

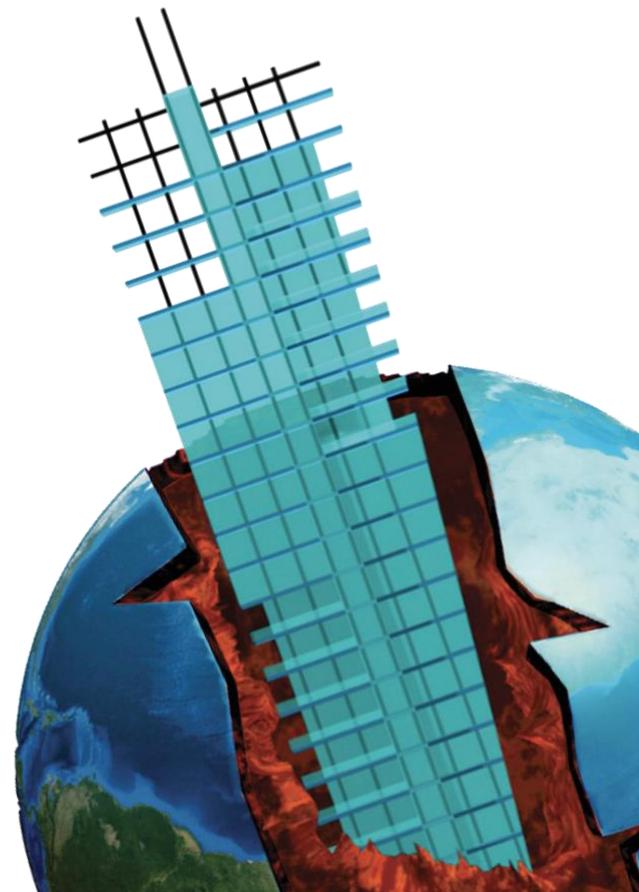
# BILANCIO SOCIALE

COOPERATIVA SOCIALE  
BABEL

2022

*Il presente documento è di proprietà esclusiva di Babel Società Cooperativa Sociale - ONLUS che, ai sensi della Legge 633/1941 e s.m.i., ne detiene tutti i diritti di riproduzione, diffusione, distribuzione e alienazione, nonché ogni ulteriore diritto individuato dalle norme che ne regolano la proprietà intellettuale.*

*Il presente documento e il suo contenuto non possono pertanto essere ceduti, copiati, diffusi o riprodotti, né citati, sintetizzati o modificati, anche parzialmente, senza l'esplicito consenso di Babel Società Cooperativa Sociale – ONLUS.  
Qualunque violazione sarà perseguita ai termini di legge.*





COOPERATIVA SOCIALE BABEL

VIA GALILEO GALILEI, 2/A – 39100 BOLZANO

info@babel.bz.it | info@kinderBabylon.it

0471 375392

www.babel.bz.it | www.kinderBabylon.it



## 1. SOMMARIO

<b>I. IDENTITÀ.....</b>	<b>6</b>
<b>INTRODUZIONE .....</b>	<b>7</b>
<i>Obiettivi e destinatari .....</i>	<i>7</i>
<i>Nota metodologica .....</i>	<i>7</i>
L'IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA BABEL .....	8
<i>Le origini: tra storia e innovazione .....</i>	<i>8</i>
<i>Valori e strategie .....</i>	<i>10</i>
<i>I servizi della Cooperativa.....</i>	<i>11</i>
VISIONE.....	14
MISSIONE.....	15
<b>II. MAPPA E COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER .....</b>	<b>16</b>
IL 2022 .....	18
IL 2021 E IL 2022 A CONFRONTO.....	19
<b>III. ASSETTO ISTITUZIONALE .....</b>	<b>20</b>
L'ORGANO DI GOVERNO .....	21
<i>Il Consiglio di Amministrazione (CdA) .....</i>	<i>21</i>
<i>Composizione del CdA .....</i>	<i>21</i>
<i>Assemblee sociali – anno 2022 .....</i>	<i>21</i>
<i>Incontri – anno 2022 .....</i>	<i>22</i>
<i>Entità dei compensi corrisposti ai membri dell'organo di governo .....</i>	<i>22</i>
ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE LEGALE DEI CONTI .....	22
<i>Nomina .....</i>	<i>22</i>
<i>Trasparenza e gestione .....</i>	<i>22</i>
<i>Regime pubblicitario del bilancio di esercizio .....</i>	<i>23</i>
<b>IV. RETE TERRITORIALE.....</b>	<b>24</b>
COLLABORAZIONI ATTIVE CON ALTRE ORGANIZZAZIONI .....	25
<b>V. STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....</b>	<b>26</b>
ORGANIGRAMMA FUNZIONALE .....	27
<b>VI. PERSONALE RETRIBUITO.....</b>	<b>28</b>
COMPOSIZIONE .....	29
TURNOVER.....	30
<b>VII. I SERVIZI DI BABEL IN NUMERI.....</b>	<b>31</b>
DESCRIZIONE .....	32
<i>Formazione FSE .....</i>	<i>32</i>
<i>Progetto KinderBabylon .....</i>	<i>33</i>
<i>Mediazione interculturale .....</i>	<i>33</i>



<i>Sportello per donne straniere</i> .....	33
LE RISORSE UMANE .....	34
<i>Formazione FSE</i> .....	34
<i>Progetto KinderBabylon</i> .....	35
<i>Mediazione interculturale</i> .....	35
<i>Sportello per donne straniere</i> .....	36
INDICI ECONOMICI SPECIFICI DELLE ATTIVITÀ .....	36
<b>VIII. DIMENSIONE ECONOMICA</b> .....	<b>38</b>
RELAZIONI DI FINANZIAMENTO E CONTRATTUALI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE .....	39
ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO .....	40
<i>Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto</i> .....	41
<i>Valore della produzione</i> .....	43
<i>Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto</i> .....	44
<b>IX. DIMENSIONE AMBIENTALE</b> .....	<b>46</b>
POLITICA, OBIETTIVI E STRUTTURA ORGANIZZATIVA .....	47
<b>X. OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO E QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE</b> .....	<b>49</b>
PREMESSA .....	50
<i>Definizione degli obiettivi: il miglioramento continuo</i> .....	51
<i>Obiettivi strategici di miglioramento</i> .....	52
<i>Questionario di valutazione</i> .....	52
<i>Obiettivi realizzati nel 2019</i> .....	53
<i>Obiettivi realizzati nel 2020</i> .....	54
<i>Obiettivi realizzati nel 2021</i> .....	57
<i>Obiettivi realizzati nel 2022</i> .....	59



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# I. Identità

(schede n. 1, 2)



## INTRODUZIONE

### Obiettivi e destinatari

La Cooperativa sociale Babel attribuisce grande valore al presente documento, che intende impiegare come efficace strumento di monitoraggio dei servizi erogati e che si impegna a diffondere e a rendere disponibile a tutti gli *stakeholder*, sia interni sia esterni all'Organizzazione.

Attraverso la redazione del Bilancio Sociale, Babel è intenzionata altresì a implementare il proprio sistema di gestione e a valorizzare il proprio Ente a livello territoriale, sia nel rispetto degli standard di qualità e di impatto sociale dei servizi sia nel rispetto dei principi di *attendibilità*, *trasparenza* e *chiarezza*.

Conformemente alle Linee Guida descritte nell'Allegato 1 del DM 186/2019, il Bilancio Sociale viene visto da Babel in «una dimensione dinamica, come processo di crescita della capacità dell'ente di rendicontare le proprie attività da un punto di vista sociale, [ambientale ed economico-finanziario, *n.d.r.*]» (DM 186/2019 § 1).

L'obiettivo con cui Babel redige il presente documento è efficacemente sintetizzato nel termine anglosassone **Accountability**, che indica l'assunzione di responsabilità e l'impegno a dare conto agli *stakeholder* dei comportamenti e degli effetti della propria attività e dei propri servizi.

*Attraverso il presente documento pubblico, che è rivolto a tutti gli stakeholder interessati a reperire informazioni e/o alla valutazione della Cooperativa sociale Babel, il lettore verrà messo nelle condizioni di conoscere l'elevato grado di attenzione e considerazione riservato alle sue esigenze durante i processi di pianificazione, organizzazione e gestione aziendali.*

Babel ha infatti voluto tradurre il **Bilancio Sociale** in uno **strumento di Accountability**, ossia di «rendicontazione delle responsabilità, dei comportamenti e dei risultati sociali, ambientali ed economici delle attività svolte, [al fine] di offrire un'informativa strutturata e puntuale a tutti i soggetti interessati, non ottenibile a mezzo della sola informazione economica contenuta nel bilancio di esercizio».<sup>1</sup>

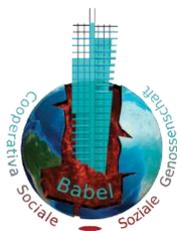
### Nota metodologica

Per la stesura del Bilancio Sociale, il Team di Redazione si è basato anzitutto sulle **Linee Guida ministeriali illustrate nel DM 186/2019** e quindi sulle schede di redazione (il cui numero di corrispondenza è indicato all'inizio di ciascuna sezione) descritte nelle **Linee guida e schemi per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit** a cura dell'**Agenzia per il terzo settore**,<sup>2</sup> fondate sui principi di rendicontazione stabiliti dal **Global Reporting Initiative (GRI)**,<sup>3</sup> l'organizzazione internazionale più autorevole e accreditata per il *reporting* sociale e ambientale.

<sup>1</sup> Agenzia per il terzo settore, *Linee guida e schemi per la redazione del bilancio sociale delle organizzazioni non profit*, 2011, p. 6.

<sup>2</sup> *Ibidem*.

<sup>3</sup> Global Reporting Initiative (GRI), *Principi di rendicontazione* 2016.



*Tutti i servizi erogati dalla Cooperativa apportano dati utili alla rendicontazione del Bilancio e tutte le persone facenti parte del Team di Babel, a seconda delle rispettive competenze, contribuiscono alla trasmissione e/o all'elaborazione statistica dei dati.*

Anche in virtù del mantenimento delle certificazioni di cui Babel è in possesso, ma anche e soprattutto in virtù della propria missione (*mission*) e della propria dimensione di valore (*vision*), Babel redige da sempre puntuali **resoconti annuali** per ciascuna delle attività erogate, con l'obiettivo di garantire ai propri *stakeholder* servizi di eccellenza caratterizzati da un efficiente monitoraggio dell'impatto sociale, ambientale ed economico. Tutti i dati ivi contenuti e reputati idonei ad arricchire e a perfezionare il Bilancio Sociale della Cooperativa Babel sono stati quindi incorporati, anche in considerazione dei principi di redazione del Bilancio Sociale descritti nelle Linee Guida ministeriali, con particolare riferimento ai **principi di completezza, trasparenza, neutralità, veridicità e verificabilità**.

Al fine di rispondere con efficacia al principio VI, e cioè a quello della *comparabilità*, **i dati riportati nel presente Bilancio Sociale, relativo all'anno 2021, sono stati comparati con quelli relativi all'annualità antecedente**; trattandosi tuttavia del **secondo Bilancio Sociale della Cooperativa Babel**, il confronto su base biennale ha talvolta presentato delle criticità, specie per quel che riguarda l'impatto sociale e ambientale, che sono state risolte ricorrendo ai già citati resoconti annuali delle attività, il cui contenuto è stato quindi adeguato alle esigenze dettate dalla

rendicontazione e opportunamente integrato.

Il Team di Redazione, pur consapevole che il documento risponde efficacemente ai principi di redazione richiesti dal DM, è orientato al **continuo miglioramento delle proprie prestazioni** e determinato ad arricchire annualmente il Bilancio Sociale della Cooperativa di ulteriori e proficue considerazioni.

La bozza è stata discussa e approvata dall'Assemblea dei Soci in data 7 giugno 2022 e il documento è stato depositato presso il Registro delle Imprese della Provincia autonoma di Bolzano in data 28 giugno 2022.

Babel – da sempre sensibile alla riduzione degli sprechi – non ha preso contatti con alcuna tipografia per dare alle stampe il presente documento: solo su richiesta esplicita degli *stakeholder* l'Azienda provvederà a commissionare delle riproduzioni cartacee nel numero di copie richiesto dalle persone interessate.

Il documento gode peraltro di un'ampia diffusione, essendo pubblicato in modo permanente sul sito Internet della Cooperativa ([www.babel.bz.it](http://www.babel.bz.it)) ed essendo stato trasmesso digitalmente a tutti gli *stakeholder* interni.

## L'IDENTITÀ DELLA COOPERATIVA BABEL

### **Le origini: tra storia e innovazione**

La sede legale e amministrativa di **Babel Società Cooperativa Sociale** è sita a Bolzano, in Via Galileo Galilei, 2/A.

Babel è una **Cooperativa Sociale di tipo A a mutualità prevalente**, che, data la significativa crescita avvenuta negli ultimi



anni, sia in termini di ampliamento dei servizi offerti sia in termini di crescita del numero dei dipendenti e dei collaboratori, ha da poco adottato la forma di **società a responsabilità limitata** (S.r.l.).

L'atto di **costituzione di Babel** risale al maggio **2009** su iniziativa degli attuali Presidente e Vicepresidente che, inizialmente soci non esclusivi di un'altra Cooperativa, decisero di distaccarsene per fondare la Cooperativa sociale Babel.

Il primo servizio erogato, e che prosegue ininterrottamente da oltre dieci anni in stretta collaborazione con l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige e con l'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, è quello della **mediazione interculturale**, che ad oggi rappresenta il progetto, nonché il servizio, più longevo della Cooperativa.

Nel corso degli anni Babel ha **ampliato l'offerta dei propri servizi** e ad oggi presta sostegno alle famiglie altoatesine soprattutto nei seguenti ambiti: educativo, ludico-ricreativo e di assistenza all'infanzia; culturale, formativo e di (re)inserimento socio-lavorativo; opera inoltre a favore delle categorie sociali più svantaggiate, quali donne, bambini e stranieri, proponendo servizi e progetti, specie di stampo formativo, volti a favorirne l'inclusione e l'integrazione sociali.

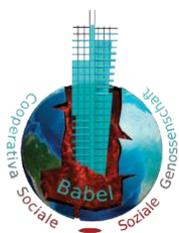
L'obiettivo di Babel è quello di valorizzare la conoscenza reciproca di tutti i soggetti, interni o esterni, che influenzano e/o sono influenzati dalle attività aziendali (*stakeholder*), incoraggiare tra di essi i principi di condivisione e solidarietà garantendone, nel contempo, l'inserimento socio-lavorativo e il **benessere**.

Sia per la varietà dei servizi offerti sia per mantenerne alta la qualità, la Cooperativa impiega **molteplici figure professionali**, come avvocati, docenti, pedagogisti, sociologi, psicologi, assistenti sociali, educatori e mediatori interculturali (MIC). Tali figure sono complementari e concorrono in sinergia al raggiungimento di obiettivi contraddistinti dai più alti standard qualitativi.

La Cooperativa aderisce alla **Confederazione Cooperative Italiane** e a **Confcooperative Bolzano**; ne recepisce in pieno la missione e si impegna a onorarne il codice etico e il patto associativo. Babel aderisce a **Cooperazione Autonoma Dolomiti**, l'organizzazione sindacale di riferimento del movimento cooperativo in ambito locale, attiva dal 1948, avente la propria sede centrale a Bolzano e uno sportello periferico a Merano.

La serietà e la professionalità di Babel sono testimoniate dalle numerose certificazioni conferitele nel tempo, tra le quali si annoverano la **UNI EN ISO 9001: 2015** in relazione alla qualità dei sistemi di gestione aziendali e la certificazione **Audit Famigliaelavoro** per la politica gestionale adottata nel trattamento dei dipendenti e dei collaboratori, che la Direzione di Babel sostiene e favorisce affinché realizzino un'efficace e proficua conciliazione delle esigenze familiari con quelle lavorative.

A garanzia della qualità dei progetti formativi proposti ed erogati, si segnala inoltre che Babel è in possesso dell'attestato di conformità al **D.Lgs. 231/2001 (Modello di Organizzazione e Gestione, MOG)**, è accreditata dal Fondo Sociale Europeo (FSE) e dalla **Provincia autonoma di Bolzano**.



### Valori e strategie

Consapevole di ricoprire un ruolo assai significativo per la comunità, specie in termini di integrazione e utilità sociale, Babel non si è mai limitata a una mera erogazione dei servizi, ma, attraverso di essi, la Cooperativa persegue un orientamento teso a rispondere in modo efficace a quei principi che, sin dalla sua fondazione, ne governano l'agire:

- ❖ **eguaglianza e imparzialità**
- ❖ **flessibilità**
- ❖ **partecipazione proattiva**
- ❖ **efficacia ed efficienza**
- ❖ **trasparenza e chiarezza**

Tra i principali valori di Babel, cui tutti gli *stakeholder*, e in particolare quelli interni, vengono sensibilizzati, vi sono, primi fra tutti, la **famiglia**, l'**ecosostenibilità**, l'**energia verde**, il **riciclo consapevole** e il **rispetto per l'ambiente**: tali tematiche sono tra i valori più rappresentativi della Cooperativa e fungono da protagonisti di ogni servizio o progetto promosso.

All'insegna dei principi dell'etica professionale e dei valori familiari propri della Cooperativa, il motto di Babel recita:

***conosci, condividi, cresci***  
***entdecken, erweitern, erblühen***

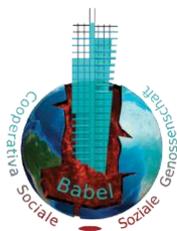
La **mission** di Babel, in linea con l'oggetto sociale descritto minutamente nel proprio statuto, consiste nel diffondere un approccio formativo che abbracci il settore scientifico, culturale e interculturale prestando attenzione all'apprendimento linguistico e all'inserimento lavorativo, allo scopo di favorire l'**integrazione** e l'**inclusione** sociali.

La Cooperativa promuove attività, iniziative e servizi con finalità formative, educative, assistenziali, sociali e culturali a sostegno sia dei singoli e delle persone socialmente svantaggiate sia delle famiglie e dei loro bambini, contribuendo ad arricchire il territorio altoatesino non solo dal punto di vista economico, ma anche dal punto di vista sociale e culturale, incentivando il rispetto e la convivenza pacifica.

Babel si ispira ai principi che sono alla base del **movimento cooperativo mondiale**, quali la mutualità, la solidarietà, la democrazia, l'impegno, l'equilibrio tra responsabilità e ruoli, lo spirito comunitario, lo stretto legame con il territorio di appartenenza e la trasparenza nei rapporti con le istituzioni pubbliche.

La Cooperativa, perseguendo le proprie finalità formative e didattiche, intende promuovere e diffondere una **cultura solidale**, costantemente tesa allo **sviluppo della comunità**; nel contempo, reputa essenziale, attraverso la formazione e la consulenza, salvaguardare, valorizzare e diffondere i valori propri della **cultura dell'Alto Adige**, indissolubilmente legati all'agricoltura, all'artigianato, al turismo, al commercio, alla multiculturalità e al plurilinguismo, e le peculiari realtà che lo contraddistinguono (enti pubblici e privati, servizi sociali, scuole, albergatori, giovani, realtà produttive, famiglie), instaurando con esse **solidi legami di cooperazione**, all'insegna del **benessere** e individuale e collettivo.

Attraverso tutti i suoi servizi, Babel auspica il raggiungimento di un preciso ideale, ovvero sia che alla crescita economica della società possa corrispondere un eguale innalzamento del livello di **civiltà**, **tolleranza** ed **educazione**.



## **I servizi della Cooperativa**

I settori d'intervento in cui Babel opera possono essere raggruppati in quattro grandi categorie:

1. formazione
2. progetto KinderBabylon
3. mediazione interculturale
4. Sportello di accoglienza, orientamento e accompagnamento per donne straniere

### **1. Formazione**

Babel eroga corsi formativi che pertengono agli ambiti più diversi, declinabili nelle seguenti e principali tipologie: corsi di aggiornamento, corsi di formazione e/o di (re)inserimento socio-lavorativo, corsi cofinanziati dal Fondo sociale europeo (FSE), corsi di formazione aziendale, di formazione linguistica, di formazione continua, di recupero discipline scolastiche.

Concorrendo regolarmente ai bandi indetti dalla Provincia, dallo Stato e dal Fondo sociale europeo, Babel attiva continuamente nuovi corsi di formazione volti a fornire, incrementare e perfezionare specifiche conoscenze che agevolano l'**inserimento lavorativo** e la **crescita dell'individuo** sia sotto il profilo personale sia sotto quello professionale, con l'obiettivo trasversale di migliorarne lo stile di vita e il grado di benessere.

Al fine di mantenere alti gli **standard qualitativi** nell'erogazione dei corsi di formazione, Babel si affida a **personale esperto e qualificato**, in grado di accompagnare i partecipanti con professionalità, sensibilità ed entusiasmo

verso gli obiettivi prefissati. Babel si avvale inoltre della propria **rete di collaborazioni**, costituita da enti pubblici e privati, nel tentativo di conciliare quanto più possibile le esigenze e i fabbisogni espressi dall'utenza, dalla committenza e dal territorio. La Provincia autonoma di Bolzano, l'ufficio FSE, gli uffici per la formazione continua, gli uffici per la Formazione professionale italiana e tedesca, le scuole di ogni ordine e grado rappresentano solo alcuni dei partner con cui Babel collabora da tempo.

### **2. Progetto KinderBabylon**

La Cooperativa sociale Babel, da sempre al fianco delle famiglie, promuove **da oltre un decennio** il progetto *KinderBabylon*, con l'obiettivo di **sostenere le famiglie e favorirne il benessere** attraverso iniziative di assistenza e accompagnamento extrascolastiche e integrative per bambini e ragazzi.

Il progetto *KinderBabylon* è caratterizzato da attività ludico-ricreative ed educative rivolte a bambini e ragazzi **dai 3 ai 12 anni**. Nel rispetto delle lingue del territorio, ogni iniziativa promossa è **bilingue**, e qualcuna prevede anche l'impiego della lingua inglese.

Ad oggi il nome *KinderBabylon* è noto su tutto il territorio altoatesino ed è sinonimo di **professionalità, affidabilità e sicurezza** per la cura e l'educazione di bambini e ragazzi.

Il progetto si articola in:

- ❖ *KinderBabylon estate* (campi estivi)
- ❖ *KinderBabylon doposcuola* (assistenza e aiuto compiti)

Con le molteplici sedi relative ai campi estivi e ai doposcuola, oggi sparse su tutto



il territorio altoatesino, il progetto *KinderBabylon* intende offrire ai suoi piccoli utenti un'assistenza continua e costante, seguendoli passo a passo nella loro crescita.

Dato l'ampio ventaglio dei servizi offerti e le diverse fasce d'età accolte, il team *KinderBabylon* è composto da svariate figure professionali, qualificate ed esperte, tra le quali si possono annoverare pedagogisti, educatori, docenti, collaboratori all'integrazione e animatori, i quali operano in sinergia con i servizi territoriali, accrescendo di anno in anno la già vasta rete di collaborazioni instaurata dalla Cooperativa.

La priorità di Babel, nell'ambito dei progetti *KinderBabylon*, è quella di offrire un ambiente sicuro al di fuori dell'orario scolastico, sotto l'attenta supervisione del personale qualificato della Cooperativa, nel quale bambini e ragazzi possano trascorrere **tempo di qualità** insieme ai propri coetanei, acquisire nozioni inerenti all'**educazione ambientale** e alla cultura del riciclo e imparare a rispettare se stessi, il proprio prossimo e l'ambiente.

*KinderBabylon*, in conclusione, educa al vivere civile e al rispetto dell'altro, incoraggiando la **socializzazione positiva**.

### **3. Mediazione interculturale**

Il primo servizio erogato dalla Cooperativa Babel al momento della sua costituzione fu proprio quello della mediazione interculturale, nel quale la Cooperativa ha creduto fin dagli inizi: esso **prosegue ininterrottamente dal 2009** e ad oggi rappresenta il progetto più longevo che la Cooperativa possa vantare.

Il team consta di circa **60 mediatori esperti** – dipendenti o esterni – e il servizio

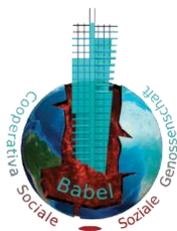
si rivolge a persone provenienti da tutto il mondo, contraddistinte dalle più svariate esigenze. Esso, infatti, viene attivato in diversi settori, da quello sanitario a quello sociale, da quello scolastico a quello giuridico.

I **mediatori interculturali (MIC)** costituiscono un elemento indispensabile al raggiungimento della sempre più numerosa utenza di origine straniera: solo grazie al delicato e sapiente intervento dei mediatori, infatti, è possibile costruire solidi ponti, rendendo possibile la creazione di legami che agevolino la comunicazione e l'intercomprensione tra parlanti di lingue diverse.

A partire dai massicci flussi migratori che, soprattutto negli ultimi anni, hanno interessato l'intera penisola mutando anche la trama sociale dell'Alto Adige, Babel ha rilevato un incremento delle richieste di mediazione non solo per l'interpretariato e la traduzione, ma anche per l'accoglienza, l'informazione, la sensibilizzazione e l'orientamento dei pazienti/utenti stranieri, oltre che per l'informazione e la formazione degli operatori della pubblica amministrazione su usi e costumi di altre culture.

Dal momento che Babel tocca i settori più diversi coi servizi che eroga, dall'ambito sanitario a quello sociale, da quello scolastico, educativo, formativo a quello lavorativo e giuridico, è consapevole di rivestire, insieme ai propri MIC, un ruolo di **trait d'union**: la Cooperativa intende valorizzare e rafforzare tale posizione, non cessando mai di tessere sempre nuovi legami ampliando di anno in anno la propria rete di collaborazioni.

La Cooperativa Babel è sempre aperta ad



accogliere le richieste provenienti sia dal proprio personale sia dai partner con i quali collabora, pertanto organizza periodicamente **corsi e incontri** relativi al miglioramento e al superamento di possibili criticità riscontrate nell'assolvimento del servizio, in un'ottica di perfezionamento costante e di formazione continua.

La formazione di Babel prevede dunque l'**aggiornamento in itinere del MIC**, rendendolo capace di rispondere alle sfide di una società multiculturale e in continuo cambiamento.

Gli aggiornamenti *in itinere* possono essere realizzati attraverso giornate informative, corsi intensivi, dibattiti, conferenze e convegni; Babel incarica esperti esterni per l'erogazione della formazione oppure si rivolge a enti con personale altamente qualificato, come nel caso dell'Azienda Sanitaria di Bolzano, della Cooperativa sociale Crinali di Milano e della Scuola di Counseling SHINUI di Bergamo.

Il macro-obiettivo trasversale di Babel è quello di riuscire a trasmettere un **approccio multi- e interculturale**, allo scopo di favorire l'integrazione e contribuire positivamente al benessere dei propri utenti, incentivando la conoscenza e la curiosità per l'alterità.

#### **4. Sportello di accoglienza, orientamento e accompagnamento per donne straniere**

Il presente ambito, strettamente correlato al precedente, ha per oggetto la gestione dello *Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per*

*Donne straniere*, che Babel gestisce **dal 2015 su incarico dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)**.

Lo Sportello offre quotidianamente il servizio di accoglienza, ascolto, consulenza, orientamento e supporto socio-lavorativo alle donne straniere presenti sul territorio altoatesino, contribuendo a favorirne l'integrazione sociale.

Esso opera efficacemente grazie a un'équipe composita, che si avvale della consulenza di molteplici figure professionali legate agli ambiti socio-sanitario, giuridico, educativo, scolastico, formativo e di orientamento al lavoro.

Il servizio vanta inoltre una consolidata collaborazione instaurata da tempo con molteplici enti (pubblici e privati) presenti sul territorio, i quali vengono interpellati e coinvolti ogni qualvolta il caso lo richieda. Per le utenti che non possiedono alcuna padronanza in nessuna delle lingue locali, viene attivato il servizio di mediazione interculturale, tenuto dalle mediatrici interculturali di Babel, esperte e qualificate, sensibili ai temi femminili e alle criticità legate al percorso di immigrazione; esse operano osservando la massima riservatezza e nel rispetto delle normative sulla privacy.

Ad oggi, l'équipe dello Sportello può contare su un'**esperienza pluriennale** ed è quindi in grado di accogliere le donne con professionalità, delicatezza e competenza.



# VISIONE

Crediamo in una società in cui parità di genere e pari opportunità non siano obiettivi da conseguire, ma condizioni sociali del tutto ordinarie.

Crediamo in una società che riconosce nella fragilità umana una virtù e un autentico elemento di forza, non una debolezza.

Crediamo in un'economia sostenibile e solidale, che si impegna fattivamente a favore delle categorie sociali più svantaggiate.

Crediamo nella diversità e nel pluralismo culturale come strumento per una cittadinanza attiva e consapevole.

*Nella realizzazione di questa trasformazione  
Babel è attiva in Alto Adige da oltre dieci anni.*

*È diretta responsabile di parte dei processi e delle strutture impegnate nel raggiungimento di tali obiettivi.*

*Contribuisce quotidianamente alla definizione delle politiche sociali del territorio,*

*all'interno del quale è divenuta un saldo punto di riferimento in termini di affidabilità e competenza,*

*all'insegna dell'inclusione e del benessere.*



# MISSIONE

*Eroghiamo **servizi socio-educativi e formativi**  
a sostegno dei singoli, delle famiglie e dei loro bambini  
contribuendo ad arricchire il territorio non solo dal punto di vista economico,  
ma anche sociale e culturale,  
incoraggiando il **rispetto** reciproco e la **convivenza** pacifica.*

*Il nostro operato si fonda sui principi di **eguaglianza e imparzialità**  
ed è costantemente teso  
alla **sostenibilità** sociale, ambientale ed economica  
e all'utilizzo consapevole delle risorse.*

*La **diversità culturale** è per noi  
un prezioso strumento di **innovazione**,  
in grado di  
favorire l'**integrazione** e l'**inclusione**,  
di promuovere il **benessere** delle persone e della collettività.*

*I nostri servizi nascono dall'**ascolto delle esigenze espresse dalla comunità**  
**altoatesina**,  
e il loro successo è legato alla proficua e pluriennale collaborazione instaurata  
con gli enti pubblici e privati del territorio.*



# *II. Mappa e coinvolgimento degli stakeholder*

(scheda n. 3)



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

Babel adotta specifiche modalità di coinvolgimento al fine di rendere partecipi tutti i portatori di interesse (*stakeholder*) dei processi di gestione della Cooperativa; al fine di redigere una puntuale rendicontazione sociale, Babel impiega i seguenti approcci.

- ❖ **Informazione:** attraverso tale metodo comunicativo, Babel informa, comunica, rende consapevoli i portatori di interesse circa disposizioni, scelte e soluzioni decise unilateralmente; la presente modalità è adottata nei confronti di tutti gli *stakeholder*.
- ❖ **Consultazione:** dopo avere informato circa le azioni intraprese, Babel attua una fase di ascolto degli *stakeholder*; le osservazioni, le proposte, i suggerimenti, le critiche e i dibattiti servono infatti alla Cooperativa per valutare la qualità delle proprie azioni e a compiere un'eventuale rimodulazione delle stesse; la presente modalità è adottata nei confronti di tutti gli *stakeholder*.

- ❖ **Partecipazione:** tale approccio prevede il coinvolgimento attivo e dinamico degli *stakeholder*, attraverso i quali risulta possibile attivare specifici processi finalizzati a prendere decisioni condivise tra la Cooperativa e i suoi portatori di interesse; tale modalità è adottata in particolare nei confronti degli *stakeholder interni*, la cui partecipazione si traduce nella calendarizzazione di riunioni, assemblee e cene aziendali, e degli *stakeholder esterni diretti*, con una particolare attenzione all'utenza dei servizi erogati, i quali vengono coinvolti in modo attivo attraverso la richiesta di compilazione di questionari di gradimento e l'organizzazione di incontri *ad hoc*; tutti i riscontri scritti pervenuti via E-Mail e redatti in modo spontaneo dagli *stakeholder*, siano essi positivi o negativi, vengono immediatamente analizzati dalla Presidenza e dalla Direzione di Babel e archiviati digitalmente.





Le azioni monodirezionali di tipo informativo (ad esempio, la pubblicazione del Bilancio Sociale sul sito Internet di Babel) servono a rendere ancora più partecipi tutti gli *stakeholder* alle varie attività dell'Organizzazione.

Gli *stakeholder* 'esterni diretti' (vd. *La mappa degli stakeholder*) sono coinvolti tutto l'anno in modo attivo (ad esempio, attraverso la compilazione dei questionari di gradimento, proposti al termine di ogni attività). Babel, dunque, è impegnata tutto l'anno nella raccolta, analisi e archiviazione dei riscontri – anche “sociali” – provenienti dagli *stakeholder* esterni diretti.

Al fine di garantire un continuum nell'erogazione di servizi di alta qualità e un bilanciato benessere aziendale caratterizzato da una positiva convivenza sul luogo di lavoro, Babel ritiene indispensabile rivolgere a tutti gli *stakeholder* – quali dipendenti, collaboratori e utenti – un elevato grado di attenzione e considerazione.

## IL 2022

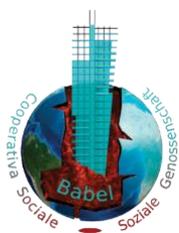
L'anno 2022, ha visto la ripresa delle attività dopo il lungo periodo di pandemia. La ripresa, così come il persistere dell'**emergenza socio-sanitaria**, ha richiesto un'attiva **partecipazione e collaborazione di tutti gli stakeholder**.

È stato possibile proseguire i progetti cofinanziati dal Fondo sociale europeo, le attività di aiuto compiti e assistenza pomeridiana e i campi estivi *KinderBabylon* con una maggiore tranquillità, pur nel

rispetto delle misure anticontagio in parte ancora in vigore e molto sentite. Tutte le attività sono riuscite a rispondere in modo efficace alle esigenze dei corsisti, delle famiglie e della pubblica amministrazione. Anche il servizio di *Sportello di accoglienza, orientamento e accompagnamento per donne straniere* – gestito da Babel per conto dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano – è proseguito nell'osservanza delle misure anticontagio, tuttavia, è bene segnalare che i rapporti con le utenti sono stati gestiti di nuovo, e principalmente, in presenza.

Tutti e tre gli approcci di coinvolgimento suindicati (informazione, consultazione, partecipazione) sono stati adottati quotidianamente da Babel, specie nei confronti delle utenti dello Sportello che, come categoria sensibile, hanno avuto bisogno di essere rassicurate e incoraggiate in merito alla ripresa dopo la grave situazione epidemiologia attraversata.

Dalle attività di partecipazione con gli *stakeholder interni* sono state portate avanti con successo le nuove e preziose idee pedagogiche nate nel corso del 2020 e sviluppate nel 2021. Le esigenze dettate dalla pandemia, infatti, hanno portato all'elaborazione di proposte che, forse in maniera forse insperata, hanno riscosso un notevole successo. Ad ogni modo, data la nuova libertà riconquistata durante il 2022, si sono recuperate anche idee lasciate indietro solo per necessità, ma ancora attuali.



Grazie al grande impegno del Team di educatori e animatori tutti i servizi di Babel **sono usciti solidi e apprezzati dalla pandemia, soddisfacendo appieno le esigenze delle famiglie**, mantenendo costanti i principi e i valori educativi di Babel improntanti al rispetto della natura e dell'ambiente.

coinvolgimento citati sono stati affinati, consolidati e arricchiti con idee sia pre Covid-19, sia del tutto nuove; l'esperienza della pandemia ha portato Babel a sfruttare i canali social, facendo tesoro di tutte le possibilità di comunicazione telematica, scoprendo così nuove vie per raggiungere la propria utenza. Nella tabella che segue vengono presentate alcune delle maggiori differenze intercorse tra il 2020, il 2021 e il 2022.

### IL 2021 E IL 2022 A CONFRONTO

Rispetto al 2021 tutti e tre gli approcci di

		2020	2021	2022
<i>KinderBabylon Estate – Iscrizioni cartacee</i>		10%	5%	2%
<i>KinderBabylon Estate – Iscrizioni compilate digitalmente sul sito Internet della Cooperativa</i>		90%	95%	98%
<i>KinderBabylon Estate: percentuale dei questionari di gradimento compilati dall'utenza</i>	<i>Questionari di gradimento cartacei</i>	40%	60%	30%
	<i>Questionari di gradimento digitale</i>	60%	40%	70%
<i>KinderBabylon: informazione alle famiglie</i>	<i>via E-Mail</i>	60%	40%	65%
	<i>attraverso i canali social</i>	34%	19%	15%
	<i>via telefono / presso gli uffici</i>	2%	40%	19%
	<i>stampa volantini / manifesti</i>	4%	1%	1%
<i>Sportello di accoglienza, orientamento e accompagnamento per donne straniere; % utenti accolte e interessate esclusivamente ai corsi FSE</i>		70%	70%	60%
<i>Numero eventi di svago e incontro aziendali organizzati</i>		2	6	6
<i>% (tra dipendenti e collaboratori) che lavora da remoto (lavoro agile)</i>		85%	10%	2%



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# *III. Assetto istituzionale*

(scheda n. 4)



## L'ORGANO DI GOVERNO

### Il Consiglio di Amministrazione (CdA)

La Cooperativa sociale Babel, ai sensi dell'Art. 25 dello Statuto, «è amministrata, con scelta da adottarsi dall'Assemblea al momento della nomina, da un Amministratore unico o da un Consiglio di Amministrazione composto da un numero di Consiglieri variabile da tre a cinque eletti dall'Assemblea che ne determina, di volta in volta, il numero. Qualora la Società sia amministrata da un Consiglio di Amministrazione, questo elegge nel suo seno il Presidente ed il Vicepresidente, qualora non vi abbia già provveduto l'Assemblea. L'Amministratore unico o la maggioranza dei componenti il Consiglio di Amministrazione è scelta tra i soci cooperatori. Gli Amministratori restano in carica fino a revoca o dimissioni o per il periodo determinato dai soci al momento della nomina. Gli Amministratori sono rieleggibili».

**Il CdA è l'organo esecutivo al quale l'Assemblea dei soci affida la conduzione della vita della Cooperativa, conformemente a quanto stabilito nella sua Missione e Visione. Il CdA di Babel, nel corso del 2022, si è riunito al fine di analizzare il fabbisogno del territorio e assicurarsi di rispondere adeguatamente, coi propri servizi, alle esigenze espresse dall'utenza. Il CdA ha inoltre continuato a perfezionare le procedure interne aziendali e rivisto l'interazione dei propri processi, così da garantire a tutti i portatori di interesse sviluppo, benessere e sostenibilità.**

Riunioni informali e incontri anche al di fuori

del contesto lavorativo, tra soci, dipendenti e collaboratori, hanno facilitato e incoraggiato il dialogo e il confronto, introducendo e anticipando le tematiche contemplate nell'ordine del giorno delle assemblee tenutesi.

### Composizione del CdA

Il CdA della Cooperativa sociale Babel è così composto:

- ❖ **Presidente:** dott. Nadeem Mohammad, fondatore della Cooperativa Babel, Rappresentante dell'Impesa, responsabile area amministrativa e contabile, Presidente e fondatore di un'altra organizzazione *no-profit*.
- ❖ **Vicepresidente:** dott.ssa Fatima Azil, Rappresentante e Direttrice della Cooperativa sin dalla sua fondazione, responsabile area educativo-formativa, area progettazione, area amministrazione.
- ❖ **Consiglieri:**
  - dott. Nadeem Mohammad
  - dott.ssa Fatima Azil
  - dott. Sami Mohammad,
  - corresponsabile dell'area amministrativa e contabile

### Assemblee sociali – anno 2022

La tabella che segue dà evidenza del numero di Assemblee tenutesi nel corso del 2022 e per ciascuna il livello di partecipazione dei soci (numero totale e percentuale sul totale aventi diritto di voto, distinguendo tra *in proprio* e *per delega*).



Si segnala che tutte le Assemblee si tengono presso gli spazi della sede legale della Cooperativa sociale Babel, e cioè a Bolzano in Via G. Galilei, 2/A.

data	tipologia	n° soci presenti	n° deleghe
10.01	ordinaria	4/8	0
31.03	Consiglio di amministrazione	4/8	0
31.05	ordinaria	4/8	0

### Incontri – anno 2022

Gli incontri dell'organo di governo realizzati nel corso del 2022 sono stati innumerevoli.

**La situazione epidemiologica, che ha avuto strascichi e conseguenze sul 2022, ha imposto un numero maggiore di incontri e riunioni:** le continue nuove misure ministeriali e provinciali emanate nel corso dell'anno hanno costretto l'organo di governo a rimodulare i servizi della Cooperativa, riadeguando l'assetto delle priorità.

Pertanto, essendo stati per la gran parte non calendarizzati, ma dettati dalle contingenze presentatesi, non risulta possibile in questa sede dare evidenza degli innumerevoli incontri realizzati.

**Dal successo dei servizi erogati e dall'elevato grado di soddisfazione espressa dall'utenza si evince l'effettivo funzionamento dell'organo di governo.**

### Entità dei compensi corrisposti ai membri dell'organo di governo

Ai membri dell'organo di governo non è corrisposto alcun compenso per le cariche

rivestite; in quanto soci lavoratori, essi risultano retribuiti come lavoratori autonomi.

## ORGANO DI CONTROLLO – REVISORE LEGALE DEI CONTI

### Nomina

Ai sensi del Decreto Legge n. 32/2019 – poi modificato dalla L. 55/2019, c.d. "Decreto Sblocca Cantieri", e dal D.L n. 34/2020, c.d. "Decreto Rilancio", e successive modifiche e integrazioni – Babel ha provveduto (già nel dicembre del 2019) a modificare il proprio Statuto, nominando, nell'ambito dell'organo di controllo, il Revisore legale dei conti, figura che a partire dal 2022 diverrà obbligatoria anche per le Cooperative sociali.

La carica è stata affidata al dott. rag. Renato Bonsignori, iscritto all'ordine dei dottori commercialisti e degli esperti contabili della Provincia autonoma di Bolzano, incaricato dalla Cooperativa sociale Babel in qualità di Revisore legale dei conti a decorrere dal 01.01.2019.

### Trasparenza e gestione

L'organo di controllo della Cooperativa – rappresentato dalla Presidenza e dalla Direzione di Babel – ha stabilito in accordo col dott. rag. Bonsignori – Revisore legale dei conti – la calendarizzazione di almeno un incontro annuale. Qualora dovesse rendersi necessario, potranno tuttavia essere pianificati ulteriori incontri.

Nel corso del 2022 sono stati realizzati col dott. rag. Bonsignori i seguenti incontri:



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- 14/01/2022
- 11/04/2022
- 11/07/2022
- 10/10/2022

Il compenso viene regolarmente corrisposto al dott. rag. Bonsignori, che rilascia periodicamente a Babel le fatture emesse: l'importo del compenso in esse indicato è adeguato, di volta in volta, alla prestazione da questi svolta.

#### ***Regime pubblicitario del bilancio di esercizio***

Il regime pubblicitario del bilancio d'esercizio della Cooperativa sociale Babel è governato da principi della pubblicità dichiarativa (art. 2448 c.c.).



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# *IV. Rete territoriale*

(scheda n. 5)



## COLLABORAZIONI ATTIVE CON ALTRE ORGANIZZAZIONI

Babel si avvale di una rete di relazioni assai vasta e articolata, costruita nel tempo e fondata sulla collaborazione con enti pubblici e privati. Essa risulta essenziale per il mantenimento degli elevati standard di qualità nei servizi erogati; le dinamiche di aggregazione e di relazione adottate dalla Cooperativa Babel sono finalizzate a **generare valore** attraverso lo sviluppo e la realizzazione di progetti innovativi e sostenibili.

La **rete di collaborazioni** consente a Babel di innovare la capacità di risposta ai bisogni sociali emergenti e di captare le istanze sociali nell'immediato, elaborando efficaci e mirate strategie di approccio o rimodulazione del servizio.

È possibile esaminare la rete di collaborazioni di Babel nel cap. II del presente documento, e precisamente nella mappa degli *stakeholder* "esterni diretti" ed "esterni indiretti".

All'interno di questa rete vanno anzitutto considerate le **relazioni dirette** intrattenute dalla Cooperativa, e cioè quelle relazioni legate direttamente ai servizi erogati da Babel. Tra gli enti di riferimento, si citano i seguenti: l'Agenzia per la Famiglia e altri uffici della Provincia autonoma di Bolzano, l'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, l'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige, il Fondo Sociale Europeo, le intendenze scolastiche, i Comuni, le scuole, gli Istituti Comprensivi e i centri sportivi e ludico-ricreativi.

La rete si amplia ulteriormente se si considerano anche le **relazioni indirette**, e cioè quelle relazioni non direttamente legate all'erogazione dei servizi, ma essenziali per cogliere e comprendere le esigenze della collettività e del territorio; tra gli enti di riferimento, si annoverano i seguenti: organizzazioni *no profit*, aziende, circoli, associazioni, consorzi, centri per l'impiego, fondazioni e cooperative. Dal 2009 – e cioè dall'atto costitutivo della Cooperativa – più volte si è verificato che dalla collaborazione instaurata con alcuni di questi enti nascesse una vera e propria collaborazione nella conduzione e gestione di progetti di ampio respiro; è per Babel motivo di orgoglio sottolineare come alcune di queste sinergie coltivate negli anni proseguano tutt'oggi.



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# V. Struttura organizzativa

(scheda n. 8)



## ORGANIGRAMMA FUNZIONALE

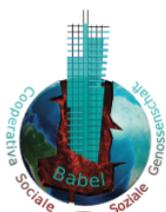
L'organigramma funzionale mostra le aree operative della Cooperativa.

Il personale operante è selezionato con cura dalla Direzione e dai responsabili del settore.

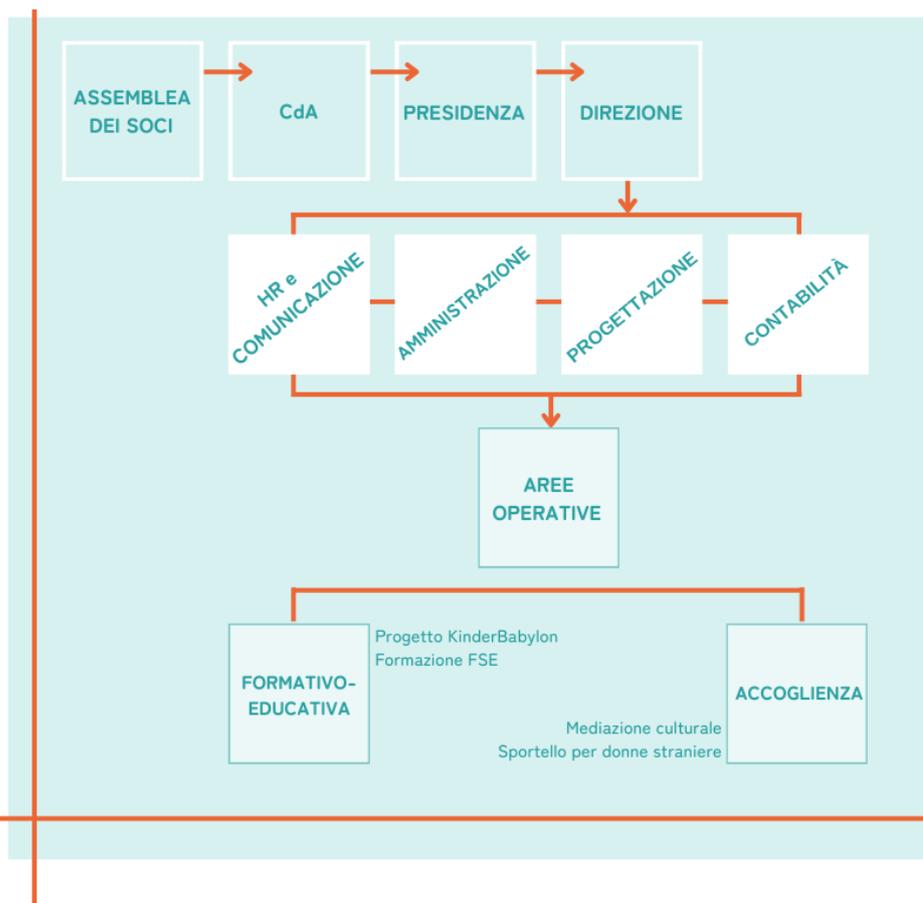
La suddivisione gerarchica dei ruoli è meramente indicativa e fortemente permeabile: la Direzione di Babel, infatti, lavora costantemente in Team attuando una positiva contaminazione di idee e conoscenze e condividendo gli oneri lavorativi affinché questi

non gravino eccessivamente su un solo gruppo di lavoro.

Il Team di Babel si contraddistingue per competenza, professionalità e spirito di iniziativa: è legato da un forte senso di cooperazione, e ciascuno concorre alla piena realizzazione degli obiettivi attraverso i principi di condivisione e di solidarietà, mantenendo elevati gli standard qualitativi dei servizi offerti.



UNI EN ISO 9001: 2015  
Audit Famigliaelavoro  
Accreditamento  
Fondo Sociale Europeo  
Accreditamento  
Provincia autonoma Bolzano





COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# VI. Personale retribuito

(scheda n. 10)



## COMPOSIZIONE

Nel corso del **2022** la Cooperativa sociale Babel ha avuto nel complesso 78 dipendenti e 152 collaboratori. Dal confronto con il 2021 emerge una lieve decrescita dell'organico aziendale del 2,1%.

Il rientrare dell'emergenza pandemica ha certamente giocato un ruolo decisivo: durante l'estate 2022, infatti, è stato assunto un minor numero di educatori, in quanto il ritmo delle sostituzioni per malattia è sensibilmente calato. Oltre a questo, è bene notare che in seguito a uno studio eseguito nel 2021 degli esiti dei progetti estivi, la Direzione ha scelto una lieve riduzione del numero degli stessi per ottimizzare le risorse e rispondere meglio

alle esigenze dell'utenza.

Dall'analisi delle statistiche aziendali, infatti, si evince che il numero di utenti in tutti i servizi di Babel è rimasto nel complesso pressoché stabile. I lavoratori autonomi sono aumentati rispetto ai dipendenti di circa il 5%, questo come conseguenza della riduzione e ottimizzazione dei progetti estivi, insieme all'incremento dei progetti di formazione FSE, rispetto alle due annualità precedenti. La tabella che segue mostra i dati occupazionali per genere, età e tipologia di contratto, messi a confronto con il 2020 e il 2021. Dato che la dimensione dell'organico varia molto a seconda dei progetti in essere, la presente è da considerarsi una media annuale.

		2020	2021	2022
<i>Soci</i>		8	8	8
<i>Lavoratori con contratto subordinato</i>		85	85	78
<i>Lavoratori occasionali autonomi</i>		84	84	91
<i>Lavoratori autonomi (p. iva)</i>		66	66	61
<i>Donne</i>		194	194	194
<i>Uomini</i>		49	49	46
<b>Totale</b>		<b>243</b>	<b>243</b>	<b>238</b>
<i>Fasce d'età</i>	< 31	70%	70%	67%
	31-40	5%	5%	8%
	41-50	5%	5%	5%
	51-60	15%	15%	15%
	> 60	5%	5%	5%



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

## TURNOVER

Il tasso di *turnover* aziendale, nonostante fosse già basso, è andato negli anni sempre più attenuandosi: si ritiene pertanto indiscussa la capacità dell'Organizzazione di trattenerne il personale.

**Si segnala altresì che nel corso del 2022 nessun dipendente né collaboratore di Babel è stato licenziato o gli è stato negato il rinnovo del contratto, a riprova**

**della filosofia aziendale, per la quale nessuno viene lasciato indietro poiché il Team è come una grande famiglia: per la Presidenza e per la Direzione di Babel, infatti, i dipendenti costituiscono la risorsa più preziosa, alla quale diviene impossibile rinunciare, anche nei momenti di grande crisi economico-finanziaria come quella affermata negli ultimi anni.**





# *VII. I servizi di Babel in numeri*

(scheda n. 36)



## DESCRIZIONE

I servizi di Babel, come già anticipato, consistono nella **Formazione FSE**, nel **progetto KinderBabylon**, nella **mediazione linguistico-culturale** e nello **Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per donne straniere**.

### Formazione FSE

La **formazione FSE** evolve di anno in anno, a seconda del numero di bandi ai quali Babel concorre e a seconda del numero di progetti idonei e ammessi a finanziamento che la Commissione FSE valuta. Nel corso del 2022 è stata conclusa la formazione di tutti e sei i progetti che nel 2020 erano stati ritenuti idonei e ammessi a finanziamento. Sono stati dunque conclusi:

- ❖ **“Clean Up II” (FSE20164)**: avviato il 21/05/2021 e terminato il 28/04/2022. Saldo nel 2023.

- ❖ **“Learn2Work2” (FSE20165)**: avviato il 05/07/2021 e terminato il 30/05/2022. Saldo nel 2023.

- ❖ **“Riviva LAB” (FSE20225)**: avviato il 14/04/2021 e terminato il 27/01/2022. Saldo il 16/11/2022.

- ❖ **“ECOOK” (FSE10286)**: avviato il 29/11/2021 e terminato il 01/08/2022. Saldo nel 2023.

- ❖ **“KREA II” (FSE10287)**: avviato il 18/11/2021 e terminato il 25/07/2022. Saldo il 20/12/2022.

- ❖ **“SmartPlus” (FSE10288)**: avviato il 25/11/2021 e terminato il 22/08/2022. Saldo nel 2023.

Sotto l'aspetto finanziario,

La tabella che segue mostra un sunto dei progetti presentati ed erogati (dunque idonei e ammessi a finanziamento) negli ultimi cinque anni.

	2018	2019	2020	2021	2022
<i>progetti presentati</i>	2	1	6	0	4
<i>progetti idonei</i>	2	1	6	0	3
<i>progetti non idonei</i>	0	0	0	0	0
<i>progetti idonei ma non ammessi a finanziamento</i>	0	0	0	0	1
<i>progetti ammessi a finanziamento</i>	2	1	6	0	3
<i>progetti erogati</i>	2	2	1	6	6



### Progetto KinderBabylon

Il progetto KinderBabylon è costituito da due servizi, ovvero: dalle **attività extrascolastiche estive** (da giugno a settembre, fascia 3-12 anni); dalle **attività extrascolastiche di doposcuola** (da settembre a giugno, fascia 6-12 anni).

**Dalle statistiche interne si evince una stabilizzazione del numero di utenti;** sebbene il numero totale appaia diminuito, in considerazione dell'eliminazione di tre sedi

estive esso si può considerare pari all'anno precedente o di poco superiore. Ciò è quindi una conferma della capacità attrattiva dei servizi.

La tabella che segue mostra il numero di utenti per ciascun servizio KinderBabylon relativamente agli anni 2019, 2020, 2021 e 2022. I numeri inerenti al *doposcuola* afferiscono agli anni scolastici 2018-2019, 2019-2020, 2020-2021, 2021-2022.

	2019	2020	2021	2022
<i>Microstruttura KinderBabylon</i>	24	21	<i>incarico terminato</i>	/
<i>KinderBabylon Estate</i>	2.464	2.942	3.735	3.572
<i>KinderBabylon Doposcuola</i>	129	154	158	166
<b>Totale</b>	<b>2.617</b>	<b>3.117</b>	<b>3.893</b>	<b>3.738</b>

### Mediazione interculturale

Nel corso del 2022 il **servizio di mediazione interculturale** ha continuato a essere erogato all'interno della Comunità Compensoriale Valle Isarco, la quale fruisce del servizio dal 2018. A dicembre 2022, Babel ha inoltre vinto la gara per l'erogazione del servizio in favore di ASSB per l'annualità 2023.

Occasionalmente, su richiesta, il servizio è stato prestato a favore di altri enti e associazioni, sia pubbliche che private.

Inoltre, ove necessario, la mediazione è stata attivata anche nell'ambito della formazione FSE, dello Sportello per donne straniere e dei progetti KinderBabylon.

### Sportello per donne straniere

L'utenza dello **Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per Donne straniere** è stabilmente in crescita: **dal 2015 sono state assistite circa 3.150 persone, di cui 788 (+145 rispetto al 2021) sono state registrate come utenti, le quali hanno usufruito di circa 7.485 interventi.**

Dal grafico sotto riportato risulta evidente la costante crescita del bacino di utenti e, ancora più importante, quanto ogni donna si caratterizzi come fulcro e punto di riferimento per familiari e connazionali in difficoltà: le donne si fanno portavoce dei problemi che vedono e vivono nel



## COOPERATIVA SOCIALE BABEL SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

quotidiano e lo *Sportello*, negli anni, è diventato un punto di riferimento al quale rivolgersi per chiedere aiuto.

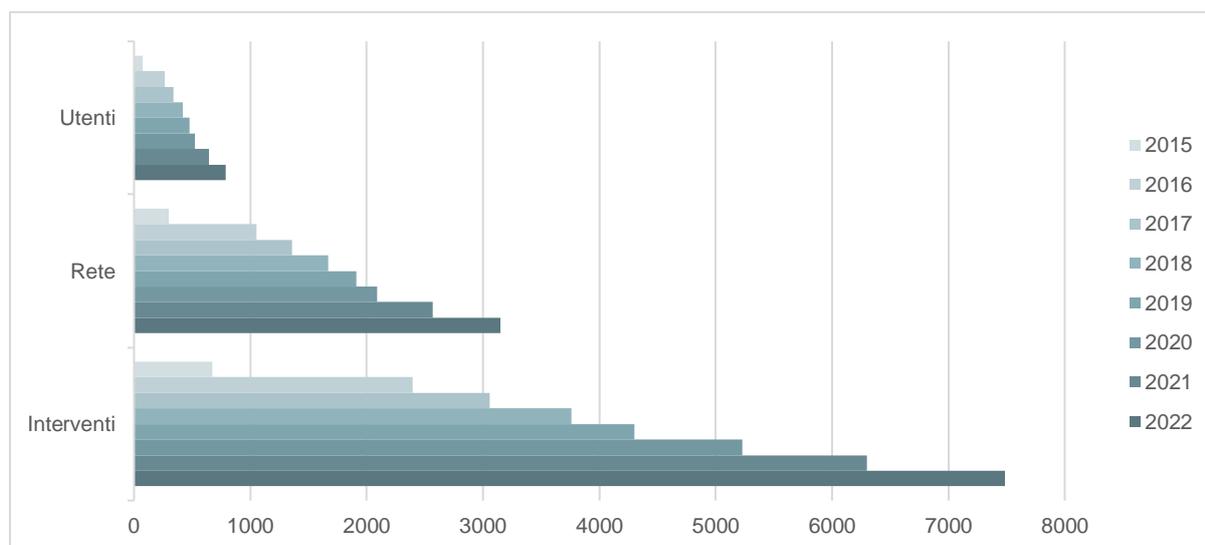
Si è osservato che nella maggior parte dei casi **soccorrendo una sola donna si assiste un'intera famiglia**: il successo di tale intervento si riflette inevitabilmente sull'intera comunità, tanto che altre donne, presto o tardi, scelgono di ricorrere al servizio offerto dallo *Sportello* per essere aiutate nel difficile processo di integrazione sociale.

Il Team Babel lavora per aiutare tutte le utenti attraverso interventi a breve termine, rendendole maggiormente consapevoli,

responsabili e sicure, così che esse stesse diventino in grado di offrire supporto e aiuto alla propria comunità, riducendo i casi di isolamento sociale, di esclusione e emarginazione.

**Seguendo coerentemente questa linea, l'équipe dello *Sportello* è fermamente convinta che aiutando una sola donna, nel contempo, e sul lungo termine, si stia concorrendo ad aiutare l'intera comunità.**

La tabella che segue mostra il numero di interventi e il numero di donne assistite a partire dal 2015, anno in cui l'incarico dello Sportello è stato assegnato a Babel.



## LE RISORSE UMANE

### Formazione FSE

Nell'individuare il personale atto alla docenza, alla codocenza, al tutoraggio e a tutte le altre funzioni contemplate nella

**formazione cofinanziata dal FSE**, Babel si rifà anzitutto ai propri *stakeholder*, sia interni sia esterni; qualora nella propria rete non fossero ravvisate le figure professionali di cui l'azienda abbisogna, Babel procede alla pubblicazione di un annuncio di ricerca



personale sulle seguenti piattaforme:

- *Borsa Lavoro della Provincia autonoma di Bolzano*
- *sito Internet della Cooperativa*
- *account social della Cooperativa*

Una volta effettuati i colloqui, la persona o le persone selezionate vengono introdotte al regolamento aziendale e viene fatto loro sottoscrivere l'incarico di collaborazione.

Sebbene la formazione FSE sia stata introdotta in tempi relativamente recenti (dal 2018), in soli tre anni la Direzione di Babel ha già potuto individuare preziosi collaboratori esterni, qualificati ed esperti, ai quali è lieta di affidare gli incarichi.

Altro tipo di collaborazioni, invece, non hanno dato gli esiti sperati, deludendo le aspettative inizialmente maturate: per tale ragione alcune figure professionali dapprima coinvolte non sono più prese in considerazione.

### **Progetto KinderBabylon**

Per quel che concerne il progetto **KinderBabylon**, la riconosciuta eccellenza dei servizi va soprattutto ricondotta alla competenza e alla professionalità del personale operante: gli educatori e gli animatori di Babel, infatti, vantano una pluriennale esperienza nel campo dell'educazione e della formazione. L'intero Team, inoltre, pratica una costante formazione interna, che incoraggia lo scambio di informazioni e la crescita umana e professionale di ciascuno.

I gruppi di lavoro sono tra loro fortemente coesi e, nel tempo, è andata instaurandosi una positiva collaborazione e un'attiva partecipazione non solo all'interno di ciascun Team ma anche tra i diversi Team,

sebbene operanti in diverse sedi e in diversi Comuni del territorio.

Ciascun educatore contribuisce trasmettendo nuovi *input* e nuovi approcci pedagogici ed educativi.

Le difficoltà presentatesi contestualmente all'insorgere della pandemia hanno confermato appieno l'efficacia della modalità di lavoro preesistente: ciascun educatore si è messo in gioco, proponendo nuove e diverse attività da poter svolgersi nel rispetto delle misure anticontagio o in modalità telematica.

L'eccellenza dei risultati raggiunti è testimoniata sia dai questionari di gradimento compilati dalle famiglie sia dal progressivo aumento del numero di iscrizioni.

La gran parte degli educatori del Team Babel ha un'età compresa tra i 25 e i 39 anni, ha alle spalle una formazione umanistica o socio-educativa e collabora con la Cooperativa da anni; è assunta a tempo indeterminato e gode della piena fiducia della Direzione.

Durante il periodo estivo, in cui gli iscritti aumentano considerevolmente, vengono assunti ulteriori educatori, operatori e animatori, la gran parte dei quali collabora stabilmente con l'Organizzazione limitatamente al periodo estivo ed è considerata, a tutti gli effetti, parte integrante del Team Babel.

### **Mediazione interculturale**

Il **Team dei Mediatori Interculturali (MIC)** di Babel è andato arricchendosi e specializzandosi nel tempo, anche grazie ai corsi di aggiornamento pianificati dalla Cooperativa stessa e dall'Azienda Sanitaria di Bolzano; la mediazione



interculturale è il primo servizio che la Cooperativa cominciò a erogare al momento della sua costituzione: esso prosegue ininterrottamente dal 2009 e, ad oggi, il Team dei MIC di Babel consta di **60 mediatori esperti**, in grado di far fronte al fabbisogno linguistico del nostro territorio, divenuto sempre più esigente con l'intensificarsi del fenomeno migratorio.

Il Team dei MIC, in origine, poteva soddisfare solo le lingue maggioritarie; cresciuto negli anni – parallelamente ai mutamenti del fenomeno migratorio – esso ha ampliato il proprio ventaglio di offerta linguistica dando spazio anche alle lingue minoritarie e ai dialetti.

In quest'ultimo decennio di servizio prestato sul nostro territorio, la Cooperativa Babel ha rilevato come alcune lingue e culture primeggino più di altre nell'ambito della mediazione interculturale e come ormai siano divenute una presenza consolidata. Si citano a titolo esemplificativo ma non esaustivo le seguenti: arabo, urdu, punjabi, hindi, albanese, russo e cinese.

I mediatori del Team Babel sono cresciuti professionalmente, affinando le tecniche della mediazione e divenendo validi formatori per i colleghi più giovani che si affacciano a questo mestiere, grazie ai quali Babel può rispondere in modo adeguato al costante mutamento dei flussi migratori.

Negli ultimi tempi si è registrata inoltre una richiesta sempre più consistente per le lingue dell'Africa Subsahariana.

Vista l'instabilità della situazione geopolitica, Babel è impegnata costantemente a mantenere il proprio Team non solo aggiornato, ma anche

composito ed eterogeneo, tale da poter rispecchiare sotto il profilo linguistico-sociale l'odierna commistione etnica che caratterizza il territorio.

Le richieste di mediazione interculturale che attualmente pervengono sono una chiara espressione, infatti, dei nuovi flussi migratori, che denunciano i cambiamenti politici che hanno caratterizzato la storia economico-politica degli ultimi anni.

Infine, eventuali lingue minoritarie, non parlate dal Team dei MIC di Babel, in caso di necessità, possono essere garantite grazie alla fitta e proficua rete di collaborazioni della Cooperativa.

### **Sportello per donne straniere**

Lo **Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per Donne straniere**, gestito da Babel per conto dell'ASSB, è direttamente coordinato dal personale addetto all'amministrazione e dalla Direzione della Cooperativa: vengono così registrate le utenti, compilate le schede biografiche e fissati gli appuntamenti.

A seconda delle problematiche che di volta in volta si presentano possono essere coinvolti esperti e consulenti esterni.

Nella gran parte dei casi cooperano alla buona riuscita dell'intervento due referenti principali: la psicologa e il legale.

Come è facile intuire, il supporto dato dal Team dei mediatori interculturali di Babel diviene, in tale contesto, essenziale.

### **INDICI ECONOMICI SPECIFICI DELLE ATTIVITÀ**

Il bilancio d'esercizio – che completa e



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

integra il presente documento – dà evidenza delle modalità di copertura dei costi delle attività dei vari servizi di Babel, le quali sono ripartite nella percentuale

data dai fondi del finanziamento pubblico e nella percentuale data, ove previsto, dalle quote di partecipazione degli iscritti.



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# VIII. Dimensione economica

(scheda n. 38)



## RELAZIONI DI FINANZIAMENTO E CONTRATTUALI CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

I seguenti servizi erogati da Babel beneficiano del cofinanziamento della Pubblica Amministrazione.

- ❖ Le attività del progetto **KinderBabylon Estate** e **Doposcuola** sono cofinanziate dall'Agenzia per la Famiglia della Provincia autonoma di Bolzano. Babel presenta annualmente la documentazione necessaria all'ottenimento del contributo pubblico, entro i termini di scadenza stabiliti dall'Agenzia per la Famiglia.
- ❖ Lo **Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per Donne straniere** è cofinanziato dall'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano: nel 2015 Babel ha vinto il bando di gara per la gestione dello Sportello.  
La convenzione con l'Azienda dei Servizi Sociali ha una durata di cinque anni, e cioè sino al 2020, ma l'incarico è stato prorogato fino alla fine del 2023.
- ❖ Il **servizio di mediazione linguistico-culturale** che i Mediatori di Babel prestano su tutto il territorio altoatesino presso la Comunità Comprensoriale Valle Isarco è cofinanziato dalle Comunità stesse. Il servizio è erogato da Babel da oltre dieci anni; una convenzione viene stipulata con ogni ente interessato al servizio.

- ❖ I **progetti FSE** sono cofinanziati dal Fondo Sociale Europeo, dalla Provincia autonoma di Bolzano e dalla Repubblica Italiana.

L'**efficienza dei servizi** erogati dalla Cooperativa Babel è costantemente monitorata e sottoposta a valutazione da parte dell'Ente pubblico. È per Babel grande motivo di orgoglio il fatto che le attività del progetto *KinderBabylon* siano valutate dalla Provincia autonoma di Bolzano e dalle famiglie come *eccellenti*.

La proroga dell'incarico di gestione dello *Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per Donne straniere* è per Babel un incoraggiante sintomo dell'efficacia e dell'efficienza con cui il servizio viene gestito e condotto.

Per quel che concerne i **tempi di pagamento da parte della Pubblica Amministrazione**, si ritiene opportuno segnalare una certa lentezza dell'ente pubblico, sia nell'espletamento delle procedure amministrative sia nell'erogazione dei contributi stessi: tali ritardi rischiano di inficiare l'operato dell'azienda, che più volte, nel corso del 2022 come degli anni precedenti, si è trovata costretta ad anticipare ingenti somme di denaro ricorrendo a prestiti bancari.

La mancata tempestività della Pubblica Amministrazione si ripercuote non solo sul Bilancio Sociale della Cooperativa, ma anche sul suo Bilancio d'Esercizio: le procedure di esternalizzazione alle quali Babel partecipa come *outsourcer* hanno scadenze ben definite, che devono essere



rigorosamente osservate, pena l'esclusione dal bando di gara o, nel caso di assegnazioni già in essere, la revoca immediata dell'incarico.

Al contrario, la Pubblica Amministrazione – in qualità di *committente/outsourcer* – sembra non considerare con la dovuta attenzione le scadenze cui è soggetta: l'emanazione di continue proroghe e rinvii pongono l'azienda in una delicata condizione economica.

### ANALISI DEL VALORE AGGIUNTO

La Cooperativa sociale Babel, con l'erogazione dei suoi servizi, genera ricchezza, ovvero sia il cosiddetto **Valore Aggiunto**, che viene ridistribuito a favore di tutti i portatori di interesse, e cioè a favore di tutti gli *stakeholder* di Babel.

**L'articolo 1 della L. 381/1991**, infatti, stabilisce che le imprese perseguano «l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini».

Coerentemente ai propri principi costitutivi, la ricchezza prodotta da Babel sul piano economico si accosta a quella sociale.

Il Valore Aggiunto di un'azienda costituisce la differenza fra la ricchezza prodotta e i consumi sostenuti per la sua distribuzione ai vari portatori d'interessi.

Il calcolo del Valore Aggiunto è di fondamentale importanza anche per valutare l'economicità sociale dell'azienda in funzione della sua capacità di produrre risorse che soddisfino le attese dei diversi portatori di interesse che gravitano intorno all'azienda stessa.

### **Esso è dunque il punto di unione fra il Bilancio d'Esercizio e il Bilancio Sociale.**

Il Bilancio d'Esercizio è la rappresentazione della composizione dell'utile di esercizio formato dalla differenza tra costi e ricavi, mentre il Bilancio Sociale evidenzia la formazione della ricchezza prodotta dall'azienda e la sua distribuzione ai vari *stakeholder*.



### Prospetto di determinazione del Valore Aggiunto

Nella tabella che segue viene riportato il Valore Aggiunto relativo agli anni 2019, 2020, 2021 e 2022. Il prospetto evidenzia prima il totale Valore Economico Generato dalla gestione ordinaria dell'azienda e poi la ripartizione in termini di Valore Economico distribuito e trattenuto.

## ANNI: 2019-2022 FORMAZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

Voci	2019		2020		2021		2022	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Ricavi per corrispettivi appalti/contratti (pubblici)	€ 296.453,00	19,98%	€ 179.301,00	12,09%	€ 86.691,00	5,53%	€ 101.019,36	6,45%
Ricavi per corrispettivi/contratti con enti privati	€ 11.683,00	0,79%	€ 1.049,00	0,07%	€ 1.217,00	0,08%	€ 1.225,00	0,08%
Contributi pubblici per la gestione caratteristica	€ 919.114,00	61,95%	€ 1.048.164,00	70,65%	€ 1.052.091,00	67,12%	€ 1.361.600,64	86,87%
Corrispettivi da privati per attività caratteristica	€ 222.453,00	14,99%	€ 234.745,00	15,82%	€ 878.424,00	56,04%	€ 255.370,00	16,29%
Altri ricavi	€ 33.821,00	2,28%	€ 104.106,00	7,02%	€ 30.952,00	1,97%	€ 42.408,00	2,71%
<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>€ 1.483.524,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 1.567.365,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 2.049.375,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 1.761.623,00</b>	<b>100,00%</b>
Materie prime, sussidiarie e di consumo	€ 49.877,00	88,11%	€ 45.079,00	79,14%	€ 29.220,00	79,45%	€ 31.199,00	81,60%
Utenze (elettricità, gas, telefono)	€ 6.733,00	11,89%	€ 11.884,00	20,86%	€ 7.559,00	20,55%	€ 7.035,00	18,40%
<b>Consumi di materie prime, sussidiarie e di consumo</b>	<b>€ 56.610,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 56.963,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 36.779,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 38.234,00</b>	<b>100,00%</b>
Collaboratori occasionali	€ 101.127,00	21,92%	€ 111.344,00	14,84%	€ 508.530,00	43,65%	€ 269.803,00	30,01%
Manutenzioni	€ 3.525,00	0,76%	€ 2.824,00	0,38%	€ 2.768,00	0,24%	€ 11.393,00	1,27%
Servizi di consulenza legale, fiscale, lavoro, amm.va	€ 22.703,00	4,92%	€ 28.136,00	3,75%	€ 26.631,00	2,29%	€ 28.906,00	3,22%
Consulenze tecniche	€ 4.418,00	0,96%	€ 300,00	0,04%	€ 8.602,00	0,74%	€ 1.842,00	0,20%
Altri servizi vari	€ 329.523,00	71,43%	€ 607.888,00	81,00%	€ 618.611,00	53,09%	€ 587.116,00	65,30%
<b>Costi per servizi</b>	<b>€ 461.296,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 750.492,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 1.165.142,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 899.060,00</b>	<b>100,00%</b>
Locazione per attività caratteristica	€ 29.748,00	100,00%	€ 36.264,00	100%	€ 38.167,00	100%	€ 21.929,00	100,00%
Noleggio beni mobili	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%	€ 0,00	0,00%
<b>Costi per godimento di beni di terzi</b>	<b>€ 29.748,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 36.264,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 38.167,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>€ 21.929,00</b>	<b>100,00%</b>
Oneri diversi di gestione	€ 169.471,00	100,00%	€ 223.291,00	100,00%	€ 284.044,00	100,00%	€ 271.810,00	100,00%



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
 SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
 B.S.

Oneri diversi di gestione	€ 169.471,00	100,00%	€ 223.291,00	100,00%	€ 284.044,00	100,00%	€ 271.810,00	100,00%
COSTI INTERMEDI DI PRODUZIONE	€ 717.125,00	48,34%	€ 1.067.010,00	68,08%	€ 1.524.132,00	74,37%	€ 1.231.033,00	69,88%
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 766.399,00	51,66%	€ 500.355,00	31,92%	€ 525.243,00	25,63%	€ 530.590,00	30,12%

Come si evince dalla tabella sopra riportata, se nel 2021 il **valore della produzione** risultava in crescita del +23,52% (+ € 482.010,00) rispetto al 2020, nel 2022 si è osservata una decrescita: **rispetto al 2021** il valore della produzione è diminuito del 14% (- € 287.752,00).

Il **valore aggiunto** è in salito dal 25,63% del 2021 al 30,12% del 2022.



### Valore della produzione

La tabella che segue mostra i diversi valori della produzione per ogni settore della Cooperativa Babel; allato al 2022 sono riportati i dati relativi al 2021, 2020 e 2019.

## ANNI: 2019-2022 VALORE DELLA PRODUZIONE

Voci	2019		2020		2021		2022	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Contributi pubblici	€ 919.114,00	62%	€ 1.070.767,51	69%	€ 1.052.091,00	51%	€ 1.361.600,64	77%
Convenzioni con enti pubblici	€ 296.453,00	20%	€ 179.300,00	11%	€ 86.691,00	4%	€ 101.019,36	6%
Corrispettivi da enti privati	€ 11.683,00	1%	€ 1.049,00	0%	€ 1.217,00	0%	€ 1.225,00	0%
Corrispettivi da privati	€ 222.453,00	15%	€ 234.746,00	15%	€ 878.424,00	43%	€ 255.370,00	14%
Altri ricavi	€ 33.821,00	2%	€ 74.816,00	5%	€ 30.952,00	2%	€ 42.408,00	2%
<b>ENTRATE DELLA COOPERATIVA</b>	<b>€ 1.483.524,00</b>		<b>€ 1.560.679,08</b>		<b>€ 2.049.375,00</b>		<b>€ 1.761.623,00</b>	
Progetti Fondo Sociale Europeo (FSE)	€ 376.786,99	41%	€ 129.052,00	14%	€ 513.723,00	34%	€ 440.209,00	32%
KinderBabylon - Doposcuola	€ 167.950,12	18%	€ 229.555,04	24%	€ 365.796,58	24%	€ 354.430,00	26%
KinderBabylon - Estate	€ 367.733,87	40%	€ 585.277,73	62%	€ 649.030,26	42%	€ 566.962,00	42%
<b>CONTRIBUTI PUBBLICI PER AREA DI ATTIVITÀ</b>	<b>€ 912.470,98</b>		<b>€ 943.884,77</b>		<b>€ 1.528.549,84</b>		<b>€ 1.361.601,00</b>	
Mediazione interculturale per ASSB	€ 144.129,90	55%	€ 97.741,78	57%	€ 19.211,50	22%	€ 3.730,00	76%
Mediazione interculturale per altri enti	€ 19.942,25		€ 8.674,14					
KinderBabylon - Microstruttura Salorno	€ 132.427,78	45%	€ 80.473,34	43%	€ 67.479,12	78%	€ 1.171,00	24%
<b>CONVENZIONI / CONTRATTI CON ENTI PER AREA DI ATTIVITÀ</b>	<b>€ 296.499,93</b>		<b>€ 186.889,26</b>		<b>€ 86.690,62</b>		<b>€ 4.901,00</b>	



**Prospetto di distribuzione del Valore Aggiunto**

Nella tabella seguente vengono riportati i dati relativi alle quote di distribuzione della ricchezza prodotta dalla Cooperativa sociale Babel tra i vari portatori di interesse (*stakeholder* interni, esterni diretti ed esterni indiretti). Gli anni presi in considerazione sono il 2019, il 2020, il 2021 e il 2022.

**ANNI: 2019-2022**  
**DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO**

Voci	2019		2020		2021		2022	
	Importo	%	Importo	%	Importo	%	Importo	%
Retribuzioni	€ 546.270,00		€ 334.552,00		€ 344.674,00		€ 320.629,00	
TFR	€ 23.654,00		€ 23.438,00		€ 23.025,00		€ 11.013,00	
<b>Remunerazioni dirette:</b>	<b>€ 569.924,00</b>		<b>€ 357.990,00</b>		<b>€ 367.699,00</b>		<b>€ 331.642,00</b>	
Contributi previdenziali (INPS+ INAIL)	€ 155.895,00		€ 102.275,00		€ 102.112,00		€ 107.786,00	
<b>Remunerazioni indirette:</b>	<b>€ 155.895,00</b>		<b>€ 102.275,00</b>		<b>€ 102.112,00</b>		<b>€ 107.786,00</b>	
<b>REMUNERAZIONE DELLE RISORSE UMANE</b>	<b>€ 725.819,00</b>	<b>94,71%</b>	<b>€ 460.265,00</b>	<b>91,99%</b>	<b>€ 469.811,00</b>	<b>89,45%</b>	<b>€ 439.428,00</b>	<b>82,82%</b>
Imposte dirette	€ 0,00		€ 372,00		€ 1.321,00		€ 234,00	
Altre imposte	€ 2.774,88		€ 1.578,00		€ 2.702,00		€ 3.046,00	
<b>REMUNERAZIONE PUBBLICA AMMINISTRAZIONE</b>	<b>€ 2.774,88</b>	<b>0,36%</b>	<b>€ 1.950,00</b>	<b>0,39%</b>	<b>€ 4.023,00</b>	<b>0,77%</b>	<b>€ 3.280,00</b>	<b>0,62%</b>
Oneri per finanziamenti a breve e medio lungo termine	€ 6.398,00	<b>0,83%</b>	€ 11.270,00	2,25%	€ 27.184,00		€ 3.852,00	
<b>REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO</b>	<b>€ 6.398,00</b>	<b>0,83%</b>	<b>€ 11.270,00</b>	<b>2,25%</b>	<b>€ 27.184,00</b>	<b>5,18%</b>	<b>€ 3.852,00</b>	<b>0,73%</b>
Ammortamenti	€ 20.215,00		€ 18.774,00		€ 18.900,00		€ 12.882,00	
Accantonamento riserva legale	€ 8.240,12		€ 5.821,00		€ 5.821,00		€ 939,98	
<b>REMUNERAZIONE DELL'AZIENDA</b>	<b>€ 28.455,12</b>	<b>3,71%</b>	<b>€ 24.595,00</b>	<b>4,92%</b>	<b>€ 24.721,00</b>	<b>4,71%</b>	<b>€ 13.821,98</b>	<b>2,61%</b>
Fondo mutualistico (3%)	€ 255,00		€ 180,00		€ 180,00		€ 94,00	
Contributi associativi	€ 2.297,00		€ 1.519,00		1519		1552	
<b>CONTRIBUZIONE AL SISTEMA COOPERATIVO / ASSOCIAZIONISTICO</b>	<b>€ 2.552,00</b>	<b>0,33%</b>	<b>€ 1.699,00</b>	<b>0,34%</b>	<b>€ 1.699,00</b>	<b>0,32%</b>	<b>€ 1.646,00</b>	<b>0,31%</b>
Erogazioni liberali	€ 399,00		€ 576,00		€ 576,00		€ 896,00	
<b>CONTRIBUZIONE ALLA COLLETTIVITA'</b>	<b>€ 399,00</b>	<b>0,05%</b>	<b>€ 576,00</b>	<b>0,12%</b>	<b>€ 576,00</b>	<b>0,11%</b>	<b>€ 896,00</b>	<b>0,17%</b>



Come si evince dalla tabella sopra riportata, anche nel 2022, come negli anni passati, **la maggior parte della ricchezza prodotta è stata investita nella remunerazione delle risorse umane di Babel, conformemente alla missione delle cooperative a mutualità prevalente.**

I dati relativi al 2022 mostrano un lieve calo – pari al 6% - rispetto alla *remunerazione delle risorse umane* del 2021: ciò è da ricondurre alla già citata diminuzione del personale dipendente, legata alla riduzione del numero dei progetti estivi.

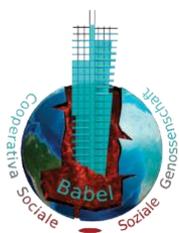


COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

# *IX. Dimensione ambientale*

(scheda n. 39)



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

## POLITICA, OBIETTIVI E STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Tra i temi più cari a Babel vi è proprio quello della **sostenibilità ambientale**, al quale tutti gli *stakeholder* vengono sensibilizzati. Il personale di Babel, ad esempio, è continuamente incoraggiato a recarsi al lavoro utilizzando i mezzi pubblici piuttosto che l'auto o la moto.

La filosofia aziendale si fa promotrice anche di altre tematiche, strettamente correlate a quella dell'ecosostenibilità, inerenti all'**energia verde**, al **riciclo creativo** e al **rispetto dell'ambiente**, che rappresentano i valori più emblematici della Cooperativa e sono protagonisti di ogni servizio e progetto promosso.

Nel concreto, si segnala che, affinché i **progetti FSE** siano valutati *idonei*, è essenziale le proposte progettuali siano coerenti al principio della sostenibilità, che, a prescindere dall'Avviso, è tra gli obiettivi orizzontali del FSE, saldamente ancorati ai 17 SDGs dell'Agenda 2030 dell'ONU.

Babel – da sempre attenta al benessere umano e alla salute dell'ambiente – nel concorrere ai bandi di gara – siano essi provinciali, nazionali o europei – presta la **massima attenzione affinché le proprie proposte progettuali rispondano efficacemente ai principi dettati dalla sostenibilità ambientale**.

Nell'erogazione di tutte le **attività del progetto KinderBabylon**, gli educatori e gli animatori sensibilizzano i piccoli utenti al vivere civile, al rispetto di sé e dell'altro, insegnando le azioni più significative che è

possibile compiere nel quotidiano in termini di **sostenibilità ambientale**. Nella consapevolezza che i bambini di oggi saranno gli adulti di domani, Babel ritiene essenziale che i piccoli utenti imparino, attraverso mirate attività ludico-ricreative, gite ed escursioni, l'importanza del rispetto dell'ambiente, verificando fattivamente come ciascuno possa contribuire alla salute del pianeta.

Nell'ambito delle attività estive KinderBabylon, inoltre, l'impiego dei mezzi pubblici, con il conseguente limitato impatto ambientale legato allo spostamento del gruppo, viene proposto come un ulteriore elemento di riflessione, che induce alla consapevolezza dell'attuabilità di una **mobilità sostenibile**. Ancora, i pasti serviti da Babel durante le attività estive KinderBabylon sono preparati utilizzando i prodotti di stagione e, per la gran parte, ingredienti provenienti dal territorio altoatesino, ove possibile a Km 0. Le stoviglie a perdere sono in materiale riciclabile: Babel si impegna da anni a non acquistare stoviglie in plastica usa e getta, non solo a tutela dell'ambiente, ma anche per evitare di trasmettere ai piccoli utenti abitudini e pratiche non sostenibili.

Per evitare gli sprechi, infine, e l'acquisto di bottigliette d'acqua in plastica, si richiede a ogni famiglia di fornire al bambino o alla bambina una borraccia.

Nell'ambito dello **Sportello di Accoglienza, Orientamento e Accompagnamento per Donne straniere**, le operatrici di Babel contribuiscono a un prezioso **processo di sensibilizzazione** dell'utente al tema della sostenibilità ambientale: trattandosi per lo



più di donne straniere aventi una bassa, se non del tutto assente, scolarizzazione, Babel ritiene essenziale informarle ed educarle a una vita rispettosa dell'ambiente guidandole verso scelte consapevoli ed ecosostenibili.

La gran parte delle utenti dello Sportello, ad esempio, ritiene che gli imballaggi e le confezioni di plastica siano sintomo di benessere e progresso: tale target, infatti, spesso ignora le conseguenze che la plastica e gli imballaggi hanno sull'ambiente. Al supermercato, quindi – prendendo in esame una delle più banali quanto significative azioni quotidiane – tra le carote sfuse e quelle imballate, a parità di prezzo, le utenti sceglieranno quelle imballate nella confezione di plastica, ma non se opportunamente indotte a riflettere sull'argomento e incoraggiate a informarsi e ad approfondire, anche attraverso il materiale documentario reperibile in Internet o attraverso il dialogo e il confronto con i mediatori interculturali (MIC) di Babel.

Nello stesso **Regolamento Aziendale** di Babel un intero paragrafo è riservato esclusivamente al tema dell'**ecosostenibilità**; al fine di evitare sprechi, esso stabilisce che ogni lavoratore di Babel è tenuto a:

- *assicurarsi, a fine giornata, di aver spento tutti i dispositivi aziendali;*
- *spegnere le luci al termine della propria prestazione, con particolare riferimento ai locali scolastici all'interno dei quali sono erogate le attività KinderBabylon estive e invernali;*
- *verificare la possibilità di poter impiegare i mezzi di trasporto pubblico per recarsi al lavoro piuttosto che l'auto o la moto: i mezzi pubblici, oltre a causare meno stress, consentono, infatti, di ridurre in modo significativo l'impatto del trasporto inquinante offrendo la possibilità di contribuire in modo concreto a una mobilità più sostenibile.*



# *X. Obiettivi di miglioramento e questionario di valutazione*

(scheda n. 40)



COOPERATIVASOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

## PREMESSA

Tutti i servizi formativi della Cooperativa sociale Babel, dal 2020, sono certificati **UNI EN ISO 9001: 2015**:



Dal 2019 l'azienda è certificata **Audit Famigliaelavoro**:



audit  
familieundberuf  
famigliaelavoro

Dal 2017 Babel è accreditata al **Fondo Sociale Europeo** (procedura avviata già dal 2016):

**ESF | FSE**  
Europäischer Sozialfonds  
Fondo Sociale Europeo

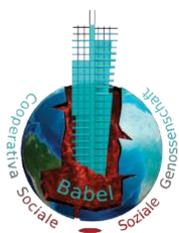


AUTONOME  
PROVINZ  
BOZEN  
SÜDTIROL



PROVINCIA  
AUTONOMA  
DI BOLZANO  
ALTO ADIGE





COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

Negli anni, la Cooperativa ha attuato una **politica di miglioramento continuo**, tesa a un innalzamento della qualità dei servizi erogati e a un innalzamento della preparazione, della formazione e del benessere del proprio personale.

I percorsi di certificazione e di accreditamento e i sopralluoghi annuali degli *Auditor* per il mantenimento delle certificazioni stesse costituiscono per Babel una preziosissima opportunità per ridefinire e rimodulare la politica aziendale, apportare eventuali integrazioni e modifiche ai servizi, nella certezza che i progetti e le attività proposte hanno un concreto valore sociale in grado di

rispondere al fabbisogno espresso dal territorio.

I **principi** ispiratori della politica di miglioramento di Babel – e quindi ispiratori della sua *Missione* e *Visione* – sono rappresentati:

- ❖ dai valori e dalle definizioni date dai concetti di *cooperazione* e *mutualità*;
- ❖ dagli articoli dalla *Dichiarazione universale dei Diritti umani*;
- ❖ dai 17 *obiettivi di sviluppo sostenibile* (SDGs) dell'Agenda 2030, definiti nel 2015 dall'Organizzazione delle Nazioni Unite e qui di séguito illustrati.



**Definizione degli obiettivi: il miglioramento continuo**

La diffusione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità è sostenuta da Babel attraverso la **comunicazione** e la

formazione costante di tutto il personale, al fine di trasferire a tutti i livelli dell'Organizzazione la consapevolezza dell'importanza della **partecipazione attiva al miglioramento continuo** per



assicurare la soddisfazione di tutte le parti coinvolte.

Il processo di definizione degli obiettivi e di individuazione delle opportunità di miglioramento è un processo continuo, che utilizza le risultanze dell'audit, l'analisi dei dati, i riesami da parte della direzione o altri mezzi, e generalmente comporta azioni correttive o azioni preventive.

**Il miglioramento continuo è un obiettivo permanente e caratterizzante la filosofia della Cooperativa Babel;** esso si propone di accrescere l'impatto sociale dei servizi erogati e di alimentare la soddisfazione dei clienti/utenti e di tutte le parti interessate.

#### Obiettivi strategici di miglioramento

Gli obiettivi strategici di miglioramento si basano sui valori etico-culturali di Babel; essi sono rappresentati da:

- ❖ **famiglia**, per la quale la Cooperativa ha ritenuto opportuno adottare le misure previste dall'*Audit Famigliaelavoro*, tese a conciliare efficacemente le esigenze familiari e lavorative del proprio personale;
- ❖ **lavorare in sinergia** per il raggiungimento di obiettivi che si contraddistinguano per i più elevati standard qualitativi, così da soddisfare quanto più possibile le aspettative espresse dall'utenza;
- ❖ capacità dei dipendenti della Cooperativa di **lavorare in team**;
- ❖ **comunicazione** efficace, sia tra i dipendenti sia tra i dipendenti e gli utenti; la comunicazione è infatti essenziale per la costruzione di un rapporto professionale fondato sulla

fiducia, requisito imprescindibile al fine di erogare servizi di alta qualità e favorire la circolazione delle informazioni all'interno dell'azienda, cosicché tutti i dipendenti e i collaboratori possano sentirsi parte attiva del buon funzionamento dell'impresa;

- ❖ **coinvolgimento** di ogni dipendente o collaboratore, di modo che questi si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica della Qualità di Babel e nella realizzazione del miglioramento continuo;
- ❖ politiche attuate dalla Provincia autonoma di Bolzano, e in particolare quelle inerenti all'**ecosostenibilità**, all'energia verde, al riciclo consapevole, al **bilinguismo**, al **turismo**, all'**agricoltura**, ai prodotti a Km 0, alla valorizzazione del patrimonio locale e al rispetto per l'**ambiente**, che costituiscono i valori più rappresentativi della Cooperativa e sono protagonisti di ogni servizio e progetto promosso.

#### Questionario di valutazione

La Direzione di Babel definisce annualmente gli obiettivi per la qualità, che devono contribuire a realizzare in modo efficiente ed efficace la Politica per la Qualità che la Cooperativa intende attuare garantendo il suo impatto sociale sul territorio.

La Direzione pone in essere delle azioni volte a rendere gli obiettivi per la qualità chiari e comprensibili a tutti i collaboratori, definendo le risorse umane ed economiche, e poi li comunica a tutti i livelli



dell'Organizzazione; monitora costantemente gli obiettivi e quando necessario li aggiorna.

Gli obiettivi per la qualità e per il miglioramento continuo che la Cooperativa intende perseguire sono identificati dai seguenti punti:

1. mantenere e migliorare il posizionamento di Babel sul mercato di riferimento;
2. mantenere costante l'attenzione di tutto il personale, a tutti i livelli, verso la corretta attuazione della Politica aziendale;
3. mantenere uno standard sempre elevato di tutti i processi che interessano l'organizzazione della Cooperativa, nel rispetto delle normative di riferimento e dei rapporti con i fornitori e con i clienti-utenti;
4. migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti dalla Cooperativa;
5. assicurarsi che i clienti-utenti di Babel siano soddisfatti.

Per ognuno degli obiettivi indicati, la Direzione pone in essere delle azioni che si traducono in procedimenti documentati attraverso la compilazione di questionari, in ciascuno di essi vengono definiti:

- degli indicatori di prestazione che permettono di misurare e verificare il raggiungimento o meno dell'obiettivo, e quindi l'operato dell'Azienda e il suo Bilancio Sociale;
- i termini e le scadenze entro i quali effettuare la verifica;
- l'indicazione delle risorse umane e del budget messi a disposizione;
- l'indicazione del responsabile dell'obiettivo formativo.

### Obiettivi realizzati nel 2019

Nel 2019 Babel, in linea con quanto si era proposta, ha realizzato i seguenti obiettivi:

- ~ formazione continua del proprio personale, con particolare riguardo a quello addetto alle attività educative e alla progettazione
- ~ mantenimento costante della formazione interna aziendale, realizzata tra colleghi attraverso un affiancamento periodico e riunioni con cadenza regolare, al fine di garantire una costante interoperabilità e favorire una distribuzione omogenea delle competenze e delle mansioni
- ~ garantire alle famiglie e agli utenti la regolare erogazione dei servizi, anche nei giorni di sospensione del servizio di trasporto pubblico per manutenzione, problemi tecnici o scioperi
- ~ assunzione di nuovi professionisti responsabili della contabilità
- ~ in risposta alle esigenze espresse dalle famiglie altoatesine, attivazione di una nuova sede *Kinder Babylon – Doposcuola* presso la frazione di Frangarto; data tuttavia l'inagibilità del plesso scolastico presso la frazione di Frangarto, in accordo con i Comuni e con la sovrintendenza scolastica, il gruppo di iscritti è stato accorpato provvisoriamente al gruppo del Comune di Appiano
- ~ ai sensi del Codice della Crisi di Impresa (D.Lgs. 14/2019 e L. 55/2019), nomina e assunzione del Revisore Legale dei Conti



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- ~ acquisizione certificazione europea *Audit Famigliaelavoro*, per una migliore conciliabilità tra vita privata e professionale del personale della Cooperativa
- ~ avvio del processo di certificazione UNI EN ISO 9001: 2015
- ~ mantenimento dell'accreditamento al Fondo Sociale Europeo (FSE)
- ~ erogazione di tutti i corsi formativi contemplati nei progetti FSE "Clean Up – Per un mondo più pulito" e "Learn2Work"
- ~ presentazione di un nuovo progetto FSE ("KREA"), ritenuto idoneo e ammesso a finanziamento
- ~ rafforzamento del Team Babel operante presso gli uffici della sede legale della Cooperativa con l'assunzione di nuovo personale addetto all'amministrazione e alla progettazione
- ~ partecipazione al bando per l'assegnazione del servizio di *Orientamento e Accompagnamento scolastico* "Centro Aperto", indetto dalla Formazione Professionale in lingua italiana, con successiva aggiudicazione
- ~ partecipazione al bando per l'assegnazione del servizio di mediazione interculturale per conto dell'Azienda dei Servizi sociali della Provincia autonoma di Bolzano, con successiva aggiudicazione
- ~ utilizzo di tecnologie informatiche avanzate e software specifici per garantire un'agevole gestione e monitoraggio di tutte le attività dell'azienda, rendendo possibile l'interazione e l'interoperabilità tra

colleghi e garantendo una celere comunicazione e lo scambio di materiale e informazioni tra il personale esterno, operante in diverse sedi, e l'Amministrazione di Babel operante dagli uffici

- ~ partecipazione attiva e costante ai corsi e agli incontri di formazione indetti dalla Provincia autonoma di Bolzano, dall'Agenzia per la Famiglia, dall'Azienda Sanitaria di Bolzano, dall'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, dalla Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Bolzano, dal Fondo Sociale Europeo e dalla Libera Università di Bolzano

#### Obiettivi realizzati nel 2020

Nel 2020 Babel, in linea con i traguardi raggiunti nel 2019 e con quanto si era proposta, ha realizzato i seguenti obiettivi:

- ~ comunicazione costante con la pubblica amministrazione e con tutti i portatori di interesse: l'emanazione di sempre nuovi DPCM e di sempre nuove ordinanze provinciali mantengono costante il livello di attenzione, vigilanza e partecipazione di Babel alle decisioni della pubblica amministrazione, che per prima coinvolge i vari enti al fine di adottare misure e strategie operative condivise in risposta alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia di Covid-19
- ~ in risposta alle richieste espresse dalle famiglie altoatesine a dalla Provincia autonoma di Bolzano e dall'Agenzia per la Famiglia, Babel ha attivato, gratuitamente, i servizi di assistenza



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- emergenziale (Notdienst): la maggior parte dei genitori, costretta a lavorare da casa, non riuscendo a conciliare efficacemente la propria vita privata con quella professionale a causa della chiusura di tutte le scuole di ogni ordine e grado, necessitava con urgenza di servizi di assistenza extrascolastici
- ~ formazione continua del proprio personale, con particolare riguardo a quello addetto alle attività educative e pedagogiche e alla progettazione
  - ~ mantenimento costante della formazione interna aziendale, realizzata tra colleghi attraverso un affiancamento periodico e riunioni con cadenza regolare, al fine di garantire una costante interoperabilità e favorire una distribuzione omogenea delle competenze e delle mansioni
  - ~ garantire alle famiglie e agli utenti la regolare erogazione dei servizi, anche nei giorni di sospensione del servizio del trasporto pubblico per manutenzione, problemi tecnici o scioperi
  - ~ garantire alle famiglie e agli utenti la regolare erogazione dei servizi, anche durante il periodo in cui erano in vigore le più restrittive (e dal punto di vista socio-educativo e formativo, limitanti) misure anticontagio (es.: ai gruppi organizzati e alle scolaresche, sino agli inizi del mese di giugno, non era consentito l'utilizzo dei mezzi del trasporto pubblico)
  - ~ partecipazione attiva e costante ai corsi e agli incontri di formazione indetti dalla Provincia autonoma di Bolzano, dall'Agenzia per la Famiglia,
- dall'Azienda Sanitaria di Bolzano, dall'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, dalla Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Bolzano, dal Fondo Sociale Europeo e dalla Libera Università di Bolzano
- ~ accordo di collaborazione con nuovi professionisti addetti al servizio delle buste paga a partire dal 1° gennaio 2021
  - ~ su esplicita richiesta delle famiglie del territorio, mantenimento della sede *KinderBabylon – Doposcuola* presso la frazione di Frangarto, inaugurata con successo dall'anno scolastico 2019-2020
  - ~ acquisizione certificazione UNI EN ISO 9001: 2015
  - ~ mantenimento della certificazione *Audit Famigliaelavoro*
  - ~ mantenimento dell'accreditamento al Fondo Sociale Europeo (FSE)
  - ~ acquisizione della certificazione MOG (Modello di Gestione e Organizzazione), D.Lgs. 231/2001
  - ~ erogazione del corso formativo "KREA", cofinanziato dal FSE: tutte le attività formative e tutti gli stage – nonostante le molteplici difficoltà dettate dalla pandemia – sono stati regolarmente svolti
  - ~ sebbene Babel si fosse preposta di presentare almeno due nuovi progetti FSE in risposta ai bandi indetti dall'ente omonimo, l'obiettivo è stato ampiamente superato: sono stati presentati, ritenuti idonei e ammessi a finanziamento ben sei nuovi progetti FSE
  - ~ rafforzamento del Team Babel operante presso gli uffici della sede



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- legale della Cooperativa con l'assunzione di nuovo personale addetto all'amministrazione e alla progettazione e di quello operante presso la *Microstruttura KinderBabylon* del Comune di Salorno
- ~ stesura di un nuovo regolamento aziendale, più ampio e dettagliato del precedente, condiviso con tutti i dipendenti e i collaboratori
  - ~ aggiornamento delle tecnologie informatiche avanzate e dei software acquistati per garantire un'agevole gestione e monitoraggio di tutte le attività dell'azienda, rendendo possibile l'interazione e l'interoperabilità tra colleghi e garantendo una celere comunicazione e lo scambio di materiale e informazioni tra il personale esterno, operante in diverse sedi, e l'Amministrazione di Babel operante dagli uffici
  - ~ acquisto di ulteriore spazio di archiviazione *cloud* per garantire un'adeguata e sicura conservazione della documentazione digitale
  - ~ aggiornamento del sito Internet della Cooperativa
  - ~ redazione di nuovi questionari di gradimento, esclusivamente in formato digitale, da sottoporre all'utenza
  - ~ mantenimento costante della comunicazione con tutti i portatori di interesse: una particolare attenzione è stata riservata alle famiglie che, data l'emergenza epidemiologica, hanno avuto bisogno di essere rassicurate sullo svolgimento – regolare e sicuro – delle attività calendarizzate; essendo il Team Babel costretto a lavorare da remoto è stata effettuata una deviazione di chiamata dal telefono fisso degli uffici di Babel ai cellulari aziendali: in questo modo la comunicazione con tutti gli *stakeholder* non è mai venuta meno
  - ~ nell'ambito del progetto *KinderBabylon – Doposcuola* è stato attivato e reso disponibile il servizio di assistenza compiti a distanza durante il periodo di chiusura delle scuole: il servizio di assistenza compiti a distanza è stato attivato in risposta alle esigenze espresse da alcune famiglie, specie di quelle di recente immigrazione, che si sono trovate in difficoltà nel seguire e aiutare i propri figli nello svolgimento dei compiti
  - ~ nell'ambito del servizio *KinderBabylon – Doposcuola a distanza* sono stati coinvolti i mediatori interculturali di Babel a sostegno delle famiglie immigrate, che hanno mediato nella comunicazione tra la scuola, la famiglia e i figli
  - ~ anche grazie a un contributo provinciale, acquisto di nuovi e più moderni telefoni cellulari per gli educatori del progetto *KinderBabylon*, così da agevolare la comunicazione educatore-famiglia
  - ~ anche grazie a un contributo provinciale, acquisto di casse bluetooth per la riproduzione musicale: durante l'estate 2020, viste le misure anticontagio, sono risultate essenziali per ideare originali e divertenti attività ludico-ricreative adatte all'intrattenimento di piccoli gruppi
  - ~ erogazione dei servizi formativi e assistenziali garantendo il pieno



rispetto delle misure anticontagio, ambienti igienizzati e sanificati, dispositivi di protezione individuale per tutti i dipendenti e per tutti gli utenti, erogatori di gel igienizzante, termometri a infrarossi per la misurazione della temperatura senza contatto

- ~ come da obiettivi, raggiungimento di almeno 170 iscritti al progetto *KinderBabylon – Doposcuola*
- ~ come da obiettivi, raggiungimento di almeno 2.500 iscritti al progetto *KinderBabylon – Estate* (soglia largamente superata)

#### Obiettivi realizzati nel 2021

Nel 2021 Babel, in linea con i traguardi raggiunti negli anni precedenti e con quanto si era proposta, ha realizzato i seguenti obiettivi:

- ~ comunicazione costante con la pubblica amministrazione e con tutti i portatori di interesse: l'emanazione di nuovi DPCM e di nuove ordinanze provinciali mantengono costante il livello di attenzione, vigilanza e partecipazione di Babel alle decisioni della pubblica amministrazione, che per prima coinvolge i vari enti al fine di adottare misure e strategie operative condivise in risposta alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia di Covid-19
- ~ nell'ambito del progetto *KinderBabylon – Doposcuola*, in risposta alle richieste espresse dalle famiglie altoatesine, dalla Provincia autonoma di Bolzano e dall'Agenzia per la Famiglia, Babel ha attivato il *servizio di assistenza compiti*

a *distanza* per le classi e gli studenti soggetti a quarantena, impiegando nuovi approcci pedagogico-didattici da remoto, in continuità con quanto già sperimentato nel corso del 2020. La maggior parte dei genitori, costretta a lavorare da casa, non riuscendo a conciliare efficacemente la propria vita privata con quella professionale, ha necessitato fortemente dell'assistenza extrascolastica; a trarne grande beneficio sono state inoltre le famiglie di recente immigrazione, che si sono trovate in difficoltà nel seguire e aiutare i propri figli nello svolgimento dei compiti. Per ovviare a tali difficoltà, sono stati dunque coinvolti i mediatori interculturali di Babel, che hanno mediato nella comunicazione tra gli studenti, la scuola e la famiglia

- ~ formazione continua del personale, con particolare riguardo a quello addetto alle attività di progettazione e alle attività educative e pedagogiche
- ~ formazione continua del personale sul FSE della Provincia autonoma di Bolzano
- ~ formazione annuale sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/2008
- ~ formazione specifica relativa alla gestione del personale, al lavoro di rete, al bilancio sociale e alla consulenza per la gestione delle Cooperative sociali
- ~ mantenimento costante della formazione interna aziendale, realizzata tra colleghi attraverso un affiancamento periodico e riunioni con cadenza regolare, al fine di garantire una costante interoperabilità e favorire



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- una distribuzione omogenea delle competenze e delle mansioni
- ~ mantenimento regolare delle attività *KinderBabylon* anche nei giorni di sospensione del servizio del trasporto pubblico per manutenzione, problemi tecnici o scioperi, così da garantire alle famiglie e agli utenti la regolare erogazione dei servizi
  - ~ mantenimento regolare delle attività anche nei periodi in cui erano in vigore le misure anticontagio più restrittive, ricorrendo, ad esempio, alla didattica a distanza
  - ~ partecipazione attiva e costante ai corsi e agli incontri di formazione indetti dalla Provincia autonoma di Bolzano, dall'Agenzia per la Famiglia, dall'Azienda Sanitaria di Bolzano, dall'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, dalla Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Bolzano, dal Fondo Sociale Europeo e dalla Libera Università di Bolzano
  - ~ inizio di una nuova collaborazione per il servizio delle buste paga a partire dal 1° gennaio 2021, in linea con quanto stabilito l'anno precedente
  - ~ su esplicita richiesta delle famiglie del territorio, mantenimento della sede *KinderBabylon – Doposcuola* presso la frazione di Frangarto, inaugurata con successo dall'anno scolastico 2019-2020
  - ~ mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001: 2015
  - ~ mantenimento della certificazione *Audit Famigliaelavoro*
  - ~ mantenimento dell'accreditamento dal Fondo Sociale Europeo (FSE)
  - ~ mantenimento della certificazione
- MOG (Modello di Gestione e Organizzazione), D.Lgs. 231/2001
- ~ Conferimento dell'Alta Onorificenza di Bilancio per essere tra le migliori imprese a conduzione straniera per performance gestionale e affidabilità finanziaria Cerved con sede legale nella regione Trentino Alto Adige; il premio per le eccellenze è stato conferito a Babel in occasione del XXXII evento *Premio Industria Felix - Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia che competono – 2021*, tenutosi in data 22/04/2021
  - ~ avvio delle seguenti attività formative cofinanziate dal FSE della Provincia autonoma di Bolzano: FSE20164 "Clean Up II"; FSE20165 "Learn2Work2"; FSE20225 "Riviva LAB"; FSE10286 "ECOOK"; FSE10287 "KREA II"; FSE10288 "SmartPlus"; tutte le attività formative e tutti gli stage – nonostante le molteplici difficoltà dettate dalla pandemia e le interruzioni della didattica in presenza – sono stati regolarmente svolti
  - ~ come da obiettivi, introduzione alla fase conclusiva di 3 attività formative FSE su 6
  - ~ rafforzamento del Team Babel operante presso gli uffici della sede legale della Cooperativa con l'assunzione di nuovo personale addetto all'amministrazione e alla progettazione
  - ~ aggiornamento delle tecnologie informatiche avanzate e dei software acquistati per garantire un'agevole gestione e monitoraggio di tutte le attività dell'azienda, rendendo possibile l'interazione e



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

l'interoperabilità tra colleghi e garantendo una celere comunicazione e lo scambio di materiale e informazioni tra il personale esterno, operante in diverse sedi, e l'Amministrazione di Babel operante dagli uffici della sede legale

- ~ acquisto di ulteriore spazio di archiviazione *cloud* per garantire un'adeguata e sicura conservazione della documentazione digitale
- ~ realizzazione del nuovo sito Internet della Cooperativa ([www.babel.bz.it](http://www.babel.bz.it))
- ~ mantenimento costante della comunicazione con tutti i portatori di interesse: una particolare attenzione è stata riservata alle famiglie che, data l'emergenza epidemiologica, hanno avuto bisogno di essere rassicurate sullo svolgimento – regolare e sicuro – delle attività calendarizzate
- ~ erogazione dei servizi formativi e assistenziali garantendo il pieno rispetto delle misure anticontagio, ambienti igienizzati e sanificati, dispositivi di protezione individuale per tutti i dipendenti e per tutti gli utenti, erogatori di gel igienizzante, termometri a infrarossi per la misurazione della temperatura senza contatto
- ~ mantenimento dell'incarico di gestione dello *Sportello di accoglienza e orientamento per donne straniere* sino al 15.12.2021, che Babel gestisce dal 2015 per conto dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)
- ~ positiva e fruttuosa conclusione dell'incarico di gestione della Microstruttura di Salerno, cessato il 31.07.2021

- ~ come da obiettivi, raggiungimento di almeno 170 iscritti al progetto *KinderBabylon – Doposcuola*
- ~ come da obiettivi, raggiungimento di almeno 3.000 iscritti al progetto *KinderBabylon – Estate* (soglia largamente superata)
- ~ grazie al contributo straordinario ricevuto dal Comune di Merano, Babel ha deliberato di rilasciare a tutte le famiglie iscritte al *KinderBabylon-Doposcuola* di Merano un buono pari al 50% della tariffa di iscrizione alle attività per l'a.s. 2021-2022

#### Obiettivi realizzati nel 2022

Nel 2022 Babel, in linea con i traguardi raggiunti negli anni precedenti e con quanto si era proposta, ha realizzato i seguenti obiettivi:

- ~ su esplicita richiesta delle famiglie del territorio, apertura della sede *KinderBabylon – Doposcuola* presso la frazione di Soprabolzano, inaugurata dall'anno scolastico 2022-2023.
- ~ In linea con gli obiettivi posti, sull'analisi delle statistiche rilevate a fine estate 2021, attivati un minor numero di sedi *KinderBabylon-estate 2022*.
- ~ mantenimento regolare delle attività *KinderBabylon* anche nei giorni di sospensione del servizio del trasporto pubblico per manutenzione, problemi tecnici o scioperi, così da garantire alle famiglie e agli utenti la regolare erogazione dei servizi
- ~ formazione continua del personale,



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- con particolare riguardo a quello addetto alle attività di progettazione e alle attività educative e pedagogiche
- ~ formazione continua del personale sul FSE della Provincia autonoma di Bolzano.
  - ~ formazione annuale sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/2008.
  - ~ comunicazione costante con la pubblica amministrazione e con tutti i portatori di interesse: l'emanazione di nuovi DPCM e di nuove ordinanze provinciali mantengono costante il livello di attenzione, vigilanza e partecipazione di Babel alle decisioni della pubblica amministrazione, che per prima coinvolge i vari enti al fine di adottare misure e strategie operative condivise in risposta alla situazione emergenziale dovuta alla pandemia di Covid-19.
  - ~ mantenimento costante della formazione interna aziendale, realizzata tra colleghi attraverso un affiancamento periodico e riunioni con cadenza regolare, al fine di garantire una costante interoperabilità e favorire una distribuzione omogenea delle competenze e delle mansioni
  - ~ partecipazione attiva e costante ai corsi e agli incontri di formazione indetti dalla Provincia autonoma di Bolzano, dall'Agenzia per la Famiglia, dall'Azienda Sanitaria di Bolzano, dall'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano, dalla Camera di Commercio, Industria e Artigianato di Bolzano, dal Fondo Sociale Europeo e dalla Libera Università di Bolzano
  - ~ mantenimento della certificazione UNI EN ISO 9001: 2015
  - ~ mantenimento della certificazione *Audit Famigliaelavoro*
  - ~ mantenimento dell'accreditamento dal Fondo Sociale Europeo (FSE)
  - ~ mantenimento della certificazione MOG (Modello di Gestione e Organizzazione), D.Lgs. 231/2001
  - ~ come da obiettivi, individuazione di un'agenzia esterna di consulenza per la privacy, con la quale la Cooperativa avvierà una collaborazione a partire dal prossimo gennaio 2023.
  - ~ Introduzione di un fondo sanitario integrativo al servizio sanitario nazionale a favore di tutti i dipendenti.
  - ~ mantenimento dell'incarico di gestione dello *Sportello di accoglienza e orientamento per donne straniere* sino al 30/06/2023, che Babel gestisce dal 2015 per conto dell'Azienda dei Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)
  - ~ conclusione delle seguenti attività formative cofinanziate dal FSE della Provincia autonoma di Bolzano:
    - FSE20164 "Clean Up II";
    - FSE20165 "Learn2Work2";
    - FSE20225 "Riviva LAB";
    - FSE10286 "ECOOK";
    - FSE10287 "KREA II";
    - FSE10288 "SmartPlus".
  - ~ Presentazione di quattro progetti formativi FSE (PO 2014-2020):
    - FSE10390 "SmartPlus II"
    - FSE10398 "ECOOK II"
    - FSE20248 "Learn2Work – 3<sup>a</sup> Edizione"



COOPERATIVA SOCIALE  
**BABEL**  
SOZIALGENOSSENSCHAFT

Rev. 0  
B.S.

- FSE20249 "Clean Up & Laundry Worker"
- ~ Firmate le convenzioni dei tre nuovi progetti FSE approvati a finanziamento:
  - FSE10390 "SmartPlus II"
  - FSE10398 "ECOOK II"
  - FSE20248 "Learn2Work – 3<sup>a</sup> Edizione".

- ~ Ampliamento del personale amministrativo per una migliore progettazione, pianificazione ed erogazione dei servizi.
- ~ Avvio della rielaborazione dei siti web aziendali [www.babel.bz.it](http://www.babel.bz.it) e [www.kinderbabylon.it](http://www.kinderbabylon.it)

Giovedì, 30 giugno 2023

*Cooperativa sociale Babel*

