

Introduzione

Il bilancio sociale non è uno strumento nuovo né univoco ed ha assunto differenti significati in momenti storici ed in contesti sociali diversi. Le sue prime formulazioni teoriche emergono dal dibattito che si è svolto negli Stati Uniti intorno al 1970 in merito alla necessità di effettuare una rilettura 'sociale' del bilancio economico dell'impresa, da cui sono scaturite le prime realizzazioni del bilancio sociale d'impresa. La teoria del bilancio sociale si è sviluppata poi grazie alla introduzione del concetto di stakeholder, con il quale si definiscono le persone e i gruppi che hanno pretese, titoli di proprietà, diritti, o interessi, relativi a una impresa e alle sue attività, passate, presenti e future e, in primo luogo, coloro senza la cui continua partecipazione l'impresa non può sopravvivere come complesso funzionante. Nell'ultimo decennio si è assistito a un grande sviluppo di nuove esperienze; le principali ragioni che inducono le diverse organizzazioni a dotarsi di forme di bilancio sociale sono le trasformazioni economiche e culturali connesse alla globalizzazione, la pressione esterna della società, e l'efficacia della gestione degli stakeholder come strumento di governo delle imprese. In altri termini, in virtù della crescente interdipendenza tra economia e società nel mercato globale, informazioni sempre più esaurienti e attendibili e criteri di rendicontazione sempre più rigorosi sono richiesti dalle organizzazioni internazionali e dai governi come requisito per la collaborazione con le imprese nel perseguire obiettivi di sviluppo sostenibile, dai diversi gruppi di stakeholder e dall'opinione pubblica in generale al fine di valutare le prestazioni dell'impresa in relazione agli specifici interessi di cui sono portatori, e dai manager al fine di programmare la propria attività e di controllarne gli esiti.

Tali concetti vengono affrontati partendo dalla definizione di responsabilità sociale, la quale risulta avere diversi significati poiché il suo contenuto non è esplicitabile in termini assoluti dovendo essere rapportato ai valori umani i quali variano nello spazio e nel tempo. Come è possibile desumere dal Libro verde della Commissione Europea, "*Promuovere un quadro europeo per la CSR*", essere responsabili socialmente significa non solo soddisfare gli obblighi giuridici applicabili, ma anche investire di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate. In particolare, per le organizzazioni senza fine di lucro, garantire i diritti di tutti i loro portatori d'interesse significa assumersi alcune responsabilità; prima fra tutte è l'impegno a perseguire e rendere pubblica la propria missione, oltre a concorrere al benessere sociale della collettività innalzando la qualità della vita. L'organizzazione non profit deve rendere conto ai propri stakeholder fornendo una informazione chiara e veritiera sugli scopi che persegue, sulle finalità, tempi e modalità d'attuazione delle iniziative da sostenere.

L'obiettivo principale è stato di esporre alcune considerazioni sulle questioni che le diverse organizzazioni, soprattutto quelle non profit, dovrebbero porsi al fine di garantire un corretto processo di formazione della responsabilità sociale; come ad esempio "perché essere responsabili?", "verso chi essere responsabili?", "come?".

Viene quindi indicato come l'evoluzione socio-culturale ha reso necessario inglobare la responsabilità sociale dapprima tra i valori delle aziende appartenenti al for profit, per poi estendersi al non profit. Essere organizzazioni senza fine di lucro infatti, non significa automaticamente produrre servizi efficienti ed efficaci, anzi, quest'ultime devono, sempre più dare conto delle decisioni assunte e delle azioni intraprese poiché sono tenute a garantire e rispettare gli interessi di tutti i loro interlocutori.

Il problema successivamente affrontato è determinato dalla identificazione di tali portatori di interesse per poterne individuare i bisogni, le necessità al fine di porre in essere strategie volte alla loro soddisfazione e ricercare un giusto bilanciamento degli interessi in gioco. In conclusione, vengono poste alcune riflessioni sulla validità dell'utilizzo del bilancio sociale quale strumento per esplicitare la creazione del valore sociale ed i vantaggi apportati dall'utilizzo della rendicontazione sociale.

Il passo successivo è stato di individuare come effettivamente il bilancio sociale supporta i processi gestionali nelle organizzazioni non profit facilitando il processo di comunicazione, di legittimazione e gestione.

La comunicazione tra l'organizzazione non profit e l'ambiente che assegna le risorse destinate a produrre il bene o servizio, assume un ruolo fondamentale poiché, quanto più è efficace la comunicazione, tanto maggiori saranno le risorse assegnate o disponibili e, di conseguenza, tanto più numerose o qualitativamente superiori saranno i servizi erogati. Redigere il bilancio sociale è comunque già di per se un atto comunicativo con il quale un'organizzazione può raccontare se stessa, i propri valori di riferimento, gli obiettivi, i risultati raggiunti e quelli perseguiti, diventando uno strumento di dialogo con l'esterno che racconta fatti e cifre con un linguaggio adeguato e comprensibile alla collettività di riferimento. In questo modo vengono gettate le basi per l'effettivo svolgimento dell'agire sociale della non profit, in quanto attività orientata al benessere della collettività nella totalità degli interessati e non nella discriminazione dei pochi informati.

Tale documento rappresenta inoltre uno strumento di legittimazione poiché esplicita l'intenzione e la volontà dell'organizzazione di essere trasparente ed aperta nei confronti dell'ambiente ed il cui effetto è quello

di favorire la fiducia nei propri confronti. Di fondamentale importanza diventa la partecipazione dei portatori di interesse nel processo formativo del documento; in tale modo l'organizzazione mira ad instaurare forti legami con l'interlocutore al fine di massimizzare la propria reputazione e di conseguenza, attivare capitali e fiducia verso fini di utilità pubblica che massimizzano gli interessi delle parti coinvolte.

Il bilancio sociale è anche uno strumento di gestione, in quanto facilita il sistema delle relazioni tra l'attività di direzione e di governo dell'organizzazione permettendo di valutare, programmare e pianificare di anno in anno le proprie strategie in funzione degli obiettivi e dei valori sociali in cui si riconosce. In questo caso appare evidente come uno strumento di rendicontazione sociale finalizzato alla massima trasparenza sulla gestione, oltre che sui risultati, possa assumere, un valore di strumento di controllo per la collettività di riferimento.

La formulazione dei principi e dei valori affermati deve essere trasformata in una serie di campi di controllo nei quali sarà compiuta la verifica dei comportamenti. La indeterminatezza dei valori enunciati diviene fatto sul quale è possibile esprimere un giudizio.

A tal fine sono necessari indicatori standardizzati in grado di garantire oggettività e comparabilità. Nello stesso capitolo viene individuata l'utilità di tali indicatori soprattutto per il management il quale si trova a dover misurare il valore sociale creato dall'organizzazione. Non avendo a disposizione unità di misura di output assolute, il manager potrebbe avere una visione offuscata della sua organizzazione. Il bilancio sociale esplicita la sua funzione gestionale, attraverso la determinazione di quegli indicatori quali – quantitativi che risultano in grado di valutare l'efficacia e l'efficienza dei programmi. Attraverso di essi il management verifica se gli obiettivi preposti sono

stati raggiunti, se gli stakeholder sono stati soddisfatti e questi ultimi possono altresì determinare se quanto dichiarato nella mission è stato effettivamente perseguito.

Attraverso lo svolgimento di tale lavoro è stato possibile inoltre notare come uno strumento che misura, almeno teoricamente, l'utilità sociale prodotta da un'organizzazione sia nato nel settore for profit, e sia stato per lungo tempo trascurato da chi nasce con l'esplicita motivazione di creare benessere sociale ovvero il non profit. Solo nel corso degli anni '90, infatti, il Terzo settore italiano ha iniziato a conoscerne l'esistenza e ad utilizzarlo.

La vivacità di studi in materia ha portato all'elaborazione di numerosissimi modelli per la costruzione di un bilancio sociale. La confusione a livello internazionale ha fatto sì che solo in tempi estremamente recenti si sia iniziato a raggiungere, per lo meno in Italia, un accordo sulla denominazione da assegnare a tale strumento e si stiano iniziando a delineare delle caratteristiche comuni ai diversi modelli.

In Italia non esistono obblighi di legge per la redazione del bilancio sociale quindi si sono venute a creare diverse tipologie di documenti. I modelli principalmente seguiti sembrano due ovvero il bilancio sociale cooperativo, creato da Coop, ed il bilancio sociale riclassificato, istituito dal Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale. A livello internazionale, invece, i modelli seguiti sono tre di cui comunque solo uno (ossia il Social Auditing) risulta dotato dei requisiti necessari per la corretta espletazione dell'informazione sociale.

Sono inoltre descritti i principali standard in ambito di revisione sociale che hanno l'obiettivo di uniformare non solo il processo di realizzazione del bilancio sociale ma la gestione socialmente sostenibile delle aziende. Gli standard affrontati sono: AA1000 il quale ha l'obiettivo

di fornire qualità ai processi di accounting, auditing e reporting etico e sociale; SA 8000, volto a certificare l'impegno etico e sociale di un'organizzazione; GRI, orientato a promuovere l'armonizzazione delle tecniche di rendicontazione della performance ambientale e sociale delle imprese; progetto Q-Res che promuove la nascita di un modello di governo dell'organizzazione basata sull'idea del contratto sociale con gli stakeholders attraverso il quale incrementare la responsabilità etico-sociale; infine, SocialMetrica modello espressamente creato per le ONP al fine di misurarne la responsabilità sociale.

E' stato indispensabile, inoltre, svelare il rovescio della medaglia del bilancio sociale e del suo utilizzo, poiché, dietro ai numerosi benefici apportati si celano alcuni elementi negativi, i quali spaziano dalle motivazioni che spingono l'organizzazione ad utilizzare tale strumento di rendicontazione, per arrivare al processo di costruzione del documento ed alla rilevazione dei dati. In effetti, da questo studio emergono molteplici scopi per cui vengono redatti i bilanci sociali, per essi è necessario comunque considerare che tali propositi possono indurre alla diffusione di informazioni distorte o incomplete.

I problemi collegati al bilancio sociale, poi, prima di essere problemi di metodo e di tecniche di rendicontazione, sono problemi che riguardano il modo di governare e di gestire gli istituti e le relazioni con i loro molteplici interlocutori. Spesso sottovalutato dalle organizzazioni non profit, ha scarso supporto interno con conseguente redazione affrettata e non partecipata, segue quindi l'impossibilità di sviluppare un processo efficace. Il management che non considera appieno l'utilità del documento potrebbe peraltro ricorrere all'outsourcing facendo perdere a quest'ultimo la valenza interna.

In questo contesto assume particolare interesse il processo di coinvolgimento degli stakeholder da cui dipende la credibilità ed il successo del bilancio sociale, è necessario però considerare che tale passaggio diventa tanto importante quanto costoso dal punto di vista organizzativo, mettendo a dura prova le capacità di coordinamento dell'organizzazione che intende adottarlo.

Infine viene concentrata l'analisi sui bilanci sociali di tre organizzazioni non profit che operano nel settore cooperazione e sviluppo e si occupano con particolare attenzione della difesa dei diritti dei bambini, ovvero, Unicef Italia, Cesvi e Umana Mente.

La comune attenzione verso i temi della difesa dei diritti dei minori e quindi la stessa categoria di beneficiari a cui si rivolge l'attività delle organizzazioni considerate, è stato il criterio di scelta dei bilanci sociali analizzati.

Lo studio è stato affrontato utilizzando come riferimento i principi del Gruppo di studio del Bilancio Sociale; il documento è stato suddiviso nelle tre sezioni principali imposte da quest'ultimo, al fine di rendere uniformi e comparabili i bilanci riferibili a periodi differenti e ad organizzazioni diverse, oltre a garantire trasparenza e comprensibilità.

Scopo del lavoro non è stato finalizzato ad identificare il bilancio sociale migliore ma gli scopi per cui sono stati realizzati ed i destinatari a cui sono stati rivolti. Da ciò è emersa la estrema versatilità del documento in quanto le tre organizzazioni, forse in base alla diversa cultura organizzativa, lo hanno personalizzato e reso fruibile ai propri interlocutori con il linguaggio e gli indicatori ritenuti più appropriati.