

IDENTITÀ

- Storia -

Siamo nel 1984, è questo l'anno in cui vengono gettate, nel senso letterale della parole le fondamenta de La Gioiosa, data in cui il nostro impegno verso le situazioni e persone svantaggiate si concretizza ufficialmente. Tutto merito di un ambizioso e motivato gruppo di soci ed amici che unanimemente gridavano e si opponevano contro le disuguaglianze fisiche e sociali delle fasce più deboli; siamo negli anni in cui il concetto di "diversità" incuteva timore e destava distanza. Fortunatamente oggi la situazione è fortemente mutata, **pari opportunità** e **Welfare State** sono notevolmente presenti e permettono una nuova percezione della diversità. Il diverso viene considerato "altro", con il quale dialogare attivamente, un *portatore di interesse* che ci trasmette un grande insegnamento, ogni piccola differenza ci rende unici nel nostro genere e che l'insieme delle nostre singolarità costituiscono una vita democratica e sostenibile. Allo stesso tempo si è avuto un ulteriore cambiamento il sociale da semplice attività e vita associazionistica è diventato impresa permettendo a realtà cooperative come La Gioiosa di divenire importante erogatrice di opportunità ed esperienze lavorative ed allo stesso tempo garante di pari opportunità.

Altro passo importante è quello mosso nel 1991, quando La Gioiosa diviene **cooperativa di tipo A** sposandone professionalmente tutte le iniziative e scopi, vale a dire, quello di promuovere agio e benessere.

Da questo punto, in pieno stile cooperativistico nasce l'esigenza di consorziarsi ai cari enti privati presenti sul territorio regionale, in modo da affermare dignitosamente la proprio entità sociale. Attualmente aderisce ai seguenti consorzi: **GESCO- Consorzio di cooperative sociali**, ente che ha lo scopo di promuovere lo sviluppo della cooperazione sociale nell'ambito della Regione Campania e di compiere, nell'interesse della rete, tutte le iniziative collegate all'acquisizione di commesse ed al coordinamento dell'area gestionale amministrativa; **Banca Popolare Etica** caratterizzata da un insieme di valori che la stessa cooperativa condivide; più tardi aderisce al **Consorzio CCFS**.

È evidente che l'assetto e la composizione societaria sono protagonisti di un forte processo di *empowerment* che permette di arricchire le proprie risorse e competenze in modo da risultare anche più competitivi nell'orizzonte della cooperazione sociale.

Nell'anno 2007 La Gioiosa cresce ulteriormente divenendo **cooperativa sociale di tipo B** accogliendo nella sua compagine l'ingresso di ben sette nuovi soci e sposando un nuovo obiettivo, nel tentativo di coniugare l'aspetto lavorativo con quello del recupero sociale di persone svantaggiate, attraverso il lavoro come strumento idoneo al reinserimento nel normale tessuto sociale, svolgendo un duplice ruolo: quello di normale impresa e quello del recupero socio-educativo.

- Qualità e certificazioni -

Appare evidente che La Gioiosa ha intrapreso un lungo processo di crescita societaria. Per rendere ancor più concreto tale processo in virtù di un massimo sviluppo professionale nel 2004 la cooperativa decide di certificarsi e garantire la propria qualità, sia nell'erogazione dei servizi sia nella gestione di essi, quindi decide di guadagnarsi dall'**Ente Nazionale Italiano di Unificazione** la certificazione della *Qualità*, nello specifico tale certificazione viene definita come *UNI EN ISO 9001:2000*. La normativa ISO 9001 risulta essere universale e la sua applicabilità prescinde dalla dimensione o dal settore dell'azienda. Essa definisce principi generici che l'azienda deve seguire ma non il modo in cui deve erogare i propri servizi: per questo non sono applicabili strettamente alle prestazioni d'opera ma solo all'azienda che li produce. Secondo questa ottica, la ISO 9001

garantisce il controllo del processo produttivo e la sua efficacia, ma non la sua efficienza. Successivamente si ritiene opportuno attribuirsi un nuovo sistema di certificazione definito come SA 8000 tecnicamente **SA8000:2001**; SA sta per Social Accountability ed identifica uno standard internazionale di certificazione redatto dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency) e volto a certificare alcuni aspetti della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa (CSR – corporate social responsibility). Questi sono:

- Rispetto dei diritti umani
- Rispetto dei diritti dei lavoratori
- Tutela contro lo sfruttamento dei minori
- Garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro

- Missione e strategie -

Contrastare il disagio sociale, favorire il benessere, contribuire e concorrere alla realizzazione di una società più equa rappresenta lo scopo principale della nostra società.

Tutto il nostro impegno gira intorno al concetto di Persona.



I servizi gestiti ed il nostro impegno sono volti ad intervenire, laddove ve ne sia bisogno, alla realizzazione di una vita più equa, democraticamente e socialmente attiva. Processi educativi, assistenziali o formativi sono esclusivamente orientati alla crescita della persona e della **comunità** a cui appartiene, iniziando strategicamente dal singolo (persona) che la compone le da **forma** e **valore** si concorre alla realizzazione di una **comunità democratica**.

Altro nostro importante obiettivo è rappresentato dalla **diffusione degli approcci** delle **metodologie** e **best practices**, imparando praticamente e quindi sul “campo” per condividere e migliorare le capacità progettuali ed esecutive.

Potenziare la società e l'organizzazione mediante l'ampliamento ed la crescita della base sociale, favorendo consapevolezza e appartenenza. Questo costante impegno deve essere supportato da specifici progetti di informazione e formazione, ed una costante attenzione alla comunicazione verso i pubblici di riferimento.

Esercitare la leadership: in un'ottica di legittimazione verso l'interno e verso l'esterno delle peculiarità proprie dell'Impresa Sociale. Le attività di direzione e di coordinamento dimostrano un atteggiamento positivo verso le persone, incoraggiare la partecipazione e l'autonomia, permettere di sperimentare ed innovare, nell'ottica della progettazione dialogica ma nella consapevolezza della

necessaria rapidità del prendere decisioni importanti. In generale è richiamato l'impegno di tutti nel governo di tale struttura con l'attenzione che l'esercizio della leadership non diventi esercizio di potere e che tutti possano assumere ruolo nella vita e nel governo dell'organizzazione.

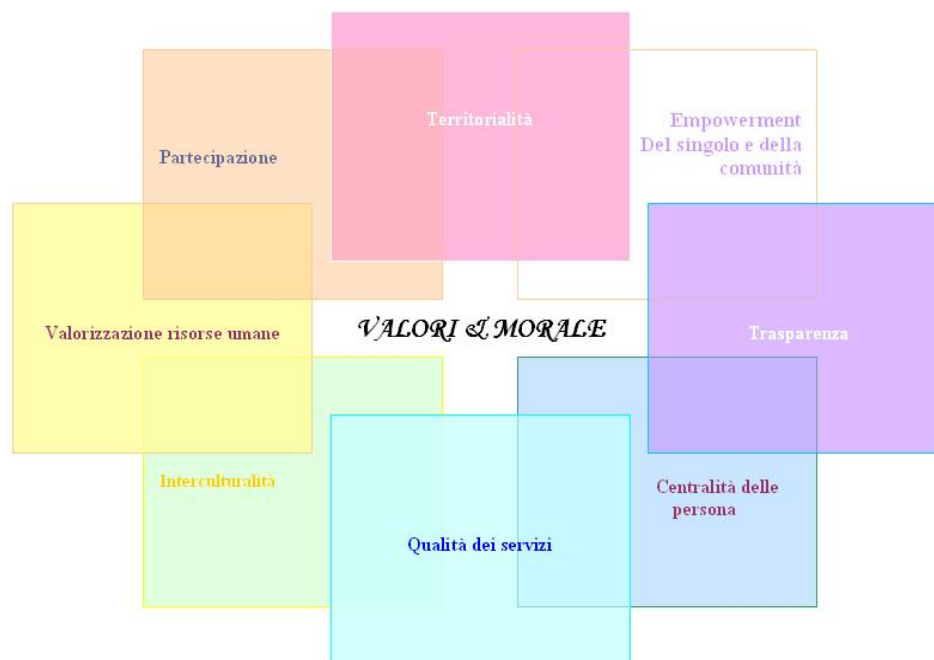
Per raggiungere gli obiettivi su proposti è indispensabile l'elaborazione di una serie di **strategie mirate**, esatte e che siano in grado di essere tra loro operanti:

prima fra tutte dobbiamo riconoscere l'importanza del *dialogo* tra e con le parti, siano esse persone fisiche membri della compagine o soggetti appartenenti al territorio d'intervento, il dialogo si configura mossa strategica in quanto favorisce lo scambio di informazioni da parte a parte, **azienda territorio** o anche **persona-persona**, permette di giocare in anticipo nella fase di progettazione e rappresenta allo stesso tempo una risposta efficiente al bisogno individuato.

Cooperazione, attraverso la costruzione della rete sociale, con la conseguente partecipazione di tutti i soggetti (istituzionali e non; formali ed informali) alla realizzazione dei servizi senza dispendio di energie per inutili concorrenze ma, partecipi a raggiungere democraticamente lo stesso scopo.

- Valore e morale -

Qui di seguito sono rappresentati graficamente quelli che per noi de La Gioiosa sono i cardini inscindibili del nostro lavoro, ma nel contempo essi rappresentano il "momento di forze"¹ che permettono la concretizzazione del nostro impegno e realizzazione del nostro lavoro.



I valori riconosciuti e sopra illustrati sono logicamente indirizzati in due direzioni precise, e rispettivamente verso i membri interni e verso l'utenza, possiamo affermare quindi che al centro di tutti i nostri interessi c'è il concetto di **persona**. Fissare l'attenzione su questo primo principio

¹ Con l'espressione *momento di forze* si fa riferimento al concetto in fisica, momento di coppie di forze esterne rispetto a un punto o un asse fisso che provoca la rotazione di un corpo tale rotazione viene anche definita lavoro.

permette di definire facilmente i restanti valori, esso allo stesso momento rappresenta impegno e garanzia, che permette la valorizzazione e la capitalizzazione delle risorse umane. Tale concetto risulta di fondamentale importanza per far sì che ogni singolo membro si senta parte integrante del tutto e che grazie a questo sentimento sia in grado di portare in comunità le sue grandi doti e capacità, in virtù di un potenziamento societario.

Territorialità sempre facendo riferimento al valore del dialogo, il concetto di territorialità rappresenta un principio guida di fondamentale importanza, esso rappresenta un momento di incontro con il territorio nel quale ricevere e trasmettere conoscenze in modo da garantire un valido e mirato intervento.

Intercultura in conclusione, appare evidente che in un mondo sempre più diverso culturalmente, risulti importante rispettare e valorizzare le differenze con scambi culturali e sociali.

- Organizzazione e composizione societaria -

Fulcro principale dell'organizzazione societaria e del nostro lavoro è quello che in sociologia dell'organizzazione viene definito come *produzione snella*; lavorando secondo questa procedura si riduce a minimo il rischio di inutili sprechi di energie e di risorse fisiche e temporali, ed allo stesso tempo, tale condizione di lavoro ottimizzata permette ad ogni settore di competenza di svilupparsi in maniera autonoma e specializzata.

In particolare oggi servizio erogato si articola su tre precisi step:

PROGETTAZIONE

EROGAZIONE

**CONTROLLO
QUALITÀ**

I servizi svolti risultano particolarmente organizzati in quanto ogni uno di essi fa capo ad un preciso settore di competenza ed ancora a rispettive aree funzionali affidati a corrispondenti responsabili. Regola fondamentale per assicurare la massima efficienza di servizio e seguire un vademecum che prevede i seguenti passi:

- Aggiornamento continuo della bacheca aziendale;
- Smistamento di tutta la corrispondenza con registrazione attraverso un sistema di protocollo;
- Libero accesso agli uffici della segreteria dal lunedì al venerdì
- Adeguamento di tutte le norme Legge 626/94 per i locali, arredi ed attrezzature;
- Strumenti cartacei idonei alla comunicazione interna;
- Riunioni *d'equipe* e di verifica verbalizzate

- Relazioni periodiche redatte dai coordinatori dei servizi;
- Monitoraggio mediante la rilevazione dei dati qualitativi e quantitativi dei servizi erogati;
- Supervisione dei servizi per un miglioramento qualitativo in itinere;
- Rispetto totale della privacy degli utenti e degli operatori;
- Biblioteca consultabile da tutti i soci, per l'aggiornamento continuo a nuove tecniche o leggi;
- Formazione e aggiornamento per tutti gli operatori.

Qui di seguito tracciamo la composizione della base sociale della cooperativa, delineando così la sua identità attraverso la descrizione dei suoi componenti: chi sono, quali sono le loro professionalità e quale contributo apportano alle attività de La Gioiosa.

Il **Consiglio di Amministrazione** della Cooperativa La Gioiosa, dal 2003 composto da 5 membri, è stato rieletto unanimemente nel Febbraio del 2006, resterà in carica fino al prossimo febbraio 2009. Ogni membro della sua composizione occupa un particolare grado di responsabilità e competenza.

Anno	2007
Maschi	2
Femmine	3
Totale membri	5

Nel corso del 2007 il consiglio si è riunito formalmente 30 volte, per dirigere ed eseguire quanto deciso nelle assemblee dei soci.

I soci rappresentano innanzitutto i proprietari della cooperativa, a loro spettano le scelte e le decisioni da prendere e a loro è attribuibile la buona riuscita delle attività programmate. Appare evidente che il ruolo dei soci è di cruciale importanza in quanto rappresentano un duplice ruolo, possono essere definiti come il braccio e la mente dell'organizzazione, solo grazie al loro impegno è possibili mettere in pratica quanto da loro stessi deciso e concordato nelle assemblee. In poche parole i soci rappresentano il capitale sociale umano che rende grande la nostra piccola organizzazione.

Nei grafici che seguono, si può osservare l'andamento storico della nostra base sociale, che va dall'anno 1992, anno in cui La Gioiosa si costituisce cooperativa sociale, all'anno 2007. In particolare, l'osservazione dei cambiamenti è stata concentrata sugli ultimi 5 anni per offrire e garantire un bilancio più costruttivo e fruttuoso.

Attraverso tale metodologia nell'anno 2007 si è riscontrato rispetto all'anno precedente un rilevante incremento dei dimessi, difatti circa 12 soci hanno dato le dimissioni; la causa è da attribuire, però, non a problematiche interne come disguidi, insoddisfazioni o incomprensioni, bensì ad un logico e studiato "passaggio di cantiere". I suddetti soci, tutti appartenenti al servizio di assistenza materiale scolastica operante sul territorio napoletano, sono dunque passati alle dipendenze del consorzio Gesco dovendo a questo punto dimettersi dall'incarico di soci della nostra cooperativa.

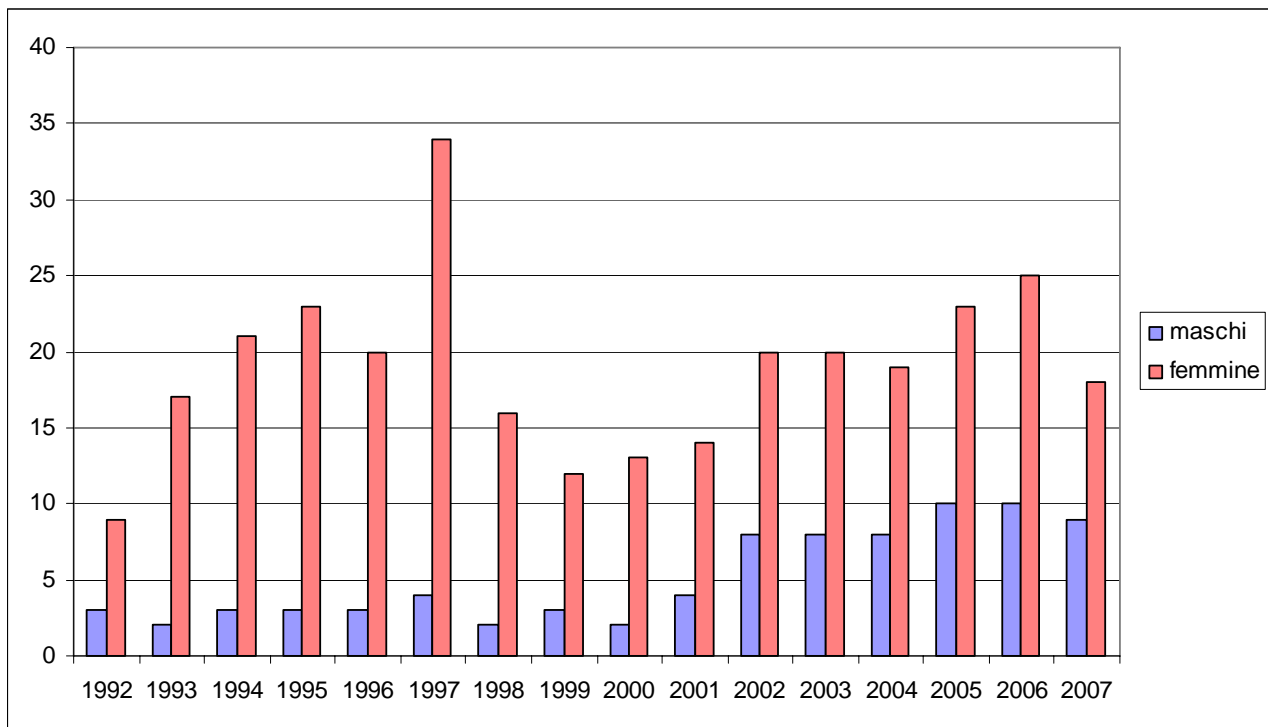
Inoltre, sempre nel corso del 2007 a ogni buon conto grazie al valido contributo di ben sette nuovi soci (appartenenti a categoria protetta) La Gioiosa si è potuta costituire cooperativa sociale di tipo B.

Mostriamo graficamente i dati:

SOCI

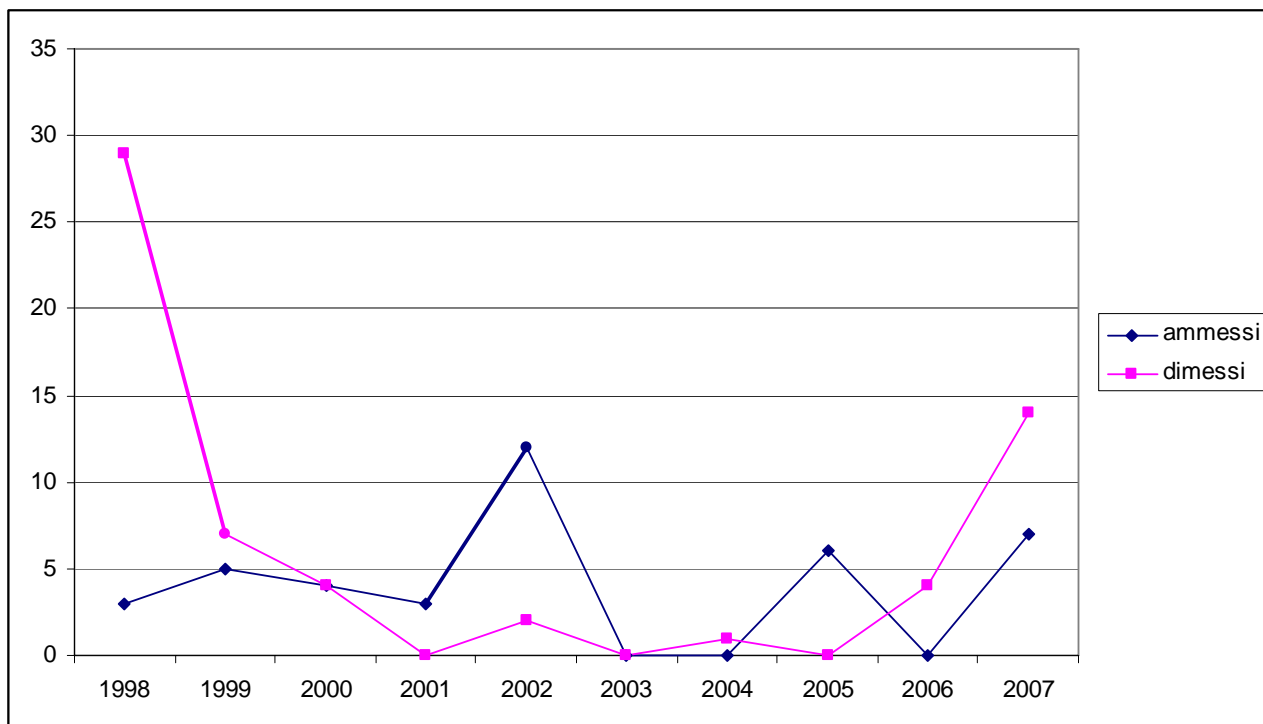
	Dipendenti	Non Lavoratori	Co.Co.Co. E Co.Co.Pro.	Volontari	Totale
2003	24	1	3	5	33
2004	23	1	3	6	33
2005	28	1	4	6	39
2006	29	1	3	1	34
2007	16	8	1	2	27

I soci aderenti sono così distribuiti per sesso:



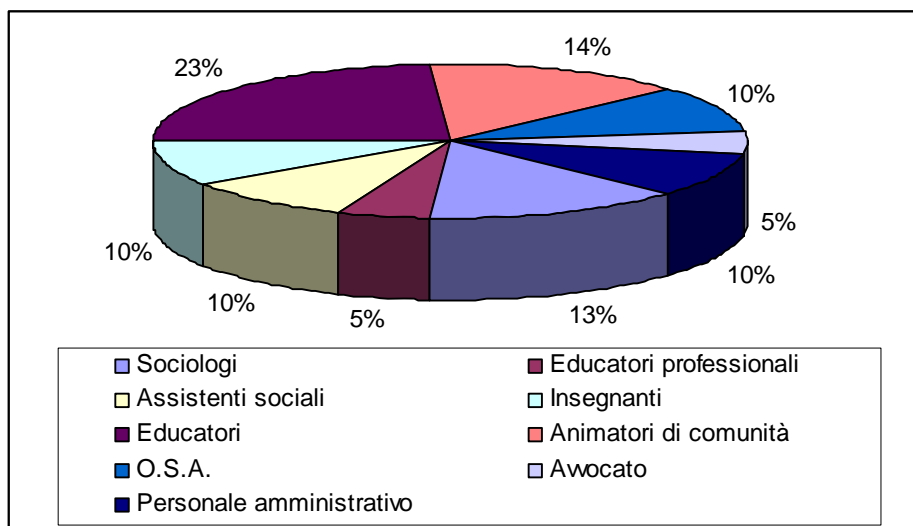
È ben evidente che la percentuale delle donne risulta maggiore di quella maschile, questo ci permette, orgogliosamente, di affermarci ancora come impresa al femminile. Sposandone amorevolmente tutte le caratteristiche intrinseche.

Il grafico che segue riporta invece il trend di adesioni e dimissioni dei soci nell'intervallo che va dall'anno 1998 al 2007.

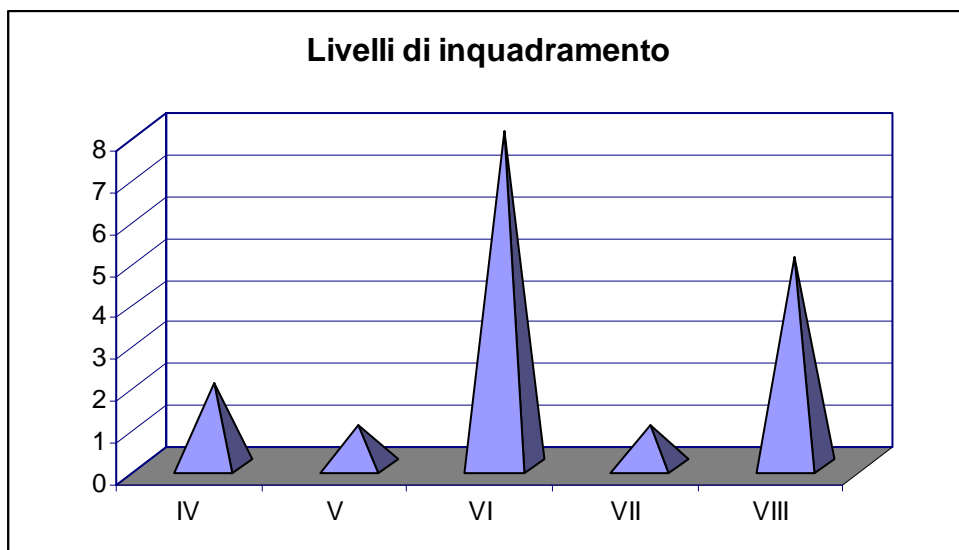


I soci lavoratori maturano con il nostro ente un periodo pari ad anni quattro, tale periodo di collaborazione può essere definito come medio-lungo. La principale motivazione di dimissione è sicuramente da attribuire nel reclutamento in un lavoro più stabile e sicuro.

Le professionalità presenti all'interno della nostra organizzazione possono essere riassunte come segue:

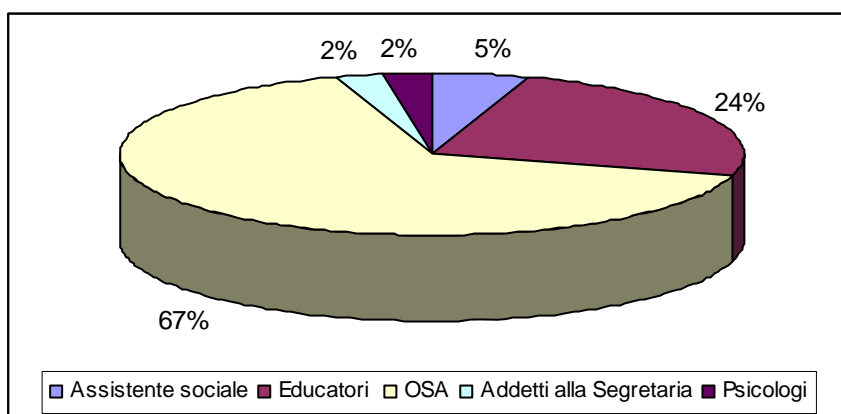


Nel grafico sovrastante sono rappresentate in valore percentuale su un totale di 21, le professionalità appartenenti alla nostra compagine; in quello che segue viene riportato la situazione di inquadramento dei suddetti.



Anche per gli **operatori non soci** possiamo osservare una costante diminuzione nel corso degli anni, come mostra le analisi sviluppate di seguito; possiamo inoltre osservare che ben il 67% di essi è costituito da operatori O.S.A. una figura in continua affermazione e sviluppo.

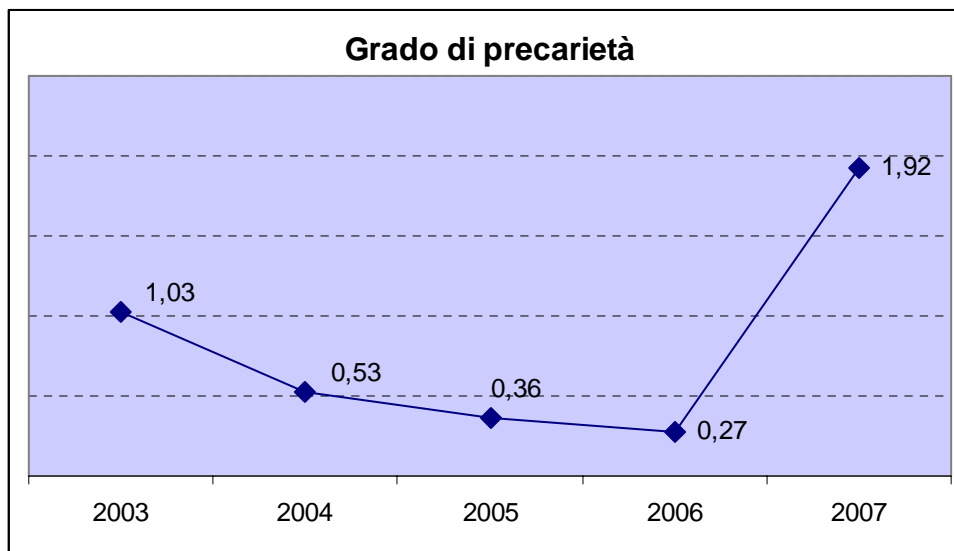
	Dipendenti	Co.Co.Co. & Co.Co.Pro.	Tirocinanti	Obiettori	Volontari	Totale
2003	-	-	-	-	-	-
2004	40	32	6	5	4	87
2005	73	33	3	0	4	113
2006	65	18	3	0	4	90
2007	14	27	3	4	0	48



Calcolando il grado di precarietà, di seguito valutato mediante precisi indicatori (il suo valore viene determinato dal rapporto tra gli occupati con contratti atipici (es. co.co.pro.) e gli occupati a tempo indeterminato) e osservando le variazioni nel tempo, si può affermare che tale valore è in netto

aumento (2007 pari al 1.92), rispetto agli anni precedenti. Tale incremento è da attribuire nel contempo sia all'aumento di contratti atipici sia alla netta diminuzione dei lavoratori dipendenti.

$$\text{Grado precarietà 2007} = \frac{\text{Tot. occupati contratti atipici}}{\text{Tot. occupati tempo indeterminato}} = \frac{27}{14} = 1.92$$



- Valutazione stakeholder -

La valutazione dei membri appartenenti siano essi soci o non, garantisce **qualità**, essa viene misurata mediante la somministrazione annuale di un questionario in grado di valutare il livello di soddisfazione degli stessi. L'organizzazione del questionario è la seguente, 10 domande a risposta chiusa i quali *items* sono:

- Soddisfazione sul lavoro
- Soddisfazione posizione in azienda
- Realizzazione nel ruolo di lavoratore
- Disponibilità dell'azienda ad ascoltare
- Rapporti con gli utenti
- Addestramento
- Rispetto dei diritti
- Discriminazioni
- Retribuzione
- Benessere e sicurezza

Quest'anno il risultato non è stato del tutto positivo, infatti, i valori relativi alla soddisfazione per la posizione occupata in azienda e la retribuzione registrano rispettivamente un rilevante malcontento pari al -84 e al -9 su un totale di 39 questionari somministrati. Le cause sono da attribuire e ricercare nei lunghi tempi di riscossioni delle commesse da parte della Cooperativa ed al conseguente slittamento del pagamento delle competenze degli operatori.