PER GLI ALTRI SERVICE

Società Benefit

Relazione sul perseguimento del beneficio comune di

Per gli altri service Srl – Società benefit

EXART.1COMMA382L.208/2015

Anno 2022

(a cura di Iress)

INSERIRE LOGO PER GLI ALTRI

Indice

1. Messaggio Amministratore Unico
2. Per gli altri service
3. Essere società benefit
4. Aree di intervento per la valutazione: obiettivi e metodologia
5. La finalità di beneficio comune
6. La valutazione di impatto
7. Gli obiettivi del 2023

1. Messaggio Amministratore Unico

Il progetto Per gli altri service è stato ideato ed avviato nel 2011 come sperimentazione. Dobbiamo l'esistenza di questa innovativa tipologia di servizio allo stimolo ed agli incoraggiamenti di numerosi volontari e professionisti. Nel 2020 il progetto prende avvio in modo autonomo attraverso la costituzione della srl – soc. benefit.

Per dirla in poche parole, Per gli altri Service è un progetto nel quale dieci esperti di consulenza al Terzo settore e non solo, legati tra loro da stima umana e professionale, uniscono le forze per creare un mondo migliore. Lo fanno dando vita ad una struttura di servizio in grado di seguire l'ente di Terzo settore in tutti i suoi adempimenti gestionali e di incoraggiarlo ad assumere una visione strategica mirata alla massimizzazione del beneficio sociale.

Le intenzioni, l'etica, i valori perseguiti dai fondatori non potevano che orientare la scelta del modello organizzativo su quello della società benefit. Un ente che persegue il profitto generando, al contempo, forti benefici per la comunità in cui opera.

Ringrazio tutti i dipendenti e i consulenti della società, tutti i volontari e persone vicine al mondo del volontariato, della cultura, dello sport e di tutti quei settori che rendono le nostre città più belle.

La nostra società ha un bene prezioso: le relazioni umane. Non sempre facili, ma da lì si basa e da li vuole proseguire il proprio operato.

Gli operatori della società sono veri e propri artisti, o meglio, equilibristi, ogni giorno in scena per rendere più semplice la vita di chi si rivolge a noi.

Grazie ancora a tutti coloro che ci hanno permesso di intraprendere questa nuova avventura e continuano a starci al fianco affinché i servizi vengano, giorno dopo giorno, forniti a chi ne ha bisogno.

Denise Camorani
Amministratore Unico Per gli altri service – soc. benefit

2. Per gli altri service

ORGANIGRAMMA - PER GLI ALTRI SERVICE SRL SOC. BENEFIT

ASSEMBLEA

AMMINISTRATORE UNICO (DIRETTORE GENERALE)

DIRETTORE SCIENTIFICO / controllo gestione

CONSULENZA | CONTABILITA' | PROGETTAZIONE | FORMAZIONE | ASSICURAZIONE

Per gli altri service è una s.r.l. società benefit nata nell'ottobre del 2020. Come enuncia il primo principio dell'atto costitutivo, **lo scopo ultimo della società è "la felicità di tutti quanti ne facciano parte, sia come soci che in altri ruoli, attraverso un motivante e soddisfacente impegno in una prospera attività economica".**
La struttura nasce da un gruppo di consulenti, operatrici e operatori che avevano lavorato insieme in altri progetti e che volevano continuare a collaborare in autonomia per rispondere alla richiesta di servizi venuta dal territorio. **È una struttura che opera a beneficio dello sviluppo e della**

qualificazione degli enti associativi e di Terzo Settore, con piena possibilità di operare anche per qualsiasi altro utente. Un campo, quello dei servizi al Terzo Settore, che, pur non essendo nuovo, è sicuramente in crescita, data la progressiva burocratizzazione avvenuta nel suo campo di azione. Le norme contenute nella Riforma del Terzo Settore, infatti, richiedono alle organizzazioni un salto culturale e la conoscenza di tanti strumenti. Nell'ambito della
gestione dell'organizzazione, per esempio, vi sono obblighi stringenti che pesano soprattutto sulle piccole medie organizzazioni. Regole complesse che difficilmente le organizzazioni riescono a seguire da sole, essendo impegnate principalmente nello svolgimento delle loro attività.
La struttura risponde dunque alla necessità per le organizzazioni del Terzo Settore, dello Sport e non solo, di essere accompagnate, consigliate e supportate nello svolgimento delle loro funzioni, anche sbrigando loro questioni o difficoltà che richiedono consulenze specialistiche.
In generale, l'attività è legata al servizio negli ambiti della consulenza legale, fiscale, amministrativa e contabile, gestionale, assicurativa, nonché della progettazione sociale, della formazione, della gestione di progetti d'intervento sociale e di attività culturali. Nello specifico, tutte le attività svolte – il cui obiettivo è quello di generare un misurabile valore sociale nel pubblico interesse e di creare le premesse per il mantenimento di risultati economici soddisfacenti – sono finalizzate al supporto e sviluppo degli enti del territorio.

3. Beneficio comune

“Un sorriso nel primo volto incontrato al mattino è un benvenuto al giorno che inizia.”
Banana Yoshimoto

Una società benefit è un modo innovativo di fare impresa, che persegue sia gli **obiettivi aziendali tradizionali** sia le **finalità legate alla società e all’ambiente**.
Si tratta di un **modello economico nuovo**, che mette **al centro non solo il profitto**, ma **anche le grandi questioni** legate all’**inquinamento**, alla **sostenibilità** e al **cambiamento climatico**. E l’Italia, per quanto riguarda questa innovativa forma imprenditoriale, è in prima linea.
La società benefit è stata istituita dalla Legge di Stabilità del 2016. Il nostro Paese è stato pioniere nell’introduzione di questo istituto giuridico, che può adattarsi anche alle piccole e medie imprese.
Si può parlare di **società benefit** quando l’**azienda non ricerca solo il profitto**, ma presta anche particolare **attenzione alle conseguenze delle sue attività sugli stakeholder e sull’ambiente**.
Non si tratta di realtà sociali o no profit, ma di una **“riconversione” positiva dei modelli di impresa** a scopo di lucro che tutti conosciamo: un’evoluzione netta rispetto alla concezione tradizionale, che punta soprattutto alla distribuzione dei dividendi tra gli azionisti.
Accanto agli obiettivi di lucro sono indicati uno o più traguardi relativi al bene comune, che **l’azienda si impegna a raggiungere** in modo responsabile, sostenibile e trasparente. I manager sono quindi chiamati a **bilanciare gli interessi dei soci con quelli della collettività**. Una sfida non banale. Ciò si traduce anche nella ricerca di soluzioni pensate per **produrre effetti positivi su**:

- persone;
- comunità;
- territori;
- ambiente.

4. Aree di intervento e valutazione: obiettivi e metodologia

Per la valutazione delle aree di intervento (*governo di impresa, lavoratori, ambiente, altri stakeholder*) nell'anno 2022 si sono realizzate azioni diverse adottando un mix di strumenti quali-quantitativi.

Più in specifico si è realizzato un focus group che ha coinvolto i/le lavoratori/trici (dipendenti e collaboratori/professionisti/e esterni/e), soci fondatori e l'Amministratore unico (in totale 11 partecipanti).

Si sono realizzate 9 interviste in profondità a clienti di *Per Gli Altri Società Benefit*, selezionati sulla base di alcuni criteri: tipo di organizzazione (ETS, associazione di categoria, altri enti per la formazione, ecc.); durata del rapporto con *Per Gli Altri Società Benefit*; territorialità (la maggior parte degli Enti coinvolti ha sede nella Provincia di Ravenna, ad esclusione dell'Istituto di livello nazionale IRSEF, che ha sede a Roma).

Interviste e focus group sono stati realizzati nei mesi di novembre e dicembre 2022.

Il lavoro di analisi valutativa è a cura di ricercatrici di Iress Bologna (esperte di valutazione e, più in generale, di sistemi e politiche di welfare nazionale, regionale, locale).

Le interviste e i focus group hanno consentito di raccogliere percezioni e opinioni, con un buon grado di argomentazione, su alcuni aspetti centrali nella valutazione di impatto *Per Gli Altri Società Benefit* quali: per quanto riguarda lavoratori (e soci) la percezione del clima organizzativo e, di conseguenza, del benessere organizzativo percepito, il rapporto con i clienti, l'attenzione della Azienda per tematiche quali la conciliazione vita-lavoro, la capacità della società di rispondere ai propri valori statutari, ecc.

Per quanto riguarda i clienti si è indagata la soddisfazione per i servizi fruiti, l'idea che hanno di *Per Gli Altri Società Benefit* e quanto/se emergono nell'operato della società quegli stessi principi professati nello statuto societario.

Si sono poi costruiti **due** strumenti quantitativi (questionari con domande a risposta chiusa e aperta, anonimi, elaborati in forma aggregata) che i partecipanti alla rilevazione hanno compilato on line: un primo strumento compilato da tutti i partecipanti coinvolti nella valutazione (totale 20 persone) e un questionario che hanno compilato solamente i partecipanti al focus group (dunque lavoratori e soci – totale 10 persone).

Nei questionari si è avuto modo di esplorare ulteriormente alcuni aspetti più specifici riconducibili alle quattro aree di intervento e di valutazione (previste dalla normativa di riferimento), con l'obiettivo di arricchire/declinare ulteriormente la visione espressa durante focus group e interviste, nonché di avere anche a disposizione indicatori di sintesi delle opinioni emerse. Le domande sono riconducibili alle 4 aree di indagine valutativa:

- **governo di impresa:** 'trasparenza' dell'operare di *Per Gli Altri* Società Benefit;
- **lavoratori:** attenzione a creare buone condizioni lavorative per dipendenti e collaboratori in termini di retribuzione, benefit, formazione, opportunità di crescita, qualità dell'ambiente di lavoro, comunicazione interna, flessibilità e sicurezza. Come di diceva, il secondo questionario ha coinvolto i soli lavoratori e ha indagato il grado di soddisfazione per la retribuzione, la dimensione relazionale e quella organizzativa del proprio lavoro;
- **altri portatori di interesse:** attenzione a sviluppare buone relazioni con i propri fornitori, con i propri stakeholder e a sviluppare azioni di volontariato, donazioni, attività culturali e sociali nei territori e nelle comunità in cui opera;

- **ambiente:** attenzione ad agire in modo sostenibile in termini di utilizzo di risorse, energia, materie prime, processi produttivi, processi logistici e di distribuzione, uso e consumo e fine vita.

Nei paragrafi che seguono si dà conto di quanto emerso durante focus group e interviste (distinguendo per la 'visione dei lavoratori' e 'dei clienti') corredando e confrontano quanto emerso con gli esiti dell'elaborazione dei due questionari (riportati in box specifici).

Box 1: caratteristiche dei/delle partecipanti al focus group

Il focus è stato realizzato il 18 novembre 2022 in modalità on line, condotto da una ricercatrice di Iress con la presenza di un'altra ricercatrice con funzioni di 'osservazione' e 'note taker'.

- Direttore scientifico (dipendente a tempo indeterminato)
- Operatrice senior, settore contabile, front office (dipendente a tempo indeterminato)
- Operatrice, settore progettazione (dipendente a tempo indeterminato)
- Office manager, front-office, ascolto quotidiano dei bisogni degli utenti, raccolta del bisogno e smistamento dei servizi da erogare, rapporto con agenzia entrate, Runts, ecc. gestione segreteria e agenda società (dipendente a tempo indeterminato)
- Operatore senior settore contabilità (dipendente a tempo indeterminato)
- Consulente esterna
- Amministratore unico, consulente esterno
- Socia fondatrice
- ….
- ….

Box 2: caratteristiche dei/delle clienti intervistati/e

Le interviste sono state realizzate nei mesi di novembre e dicembre 2020 in modalità on line.

- Presidente di un ETS: ass. Villanova Insieme. È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione.
- Presidente ETS di secondo livello: Anolf Regionale, Associazione Nazionale Oltre le Frontiere. È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione.
- Presidente di un istituto di ricerca e formazione (APS): IRSEF (Istituto di ricerche e studi sulla scuola, l'educazione e la formazione). È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione.
- Commercialista rappresentante di un'associazione di categoria: Confartigianato Ravenna. È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dal 2022.
- Socio lavoratore di un ETS: cooperativa sociale Il Faro. È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione.
- Presidente di un ETS: FIVE, Fondazione internazionale Verso l'Etica. È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione.
- Presidente di un ETS di secondo livello: Coordinamento Centri Antiviolenza dell'Emilia-Romagna. È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dal 2022.
- Presidente di un ETS: Atletica Ravenna, società sportiva dilettantistica (a.r.l.). È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione. *Nb* L'intervistato è inoltre attivo in altri due organi direttivi del territorio ravennate: associazione Spazio 104 e associazione Karibù.
- Presidente di un ETS: Società Italiana Laboratori Pedologici e Agrichimici (Silpa). È cliente di *Per Gli Altri Società Benefit* dalla sua fondazione. *Nb* L'intervistata svolge attività di volontariato anche presso Avis Faenza e presso il CESI (Centro di Emergenza Sicurezza Italiano)

5. Finalità bene comune

Come enuncia il primo principio dell'atto costitutivo, lo scopo ultimo della società è "la felicità di tutti quanti ne facciano parte, sia come soci che in altri ruoli, attraverso un motivante e soddisfacente impegno in una prospera attività economica".

La struttura nasce infatti da un gruppo di operatrici e operatori che avevano lavorato insieme in altri progetti e che volevano continuare a collaborare in autonomia per rispondere alla richiesta di servizi venuta dal territorio e soprattutto dal Terzo Settore.

Ci si è interrogati su quale potesse essere il modo migliore per sostenere tutte quelle esperienze di volontariato presenti nei nostri territori e, allo stesso tempo, creare un impatto reale sulla comunità e un valore aggiunto.

La riflessione fatta è che il futuro della società e delle associazioni che segue avvenga il più possibile dentro un disegno di welfare generale, in cui il perseguimento dei risultati e della ricchezza viene generato se esiste **equilibrio e sostenibilità per tutti e un attenzione alle scelte ambientali**.

Gli utenti, soprattutto quelli del Terzo Settore, sono sempre più attenti al rispetto di alcuni paramenti di sostenibilità e in un rapporto lavorativo che si basa molto sulla fiducia, diventa indispensabile la ricerca di questa sostenibilità. A riceverne i benefici saranno sia la comunità e il territorio che la società stessa e la sua efficienza.

6. La valutazione di impatto

6.1. La visione dei lavoratori (e soci): l'importanza del 'gruppo di lavoro'

Per facilitare il confronto e consentire ai partecipanti di esprimere le loro opinioni è stato chiesto di ***associare liberamente una 'immagine' e/o un 'aggettivo caratterizzante' il loro ambiente lavorativo***.

La prima immagine che emerge con chiarezza è quella del *gruppo*: il lavoro *in gruppo* e *per il gruppo* è la principale caratteristica che accomuna tutte le testimonianze raccolte.

Emerge subito, infatti, che è proprio la capacità di poter contare sui/sulle colleghi/e uno dei punti di forza principali del lavoro in *Per Gli Altri Società Benefit.* Si tratta di un supporto fondamentale per poter far fronte alle necessità imposte dalla frenesia del lavoro, che è un'altra caratteristica più volte citata dalla quasi totalità dei partecipanti.

Infatti, la seconda 'immagine' che emerge in modo condiviso è proprio quella dell' "*essere di fretta"*: la necessità di rispondere in modo efficiente e tempestivo ai tanti clienti, soprattutto in prossimità di scadenze burocratico-amministrative, porta spesso, data anche la mole di lavoro (e di clienti) a lavorare in modo concitato, non di rado in affanno.

Tutti/e rilevano questo aspetto, che comunque affatica e aumenta talvolta molto lo stress sul lavoro: ma, al contempo, è proprio il lavoro in team che costituisce una fondamentale, se non unica, compensazione allo stress lavorativo dovuto alla necessità di fare molte cose, rispettare le scadenze (che sono moltissime), venire incontro alle esigenze dei clienti nel miglior modo possibile.

Una delle tante testimonianze raccolte ben sintetizza queste complesse dinamiche fra aspetti positivi e aspetti più critici, dove però l'equilibrio – a favore degli aspetti più positivi – sembra essere molto spesso raggiunto, come ben sintetizzato da una collaboratrice esterna:

> *L'immagine che mi viene in mente è quella del lavoro di gruppo per lavorare insieme e soprattutto per aiutare gli altri. Questo è lo slogan principale. Perché lavorando insieme e in gruppo fai il 2000% di cose. Lavorare in gruppo ti aiuta nelle difficoltà. Si, c'è un buon gruppo di lavoro, collaborativo, ci aiutiamo nei momenti in cui abbiamo bisogno. Quando c'è una scadenza o lavori insieme o si fa fatica* (collaboratrice/professionista).

Un gruppo di lavoro coeso, che ha un unico obiettivo è la cifra principale che emerge anche da altre testimonianze fornite dai/dalle dipendenti. La coesione all'interno del gruppo di lavoro aiuta a lavorare meglio – anche nei momenti frenetici – aiuta i suoi componenti ad essere più soddisfatti, dunque, del servizio offerto. Fare bene il proprio lavoro a beneficio dei propri clienti (e quindi del contesto in cui operano) è un obiettivo che tutti/e hanno molto chiaro:

> *Saper remare dalla stessa parte. Perché se tutti remiamo dalla stessa parte la direzione è quella e la barca inizia ad andare. Riuscire a confrontarsi, in un momento di panico, un confronto con un collega ti aiuta ad avere la lucidità per fare un po' il punto e ripartire. Con un riscontro positivo anche per le associazioni. Si, io ho questa percezione. Più io riesco a raggiungere l'obiettivo, più anche loro hanno un loro tornaconto* (dipendente).

Dalle testimonianze emerge come il fare 'un buon lavoro' per i clienti sia molto importante: il rapporto di fiducia che la società ha con molti dei clienti è fondamentale.

> *Una parola mi è venuta in mente: 'disponibilità' questo sempre perché appunto con gli utenti c'è un rapporto di fiducia grazie alla grande disponibilità che ciascuno di noi dà. Tra di noi e con gli utenti* (dipendente).

In queste testimonianze traspare anche la storia che caratterizza *Per Gli Altri Società Benefit* nata, come noto, in seno all'esperienza del Centro servizi di volontariato della Provincia di Ravenna. È in quel contesto che buona parte degli/delle attuali dipendenti/collaboratori-trici hanno iniziato il loro percorso professionale ed è in questo contesto che sono nati rapporti con molti degli attuali clienti. La fiducia che molti dei clienti più storici hanno è un bene prezioso da manutenere e preservare.

> *Non siamo stati passivi, ma abbiamo reagito. Abbiamo deciso di difendere in primis non i nostri stipendi, ma i servizi e la fiducia delle persone. E la forza ci è venuta perché abbiamo stima grande, una stima che viene da tanti fattori, da una costruzione di una squadra che va oltre* (Amministratore unico).

> *Secondo me il punto di forza è quello della fiducia. Vengono da noi persone spaventate, agitate e si fidano della consulenza che ricevono qui. Fiducia dovuta alla professionalità che hanno le persone. Parlo della consulenza giuridico-amministrativa di cui si occupa D.* (dipendente).

Insomma, la genesi e l'evoluzione di *Per Gli Altri Società Benefit* sfida oggi tutto il gruppo di lavoro, che però pare ben consapevole di quali siano i propri punti di forza e anche quelli cui prestare attenzione per un miglioramento continuo della propria attività:

> *E' vero: la parola chiave del nostro team di lavoro è 'fretta' perché abbiamo inventato questa azienda molto in fretta e abbiamo ereditato i clienti molto in fretta in un periodo in cui le cose da fare sono aumentate in questi mesi anche per l'evoluzione normativa. Non tutto perfetto ma ce la stiamo cavando bene. Stiamo ragionando però anche su correzioni del modello organizzativo. Però quando si fa una spin off improvviso come siamo stati costretti noi a fare è chiaro che la parola chiave fra noi è aiutarci reciprocamente, ma con attenzione alla velocità rispetto a valutazioni di dettaglio che si possono fare quando c'è un po' più di tempo. Auspicio è anche quello di dedicare più tempo ad aspetti organizzativi e di dettaglio* (dipendente).

Come si diceva il lavoro in gruppo è la cifra che emerge dalle testimonianze dei partecipanti: alcuni hanno poi declinato gli effetti positivi del lavoro in gruppo non solo come modalità che consenta di sostenersi vicendevolmente nei momenti di maggiore concitazione lavorativa e/o di fronte alle problematiche da risolvere, ma anche come luogo di '*apprendimento e crescita professionale'*, una dimensione che concorre in modo assai significativo alla complessiva soddisfazione per il proprio lavoro. Oltretutto viene riconosciuto che la crescita professionale ha una doppia valenza: capitalizzare la propria formazione e anche offrire un servizio di qualità:

> *Anche io condivido il fatto che lavoriamo in gruppo e questo non è per niente scontato in ambito lavorativo… Sento le amiche che spesso non hanno questa fortuna. Un'altra parola è professionalità. Ogni giorno io imparo cose nuove, grazie alla grande esperienza di D., di P., ecc. anche avere questa professionalità è importante e le associazioni lo riconoscono. E questa è una cosa bella perché le associazioni si mettono nelle nostre mani e si fidano di noi* (dipendente).

Ai partecipanti è stato poi chiesto ***quanto ritengano 'sereno' il proprio ambiente di lavoro***: tutte/i rispondono che l'ambiente di lavoro è abbastanza sereno. Si tratta di un giudizio che si colloca dunque – in una ipotetica scala da 1 per niente a 4 molto sereno – sul versante positivo della scala.

Due sembrano essere gli aspetti che incidono su questo unanime giudizio, coerenti anche con quanto detto sopra: da un lato, il fatto che l'azienda è 'giovane' e deve consolidare la sua presenza su un mercato in parte nuovo; dall'altro che è una azienda che nasce da una esperienza pregressa molto importante. Ciò implica che è necessario trovare il giusto equilibrio fra il know how consolidato (clienti, competenze, servizi) che in passato ha pagato (e continua a pagare) e le possibilità future che

possono includere anche nuovi prodotti, nuovi servizi, nuovi clienti: è necessario acquisire una maggiore conoscenza del mercato e della sua domanda potenziale, anche attraverso prove ed errori. Emblematica la seguente testimonianza:

> *io ritengo che la filosofia del 'caro cliente…noi siamo quelli della burocrazia…o della progettazione…vieni qua che ti togliamo tutti i problemi' è la cifra della nostra azienda. Noi vediamo che la gratitudine degli utenti che si traduce anche in successo commerciale è ciò che ci contraddistingue. Poi definiremo quello che ha più senso fare. Sappiamo di essere fortissimi nell'attività di consulenza/servizi amministrativi/contabili, ecc. E quindi lì dobbiamo tenere l'ordine. Il know how ce l'abbiamo. Su altri ambiti su cui ci stiamo cimentando…vendita di prodotti assicurativi…non so vedremo se saremo efficaci. Fra qualche mese se vedremo che non siamo efficienti magari cambieremo* (dipendente).

Questo equilibrio ancora da consolidare fra passato e futuro è forse ciò che contribuisce a far vivere nell'oggi momenti di incertezza e di stanchezza: insomma, per affrontare adeguatamente le nuove sfide sarebbero necessarie più risorse umane e ancora più tempo per il confronto e la formazione in itinere, come ben evidenzia l'Amministratore unico:

> *oggi dobbiamo rispondere con maggiore professionalità. Ma non possiamo fare tutto. E non possiamo essere disponibili per tutto ciò che ci viene richiesto. Abbiamo i primi mesi preso tutto perché dovevamo capire. Adesso dobbiamo dividere i settori. Progettazione, amministrazione, assicurazione. Ci sono esperti. Abbiamo investito sulla progettazione: obiettivo avere progetti finanziati da dare al territorio e ci teniamo il budget per fare rendicontazione. Abbiamo sempre avuto una impostazione che comunque privilegia il saper lavorare 'non solo nella solita scatola'. La mia frustrazione – io sto nell'apice della piramide – è di non avere il tempo di un maggiore confronto fra noi. Perché anche questo aiuterebbe ad un lavoro migliore. Troviamo comunque il modo di confrontarci* (Amministratore unico).

Quindi, si lavora molto spesso sotto pressione, come più volte ribadito, ma è altrettanto chiaro come il lavoro dia molte soddisfazioni: alla domanda ***'cosa vi piace di più del vostro lavoro',*** i/le partecipanti al focus hanno delineato un quadro molto chiaro. Essere di aiuto, risolvere i problemi dei nostri clienti, produrre qualche cosa di buono, di utile, per il contesto nel quale operiamo. In buona sostanza, si tratta di quegli obiettivi che *Per Gli Altri Società Benefit* esplicita nella sua vision.

> *Per quello che faccio io…più di una volta è capitato che una associazione andava in panico per una scadenza…tu gliela risolvi e lei ti ringrazia spendendo belle parole…questo è gratificante* (dipendente).

> *Grazie al mio lavoro vengono sviluppate delle attività che hanno impatti sulla comunità. Qualche settimana fa è uscita la graduatoria del bando di coprogettazione internazionale. Abbiamo supportato una associazione a costruire attività agricole in Camerun e ha avuto un punteggio alto* (dipendente).

> *Mi ricordo quando facevo questo lavoro con M. Vincevamo un bando, li avevamo aiutati, ci venivano a cercare per riprogettare. Questo è un riconoscimento professionale e umano, uno si fida. È una bella cosa* (socia fondatrice).

> *Io, per esempio, il giovedì faccio sportello alla consulta del volontariato di Faenza. Tante volte i nostri utenti lo prendono anche per uno sportello psicologico (ad esempio una associazione di disabili che viene lì a prendere la posta). Le vecchiettine arrivano e magari alla sera vanno a casa più tranquille. Per me sono soddisfazioni* (dipendente).

Mi è capitato un utente che non riusciva a capire la 'prima nota cassa'. Dovrei essere riuscita a spiegarglielo. Oppure: chiedono il bilancio e già ce l'hai pronto e non devono aspettare troppo tempo prima di averlo…ottimo (dipendente).

Personalmente mi gratifica quando le persone mi dicono che riesco a tranquillizzarle. È un po' un peso, però mi gratifica molto. Il periodo in cui non riuscivo ad essere un po' meno sorridente, ciò ha pesato (e me l'hanno anche fatto notare). L'altra cosa che mi riconosco è di essere molto schematica…di non arrenderci in un bicchiere d'acqua. È anche un peso, dall'altra parte, perché in molti casi mi chiedo anche se facevo la psicologa sarei miliardaria (Amministratore unico).

Un altro aspetto importante che è stato indagato riguarda l'attenzione dell'azienda per gli aspetti di conciliazione vita-lavoro: merita a tal proposito citare la testimonianza di una dipendente che si dichiara molto soddisfatta del part-time concessole:

Io, per esempio, faccio un part time che per me è molto comodo. Io faccio solo 3 giorni e per due giorni non vengo in ufficio. Anche questo non è scontato. Lo vivo come un privilegio che ho. Io non sono di qua e concilia con il fatto che posso tornare a Roma (dipendente)

Si è infine chiesto ai partecipanti di esprimersi in merito ai *desiderata*, con uno sguardo al futuro: i vertici dell'Azienda si sono entrambi espressi annunciando l'auspicio di poter adottare ulteriori misure in favore dei lavoratori (in termini di adeguamento delle retribuzioni, benefit, rafforzamento delle risorse umane), annunciando che molte cose sono allo studio. Si tratta di aspetti in esame che evidenziano l'attenzione al benessere dei/delle lavoratrici dell'Azienda e la consapevolezza di come tale benessere vada 'nutrito', affinché la 'corresponsabilità' dimostrata per il buon raggiungimento degli obiettivi sia in qualche modo riconosciuta e sostenuta.

Il mercato dell'auto ha dei ritardi terribili per la questione dei componenti, ma noi avremo già a disposizione una flotta di auto. Abbiamo fatto da subito la scelta delle due/tre auto aziendali che consente un risparmio e fa sì che non si utilizzi l'auto personale. Altre cose anche per riflessioni su aspetti economici che stiamo facendo sono allo studio. È chiaro che un domani che la società abbia condizioni più serene ci sono cose molto gradite e anche meno costose per le aziende. Tutti i colleghi sono un po' fuori sede…ci stiamo pensando. Le teniamo come riflessioni. Man mano che verifichiamo le entrate ci sono cose convenienti sul piano fiscale (dipendente).

Per il futuro auspico avere nuove leve. Sviluppare nuovi servizi. Il nostro target non è più solo il Terzo settore!! L'obiettivo sarebbe quello di far dialogare vari mondi e creare anche nuovi posti di lavoro. Perché no? Altra cosa mi viene da dire – poi spero venga percepito così – è quella di voler tenere sempre in conto le esigenze famigliari (Amministratore unico).

Di non minore importanza è anche l'attenzione a rendere il lavoro 'piacevole' anche attraverso soluzioni logistiche adeguate, attenzione alla conciliazione vita-lavoro. Rendere l'ufficio accogliente come una casa:

Abbiamo la nostra nuova casa, siamo un bellissimo ufficio all'americana…dobbiamo separare un po' e rendere più bello l'ambiente di lavoro. C'è un piccolo punto in cui possiamo fare ristoro… Rendere la nostra casa sempre più confortevole e avere sedi dislocate. Case nostre…abbiamo puntato molto ad aprire dal primo settembre questo luogo completamente autonomo (Amministratore unico).

6.1.1. Gli esiti del questionario somministrato a lavoratori/trici e soci/ie

Si è chiesto ai partecipanti al focus di compilare anche un breve questionario on line che indagava alcune dimensioni caratterizzanti il proprio lavoro in *Per Gli Altri Società Benefit*: la dimensione organizzativa, quella remunerativa, quella relazionale.

Lo strumento del questionario, oltre ad offrire dati di sintesi 'oggettivi' e comparabili (anche in un confronto futuro con le prossime rilevazioni), dava la possibilità di poter esprimere liberamente il proprio giudizio (il questionario, infatti, è anonimo ed elaborato in forma aggregata).

Il primo dato evidente è che il giudizio espresso su tutte e tre le dimensioni indagate è generalmente abbastanza positivo (e quindi coerente con quanto emerso nel focus group): la maggioranza dei rispondenti si è infatti collocata sul valore 3 della scala, 'abbastanza soddisfatto' per tutte e tre le dimensioni.

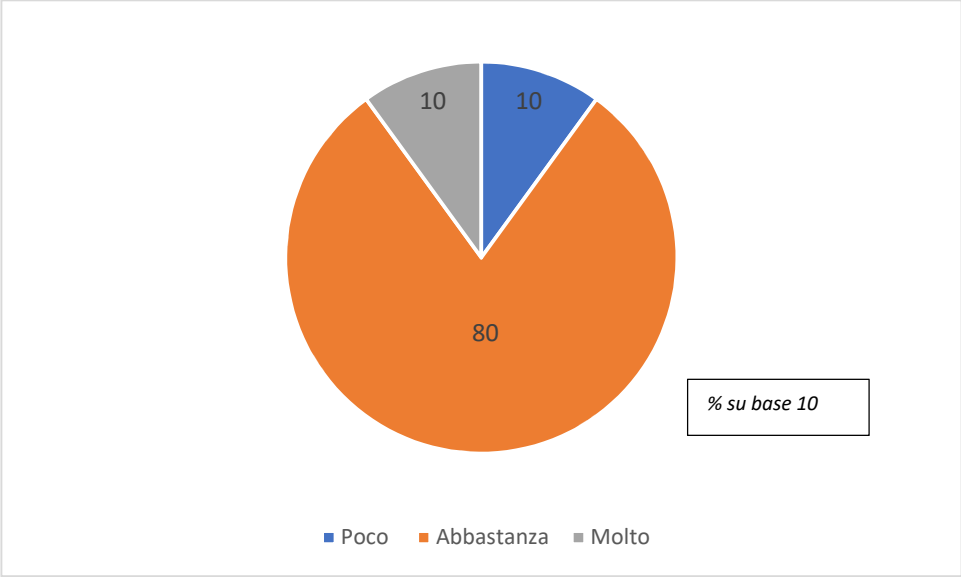
La dimensione che totalizza il punteggio percentuale più elevato della massima soddisfazione (valore 'molto') è quella ***relazionale*** (30%) che oltretutto non ha nessun valore negativo (per niente, poco).

La dimensione ***organizzativa*** vede la grande maggioranza (80%) di abbastanza soddisfatti, 1 rispondente poco e, al contrario, 1 rispondente molto soddisfatto.

In sintesi, si può dire che, coerentemente a quanto espresso nel focus group, la grande maggioranza di lavoratori/trici e soci si ritiene abbastanza soddisfatta/o di queste due dimensioni, con una lieve maggiore soddisfazione per la dimensione relazionale che, si è visto, essere il vero 'motore' del gruppo di lavoro di *Per Gli Altri Società Benefit*. Anche l'analisi delle risposte alla domanda aperta (dove i rispondenti potevano motivare il loro giudizio) mette in rilievo questioni già emerse dal focus group: il lavoro di squadra, in team, è ciò che consente di affrontare con relativa serenità le difficoltà del quotidiano, difficoltà dovute principalmente al dover rispondere tempestivamente a molte e diversificate richieste (dei clienti, dei colleghi). Anche da queste risposte trapela la ***passione*** che motiva i lavoratori e le lavoratrici di *Per Gli Altri Società Benefit.*

Non stupisce che la dimensione ***remunerativa*** del lavoro sia quella ad ottenere una minore percentuale degli 'abbastanza soddisfatti', parti al 55% (poco più della metà dei rispondenti); 3/10 hanno invece dichiarato di essere 'poco soddisfatti': dalle risposte aperte, tuttavia, si può desumere che tutti si rendono conto che le condizioni di lavoro, la necessità di affermarsi sul mercato (un mercato in parte nuovo e da esplorare) richiede 'pazienza', nella convinzione e nella speranza però che proprio il consolidamento dell'azienda porterà ad un miglioramento anche di questo aspetto. È proprio da queste riposte che si misura quanto lavoratori/trici credano nel progetto di *Per Gli Altri Società Benefit*, motivo per cui profondono il loro impegno fiduciosi, tuttavia, che il periodo di assestamento finirà e porterà ulteriori benefici, in primis, per il gruppo di lavoro.

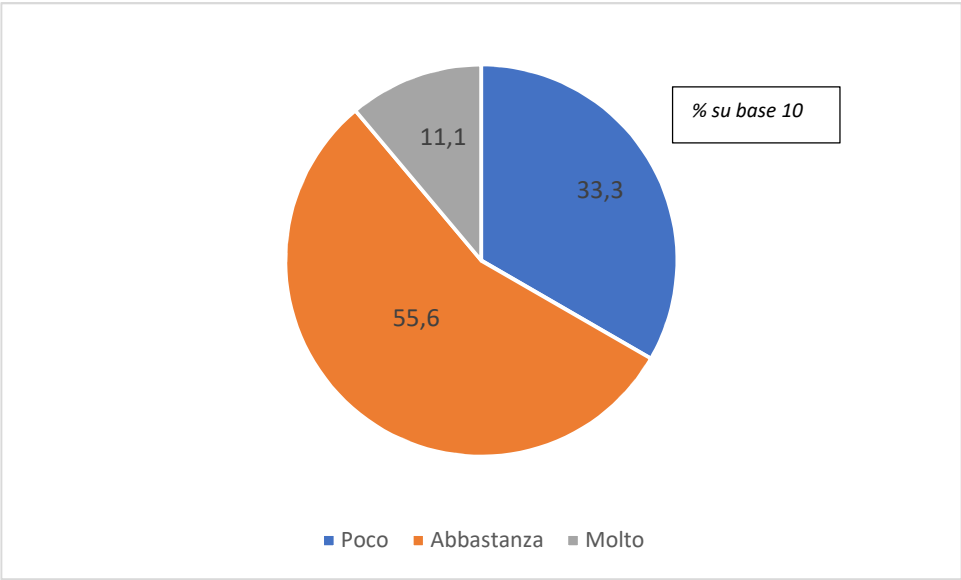
1. La soddisfazione per la dimensione 'organizzativa' del lavoro (orari, intensità giornate lavorative, coordinamento tra diverse figure, ecc.) *(da 1 per niente soddisfacente a 4 molto soddisfacente)*



Risposte aperte: motivazioni

- *Ovviamente l'organizzazione può sempre migliorare, soprattutto per me che sono sempre in viaggio in macchina. Devo dire che però in linea di massima per essere il nostro primo anno di vita come società siamo molto ben organizzati*
- *Buon gruppo di lavoro che aiuta nei momenti intensi*
- *Personalmente per la mole di lavoro che abbiamo penso che ci sia bisogno di ulteriori ingressi nel personale*
- *La mole di lavoro è tanta, è richiesta flessibilità di orari ma d'altra parte c'è molta disponibilità.*
- *Essendo l'attività in avvio è richiesto molto impegno. Giornate molto intense e spesso, per mancanza di tempo, non c'è il tempo necessario per il confronto. Ma nella consapevolezza di avere uno staff comprensivo, si cerca di fare il meglio possibile*
- *Compilo questo questionario in qualità di socia, non lavoratore. Mi sento di sottolineare la tanta mole di lavoro di chi opera per la società. Importante anche rilevare però la passione e l'ottimo coordinamento e lavoro nella dimensione organizzativa. Una squadra che gioca una partita assieme divertendosi, dovendo incontrare ostacoli ma... assieme*
- *Sono abbastanza soddisfatta. Le giornate non bastano mai, sono intense di lavoro abbastanza organizzato*
- *Non essendo una dipendente, ma una socia fondatrice, non riesco a dare un giudizio complessivo dell'organizzazione del lavoro. In base al confronto con i collaboratori della società e avendo lavorato al loro fianco per anni, mi sento di dire che, come in tutte le realtà lavorative, si potrebbero migliorare alcuni aspetti della gestione del lavoro. In generale, comunque, il lavoro di squadra, punto di forza della società, permette di raggiungere sempre, o quasi, gli obiettivi prefissati*
- *Abbastanza soddisfatta, dedicherei più tempo all'aspetto organizzativo/coordinamento che reputo avere margini di miglioramento*
- *Si è dato continuità al lavoro degli anni recedenti, l'azienda funziona, ora vanno sistemati alcuni dettagli per adattare meglio il lavoro alle nuove condizioni.*

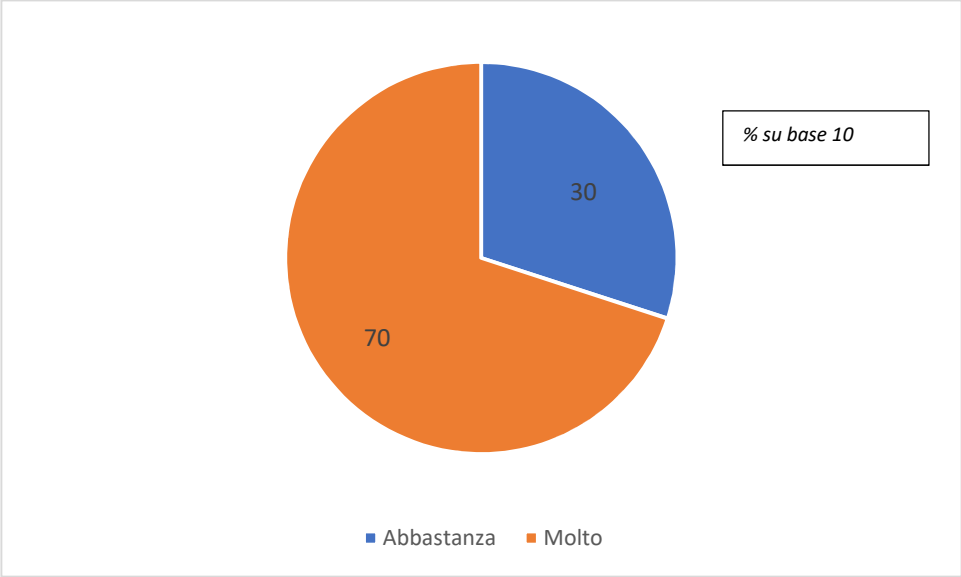
2. La soddisfazione per la remunerazione (considerando anche le misure legate al welfare aziendale) *(da 1 per niente soddisfacente a 4 molto soddisfacente)*



Risposte aperte: motivazioni

- *Sono soddisfatto dello stipendio che percepisco*
- *Spero che in futuro ci sia un miglioramento sia remunerativo che di benessere generale per tutte le persone che impegnano tante energie in questo lavoro.*
- *Ci si auspica che i tanti sacrifici che vengono fatti in questi anni portino ad una maggiore soddisfazione in futuro*
- *Mi auspico che negli anni i ragazzi possano avere una maggiore e giusta remunerazione per il lavoro svolto e, perché no, anche per i soci non lavoratori ci possa essere un riconoscimento per l'investimento fatto*
- *Spero che l'anno prossimo, o quando si potrà, di aumentare di livello in quanto credo che la dedizione e l'impegno a questo lavoro sia tanta*
- *Non so rispondere a questa domanda*
- *Al momento abbastanza in linea, sicuramente con un margine di crescita con benefit (es: buoni pasto) o avanzo di livello*
- *Nella fase di avvio della nuova azienda bisogna avere pazienza su alcuni aspetti.*

3. La soddisfazione per la dimensione relazionale del lavoro (clima lavorativo in generale, rapporto con i/le colleghi/e e con i superiori, rapporto con fornitori, rapporto con i clienti, ecc.) *(da 1 per niente soddisfacente a 4 molto soddisfacente)*



Risposte aperte: motivazioni

- *I rapporti con i colleghi sono ottimi, ovviamente lo stress a volte porta a qualche scontro ma è tutto normale. ho lavorato in altri posti di lavoro e devo dire che questo è molto sereno e il confronto con i colleghi è sempre possibile.*
- *Ottime relazioni che permettono di lavorare bene e insieme sempre*
- *Siamo un team coeso ed unito che si aiuta reciprocamente. A volte ci possono essere disguidi quando si è sovraccaricati di lavoro a ridosso delle scadenze, ma se ne esce sempre serenamente con dialoghi costruttivi per il bene aziendale*
- *Il rapporto stretto con gli utenti è il lato umano e interessante di questo lavoro. In generale, nei periodi non di crisi, il clima in ufficio è confidenziale e disteso*
- *la dimensione relazione è alla base di tutto. È il motivo per cui abbiamo deciso di percorrere questa avventura assieme in una società... benefit. Quindi in primis è importantissimo il rapporto con i colleghi, il clima organizzativo. Per i clienti si sta cercando di selezionare quelli con cui c'è una fiducia reciproca e con cui si può progettare qualcosa di nuovo assieme. idem per i fornitori, alcuni partner e amici storici*
- *Aver scelto l'autonomia comporta da un lato "rimboccarsi le maniche" e guadagnarsi sul campo tutto. Questa scelta condivisa tra tutti ha, a mio avviso, rafforzato il clima organizzativo. Si respira un clima di reale fiducia, confronto e stima*
- *Clima lavorativo molto bello spero sia sempre così nonostante le varie difficoltà*
- *Credo che la dimensione relazionale sia il punto di forza della società. In genere il rapporto tra i collaboratori è positivo e i dirigenti sono sempre pronti ad accogliere eventuali esigenze*
- *C'è gioco di squadra, sapersi confrontare e trovare la soluzione al problema, sintonia, fiducia, anche in un momento di "scontro" si parla si discute ma soprattutto si chiarisce*
- *Buoni rapporti con tutti.*

6.2. La visione degli stakeholder: cura e attenzione al cliente

Come anticipato nel box 2 *Caratteristiche degli/le intervistati/e,* sono stati intervistati 9 rappresentanti di organizzazioni, clienti di *Per Gli Altri Società Benefit*. Alcuni di questi sono fruitori di lungo corso dei servizi – quando gran parte dell'attuale personale operava nel Centro servizi di volontariato della Provincia di Ravenna, altri sono invece clienti 'nuovi', che si sono rivolti a *Per Gli Altri Società Benefit* nel corso di quest'ultimo anno (2022).

Dalle interviste emerge che 'vecchi' e 'nuovi' clienti fruiscono soprattutto ***dei servizi di consulenza giuridico-legale e dei servizi di contabilità*** per la gestione della loro organizzazione. Dalle testimonianze si evince che per molti di loro il supporto di *Per Gli Altri Società Benefit* è stato fondamentale per le modifiche statutarie richieste dalla riforma del Codice del Terzo per l'iscrizione al Runts (Registro Unico Nazionale del Terzo Settore). Si riportano alcune testimonianze:

> *Ho conosciuto D. all'inizio di quest'anno perché mi è stata segnalata dalla presidente di un'associazione dentro al coordinamento. Avevo necessità di avere una consulenza sugli adempimenti necessari per l'iscrizione al RUNTS. Quindi il coordinamento ha deciso di dare in carico a D. e a Per Gli altri l'incarico di consulenza e assistenza per la pratica di iscrizione al Runts (C., presidente di un ETS).*
>
> *Ho usufruito dei servizi di Per Gli Altri sia quando ero Presidente di Anolf Ravenna, per cui Per Gli Altri seguiva la contabilità (amministrazione), sia quando sono diventata Presidente regionale per cui ci ha seguiti per i cambiamenti normativi degli ultimi anni. Nell'ultimo periodo abbiamo avuto bisogno soprattutto per la trasmigrazione al RUNTS. È stato ed è ancora un procedimento legislativo farraginoso…quindi chiedevo a Per Gli Altri e poi riportavo alle Anolf territoriali. In più stiamo pensando di cambiare la nostra natura giuridica da ODV ad APS e ho chiesto a D. di fare approfondimenti per spiegare alle Anolf territoriali le differenze tra ODV e APS (E., presidente di un ETS).*
>
> *Per gli Altri ci ha seguito nel passaggio da Onlus a Ente Filantropico, seguendoci nella revisione dello Statuto. Ci siamo trasformati dovendo rientrare nella nuova normativa…con D. abbiamo fatto questo percorso. Prima questa necessità non c'era, il processo è cominciato prima ma da quest'anno si è intensificato l'accompagnamento (S., presidente di un ETS).*

Il supporto tecnico-giuridico e l'accompagnamento generale verso gli adempimenti richiesti per l'iscrizione al Runts sono servizi ritenuti essenziali da tutti gli intervistati che ne hanno usufruito. Questa tipologia di servizio – esercitato in prima persona dall'Amministratore Unico, secondo le testimonianze raccolte, – è valutato molto positivamente sia da volontari/e anagraficamente più maturi/e, più affezionati a un'idea di volontariato 'spontaneo', meno 'costretto' da adempimenti normativi (percepiti come burocratici), sia da quelli – almeno sulla carta – più competenti o perché più giovani (verosimilmente più 'freschi di studio') e quindi più 'avvezzi' all'apprendimento e ai cambiamenti, o perché svolgono professioni che richiedono conoscenze normative aggiornate, dunque più abituati a orientarsi nelle repentine evoluzioni che li contraddistinguono.

Emblematico è il caso del rappresentante di un'associazione di categoria, esperto di normativa fiscale e di contabilità, che si è rivolto comunque a *Per Gli Altri Società Benefit* perché aveva necessità di conoscere opportunità e obblighi degli Enti di Terzo settore. Lui stesso racconta così la decisione di contattare la società e un recente episodio per cui è stato necessario l'intervento di Per Gli Altri:

> *Abbiamo una struttura molto grande, l'ufficio è composto da una settantina di persone. Abbiamo più di mille imprese per cui seguiamo contabilità, bilanci ecc. Però sono per il 99% aziende.*

Quando ci capita una situazione legata al Terzo Settore ho rilevato da parte nostra una debolezza, soprattutto ora alla luce della riforma. Ho sentito la necessità di colmare questa lacuna. Siccome non ritenevo praticabile fare una formazione interna che in tempi rapidi ci desse la possibilità di offrire un servizio adeguato ho avuto il piacere di conoscere Per gli Altri […] Ultimamente c'è stata una richiesta da parte di una signora che si è avvalsa della nostra associazione per altre ragioni e che al tempo stesso è presidente di un'associazione sportiva dilettantistica di danza. Si è avvicinata a noi perché non è molto soddisfatta del suo commercialista e ci ha fatto tante domande per una sua progettualità imminente per cui sta ragionando se associarsi o fondersi con altre realtà. Ci chiedeva aspetti specifici del Terzo settore e abbiamo subito chiamato la dottoressa (D.). Hanno fatto questo incontro preliminare in cui la dottoressa ha inquadrato in quale ambito si sta muovendo questa associazione sportiva, ha dato dettagli tecnici sul RUNTS, ha fatto presente alcune novità, ha spiegato come muoversi ecc. Le ha dato appuntamento poi da lì a breve per seguire la persona su queste cose (M., associazione di categoria).

Nelle interviste effettuate emergono anche ***valutazioni più che positive rispetto ai servizi di progettazione, compresa la segnalazione di bandi,*** che non si limita a essere una mera comunicazione delle opportunità di finanziamento, ma si rivela essere estremamente personalizzata, a seconda delle caratteristiche e 'dell'anima' delle singole realtà.

Quest'anno abbiamo avuto grossa collaborazione sulla progettazione. Abbiamo fatto diversi progetti importanti (anche per la strutturazione del progetto stesso) regionali, nazionali e comunali. Al di là dell'aspetto di mera contabilità dove abbiamo la copertura di servizi come le buste paga, ecc., la cosa che abbiamo utilizzato di più però e per cui abbiamo avuto dei bei ritorni è il supporto nella progettazione. I bandi sono passati! È stata un'esperienza assolutamente positiva! (R., presidente di un ETS)

Il servizio di cui sono più soddisfatto è il supporto normativo e progettuale: la normativa cambia e noi come cooperativa non riusciamo a seguirla, quindi da questo punto di vista, i decreti, le opportunità come i bandi… Su questa parte sono avanti (L., lavoratore di un ETS).

Succede che quando c'è una formazione, un bando per le nostre corde alzano il telefono e chiamano dicendo che ci sono opportunità specifiche per noi…che fanno per noi. C'è un'attenzione particolare, diciamo una cura per noi associati delicata. Ci sentiamo più protetti, il fatto di essere seguiti in questo modo non è così scontato (R., presidente di un ETS).

Da queste parole si desume una grande ***cura*** verso il cliente, che può definirsi ***quasi 'sartoriale'***: ogni cliente ha caratteristiche, valori, approcci e mezzi differenti e *Per Gli Altri Società Benefit* è in grado di mostrare a ciascuno le opportunità che favoriscono lo specifico agire di ogni organizzazione, valorizzandone al contempo le potenzialità.

La cura 'sartoriale' si traduce anche nel creare soluzioni *ad hoc* per arginare alcune carenze dell'organizzazione-cliente. Emblematica è la testimonianza che si riporta sotto:

Noi non abbiamo il sito e Per Gli Altri ci dà la possibilità di pubblicare sul loro i contributi che riceviamo dal Pubblico: per trasparenza è una cosa da fare ma noi non abbiamo il sito quindi non riusciamo… Loro ci danno questa opportunità (L., lavoratore di un ETS).

Dall'analisi delle interviste effettuate emergono inoltre alcuni tratti distintivi di buona parte del personale della società, in primis, dell'Amministratore Unic, ma anche di altre figure professionali con cui gli/le intervistati/e si relazionano, figure che si occupano di consulenze in area giuridico legale, in area contabile e in progettazione.

Queste professioniste (come probabilmente tutti gli altri componenti del gruppo di lavoro non citati esplicitamente) sono ritenute ***competenti, disponibili, esperte, professionali e "in sintonia"*** con le richieste che ricevono. Ciò contribuisce fortemente alla ***complessiva soddisfazione*** che esprimono gli/le intervistati/e, sia 'vecchi' che 'nuovi' clienti, ognuno secondo la sua personale esperienza.

> *Al momento ogni nostra richiesta è stata soddisfatta!!! La competenza e la disponibilità sono di alto livello! (M., rappresentante associazione di categoria).*
>
> *C'è sempre stata disponibilità e capacità di risposta a tutte le domande dei presidenti Anolf e dei volontari. Io se ho bisogno mi arrangio sulle circolari, però le invio anche a lei e le chiedo se possono andare bene…io già sono più tranquilla. Questo per l'ultimo anno (E., presidente di un ETS).*
>
> *La cosa che a me piace in assoluto di più è questa grande disponibilità e professionalità. C'è un continuo aggiornamento, costante, sulle nuove normative, sulle nuove opportunità anche… e sono dei valori aggiunti per chi fa volontariato, o fa parte di una società sportiva (R., presidente di un ETS).*
>
> *C'è grande disponibilità da parte di D. Ha compreso veramente il senso che noi volevamo trasmettere, è riuscita a traslarlo sia nel nuovo statuto sia nel progetto di fusione, non è una cosa da poco. Ci siamo sentiti compresi sul nostro apporto alla società…c'è una sintonia di intenti non scontata (S., presidente di un ETS).*

Dalle testimonianze emerge come staff di *Per Gli Altri Società Benefit* cerchi di essere sempre disponibile anche attraverso più canali comunicativi (mail, telefono, whatsapp) laddove non ci si possa incontrare in presenza: ciò per potere sempre dare una risposta e quindi rassicurare i clienti.

> *Devo dire che c'è una grande disponibilità perché via Whatsapp o mail o al telefono li contatto e trovo sempre una risposta. Vengo richiamata se non possono in quel momento, ma sono sempre soddisfatta (C. presidente di un ETS).*

Le testimonianze di alcuni clienti (quelli di 'più lungo corso') fanno trasparire che la complicità che si viene a creare con i professionisti e le professioniste di *Per Gli Altri Società Benefit* è tale da andare quasi oltre il rapporto professionale: insomma, le professioniste di *Per Gli Altri Società Benefit* sono quasi amiche! Anche e soprattutto questo aspetto, ***'il fattore umano'*** che va oltre la competenza, che va oltre la disponibilità, fa sì che tra loro si generi una ***relazione di fiducia.***

> *Io sono affezionata a Per Gli Altri, a loro, ormai sono di casa…uno si sente in famiglia, sono sempre disponibili, ti danno del tu, c'è un rapporto di amicizia alla fine (I., presidente di un ETS).*

In relazione a quanto esposto sinora si può affermare che gli/le intervistati/e ***sono molto soddisfatti di tutti i servizi/le consulenze di cui hanno fruito*** e che valutano molto positivamente l'attenzione che tutto lo staff di *Per Gli Altri Società Benefit* riserva loro. Questo li fa sentire non solo compresi, ma anche unici, in quanto vedono concretamente quanto la società riconosca le loro specificità e/o le 'piccole sfumature' che li distinguono. Tale riconoscimento permette l'attuazione di risposte, di interventi ad hoc, come si diceva, 'cuciti addosso' ad ogni organizzazione seguita.

Forse proprio perché i clienti sono abituati ad avere sempre soddisfatte le loro richieste (a proposito di 'cura sartoriale') alcune testimonianze sottolineano che forse si potrebbe migliorare un poco la 'tempestività' delle risposte. Sono tuttavia consapevoli dell'ingente numero di clienti che la società ha dovuto gestire in questo suo primo anno di esercizio e anche delle novità/criticità organizzative

che hanno dovuto affrontare. È opportuno evidenziare però che si riconoscono l'eccezionalità di questo primo anno di attività e le difficoltà connesse. È evidente che rispondere sempre, a tutto/i, a tanti (vecchi e nuovi clienti) in modo – oltreché efficace – anche efficiente è un obiettivo molto alto: insomma, la 'fretta' che è una delle immagini che più emergeva nella rappresentazione del proprio lavoro nel focus group con dipendenti/collaboratori trova conferma anche in queste testimonianze!

> *Io amo molto D. e tutto lo staff e li ho seguiti. D. fa di tutto. Laddove la sua struttura non arriva in questo momento, arriva D. con R. Per cui so che se le contatto ottengo quello di cui ho bisogno…. Perché quando una persona inesperta di organizzazione economica come me ha bisogno subito, non una settimana dopo…ha bisogno che si risponda al messaggio (M., presidente di un ETS).*

> *Sono contenta di tutto quello che fanno… sono solo un po' carenti nei tempi, sono un po' in ritardo, prendono troppi impegni. Parlare con D. a volte è difficile…L. a Faenza è impegnatissima e non dice mai di no, ma è difficile avere appuntamenti, risposte immediate…a volte bisogna insistere ecco (I., presidente di un ETS).*

Durante le interviste realizzate da parte di alcuni è emerso in maniera spontanea il riferimento alla ***newsletter*** dai contenuti informativi e promozionali che *Per Gli Altri Società Benefit* invia indicativamente ogni due settimane ai suoi stakeholder. Tale strumento risulta essere molto apprezzato dagli/le intervistati/e perché rappresenta un modo per restare informati sui cambiamenti normativi, sempre più frequenti, sui bandi progettuali/sulle opportunità di finanziamento e sulle proposte della società, ad esempio quelle formative offerte gratuitamente ai propri clienti.

Nel box 1 si riportano infine alcuni suggerimenti/desiderata che hanno espresso i clienti intervistati nella prospettiva di una continua crescita della società benefit che possono essere uno stimolo e a tratti anche una gratificazione per il gruppo di lavoro di cui si compone *Per Gli Altri Società Benefit*.

- Ripristinare il servizio di impaginazione, grafica e stampa di volantini, brochure, segnalibri, ecc. utili per la promozione dell'operato delle piccole associazioni/organizzazioni di volontariato;
- ripristinare il servizio di supporto nella comunicazione digitale;
- mettere in relazione/connettere le associazioni/le organizzazioni di volontariato, ma anche le altre realtà che si rivolgono a Per Gli Altri, cioè diventare in qualche modo un soggetto terzo che si fa da intermediario per "fare rete";
- incrementare l'organico per rafforzare il settore della contabilità e migliorare sempre di più!

A conclusione di quanto trattato in questo paragrafo, si citano le parole di un'intervistata che racconta un episodio molto recente che motiva in qualche modo la soddisfazione che per le prestazioni erogate dalla società e per il rapporto con il personale.

> *Abbiamo fatto la presentazione al Runts del nuovo statuto ad agosto, ma è emerso che era necessario fare una sorta di bilancio con le perizie asseverate degli immobili in capo a Fondazione e nonostante abbia avviato il processo a settembre, l'ultima perizia mi è arrivata stamattina. Entro il 31 dicembre va riconosciuta la personalità giuridica dell'ente! Nell'iscrizione al Runts ci sono due passaggi, uno è il fatto che presenti il nuovo statuto e l'altro il riconoscimento della personalità giuridica per cui ci voleva questo bilancio. Io mi sono sempre tenuta in contatto con la persona referente di Per Gli Altri. Stamattina questa persona mi ha detto teniamoci in contatto che sarò disponibile anche se Per Gli altri chiude; il 28 io ho l'incontro con il notaio e spero che riusciremo a fare tutto. Purtroppo, queste cose hanno i loro*

tempi e prescindono la mia volontà…la presenza di Per Gli Altri mi rassicura molto ed è motivo di grande soddisfazione. Disponibilità, rassicurazione, professionalità (S., presidente di un ETS).

6.3. Gli esiti del questionario somministrato a lavoratori/trici e stakeholder

Come riportato nel paragrafo metodologico, accanto alle azioni di ricerca qualitative (focus group e interviste) si è deciso di somministrare due brevi questionari in modalità online (uno dei quali già trattato nel paragrafo 6.6.1), tramite Google Form.

Di seguito si esaminano gli esiti relativi al questionario – in tutto sei domande a risposta chiusa – somministrato sia ai dipendenti/collaboratori sia ai clienti di *Per Gli Altri Società Benefit* intervistati.

Le domande e dunque le aree semantiche indagate fanno riferimento ad alcune dimensioni che da normativa dovrebbero caratterizzare l'agire/i comportamenti delle società benefit.

Hanno compilato tale questionario in totale 20 persone.

Le prime quattro domande chiedevano agli intervistati di esprimere una personale valutazione attraverso una scala da 1. Per niente a 4. Molto su alcuni aspetti. In particolare, chiedevano quanto *Per Gli Altri Società Benefit* fosse:

- ***trasparente nel perseguire i suoi obiettivi*** e nell'attuazione delle politiche, delle pratiche da essa adottate e nel coinvolgimento degli stakeholder;
- ***attenta a creare buone condizioni lavorative*** per dipendenti e collaboratori in termini di retribuzione, benefit, formazione, opportunità di crescita, qualità dell'ambiente di lavoro, comunicazione interna, flessibilità e sicurezza;
- ***attenta a sviluppare buone relazioni con i propri fornitori***, con i propri stakeholder;
- attenta a ***sviluppare azioni di volontariato***, donazioni, attività culturali e sociali nei territori e nelle comunità in cui si opera.

Nessun/a intervistato/a ha scelto i valori più bassi della scala. Tutti gli intervistati hanno risposto posizionandosi sul valore *abbastanza* e *molto* (in una scala da 1 per niente a 4 molto). In specifico:

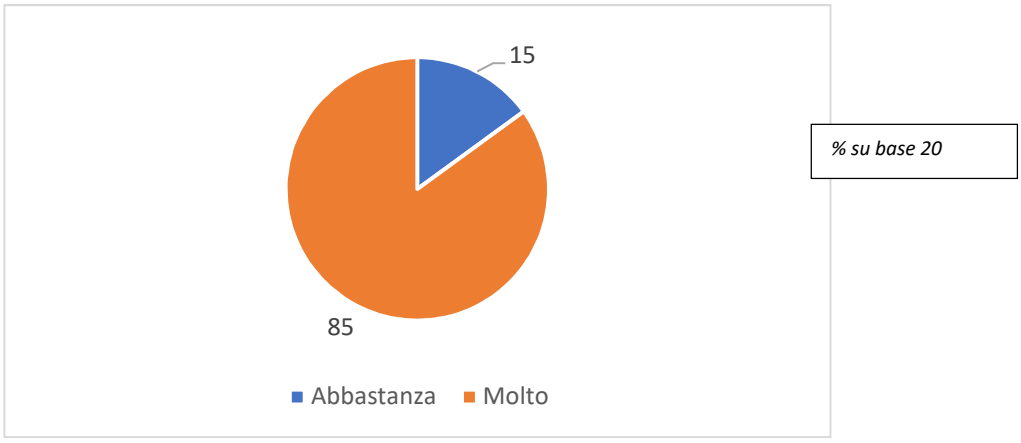
- l'85% dei rispondenti ritiene che Per Gli Altri sia ***molto trasparente*** nel perseguimento dei suoi obiettivi, nell'attuazione delle politiche (ecc.);
- il 65% dichiara che Per Gli Altri sia ***molto attenta*** a sviluppare buoni rapporti coi fornitori e con gli stakeholder;
- il 55% ritiene che sia ***molto attenta*** a creare buone condizioni lavorative e a sviluppare azioni di volontariato, donazioni, attività culturali ecc.

Rispetto alla sostenibilità dell'agire di *Per Gli Altri Società Benefit*, indagata attraverso la domanda 5 del questionario, la maggioranza dei rispondenti (73,7%) ritiene che la società *sia abbastanza sostenibile* nell'utilizzo di risorse, di energie, di materie prime, nei processi produttivi e logistici e di distribuzione.

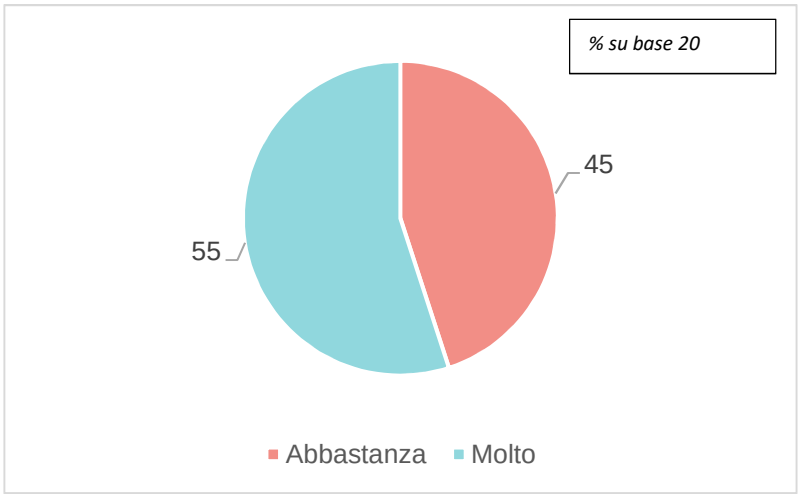
Infine, le dimensioni che caratterizzano l'operato di *Per Gli Altri Società Benefit* che sono ritenute *Ottime* (valore più alto della scala) sono:

- capacità di porsi in ascolto dei bisogni del cliente (85%)
- qualità della relazione con i clienti (80%)
- rapporto qualità-prezzo dei servizi offerti e qualità dei prodotti (75%)
- sicurezza e tutela del cliente (65%).

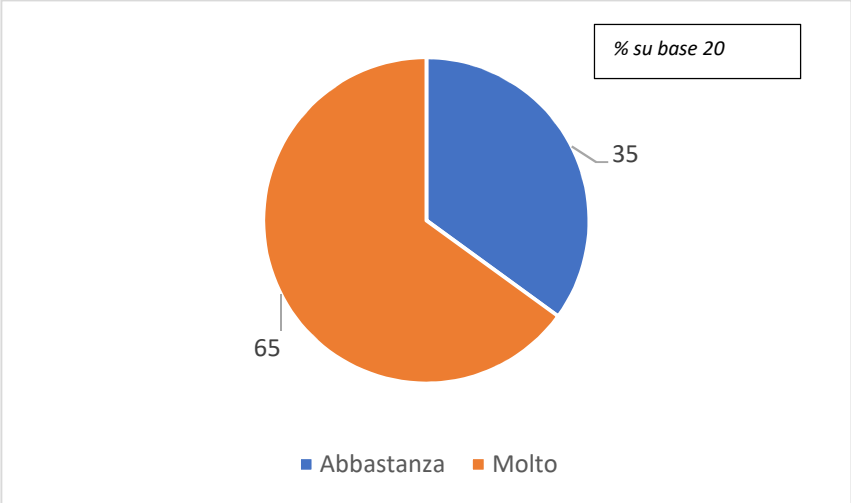
1. Complessivamente, quanto ritiene che la Società benefit Per Gli Altri sia trasparente nel perseguimento dei suoi obiettivi, nell'attuazione delle politiche e delle pratiche da essa adottate e nel coinvolgimento degli stakeholder? *(da 1 per niente 4 molto)*



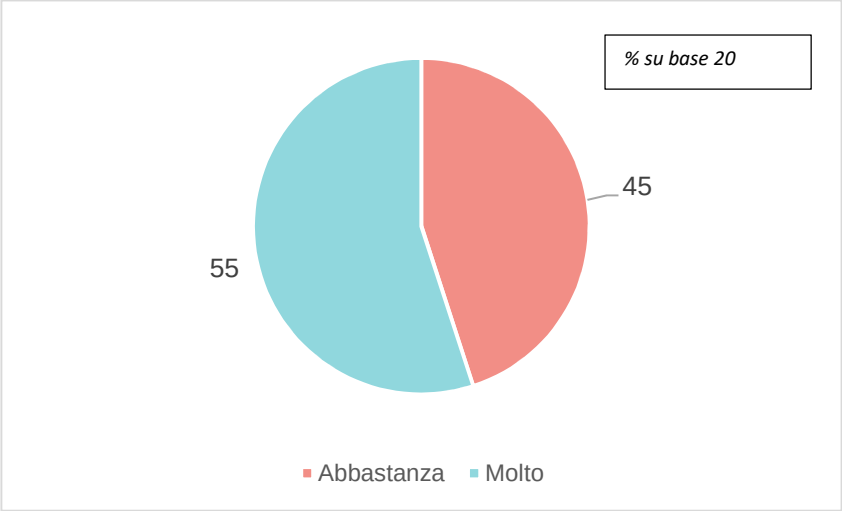
2. Complessivamente, quanto ritiene che la Società benefit Per Gli Altri sia attenta a creare buone condizioni lavorative per dipendenti e collaboratori in termini di retribuzione, benefit, formazione, opportunità di crescita, qualità dell'ambiente di lavoro, comunicazione interna, flessibilità e sicurezza? *(da 1 per niente 4 molto)*



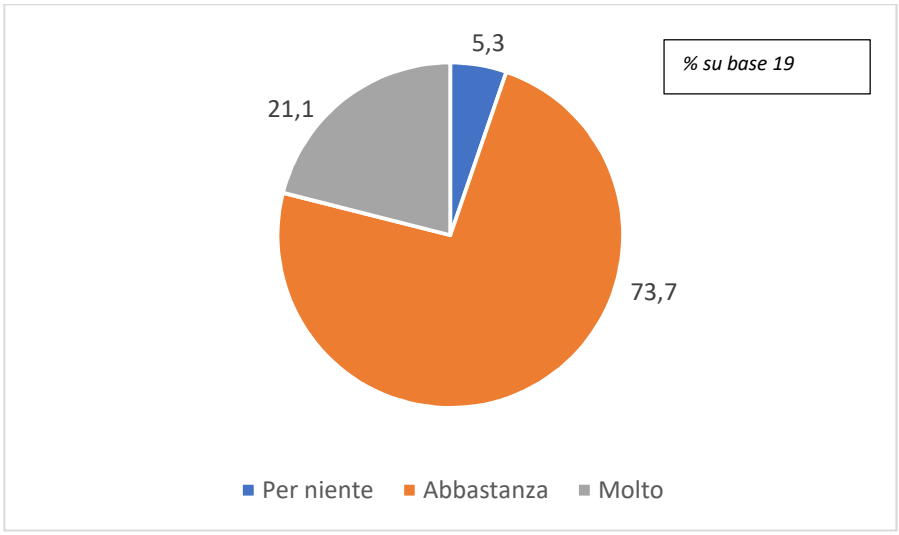
3. Complessivamente, quanto ritiene che la Società benefit Per Gli Altri sia attenta a sviluppare buone relazioni con i propri fornitori, con i propri stakeholder? *(da 1 per niente 4 molto)*



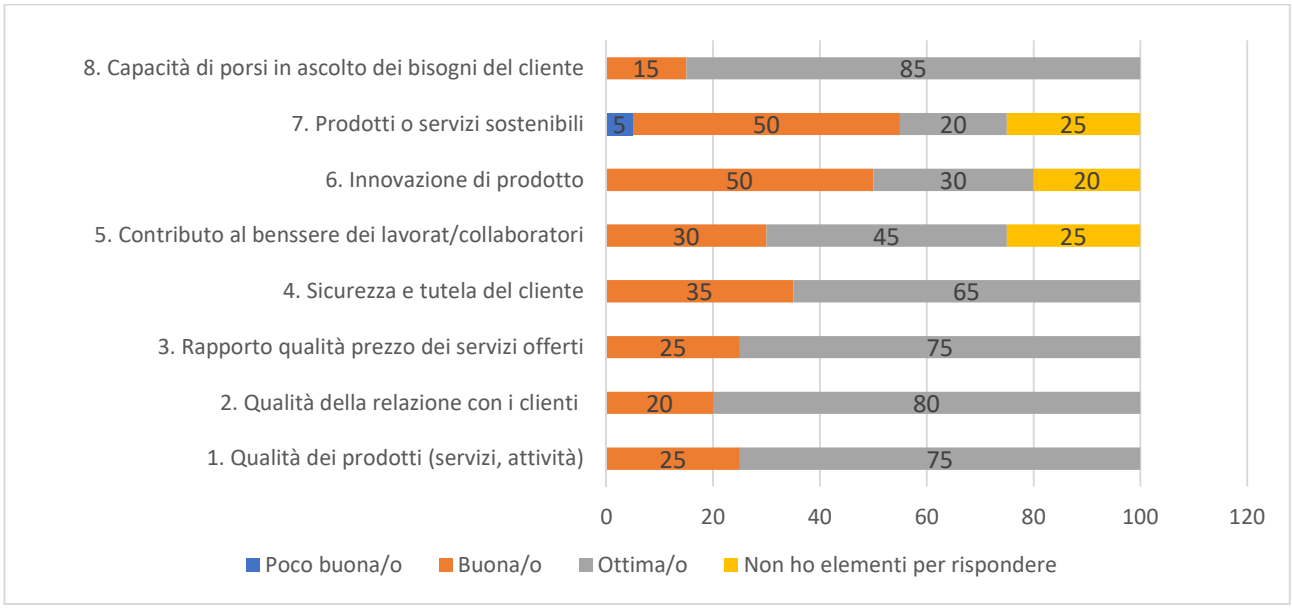
4. Complessivamente, quanto ritiene che la Società benefit Per Gli Altri sviluppi azioni di volontariato, donazioni, attività culturali e sociali nei territori e nelle comunità in cui opera? *(da 1 per niente 4 molto)*



5. Complessivamente, quanto ritiene che la Società benefit Per Gli Altri agisca in modo sostenibile in termini di utilizzo di risorse, energia, materie prime, processi produttivi, processi logistici e di distribuzione, uso e consumo e fine vita? *(da 1 per niente 4 molto)*



6. Come valuta i seguenti aspetti in una scala da 1. Scarso/a a 4. Ottimo/a? (fornire una risposta per ogni riga)



7. Obiettivi 2023

1 - Governance

Promozione del modello benefit;
Rifinitura della mission

2 - Lavoratori

Felicità e coinvolgimento soci e collaboratori;
Organizzazione di momenti formativi e di team building

3 - Comunità

Promozione di iniziative e progetti in collaborazioni con gli ETS

4 - Ambiente

Sensibilizzazione e rete con enti di tutela

PER GLI ALTRI SERVICE

Società Benefit

Sede legale: Piazza Farini 4 – 48121 Ravenna (RA)

Sede operativa: Viale della Lirica 43 – Ravenna

Altre sedi a Faenza, Cervia, Lugo, Bologna

Telefono: 0544 1878333 – 3463558237 – 051 19710158

E-mail: scrivici@perglialtriservice.it

Pec: perglialtriservice@pec.it

C.f. e P.i.: 02669600393

www.perglialtriservice.it