

CEDOCS, Centro di Documentazione e Cultura Sociale, è una cooperativa sociale a r.l. aderente alla centrale AGCI Alto Adige-Südtirol.

CEDOCS è nata oltre trent'anni fa come associazione, si costituisce in cooperativa nel 1994 ed in cooperativa sociale nel 1998.

È riconosciuta come agenzia di educazione permanente dalla Provincia autonoma di Bolzano con decreto della Giunta Provinciale n. 3259 del 14 luglio 1997.

La linea di sviluppo intrapresa dalla cooperativa in questi anni è stata quella di innovare i processi aziendali migliorando la qualità del servizio erogato, interpretando in modo sempre più puntuale i requisiti richiesti dai portatori d'interessi rilevanti, e rendendo più efficienti i propri processi, convinti che solo in questo modo si possa consolidare la propria posizione sul mercato locale. Per questo motivo CEDOCS si è dotato dal 2007 anche di un sistema di gestione per la qualità secondo la norma ISO 9001.

Iscritta nell'elenco delle associazioni riconosciute dal Comune di Bolzano, ambito d'azione: sociale, salute e valorizzazione delle diversità.

Fino al 2014 è stata accreditata quale Sede Formativa dal Servizio FSE della Provincia Autonoma di Bolzano con Del. G.P. 3765 d.d. 20-10-2008.

La Cooperativa sociale no-profit CEDOCS opera nelle aree formazione e cultura.

Lo scopo dell'organizzazione non ha fini di lucro, ma esso ha carattere prevalentemente sociale. I servizi erogati sono rivolti a tutta la cittadinanza, senza discriminazione alcuna (razza, sesso, religione, politica).

MISSION AZIENDALE

Il campo di applicazione dei servizi erogati è: PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI ATTIVITA' FORMATIVE, CULTURALI E DI EDUCAZIONE PERMANENTE.

L'organizzazione opera prevalentemente nel campo della formazione (aree linguistica, informatica, educazione civica, culturale, ambientale, sportiva); a tal proposito essa è in possesso dell'accREDITAMENTO per lo svolgimento di progetti supportati dalla Provincia Autonoma di Bolzano.

In base al proprio statuto la cooperativa ha come oggetto:

- Promuovere, organizzare, coordinare e gestire manifestazioni ed attività didattiche ed educative, di educazione permanente, di formazione professionale, nonché culturali, di carattere storico e civico, artistiche, di ricerca, sportive, informative in genere, di promozione del bilinguismo e delle lingue straniere, della conoscenza del patrimonio della provincia di Bolzano e delle tematiche europee ed internazionali, attinenti anche ai temi dell'immigrazione, nonché di mediazione culturale.
- Promuovere e/o partecipare ad iniziative nel campo della cooperazione allo sviluppo, delle politiche di promozione della pace e delle crescita culturale, economica, civile in paesi in via di sviluppo.
- Promuovere, organizzare gestire e coordinare attività ed iniziative in campo assistenziale e dei servizi sociali.
- Occuparsi in modo continuativo a fini pedagogici di ragazzi e giovani nel pieno spirito del servizio giovani della Provincia Autonoma di Bolzano.
- Attuare attività di formazione e ricerca nell'ambito sociale, scolastico, educativo, nonché attività di aggiornamento di docenti di scuole di ogni ordine e grado.
- Esercitare l'attività editoriale tramite la pubblicazione di giornali, periodici, libri ed audiovisivi.

I Principi fondamentali del CEDOCS sono:

- **Uguaglianza:** CEDOCS fornisce i propri servizi ispirandosi al principio di uguaglianza tra gli utenti, senza differenze di età, sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Garantisce

l'imparzialità del trattamento tra le diverse aree geografiche e categorie sociali, operando nel rispetto del diritto alla riservatezza.

- **Socialità:** CEDOCS si impegna a garantire un'offerta di qualità indirizzata in particolare a quei cittadini che appartengono a fasce deboli della società o con ridotte opportunità formative. Con opportune misure favorisce la partecipazione alle proprie attività degli appartenenti alla fascia "over 50".
- **Imparzialità:** L'attività formativa si uniforma ai criteri di obiettività, equità e imparzialità, bilanciandoli con il soddisfacimento delle esigenze individuali. L'offerta formativa complessiva si orienta alla pluralità degli approcci e delle idee.
- **Continuità:** CEDOCS si impegna a fornire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione o irregolare funzionamento dei servizi, adotta i provvedimenti necessari per arrecare agli utenti il minor disagio possibile. CEDOCS garantisce la continuità dell'offerta formativa nel tempo, nella prospettiva dell'apprendimento per tutta la vita.
- **Diritto di scelta:** CEDOCS offre informazione e assistenza con riguardo alla propria offerta formativa, indirizzando all'occorrenza l'utente verso altre agenzie operanti nell'ambito del sistema di educazione permanente provinciale.
- **Partecipazione:** CEDOCS favorisce la partecipazione attiva del cittadino al progresso della società con azioni formative idonee a sviluppare le conoscenze e le competenze personali, sociali, civiche e occupazionali dell'individuo. Il CEDOCS raccoglie e analizza ogni suggerimento, segnalazione e reclamo degli utenti per rendere i servizi sempre più rispondenti alle loro esigenze formative.
- **Efficienza ed efficacia:** CEDOCS persegue il miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.
- **L'offerta di servizi:** l'attività del CEDOCS si orienta ai requisiti del sistema per la gestione della qualità ISO 9001, adottato come quadro di riferimento per la progettazione e l'erogazione di attività formative, culturali e di educazione permanente, oltre che per la promozione del bilinguismo e l'incentivazione delle lingue straniere.

SEDE AZIENDALE

La sede è a Bolzano in corso Italia 13/M. Qui sono allestite 2 aule didattiche da 15 e, rispettivamente, 12 posti, 1 laboratorio informatico con 12 postazioni ed una aula biblioteca. Vi è poi un adeguato spazio per lo svolgimento delle attività di segreteria, organizzazione e direzione.

CEDOCS è aperto dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle 15:00 alle 19:30, dalle 9:00 alle 12:30 al venerdì.

La nuova sede garantisce una ottima visibilità, raggiungibilità da parte degli utenti, abbattimento delle barriere architettoniche per l'accesso a disabili

Per eventuali chiusure straordinarie viene dato tempestivo avviso tramite il sito Internet, apposita cartellonistica ed attraverso il profilo su Facebook.

Cedocs ha allestito un sito internet che contiene le indicazioni su tutte le attività svolte, i riferimenti organizzativi e logistici, la Carta dei servizi, il Regolamento interno delle attività.

La segreteria è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sulle attività di CEDOCS in lingua italiana ed in lingua tedesca.

POSIZIONAMENTO LOCALE/GEOGRAFICO/SOCIO-ECONOMICO

L'azienda si colloca geograficamente in Provincia Autonoma di Bolzano; La posizione strategica nella terra multilingue per tradizione e porta di accesso con il Nord Europa fin dai tempi più remoti, in particolare per l'area austriaca e tedesca.

Il mercato di riferimento si differenzia in base alle tipologie di corsi: il target spazia dai bambini e ragazzi (attività di lingua inglese e tedesca, Summertime e Summertime Junior, doposcuola), agli adulti (corsi di preparazione al Bilinguismo, grafologia, inglese), agli Over 45 (corsi di informatica) ed immigrati (corsi di lingua italiana). Per i corsi di formazione Cedocs attinge a classi d'età che vanno dagli studenti universitari agli Over 45.

Il target risulta quindi formato da diverse tipologie di utenti che si differenziano principalmente per età ed estrazione sociale.

Istituzioni pubbliche che sostengono l'attività del Cedocs sono anche l'Assessorato al Servizio Sociale della Provincia Autonoma di Bolzano, l'Assessorato provinciale alla Sanità, la Città di Bolzano – Assessorati alla Scuola, Famiglia e Gioventù, Attività sociali -, la Regione Autonoma Trentino Alto Adige – Servizio Studi Relazioni Linguistiche.

Relazioni con il territorio:

Nel territorio Cedocs ha stabilito relazioni di consultazione ed collaborazione con l'organizzazione sindacale UIL/SGK, settore Poteri Locali, e con l'organizzazione del Terzo Settore AGCI Alòto Adige Suedtirol. Frequenti sono le collaborazioni con scuole per la realizzazione di iniziative a sfondo informativo e culturale. Menzioniamo a titolo di esempio le attività organizzate nel 2017 presso il Liceo Classico Carducci di Bolzano e presso la Scuola Professionale Agricoltura di Laives. Cedocs organizza da molti anni attività di doposcuola presso l'Istituto Comprensoriale Archimede di Bolzano. Collabora attivamente con altre associazioni e gruppi di volontari con proposte di carattere culturale e informativo.

PROCESSI AZIENDALI

L'attività più rilevante in termini di ore e di utenza coinvolta svolta da Cedocs è divisa in 5 principali aree:

- Attività di Educazione Permanente
- Attività di carattere Sociale
- Attività di Bilinguismo
- Attività di Lingue Straniere
- Iniziative sui temi della “prevenzione” e “sensibilizzazione” nel settore della Salute.

Nell’ambito delle attività di Educazione Permanente sono sviluppati due progetti educativi:

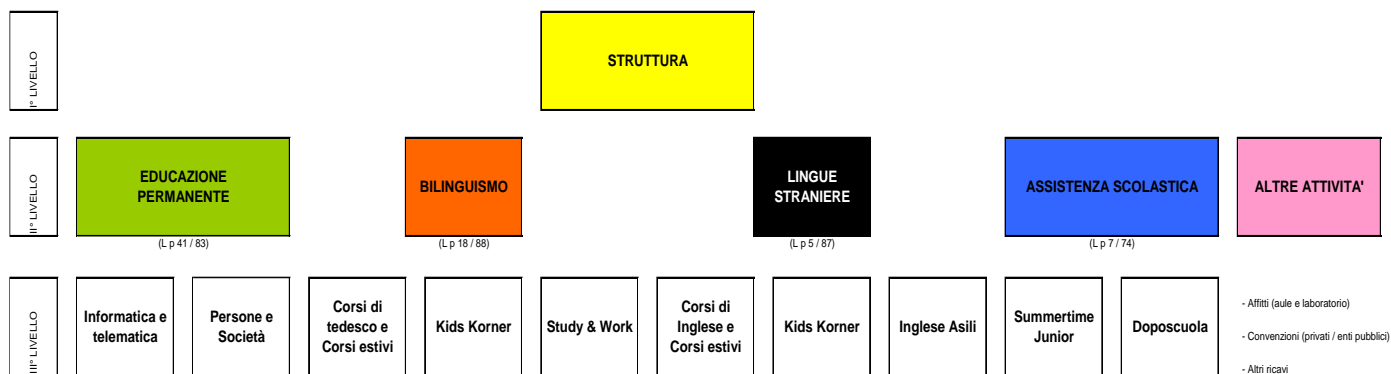
- Informatica & Telematica
- Persona & Società

A queste si aggiungono altre iniziative episodiche che vengono organizzate in diversi settori, in particolare in quello sociale, con caratteri di approfondimenti specifici destinati a contribuire al dibattito civile in svolgimento tra la cittadinanza.

Tra i progetti specifici, particolare rilevanza assumono le attività estive “Summertime” e “Summertime Junior”, rivolte a bambini e ragazzi nei mesi di luglio ed agosto, e il progetto “Diventa digitale” in collaborazione con l’Agenzia UPAD che si prefigge di informare e poi formare la cittadinanza all’utilizzo dei nuovi strumenti di accesso ai servizi delle Pubbliche Amministrazioni locali e nazionali.

Per completare il quadro delle attività del CEDOCS, dal 2010 sono organizzate attività formative con cofinanziamento del FSE Fondo Sociale Europeo.

Le attività formative sono organizzate su due sessioni annuali: autunno (da settembre a dicembre e primavera (da gennaio a giugno).



Modalità e criteri di accesso ai servizi:

i corsi e le iniziative del CEDOCS sono aperti a tutti. I minori devono essere accompagnati dai genitori all’atto dell’iscrizione.

Per iscriversi è necessario compilare l’apposito modulo e versare la quota d’iscrizione. L’iscrizione può essere fatta sia in sede, sia online. In quest’ultimo caso, il modulo d’iscrizione può essere scaricato sul sito www.cedocs.it, compilato e inviato via email alla segreteria organizzativa del CEDOCS. Il pagamento può avvenire sia direttamente, in segreteria, sia tramite bonifico bancario

RISORSE UMANE

CEDOCS si avvale, oltre al personale dipendente e ai collaboratori, di professionisti dei settori di riferimento, docenti universitari e docenti della scuola di secondo grado superiore che collaborano

occasionalmente o stabilmente con la nostra struttura. Le risorse professionali che assicurano il presidio dei vari processi hanno competenze specifiche per i propri ruoli e vengono aggiornate costantemente.

Generalmente, l'attività di docenza viene affidata a liberi professionisti o a esperti esterni che provenendo dal mondo professionale e aziendale detengono le competenze specifiche che solitamente determinano la significatività del corso. I corsi possono essere affidati anche a docenti scolastici e universitari che abbiano competenze disciplinari e metodologiche specifiche.

Il personale dipendente e i collaboratori di CEDOCS realizzano l'analisi dei fabbisogni, la progettazione, la direzione, la gestione economico amministrativa e l'erogazione dei servizi.

È scopo della Direzione di CEDOCS condividere con tutto il personale dipendente e i collaboratori gli obiettivi della qualità. Realizza ciò con incontri costanti in cui vengono anche i collaboratori esterni in cui vengono illustrati gli obiettivi e le procedure interne.

Le attività formative sono solitamente affidate a docenti esterni, che sono qualificati con apposito curriculum e sulla base di requisiti di competenza ed esperienza in merito alla materia oggetto di formazione. Questi processi affidati in outsourcing sono gestiti in forma controllata con regolare contratto di affidamento.

Per i docenti si richiede adeguata garanzia dal docente/tutor cui viene affidato il servizio circa i seguenti aspetti:

- rispetto del regolamento interno;
- idoneità professionale e operativa;
- rispetto della pianificazione formativa;
- tempestiva segnalazione di anomalie o disservizi (ritardi, inconvenienti ecc.);
- comportamento corretto;
- correttezza della fatturazione.

GOVERNANCE AZIENDALE, STRUTTURA OPERATIVA, RUOLI E RESPONSABILITÀ

Le risorse umane necessarie al buon funzionamento dei processi; Esse sono riportate sull'Organigramma aziendale; i relativi compiti e responsabilità sono stati riportati sul Mansionario Aziendale.

I responsabili possono decidere ed hanno l'autonomia per avvalersi di consulenze esterne qualora non dispongano internamente di tutte le competenze e conoscenze necessarie per lo svolgimento delle attività sopraccitate. ottemperando ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili.

La struttura è ad oggi adeguata a garantire il livello di servizio atteso dall'utenza.. Le risorse aziendali sono impegnate a garantire la puntuale esecuzione di ogni aspetto tecnico legato all'erogazione dei servizi formativi

Cedocs, anche con il sostegno della L.P.41/83, ha 5 dipendenti a contratto a tempo indeterminato, che sono:

Oltre ai dipendenti ed ai collaboratori fissi, Cedocs instaura annualmente contratti e collaborazioni occasionali con circa altri 50 collaboratori (docenti, relatori, ecc..)

La partecipazione agli interventi formativi interni è sostanzialmente buona da parte di tutto il personale; il coinvolgimento e la sensibilizzazione nella gestione delle attività impattanti ha sino ad ora mostrato un'idonea risposta da parte di tutti i dipendenti; si sottolinea in ogni caso la necessità di proseguire in tal senso nell'auspicio di far crescere a tutti i livelli la consapevolezza circa le responsabilità connesse con le diverse attività svolte in azienda.

RISORSE TECNICHE E STRUTTURALI, AMBIENTE DI LAVORO

CEDOCS per la realizzazione dei suoi corsi si avvale innanzitutto delle aule e delle attrezzature di sua proprietà o in uso esclusivo.

Tali risorse sono calibrate sulla base dei fabbisogni delle normali attività e rispettano tutti i requisiti di legge in termini di sicurezza e igiene.

La struttura è adeguata alla normativa in tema di salute e sicurezza e rispetta quanto previsto da D. Lgs. 81/08 (es. temperatura, umidità, calore, illuminazione, igiene, rumore, circolazione di aria); dispone di un accesso facilitato per persone con disabilità motorie e dispone di ascensori idonei nonché di servizi igienici interni attrezzati a norma di legge.

I locali sono dotati della strumentazione antincendio come previsto dal Piano della Sicurezza e delle indicazioni di evacuazione per gli utenti.

Molta attenzione viene inoltre data all'attrezzatura tecnologica. Il laboratorio linguistico è attrezzato con 15 postazioni computer, stampante, videoproiettore e schermo.

Ogni aula è dotata di videoproiettore collegato a pc.

Quando la tipologia del corso lo richiede CEDOCS si può rivolgere esternamente, avendo comunque la massima cura che tali strutture e strumentazioni siano sempre confacenti ai dettami normativi concernenti la salute, l'igiene e la sicurezza delle persone nei luoghi di lavoro e studio.

PARTI INTERESSATE

Indicativamente le parti interessate individuate sono:

- Direzione aziendale e soci della Cooperativa;
- Utenti (intesi come tutti i possibili partecipanti alle attività formative erogate);
- Docenti e Tutor;
- Fornitori (intesi come partner commerciali e professionali che contribuiscono alla realizzazione del servizio);
- Personale dipendente (a tutti i livelli);
- Partner / Enti con cui collabora a livello provinciale;
- Altri enti formativi provinciali;
- Autorità pubbliche co-finanziatrici (Provincia BZ uffici educazione permanente, FSE, ecc.);
- Autorità varie.

CEDOCS prevede un monitoraggio continuo ed il riesame di queste parti interessate e dei loro requisiti.

SISTEMI E FLUSSI INFORMATIVI, PROCESSI DECISIONALI, COMUNICAZIONE

Comunicazione interna

L'azienda promuove, attraverso informazione mirata, l'instaurarsi di un buon clima gestionale delle risorse; un clima favorevole, una buona informazione e la consapevolezza della rilevanza che ogni risorsa interna riveste nell'ambito del sistema di gestione, portando a sollecitazioni benefiche tramite segnalazione di fenomeni, episodi, situazioni con effetti negativi per l'efficacia del sistema di gestione aziendale.

L'informazione porta anche a suggerimenti e proposte operative di miglioramento.

La Direzione promuove attivamente il processo di comunicazione interna mirato alla diffusione della Politica Integrata, alla consapevolezza dei propri rischi e al coinvolgimento diretto del personale.

La Direzione incontra pressoché quotidianamente le funzioni responsabili ed il personale; durante gli incontri è data la possibilità al personale di proporre argomentazioni e tematiche di confronto.

Comunicazione esterna

L'azienda mantiene un dialogo aperto con le parti interessate al fine di comunicare agli interessati le informazioni relative alle proprie attività aziendali.

La Carta della qualità dei servizi è distribuita in forma cartacea presso la segreteria su richiesta del cittadino ed è raggiungibile anche il sito Internet di CEDOCS (www.cedocs.it), quale interfaccia di comunicazione con gli utenti e le altre parti interessate.

Informazioni sulle iniziative e sui corsi possono essere ottenute recandosi presso la nostra struttura, oppure consultando il sito Internet o anche il profilo Facebook.

CEDOCS promuove e pubblicizza periodicamente le proprie attività formative attraverso i seguenti canali:

- brochure dei corsi
- catalogo online dei corsi (www.cedocs.it)
- catalogo online dell'offerta formativa del sistema di educazione permanente sul sito web:
http://www.provincia.bz.it/cultura/educazionepermanente/corsi/index_i.htm
- pubblicazione annuale "Corsi & Percorsi" a cura dell'Ufficio Educazione Permanente della Provincia
- CEDOCS news
- volantini
- newsletter
- inserzioni e articoli nella stampa locale
- spot televisivi
- informazioni via posta sull'offerta formativa agli ex-corsisti
- servizio sms

Il bollettino "Corsi & Percorsi" è disponibile in Agenzia e può essere ritirato anche presso le associazioni culturali e giovanili, le biblioteche e altre istituzioni pubbliche della città, nonché all'Ufficio Educazione Permanente della Provincia, via del Ronco 2, Bolzano.

Dalla piattaforma online, sul sito www.cedocs.it, è possibile accedere ad alcune delle proposte formative tramite un account fornito direttamente dal CEDOCS.

Per migliorare il dialogo con gli utenti e contribuire a rendere l'offerta sempre più rispondente alle loro esigenze e aspettative il CEDOCS ha attivato le seguenti forme di ascolto dell'utente:

- rilevazioni della soddisfazione dell'utente mediante questionari al termine del corso;
- raccolta e analisi dei suggerimenti, delle segnalazioni e dei reclami;
- trattamento delle eventuali criticità o disfunzioni del servizio reso e dei casi di mancato rispetto degli impegni promessi nella Carta.

CEDOCS accoglie i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami degli utenti utilizzandoli per migliorare la propria offerta di servizi.

Qualsiasi segnalazione sul servizio ricevuto può essere comunicata alla persona di riferimento direttamente in agenzia, per e-mail, per telefono o via fax, oppure utilizzando l'apposita scheda online disponibile sul sito www.cedocs.it. Il CEDOCS garantisce una risposta entro 3 giorni lavorativi. Su specifica richiesta, è possibile concordare un appuntamento con il presidente dell'Agenzia

L'azienda considera inoltre prioritaria la comunicazione con le pubbliche autorità (Provincia Autonoma di Bolzano, Comune di Bolzano, FSE), in particolare per quanto attiene alla rendicontazione dei progetti co-finanziati.

RELAZIONI CON I DIPENDENTI, LORO PERCEZIONI E VALORI

CEDOCS è un ambiente aperto, non discriminatorio, non conflittuale, tranquillo, dove le persone possono trovare la propria realizzazione; il clima aziendale è molto positivo e collaborativo (es. riduzione dello stress, prevenzione del burnout, protezione emotiva). È stimolata la crescita individuale da parte della Direzione e dal Datore di Lavoro. Non vi sono barriere culturali che impediscono la comunicazione da e verso l'alto e viceversa;

La Direzione è in continuo contatto con i dipendenti ed è aperta a nuovi input da parte loro; clima lavorativo amichevole tra i dipendenti; valori "sani" (puntualità, gentilezza con gli utenti, disponibilità di aiutare i colleghi, ecc.)

CONTESTO NORMATIVO

Viene garantito l'adeguato e corretto svolgimento delle attività produttive e di servizio nel rispetto delle disposizioni legislative e norme applicabili al settore della formazione.

Di seguito le principali leggi provinciali di finanziamento:

- L.P. 41/83 "Per la disciplina dell'educazione permanente e del sistema di biblioteche pubbliche"
- L.P. 5/87 "Incentivazione delle conoscenze delle lingue"
- L.P. 18/88 "Provvedimenti in materia di bilinguismo"
- L.P. 7/2001 "Prevenzione e promozione della salute nell'ambito del piano sanitario provinciale"
- L.P. 8/2013 "Progetti extrascolastici integrativi"
- L.P. 5/1991 "Progetti di sviluppo alla mondialità"
- L.P. 9/2010 e L.P. 26/1995 "iniziative in materia di energia, tutela dell'ambiente e del clima"

NORME, LINEE GUIDA E MODELLI ADOTTATI DALL'ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa flessibile ed elastica, l'applicazione dei moderni concetti di autocontrollo e prevenzione, la filosofia del miglioramento continuo, sono i capisaldi per raggiungere l'obiettivo prefissato.

L'andamento del mercato cui da tempo ci si rivolge, ha imposto ed impone sempre più continui aggiornamenti strategico-organizzativi, per continuare a mantenere e possibilmente migliorare i livelli di Customer Satisfaction cui la Società ha abituato i propri Clienti e per poter controllare, riducendo al minimo ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni impatto derivante dalle proprie attività.

Anche per questo, si è ritenuto opportuno introdurre in Società un Sistema di Gestione Aziendale Integrato, conforme alla norma UNI EN ISO 9001 (Qualità).

Ci si impegna pertanto a perseguire una politica di continuo miglioramento delle proprie performances, eliminando o riducendo al minimo, ove tecnicamente possibile ed economicamente sostenibile, ogni rischio derivante dalle proprie attività.

Il Sistema di Gestione è stato concepito in azienda come fattore di integrazione di processi ma anche e soprattutto come fattore di crescita delle risorse umane e strutturali.

Esso non deve essere pertanto visto come un insieme burocratico di regole ed adempimenti, ma come il risultato del confronto tra il servizio che si attendono i clienti e quello che l'azienda è in grado di offrire.

MIGLIORAMENTO CONTINUO

Gli obiettivi strategici della COOPERATIVA CEDOCS sono:

- innalzare gli standard di qualità della cooperativa;
- potenziare le capacità di sviluppo della cooperativa;
- fornire agli amministratori il supporto, le competenze e gli strumenti per poter gestire in piena autonomia la cooperativa e le attività amministrative connesse.

Obiettivo generale è anche l'acquisizione di metodologie operative e gestionali in grado di ottimizzare l'inserimento e la crescita professionale dei soci, dei lavoratori e dei volontari della cooperativa, anche mediante il coinvolgimento di risorse vive della comunità.

Risulta inoltre strategico creare una fattiva collaborazione anche con le altre realtà cooperative, imprese sociali ed organismi del terzo settore, su scala locale, nazionale ed internazionale.

Le aree di miglioramento e di azione, già individuate e preventivamente gestite, sono state:

- la riduzione/flessibilità dei costi fissi tra cui l'affitto relativo alla sede, il personale (rendendolo possibilmente legato alla capacità di realizzare "progetti");
- lo sviluppo delle attività e l'incremento/razionalizzazione delle entrate per contributi (ampliamento della bacino di utenza - sviluppo di attività di sostegno ad organismi di volontariato – valutazione di alleanza con altre associazioni);
- la specificazione delle attività (l'insieme delle attività finora seguite dalla cooperativa potrebbero essere meglio gestite, valorizzate e rese più vantaggiose dal punto di vista della gestione se distinte secondo macro aree di contenuto);
- affiancamento gestionale per il mantenimento dell'equilibrio gestionale.

La cooperativa tiene sotto controllo i costi generali operando su due leve: l'affitto della sede e i costi del personale. Inoltre, sono gestiti anche gli altri costi gestionali, al fine di equilibrare le spese generali.

Risulta adottata una procedura per consentire la trasparenza delle voci di bilancio ed un monitoraggio dell'andamento gestionale, indispensabile anche ai fini della rendicontazione dei vari progetti finanziati.