giovani nel 2010 sono 41 (35 Comuni, 4 Uffici di Piano, 1 Aziende Speciali e 1 Comunità Montana) contro i 44 del 2009. La loro suddivisione per territori provinciali mostra la netta prevalenza di Monza e Brianza con il 40%. Per quanto riguarda la dimensione dei comuni, spicca la fascia dei medio piccoli, con numero di abitanti compreso tra i 5.000 e i 30.000.

### GLI ISTITUTI SCOLASTICI

Gli istituti scolastici che hanno commissionato interventi a Spazio Giovani nel corso del 2010 sono 14, interamente pubblici. Si tratta di 10 istituti comprensivi e 4 istituti di istruzione superiore e in gran parte hanno scelto Spazio Giovani tramite trattativa diretta.



Questi istituti sono solo una parte di quelli in cui la Cooperativa ha operato; l'attività nelle scuole infatti è spesso sostenuta economicamente dalle amministrazioni comunali e collocata all'interno di progetti che comprendono varie azioni (come gli informagiovani o i progetti giovani) o di servizi interamente dedicati alle scuole (come i servizi di educativa scolastica).

## GLI ENTI FINANZIATORI

Gli enti finanziatori attraverso i quali Spazio Giovani, come molti altri enti del privato sociale, riceve risorse per la realizzazione di progetti, non sono numerosi. Sono enti che in modo ricorrente mettono a disposizione i loro fondi attraverso bandi o periodiche aperture di finestre temporali in cui presentare proposte. Il rapporto che si instaura con questi enti è limitato alla presentazione del progetto e, in caso di finanziamento accordato, alle comunicazioni relative all'avvio dei progetti e alle rendicontazioni. Anche se da alcuni enti Spazio Giovani ha ottenuto sostegno in diverse occasioni, chiaramente ogni progetto ha una storia a sé e non hanno luogo meccanismi di fidelizzazione.

Tra gli aspetti più positivi dei finanziamenti a progetto ci sono:

- il forte impulso che forniscono all'innovazione;
- l'opportunità che offrono di far ricadere i benefici dei progetti realizzati su territori dove la Cooperativa già opera, fornendo di fatto un'integrazione alle risorse delle Amministrazioni Comunali.

Nel 2010 i principali enti finanziatori che hanno sostenuto progetti di Spazio Giovani sono: i seguenti (si consideri che l'assegnazione del finanziamento di solito anticipa di diversi mesi la realizzazione del progetto, quindi i progetti realizzati nel 2010 spesso sono stati presentati nel 2009):

- la **Regione Lombardia**, attraverso il bando Famiglia (la gestione è affidata alle ASL) e attraverso il bando "Nuova generazione di idee";
- la **Fondazione della Comunità di Monza e Brianza**;
- la **Fondazione Comunitaria Nord Milano**;
- la **Provincia di Monza e Brianza**.

## LE COOPERATIVE E I CONSORZI

Quando le modalità per l'assegnazione di una commessa richiedono condizioni che rendono preferibile l'aggregazione di più soggetti, allora si può creare la situazione in cui il committente per Spazio Giovani è la Cooperativa o il Consorzio che guida il gruppo.

Nel 2010 questa situazione si è realizzata in due casi:

- con il **Consorzio Comunità Brianza**, che svolge il ruolo di general contractor nella gestione dei servizi educativi e scolastici di alcuni comuni della Brianza. Questa, che è una delle commesse economicamente più rilevanti di Spazio Giovani, vede realizzarsi un rapporto con il "committente Consorzio" che è quasi esclusivamente di natura amministrativa. Spazio



Giovani mantiene invece un contatto più diretto e di natura progettuale/organizzativa con i Comuni che ospitano i servizi e che hanno bandito la gara;

- con una Cooperativa Sociale, che svolge il ruolo di capofila nella gestione dei servizi di informazione e orientamento in un comune della provincia di Bergamo. In questo caso il rapporto si svolge esclusivamente con il “committente Cooperativa”, che gestisce il raccordo con il Comune che ospita il servizio e che ha bandito la gara.





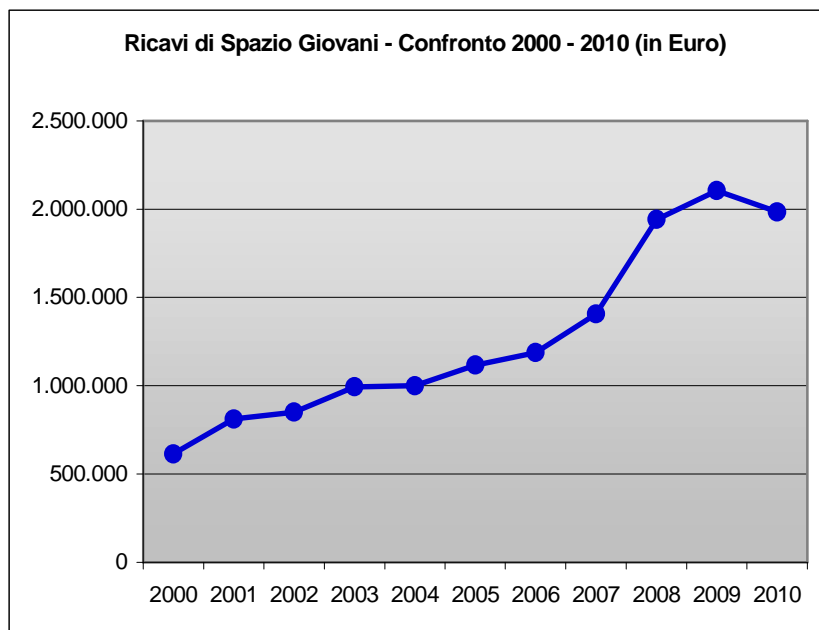
# **DIMENSIONE ECONOMICA**





## LA SITUAZIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

### SITUAZIONE ECONOMICA



Dal punto di vista economico il 2010 è un anno in controtendenza per Spazio Giovani. Per la prima volta da molti anni diminuiscono i ricavi che passano da oltre 2 milioni 100 mila a 1 milione 984 mila, con una riduzione di poco meno del 6%. Si tratta di una riduzione prevista in misura anche maggiore (vedi l'obiettivo strategico n.1 del 2010 a pag. 33) e attesa già dagli anni scorsi, che nel 2010 si è verificata ed ha particolari caratteristiche.

ANNO	FATTURATO €	CONTRIBUTI €	TOTALE €
2009	1.822.500	259.500	2.082.000
2010	1.876.200	83.200	1.959.400
Variazione %	2,95	-67,83%	-5,86%

*Le cifre sono arrotondate alle centinaia di euro si riferiscono solo ai ricavi da attività specifica, non comprendono quindi le altre voci di ricavo come gli interessi attivi o le sopravvenienze attive*

Come mostra la tabella, il fatturato di Spazio Giovani nel 2010 è leggermente cresciuto mentre sono crollati i contributi su progetto. La Cooperativa non ha quindi potuto contare su una tipologia di ricavo che nel 2009 aveva inciso molto e che, come mostra il capitolo sui committenti e finanziatori, è piuttosto volatile e non ha alcun tipo di collegamento con la fidelizzazione di un committente.

Se la diminuzione dei ricavi era prevista, non era previsto invece il **risultato d'esercizio** pesantemente negativo: la perdita è di poco più di 82.000 euro ed è stata interamente coperta dal fondo di riserva indivisibile. L'analisi effettuata ha portato a ricondurre questo risultato ad alcuni fattori: la già nominata riduzione dei ricavi; l'aumento del costo del personale dovuto alle





numerose assunzioni con contratto di lavoro dipendente avvenute nella seconda parte dell'anno, che in proporzione hanno fatto aumentare molto il costo del personale; la diminuzione della redditività delle commesse, laddove nel ridotto ma fisiologico turnover dei committenti sono state acquisite commesse meno redditizie di quelle venute a mancare.

La tabella seguente mette a confronto negli ultimi anni la variazione percentuale dei ricavi e del costo del personale: si nota chiaramente l'effetto combinato della diminuzione dei ricavi e dell'aumento del costo del personale.

Anno	Ricavi	Aumento %	Spesa per il personale in organico	Aumento %	Differenza %	% su ricavi
2005	€ 1.116.576,00	11,67	€ 891.563,00	5,45	6,22	79,85
2006	€ 1.187.879,00	6,39	€ 953.132,00	6,91	-0,52	80,24
2007	€ 1.407.124,25	18,46	€ 1.136.560,00	19,24	-0,79	80,77
2008	€ 1.940.905,67	37,93	€ 1.578.614,00	38,89	-0,96	81,33
2009	€ 2.105.612,00	8,49	€ 1.662.783,00	5,33	3,15	78,97
<b>2010</b>	<b>€ 1.984.282,04</b>	<b>-5,76</b>	<b>€ 1.765.295,90</b>	<b>6,17</b>	<b>-11,93</b>	<b>88,96</b>

Oltre al personale, nessuno degli altri **costi** rilevanti è aumentato nel 2010. I costi sostenuti per il ricorso al credito sono rimasti pressoché invariati rispetto al 2009, come mostra la tabella seguente.

Spese per gli istituti di credito (confronto 2005 - 2010)			
Anno	Spese e commissioni	Interessi (passivi meno attivi)	Indice del costo della gestione finanziaria (interessi/ricavi)
2005	€ 8.711,08	€ 14.002,83	1,3%
2006	€ 9.545,52	€ 10.790,28	0,9%
2007	€ 7.077,53	€ 14.531,77	1,0%
2008	€ 4.359,04	€ 16.826,56	0,9%
2009	€ 3.417,55	€ 26.278,76	1,2%
2010	€ 2.599,14	€ 25.929,91	1,3%



## SITUAZIONE PATRIMONIALE

	31/12/2009	31/12/2010
CAPITALE SOCIALE	€ 12.004	€ 77.504
RISERVA LEGALE	€ 40.471	€ 52.091
RISERVA INDIVISIBILE	€ 89.530	€ 115.481
RISULTATO D'ESERCIZIO	€ 38.732	- € 82.041
<b>TOTALE PATRIMONIO NETTO</b>	<b>€ 180.737</b>	<b>€ 163.035</b>

La tabella mostra le variazioni intercorse negli ultimi due anni nella composizione del patrimonio netto. Oltre al risultato d'esercizio (l'utile del 2009 è stato destinato interamente a riserva), si nota il forte **aumento del capitale sociale** dovuto prevalentemente al Fondo Jeremie per l'incremento del patrimonio delle cooperative sociali. Spazio Giovani ha avuto accesso al fondo attraverso l'adesione di 15 soci e ha ottenuto un aumento del capitale sociale di 60.000 euro. Il rimanente aumento è dovuto alle quote sociali sottoscritte dai 22 nuovi soci che hanno effettuato l'adesione nell'anno.

Questo aumento del capitale sociale ha contenuto l'effetto della perdita d'esercizio: la riduzione del patrimonio netto è stata di quasi il 10%.



## LA RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO DEL CONTO ECONOMICO

### RICAVI DIVISI PER PORTATORE DI INTERESSE

	€	%		% 2009
Comuni	1.293.152,17	65,93	fatturazioni da convenzioni e contributi per specifici progetti	61,68
Altri enti pubblici	141.866,79	7,23	fatturazioni da contratti, contributi per progetti, agevolazioni	15,38
Scuole	57.181,61	2,92	fatturazioni da contratti e piccoli contributi	2,44
Consorzio Comunità Brianza	353.306,74	18,01	general contractor e fatturazione per servizi	15,45
Committenti e partner appartenenti al privato sociale	97.445,23	4,97	fatturazioni da contratti, contributi per progetti	4,45
Privati: committenti, clienti e sponsor	18.398,16	0,94	fatturazioni da contratti, ricevute per prestazioni e sponsorizzazioni	0,60
<b>Totale ricavi</b>	<b>1.961.350,70</b>	<b>100,00</b>		<b>100,00</b>

### COSTI ESTERNI

Forniture di beni e servizi	122.575,57			
Ammortamenti	21.551,34			
<b>Totale costi esterni</b>	<b>144.126,91</b>			

<b>Valore aggiunto lordo</b>	1.817.223,79			
------------------------------	--------------	--	--	--

### GESTIONE STRAORDINARIA

<b>Totale gestione straordinaria</b>	11.246,38			
--------------------------------------	-----------	--	--	--

<b>Valore aggiunto netto</b>	1.805.977,41			
------------------------------	--------------	--	--	--



<b>DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO NETTO AI PORTATORI DI INTERESSE</b>				
	€	%		% 2009
Retribuzioni e rimborsi soci lavoratori	1.030.579,75	57,06		41,72
Retribuzioni e rimborsi lavoratori non soci	734.716,155	40,68		47,62
Servizi per i soci e i lavoratori e attività sociale	3.506,23	0,19	libri e riviste del centro documentazione, formazione residenziale, momenti di aggregazione, iscrizione a corsi e seminari, distributore acqua in sede	0,19
Impresa (risultato di esercizio)	-82.041,30	-4,54		2,08
Cooperazione sociale e terzo settore	8.762,69	0,49	iscrizioni Consorzio Comunità Brianza, Confcooperative, CCSL, Forum terzo settore, Casa del Volontariato	0,48
Servizi commissionati alla cooperazione sociale e al terzo settore	69.435,93	3,84		4,32
Servizi per la comunità	10.035,50	0,56	Eurodesk	0,53
Istituti di credito	28.543,66	1,58		1,60
Revisore contabile	2.438,80	0,14		0,17
<b>Totale</b>	<b>1.805.977,41</b>	<b>100,00</b>		<b>98,70**</b>

\*\*Il totale non corrisponde a 100 perché nel prospetto del 2009 c'era una voce non presente nel prospetto 2010



## RIFERIMENTI DEL BILANCIO SOCIALE 2010

### **Redazione**

Emanuele Bertipaglia – responsabile del bilancio sociale

Pia Belli (per la relazione sociale sui lavoratori)

Chiuso il 25 maggio 2011

### **Linee guida e riferimenti normativi**

Il presente bilancio sociale è stato redatto ispirandosi liberamente sia ai Principi di Redazione del Bilancio Sociale elaborati dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale (GBS) del 2001 sia agli Standard Internazionali del GRI (Global Reporting Initiative).

Dal punto di vista normativo i riferimenti sono:

- Decreto attuativo del Ministero della Solidarietà Sociale del 24/01/08 contenente le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale da parte delle organizzazioni che esercitano l'impresa sociale
- Delibera della Giunta Regionale della Lombardia n°5536/2007

### **Discussione e approvazione**

Il presente bilancio sociale è stato presentato e condiviso nell'assemblea dei soci del 27/05/2011 che ne ha deliberato l'approvazione.