

2024

# Bilancio Sociale

Dialogica  
LAB.

# INDICE

<b>2</b>	LETTERA DELLA PRESIDENTE
<b>3</b>	1. IDENTITA' DELL'IMPRESA
<b>5</b>	2. PROMOTORI DI COMUNITA'
<b>6</b>	3. ORGANIZZAZIONE
<b>14</b>	4. FILIERA DELL'INTERVENTO
<b>20</b>	5. ATTIVITA' 2024
<b>32</b>	6. DIMENSIONE ECONOMICA
<b>34</b>	7. AMBITI DI MIGLIORAMENTO
<b>I</b>	ALLEGATI

# LETTERA DELLA PRESIDENTE

Il 2024 ha rappresentato per Dialogica un anno di consolidamento e ulteriore evoluzione rispetto al percorso avviato negli anni precedenti. Dopo aver posto le basi per una forte innovazione interna che può essere riassunta nella *value proposition* «*Misurare l'Intangibile*», con questo documento vogliamo presentare gli esiti tangibili a beneficio del *cliente interno* e della comunità in cui operiamo.

Proseguendo il cammino intrapreso nel 2021, osserviamo una conferma e un consolidamento del nostro ruolo di promotori di Architetture di Servizi Generative, capaci di contribuire in modo concreto alla sostenibilità, alla coesione e alla salute della Comunità Umana. E stiamo raccogliendo i frutti del nostro piano di sviluppo strategico, che si pone l'obiettivo di *incrementare il valore d'uso del portato conoscitivo e metodologico relativo alla promozione della salute e della coesione della comunità*, giunto ormai al suo ultimo anno e già proiettato verso il suo rinnovo.

Questo passaggio fondamentale ha dato luogo anche alla definizione di una strategia di rafforzamento e di trasformazione, anche digitale, che consiste nel *generare uno scarto da impresa di consulenza a start up di prodotto per incrementare l'impatto che Dialogica può creare nel panorama nazionale* e che vede nel progetto Dialogitech, finanziato dal bando “Evoluzioni” di Fondazione Cariplo – la sua traduzione operativa, e che ha sollecitato tutti i “promotori di comunità” – in primis il Cda, i responsabili dei nuclei gestionali e i soci, ma anche i collaboratori, gli enti partner e quelli con cui collaboriamo – ad un maggiore convergenza e coesione verso il perseguitamento di obiettivi comuni di innovazione sia internamente all’impresa che, anche e soprattutto rispetto ai servizi e strumenti che possiamo mettere a disposizione della Comunità. (Si rimanda alla sezione 5.3 per un approfondimento).

Queste pagine intendono quindi restituire lo stato dell’arte del nostro sviluppo e la direzione che stiamo costruendo per il futuro.

**Silvia de Aloe**  
Presidente Dialogica Lab

# 1. IDENTITÀ DELL'IMPRESA

DialogicaLab:

- o nasce nel 2006 da un gruppo di 5 psicologi e psicoterapeuti
- o Cooperativa di tipo A, retta e disciplinata dai principi della mutualità senza fini di speculazione privata
- o Oggetto sociale: *"perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la gestione di servizi socio - sanitari ed educativi ai sensi dell'art. 1, co. 1 punto a), Legge 8 novembre 1991 n. 381."*

## 1.1 SQUADRA

13 soci liberi professionisti che scelgono di "contribuire allo sviluppo della struttura societaria" (come recita lo statuto).



16 Collaboratori: Caterina Ciloni, Lucia Colombo, Maria Cremona, Angela Di Giorgio, Delia Foresti, Agata Gulisano, Daniela Martello, Sara Martinazioli, Jessica Neri, Sara Passoni, Silvia Piva, Debora Rota, Emiliano Subissi, Lorena Trabattoni, Sofia Verzotto, Antonella Vigna

## 1.2 PRESUPPOSTI



Essere promotrice di un modello di intervento innovativo nell'ambito sociale, in grado di rilevare e rispondere alle esigenze di salute dell'intero Sistema-Paese e della rete dei Servizi che lo compongono.

Modello Dialogico<sup>1</sup> che pone al centro di ogni azione l'intera rete di interazioni che si realizzano nella comunità territoriale, configurandole in termini di "processi discorsivi".

Costrutto di Salute, intesa come "Processo dialogico che pone le persone nella condizione di poter anticipare le implicazioni delle proprie scelte sul piano sia organico che interattivo". Su tale oggetto di lavoro intervenire per generare nuove realtà di "inclusione/benessere".

## 1.3 OBIETTIVO IMPRENDITORIALE

*"Intervenire, secondo il modello scientifico adottato, in merito agli assetti organizzativi che compongono l'Architettura di Servizi del Sistema Paese e sulla gestione dei processi che generano la Salute".*

DialogicaLab agisce a livello culturale, sociale e individuale, ponendosi come mission l'essere Laboratorio di Promozione della Salute, continuando a sperimentare nuovi prodotti/servizi che, a partire e attraverso il riferimento agli assunti teorici e metodologici adottati, mirano a incrementare costantemente l'efficienza e l'efficacia della rete dei servizi, nel fornire risposte alle esigenze di salute della comunità.

## 1.4 MARCHIO DI GARANZIA

Per garantire costante aderenza al piano scientifico e alle innovazioni della ricerca, DialogicaLab:

- Collabora stabilmente con il Gruppo di ricerca di Psicologia della Salute dell'Università di Padova e con il prof. G. P. Turchi, che ricopre anche il ruolo di responsabile scientifico della Cooperativa.
- è parte di una rete di organizzazioni che applica lo stesso modello di intervento in molteplici ambiti (aziendale, socio -sanitari, educativi e culturali) in contesti nazionali ed internazionali e che si riconoscono dal 2011, all'interno del Marchio di Garanzia In Dialogo Rigor Scientiae®, quali:



<sup>1</sup>elaborato dal gruppo di ricerca in Psicologia della Salute del Prof. Gian Piero Turchi – Dipartimento di Psicologia Applicata, Università di Padova. Turchi, G.P., Della Torre, C. (a cura di), (2007), Psicologia della salute. Dal modello bio-psico-sociale al modello dialogico, Armando Editore, Roma

# 2. PROMOTORI DI COMUNITÀ

## Soci

Con le loro competenze e conoscenze in costante implementazione, sono il patrimonio di DialogicaLab.

I **Comuni** (singoli o associati), attori cardine del welfare locale e soggetti strategici per lo sviluppo di comunità  
Le **scuole** (di ogni ordine e grado), contesto per eccellenza di promozione competenze di cittadinanza e cultura della partecipazione.

**ANCI Lombardia**, snodo che raccoglie e valorizza le esigenze dei comuni e costruisce opportunità di risposta  
**Città Metropolitana di Milano**, interlocutore strategico per la promozione di una visione di sviluppo sovralocale e l'implementazione di politiche di governance dei territori.

Gli **Ambiti Sociali Territoriali (AST)** e le **Aziende Socio-Sanitarie Territoriali (ASST)**, che svolgono un ruolo di coordinamento territoriale fondamentale e capillare.

## Istituzioni pubbliche

## Organizzazioni Non Profit

Le **Fondazioni**, come Cariplò e Compagnia di San Paolo, partner nella promozione di processi di innovazione  
**Cooperative sociali**, nostri partner stabili nell'erogazione di progetti e servizi  
**Associazioni di volontariato**, nostri collaboratori nei Servizi o committenti di sviluppo organizzativo

**Imprese**, interlocutore per interventi innovativi di promozione di impatto e sostenibilità e di welfare aziendale  
I nostri **fornitori** - Bizonweb, Deloitte Officine Innovazione, Innovazione Sociale - come collaboratori nell'innovazione dell'impresa

## Organizzazioni Profit

## Enti di ricerca

**Università degli Studi di Padova**, interconnessa costantemente per sviluppi teorici sul modello scientifico e sulla ricerca applicata realizzata attraverso i nostri progetti e Servizi  
**POLIMI e la sua business school**, partner nella generazione di governance data-based e di iniziative orientate a promuovere il wellbeing.

**Forum Subprovinciale del Terzo Settore della Martesana**, a cui Dialogica aderisce e contribuisce dal 2016 per valorizzare il Terzo Settore e nel dialogo con le istituzioni per la costruzione di politiche sociali

**Ordine Psicologi della Lombardia**, di cui si raccoglie sollecitazione a promuovere ruolo imprenditoriale e sociale dello psicologo

**Ordine Nazionale Assistenti Sociali** (a cui siamo accreditati dal 2012) e **Ordine Regionale Lombardo**

**Confcooperative Federsolidarietà**, riferimento istituzionale del nostro agire.

## Associazioni professionali e di categoria

## Cittadini e ruoli organizzativi

Ruoli operativi, gestionali, dirigenziali delle organizzazioni che compongono **Architettura dei Servizi**: fruitori eletti in quanto intervengono e incidono sulla salute di un territorio.

**Privati cittadini, fruitori finali** (raccolgono l'impatto degli interventi sulle Architetture di Servizi) e **diretti** (consulenze volte a promuovere competenze di gestione del proprio progetto di vita).

# 3. ORGANIZZAZIONE

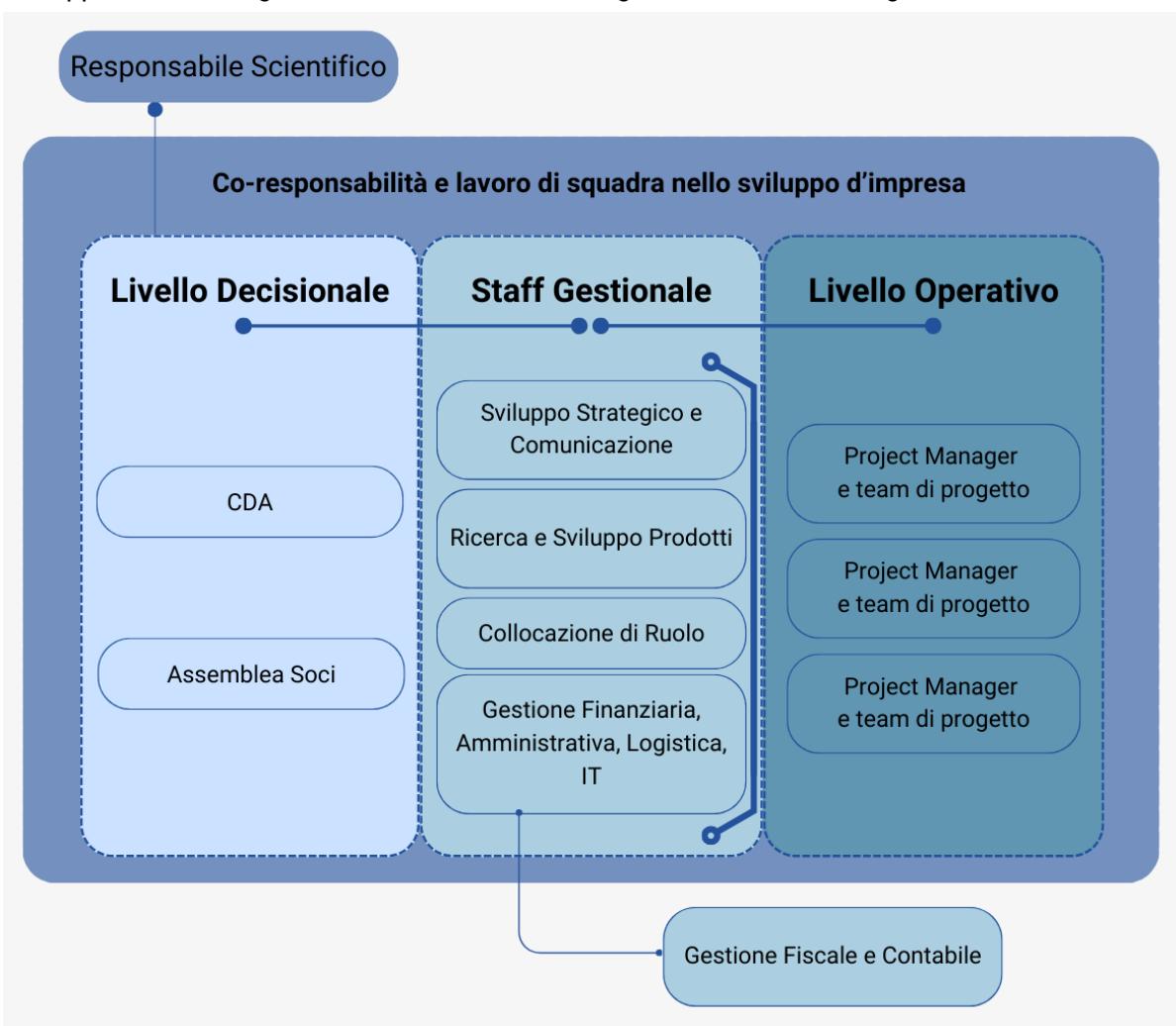
Dialogica si struttura su un modello organizzativo per «obiettivi, processi e progetti», ovvero:

- ogni snodo/ruolo costituisce strategia per il perseguimento di porzioni dell'obiettivo generale dell'impresa
- a ogni ruolo/snodo viene delegato il perseguimento di un obiettivo specifico e peculiare, e la relativa progettazione necessaria per perseguirlo.

L'interdipendenza e la corresponsabilità tra tutti i ruoli diventa a tutti i livelli in cui l'impresa si esprime (interno ed esterno, dirigenziale, gestionale ed operativo) e per un continuo riesame e miglioramento delle prassi messe in atto.

## 3.1 MATRICE ORGANIZZATIVA

La rappresentazione grafica dei 3 livelli su cui Dialogica struttura la sua organizzazione:



Obiettivi attribuiti ad ogni snodo:

Livello	Ruolo	Obiettivo
Livello decisionale	Responsabile scientifico	<i>Garantire l'aderenza al modello scientifico</i>
	Assemblea Soci	<i>Valorizzare il patrimonio della struttura societaria</i>
	CdA	<i>Garantire le condizioni che consentono l'efficacia della Cooperativa</i>
Livello gestionale	Staff gestionale	<i>Implementare il piano di sviluppo dell'impresa definito dal CdA, in un'ottica di squadra</i>
	<i>Gestione Finanziaria, Amministrativa, Logistica e IT</i>	
	<i>Sviluppare l'efficienza dell'impresa in riferimento agli aspetti economico-finanziari</i>	
	<i>Mantenere l'adeguatezza ai vincoli normativi/statutari</i>	
	<i>Promuovere una gestione del patrimonio informatico utile al governo dell'uso del dato</i>	
	<i>Sviluppo Strategico e Comunicazione</i>	<i>Sviluppare occasioni di interlocuzione e penetrazione dei mercati di riferimento dell'impresa</i>
	<i>Sviluppare l'efficienza dei processi interattivo-comunicativi interni/esterni all'organizzazione</i>	
Livello operativo	Collocazione di ruolo	<i>Sviluppare le competenze dei membri della comunità di Cooperativa Dialogica, efficienti ed efficaci nella gestione degli ob. delegati, adeguate al livello di contribuzione dello sviluppo di coesione e salute circolare della Comunità.</i>
	<i>Ricerca e Sviluppo prodotti</i>	<i>Sviluppare le risorse conoscitive inerenti il campo di applicazione, in relazione agli assetti dei mercati di riferimento</i>
	<i>Gestione fiscale/contabile</i>	<i>Mantenere l'adeguatezza ai vincoli normativi in materia fiscale</i>
Responsabile di Progetto	Responsabile di Progetto	<i>Gestire i processi organizzativi ed interattivo-comunicativi inerenti il perseguitamento dell'obiettivo del Progetto</i>
	Team di progetto	<i>Perseguire gli obiettivi del progetto</i>

## 3.2 STRUTTURA DI GOVERNO

### La struttura di governo

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo di governo dell'Impresa; i suoi membri vengono eletti dall'Assemblea dei soci e rimangono in carica per tre esercizi. Attualmente esso è composto da:

Silvia de Aloe, *presidente*

Daniela Marchi, *vice presidente*

Annunciata Maiocchi, *consigliera*

Elisa Alborghetti, *consigliera*

Chiara Girola, *consigliera*

Il C.d.A. definisce le modalità e i tempi di convocazione, da un lato in virtù della gestione dei processi istituzionali stabilmente delegati, dall'altro laddove ne rilevi la necessità a partire dalle esigenze di sviluppo dell'organizzazione, emerse attraverso il costante confronto con la matrice gestionale. Si evidenzia come a fronte dei 6 incontri del C.d.A. di cui 1 per la convocazione all'incontro di assemblea dei soci, la partecipazione nel 2024 è stata del 100%. Inoltre, Dialogica individua nel ruolo del Responsabile Scientifico, il garante dell'aderenza al modello operativo di riferimento di tutte le attività della cooperativa.

Nell'anno 2024 si è consolidato il lavoro dello Staff gestionale: un team composto dagli snodi afferenti al livello gestionale della matrice e che ha come obiettivo l'implementare il piano di sviluppo dell'impresa definito dal CdA, in un'ottica di squadra. Gli incontri a cadenza bimestrale, hanno dato il ritmo a cambiamenti inerenti sia l'organizzazione interna che gli ambiti di intervento a breve e lungo termine (si veda il paragrafo 7 degli ambiti di miglioramento).

Il lavoro dello staff gestionale è stato coadiuvato dall'apporto dei soci e collaboratori che si sono periodicamente riuniti per condividere il piano di lavori e offrire contributi che ne massimizzassero efficienza ed efficacia.

## 3.3 RISORSE UMANE

	Maschi	Femmine	26-35 anni	36-45 anni	46-over 60
Lavoratori	1	12	4	5	4
Collaboratori	1	15	5	7	4

La composizione della squadra nasce e si fonda sulle competenze che ogni socio o collaboratore mette a disposizione (si veda paragrafo successivo), senza distinzione di genere, razza, credo religioso o opinioni politiche.

## 3.4 VALORIZZAZIONE CAPITALE UMANO

L'assunto delle nostre politiche di gestione delle risorse umane è che "il patrimonio dell'Impresa è riconducibile alle competenze espresse o esprimibili da parte delle risorse che la compongono". Pertanto quanto più alto è il livello di competenze delle risorse tanto più consistente è il patrimonio dell'impresa e quindi la possibilità del suo sviluppo". In questo senso Dialogica sceglie di investire nella formazione continua delle risorse, siano essi soci o collaboratori, secondo i presupposti teorico/metodologici del modello scientifico di riferimento.

Coerentemente a ciò, il Nucleo Collocazione di Ruolo (come descritto in tabella al paragrafo 3.1), configurabile come un servizio a disposizione del cliente interno (i ruoli e nuclei/snodi della matrice di Dialogica) garantisce lo sviluppo delle competenze attraverso i seguenti macro-processi:

- individuazione e sperimentazione di strategie di implementazione delle competenze, rispetto alle esigenze di sviluppo sia della singola risorsa, sia trasversali alla compagine di Dialogica;
- monitoraggio del livello di aderenza all'obiettivo dei ruoli che le risorse ricoprono e il livello di competenze espresse;
- definizione di percorsi formativi di nuove risorse (tirocinanti, collaboratori volontari ed occasionali) quale canale privilegiato per diffondere la conoscenza e l'applicazione del modello operativo adottato dall'impresa;

- Definizione di strategie di reclutamento di risorse disposte ad investire nel progetto imprenditoriale di Dialogica;
- raccolta e sistematizzazione di elementi utili alla definizione di politiche di welfare aziendale;
- Sistematizzazione delle prassi di gestione delle risorse umane sperimentate all'interno dell'impresa per trasformarle in prodotti applicabili ad altre organizzazioni.

All'interno del percorso di innovazione iniziato nel 2020 che ha portato alla rifondazione del costrutto di «mutualità», quale costrutto fondativo della forma giuridica «cooperativa sociale» secondo i presupposti dei riferimenti della Scienza Dialogica, si è arrivati ad innovare l'obiettivo del ruolo di socio e di collaboratore coerenti con il costrutto di mutualità rifondato. Passaggio dovuto del processo di innovazione è stata la ridefinizione dell'obiettivo del nucleo che, configurato come un servizio al cliente interno, intende porsi come un punto della matrice che non accentra a sé ma sviluppa e diffonde strategie di implementazione di competenze delle risorse affinché possano contribuire al perseguimento della coesione dell'assetto interno della cooperativa. La coesione della "comunità di Dialogica" diventa dunque la condizione culturale di un'impresa che promuove coesione nella comunità allargata attraverso i propri progetti/servizi/ prodotti. Tale processo di innovazione ha portato alla ridefinizione della matrice interna allo snodo e potrà diventare materiale utile alla sistematizzazione di un modello esportabile di gestione delle risorse umane ed alla sperimentazione di politiche innovative di welfare aziendale.

### **Il monitoraggio attivato dal Nucleo Collocazione di Ruolo**

Il Nucleo raccoglie sistematicamente elementi indicativi di come ogni risorsa gestisce i diversi ruoli delegati mettendo a disposizione dei soci e collaboratori incontri dedicati, proposti dal Nucleo stesso o richiesti dalle risorse, finalizzati:

- ad analizzare punti critici e di forza rispetto alle competenze espresse;
- condividere obiettivi di sviluppo di competenze e del proprio percorso professionale;
- per un supporto nell'analisi e gestione di criticità incontrate nel perseguire gli obiettivi delegati.

In riferimento alla costante visibilità di cui dispone, il Nucleo Collocazione di Ruolo è preposto ad offrire al CdA elementi di valutazione circa il patrimonio di competenze a disposizione dell'impresa, affinché gli investimenti di sviluppo della compagine possano fondarsi su elementi aggiornati.

Il Nucleo segue i percorsi di risorse che contemplano nel proprio sviluppo professionale di diventare socio di Dialogica affinché la scelta di associarsi sia fondata su criteri condivisibili e coerenti con l'obiettivo imprenditoriale e con l'obiettivo imprenditoriale, offrendo al CdA elementi utili a valutarne l'ingresso nella compagine sociale.

### **Strategie di sviluppo di competenze**

A fronte dell'analisi delle esigenze di sviluppo di competenze rilevate, vengono messe in campo delle strategie ad hoc quali:

- incontri dedicati a ciascuna risorsa (di monitoraggio o per la gestione di particolari situazioni critiche);
- attribuzione di incarichi su progetti/servizi che offrano opportunità di sperimentarsi in ruoli che consentono un ulteriore sviluppo di competenze;
- supervisione/coaching interno/affiancamenti a/da parte di colleghi senior a colleghi junior;
- autoformazioni di gruppo per ruoli omologhi;
- affiancamento a risorse senior come coadiuvante nella gestione di incarichi sia a livello di gestione interna dell'impresa (es. team di progettazione, ricerca documentale, team di valutazione, team di sviluppo prodotti) che di erogazione di interventi con il cliente esterno (nella fase di rilevazione delle esigenze del cliente, di progettazione e realizzazione di percorsi formativi/di supervisione);
- attivazione di gruppi di autoformazione in merito ad esigenze di sviluppo di competenze che risultano trasversali all'intero gruppo delle risorse;
- Attivazione di percorsi di formazione erogati da risorse senior per lo sviluppo delle competenze di risorse junior;
- Percorsi di formazione per l'aggiornamento continuo in merito agli sviluppi del riferimento teorico/metodologico adottato dall'impresa
- partecipazione a percorsi di revisione di tesi di laurea in collaborazione con lo Studio del prof. Turchi;
- partecipazione a percorsi formativi di specializzazione esterni e/o convegni/congressi/workshop in ambiti utili allo sviluppo di impresa.

### **Formazione interna per lo sviluppo di prodotti/servizi**

In riferimento alla rilevazione di esigenze trasversali di sviluppo di competenze da destinare ad esempio all'acquisizione e gestione di nuove tipologie di servizio, alla costruzione di prodotti in aree innovative, all'innovazione dei processi gestionali interni, all'istituzione di nuovi ruoli della matrice organizzativa, nel corso del 2024 Dialogica ha attivato percorsi formativi specifici avvalendosi della rete di partner aderenti al medesimo modello di riferimento e del patrimonio di competenze in essa presenti oltre che di consulenti esterni che hanno messo a disposizione conoscenze e competenze in linea con le esigenze di sviluppo dell'impresa.

Nel 2024 emblematico in tal senso è stato il percorso formativo, costruito ad integrazione e supporto del progetto di innovazione DialogiTech.

Il percorso, che si è concluso a novembre 2024, ha visto coinvolti soci e collaboratori, maturando più di **400 ore** di formazione complessive e trasversali ai diversi ruoli della compagnia. Andando in continuità con il percorso attivato già nel 2023, le sessioni formative sono state finalizzate a creare le condizioni di sviluppo di conoscenza e competenza necessarie a sostenere il processo di innovazione della specifica fase di sviluppo dell'impresa. Le condizioni che sono state individuate vertevano nell'incremento delle conoscenze e competenze d'uso dei riferimenti della Scienza Dialogica, nell'incremento delle competenze di consulenza strategica (anche applicate a specifici campi di applicazione: progettazione, comunicazione-marketing...), nell'incremento della collocazione entro una matrice organizzativa generativa di coesione.

I contenuti trattati nel percorso sono:

- L'aggiornamento degli sviluppi della Scienza Dialogica;
- Gli sviluppi applicativi della Scienza Dialogica al Machine Learning;
- Un affondo sull'algoritmo usato per l'analisi dei dati testuali e applicato allo strumento Network Cohesion Index (NCI);
- Lo sviluppo del ruolo del consulente strategico;
- Il Marketing digitale: la comunicazione come driver strategico per la lead generation;
- Un laboratorio per l'innovazione delle prassi di archiviazione e dei nuovi tool digitali;
- Un laboratorio per la condivisione delle nuove prassi rendicontative;
- Un laboratorio di allenamento all'uso del prodotto Network Cohesion Index nella sua versione digitalizzata, in cui sono stati condivisi i risultati dell'applicazione del Machine Learning all'analisi dei dati testuali, le linee guida per la revisione dei dati e le modalità d'uso della WebApp con il cliente esterno.

I primi tre contenuti sono stati gestiti dal prof. Turchi, responsabile scientifico della nostra organizzazione e da suoi collaboratori afferenti al Gruppo di Ricerca dell'Università di Padova di cui è responsabile.

Il resto dei contenuti è trattato da consulenti/formatori esperti dello specifico campo di applicazione valorizzando un assetto multi-disciplinare.

### **Percorsi di tirocinio e di stage**

Dal 2010 Dialogica è accreditata presso l'Università di Padova per la realizzazione di percorsi di tirocinio pre e post-lauream. Nel 2023 è stato portato a termine l'iter di convenzionamento con la Scuola di Psicoterapia Interazionista "Psicopraxis" di Padova.

La gestione dei tirocinanti è stata configurata come peculiare processo afferente al più ampio macro-processo di Recruiting afferente al Nucleo Collocazione di Ruolo, in quanto considerata come strategia per intercettare, formare e selezionare risorse potenzialmente configurabili come futuri

collaboratori dell'impresa. Nel 2024 Dialogica si è avvalsa del ruolo di Coordinatore di percorsi per tirocinanti che, in collaborazione con il ruolo di referente della scuola di psicoterapia ed i Responsabili di Progetto, individua occasioni di inserimento di tirocinanti nei diversi progetti, per monitorarne l'andamento e valutare l'efficacia del percorso formativo.

Insieme al richiedente tirocinio si predispone un progetto che consenta di sperimentare l'applicazione dei riferimenti teorici e metodologici dell'impresa e di conoscere il contesto territoriale e di servizi con cui l'Impresa lavora. Il tirocinante è costantemente accompagnato e supervisionato nell'esercitare ruoli che vanno dall'osservazione, all'offrire contributi operativi e di coordinamento di attività, sempre in assetto di squadra con professionisti di Dialogica. Queste modalità di gestione del percorso formativo garantiscono la possibilità di sviluppo di competenze al futuro professionista. Al fine di offrire a potenziali collaboratori l'opportunità di conoscere la realtà organizzativa ed operativa della nostra impresa, contribuendo fattivamente alla gestione di attività, è stato istituito dal 2011 lo strumento dello stage che, ratificato con un contratto di collaborazione volontaria sottoscritto dalle parti, ha l'obiettivo di implementare conoscenze e competenze e, in ultima istanza, di valutare "sul campo" il reciproco interesse a condividere l'obiettivo imprenditoriale.

### **L'investimento rispetto al ruolo di socio e collaboratore come imprenditore**

Il processo di selezione di nuove risorse è costruito in modo coerente alla scelta di essere una cooperativa di soci professionisti. Con questo si intende promuovere al massimo una forma di adesione all'impresa da parte del singolo che stimoli un posizionamento da risorsa *che contribuisce in corresponsabilità a sviluppare il progetto d'impresa*, spendendo un bagaglio di competenze trasversalmente ai ruoli ricoperti in progetti specifici e sistematizzato nel profilo di Community Maker Dialogico.

Nell'anno 2024 si è continuato ad applicare strategie volte ad incrementare la collocazione di ciascuna risorsa come Community Maker Dialogico:

- La "squadra dei soci" in cui, coordinata dal responsabile dello Sviluppo Strategico, ogni socio, in un'ottica partecipativa e di corresponsabilità, ha contribuito all'individuazione e all'approfondimento di specifici ambiti di sviluppo per l'impresa;
- Il coinvolgimento delle risorse, configurabili come "collaboratori non soci", che hanno collaborato con Dialogica per la gestione di servizi/progetti. Coerentemente con i presupposti su cui si fonda il processo di reclutamento di nuovi collaboratori (ovvero per lo sviluppo di un profilo di competenze da Community Maker quindi collocato in termini "imprenditivi" rispetto all'impresa) sono stati alternati momenti di partecipazione a gruppi dedicati volti all' aggiornamento relativo allo sviluppo dell'impresa e momenti di partecipazione dello snodo "squadra soci".

**Tabella riassuntiva investimenti sullo sviluppo di competenze erogati nel 2024**

	Numero di interventi/percorsi attivati	Ore erogate dal Responsabile CR e/o da altri ruoli senior interni o esterni	Ore di formazione investite dalle risorse
Monitoraggio Nucleo della Collocazione di Ruolo	40	80	80
Supervisione	12	96	96
Affiancamenti a risorse Senior	11	165	220
Formazione	8	12 int + 15 est	400
Tirocini	8	1400	1490

# 4. FILIERA DELL'INTERVENTO

La filiera dell'intervento si compone di 4 fasi:



## 4.1 STUDIO DELLA COMUNITÀ'

Al fine di perseguire la mission dell'Impresa, un passaggio imprescindibile consiste nel processo di conoscenza continua della comunità, in modo da:

- poter rilevare i bisogni espressi dagli snodi e attori che la compongono;
- saper individuare le relative esigenze, ovvero 'ciò di cui la comunità necessita per divenire in grado di promuovere Salute' e Coesione sociale.

Tale processo consente all'Impresa di lavorare costantemente per dotarsi di strumenti e competenze adeguati a rispondervi, tramite la gestione di processi di supporto a carico degli snodi della matrice "Ricerca e Sviluppo Prodotti", "Sviluppo Strategico e Comunicazione", "Collocazione di Ruolo".

## 4.2 PROGETTAZIONE

### Rilevazione dell'esigenza

Nel momento in cui si genera o si intercetta una richiesta di intervento, viene sviluppato un processo consulenziale mirato, che consente di individuare le specifiche esigenze dell'interlocutore che rappresentano la base per una progettazione personalizzata.

### Progettazione interna

In virtù dell'analisi viene attivata la matrice organizzativa dell'impresa:

1. viene istituito dallo snodo "Collocazione di Ruolo", in collaborazione con gli altri ruoli dello staff, un team di lavoro con composizione variabile;
2. viene attribuito l'incarico di progettare la proposta di intervento;
3. le risorse sono quindi chiamate ad operare in costante interazione con gli altri snodi della matrice, in modo da arrivare a individuare: l'obiettivo progettuale, la cornice metodologica per l'attuazione del progetto, la descrizione delle azioni progettuali, il sistema di monitoraggio e valutazione, i tempi e le risorse necessarie alla sua attuazione;
4. Il progetto viene validato scientificamente prima di essere proposto ed esaminato con la committenza.

## 4.2.1 CO-PROGETTAZIONE

Coerentemente con l'esigenza generale rilevata rispetto all'attuale sistema di welfare, di passare da interventi di carattere assistenziale incentrati sull'esperto, ad interventi di promozione della corresponsabilità della comunità e incentrati sullo sviluppo di competenze dei cittadini, la co-progettazione è la strategia elettiva per accompagnare i diversi snodi della comunità ad assumersi crescenti responsabilità nel ridisegnare e gestire su altri presupposti i Servizi ed il rapporto tra Servizi e cittadini, tra pubblico e privato, tra profit e non profit.

La gestione di servizi attivati all'interno della cornice giuridica della co-progettazione (definita, fin dalla 328/00, e nelle successive normative nazionali e regionali, come "strumento per innovare anche i servizi più consolidati") è stata negli ultimi anni un laboratorio di sperimentazione che, attraverso i riferimenti teorico-metodologi adottati da Dialogica, ha consentito di tradurre la cornice normativa in una precisa metodologia di lavoro, oggi definibile come un insieme strutturato di "Servizi sul Servizio" in grado di rifondare e sviluppare, in un'ottica di welfare generativo, anche il più tradizionale dei servizi socio-sanitari. In virtù di tale scarto paradigmatico la co-progettazione diviene un processo che a partire dalla individuazione di obiettivi fondati e misurabili, definisce il sistema di gestione, ovvero l'assetto della collaborazione tra i ruoli dirigenziali, gestionali ed operativi delle diverse organizzazioni coinvolte nell'erogazione del servizio, stabilisce e sviluppa le linee operative attuabili, procede durante l'intero processo di erogazione del servizio.

In virtù di una tale concezione del processo di co-progettazione, Dialogica assume il ruolo di consulente, formatore, supervisore, valutatore o ricercatore di quanto viene messo in campo, consentendo alle strutture cooperanti di perseguire l'obiettivo progettuale con competenze crescenti.

Il valore aggiunto offerto da tale sistema integrato di interventi riguarda la possibilità di assolvere maggiormente alle esigenze della comunità, nella misura in cui a partire dalla coesistenza nel territorio di distinte realtà organizzative spesso aderenti a riferimenti metodologici diversi, si va a generare una rete di servizi rispondenti ad un'unica modalità gestionale ed operativa e pertanto in grado di generare e promuovere salute.

Tale filiera rimane valida a prescindere dalla numerosità delle organizzazioni con cui si intraprende la collaborazione, in quanto la strategia adottata consente di promuovere la corresponsabilità interna ai vari ruoli dell'organizzazione committente e di implementare le collaborazioni in un'ottica di squadra con altre organizzazioni già presenti nella rete della committenza o potenzialmente strategiche da intercettare.

## 4.3 GESTIONE DEGLI INTERVENTI

Per ogni progetto di intervento viene istituito un team di lavoro che opera in una dimensione dialogica, ovvero con uno scambio costante e mirato fra i ruoli che lo compongono, nonché con gli altri ruoli della struttura organizzativa, così da rendere possibile un continuo riesame delle azioni messe in atto. Tale team viene coordinato da un Responsabile di Progetto, cui è delegato l'obiettivo di gestire i macro - processi comunicativi ed organizzativi che dovranno essere messi in campo dal team (se veda matrice al paragrafo 3).

## 4.4 MISURAZIONE DEGLI INTERVENTI

Per ogni intervento viene attivato un team di risorse per l'applicazione degli impianti di valutazione e misurazione del servizio erogato. Tale nucleo di valutazione procede individuando innanzitutto gli specifici obiettivi valutativi, e in virtù della metodologia di riferimento MADIT , si dota di strumenti adeguati a perseguiрli.

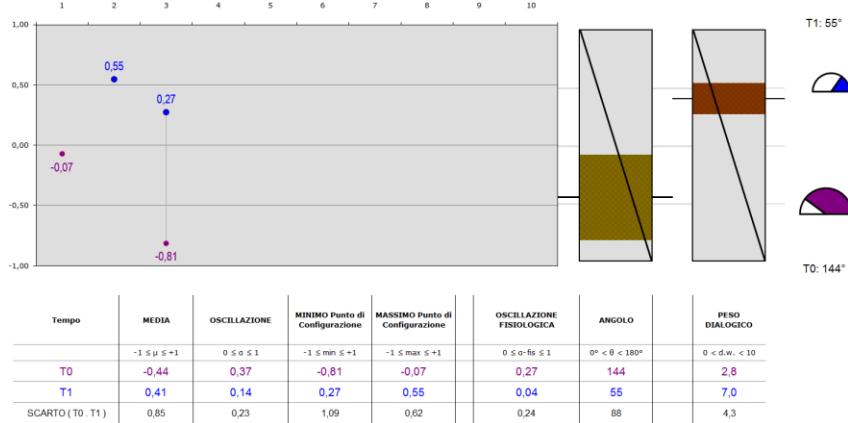
### **La valutazione di processo**

L'individuazione e l'utilizzo di indicatori di processo consente di monitorare l'andamento dei lavori nei suoi specifici aspetti e di apportare modifiche di miglioramento in ogni fase del processo.

### **La valutazione dell'efficacia**

Ha l'obiettivo di offrire una misura relativa a quanto gli obiettivi prefissati di servizi, progetti, interventi in ambito sociale o rivolti a utenza di ogni tipo, come anche formazioni, siano stati effettivamente raggiunti. Descrive quindi la differenza tra obiettivo posto e il risultato raggiunto. A tal fine si costruiscono (secondo metodologia MADIT) protocolli ad hoc di domande aperte o dialogiche che, somministrati sia precedentemente (al tempo T0) sia in seguito all'erogazione del servizio (tempo T1) e analizzati tramite la metodologia di riferimento, consentono di rilevare lo scarto prodotto fra l'obiettivo preposto ed il risultato generato.

Ciò consente di rilevare quanto il servizio erogato è stato efficace nel generare cambiamento in direzione 'salute', rispetto all'assetto iniziale rilevato a T0.



## Rilevazione della soddisfazione

Costruzione di questionari di domande chiuse e aperte che consentono di rilevare la soddisfazione del cliente rispetto al servizio erogato, sia in termini di 'gradimento individuale' sia in termini di 'opinioni e teorie del cliente' riguardo il servizio. Quest'ultimo aspetto rappresenta infatti un elemento fondamentale per Dialogica, al fine di poter rilevare le modalità e i criteri attraverso cui chi risponde configura la propria soddisfazione e quindi leggere l'esigenza su cui è necessario intervenire.

## Valutazione e misurazione dell'impatto e della sostenibilità sociali (Tool ISA)

Nel corso del 2024 sono proseguite le attività di testing e revisione dello strumento di misura e valutazione dell'impatto e della sostenibilità (Interaction-based Sustainability Assessment – ISA). L'obiettivo dello strumento è misurare l'impatto di un progetto/servizio/azienda, ovvero quanto questo/a promuove assetti di comunità coesi nel patrimonializzare (e non consumare fino al loro esaurimento) le risorse a disposizione. Inoltre, lo strumento misura anche la sostenibilità di tale progetto/servizio/azienda, ovvero quanto questo/a è nelle condizioni di mantenere nel futuro, ovvero dopo la sua conclusione, il valore che genera in termini di patrimonializzazione delle risorse. Lo strumento offre quindi dati di misura delle modalità che usiamo per interagire con ed usare le risorse. In altre parole, misuriamo il mindset d'uso delle risorse: misurarlo consente di innescare un nuovo approccio all'uso della risorsa. L'impianto di misurazione di impatto e sostenibilità si struttura in tre momenti di rilevazione:

T0 - prima dell'avvio del progetto: misurazione di impatto e sostenibilità potenziali del progetto, ovvero quanto, da un lato, il progetto possiede gli elementi utili per poter generare impatto (ovvero, patrimonializzare le risorse) e mantenerlo nel tempo, e quanto, dall'altro, la comunità che

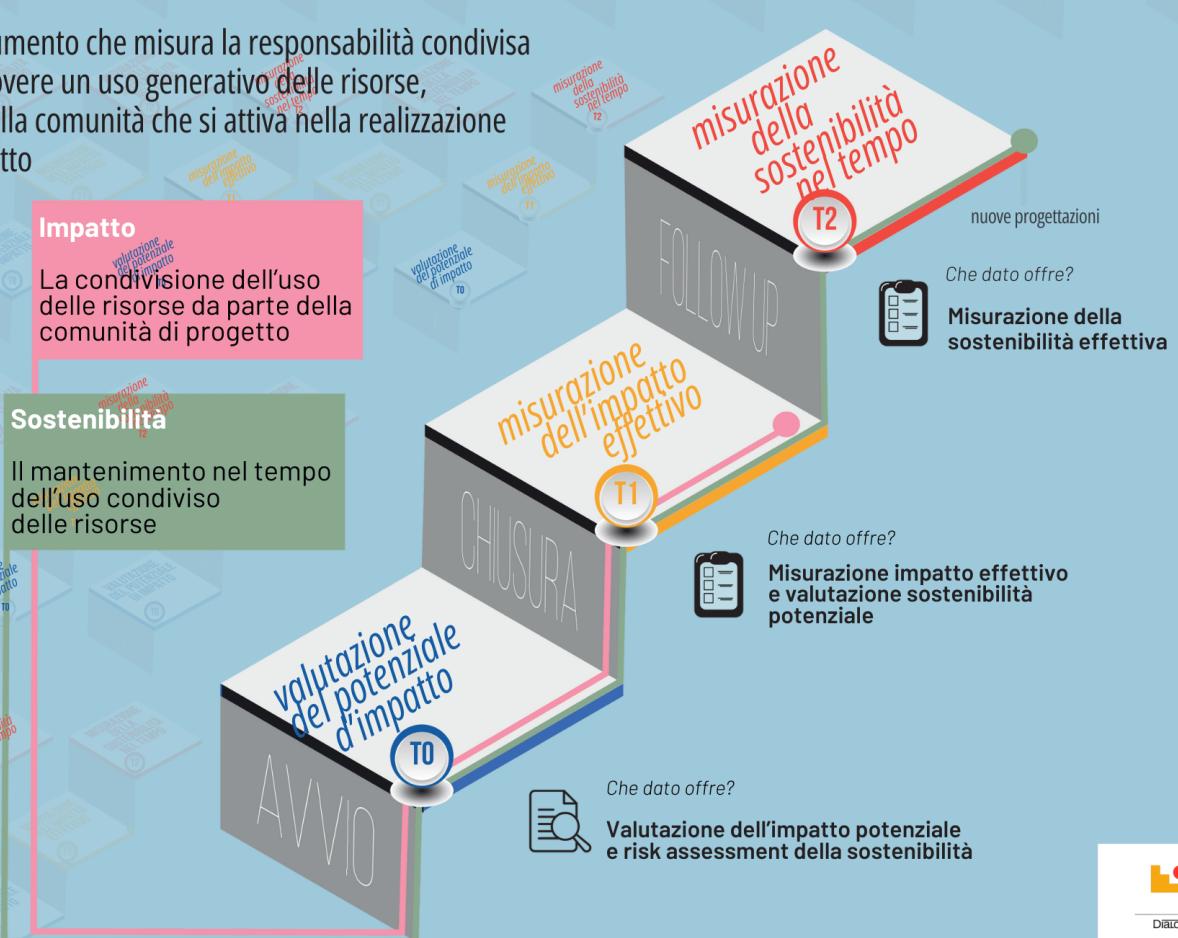
implementerà il progetto considera e usa il progetto come un'occasione di patrimonializzazione delle risorse a disposizione nella comunità. Si tratta di dati di misura dell'impatto potenziale e di risk assessment della sostenibilità futura del progetto.

T1 - a progetto concluso: misurazione di impatto e sostenibilità effettivi, ovvero quanto la comunità di progetto ha impiegato il testo del progetto come riferimento per poter generare un uso delle risorse da parte dei membri della comunità target di intervento che le patrimonializzi, e quanto ha generato nel territorio un'architettura di servizi che permetta di mantenere tale patrimonio. Il valore viene confrontato con il valore del progetto e, se disponibile, il valore di impatto e sostenibilità potenziali espressi dalla comunità di progetto prima del suo avvio.

T2 - dopo un certo tempo dalla conclusione del progetto: monitoraggio della sostenibilità, misurando quanto il valore che il progetto ha generato si è mantenuto nel tempo all'interno della comunità di riferimento.).

## COME MISURIAMO L'IMPATTO E LA SOSTENIBILITÀ DI UN PROGETTO?

ISA è lo strumento che misura la responsabilità condivisa nel promuovere un uso generativo delle risorse, da parte della comunità che si attiva nella realizzazione di un progetto



Lo strumento ISA è stato impiegato per la valutazione potenziale di impatto e sostenibilità dell'impresa, in relazione al progetto Dialogitech. In particolare, i dati emersi dalla valutazione potenziale (T0), caratterizzati da valori posizionati in fascia medio-alta sia per l'impatto che per la sostenibilità, hanno consentito di ideare e mettere in campo strategie di promozione delle competenze di coesione della comunità di progetto (dunque, dei membri dell'impresa): durante l'implementazione del progetto di Dialogitech, le azioni previste sono state usate come occasioni per la promozione continua dell'uso dei riferimenti teorico-metodologici, progettuali e operativi da parte delle risorse umane dell'impresa, rendendo possibile la raccolta continua di valutazioni e considerazioni su aspetti critici e punti di forza incontrati nel percorso.

Tali valutazioni hanno reso possibile la progettazione e stesura di un Piano di Sviluppo d'Impresa, e del relativo Piano Esecutivo, che apre a ulteriori sviluppi strategici futuri, a fronte della valorizzazione di tutto ciò che è stato creato durante il periodo di implementazione del progetto. È ora in corso l'applicazione del protocollo di valutazione ISA a T1, ovvero a progetto concluso.

# 5. ATTIVITA' 2024

## 5.1 PROGETTI E SERVIZI ATTIVATI

Dialogica, in virtù della sua specifica competenza di intervento sull'Architettura di Servizi del Sistema Paese, contribuisce al processo di innovazione del welfare territoriale, attraverso l'applicazione della metodologia del Communityholder Engagement® (si veda pag.29) a tutti i progetti e servizi gestiti, promuovendo il contributo corresponsabile al cambiamento da parte di ogni attore strategico e sviluppando logiche di coprogettazione con tutti i livelli coinvolti, da quello politico-dirigenziale a quello gestionale a quello operativo, compresi i destinatari finali.

Nell'ambito del percorso di sviluppo delle strategie di comunicazione dell'impresa (si veda par. 5.3 e 6.5), nel 2023 è stata realizzata una sistematizzazione dei servizi che Dialogica costruisce con e per i promotori di comunità, consultabile sul sito web dell'impresa, così sviluppata:

ENGAGEMENT	ASSESSMENT	PROJECT DESIGN & SUSTAINABILITY
Supporto alla governance di reti multiafflore	Bilanci Sociali e di Sostenibilità partecipati e d'impatto	Diventare Società Benefit
Supporto alla governance di aziende private, aziende sociali pubbliche	Bilancio di Competenze e misurazione e Valutazione della Performance	Service Design and Development
Partecipazione attiva	Diagnosi organizzativa	Project Management
Amministrazione Condivisa	Piani di valutazione per progetti/servizi	Sviluppo e innovazione del piano d'impresa
PEOPLE & WELLBEING	PEOPLE & WELLBEING	ACADEMY & RESEARCH
Supervisione ai servizi alla persona	Supporto alla stesura di bandi	Corso "Manager Community Maker"
Coaching a dirigenti e HR	Supporto alla stesura di progetti	Formazione personalizzata
Servizi di consulenza psicologica	Social Investment Planning	Servizio di ricerca dedicato
Piano di Welfare & Wellbeing	Fundraising orientato al Communityholder Engagement	Costruzione e applicazione strumenti di misura e valutazione
Diversity&Inclusion		

### **5.1.1 Servizi gestiti nel 2024**

- Supporto alla governance e allo sviluppo dei progetti delle reti antiviolenza finanziate da Regione Lombardia, nei territori degli Ambiti Territoriali Sociali Rhodense-Garbagnatese, dei 4 Ambiti dell'Adda-Martesana e dei due Ambiti Visconteo e Corsichese, della Provincia di Como;
- Gestione del Servizio Osservatorio Giovani di Città Metropolitana Milano, in RTI con Spazio Giovani Impresa Sociale. Tra le attività realizzate, il supporto agli Ambiti Territoriali Sociali per lo sviluppo delle progettazioni a valere sul bando Lombardia è dei Giovani di Regione Lombardia e sul bando Link promosso da Anci Nazionale in collaborazione con il Dipartimento per le Politiche Giovanili della Presidenza del Consiglio dei Ministri e la realizzazione di una Masterclass per ruoli politici e tecnici sulle politiche giovanili;
- Valutazione della soddisfazione del servizio “Centro di Competenza di ANCI Lombardia” a supporto dei comuni per lo sviluppo delle progettazioni PNRR;
- Supporto metodologico alla costruzione del Bilancio Sociale di mandato 2019-2024 di Anci Lombardia in partnership con Iraise;
- Gestione, in RTI con Coop Spazio Giovani, Milagro e Fondazione Somaschi, del Servizio Distrettuale RETI Rete Integrata Educazione Territorio, finalizzato allo sviluppo di Politiche Giovanili e promosso dall'Ambito territoriale D5 Melzo;
- Gestione di interventi innovativi e sperimentali a supporto del Servizio Minori e Famiglie e dell'intero Servizio Sociale del Comune di Cassano d'Adda, in RTI con la Cooperativa Sociale Milagro;
- Gestione, in collaborazione con Cooperativa Milagro, di percorsi di formazione e supervisione ad operatori del servizio di educativa scolastica, del Comune di Cassano d'Adda;
- Gestione in RTI con Cooperativa Sociale Insieme e Cooperativa Sociale Milagro, degli interventi integrativi e innovativi a supporto del Servizio Minori e Famiglie per il Comune di Melzo;
- Gestione in RTI con Cooperativa Sociale Milagro del Servizio Tutela Minori e Sportello Scolastico del Comune di Vignate;
- Gestione in RTI con Cooperativa Sociale Insieme del Servizio Centro Diurno Disabili del Comune di Melzo;
- Gestione del Servizio “Spazio Famiglia” per il Comune di S. Fermo della Battaglia e per il Comune di Montano Lucino (Co);
- Gestione, in RTI con Cooperativa Sociale Milagro e La Fonte, del Servizio distrettuale per i Minori e le Famiglie e Segretariato Sociale del Distretto 4, Capofila Cernusco S/N. Servizio realizzato nei Comuni di Bellinzago, Cambiago, Cassina De' Pecchi, Gessate, Gorgonzola, Pessano;
- Gestione del servizio di Consulenza Psicologica e Psicoterapia per gli studenti del GSOM POLIMI – Graduate School of Management;
- Gestione Servizi Integrati per la Domiciliarità dell'Ambito 5 Melzo in RTI con CS&L, Coop. Il Torpedone, Coop. La Fonte, Althea Italia;

- Gestione, in RTI con Coop Milagro, del Progetto “Facciamo squadra con i minori e le famiglie” dell’Ambito 5 Melzo finanziato dal PNRR 1.1.1.;

### **5.1.2 Interventi consulenziali e formativi a supporto di organizzazioni private:**

#### **Formazione e Supervisione:**

- alle equipe dei servizi CSE e SFA della Cooperativa sociale “Il Germoglio”;
- all’equipe del Servizio CSE di Pessano e della Comunità di Accoglienza di Bussero della Cooperativa Sociale “Il Sorriso”;
- All’equipe del Servizio Centro Diurno Minori Pangea – Fondazione Villa Clerici (Mi);
- Alla squadra di Fondazione Galignani (ruoli operativi, di coordinamento e dirigenti) per l’implementazione del progetto di sviluppo imprenditoriale;
- Ai ruoli dei learning specialist di GSoM POLIMI per la rilevazione e gestione di percorsi in salute degli studenti;
- Ai ruoli del team HR e sostenibilità di GSoM POLIMI per la progettazione e analisi di una survey rivolta ai dipendenti per la rilevazione delle esigenze inerenti il wellbeing
- Ai responsabili del Gruppo Unipol, in collaborazione con il Diversity Management, per la gestione di lavoratori con disabilità/fragilità;
- alla compagine sociale di Cooperativa sociale Industria Scenica per il rafforzamento del sistema di gestione interno all’impresa;
- ai ruoli di coordinamento ed operativi della Comunità Socio Sanitaria gestita da Cooperativa Insieme a Melzo (MI);
- Coaching ai coordinatori della Coop. Soc. Lule nella progettazione e gestione del Tavolo conclusivo del progetto “Mettiamo Le Ali” per il supporto alle vittime di tratta;
- Alla società di architettura e ingegneria Lombardini22 per il service design di interventi di promozione del benessere dei propri collaboratori.
- Coaching al CdA e compagine sociale di cooperativa Avalon, come fornitori del progetto Cariplo «Riprogettiamo il futuro»
- Supervisione al Servizio Sociale del Comune di San Donato Milanese

## **5.1.3 Interventi consulenziali e formativi per Enti Pubblici**

### **Formazione / coaching**

- Formazione ai ruoli gestionali ed operativi dei servizi afferenti e collaboratori del Dipartimento di Salute Mentale dell'ASST Franciacorta (Bs);
- Coaching al Comitato di Direzione composto dai Responsabili di Settore e dal Segretario Comunale del Comune di Cassano d'Adda (MI) per l'innovazione del sistema di gestione della valutazione delle performance e del piano di miglioramento delle risorse umane dell'Ente;
- Coaching allo staff di direzione dell'Azienda Speciale Consortile Risorsa Sociale Gera d'Adda (BG) per l'innovazione del modello organizzativo e l'accompagnamento alla costruzione di prassi di lavoro di squadra;
- Coaching ai ruoli dirigenziali dell'Azienda territoriale Servizi alla Persona di Valle Camonica (BS) per l'innovazione del modello organizzativo;
- Formazione e coaching ai Responsabili del Comune di Cologno Al Serio (BG);
- Coaching ai ruoli gestionali del servizio sociale della Comunità Montana di Tirano (So);
- Coaching ai ruoli gestionali dell'Ufficio di Piano dell'Ambito Oglio Ovest – Chiari (Bs);
- Coaching ai ruoli dell'Ambito Territoriale Melzo coinvolti nella gestione dell'istituzione del Coordinamento Pedagogico Territoriale dei Servizi 0-6 dell'Ambito;
- Coaching alla consulenza di rete a supporto della governance territoriale dei servizi di presa in carico delle donne vulnerabili, al fine di promuovere l'adozione di prassi riproducibili, all'interno del Progetto IGEA - Implementare la Governance delle reti antiviolenza Elaborando Architetture collaborative, progetto in partenrship tra Fondazione Somaschi, Dialogica Coop. Soc, Reti Antiviolenza lombarde di Rho/Garbagnate, Adda Martesana, Rozzano/Corsico, Sud Est Milano e Paullo, finanziato dal Dipartimento Ministeriale delle Pari Opportunità.
- Coaching al Settore Istruzione del Comune di Gallarate (VA) a supporto della gestione del Coordinamento Pedagogico Territoriale dei Servizi 0-6 anni con capofila il Comune di Gallarate;

### **Supervisione**

- Alle equipe dei Servizi Minori e Famiglie, Servizio Sociale Professionale e Servizio Inserimenti Lavorativi dell'ATSP Valle Camonica, per il "rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del burn out tra gli operatori sociali" finanziato dal PNRR 1.1.4.;
- All'equipe del Servizio Sociale Professionale e Tutela Minori della Comunità Montana di Tirano (So) per il "rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del burn out tra gli operatori sociali" finanziato dal PNRR 1.1.4.;

- Ai ruoli dell'Area Lavoro, Contrasto alla Povertà e Inclusione Sociale e ai ruoli di direzione e gestionali dell'Azienda Speciale Consortile Brescia Est;
- All'équipe degli psicologi che gestiscono situazioni di tutela minori operanti nei consultori dell'ASST Sacco/Fatebenefratelli di Milano;
- Agli operatori sociali dei Servizi di Ambito e Comunali per il "rafforzamento dei servizi sociali e prevenzione del fenomeno del burn out tra gli operatori sociali" dell'Ambito 5 Melzo finanziato da PNRR 1.1.4.
- Supervisione alle microequipe multidisciplinari di progetti personalizzati gestiti da servizi afferenti all'Ambito territoriale Oglio Ovest Chiari
- Supervisione all'équipe ADI di Azienda Sociale Comasca e Lariana

#### **5.1.4 Interventi a favore delle Istituzioni Scolastiche**

Sportello di consulenza psicologica all'Istituto di Istruzione Superiore Schiapparelli Gramsci di Milano e mentoring per studenti a rischio di dispersione scolastica.

#### **5.1.5 Interventi di sviluppo di comunità e Coesione sociale**

Sviluppo, in partnership con associazioni di volontariato del Comune di Cassano d'Adda, del Progetto Fare la differenza, per il contrasto alla povertà finanziato da Fondazione Comunitaria Milano

#### **5.1.6 Interventi consulenziali a privati cittadini**

Sono stati gestiti 60 percorsi consulenziali, intesi come percorso che promuove da parte del cliente/utente l'uso di modalità di gestione del proprio percorso di vita, che gli consentano di padroneggiarlo, in ottica di continua evoluzione, scelta, e orientamento, possibilmente in autonomia da interventi specialistici. Alcuni percorsi sono inerenti progetti personalizzati realizzati da Dialogica, altri attivati attraverso la convenzione con Unisalute, a cui si è accreditati fin dal 2014 come fornitori di percorsi di psicoterapia a favore di assicurati Unisalute.

#### **5.1.7 Attività di consulenza e supervisione a psicologi ed operatori sociali liberi professionisti**

Incontri per l'accompagnamento alla definizione di un piano di sviluppo professionale e/o alla implementazione dell'efficacia/efficienza delle loro prestazioni nei diversi contesti lavorativi (Servizi Sociali, Scuole, Aziende).

#### **5.1.8 Interventi in emergenza su situazioni di cronaca che hanno ripercussioni sulla salute della comunità e /o creano allarme sociale**

Supporto alla comunità territoriale per far fronte, in tempi stringenti, ad episodi ad alto rischio sociale e compromettenti la salute delle persone direttamente e indirettamente coinvolte.

## **5.2 AZIONI DI VALUTAZIONE**

Ogni progetto e intervento portato avanti da Dialogica, può essere valutato in relazione a tre parametri:

1. l'efficacia cioè scarto tra obiettivi posti e risultati conseguiti;
2. l'efficienza gestionale, ovvero il rapporto tra risorse impiegate (economiche, temporali, strumentali) e strategie messe in atto;
3. la soddisfazione intesa come la rilevazione degli elementi che consentono al cliente di dirsi più o meno soddisfatto;
4. l'impatto sociale generato (per approfondimenti si rimanda al paragrafo 6)

In relazione a queste tre dimensioni, nel 2024 Dialogica ha investito in un anno più di 500 ore nel processo valutativo, riuscendo a mettere a disposizione della committente dati fondamentali per il miglioramento continuo dei progetti erogati.

## **5.3 ATTIVITA' DI RICERCA E**

### **IMPLEMENTAZIONE RISORSE CONOSCITIVE**

#### **Piano Pluriennale di Innovazione e di transizione digitale di Dialogica**

Nel corso del 2022 Dialogica ha partecipato al Bando Evoluzioni promosso da Fondazione Cariplo e Fondazione Compagnia di San Paolo, progettando un Piano Pluriennale di Innovazione (PIP) e Transizione Digitale dell'impresa, presentato in Fase 1 del bando. La proposta progettuale è stata sviluppata con il supporto degli Innovation Advisor (IA) di Deloitte Officine Innovazione, consulenti selezionati da Dialogica, per introdurre nella fase di progettazione del piano le soluzioni tecnologiche e digitali più adeguate alle esigenze di innovazione dell'impresa.

A fine ottobre 2022 il PIP di Dialogica è risultato tra le proposte ammesse alla fase 2 del Bando Evoluzioni.

La fase 2 richiedeva la presentazione di un Progetto Esecutivo (PE) di transizione digitale, crescita delle competenze digitali e acquisizione di tecnologie abilitanti, volto ad attivare e rendere operativi i primi 18 mesi di PIP proposto in Fase 1. Anche questa fase, come la precedente, ha previsto un percorso di formazione in cui sono stati presentati schemi, strumenti operativi e formati utili agli enti nell'elaborazione del Progetto Esecutivo.

A febbraio 2023 Dialogica ha presentato il proprio Progetto Esecutivo "DialogiTech" e a fine marzo 2023 quest'ultimo era stato selezionato tra i destinatari del finanziamento per l'implementazione del progetto stesso.

A maggio 2023 è partita l'implementazione del PE DialogiTech, con il supporto di: consulenti di mercato (Deloitte Officine Innovazione); consulenti di Marketing Digitale (Bizonweb) e comunicazione

(Innovazione Sociale); consulente informatico per applicativi e software di gestione delle risorse umane e di aspetti rendicontativo/amministrativi; due ricercatori dell'Università degli studi di Padova per l'applicazione del Machine Learning e la costruzione dell'interfaccia grafica di uno strumento di misura di Dialogica: il Network Cohesion Index (NCI).

Nello specifico DialogiTech prevedeva l'intervento su **tre differenti asset strategici** per l'impresa:

1. innovazione di **servizi e prodotti** dell'impresa con l'applicazione dell'Artificial Intelligence e di soluzioni digitali per l'automatizzazione degli strumenti di misura di Dialogica;
2. ristrutturazione della **strategia comunicativa dell'impresa** attraverso il marketing digitale e **l'accesso all'ecosistema della ricerca** al fine di incrementare la riconoscibilità e legittimazione di Dialogica come snodo esperto di governance e misurazione del grado di coesione della comunità;
3. efficientamento dei **processi organizzativi interni all'impresa** attraverso l'applicazione di soluzioni digitali.

La strategia di trasformazione digitale, messa a punto in DialogiTech , è quella di generare uno scarto da impresa di consulenza a start up di prodotto per incrementare l'impatto che Dialogica può creare nel panorama nazionale.

Il Progetto esecutivo DialogiTech si è configurato come un innesco per alcuni dei processi (e continuazione per altri) di quanto definito nel Piano Pluriennale di Innovazione, diventato il piano quadriennale di riferimento per lo sviluppo dell'impresa approvato dal CDA. In quest'ottica, si è scelto di innescare nei primi 18 mesi tutti i processi relativi ai tre asset strategici in quanto concorrono parimenti alla realizzazione del cambiamento che si vuole raggiungere attraverso la strategia di trasformazione digitale.

Di seguito verranno approfondate le attività portata avanti nel 2024 in relazione ai diversi asset strategici entro l'ambito del progetto DialogiTech

#### **Asset 1\_ Sviluppo e innovazione di servizi e prodotti dell'impresa**

Il primo asset si riferisce al miglioramento dei prodotti e servizi offerti al cliente finale in termini di usabilità, fruibilità, reperibilità, costi e tempi di risposta nella gestione delle richieste della committenza.

#### **La costruzione di prodotti e servizi innovativi**

- Nel 2024 è stata lanciata l'Academy di Dialogica: si è progettata e innovata la sesta edizione del corso di Alta Formazione per manager Community Maker, come ruolo che promuove sistemi di governance basati sulla co-progettazione e cultura di squadra. Si è progettato e avviato un nuovo corso di Alta Formazione per Supervisori nel Welfare di Comunità.

Questo nuovo corso offre un kit di competenze adatte a prendere in carico e gestire in modo efficace le esigenze peculiari del singolo e/o del gruppo di professionisti che usufruiscono dei percorsi di supervisione. Si è progettato un nuovo corso di Alta Formazione per Communityholder Management per l'Impatto e la Sostenibilità in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova e in partnership con Lombardini 22 e Save the Planet. Quest'ultimo corso, in partenza a maggio 2025, si propone di formare professionisti e manager nell'applicazione di un modello di Human-Centered Sustainability nelle organizzazioni, che dia valore alle Interazioni Umane e promuova salute circolare e coesione sociale.

- Nel corso dell'anno 2024 si è concluso lo sviluppo e la fase di test del nuovo strumento di ***Interaction based Sustainability Assessment (ISA)***, realizzato in collaborazione con il Prof. Turchi dell'Università di Padova. Dopo una prima fase di testing e revisione scientifica e metodologica, e con il riconoscimento formale della validità scientifica da parte del Prof. Turchi, lo strumento è stato applicato in diversi progetti in cui Dialogica ha ricoperto il ruolo di valutatore dell'impatto e della sostenibilità degli interventi. Grazie all'applicazione operativa dell'ISA in quattro progetti distinti, è stato possibile avviare un'importante fase di raccolta, analisi e sistematizzazione dei dati, con l'obiettivo di costruire un benchmark di riferimento utile per affinare ulteriormente lo strumento e supportare future attività di valutazione.
- In continuità con il lavoro avviato nel secondo semestre del 2023, nel 2024 si è consolidata la collaborazione multidisciplinare tra il team di Dialogica e i ricercatori dell'Università degli Studi di Padova, finalizzata all'automatizzazione e digitalizzazione dello strumento ***Network Cohesion Index (NCI)***. Le attività si sono sviluppate lungo due principali direttive:
  - a) l'applicazione di tecniche di Machine Learning per l'analisi del testo raccolto tramite lo strumento;
  - b) la progettazione e lo sviluppo di una WebApp interattiva (sia front end sia back end) per la restituzione dei dati prodotti dall'applicazione del Network Cohesion Index.

Nel corso dell'anno è stata inoltre avviata una fase di testing dello strumento digitalizzato, volta a verificare sia l'accuratezza dell'analisi fornita dall'algoritmo sia la qualità dell'esperienza utente (UX) della WebApp. Il Network Cohesion Index è finalizzato a valutare e misurare quanto le modalità di governance adottate dalle reti multi-attore e dalle organizzazioni promuovano la coesione e la corresponsabilità. A supporto di queste attività sono state investite circa 300 ore di lavoro, impiegando da 2 a 4 risorse .

#### **Asset 2\_ricostruzione della strategia comunicativa dell'impresa**

Rispetto all'asset 2, la collaborazione maturata dall'impresa in 16 anni di cooperazione con l'Università di Padova (dipartimento FISPPA) nell'ambito del programma di ricerca della Scienza Dialogica ha consentito la specializzazione di Dialogica nel campo della ricerca applicata.

Nel 2023 sono state messe in campo una serie di azioni volte a incrementare e accelerare la riconoscibilità e legittimazione di Dialogica come leader a livello scientifico in campo di promozione, governo e misurazione di coesione comunitaria.

In particolari ci si è mossi in parallelo su due diversi fronti:

- a) avviando un percorso per traghettare Dialogica dentro l'ecosistema degli enti di ricerca: investendo in pubblicazioni a livello scientifico in collaborazione con l'Università di Padova, progettando e realizzando ricerche scientifiche nel territorio, studiando la fattibilità per accreditare l'impresa come ente riconosciuto di ricerca e potendo valorizzare i prodotti e gli strumenti scientifici attraverso il rilascio di certificazioni riconosciute;
- b) attraverso la costruzione di un piano strategico di comunicazione onlife, in capo allo snodo comunicazione, che è intervenuto con azioni trasversali di marketing digitale per diffondere il Know-how dell'impresa e i prodotti e servizi che già attualmente offre, al fine di innescare lo scarto da impresa di consulenza a startup di prodotto.

- **Attività di ricerca scientifica**

#### ***Sviluppo e implementazione di disegni di ricerca e strumenti di valutazione***

- Lo strumento Interaction-based Sustainability Assessment (ISA) è stato applicato nelle fasi di assessment dei servizi e progetti di seguito citati: Centro Diurno Disabili (CDD) di Melzo; Servizi MIFA; Centri di Competenza di ANCI Lombardia a supporto dei Comuni per il PNRR; Progetto Nuove Esperienze DI Relazione (NADIR);
- Lo strumento Network Cohesion Index (NCI) è stato applicato nella valutazione della coesione della rete per le politiche giovanili dell'Ambito Altomilanese all'interno dell'Osservatorio Metropolitano Politiche Giovanili, della rete Antiviolenza di Como e dell'organizzazione Avalon;
- Sono state implementate ricerche di valutazione della soddisfazione all'interno del Servizio SID e dei Centri di Competenza di ANCI Lombardia a supporto dei Comuni per il PNRR.
- Si è progettata e avviata una ricerca esplorativa in collaborazione con Università degli Studi di Padova, con l'obiettivo di osservare e misurare il valore d'uso dei servizi offerti da POLIMI GSoM agli Studenti in Mobilità Internazionale. I dati, in corso di analisi nel 2025, consentiranno di avviare ragionamenti insieme alla Business School in merito all'Architettura dei Servizi interna per la promozione della gestione del percorso formativo degli studenti internazionali.
- All'interno di un progetto di tesi in collaborazione con l'Università di Padova, è stata realizzata una ricerca (avviata già nel 2023) che ha coinvolto la rete di SolidarMarket, un emporio di generi alimentari, situato a Cassano d'Adda (MI), dedicato alle famiglie che non riescono a far fronte alle spese per i consumi alimentari. La ricerca aveva come obiettivo quello di rilevare la cultura di

gestione della risorsa alimentare nella filiera di SolidarMarket e nella comunità di riferimento e ha coinvolto diversi ruoli: volontari del territorio, ruoli istituzionali, commercianti, cittadini che usufruiscono del servizio e la cittadinanza in generale. A partire dai risultati emersi dalla ricerca è stato attivato un supporto consulenziale alla rete territoriale, con un'attenzione particolare al lavoro della Cabina di Regia di SM, per sviluppare una filiera innovativa per la gestione degli scarti alimentari, promuovendo modelli di responsabilità condivisa. L'indagine si è configurata come un laboratorio di innovazione sociale che valorizza la collaborazione intersetoriale e rafforza le connessioni tra i diversi attori della rete territoriale in un'ottica di welfare di comunità.

Infine, si è consolidato un team per la progettazione di un servizio di ricerca interno all'impresa, che proseguirà nel corso del 2025.

### ***Pubblicazioni***

Anche nel 2024 i soci e collaboratori di Dialogica hanno prodotto articoli pubblicati all'interno di riviste e portali online di settore nazionali (*Innovazione Sociale*).

Nel 2024 si è portata avanti la collaborazione con il nucleo redattori dell'Università degli Studi di Padova (Dipartimento FISSPA) per la stesura di articoli da pubblicare in riviste scientifiche internazionali

Nello specifico è in fase di submission un articolo in cui viene riportato l'impianto e i risultati in forma aggregata della ricerca sulla corresponsabilità della comunità nel contrasto alla violenza contro le donne, implementata in tre differenti reti antiviolenza della Città Metropolitana di Milano: San Donato Milanese, Rete V.I.O.L.A dell'Adda Martesana, Rho; coinvolgendo oltre 700 soggetti, tra cittadini, istituzioni ed operatori sociali e socio-sanitari. L'obiettivo dell'indagine era quello misurare e analizzare il grado di corresponsabilità di diverse categorie di soggetti (esperiti e cittadini) nel contrasto alla violenza contro le donne. La ricerca ha messo in luce come, a partire dai dati, è possibile supportare la *governance* delle reti antiviolenza nei diversi territori al fine di incrementare, con strategie su misura, la collaborazione e la responsabilità condivisa tra i diversi attori, cittadini compresi, nel contrasto alla violenza di genere.

### ***Tesi di laurea***

Dal 2014 prosegue la collaborazione con il Gruppo di Ricerca dell'Università degli Studi di Padova per la revisione delle tesi di laurea. Con il "Progetto Laureandi" Dialogica offre il proprio contributo allo sviluppo di programmi di ricerca e di conoscenze scientifiche in ambiti strategici per l'impresa. Tale collaborazione consente, inoltre, di mantenere un aggiornamento costante degli sviluppi generati dal gruppo di ricerca in riferimento alla scienza Dialogica anche grazie alla produzione di tesi. Nel corso dell'anno 2024 sono stati seguiti due progetti di tesi, in particolare 2 risorse di Dialogica hanno ricoperto il ruolo di correlatore in collaborazione con il Professor Turchi e i laureandi.

## b) Piano strategico di comunicazione in capo allo Snodo Comunicazione

Come da matrice organizzativa, lo snodo dei processi comunicativi ha lavorato in squadra con gli altri snodi organizzativi dello staff gestionale, progettando e monitorando periodicamente il proprio contributo al perseguitamento degli obiettivi di Dialogica.

In relazione al progetto Dialogitech, lo Snodo Comunicazione ha partecipato allo sviluppo dei tre asset strategici contribuendo sia alla progettazione che alla gestione diretta di linee d'azione del progetto.

In particolare si è proceduto a:

- Sviluppo di una strategia di comunicazione multicanale e di un relativo PED (Piano Editoriale) annuale per la promozione dell'identità online dell'impresa, con un incremento sia di follower totali che di interazioni generate a partire dalle pubblicazioni online;
- Progettazione e gestione di campagne di marketing digitali specifiche per la promozione di strumenti e prodotti dell'impresa (lancio dell'Academy, promozione dei Corsi di Alta Formazione «Supervisore nel Welfare di Comunità» e «Manager Community Maker», lancio prodotti ISA e NCI);
- Progettazione e implementazione di una rubrica online di approfondimento sulla piattaforma Innovazione Sociale intitolata «Misuriamo l'Intangibile», in collaborazione con lo Staff del portale, che ha visto la pubblicazione di 12 articoli relativi a aspetti teorici, metodologici e operativi per il governo e la misura delle interazioni umane attraverso il governo del dato testuale

Lo Snodo Comunicazione ha inoltre costruito delle occasioni di formazione gestite dall'agenzia di comunicazione Bizonweb volte a implementare le competenze specifiche da parte delle risorse dello Snodo per la gestione di campagne di marketing digitale.

Nella quotidianità si è data continuità alla gestione di strumenti volti a far conoscere il progetto imprenditoriale di Dialogica alla comunità sia tramite il web con la gestione del sito internet e le pubblicazioni sui social media (vedi staff redazionale di seguito), sia contribuendo alle vesti da creare per i prodotti scientifici proposti dall'Impresa.

Lo staff redazionale, quale strategia operativa per la comunicazione web dell'Impresa, ha proseguito con una programmazione editoriale periodica, in continuità con le modalità e le categorie di pubblicazioni messe a punto negli anni scorsi, tramite i canali offerti dai social Linkedin, Instagram e Facebook e la piattaforma Youtube. Il lavoro costantemente progettato e calibrato dello staff ha consentito a Dialogica di incrementare le proprie interazioni con snodi di interesse, sviluppando la propria identità di organizzazione esperta di coesione comunitaria.

## Asset 3\_Efficientamento processi organizzativi interni

Per favorire la trasformazione in atto utile all'espansione dell'impresa in termini sia di ampliamento della clientela/committenza sia di sviluppo continuo di competenze delle risorse umane interne, è stato costruito e avviato un piano formativo che ha previsto due linee:

- la prima, volta all'efficientamento dei processi organizzativi interni all'impresa attraverso l'applicazione di soluzioni digitali, ha previsto tre laboratori: sull'innovazione delle prassi di

- archiviazione del patrimonio documentale, sui nuovi tool digitali implementati (Microsoft 365 e affondo su OneDrive) e sulla condivisione delle nuove prassi rendicontative a partire dall'ottimizzazione del gestionale AgenDia;
- la seconda, volta a consentire a tutta la compagnia di padroneggiare il punto di conoscenza a cui è arrivato il programma di ricerca della Scienza Dialogica (compresi gli sviluppi relativi all'applicazione del Machine Learning) , di incrementare le competenze di consulenza strategica e quelle di collocazione entro una matrice organizzativa generativa di coesione.

# 6. DIMENSIONE ECONOMICA

Il Nucleo Gestione Finanziaria e Amministrazione rileva sistematicamente elementi finalizzati ad analizzare punti critici e di forza rispetto agli aspetti economico-finanziari dell'impresa.

Il Nucleo Gestione Finanziaria e Amministrazione è preposto ad offrire al CdA elementi di analisi e valutazione circa l'andamento economico-finanziario in modo da valutare la sostenibilità degli investimenti per lo sviluppo dell'impresa.

Oltre ai processi sopra descritti, il Nucleo è riferimento a disposizione della matrice organizzativa sia dei team di progettazione per la costruzione di budget in fase di progettazione di progetti/servizi/prodotti, sia delle risorse nel ruolo di responsabili di progetto per il supporto nell'analisi e gestione di criticità inerenti le risorse economico-finanziarie assegnate allo specifico progetto.

La dimensione economica di Dialogica Cooperativa Sociale, presentata attraverso i dati rilevati dal bilancio d'esercizio e riportati nelle tabelle seguenti, risponde all'obiettivo imprenditoriale e alle esigenze di sviluppo della cooperativa.

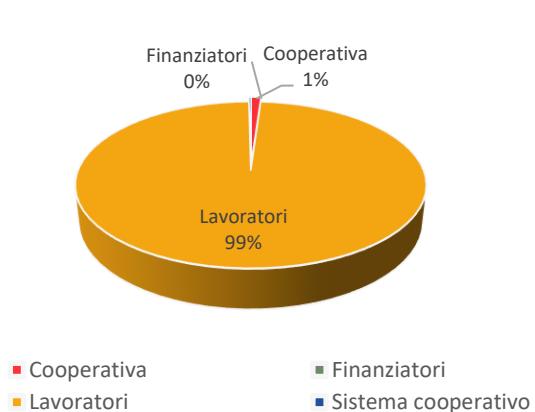
## 6.1 PRODUZIONE E RICCHEZZA ECONOMICA

	2022	2023	2024
<b>TIPOLOGIA DI COMMITTENZA</b>			
<b>Finanziamenti da Bandi, Fondazioni ecc.</b> (Ad es.: Bando Fondaz. Cariplo per prog. Dialogitech; Fondaz. di Comunità Comasca per prog «Donation Social Impact»)	35.723€	62.873€	86.164€
<b>Enti pubblici e aziende sanitarie</b>	395.462€	501.337€	616.700€
<b>Imprese private e organizzazioni del terzo settore</b> (Cooperative sociali, associazioni di volontariato, Fondazione Somaschi, GSOM Polimi, Fondazione Galignani, ecc.)	53.611€	113.006€	56.341€
<b>Privati e famiglie</b> (e convenzione Unisalute per psicoterapie a assicurati)	1.250€	1.321€	1.028€
<b>Totale €</b>	<b>486.046€</b>	<b>678.537€</b>	<b>760.233€</b>

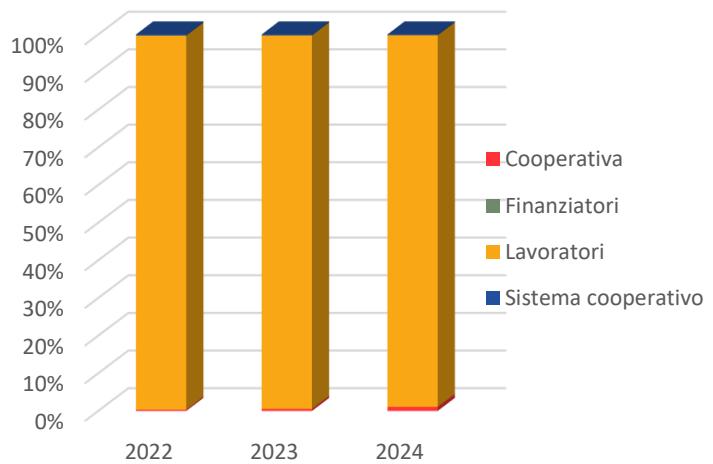
## 6.2 DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO

	2022	2023	2024
<b>Cooperativa</b>			
Utile di esercizio/perdita	970	2.000	4.543
<b>Totale</b>	970	2.000	4.543
<b>Finanziatori</b>			
Finanziatori ordinari	0	0	0
<b>Totale</b>	0	0	0
<b>Lavoratori</b>			
Collaboratori	293.853	370.722	418.389
Occasionali	0	0	22.298
<b>Totale</b>	293.853	370.722	440.687
<b>Sistema cooperativo</b>			
Centrale cooperativa	899	957	923
<b>Totale</b>	899	957	923
<b>TOTALE</b>	295.722	373.679	446.153

Distribuzione valore aggiunto 2024

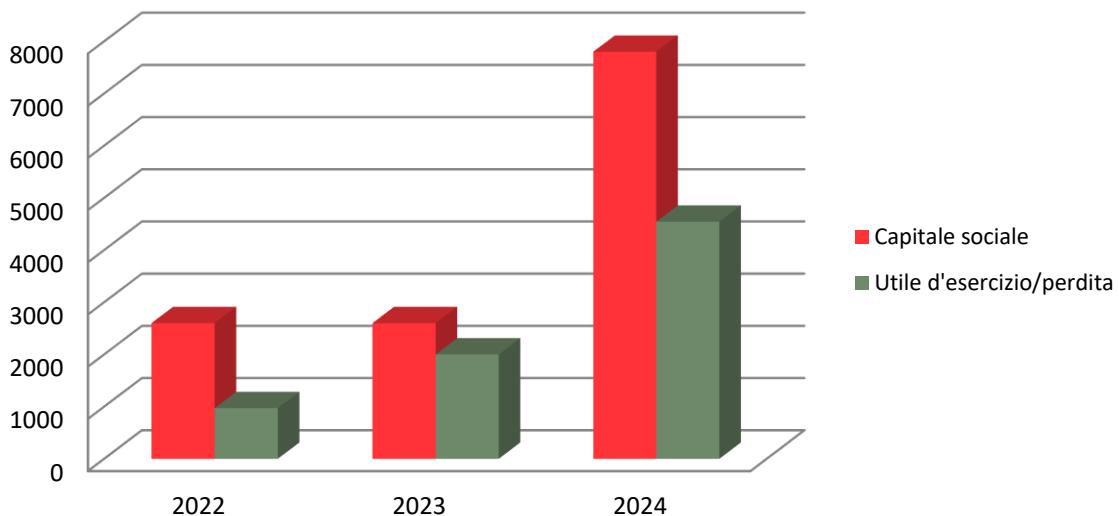


Distribuzione valore aggiunto nel tempo



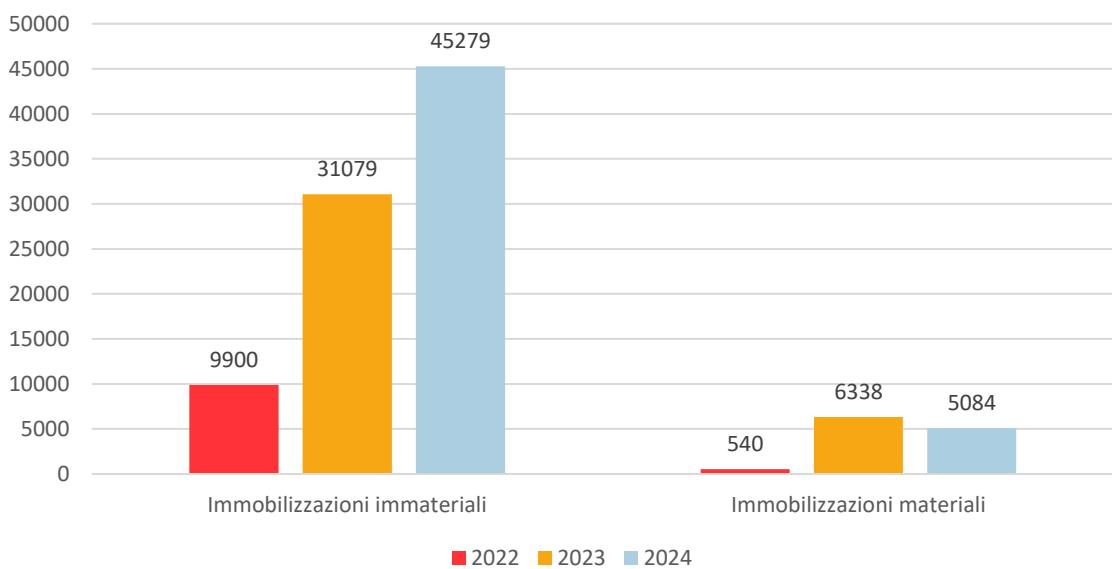
## 6.3 PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELLA RICCHEZZA PATRIMONIALE

Patrimonio netto



## 6.4 PATRIMONIO

Investimenti



## 6.5 L'INVESTIMENTO CONTINUO

### NELLA GESTIONE DELL'IMPRESA

In continuità con gli anni precedenti l'investimento prioritario dell'impresa continua ad essere, in virtù dei presupposti dell'organizzazione, la valorizzazione del “capitale umano e conoscitivo”, inteso nei termini di competenze espresse e ulteriormente esprimibili da parte delle risorse umane che costituiscono il “patrimonio” dell'impresa. Dal 2021 è stato avviato un percorso di sviluppo imprenditoriale che ha portato ad aumentare gli investimenti nella direzione dell'innovazione in linea con il rinnovato obiettivo imprenditoriale, ovvero incrementare il valore d'uso del portato conoscitivo e metodologico relativo alla promozione della salute e della coesione della comunità. Per poter perseguire tale obiettivo si è promosso l'uso del Piano di Innovazione Pluriennale, quale strumento per patrimonializzare gli asset strategici (si veda prodotti, marketing e comunicazione strategica e comunicazione) dell'impresa. Tale strategia consente, nel contempo, sia di innovare il processo consulenziale dedicato agli interlocutori attuali e futuri sia di accelerare il trasferimento di competenze ai ruoli della comunità con cui è attiva o si può avviare una collaborazione.

L'attuale Piano di Sviluppo si conclude nel 2024 ed è già in corso la costruzione del nuovo Piano di Sviluppo d'Impresa e la definizione di un Piano Esecutivo per tradurre in azioni e strumenti specifici gli obiettivi di sviluppo dell'impresa. Il Piano di Sviluppo in corso sarà sempre più focalizzato sul rendere la trasformazione digitale una strategia trasversale dell'impresa, intesa non tanto come introduzione di strumenti digitali a supporto ma come ambito d'investimento in termini di competenze e di collaborazioni strategiche. Il Piano sarà sviluppato in modo da governare e anticipare i cambiamenti che cittadini, istituzioni, servizi, organizzazioni di diverso affrontano nell'interagire nel perseguitamento di obiettivi di coesione e nella gestione di processi di decision-making, che contemplino anche gli «Interagenti non biologici».

Il Piano consentirà di patrimonializzare quanto generato grazie al Bando “Evoluzioni” di Fondazione Cariplo con il progetto Dialogitech, finanziato nel 2023 per la durata di 18 mesi da maggio 2023 a novembre 2024. Il finanziamento, pari a 120.000€, è destinato totalmente alle organizzazioni che ci supportano nel processo di innovazione e digitalizzazione ed è stato accompagnato da un cofinanziamento a carico di Dialogica, pari a 110.000€, che rappresenta l'investimento dedicato alla valorizzazione del capitale umano impegnato nella realizzazione degli interventi atti al consolidamento dei 3 asset strategici dell'impresa:

- **Innovazione Prodotti.** Per il miglioramento dei prodotti offerti al cliente finale in termini di usabilità, fruibilità, reperibilità, costi e tempi di risposta nella gestione delle richieste della committenza.
- **Marketing e comunicazione strategica.** Per incrementare la riconoscibilità e legittimazione di Dialogica nel mondo web come snodo esperto di governance e misurazione del grado di coesione della comunità
- **Processi organizzativi interni.** Per l'efficientamento dei processi di gestione delle risorse umane, del know-how dell'impresa e delle risorse economico-finanziarie.

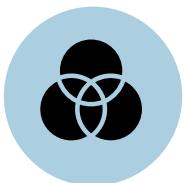
# 7. AMBITI DI MIGLIORAMENTO



Consolidamento del valore generato, nel mercato di riferimento, degli strumenti di valutazione, misurazione e governo rispondenti alle esigenze comunitarie (Interaction-Based Sustainability Assessment, Network Cohesion Index, Valutazione della Soddisfazione)



Consolidamento della DialogicaLab Academy e del Polo di Ricerca : si prospetta di riproporre e sviluppare ambiti di applicazione, collaborazioni interdisciplinari, fonti di finanziamento per favorire il radicamento di un punto di riferimento per gli innovatori delle politiche per la comunità.



Consolidamento della formalizzazione dei passaggi metodologici che sostengono l'applicazione di una matrice Organizzativa per Obiettivi Processi e Progetti: si andrà ad implementare la formalizzazione delle prassi e dei processi che caratterizzano il nostro modello organizzativo, con la produzione di un Manuale Operativo di un modello orientato all'innovazione continua



LAB.

DIAMO METODO  
AL FARE

DIALOGICA COOPERATIVA SOCIALE

VIA COPERNICO, 22 - 20125 MILANO

P.IVA / C.F. 05453800962

TEL 02.89.69.65.53

FAX 89.69.65.54

E-MAIL DIALOGICA@DIALOGICA-LAB.EU

PEC DIALOGICA-LAB@LEGALMAIL.IT

SITO WWW.DIALOGICA-LAB.EU

ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE A182451

ISCRIZIONE ALBO REGIONALE COOPERATIVE SOCIALI 1049

APPARTENENZA A RETI ASSOCIATIVE: CONFCOOPERATIVE

CODICE ATEOC 889900

# ALLEGATI

## Linee di intervento erogate e realizzate in sinergia con i referenti del Servizio:

Consulenza psicologica per la promozione di competenze di gestione del percorso dei minori da parte dei loro ruoli educativi di riferimento	Indagini ex DPR 448 e valutazioni competenze genitoriali per l'Autorità Giudiziaria utilizzate come occasioni per generare delle richieste da parte degli utenti che accedono al Servizio su prescrizione di un'istituzione	Orientamento formativo per alunni con Bisogni Educativi Speciali per lo sviluppo di competenze di scelta e di fruizione di occasioni di esercizio di ruoli possibili	Supervisione alle micro-equipe (Assistente Sociale, Consulente Psicologo ed Educatore) attive sui progetti personalizzati dei nuclei familiari in carico al Servizio Minori e Famiglie per garantire la coerenza di tutti gli interventi attivati	Coaching al Coordinamento delle Assistenti Sociali del Settore per lo sviluppo di progettualità trasversali alle diverse Unità Operative e orientate alla promozione della cittadinanza attiva.
---	---	--	---	---

## Linee di intervento erogate da Dialogica nel Servizio Minori e Famiglie:

Consulenza biografica ai ruoli educativi di riferimento dei minori per la promozione di competenze di gestione del percorso dei minori stessi	Mediazione familiare	Interventi territoriali di prossimità per l'intercettazione e l'aggancio di situazioni di particolare criticità che rifiutano l'intervento dei Servizi	Indagini e costruzione di progetti di messa alla prova ex DPR 448 e Valutazioni delle competenze genitoriali per l'Autorità Giudiziaria
---	----------------------	--	---

## Linee di intervento erogate da Dialogica nel Servizio Minori e Famiglie:

Consulenza per tutte le scuole del territorio come primo front office competente per l'attivazione della corresponsabilità dei diversi soggetti della comunità scolastica nella gestione delle criticità che nel contesto scolastico si	Coaching ai ruoli gestori del Servizio (Assistente Sociale Comunale referente del Servizio e Responsabile Sviluppo di Rete)	Supervisione e Formazione ai ruoli operativi (tutor - educatori) che erogano il Servizio all'utenza	Valutazione dell'efficienza, efficacia e rilevazione della soddisfazione per le attività dell'intero Servizio
---	---	---	---

## Linee di intervento erogate da Dialogica nel Servizio Minori e Famiglie

Consulenza di rete per l'implementazione di prassi condivise col territorio per la creazione di occasioni non tipizzanti di partecipazione dei minori con disabilità

Consulenza orientativa per alunni, genitori ed insegnanti in merito allo sviluppo di criteri di scelta fondati sulla rilevazione delle competenze del ruolo di studente in contrasto a criteri fondati sull'etichetta della persona ("l'alunno disabile" per il quale si prevede già un percorso "obbligato")

## Linee di intervento erogate da Dialogica nel Servizio Centro Diurno Disabili e Servizio Trasporto Persone Fragili:

Coaching ai ruoli gestori del Servizio (Assistente Sociale Comunale referente del Servizio e ruoli di coordinamento dell'ATI)

Supervisione e Formazione ai ruoli operativi (educatori, ASA, OSS) che erogano il Servizio all'utenza, finalizzate a generare uno scarto rispetto alla promozione del cambiamento anche rispetto a persone con disabilità grave

Consulenza di rete per l'implementazione di prassi condivise col territorio per l'incremento di opportunità, per le persone con disabilità, di partecipare in forme innovative e non circoscritte alle tipiche occasioni standardizzate

Consulenza biografica ai familiari di persone con disabilità in merito allo sviluppo di possibilità di gestire in modo competente le proprie esigenze in relazione a quelle del proprio congiunto con disabilità

## Linee di intervento erogate da Dialogica nel Servizio Centro Diurno Disabili e Servizio Trasporto Persone Fragili:

Empowering al gruppo dei familiari

Supporto allo sviluppo del ruolo e delle competenze dell'Associazione di volontari

Valutazione dell'efficienza, efficacia e rilevazione della soddisfazione per le attività dell'intero Servizio

Ricerca Scientifica in merito all'analisi costi – benefici degli interventi erogati

## Linee di intervento finalizzate a promuovere nei ruoli adulti di riferimento (genitori ed insegnanti) competenze di gestione delle situazioni critiche che riguardano il percorso educativo dei minori:

Interventi psico-socio-educativi a famiglie con adolescenti in difficoltà per favorire processi di inclusione sociale e di contrasto alla povertà, DDG n. 7060/2015 ex ASLMI2. Il ruolo di Dialogica in questo intervento si è declinato nell'attuazione di percorsi di intervento, finalizzati allo sviluppo di competenze utili ai ragazzi per la gestione di criticità inerenti il proprio percorso biografico rivolti a minori e famiglie in condizioni di difficoltà connesse a problematiche di natura educativa/formativa e/o Psicologica e in condizioni di vulnerabilità e/o di difficoltà specifica relativa a problematiche anche connesse all'uso/abuso di sostanze, in carico ai servizi e/o con precedenti amministrativi.