Bilancio sociale della Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo *Nostra Signora d'Europa* Trento - ONLUS

Esercizio 2020

METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa di solidarietà sociale SOS Villaggio del Fanciullo - *Nostra Signora d'Europa* - Trento - ONLUS (di seguito denominata più semplicemente *Villaggio del Fanciullo*) si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nel 2020. Nella scelta di quale documento realizzare e quali dati far emergere, si è deciso di aderire ad un metodo già testato nella provincia autonoma di Trento, nonché in Veneto ed in Friuli Venezia Giulia, di uno strumento quindi condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile: si tratta del metodo **ImpACT** per la valutazione dell'impatto sociale realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento.

Aderire a questa analisi **perché?** Innanzitutto, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove "*Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato*" (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione della cooperativa, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi che offriamo e come risultato di lungo periodo nelle varie azioni sociali e politiche a favore del territorio e degli stakeholder.

Il metodo è poi sufficientemente standardizzato, e quindi la presentazione che seguirà rispetta volontariamente struttura, contenuti, ordine di presentazione, modelli grafici proposti dal modello ImpACT. Ciò permette agli interlocutori della cooperativa di disporre di un metodo teorico e visivo per approcciarsi al tema della rendicontazione e valutazione unico per tutte le imprese che seguono la valutazione con ImpACT e in conclusione permette di confrontare dimensioni e risultati raggiunti con ad esempio benchmark di territorio. È in tal senso che il presente bilancio sociale punta a rispettare tutti i principi proposti dalle linee guida nazionali (capitolo 5 delle linee guida per gli enti di Terzo settore): rilevanza delle informazioni fornite, completezza alla luce degli stakeholder con cui l'organizzazione si relaziona, trasparenza, neutralità competenza di periodo (con riferimento prioritario all'esercizio di riferimento, ma anche con alcune analisi di trend o di impatto di medio periodo), comparabilità sia nel tempo che con altre organizzazioni del territorio, chiarezza (pur usando talvolta un linguaggio tecnico), veridicità e verificabilità dati i processi di rilevazione seguiti con il metodo ImpACT, attendibilità, autonomia delle terze parti per le parti di bilancio sociale relative alle percezioni su politiche e azioni. Sotto

quest'ultimo profilo, il metodo accoglie l'invito a "favorire processi partecipativi interni ed esterni all'ente" poiché proprio nella riflessione sulle politiche organizzative e sulle dimensioni più qualitative il metodo ci ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, composto dal CdA riunitosi nel suo intero. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci interrogheremo sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

Si osserva ancora, il presente prospetto di bilancio sociale ripercorre inoltre -con alcuni approfondimenti di merito e impostazione resa flessibile secondo quanto consentito dalle stesse Linee guida- la struttura di bilancio sociale ancora prevista dalle Linee guida nazionali, articolando la riflessione su Metodologia adottata, Informazioni generali sull'ente, Struttura di governo e amministrazione, Persone che operano per l'ente, Obiettivi e attività, Situazione economico-finanziaria, Altre informazioni rilevanti. Ogni sezione vuole portare la riflessione non solo sulle ricadute oggettive dell'anno, ma anche su elementi qualitativi del modo in cui la cooperativa ha agito e dei risultati che essa ha raggiunto, cercando di guardare anche agli impatti eterogenei, a ricadute che non vanno intese solo nel breve periodo, nell'anno di riferimento del presente bilancio sociale, ma nel loro valore di cambiamento e di prospettiva di lungo periodo.

È alla luce di tali premesse ed impostazioni, che la cooperativa sociale vuole essere rappresentata e rendicontata alla collettività nelle pagine seguenti.

LA COOPERATIVA E L'EMERGENZA COVID: premessa alla lettura dei dati

Vi è una ulteriore necessaria premessa che in questo bilancio sociale merita un dovuto approfondimento e che dovrà essere tenuta in assoluta considerazione nella lettura dei dati che si presenteranno: la pandemia generata dal Covid e le conseguenti restrizioni ministeriali alla conduzione delle attività economiche e sociali hanno avuto conseguenze rilevanti per qualsiasi organizzazione, su tutto il contesto socio-economico nazionale e il Villaggio del Fanciullo non ne è rimasta indenne. Ad un aumento dei bisogni delle persone sono corrisposte necessarie flessioni delle azioni e delle produzioni e nella presente introduzione si vogliono illustrare sinteticamente le principali ricadute sulla cooperativa e le modalità in cui essa si è trovata ad affrontare la crisi.

Nel 2020 la cooperativa non ha fortunatamente dovuto sospendere le proprie attività né complessivamente né parzialmente, ed ha potuto quindi continuare ad operare con una certa continuità di azione. Nello specifico ci si è trovati a dover gestire le proprie attività con modalità significativamente diverse da prima, nel rispetto dei provvedimenti e dell'emergenza sanitaria, per 12 settimane.

Dal punto di vista economico, tale situazione ha avuto le ricadute di cui si illustrerà nella relativa sezione sullo stato economico-finanziario della cooperativa (con una variazione in sintesi del 5.74% del valore della produzione tra 2019 e 2020). Si osserva come dietro a tale evoluzione siano identificabili al 100% riduzione di entrate pubbliche. Rispetto ai rapporti in essere con le pubbliche amministrazioni, non vi sono stati particolari ricadute sui tempi dell'esecuzione, ma l'ente pubblico ha garantito la copertura continua delle attività (almeno a costo parziale). È da considerare tuttavia che, alla luce dei Decreti e provvedimenti territoriali, la cooperativa ha registrato nel 2020 tra le sue entrate anche contributi e coperture economiche specifici per Euro 20.000.

Di fronte alla situazione emergenziale e alle concepite ricadute sui servizi, la cooperativa non è rimasta inerme, ma ha cercato di attivare almeno alcuni provvedimenti e previsto nel tempo riadattamenti: ha cambiato le modalità operative con cui realizzare servizi/beni su cui era già attiva e ha attivato nuove collaborazioni e produzione in rete/filiera con altri enti per rispondere ai cambiamenti nella domanda. Sembra di rilievo in particolare osservare che vi è stata la rimodulazione sei servizi erogati dal centro diurno e dall'educativa domiciliare e creazione di un tavolo di lavoro permanente con due enti privati importanti del terzo settore.

Nel descritto contesto, la flessione delle attività ha portato la cooperativa a ricorrere ad alcuni provvedimenti rispetto al personale ordinario e si sono registrate 8 persone trasferite ad altro servizio/attività in cooperativa.

Pur con le seguenti premesse sull'andamento eccezionale dell'annualità, il bilancio sociale illustrerà fedelmente i risultati raggiunti dal Villaggio del Fanciullo nel corso dell'anno di riferimento.

INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa di solidarietà sociale SOS Villaggio del Fanciullo - Nostra Signora d'Europa - Trento - ONLUS , codice fiscale 00380660225, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Gmeiner Hermann, 25 Trento 38122.

La cooperativa sociale nasce nel 1963 e per comprendere il suo percorso iniziamo leggendo la sua storia. Il Villaggio del Fanciullo viene inizialmente fondato a Trento nel 1963 per iniziativa di un gruppo di volontari riuniti attorno alla dott.ssa Zita Lorenzi, allora Assessore provinciale alla Sanità e all'Assistenza sociale ed al dott. Nilo Piccoli, Sindaco del capoluogo. Il progetto si è posto da subito come una nuova proposta di accoglienza per bambini che, fino a quel momento, trovavano solitamente ospitalità in istituti di vario tipo: si trattava di dare loro una "mamma", la possibilità di vivere assieme da fratelli e dentro una casa "normale". Il Villaggio è nato quindi con questa impronta di "novità", come forma alternativa all'istituto tradizionale e non come successivo adattamento di questo.

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali) e accoglienza umanitaria e integrazione sociale migranti. La cooperativa sociale nello specifico:

- Accoglie bambini e ragazzi in difficoltà familiare le cui famiglie non sono in grado temporaneamente di accudirli e di costruire condizioni di vita in grado di sostenere la loro crescita. Il nostro modello educativo è di tipo familiare: assicura ai bambini una casa e

l'affetto di un nucleo famigliare, in affiancamento alla famiglia d'origine e non in sostituzione, dando loro la possibilità di vivere con i propri fratelli.

- Accoglie nuclei familiari per sostenerli ed accompagnarli in un'ottica di promozione di una genitorialità positiva specializzando l'intervento a seconda dei bisogni emergenti nel territorio. Tali nuclei familiari solitamente sono monoparentali e necessitano di sostegno nel processo di integrazione sul territorio o per emanciparsi da una situazione di violenza e li accompagnandoli allo sviluppo e alla promozione di una genitorialità positiva attraverso azioni educative volte al benessere della relazione genitore-figlio.

- Aiuta le persone accolte a costruire il proprio futuro. Da la possibilità ai bambini di vivere secondo la propria cultura e la propria religione (condividendolo con la famiglia d'origine) sostenendo la loro crescita attraverso un approccio globale, utilizzando metodologie professionali che consentono di individuare obiettivi realistici di crescita rispetto alle condizioni presenti nella loro temporanea accoglienza al Villaggio del Fanciullo. Aiuta i bambine/ragazzi a riconoscere e a esprimere le proprie abilità ed interessi costruendo attorno a questi esperienze attraverso cui ampliare le conoscenze e sviluppare le competenze.

- Contribuisce allo sviluppo della comunità. Partecipa alla vita della comunità con modalità informali e formali sempre cercando di portare le istanze delle fasce sociali più deboli e contribuendo, quando possibile, a dare a queste risposta. Ritiene che la famiglia in particolare sia il nucleo che va aiutato e sostenuto nell'affrontare positivamente le difficoltà.

- Educa. Ci poniamo come una realtà educativa aperta, dinamica ed articolata che mira all'armonico sviluppo delle persone accolte anche partecipando alla promozione di una cultura che riconosca e promuova valori quali la condivisione fratellanza, la solidarietà, la promozione dei diritti umani e l'educazione al benessere alla pace

- Accoglienza donne con o senza figli richiedenti o titolari di protezione internazionale finalizzata al raggiungimento dell'autonomia personale, all'inclusione sociale e al rinforzo delle competenze genitoriali.

Gli illustrati servizi sono in realtà più specifiche ed articolati di quanto statutariamente previsto all'atto della costituzione della cooperativa, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di:

- dare accoglienza, nel mantenimento, nella formazione, educazione ed istruzione, mediante la frequenza della scuola d'obbligo, secondaria o professionale ai bambini e giovani privi temporaneamente di una adeguata assistenza da parte dei genitori;

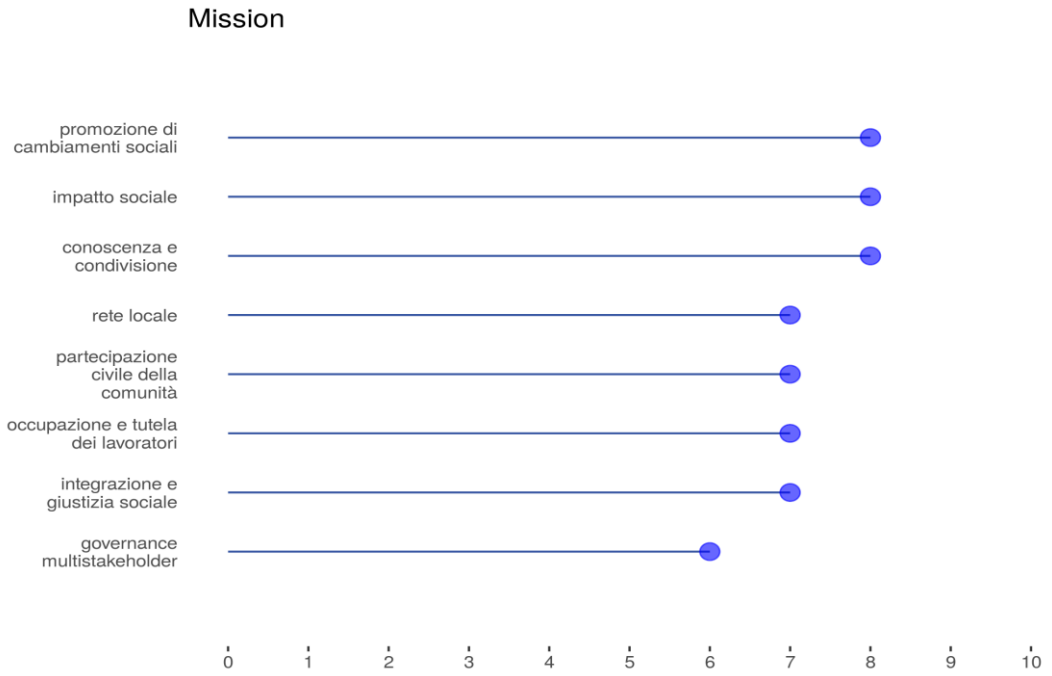
- dare sostegno alla loro famiglia, in particolare accompagnandola nell'acquisizione di competenze genitoriali e nello sviluppo di una rete di riferimento, nella prospettiva di contrastare il rischio che il bambino ne perda l'assistenza o, dove questo sia accaduto, nella prospettiva di recuperare quanto necessario per assicurargliela nuovamente;

- rispondere ai bisogni delle donne connessi con situazioni di emergenza in cui le stesse sono vittime di maltrattamenti e violenze famigliari, in particolare garantendo loro e ai loro figli temporaneamente l'accoglienza residenziale, l'ospitalità, la protezione e la sicurezza individuale, la cura, l'attenzione, il sostegno emotivo e materiale, l'accompagnamento psicologico ed educativo necessari per l'elaborazione positiva dei traumi, in prospettiva

del recupero della piena dignità, delle risorse personali e delle potenzialità anche genitoriali;

- fornire servizi che, nel momento della crisi di coppia, consentano a ciascun genitore di esercitare le proprie funzioni a vantaggio dei figli e di relazionarsi con loro.

Ulteriormente, si vuole osservare come le attività ed i servizi promossi rispondano più in generale alla mission che la cooperativa si è data e che rappresenta il carattere identitario della cooperativa: tutela dei minori che provengono da famiglie fragili e in difficoltà; accompagnare i minori alla realizzazione di se, sostenendo le famiglie di origine per favorire il rientro in casa, contrasto all'emarginazione e all'esclusione sociale, tutela dei diritti fondamentali dei minori e degli adulti. Garantire un futuro migliore del passato. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: promozione di cambiamenti sociali, impatto sociale e conoscenza e condivisione.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso la cooperativa sociale oggi riveste. Come premesso, il Villaggio del Fanciullo ha la sua sede legale all'indirizzo Via Gmeiner Hermann 25, Trento, dove opera anche attraverso una sede in Via dei Giardini, 50. Il territorio di riferimento è invece intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede.

Guardando alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura pubblica e di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di natura pubblica e di forma giuridica privata e dove comunque la cooperativa si distingue per l'offerta di servizi con caratteristiche tecniche ed operative complementari a quanto offerto dagli altri operatori.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici della cooperativa, si consideri che in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

-Rafforzare i servizi residenziali esistenti; diversificazione dei servizi offerti;

-aumento della capacità di intercettare i bisogni emergenti dal territorio;

-migliorare la sostenibilità del modello organizzativo raggiungendo sistematicamente il pareggio di bilancio.

STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

La seconda dimensione secondo la quale il Villaggio del Fanciullo può essere raccontato ed analizzato è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, i livelli di partecipazione e rappresentanza di interesse, nonché la capacità di presentarsi come organizzazione di persone e non di capitali. In primo luogo, è utile quindi capire quali sono gli organi della cooperativa e le loro principali funzioni, descrivendo a brevi tratti le politiche distintive rispetto agli organi di governo e agli organi decisionali della cooperativa.

La Società è amministrata da un Consiglio di amministrazione composto da tre a nove consiglieri, eletti dall'Assemblea a maggioranza relativa di voti. La nomina del presidente e del vicepresidente è demandata al Consiglio di amministrazione. L'amministrazione della Cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli Amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli Amministratori sono rieleggibili. Salvo quanto previsto dall'art. 2390 del codice civile, gli Amministratori possono ricoprire incarichi negli organi di amministrazione di altre imprese a condizione che essi siano formalmente autorizzati da apposito atto deliberativo dell'Organo amministrativo della Cooperativa. La mancanza di tale atto deliberativo comporta la decadenza dall'ufficio di Amministratore. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. A norma dell'art. 2365 comma 2 del codice civile è attribuita al Consiglio di amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizioni normative. Il Consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega. Il Comitato esecutivo ovvero l'Amministratore o gli Amministratori delegati, potranno compiere tutti gli atti di ordinaria e straordinaria amministrazione che risulteranno dalla delega conferita dal Consiglio di amministrazione, con le limitazioni e le modalità indicate nella delega stessa. Ogni 90 giorni gli organi delegati devono riferire agli Amministratori e al Collegio sindacale se nominato sul generale andamento della gestione e sulla sua prevedibile evoluzione, nonché sulle operazioni di maggior rilievo, in termini di dimensioni o caratteristiche, effettuate dalla Cooperativa e dalle sue controllate.

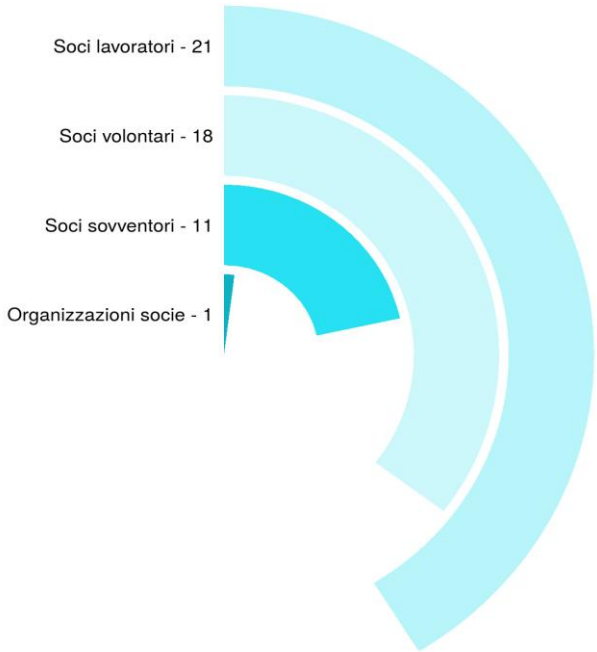
Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 51 soci, di cui 21 lavoratori, 18 volontari, 11 altri sostenitori o sovventori e 1 organizzazione privata non-profit. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione

rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale. Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, poi, il 33.33% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va comunque letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa si sente di poter affermare che le sue politiche organizzative puntano in modo sufficiente al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

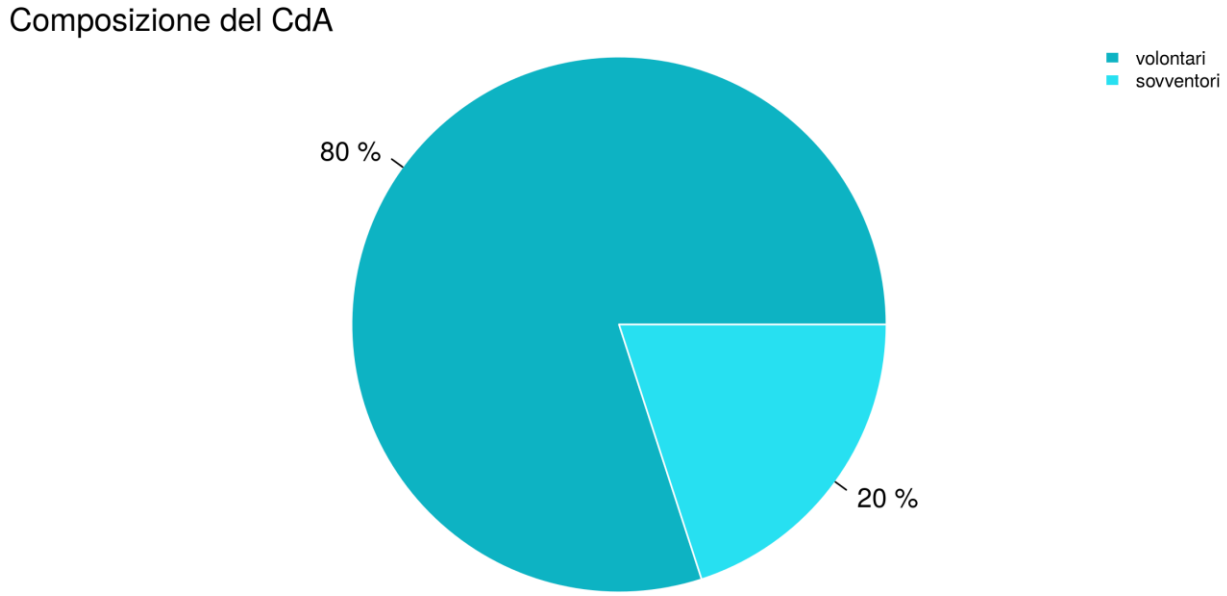
Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze nella base sociale e così nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività.

In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale si è dotata di una base sociale multistakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti diversi della collettività e del territorio.

Suddivisione soci per tipologia

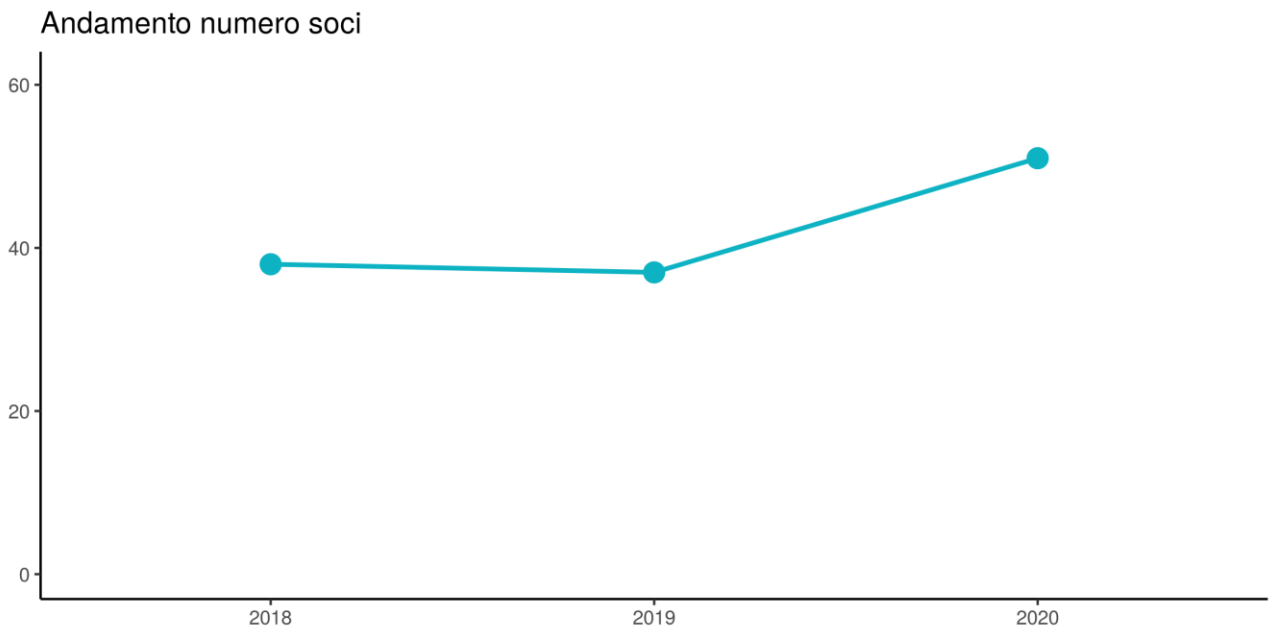


Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione del Villaggio del Fanciullo risulta composto da 5 consiglieri: BENEDETTI VLADO (data prima nomina 27/04/2015), CRISTOFOLINI GIORGIA (data prima nomina 27/04/2012), DECARLI ROBERTO (data prima nomina 27/04/2012), NICOLETTI PAOLA (data prima nomina 12/05/2014), PACHER ALBERTO (data prima nomina 12/05/2014). Si tratta nello specifico di 4 volontari e 1 sovventore. Particolare attenzione vuole essere inoltre rivolta alla presenza nel CdA di volontari, che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne. Questa situazione ci sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance.



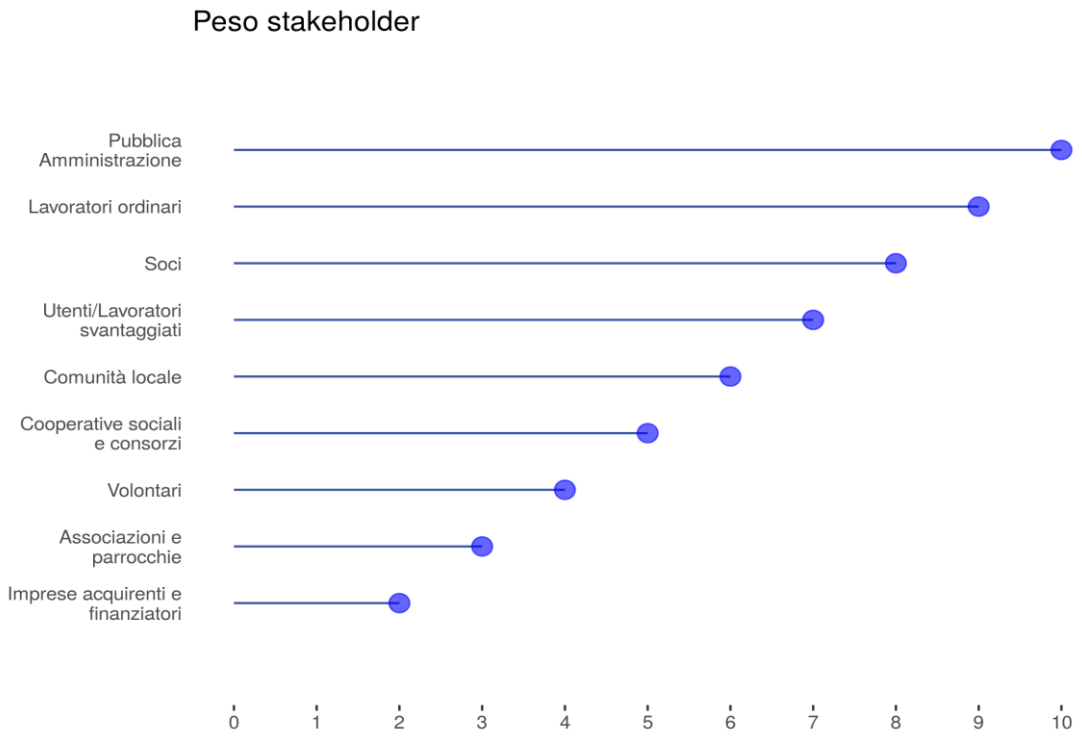
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. La cooperativa si fonda sull'apporto e contributo delle tre categorie di soci (lavoratori, volontari e sovventori) presenti nella base sociale. Negli ultimi anni ha acquistato peso e valore la partecipazione alla gestione da parte dei lavoratori, attraverso il rapporto associativo, che ha portato alla presenza degli stessi anche in Consiglio di Amministrazione. Tutti i lavoratori che ne facessero domanda e in regola con quanto previsto dallo statuto vengono ammessi come soci, senza limitazioni numeriche. Lo statuto prevede la massima democraticità nella partecipazione alle assemblee e al relativo diritto di voto, se iscritti nel libro soci da almeno 90 giorni; ogni socio può esprimere un voto più un massimo di due voti per delega di soci appartenenti alla stessa categoria (cooperatori o sovventori). Viene rispettata la norma che stabilisce le percentuali massime di soci volontari e sovventori, mantenendo l'equilibrio tra le varie componenti della base sociale.

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di crescita: nel 2020 si è registrata l'entrata di 14 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 14% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 21% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 la cooperativa ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nel 2020 è stato complessivamente del 58% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui lo 0.48% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 54% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.



Due valori economici vogliono infine descrivere le politiche di governance e di democraticità degli interessi della cooperativa: da un lato, la cooperativa sociale prevede dei compensi economici per alcune cariche istituzionali ricoperte e in particolare 13.520 Euro per il Collegio Sindaci e 2.475 Euro per i Revisori Contabili. Dall'altra, gli utili conseguiti nel 2020 sono stati completamente accantonati a riserve con l'obiettivo di generare valore per la cooperativa e pensare alla sua crescita, anche in ottica generazionale e di beneficio alla collettività.

A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la cooperativa agisce con una chiara identificazione di quelli che sono gli interessi tutti dei diversi soggetti che si relazionano con la cooperativa, dei suoi *stakeholder*. Il grafico seguente vuole illustrare il peso relativo sulle scelte organizzative esercitato dai principali gruppi di portatori di interesse.


Peso stakeholder
Pubblica Amministrazione
Lavoratori ordinari
Soci
Utenti/Lavoratori svantaggiati
Comunità locale
Cooperative sociali e consorzi
Volontari
Associazioni e parrocchie
Imprese acquirenti e finanziatori
0
1
2
3
4
5
6
7
8
9
10

PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc. coop. sociale significa quindi interpretare questi stessi dati con una duplice valenza: quella delle importanti risorse umane che permettono la realizzazione dei servizi e ne influenzano –grazie ad impegno e professionalità- la qualità, e quella dell'impatto occupazionale che la cooperativa genera non solo in termini numerici, ma anche puntando sulla qualità dei rapporti di lavoro.

Per comprendere la strutturazione della cooperativa, è utile descrivere in termini sintetici l'organizzazione delle persone che vi operano. Direttore: Ha in capo la gestione del personale; attua le linee di indirizzo del CdA; si occupa di implementare progetti e servizi nuovi; si occupa di ottimizzare le risorse della Cooperativa sia per quanto riguarda il personale, sia per l'aspetto immobiliare; si occupa degli sviluppi progettuali della Cooperativa; supervisiona il lavoro del responsabile amministrativo e del coordinamento pedagogico; si rapporta con l'associazione nazionale dei villaggi e coi direttori delle altre realtà locali. S'interfaccia con la Provincia e con il Comune di Trento per la rilevazione dei bisogni emergenti sul territorio favorendo sinergie progettuali e operative. Promuove e cura la dimensione del volontariato al Villaggio. Vicedirettore: Ha delega sulle questioni economico e amministrative della cooperativa; organizza e pianifica le attività degli uffici; coordina la gestione del budget; è delegato dal presidente in tema di sicurezza e privacy; coordina le attività dei manutentori. E' facente funzioni in caso di assenza del Direttore.

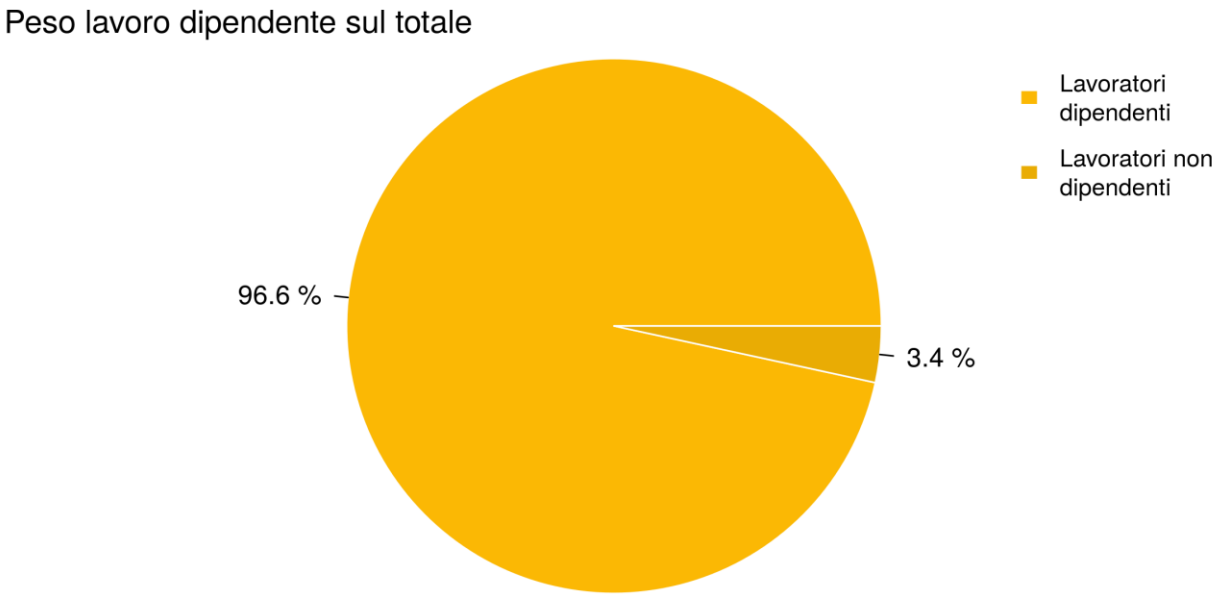
Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 90 lavoratori, di cui il 70% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 30% di lavoratori a tempo determinato. Il Villaggio del Fanciullo è quindi una grande cooperativa sociale –stando alle definizioni e allo scenario nazionale- e ciò influenza ovviamente **l'impatto occupazionale** generato nel territorio. Alcuni dati vanno comunque letti congiuntamente a questo valore. E in primo luogo, va considerato che le ore complessivamente retribuite dalla cooperativa sociale a lavoratori dipendenti sono state nel 2020 pari a 92.718: un dato che può far comprendere come -pur avendo garantito occupazione ad un certo numero di persone- l'effettivo impatto occupazionale in termini di tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), sia stato pari a 78.79 unità.

Approfondendo la dimensione del lavoro dipendente, che può essere letto come la reale ricaduta occupazionale di lungo periodo, vi è da considerare che la cooperativa sociale ha registrato un certo flusso di lavoratori dipendenti durante il 2020: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 57 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 47 lavoratori, registrando così una variazione positiva.

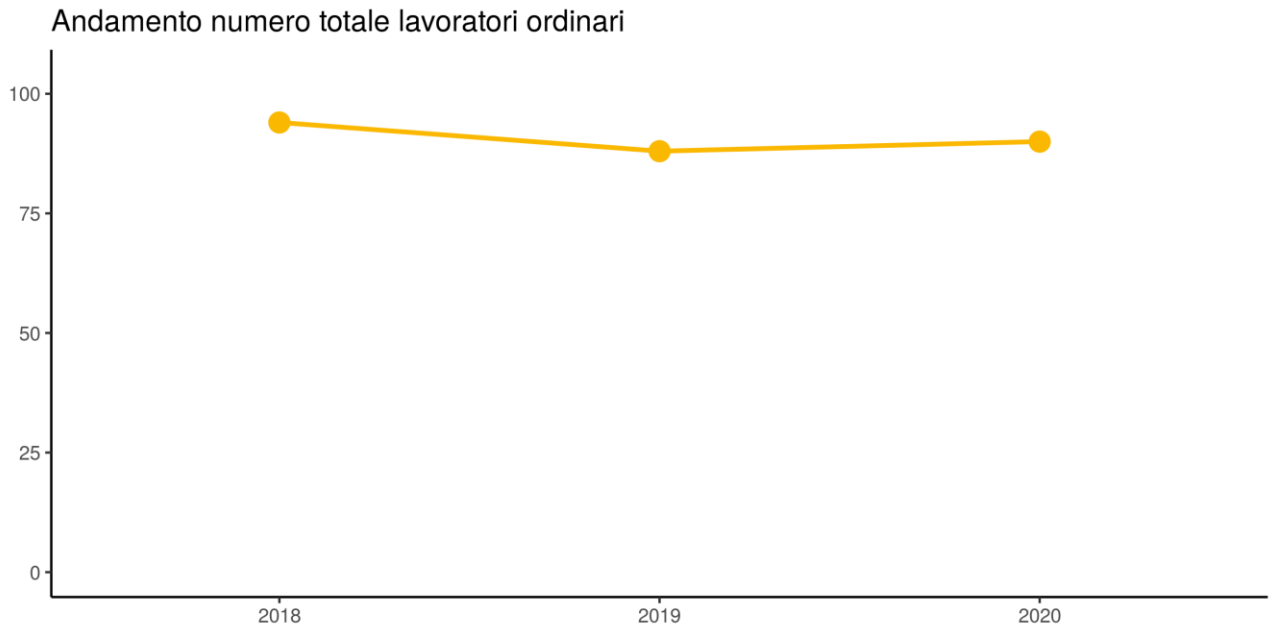
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: il 32.84% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 32.84%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 44% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 16% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro e 30% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 76.67% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 28.89%, contro una percentuale del 20% di lavoratori che all'opposto hanno più di 50 anni. L'impatto occupazionale è infine su categorie eterogenee dal punto di vista della formazione: la cooperativa vede tra i suoi dipendenti la presenza di 3 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 31 lavoratori diplomati e di 56 laureati.

L'impatto occupazionale può essere poi analizzato anche in termini di **qualità del lavoro** offerto, guardando ad alcuni parametri adottati per definire il buon lavoro. Un primo indice da considerare riguarda la stabilità occupazionale, quindi la tipologia di contratto applicata ai lavoratori. Oltre ai dati già presentati sui lavoratori dipendenti, si osserva come la cooperativa, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 5 professionisti titolari di partita IVA. Tali numeri spiegano meglio la strutturazione del proprio organico nel suo complesso e portano ad affermare che mediamente nell'anno il peso del lavoro dipendente (calcolato a testa e non ad orario) sul totale è stato pari al 96,6%. È possibile nello specifico affermare che la cooperativa sociale abbia investito nella generazione di occupazione stabile, garantendo contratti a tempo indeterminato ad una parte elevata dei propri lavoratori.

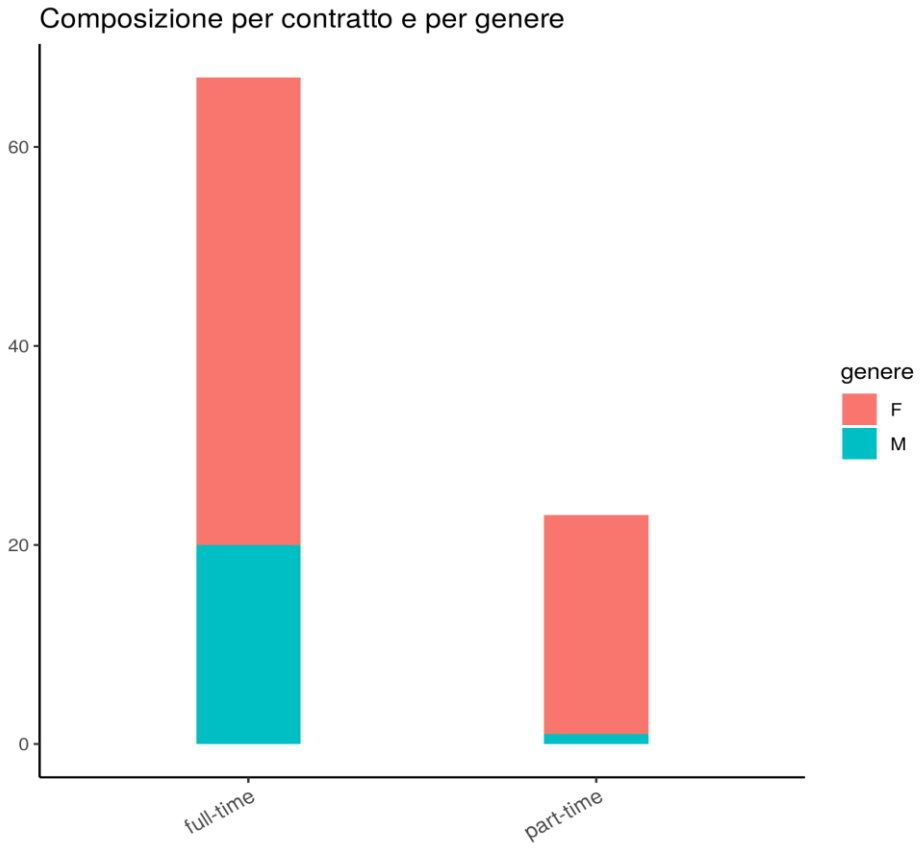


Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 55.56% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 7 lavoratori addirittura da oltre 15 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 74.44% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, rispetto alla presenza di solo 23 lavoratori con una posizione a part-time. Va in particolare considerato che vi è una distinzione tra i lavoratori con occupazione part-time scelta volontariamente per raggiungere una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro e part-time stabilito dalla cooperativa sociale per motivi organizzativi: nella cooperativa sociale, a fine 2020 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 47.83% e 12 lavoratori hanno accettato la proposta di contratto part time da parte della cooperativa. Inoltre,

complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



La classificazione per ruoli che i lavoratori ricoprono all'interno della cooperativa sociale può inoltre fornire informazioni tanto sulla eterogeneità di profili richiesti ed offerti quanto sulla conseguente qualità e professionalizzazione nell'offerta dei servizi. Così la cooperativa sociale vede la presenza di 56 altri educatori, 14 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 12 operai semplici, 3 impiegati, 2 coordinatori, 2 direttori e 1 operaio specializzato.

Altro tema che permette di riflettere sulle politiche attivate dalla cooperativa nei confronti dei suoi lavoratori ordinari è l'equità dei processi e delle politiche praticate. Alcuni dati ed indici permettono di rendere trasparenti i processi attivati. Nella cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc. coop. sociale il 73% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e l'80% dei ruoli di responsabilità è in mano a giovani under 40. Un altro elemento che indica il livello di equità o trattamento differenziato applicato è sicuramente il livello salariale riconosciuto ai vari ruoli dei propri dipendenti. Una necessaria premessa all'analisi salariale è data dal fatto che la cooperativa sociale applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa:

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (es.CCNL coop sociali livelli F1, F2	55.783 Euro	58.641 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	23.646 Euro	30.498 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato (es.CCNL coop sociali livelli B, C1, C2, D1, D2)	20.528 Euro	27.337 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare la cooperativa prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali, smart working e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

Il Villaggio del Fanciullo è inoltre attento ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza per i propri lavoratori la formazione prevista dalle normative in materia. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 91, per complessive 1.236 ore di formazione e per un costo a carico diretto della cooperativa sociale di 6.271 Euro.

Accanto a tali elementi più aziendalistici e di natura monetaria diretta ed indiretta, non va di certo sottovalutata la sfera del **coinvolgimento** dei lavoratori. Tale aspetto può essere indicizzato in primo luogo guardando alle politiche di partecipazione dei lavoratori alla base sociale, e per quanto riguarda la cooperativa sociale sono 21 (equivalenti al 33.33% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci della cooperativa. Il coinvolgimento e il riconoscimento verso i lavoratori sono tuttavia attivabili anche attraverso altre politiche e strategie: la cooperativa sociale persegue alcune di queste politiche, promuovendo in particolare la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati.

Per quanto riguarda più nel dettaglio le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori e quindi le dinamiche positive e negative nell'ambiente di lavoro, si vuole a conclusione sottolineare che il Villaggio del Fanciullo crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico, ma solo su alcune tipologie di lavoratori e ruoli o in modo campionario, nell'anno 2020 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 4 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 1.782 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 250 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 62.81% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori e 100% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste

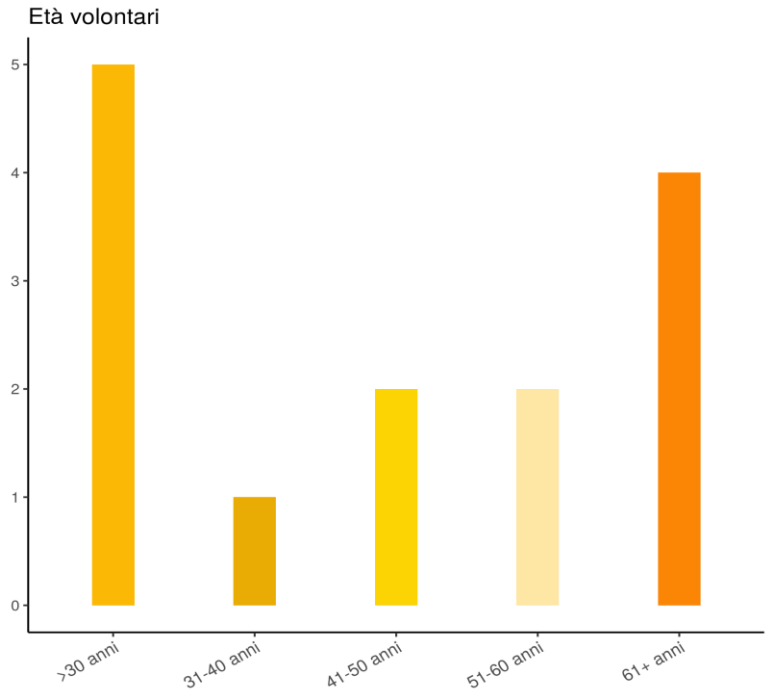
di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

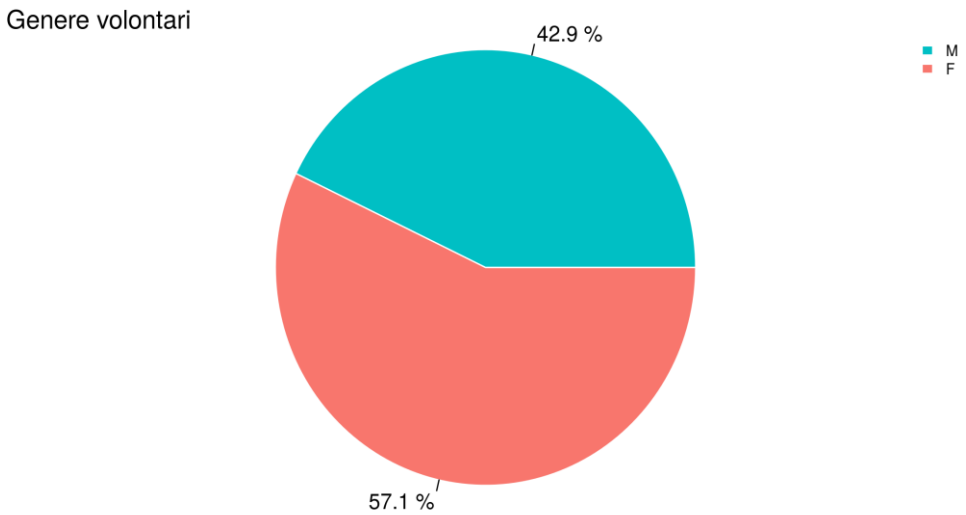
Accanto alla descritta presenza di lavoratori dipendenti e professionisti e collaboratori, si osserva che nel 2020 hanno operato per la cooperativa anche altre categorie di personale.

Una attenzione specifica la meritano quelle prassi organizzative che si inseriscono indirettamente in elementi di prima generazione di impatto per le politiche del lavoro a favore di soggetti deboli o dei giovani. Rispetto alle azioni a favore di giovani o nuovi entranti nel mercato del lavoro, nel corso del 2020, la cooperativa sociale ha ospitato 9 tirocini (es: formativi, stage) e 12 ragazzi con servizio civile nazionale (SCN). Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, nel 2020 la cooperativa sociale non ha avuto un ruolo attivo inserendo persone in progettualità specifiche.

Altra importante risorsa per gli enti di Terzo settore è rappresentata dal volontariato o da quelle azioni strettamente correlate alla prestazione gratuita di tempo lavoro da parte dei cittadini. I volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc. coop. sociale costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, di relazioni e di

fiducia con singole persone o con altre organizzazioni nel territorio, si riescono a diffondere valori e a motivare quindi le persone a donare alla cooperativa innanzitutto in termini di ore di lavoro volontario. La cooperativa sociale ha visto coinvolti in attività di volontariato nell'anno 2020 complessivamente 14 volontari. Di essi, 6 sono uomini e 8 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 5 under 30 (fino ai 30 anni), 1 tra i 31 e i 40 anni, 2 tra i 41 ed i 50 anni, 2 tra 51 ed i 60 anni e 4 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa leggermente aumentato negli ultimi cinque anni.





Indici più diretti, concreti e monetizzabili del contributo dell'attività del volontariato allo sviluppo dei servizi sono identificabili nel numero di ore praticate e nel tipo di attività svolte. Così, innanzitutto, la cooperativa ha beneficiato nel 2020 complessivamente di 188 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 23,5 giorni lavorativi di un ipotetico lavoratore a full time che non ha avuto alcun costo ma solo produttività per la cooperativa e per l'investimento nella qualità dei servizi e nell'attenzione ai beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (70% del

totale ore donate) in attività di partecipazione alla gestione della cooperativa attraverso l'appartenenza al CdA o ad organi istituzionali diversi dall'assemblea dei soci, ma anche in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa (5%) e altre attività (25%).

Se i dati fin qui descritti ci permettono di capire l'interazione della cooperativa con il territorio e la rilevanza del volontariato per l'organizzazione, dall'altra anche la cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc. coop. sociale ha dei possibili impatti sui volontari, intermediati dalle politiche che cerchiamo di promuovere nei loro confronti. La cooperativa sociale, innanzitutto, si interessa dei suoi volontari ed in particolare fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente e in modo non formalizzato. Secondo quanto stabilito anche legislativamente, gli enti di terzo settore possono prevedere anche rimborsi ai propri volontari per spese sostenute nell'ambito dell'esercizio delle attività di volontariato in cooperativa. La cooperativa sociale non prevede né ha erogato tuttavia nel corso dell'anno alcun rimborso ai propri volontari. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, il Villaggio del Fanciullo investe sulla crescita dei propri volontari, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica.

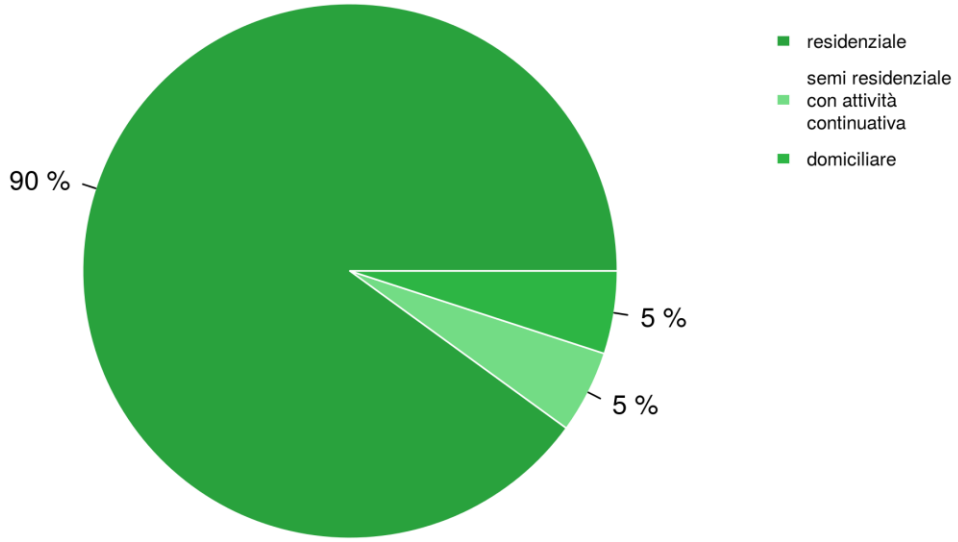
OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale di perseguire i suoi obiettivi produttivi e la sua mission, raggiungendo quindi concreti e verificabili risultati.

In quanto cooperativa sociale di tipo A, l'attività che sta al centro del nostro agire è quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa quindi fondamentale per noi rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti della cooperativa. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività del Villaggio del Fanciullo è stata realizzata esclusivamente presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico.

La cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 175 utenti, di cui 13 bambini 0-3 anni, 20 bambini tra i 3 e i 6 anni, 45 minori e adolescenti 6-14 anni, 32 minori e adolescenti 14-18 anni, 46 giovani 18-24 anni e 47 adulti 24-65 anni. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con disabilità (9), con problemi di salute mentale (7), con disagio sociale (127), senza fissa dimora (1) e immigrate (31).

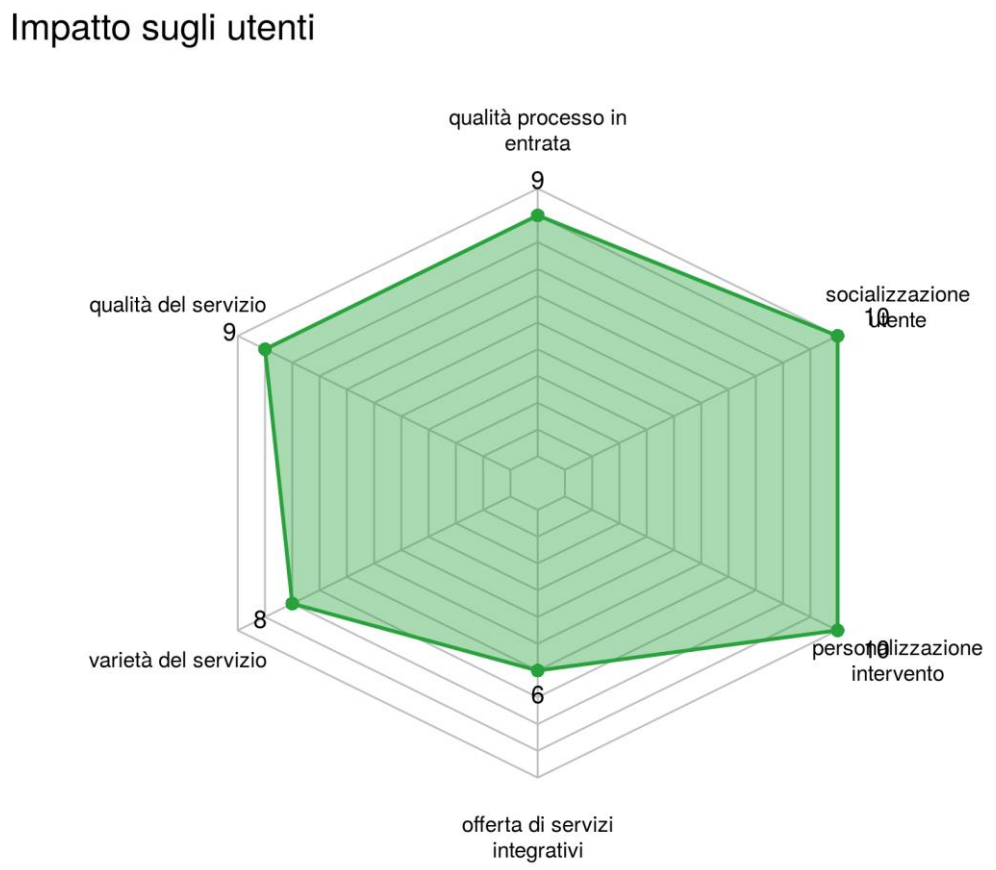
Distribuzione utenti per tipo di servizio



Agli utenti sono stati offerti servizi al 90% residenziale, al 5% semi-residenziale con attività continuativa e al 5% domiciliare. Ciò illustra una prima dimensione di impatto rilevante che la cooperativa sociale ha avuto sul territorio grazie alla capacità di rispondere ai bisogni con i suoi servizi e per un significativo monte ore di servizio.

E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale risiedono per il 63% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede (Trento), contro il 18% nella Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e ne il

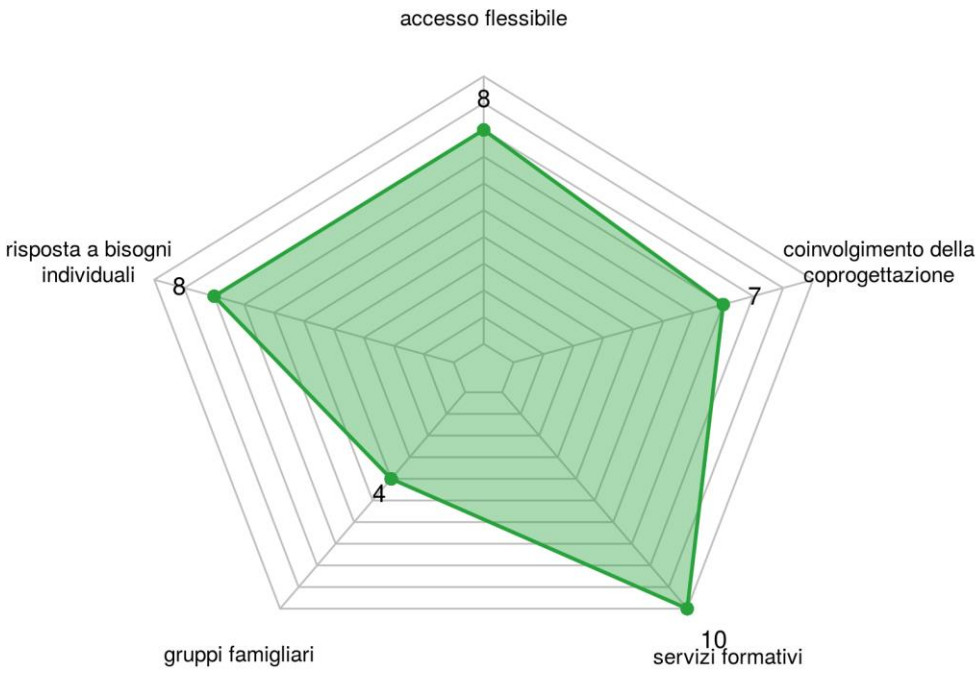
13% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune e ne il 6% in altre province ad indicare in tal caso un certo impatto della cooperativa anche al di fuori del contesto territoriale in senso stretto in cui essa ha sede, dimostrando indirettamente capacità di rispondere ai bisogni insoddisfatti di famiglie che in altre province hanno scelto la cooperativa sociale per mancanza di servizi simili più vicini al luogo di residenza o per la qualità dei servizi offerti. Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Sotto questo profilo il Villaggio del Fanciullo è per natura una cooperativa sociale che offre i propri servizi su mandato pubblico, rispettando quindi le tariffe previste dallo stesso e non potendo in tal caso intervenire personalmente sulle tariffe. L'impatto economico è quindi un impatto indiretto, intermediato dal mandato pubblico.



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vuole descrivere alcuni aspetti dell'attività. Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza, la cooperativa cerca di promuovere una certa filiera di servizio nei confronti dei suoi utenti nel senso di affiancare l'attività assistenziale ad attività formative e di sviluppo di abilità lavorative e per questo lavora con centri per lo sviluppo/potenziamento di abilità

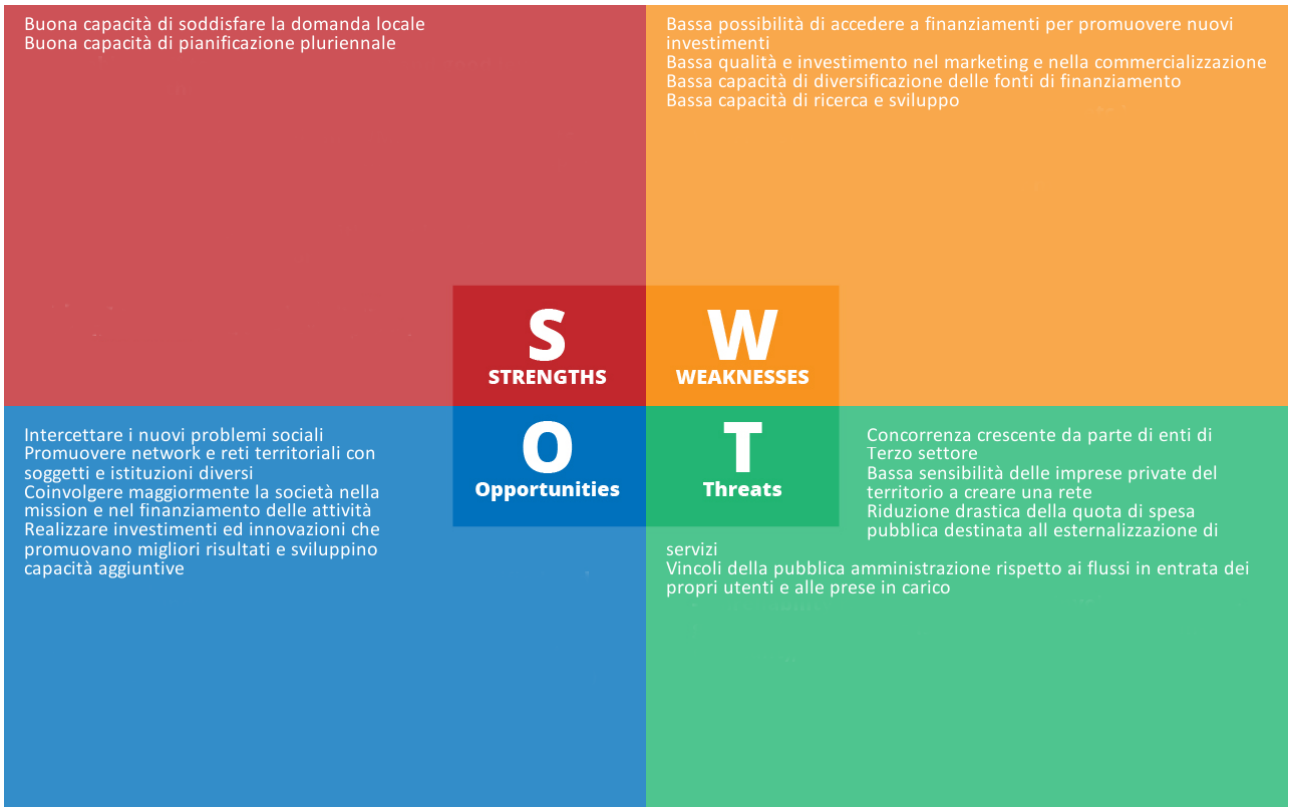
lavorative, o laboratori ai prerequisiti lavorativi esterni, collabora con cooperative sociali di tipo B per l'inserimento al lavoro di propri utenti e promuove l'inserimento lavorativo, ma solo in modo informale e casuale, senza una progettazione o continuità di azione. Il Villaggio del Fanciullo ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui ci si relaziona con gli utenti e nello specifico promuove la qualità del processo in entrata (attraverso una selezione trasparente, equità di trattamento, attenzione alla presa in carico, ecc.), la qualità del servizio (investendo in professionalità e formazione continua agli operatori, qualità delle risorse impiegate, ecc.), l'investimento nella varietà e articolazione del servizio offerto (attività che cambiano, innovative, coinvolgenti, ecc.), la personalizzazione o individualizzazione del servizio in base alle caratteristiche dell'utente e la socializzazione dell'utente (attraverso iniziative che lo facciano relazionare con la comunità o con suoi gruppi eterogenei). Similmente, la cooperativa sociale è attenta ai bisogni dei famigliari degli utenti e struttura a tal fine politiche volte ad offrire interessanti soluzioni, come ad esempio l'accesso al servizio o alle strutture con tempo flessibile per rispondere alle esigenze di conciliazione dei famigliari, risposta a specifiche necessità delle famiglie e personalizzazione dell'intervento a loro favore, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi. E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato, anche se non periodicamente. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che il Villaggio del Fanciullo assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, nel rispetto delle norme di legge e previste dall'accreditamento.

Impatto sui famigliari



A conclusione di questa riflessione sulle attività ed i servizi prodotti, è necessario riflettere sulla capacità di aver perseguito gli obiettivi che la cooperativa si era posta per l'anno (come presentato anche nella sezione di introduzione alla cooperativa), identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

In modo sintetico, i tratti prevalenti dell'operato della cooperativa nel suo contesto e rispetto ai suoi obiettivi possono essere sintetizzati in una SWOT analysis: un prospetto che incrocia le dimensioni interna ed esterna con elementi positivi e negativi per giungere a descrivere i quattro scenari chiave dei propri punti di forza (Strenghts) e dei propri punti di debolezza (Weaknesses), delle opportunità da cogliere (Opportunities) e delle minacce da affrontare (Threats). La tabella sottostante posiziona quelli che la cooperativa sociale percepisce come elementi su cui riflettere per strutturare le proprie strategie organizzative future.



In particolare, si pone l'attenzione su quelli che sono identificabili come gli elementi esterni e di contesto che hanno influenzato l'esercizio e che potrebbero influenzare l'efficienza e la continuità di operato della cooperativa. Oltre ai descritti e rilevanti fattori legati alla situazione Covid che ha colpito tutte le realtà produttive nel 2020, il Villaggio del Fanciullo percepisce di essere esposto ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi.

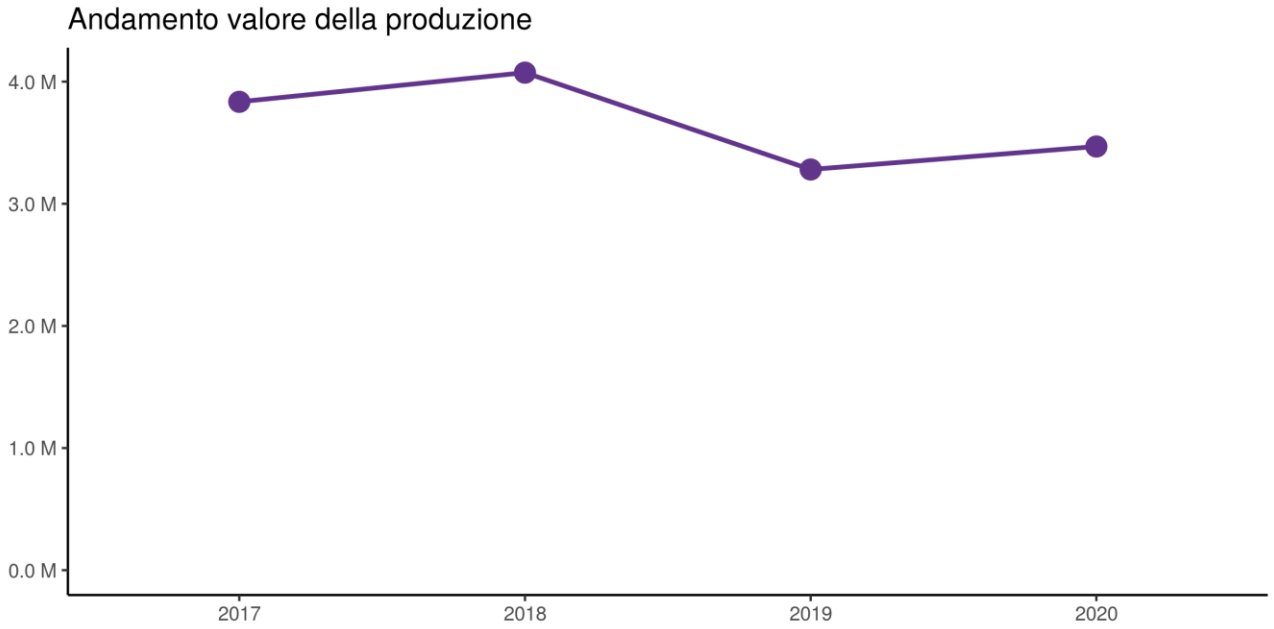
Di ciò si rifletterà guardando anche alla situazione patrimoniale ed economica della cooperativa.

SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

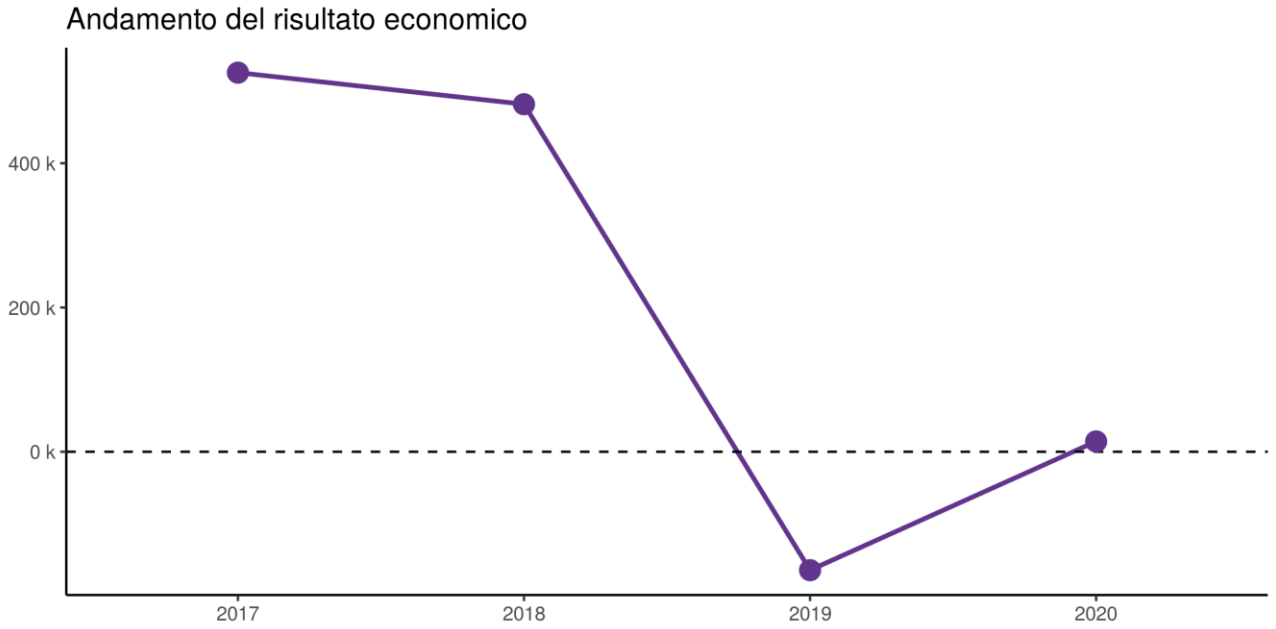
Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2020, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione della cooperativa, nonché su alcune prime dimensioni di ricaduta economica sul territorio.

Il valore della produzione rappresenta così innanzitutto un primo indice della dimensione economica della cooperativa. Nel 2020 esso è stato pari a 3.469.092 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di Euro e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico che si ritiene quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato (2017-2020), come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti diminuito e ciò porta a riflettere sulla capacità della cooperativa sociale di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno abbiamo registrato una variazione pari al 5.74%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2020 sono ammontati per la cooperativa a 3.438.857 €, di cui il 73,21% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 746.238,62 Euro sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale erogati a lavoratori soci della cooperativa.

La situazione economica della cooperativa, così come qui brevemente presentata, ha generato per l'anno 2020 un utile pari ad € 14.354. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale del Villaggio del Fanciullo. Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 4.241.963 Euro posizionando quindi la cooperativa sopra la media del patrimonio netto registrato tra le cooperative sociali italiane. Il patrimonio è più nello specifico composto per lo 0.09% dalle quote versate dai soci, vale a dire dal capitale sociale, e per la percentuale restante da riserve accumulate negli anni. Più nello specifico, la riserva legale della cooperativa ammonta ad Euro 302.211, la riserva statutaria è di Euro 3.711.428 e le altre riserve sono pari a Euro 191.404. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 2.418.173 Euro.

Fondamentale risorsa per lo svolgimento delle attività e elemento identificativo dell'operatività della cooperativa sociale è rappresentata così dalle **strutture** in cui vengono realizzati i servizi. La esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 8 gli immobili di proprietà della cooperativa; inoltre l'attività viene realizzata in strutture di proprietà di soggetti terzi, a dimostrazione di un legame strutturato con partner del territorio: tra gli immobili in cui viene realizzata la attività si conta in particolare il complesso delle strutture dove c'è la sede provinciale di via Gmener, 25 concessa in comodato dal Comune di Trento.

L'attività condotta dalla cooperativa in queste strutture ha un valore aggiunto per la collettività che può essere espresso in termini di **riqualificazione economica e sociale**. Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2020 la cooperativa sociale ha effettuato investimenti sulle proprie

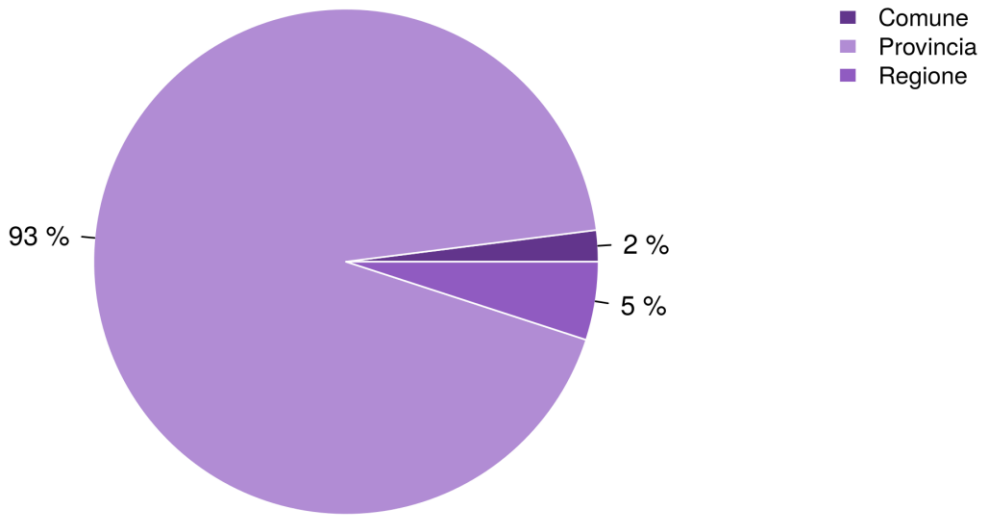
strutture per un valore complessivo di 27.048,3 Euro e tale importo è quindi indicatore tanto di un investimento nella qualità del servizio quanto di valore generato su un bene che possiamo considerare comune data la natura non lucrativa della cooperativa sociale. In sintesi, il Villaggio del Fanciullo ha cercato di investire sui beni in cui si realizzano le attività, considerando l'investimento un modo per rivalorizzare gli immobili da un punto di vista sociale ed economico e di generare e rigenerare a favore del territorio, possibilmente avendo anche alcuni impatti e ricadute urbanistiche.

PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa e del valore economico generato, per comprendere in modo preciso quali sono le risorse immesse nella realizzazione dei servizi e per interpretare queste risorse qualitativamente è opportuno analizzarne origine e caratteristiche.

Si vuole così innanzitutto illustrare la diversa origine del valore della produzione generato. L'analisi della composizione del valore della produzione per territorio porta ad osservare che le attività produttive sono realizzate prevalentemente a livello provinciale e nel dettaglio il valore della produzione ha ricaduta per il 2% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per il 93% sulla Provincia e il 5% sulla Regione.

Valore della produzione per provenienza delle risorse

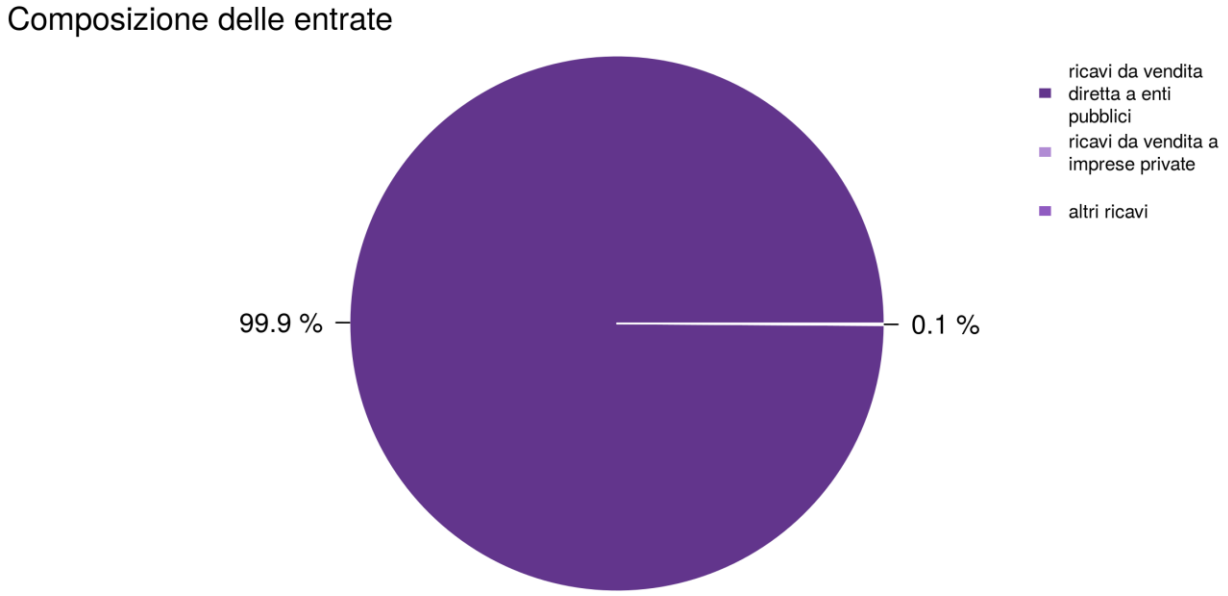


Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato all'88,33% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 23.061 Euro di contributi pubblici e 165.389,2 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 189.764 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 102.417,4 Euro, ad indicare una certa sensibilità del territorio all'oggetto e alla mission della cooperativa sociale.

L'analisi ulteriore per **fonti delle entrate pubbliche e private** permette poi di comprendere la relazione con i committenti e le forme con cui essa si struttura. Così, rispetto ai ricavi- come rappresentato anche nel grafico sottostante- rileva una elevata dipendenza della cooperativa sociale da entrate di fonte pubblica e nello specifico il 99.92% del valore della

produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 3.061.828 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 2.476 Euro da ricavi da vendita a imprese private e 12 Euro da altri ricavi.

Tali dati posizionano la cooperativa sociale tra le cooperative sociali che ancora presentano forti legami con le pubbliche amministrazioni e bassi livelli di apertura al mercato privato, dato il settore di attività in cui operiamo.



Rispetto ai committenti e clienti privati, un'analisi dei loro numeri e del loro peso sui ricavi può essere illustrativa della capacità della cooperativa sociale di rispondere al mercato e di essere conosciuta sullo stesso. Così, nella cooperativa sociale si rileva per il 2020 un numero di imprese committenti pari a 10. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente (Provincia Autonoma di Trento) è pari al 91% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando invece i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dalla Provincia. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da affidamenti diretti (per un valore complessivo di 3.049.191 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc. coop. sociale nel 2020 non abbia vinto alcun bando indetto da pubbliche amministrazioni.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche a forme di finanziamento diverse, è necessario riflettere sulla capacità e possibilità della cooperativa di integrare le entrate presentate con finanziamenti da soggetti diversi.

ALTRE INFORMAZIONI

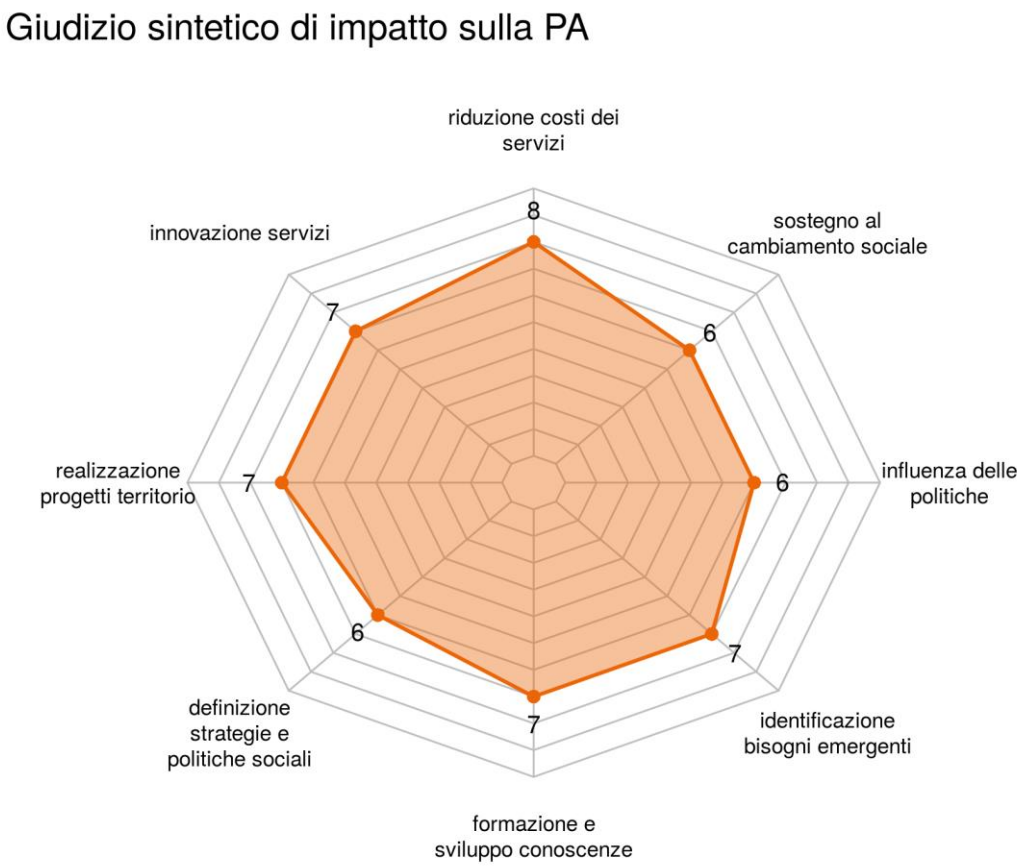
IMPATTO SOCIALE

IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Nella mappatura dei rapporti con i gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono stabiliti rapporti o interazioni più stabili e che rappresentano quindi partner o soggetti comunque atti a definire la 'rete'. Le relazioni di rete possono rappresentare un fattore di generazione di valore aggiunto e di impatti diretti ed indiretti per tutte le organizzazioni che vi appartengono, poiché esse richiedono l'impiego congiunto di risorse economiche, conoscenze e elementi sociali, consentono la realizzazione di economie di scala e possono rendere più stabile la produzione, grazie all'identificazione di partner stabili. Ciò è garantito in particolare quando la relazione con la controparte si trasforma da scambio puramente di mercato a rapporto dai risvolti anche qualitativi e relazionali. Solidarietà, fiducia, socialità dovrebbero caratterizzare i rapporti di rete sviluppandone il valore aggiunto anche in termini di capitale sociale e generare maggiori opportunità di co-progettazione e co-produzione.

Da qui la rilevanza di comprendere come il Villaggio del Fanciullo agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, si vuole distinguere tra rapporti con gli enti pubblici, con le imprese ordinarie del territorio e con le altre organizzazioni di Terzo settore.

Rispetto ai rapporti con gli enti pubblici, oltre alle descritte relazioni di scambio economico, la cooperativa ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse e alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese del territorio e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio dalla cooperativa sociale siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

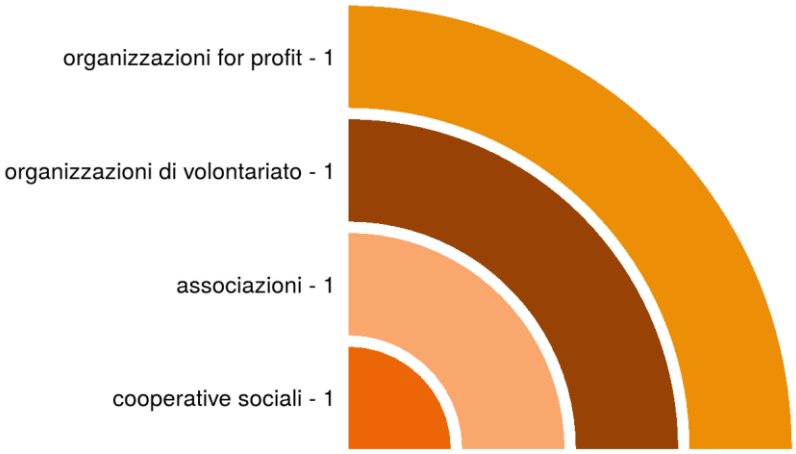


Indagando ora i rapporti con le imprese private in generale, ci sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: l'80% degli acquisti della cooperativa è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, l'85% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, il 10% in acquisti da cooperative non di tipo sociale, mentre il 5% degli acquisti è fatto da altre organizzazioni di Terzo settore. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, si vuole sottolineare come la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2020, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese per la formazione di soggetti svantaggiati e ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati coordinati solo in pochi casi da azioni di rete strutturate: la cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc.

coop. sociale infatti aderisce solo a associazioni di rappresentanza e partnership con organizzazioni for-profit.

La rete



In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, ci sembra di poter affermare che la cooperativa sociale non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo settore del territorio, poiché nel 2020 tra gli enti di Terzo settore con cui abbiamo interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 1 cooperativa sociale, 1 associazione e 1 organizzazione di volontariato. Ma al di là dei numeri la rete con tali altre organizzazioni ha valore qualitativo e può essere intesa come generatrice di impatto sociale quando diffonde conoscenze e capitale sociale, aiuta nello sviluppo di attività di pianificazione e di azioni solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore per offrire agli utenti servizi integrati di inserimento lavorativo e di assistenza, per la co-progettazione di servizi sul territorio e per la condivisione di conoscenze. La ricaduta economica e sociale più diretta ed evidente (anche se non la sola rilevante) di tali attività è stata sicuramente la generazione di nuovi servizi ed attività di interesse generale per la comunità, che -si sottolinea- sono state congiuntamente coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: donazioni in denaro o beni o concessione di spazi ad altre organizzazioni nonprofit o cooperative sociali.

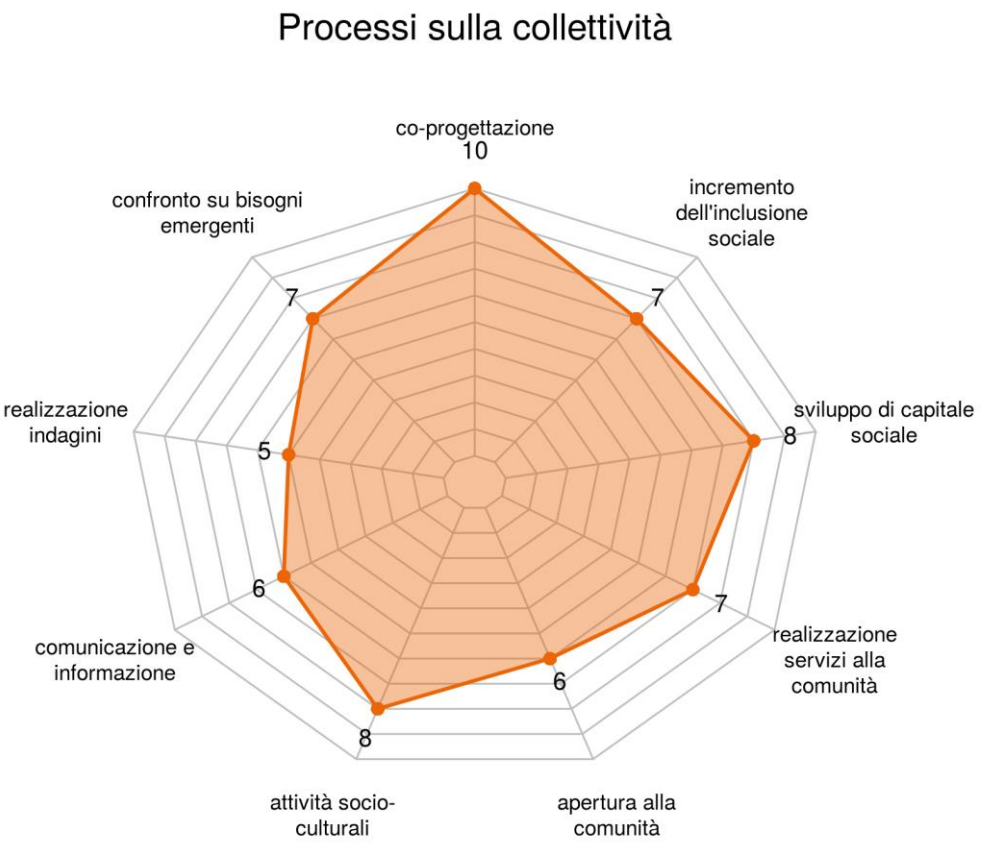
RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE

Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui si vuole partire è quella della ricaduta

ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili.

L'attenzione maggiore va tuttavia rivolta ora all'impatto sociale più propriamente legato alla natura e alla mission della cooperativa sociale in quanto ente di Terzo settore. Certamente quanto sinora descritto ha permesso di affermare che la cooperativa sociale ha un certo ruolo nel suo territorio e impatti sulla comunità verificabili nelle esternalità prodotte dai servizi in termini di ricadute sociali, risposta a bisogni insoddisfatti del territorio o a problemi di marginalità. Crediamo quindi che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale Cooperativa di Solidarietà Sociale SOS Villaggio del Fanciullo-Nostra Signora d'Europa-Trento-ONLUS soc. coop. sociale ha per il suo territorio sia quello di aver investito in un progetto di rilevanza sociale generando ricadute economiche e sociali eterogenee come sin qui dimostrato.

È vero tuttavia che accanto a questi elementi descrittivi ci possono essere anche azioni dirette compiute verso la comunità e capaci di generare per la stessa ulteriori impatti e forme di attivazione della cittadinanza. In un'analisi valutativa critica del lavoro della cooperativa nei confronti della comunità, ci sentiamo di poter affermare che la cooperativa ha realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli…), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa possiamo identificare la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi e sito internet.



La presenza nel territorio della cooperativa ha comunque due possibili ulteriori elementi di riscontro: quello sulla visibilità della stessa e quello sulla volontà di partecipazione attiva dei cittadini alla vita e all'obiettivo sociale della cooperativa. Sotto il primo profilo, il Villagio del Fanciullo è di certo sufficientemente noto nel territorio per i suoi servizi e prodotti e per il suo ruolo sociale. Rispetto invece all'attivazione dei cittadini, sono già state date ampie indicazioni della capacità della cooperativa di attrarre e coinvolgere volontari (come presentato nei capitoli della governance e delle persone che operano per l'ente) e dell'incidenza delle donazioni sulle entrate della cooperativa.

Come si può ora in sintesi a declinare la capacità della cooperativa di aver generato anche nel 2020 valore sociale per il territorio e per la comunità e di aver avuto quindi un certo impatto sociale? Oltre ai numeri sin qui presentati, il gruppo di stakeholder della cooperativa chiamato a valutare le politiche, i processi ed i risultati raggiunti (ricordiamo composto dal CdA riunitosi nel suo intero) ha anche riflettuto e si è di conseguenza espresso rispetto alla capacità della cooperativa sociale di aver perseguito e raggiunto alcuni obiettivi di interesse sociale. Le parole chiave identificate (anche in linea con la definizione di ente di Terzo settore fornita giuridicamente dalla L. 106/2016) e sottoposte a valutazione sono state innovazione sociale, coesione sociale, inclusione sociale e impatto sociale.

INNOVAZIONE Il Villaggio del Fanciullo è stato in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di

gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio , la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuovi rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti. Abbiamo costruito, per la prima volta, un tavolo permanente di lavoro, confronto e collaborazione, con due enti privati importanti del terzo settore.

COESIONE SOCIALE Il Villaggio del Fanciullo si ritiene abbia avuto discrete ricadute su elementi descrivibili in termini di coesione sociale poiché ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni, ha promosso tra i cittadini sentimenti di altruismo, reciprocità, conoscenza, elementi di capitale sociale e ha coinvolto la cittadinanza in obiettivi sociali affinché si pensi meno in ottica individualista e si pensi di più per il bene comune.

INTEGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE Nel Villaggio del Fanciullo tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo si ritiene soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volta alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

IMPATTO SOCIALE Il Villaggio del Fanciullo sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi…) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale

Trento, 24 maggio 2021

Il Legale Rappresentante

Dott. Alberto Pacher