



# BILANCIO SOCIALE 2007

**Gruppo di redazione:**

*Rosanna Attanasi, Arianna Baldi, Giuditta Biancalani,  
Valentina Chericoni, Rossano Ciottoli, Alessio Frangioni,  
Emiliano Innocenti, Annarita Naselli, Assunta Parisi.*

**Supervisione esterna:**

*Riccardo Bemi (Associazione INTESA)*

**Impaginazione ed elaborazione grafica:**

*Rossano Ciottoli*

**Disegni:**

*Annarita Naselli*

**Stampa:**

*Tipografica Pistoiese*



Il Bilancio Sociale del Pozzo di Giacobbe rispetta l'ambiente perché è stampato su carta riciclata.

## INDICE

Lettera del Presidente	pag. 8
Valutazione dell'esperto	pag. 10
<b>L'IDENTITA'</b>	
1. La storia	pag. 14
2. Valori, Missione, Visione	pag. 20
3. Organizzazione	pag. 22
3.1 Assemblea dei Soci	pag. 22
3.2 Consiglio Direttivo	pag. 23
3.3 Gestione operativa	pag. 24
3.4 Volontariato	pag. 25
<b>GLI INTERLOCUTORI</b>	
1. Mappa degli interlocutori	pag. 30
2. I nostri interlocutori	pag. 31
2.1 Interlocutori interni	pag. 31
2.2 Interlocutori esterni	pag. 32
3. Visti con gli occhi degli altri	pag. 37
<b>LE ATTIVITA'</b>	
1. Bisogni primari	pag. 43
1.1 Banco Alimentare	pag. 43
1.2 Distribuzione di vestiario e mobilio	pag. 44
2. Bisogno di integrazione, lavoro, casa	pag. 45
2.1 Centro d'Ascolto	pag. 45
2.2 Progetto "S.A.L.T.I."	pag. 47
2.3 Corsi di italiano	pag. 48
2.4 Internet per i migranti	pag. 49
2.5 Autocostruzione associata	pag. 49
3. Bisogno di sostegno alle famiglie	pag. 51
3.1 Centro per minori di Quarrata	pag. 51
3.2 Centro per minori di Signa	pag. 52
3.3 "Stanzattiva" per i bambini più piccoli	pag. 53
3.4 Centro Estivo "Luglio Insieme"	pag. 54
3.5 Accoglienza dei bambini negli ultimi dieci anni	pag. 54

4. Bisogno di sostegno ai giovani	pag. 56
4.1 Centro di aggregazione giovanile	pag. 56
4.2 Percorso Nazionale "Albachiara"	pag. 58
5. Bisogno di formazione	pag. 59
5.1 Corsi di formazione per Volontari	pag. 59
5.2 Formazione Caritas per il Servizio Civile	pag. 60
6. Bisogno di prevenzione	pag. 61
3.1 Sicurezza stradale	pag. 61
3.2 Educazione alla legalità	pag. 62

## **L'ECONOMIA**

1. Entrate e uscite	pag. 65
1.1 Entrate	pag. 65
1.2 Uscite	pag. 65
2. Ricchezza prodotta e distribuita	pag. 67
2.1 Fonti di "finanziamento"	pag. 67
2.2 "Investimenti"	pag. 68
3. Evoluzione storica delle risorse	pag. 69
4. Alcune considerazioni	pag. 71

## **Appendice**

Verso il Bilancio Sociale 2008	pag. 75
Questionario di valutazione del Bilancio Sociale 2007	pag. 77

# BILANCIO SOCIALE 2007

## LETTERA DEL PRESIDENTE

*Ciò che da sempre contraddistingue il Pozzo di Giacobbe è la sua volontà di crescere.*

*Parlo di crescita in termini di servizi sul territorio, ma anche di crescita del gruppo dei volontari ed educatori che con slancio ed entusiasmo hanno voluto e realizzato questo Bilancio Sociale, consapevoli di realizzare un mezzo utile per capire e far capire meglio quello che siamo e come operiamo.*

*E' stato questo un esercizio faticoso che ha portato a spendere molte energie e tempo, ma che sono certo hanno prodotto un ottimo documento che sono lieto di presentare.*

*In quanto Presidente sento la forte esigenza e responsabilità di divulgare costantemente il nostro operato, come sento profondo il desiderio di ringraziare chi, in varia misura, ha creduto in quello che facciamo e ci ha sostenuto ed aiutato: soci, donatori, enti e realtà ecclesiali.*

*Reputo anche importante evidenziare come il lavoro svolto quotidianamente sia sempre stato coerente con lo Statuto dell'Associazione ed in linea con gli indirizzi stabiliti dall'Assemblea dei Soci.*

*Lo spunto per iniziare la redazione del Bilancio Sociale è stato dato dal forte sentimento di responsabilità che sentivamo di avere nei confronti dei soci, dei sostenitori e della comunità ed è quindi mirato al dialogo con tutti i nostri interlocutori.*

*Ci siamo resi conto durante la stesura di quanto il Bilancio Sociale sia prezioso per far conoscere le attività dell'Associazione e di quanto servisse anche a noi per acquisire dati ed informazioni che prima non ci erano evidenti.*

*Nel nostro documento, in forma chiara e facilmente leggibile, c'è un riassunto della storia del Pozzo di Giacobbe a partire dal 1986, l'anno di costituzione.*

*Vengono poi esplicitati i valori fondanti della nostra Associazione; la persona, la cristianità e la professionalità che ci sostengono nell'opera di promozione umana e nella valorizzazione di tutti coloro che si rivolgono a noi.*

*Il documento serve anche a comprendere la nostra organizzazione, il ruolo dell'Assemblea dei Soci, del Consiglio Direttivo e di tutti gli attori che permettono lo svolgimento delle attività quotidiane.*

*Nel Bilancio Sociale si parla anche dei volontari, la nostra ricchezza, la vera anima e la sintesi dei nostri valori. Nell'arco del 2007 cinquanta persone hanno donato il loro tempo per sostenere tutte le nostre attività, in risposta ai bisogni del territorio, e questo numero mi rende estremamente orgoglioso.*

*Ogni lettore potrà rendersi conto dell'ampio raggio di azione della nostra Asso-*

*ciazione e dei numerosi progetti che portiamo avanti ogni giorno con entusiasmo, con competenza e professionalità.*

*La precarietà del lavoro e la sempre crescente disoccupazione, l'immigrazione e tutte le problematiche di integrazione che ne conseguono, il problema abitativo e l'incertezza del futuro sono tutti temi che ci interrogano e che dobbiamo affrontare in maniera seria.*

*E' da questa analisi e dalle richieste sempre più numerose delle persone che nascono idee e progetti per cercare di dare risposte concrete a chi è in difficoltà.*

*La nostra associazione da sempre accoglie tutti coloro che chiedono aiuto, e con spirito Cristiano riconosce in loro il volto sofferente di Cristo.*

*Ecco: il bilancio sociale racconta tutto questo, racconta il nostro territorio, ma vuole anche mostrare il volto di una Associazione che ogni giorno opera con onestà, trasparenza e nella piena valorizzazione di coloro in cui noi crediamo.*

*Le Persone...*

*Tutte.*

IL PRESIDENTE (Emiliano Innocenti)

*Emiliano Innocenti*

## VALUTAZIONE DELL'ESPERTO

*La prima edizione del bilancio sociale dell'associazione "Pozzo di Giacobbe" rappresenta il tentativo di rendere conto alla comunità di appartenenza dell'attività istituzionale svolta dall'ente nel corso del 2007. Il documento, inoltre, si pone l'obiettivo di evidenziare le relazioni che legano l'organizzazione ai propri interlocutori (stakeholders) sul territorio: utenti, famiglie, volontari, dipendenti e collaboratori, finanziatori, pubblica amministrazione, Caritas, scuole, comunità locale in genere.*

*Per realizzare questo ambizioso progetto, l'associazione si è affidata alle linee guida per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni di volontariato elaborate dal Centro Servizi al Volontariato della Toscana in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Aziendali dell'Università di Firenze.*

*Il gruppo di lavoro per il bilancio sociale composto da Rosanna Attanasi, Annarita Naselli (collaboratrici), Arianna Baldi, Giuditta Biancalani, Valentina Chericoni, Rossano Ciottoli, Alessio Frangioni, Assunta Parisi (dipendenti), Emiliano Innocenti (Presidente) e Riccardo Bemi (consulente esterno dell'associazione Intesa) ha partecipato all'individuazione e alla raccolta delle informazioni sulle diverse attività implementate nel tempo dall'associazione.*

*Il documento si articola in quattro parti: identità, interlocutori, attività, dati finanziari.*

*La sezione sull'identità comprende informazioni essenziali sulle origini storiche dell'associazione dal 1986 (anno di costituzione) al 2007, sui valori, sulla missione, sulla visione e sull'organizzazione interna.*

*La sezione successiva, nella quale si elencano e si descrivono i rapporti in essere con i principali stakeholders, rappresenta la naturale prosecuzione dell'identità, aiutando il lettore nell'inquadramento dell'ente all'interno del suo contesto di riferimento.*

*In queste prime due parti sono correttamente applicati i principi di significatività e rilevanza del bilancio sociale, con un buon bilanciamento fra la completezza, sintesi espositiva e capacità comunicativa.*

*La sezione sulle attività espone in maniera chiara ed intelligibile le tipologie di servizi realizzati dal Pozzo di Giacobbe negli ultimi anni, illustrando la composizione e le caratteristiche dell'utenza, il tipo di figura professionale (dipendente, collaboratore, volontario) impiegata e gli obiettivi di miglioramento per il 2008. Mancano indicatori di efficacia dell'attività istituzionale (outcome) e di impatto che consentano di evidenziare i risultati raggiunti nella formazione delle persone coinvolte, il raggiungimento degli obiettivi dichiarati e le esternalità positive prodotte sul territorio. È tuttavia necessario sottolineare che anche nelle migliori pratiche di bilancio sociale di organizzazioni del terzo settore raramente sono rintracciabili gli indicatori appena richiamati e, in considerazione della novità dello strumento utilizzato, il quadro informativo delineato appare comunque soddisfacente. Inoltre, i servizi e le attività implementati sono molto eterogenei e alcuni di questi non si prestano ad una misurazione in chiave quantitativa.*

*Infine, la quarta sezione presenta i principali dati finanziari dell'ente con particolare attenzione all'articolazione delle uscite per natura, ossia sulla base della ragione per le quali sono state sostenute. Nell'ultimo triennio i finanziamenti di fonte privata si mantengono costantemente sopra il 50%, anche se il crescente ricorso alle convenzioni con enti pubblici ha reso il rapporto fra fonti pubbliche e private ormai paritario.*

*La capacità di attrarre risorse attraverso strumenti tipici del fund-raising (tesseramento, donazioni, lasciti, feste, sagre e pesche di beneficenza) è cresciuta costantemente dal 2002 ad oggi, indice di una crescente visibilità dell'ente e di una costante attività di sensibilizzazione sul territorio.*

*L'associazione articola e presenta i dati di bilancio sulla base di logiche di competenza finanziaria (uscite ed entrate di cassa nel periodo amministrativo). Ciò rende le informazioni espresse non conformi al principio di competenza economica, per il quale il costo dei fattori produttivi è ripartito sulla base della loro effettiva partecipazione al processo produttivo e/o erogativo. Tuttavia, le organizzazioni di volontariato che presentano una contabilità economica sono una piccola minoranza e, date le dimensioni dell'ente, la scelta risulta condivisibile.*

*Complessivamente considerato, il bilancio sociale del Pozzo di Giacobbe rappresenta e "racconta" in maniera efficace le caratteristiche e le attività dell'organizzazione, riuscendo a coinvolgere il lettore nella comprensione delle principali dinamiche gestionali.*



*Nell'ottica di un miglioramento continuo, si raccomanda al Consiglio Direttivo di perseguire l'obiettivo di "misurare" l'impatto delle proprie attività sul territorio attraverso l'introduzione di indicatori quali-quantitativi di efficacia e di risultato, nonché di adottare una contabilità economica con articolazione per aree gestionali di concreta operatività.*

*Si auspicano, inoltre, una continuità di pubblicazione del documento contrassegnata dalla chiara identificazione di obiettivi di miglioramento a cadenza annuale, un costante coinvolgimento degli interlocutori sociali in tutte le fasi del processo rendicontativo e la raccolta di feedback sul bilancio sociale attraverso un'apposita scheda di gradimento.*

**Giacomo Manetti**

Dipartimento di Scienze Aziendali

Università degli Studi di Firenze

E-mail: [giacomo.manetti@unifi.it](mailto:giacomo.manetti@unifi.it)