



COOPERATIVA SOCIALE  
VILLA MARIA

# VALUTAZIONE DELL'IMPATTO SOCIALE IN TRENTINO

**ESERCIZIO 2020** ● ● ● ● ● ● ●





1

Metodologia adottata  
per la redazione del Bilancio Sociale



2

Informazioni generali sull'Ente



3

Struttura governo - Amministrazione



4

Persone che operano  
per l'ENTE



5

Obiettivo  
e attività



6

Metodologia adottata  
per la redazione del Bilancio Sociale



7

Metodologia adottata  
per la redazione del Bilancio Sociale



# 2020 IN NUMERI!

14

Utenti accolti nei servizi diurni

117

I servizi dedicati

46.582

Giornate di presenza all'interno delle unità abitative

9.545

Le ore di attività educative e riabilitative rivolte agli Utenti dei Servizi residenziali

461

Le giornate di sollievo realizzate

273

Dipendenti di cui 226 donne

97

Il numero dei soci della cooperativa

22

Il numero dei soci famigliari

64

Il numero dei soci lavoratori

6

Il numero dei soci Enti giuridici

5

Il numero dei soci sovventori

115

Il numero dei volontari del Servizio Macramè

92

Utenti iscritti al Servizio Macramè

17

Tirocinanti accolti nei vari Servizi della Cooperativa

76%

Dei ruoli di responsabilità è coperto da donne

7

Giovani in servizio civile nazionale (SCN)

49

Cittadini sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti per un totale di 400 ore in attività di interesse sociale

€  
99.533

L'utile generato per l'anno 2020 dalla Cooperativa Villa Maria



# Metodologia adottata per la redazione del Bilancio Sociale



Con questa edizione del Bilancio sociale, la cooperativa sociale Villa Maria 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 vogliamo 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, nel nostro caso composto da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari. 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.



Come premesso, tale struttura ed i contenuti riportati trovano inoltre raccordo con le Linee Guida in tema di bilancio sociale predisposte dalla Provincia Autonoma di Trento.

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 la cooperativa sociale Villa Maria 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 Villa Maria ha subito la chiusura di meno del 25% delle proprie attività (valutate in termini di valore economico). Nello specifico la cooperativa si è trovata a dover gestire le proprie attività con modalità significativamente diverse da prima, nel rispetto dei provvedimenti e dell'emergenza sanitaria, per 11 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 -1.14 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, sono verificate situazioni eterogenee in base al servizio, dove alcuni rapporti hanno avuto una proroga per il periodo equivalente alla chiusura e per altri è stata garantita copertura almeno parziale dei costi.







# 2

## Informazioni generali sull'Ente



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale Villa Maria, codice fiscale 01456720224, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Castelbeseno, 8 Calliano.

La cooperativa sociale Villa Maria nasce come cooperativa sociale nel 1994. Essa proviene tuttavia da una trasformazione, infatti originariamente era un ENTE RELIGIOSO ISTITUTO PICCOLE SUORE DELLA SACRA FAMIGLIA fondato nel 1952. Per comprendere il suo percorso in modo completo è necessario leggere la sua storia. La cooperativa sociale viene fondata nel 1994, da un gruppo di lavoratori e famigliari, a seguito della repentina e improvvisa chiusura dell'istituto, gestito dalle suore della Sacra Famiglia. Ciò avviene per permettere e garantire agli utenti accolti la continuità di cura e la continuità educativa. L'intento finale del nuovo organo direttivo è quello di abbandonare il retaggio istituzionale della struttura per aprirsi al territorio ed avere una relazione più attiva e sinergica con la Comunità. Negli anni vengono aperti, sul territorio della Vallagarina, due centri socio educativi, nove Comunità Alloggio e, nel 2012, a Calliano viene inaugurata la nuova sede della Cooperativa. Il percorso di deistituzionalizzazione si chiude, nel 2017 con la definitiva chiusura della sede storica di Lenzima e il passaggio a sede legale della nuova struttura di Calliano.



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 prestazioni socio-sanitarie, formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa, alloggio sociale e agricoltura sociale. La cooperativa sociale nello specifico Nello specifico, la nostra cooperativa sociale si occupa di:

- Prestazioni socio sanitarie e socio assistenziali, attraverso la gestione di Centri Residenziali socio sanitari, Comunità alloggio socio educative e Centri Socio Educativi, finalizzati ad accogliere stabilmente persone con disturbi del neurosviluppo (minori, giovani e/o adulte) residenti nel territorio della Vallagarina, nella provincia di Trento e/o provenienti da province extra regione. La presa in carico delle persone accolte nei Centri Residenziali e Semi-Residenziali, attraverso il lavoro quotidiano degli operatori, si basa sulla realizzazione del Progetto di Vita della persona. Gli obiettivi sono volti al raggiungimento del maggior livello di qualità di vita possibile attraverso l'assistenza, la riabilitazione e la cura, quindi il mantenimento e il miglioramento delle abilità della singola persona. Il lavoro educativo dell'operatore stimola nell'Utente l'acquisizione di competenze finalizzate alla socializzazione, lo stare con l'altro in rapporto positivo, la condivisione di spazi e il controllo delle reazioni emotive. Agli utenti accolti nei servizi socio sanitari sono garantiti anche la presa in carico sanitaria, attraverso la presenza delle figure sanitarie quali medico di medicina generale, infermieri, FKT. TERP.

- formazione extra-scolastica finalizzata alla prevenzione della dispersione scolastica e al successo scolastico e formativo, alla prevenzione del bullismo ed al contrasto della povertà educativa. Il centro di aggregazione "Centriamoci" offre ai giovani uno spazio adeguato per costruire e sperimentare la propria identità e autonomia, in percorsi strutturati al fine di promuovere stili di vita sani e positivi. Viene altresì incentivata la propositività dei singoli, la loro capacità di scelta e la partecipazione attiva in attività che rispettino i loro interessi, ma che li accompagnino anche alla scoperta del nuovo. Attraverso l'interazione con il gruppo dei pari, si intende favorire e/o rafforzare lo sviluppo di competenze emotive, necessarie per instaurare relazioni positive sia con gli adulti sia con il gruppo dei

pari. Centriamoci si propone come luogo di trasmissione di quei valori sociali che costituiscono le fondamenta di una cittadinanza attiva e partecipata. Viene proposta l'attività di supporto allo studio e allo svolgimento dei compiti, al fine di offrire uno spazio e un tempo adeguati per l'attività didattica extra-scolastica ai giovani e un concreto sostegno ai genitori, con particolare attenzione all'organizzazione efficiente del tempo a disposizione per le varie attività quotidiane.

- alloggio sociale: Il progetto dell'abitare sociale denominato "Vivere a Colori" nasce da un bando promosso dalla Comunità della Vallagarina ed è rivolto ad Utenti che presentano lievi o medie difficoltà. Lo stesso ha come obiettivo il permettere loro di trascorrere periodi medio lunghi al di fuori del contesto familiare e di vivere l'esperienza di residenza in un contesto di vita "tra pari". Vivere a Colori ha come finalità, inoltre, l'acquisizione di competenze necessarie alla gestione della vita domestica, il miglioramento delle capacità di relazione, socializzazione e condivisione, apportando attraverso questo percorso di autonomia un miglioramento dell'autostima e della qualità della vita.
- agricoltura sociale: Il progetto di agricoltura sociale "Mi Coltivo" offre l'opportunità a giovani in difficoltà di inserirsi e sperimentarsi in un ambito innovativo quale quello dell'agricoltura sociale, che vede l'intersecarsi di due fondamentali ambiti: quello agricolo e quello del terzo settore. Il progetto si pone come obiettivo l'inclusione, sociale e lavorativa, di giovani adulti con fragilità, per realizzare una comunità più unita attraverso la creazione di sinergie tra diversi soggetti pubblici e privati, sperimentando modalità innovative nell'ambito del welfare. Per perseguire le finalità del progetto sono state programmate attività di carattere florovivaistico, vitivinicolo, zootecnico e orticolo.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi, così come dall'art. 4 dello Statuto, "di realizzare il benessere psicofisico dei soggetti disabili e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con uguali bisogni, diritti e dignità di qualsiasi altro cittadino. La Cooperativa opera valorizzando la componente affettiva dei soggetti, sviluppando la centralità degli affetti e ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico – scientifico – operative nel campo della disabilità, organizzando di conseguenza i Servizi offerti, sviluppan-

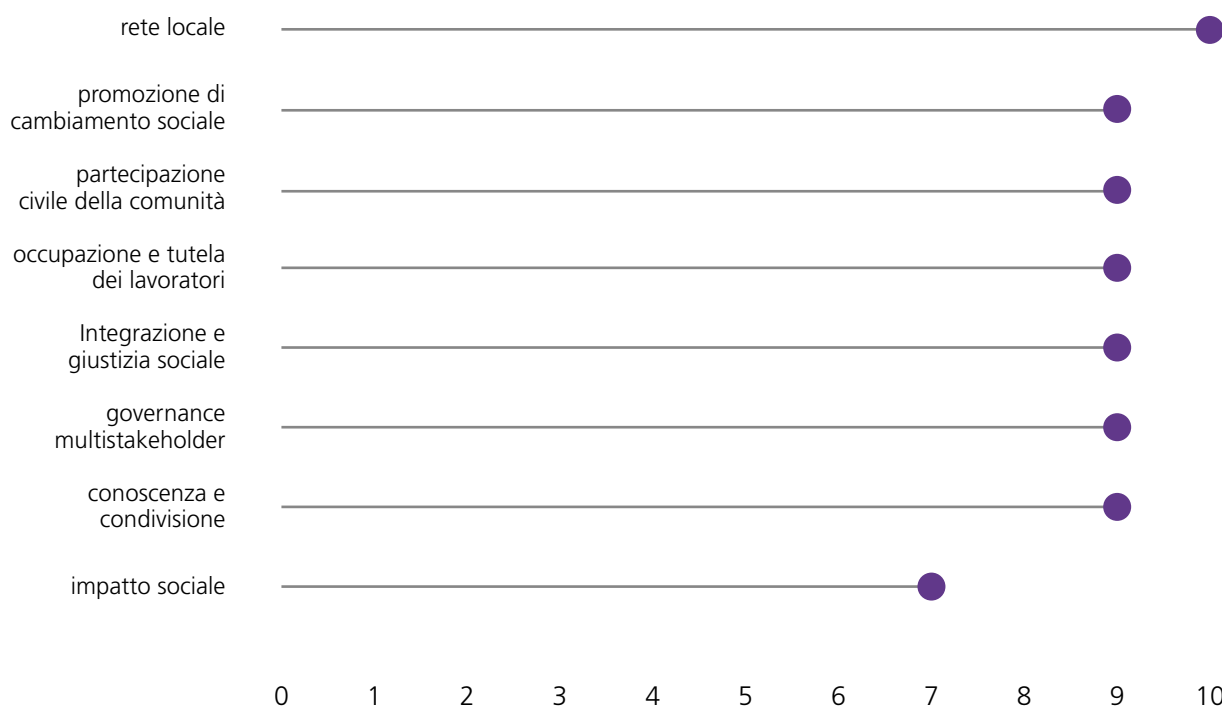
do e curando il rapporto con le famiglie e l'integrazione sociale dei soggetti. Il contesto di riferimento in cui si trova ad operare è il territorio della Vallagarina, ma la stessa può accogliere utenti provenienti da tutta la regione Trentino Alto Adige e da altre regioni italiane. Ai fini di cui sopra la Cooperativa svolgere le seguenti attività: Gestione di Centri Residenziali e Semi Residenziali, di Centri Socio Educativi, di iniziative e Servizi di accoglienza e simili, nelle forme e nei modi ritenuti utili al raggiungimento dello scopo sociale, erogazione di Servizi a privati, imprese e non, ed in particolare ad enti pubblici quali comuni, provincie e regioni. La Cooperativa può partecipare a gare di appalto, stipulare convenzioni e compiere tutte le operazioni necessarie per l'acquisizione e l'erogazione dei Servizi; produzione, lavorazione, commercializzazione di manufatti in genere, sia in proprio che in conto terzi, nonché prodotti derivati da attività lavorative dei partecipanti all'attività sociale ottenute in appositi centri di lavoro sia di carattere artigianale che non. Tali attività si intendono finalizzate unicamente ai fini riabilitativi; promozione e gestione di corsi di formazione intesi a dare ai partecipanti all'iniziativa o all'attività sociale strumenti idonei al reinserimento sociale ed alla qualificazione professionale nonché alla formazione cooperativistica anche con il contributo degli enti pubblici e privati in genere e/o singoli. Per il perseguimento degli scopi sociali la società potrà realizzare altre iniziative utili al raggiungimento degli stessi, ricercando in modo particolare una collaborazione positiva con Enti pubblici e privati, con particolare riguardo alle cooperative sociali del territorio, alle associazioni di volontariato, ed a quanti altri abbiano comunanza di obiettivi con gli scopi sociali della Cooperativa; per lo svolgimento della propria attività la Cooperativa può dotarsi di tutte le attrezzature, macchine mobili ed immobili utili e necessari. A tale scopo potrà compiere tutte le operazioni mobiliari, ed immobiliari e finanziarie ritenute necessarie dagli organi sociali per il miglior perseguimento dello scopo sociale. Può anche stipulare accordi, convenzioni, contratti o realizzare altre forme di collegamento con soggetti pubblici e privati che possano facilitare l'esercizio dell'attività sociale".

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. La Cooperativa Sociale Villa Maria è un organismo non lucrativo di utilità sociale che opera ispirandosi ai principi di



solidarietà e mutualità per realizzare Servizi Socio-Sanitari, culturali ed educativi necessari per conseguire il benessere degli Utenti. Essa intende operare valorizzando la componente affettiva degli Utenti, ponendo la massima attenzione alla continua evoluzione delle conoscenze tecnico - scientifiche ed operative che si raggiungono nel campo della disabilità psicofisica, promuovendo l'integrazione sociale delle persone con disabilità. La Cooperativa si propone di realizzare il benessere psicofisico degli Utenti accolti e la loro dimensione sociale, valorizzando il loro essere in primo luogo persone con bisogni, diritti e dignità al pari di qualsiasi cittadino. La Cooperativa Sociale Villa Maria intende contribuire alla costruzione di comunità accoglienti, dove i cittadini con disturbi del neurosviluppo possano essere parte attiva, protagonisti di una socialità fatta di diritti e doveri, abitando il territorio con il miglior livello di autonomia, indipendenza ed autodeterminazione consentiti dalla propria condizione di salute. In sintesi, ci sembra di poter affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: integrazione e giustizia sociale, occupazione e tutela dei lavoratori, partecipazione civile della comunità, governance multistakeholder, promozione di cambiamenti sociali, rete locale e conoscenza e condivisione.

### MISSION



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, la cooperativa sociale Villa Maria ha la sua sede legale all'indirizzo Via Castelbeseno, 8 Calliano. Tuttavia, è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso le seguenti sedi operative:

Indirizzo	Località
Via Unione 2	Rovereto
Via Vannetti 6	Rovereto
Via S. Rocco 25	Rovereto
Via Udine 41	Rovereto
Via Pasqui 61	Rovereto
Via della Terra 15	Rovereto
Via Salenghi 7	Rovereto

Il territorio di riferimento è intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella regione in cui la cooperativa ha sede. Guardando invece alle caratteristiche di questo territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale Villa Maria svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti 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: consolidamento della propria Governance attraverso una riorganizzazione interna che ha toccato ruoli e funzioni, nell'ottica di migliorare e implementare la qualità dell'erogazione dei propri servizi. Innovazione attraverso la realizzazione di interventi, in collaborazione anche con altre realtà del territorio, quali il servizio di agricoltura sociale e il servizio per il dopo di Noi. Tuttavia il 2020 è stato un anno molto difficile, a causa della pandemia, pertanto, a partire dal febbraio 2020, la cooperativa ha dovuto affrontare questo periodo cercando non solo di gestire la complessità data dalla crisi ma parallelamente di garantire a tutti i suo stakeholder principali (Utenti/Famiglie/dipendenti), un sostegno e la continua garanzia dell'erogazione dei propri servizi definiti dagli standard qualitativi dichiarati dalla stessa.



# 3

## Struttura governo Amministrazione

La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale Villa Maria può essere raccontata ed analizzata 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.

Scadenza CdA: 30/04/2023 La struttura politico organizzativa della cooperativa è fatta a clessidra con un lato (quello politico) composto in ordine da 1. Assemblée Sociale 2. Consiglio di Amministrazione nel quale, dato il sistema monistico del quale si è assoggettata la cooperativa, vi è anche il Comitato di Controllo 3. Presidente del CdA Dall' altro lato vi è 1. un direttore generale che ha una serie di deleghe 2. due vice direttori uno per la parte prettamente tecnica e l'altro per la compliance 3. responsabili funzionali (personale, amministrativo, di rete etc) 4. responsabili operativi 5. organizzazione sanitaria (medico competente, infermieri, oss) 6. operatori Il coordinamento tra le due strutture è tenuto tra il Presidente del CdA ed il direttore generale. Inoltre si effettuano riunioni tecniche specifiche (di direzione, di equipe dedicate etc) La carica delle funzioni è parallela alla carica del CdA nel senso che lo stesso quando viene rinnovato può decidere di riorganizzare i settori che trova meno efficaci/efficienti.

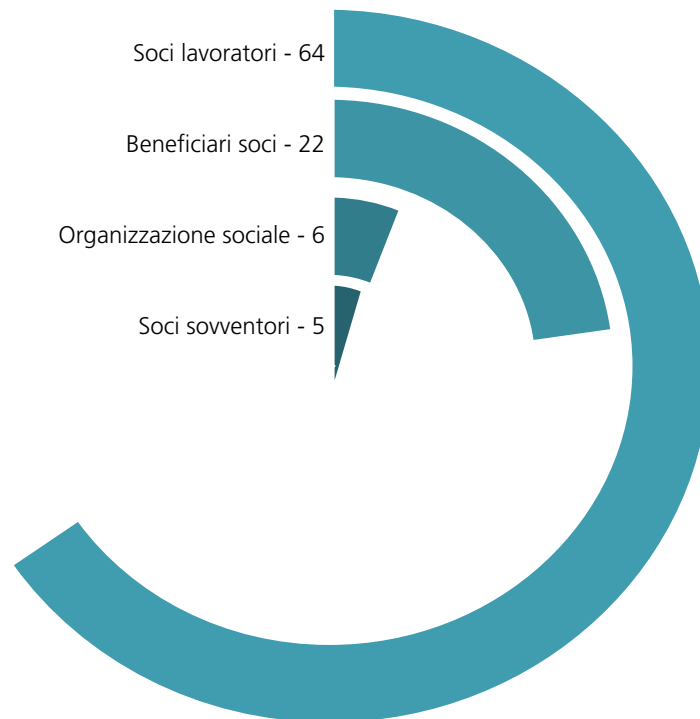
Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e la capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2020, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 97 soci, di cui 64 lavoratori ordinari, 22 utenti o loro famigliari, 6 organizzazioni private non-profit e 5 sostenitori o sovventori. 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 29.77% dei nostri 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 fare richiesta di ammissione quale socio della cooperativa, in determinati momenti dell'anno e su approvazione del CdA. 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.

Data la natura di cooperativa sociale di tipo A, può rappresentare elemento di democraticità e attenzione al coinvolgimento anche la presenza nella base sociale di beneficiari delle nostre attività: la cooperativa sociale presenta in proposito tra i propri soci 22 utenti o loro familiari, proprio ad indicare una certa volontà di far partecipare i beneficiari dei servizi al processo decisionale e aumentarne il coinvolgimento. 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 Villa Maria 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.

Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo

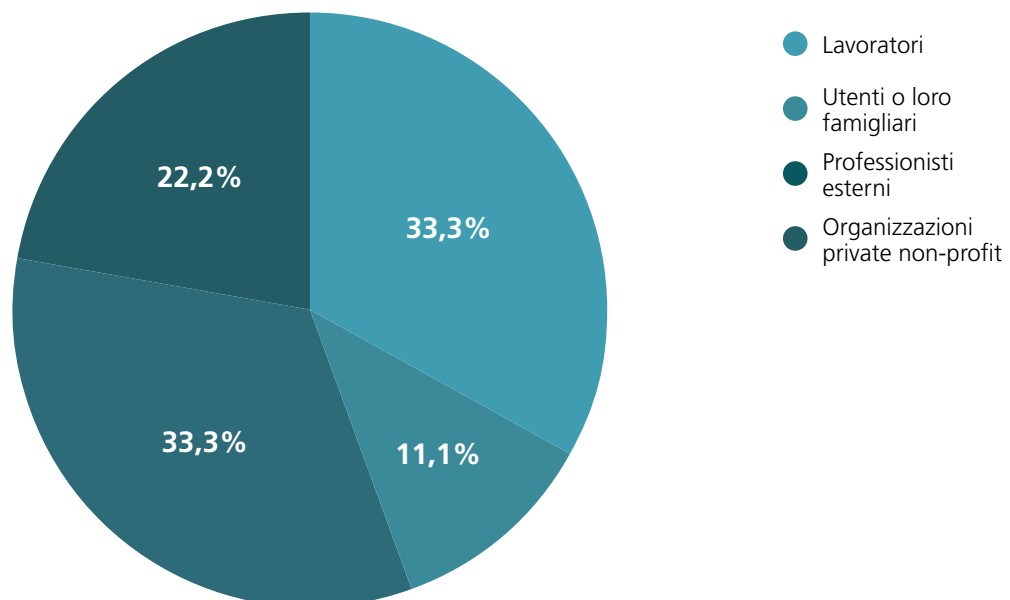
## SUDDIVISIONE SOCI PER TIPOLOGIA



decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di amministrazione della cooperativa sociale Villa Maria risulta composto da 9 consiglieri: Sergio Vigliotti (data prima nomina 30/10/2020), Rossi Elena (data prima nomina 30/10/2020), Maistri Luciano (data prima nomina 30/10/2020), Viesi Mauro (data prima nomina 30/10/2020), Murdaca Elisabetta (data prima nomina 30/10/2020), Festini Brosa Raffaella (data prima nomina 30/10/2020), Marzullo Felice (data prima nomina 30/10/2020), Galvagni Ivano (data prima nomina 30/10/2020), Ghersini Guido (30/10/2020). Si tratta nello specifico di 3 lavoratori, 2 utenti o loro famigliari, 3 professionisti esterni e 1 organizzazione privata non-profit. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel nostro CdA di rappresentanti degli utenti, scelta organizzativa che permette di sostenere anche attraverso questa assegnazione di responsabilità e ruolo in cooperativa l'inclusione e l'attivazione di utenti e famigliari nei servizi; di professio-

nisti esterni, con l'obiettivo di portare una visione specialistica e talvolta diversa all'interno della cooperativa sociale e di rappresentanti di altre organizzazioni del territorio, ad indicare la forte partnership esistente con queste realtà. 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.

## COMPOSIZIONE DEL CDA



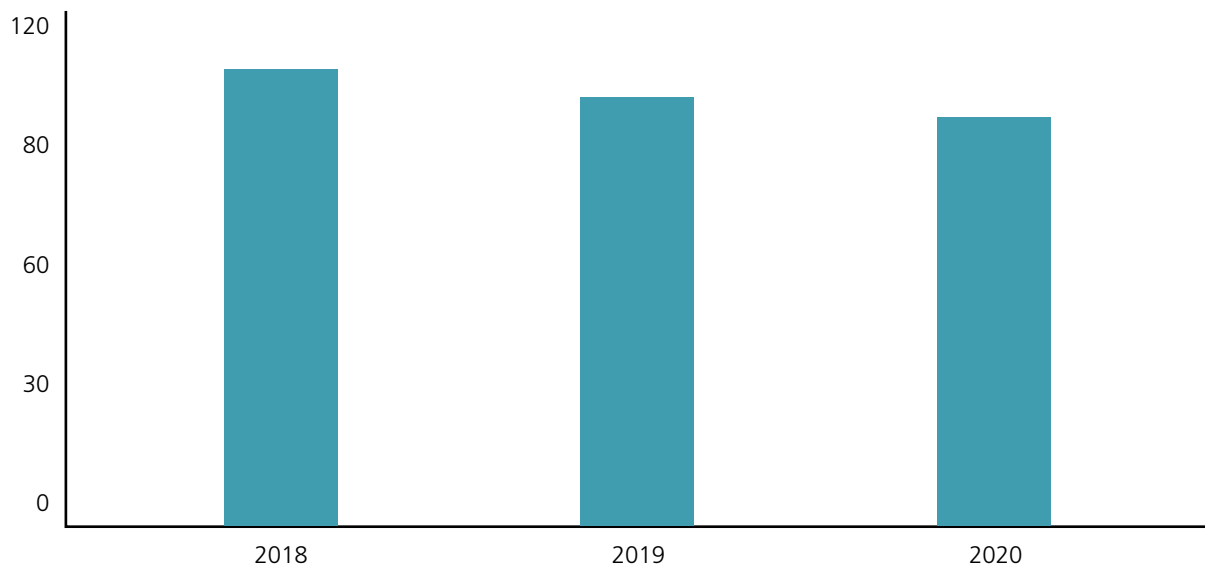
La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. Il rapporto associativo in VM è dato da tre tipologie di soci a) Soci lavoratori – coloro che intendono approfondire il loro rapporto con la cooperative ed avere con essa un rapporto più sostanziale e meno formale. Partecipano alla vita della cooperativa, alle Assemblee sociali e si cerca di dare loro alcune facilitazioni maggiori rispetto ai lavoratori non soci. Hanno attualmente tre rappresentanti in CdA. b) Soci familiari utenti – sono coloro che avendo un familiare che vive in Villa

Maria vogliono seguirlo in maniera continua ed anche essi determinano con due loro rappresentanti in CdA la politica cooperativa. c) Soci rappresentanti delle cooperative od associazioni con le quali si è stabilito un rapporto non formale, ma di collaborazione. Hanno un loro rappresentante in CdA. Assieme a questi vi sono anche dei soci sovventori, in genere ex lavoratori che hanno lasciato la loro quota per continuare a mantenere un rapporto con la cooperativa. Negli ultimi mesi si è aperta una finestra per poter permettere ad alcuni soci di dimettersi dal rapporto sociale mantenendo il rapporto lavorativo. Si ritiene inutile che vi siano soci non convinti. L'apertura ai soci è continua e il CdA incarica alcuni suoi componenti di analizzare la volontà del candidato di partecipare fattivamente alla vita sociale. La pandemia COVID 19 ha bloccato riunioni che erano in programma in tutte le strutture per implementare la componente lavoratori, per quanto riguarda il coinvolgimento dei famigliari è affidata principalmente ai loro rappresentanti in CdA ed alla responsabile dei settori socio sanitari ed assistenziali. Al più presto (COVID 19 permettendo) si attuerà questa fase di aumento della compagine sociale. Le quote sono le minime previste dalla legislazione e solo le cooperative o associazioni socie sono tenute al versamento di una quota minima di almeno cinque volte quella standard. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come pre-assemblee e incontri informali tra i soci e i non soci

Le politiche attivate nei confronti dei soci hanno avuto alcuni esiti oggettivi. Il primo di questi riguarda il turn over della base sociale: se all'atto della fondazione la cooperativa sociale contava sulla presenza di 23 soci, come anticipato essi sono oggi 97. Rispetto l'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2020 si è registrata l'entrata di 3 e l'uscita di 9 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 23% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 47% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2020 Villa Maria ha organizzato 3 assemblee ordinarie e 1 assemblea straordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2020 è stato complessivamente del 30% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 10% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 40% e si tratta

di una partecipazione quindi complessivamente bassa e tale dato fa emergere qualche riflessione all'interno della cooperativa poiché si presenta abbastanza basso rispetto alle attese e potrebbe far sottendere qualche problema di demotivazione tra i soci.

### **ANDAMENTO NUMERO SOCI**



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 13.500 Euro per i revisori contabili, 6.000 Euro per il presidente e 2.000 Euro per altre figure che ricoprono cariche elettive. Dall'altra, gli utili conseguiti nel 2019 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.

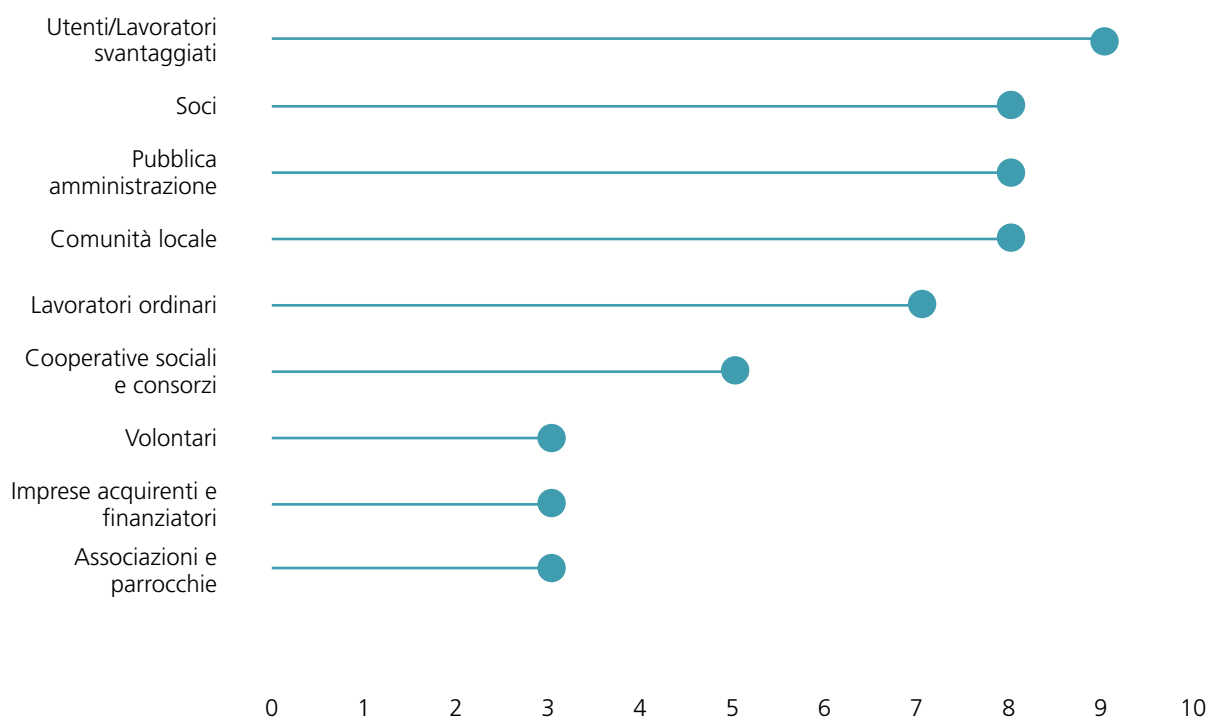
A conclusione della riflessione sulla democraticità e rappresentanza di interessi della cooperativa sociale, si deve comunque considerare che, nonostante la centralità del socio e degli organi di governo nel processo decisionale, la coope-





rativa 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





# Persone che operano per l'ENTE



**S**ettori 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 Villa Maria 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. Cooperativa Villa Maria nel corso del 2020 ha vissuto un’importante evoluzione organizzativa e si è dotata a metà 2020 di un nuovo assetto dirigenziale. Oltre alla nomina di un nuovo direttore generale, sono state designate le figure di due nuove vicedirettrici a presidiare le aree di rilievo strategico: 1. “Area processi e compliance” che comprende gli ambiti della Sicurezza, Privacy, Formazione e L.231/01; 2. “Area tecnico operativa” che comprende tutte le attività socio sanitarie e socio assistenziali.

A far parte del neocostituito team di Direzione, vi sono anche un Coordinatore di Rete che ha il compito di gestire le relazioni con gli enti esterni (APSS, PAT, Comunità di Valle, ecc.), il Responsabile dell’area Risorse Umane e il Responsabile dell’area Innovazione per potenziare lo sviluppo di nuovi indirizzi strategici. Da queste figure apicali dipende il resto dell’organizzazione per il tramite dei Responsabili di Servizio, quali coordinatori dei servizi assistenziali e sanitari, scelti a presidiare le attività organizzative in base alle rispettive aree di competenza. Sotto il profilo tecnico, la parte sanitaria ha i suoi riferimenti in professionisti quali il Medico di Struttura, il Direttore Sanitario e la Referente Infermieristica. Restano alle dipendenze del Direttore generale, l’area logistica e dei servizi generali.



Fotografando ora dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2020 erano presenti con contratto di dipendenza 271 lavoratori, di cui il 79.34% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 20.66% di lavoratori a tempo determinato. Villa Maria 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 315.742: 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 203.64 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 65 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 61 lavoratori, registrando così una variazione positiva. Inoltre 19 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato.

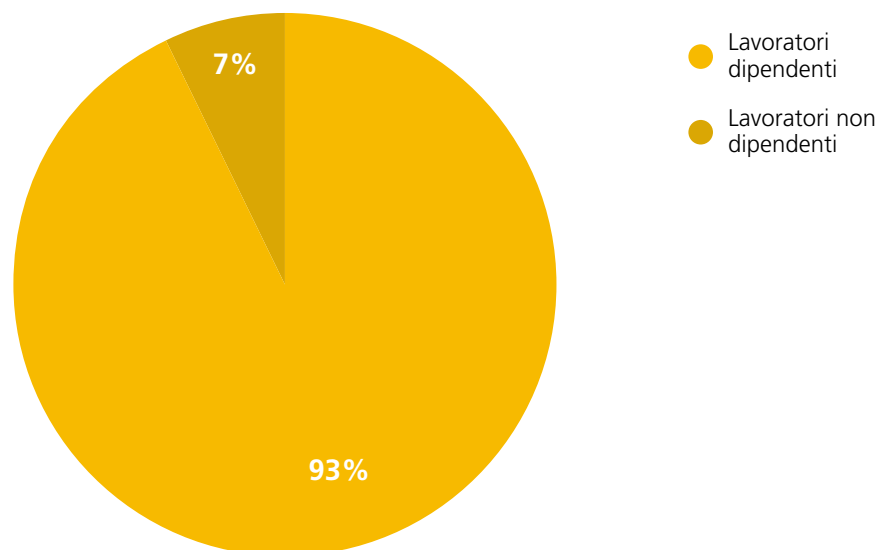
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione prevalentemente a favore del territorio in cui essa ha sede: l'83.76% dei lavoratori risiede nella stessa Comunità di Valle mentre la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 3.69%. 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. 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 dell'83.39% 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 16.24%,



contro una percentuale del 31.37% 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 67 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 138 lavoratori diplomati e di 66 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 sociale Villa Maria, nel corso del 2020, abbia fatto ricorso anche a 4 collaboratori, 17 professionisti titolari di partita IVA, 1 persona con lavoro intermittente e 3 dipendenti pubblici il cui costo è stato almeno parzialmente a carico della cooperativa. 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 93%. 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.

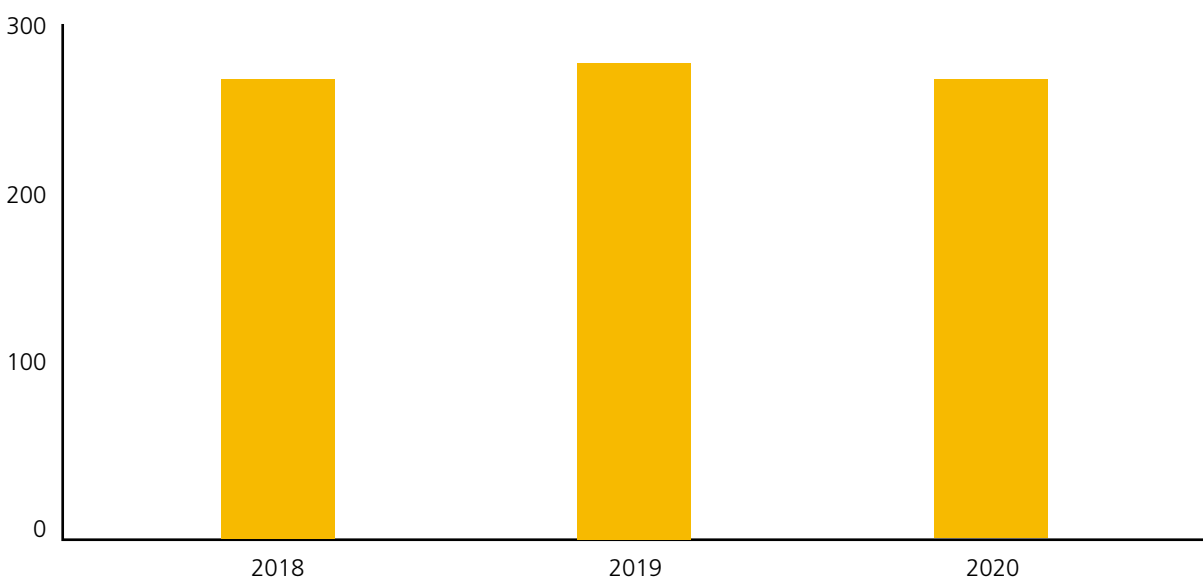
## PESO LAVORO DIPENDENTE SUL TOTALE





Queste politiche occupazionali hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei nostri lavoratori dipendenti illustra come il 64.58% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 57 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.

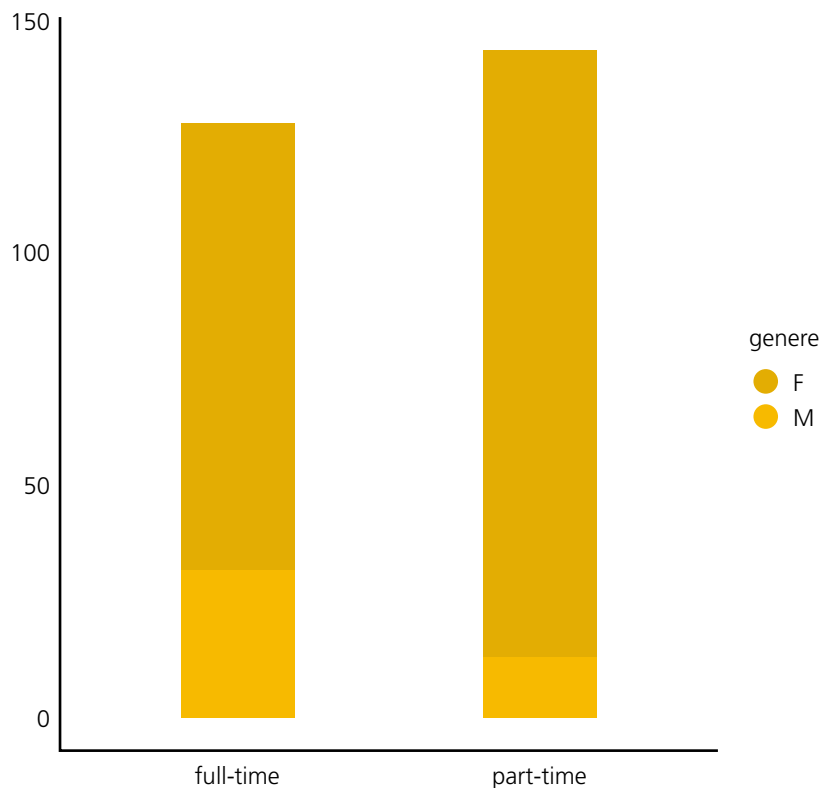
## AUMENTO NUMERO TOTALE LAVORATORI ORDINARI



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, nella cooperativa sociale il 47.23% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 144 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 2.08% e 141 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.



## COMPOSIZIONE PER CONTRATTO E PER GENERE



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 95 altri educatori, 68 assistenti alla persona, 43 OSS, 28 educatori con titolo (educatore professionale e/o laurea in scienze dell'educazione), 13 responsabili (produttivi, di settore, di servizio, responsabili sociali), 10 impiegati, 7 altro ruolo, 3 operai specializzati, 3 professionisti sanitari (medici/infermieri), 2 coordinatori e 1 direttore.

A conclusione di questo approfondimento sui lavoratori dipendenti della cooperativa, si riportano alcune specificità rispetto al distacco. Nel corso dell'anno hanno lavorato in cooperativa con la forma del distacco 9 dipendenti di altri enti mentre dei citati dipendenti della cooperativa 3 sono stati distaccati in enti pubblici. In



modo puntuale si osserva che nel 2020 la cooperativa ha beneficiato di complessive 9,551 ore nell'anno lavorate da personale di altri enti in distacco in cooperativa mentre i dipendenti della cooperativa in distacco presso altri enti hanno prestato complessive 3.984 ore di lavoro in enti pubblici.

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 Villa Maria il 76% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 18% 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 non il contratto collettivo delle cooperative sociali, ma, dato il settore di attività prevalente, il CCNL per Residenze Sanitarie e Centri di Riabilitazione sottoscritto in data 5.12.2012. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente	55.710 Euro	55.710 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista	20.630 Euro	29.731 Euro
Lavoratore qualificato o specializzato	17.342 Euro	24.562 Euro
Lavoro generico	19.852 Euro	19.852 Euro

Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali premi e riconoscimenti di produzione, fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, sconti per l'acquisto di prodotti o servizi erogati dalla propria cooperativa, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai nostri lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una





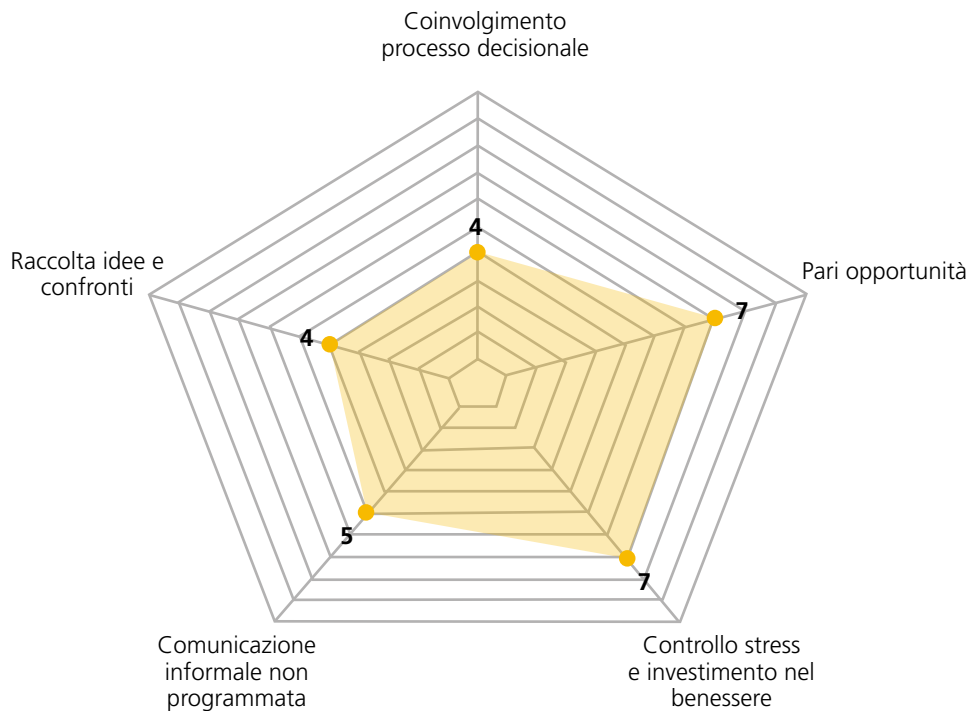
certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il nostro servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare Villa Maria prevede la possibilità per il dipendente di poter usufruire di flessibilità in entrata/uscita o all'ora di pranzo, passaggio dal tempo pieno al tempo parziale orizzontale/verticale o viceversa, banca delle ore, autogestione dei turni, smart working e concessione di aspettativa ulteriore rispetto a quella prevista da normativa contrattuale.

La cooperativa sociale Villa Maria è inoltre attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene la formazione: la cooperativa infatti realizza la formazione obbligatoria prevista per il settore, una formazione basata prevalentemente su corsi di aggiornamento su temi ad hoc e una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca. Rispetto alle attività formative, il numero di lavoratori che vi hanno partecipato nell'ultimo anno è pari a 285, per complessive 1.338,5 ore di formazione e per un costo a carico diretto della cooperativa sociale di 7.975,9 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 64 (equivalenti al 29.77% dei nostri dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci di Villa Maria. 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 il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori e accorgimenti e decisioni che tutelino e supportino le pari opportunità, siano esse di genere, di credo religioso, di provenienza.



## QUALITÀ DEL LAVORO



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 la cooperativa sociale Villa Maria crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere occasionalmente in modo formalizzato, nell'anno 2020 la cooperativa ha dovuto affrontare più di un contenzioso (procedimenti ancora in corso). Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 18 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 4.352 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 181 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 4.91% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai nostri lavoratori, 89.8% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore, 6 le richieste di visita straordinaria dal medico competente e 5 le richieste di supporto psicologico aziendale. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e



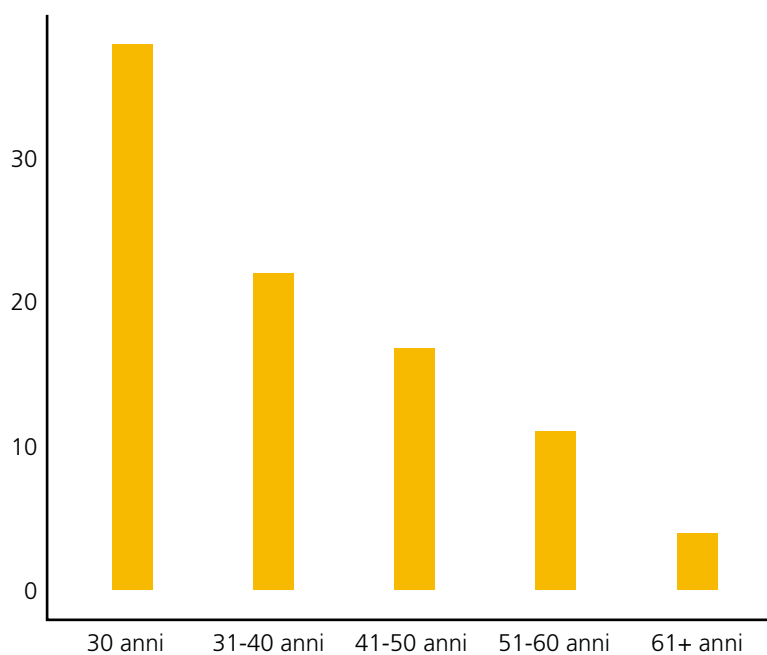
delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

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 17 tirocini (es: formativi, stage) e 7 ragazzi con servizio civile nazionale (SCN). Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, la cooperativa sociale si è resa disponibile anche ad inserire al suo interno lavoratori oggetto di specifiche politiche occupazionali, quali in particolare 17 ospitati in tirocinio e 3 in LPU.

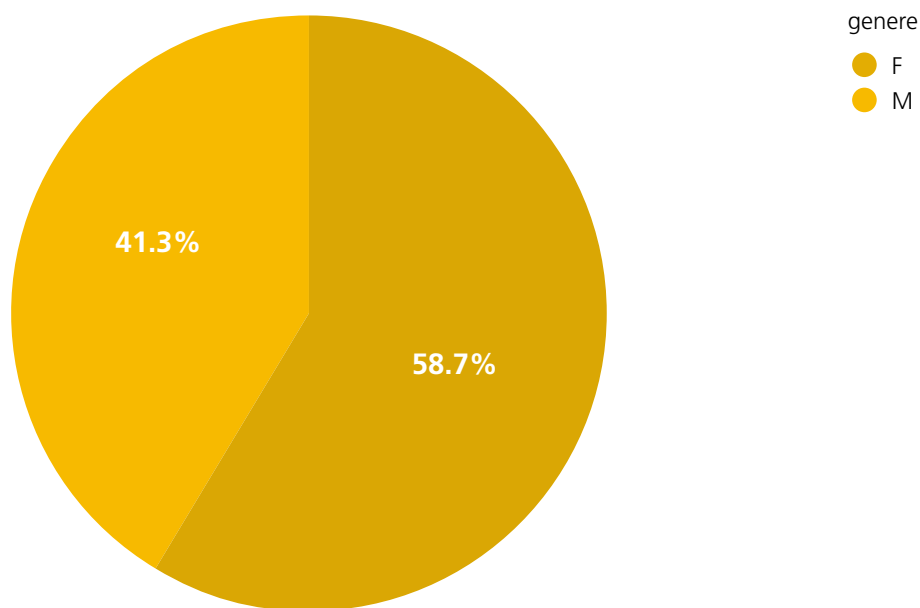
Il volontariato svolto all'interno della cooperativa sociale Villa Maria costituisce un'importante risorsa a disposizione dell'organizzazione e può essere inoltre interpretato proprio come un indicatore indiretto del rapporto con la comunità: attraverso lo sviluppo di una rete di conoscenza reciproca, 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 ben 92 volontari, tutti esterni. Di essi, 54 sono uomini e 38 sono donne, mentre guardando alle fasce d'età si contano 38 under 30 (fino ai 30 anni), 22 tra i 31 e i 40 anni, 17 tra i 41 ed i 50 anni, 11 tra 51 ed i 60 anni e 4 over 60 (dai 61 anni). La presenza di volontari, va poi sottolineato, risulta per la cooperativa rimasto sostanzialmente invariato negli ultimi cinque anni.



## ETÀ VOLONTARI



## GENERE VOLONTARI





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 3.570 ore di volontariato, come se quindi si fosse avuta la presenza per 446.25 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 nostri beneficiari. Il tempo donato dai volontari è stato inoltre impiegato in percentuale maggiore (70% del totale ore donate) in attività di affiancamento nell'erogazione dei servizi core della cooperativa, ma anche in attività di partecipazione alla realizzazione di servizi innovativi e aggiuntivi (30%). 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 Villa Maria 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 in modo formalizzato e periodico. Inoltre, da un punto di vista pratico, si cerca di riconoscere l'attività svolta dai volontari, erogando loro alcuni benefit, come fringe benefit (buoni mensa, telefonino aziendale). 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 prevede per i propri volontari rimborsi chilometrici per missioni e spostamenti, rimborsi per vitto e alloggio per missioni fuori sede e rimborsi per vitto in sede. La somma di rimborsi complessivamente erogati ai propri volontari è stata pari nel 2020 a 993,49 euro. L'importo massimo erogato in qualità di rimborsi ai nostri volontari è ammontato a 45 euro. Guardando infine alle politiche inclusive e di ulteriore sostegno ai volontari, la cooperativa sociale Villa Maria investe sulla crescita dei propri volontari, poiché prevede per i volontari una formazione formalizzata e periodica.

A conclusione di queste riflessioni sul nostro volontariato, preme comunque dare spazio e voce anche alle altre modalità con cui la cittadinanza si è attivata a favore delle nostre iniziative e del nostro ruolo sociale. Nel 2020, 49 cittadini sono stati coinvolti nell'organizzazione di eventi e progetti ad hoc organizzati dalla cooperativa sociale, prestando complessivamente 400 ore in tali attività di interesse sociale.

# 5

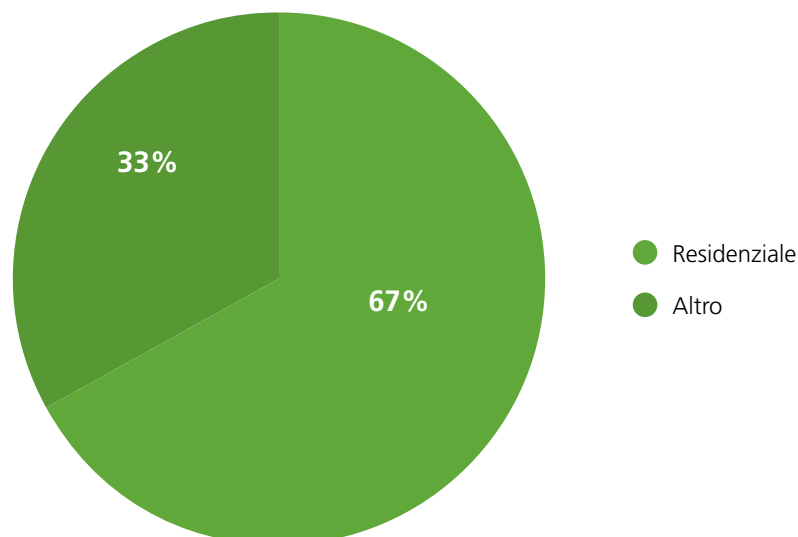


## Obiettivo e attività

Le diverse risorse finanziarie ed umane, individuali e di gruppo attivate sin qui illustrate hanno permesso alla cooperativa sociale Villa Maria 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 dell'agire è quella rivolta ai beneficiari dei servizi e diventa quindi fondamentale rendicontare quantitativamente e con alcuni indicatori qualitativi gli esiti raggiunti nei confronti degli utenti. Premessa all'illustrazione dei dati è che l'attività della cooperativa sociale Villa Maria è stata realizzata esclusivamente presso le proprie strutture o a domicilio presso le abitazioni degli utenti con presa in carico.

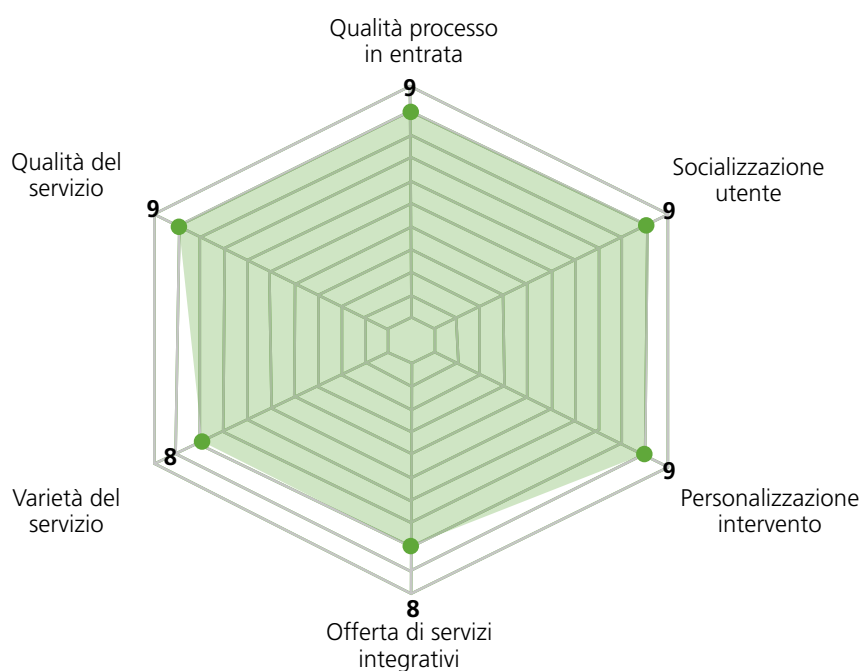
La cooperativa ha nel corso dell'anno offerto interventi complessivamente a 185 utenti, di cui 12 bambini tra i 3 e i 6 anni, 51 minori e adolescenti 6-14 anni, 4 minori e adolescenti 14-18 anni, 5 giovani 18-24 anni, 96 adulti 24-65 anni e 17 over 65. Particolare attenzione merita il fatto che, date le caratteristiche dei servizi proposti, tali servizi core della cooperativa hanno beneficiato persone con problemi di salute mentale (124) e di altra tipologia (61). Agli utenti sono stati offerti servizi al 67% residenziale e al 33% altro. 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.

## **DISTRIBUZIONE UTENTI PER TIPO DI SERVIZIO**



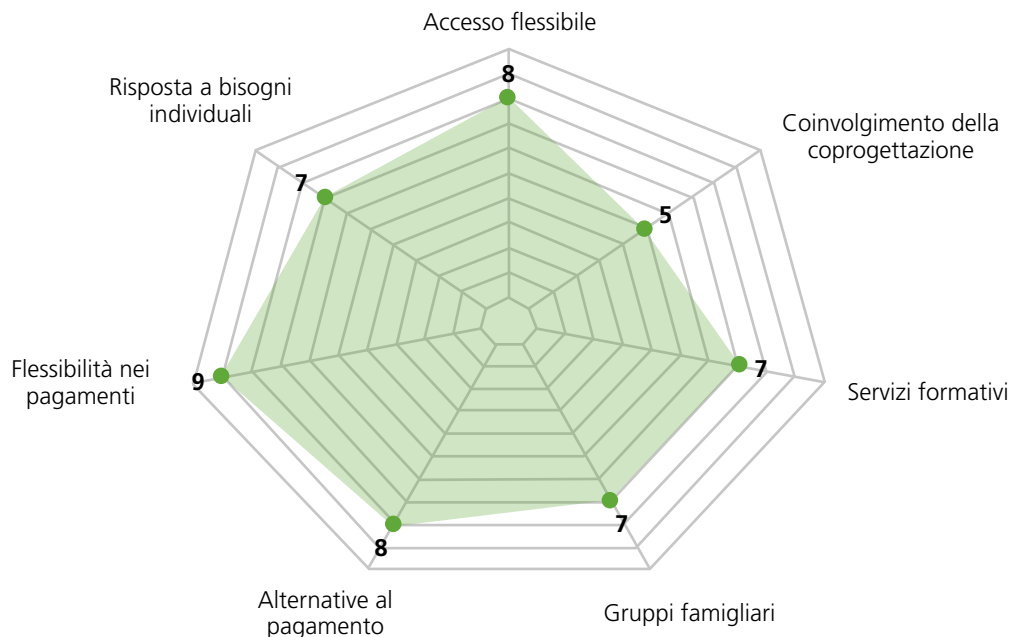
E sempre in termini di impatto sul territorio, ci preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale Villa Maria risiedono per il 38% nel comune in cui la cooperativa ha la sua sede, contro il 58% nella Comunità di Valle in cui ha sede la cooperativa sociale e ne il 3% nella provincia in cui ha sede la cooperativa anche se in diverso comune e ne l'1% 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 nostre 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 Villa Maria eroga servizi su mandato pubblico ma con rette/tariffe che non coprono completamente i costi che la cooperativa sostiene per erogare il servizio e anche al di fuori degli accordi con la pubblica amministrazione e del mandato pubblico. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2020 ha erogato servizi a prezzo inferiore al costo a parte dei propri utenti, realizzando così almeno in parte una certa funzione sociale e come affermato distributiva nei confronti dei suoi utenti.

## IMPATTO SUGLI UTENTI





## IMPATTO SUI FAMIGLIARI



Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei nostri servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze dei nostri utenti e della collettività, vogliamo descrivere alcuni aspetti della attività. Primo elemento concreto di ricerca della qualità e della attenzione all'utenza, la cooperativa sociale Villa Maria 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 gestisce in prima persona un centro per lo sviluppo/potenziamento di abilità lavorative, o un laboratorio ai prerequisiti al lavoro, ecc.. Villa Maria 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.), l'offerta di servizi integrativi a costo moderato o gratuiti in collaborazione con altre organizzazioni del territorio, 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, flessibilità nei pagamenti, concessione alle famiglie più povere di metodi alternativi al pagamento della eventuale retta (es: banca del tempo, volontariato, ecc.), la creazione di gruppi di famigliari per la condivisione dei problemi e delle conoscenze e servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa. E per rafforzare queste nostre 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 occasionale e non formalizzato. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti dei nostri utenti, si rileva che Villa Maria assegna degli obiettivi formativi rispetto ai percorsi dei propri utenti e tiene monitorati il relativo grado di raggiungimento, come atto volontario e di attenzione ai percorsi intrapresi dagli utenti, con obiettivi anche di intervento e miglioramento futuri.

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 (Strengths) 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.



Buona capacità di soddisfare la domanda locale

Buona capacità di pianificazione pluriennale

Buona stabilità economica

**S**

**Strenghts**

Bassa capacità di trasmettere ai soci motivazione e senso di coinvolgimento incentivando la partecipazione anche alle assemblee

Bassa capacità di avere una comune verso gli stakeholder esterni efficace - aggiornata - bidirezionale

Bassa apertura della base sociale e rappresentatività di interessi diversi nella governance

Bassa possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti

Bassa qualità e investimento nel marketing e nella commercializzazione

Bassa capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento

Bassa capacità di ricerca e sviluppo

**W**

**Weaknesses**

Intercettare i nuovi problemi sociali

Promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi

Coinvolgere maggiormente la società nella mission e nel finanziamento delle attività

Realizzazione investimenti ed innovazioni che promuovano migliori risultati e sviluppino capacità aggiuntive

Essere attivi nel sostegno della causa influenzando i politici e le modalità di risposta ai bisogni della comunità

**O**

**Opportunities**

Concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore

Bassa sensibilità delle imprese private del territorio a creare una rete

Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'ersternalizzazione di servizi

Incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali

Vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico

**T**

**Threats**

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, la cooperativa percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare: concorrenza crescente da parte di enti di Terzo settore (in particolare di grandi dimensioni), incapacità delle politiche locali di sostenere sufficientemente lo sviluppo delle cooperative sociali Riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi e vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico.

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





# 6

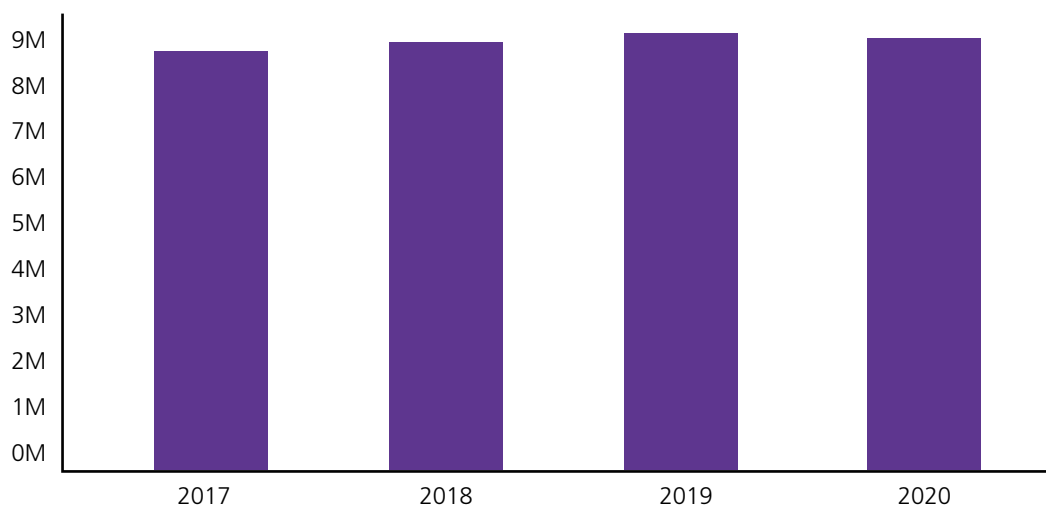
## Situazione economica e finanziaria

## **DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE**

**P**er 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 9.026.190 Euro posizionando quindi la cooperativa tra le 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 riteniamo quindi importante. Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo considerato, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno la cooperativa ha registrato una variazione pari al -1.14%.

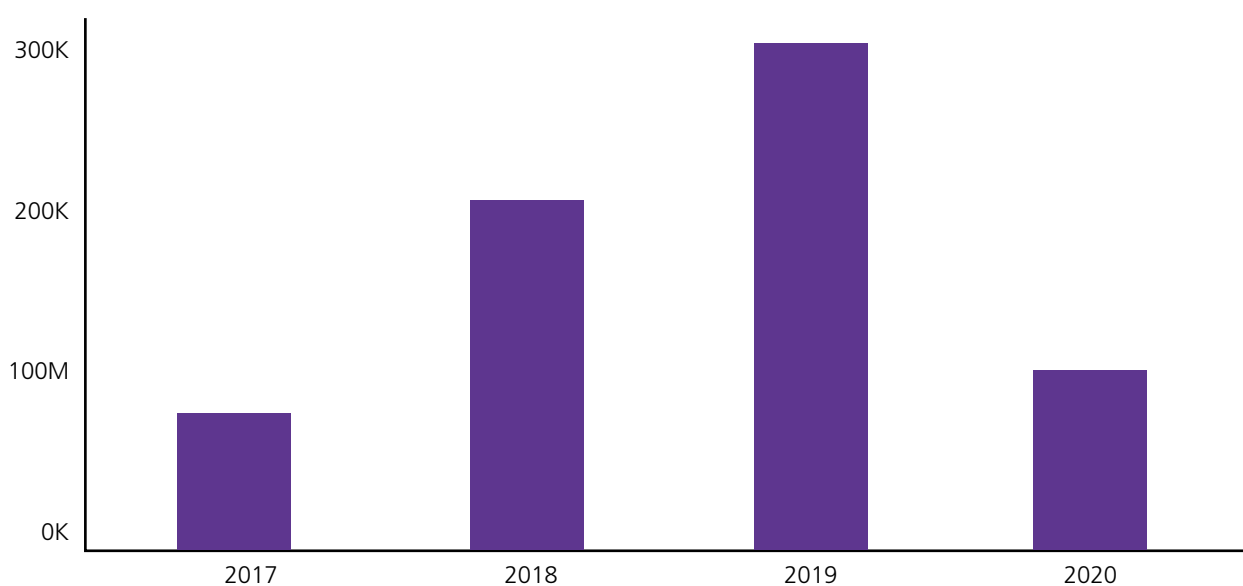
### **ANDAMENTO VALORE DELLA PRODUZIONE**



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 8.925.827 €, di cui il 72,71% sono rappresentati da costi del personale dipendente. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 1.808.448 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 € 99.533. 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).

## ANDAMENTO DEL RISULTATO ECONOMICO





Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale Villa Maria. Il patrimonio netto nel 2020 ammonta a 1.804.360 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 0.67% 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 359.108 e la riserva statutaria è di Euro 1.298.516. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2020 a 1.198.794 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 cooperativa sociale Villa Maria esercita la sua attività in più strutture e in particolare sono 2 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 contano in particolare 11 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione.

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 21.203 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 e di investimenti su strutture pubbliche concesse in gestione per un importo complessivo di 25.071 Euro, che possono essere quindi considerati -almeno parzialmente- una forma di rivalorizzazione economica ed investimento a favore della pubblica amministrazione. In sintesi, la cooperativa sociale 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.

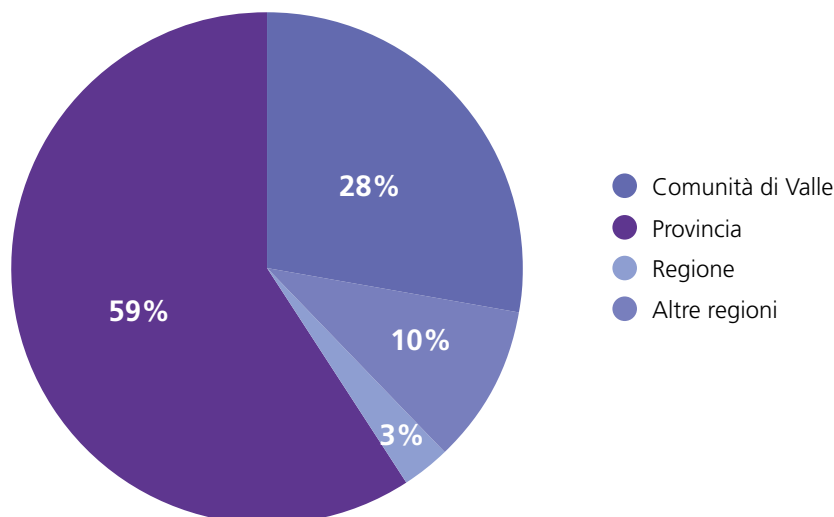
Se i dati sin qui espressi indicano la generazione di valore realizzata dalla cooperativa per il territorio attraverso una certa riqualificazione edilizia, dall'altra la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata nella presenza a bilancio tra gli immobili della cooperativa anche di strutture che sono state donate da terzi ad uso sociale per un valore di 89.360 Euro e nella possibilità di aver beneficiato di immobili concessi in gestione ad un canone ridotto rispetto al mercato, generando per la cooperativa sociale un risparmio annuo stimato in Euro 196.500.

## **PROVENIENZA DELLE RISORSE FINANZIARIE**

Se il bilancio d'esercizio dà illustrazione della dimensione economico-finanziaria della cooperativa sociale 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 28% sulla Comunità di Valle, per il 59% sulla Provincia, per il 3% sulla Regione e il 10% fuori regione.

## VALORE DELLA PRODUZIONE PER PROVENIENZA DELLE RISORSE

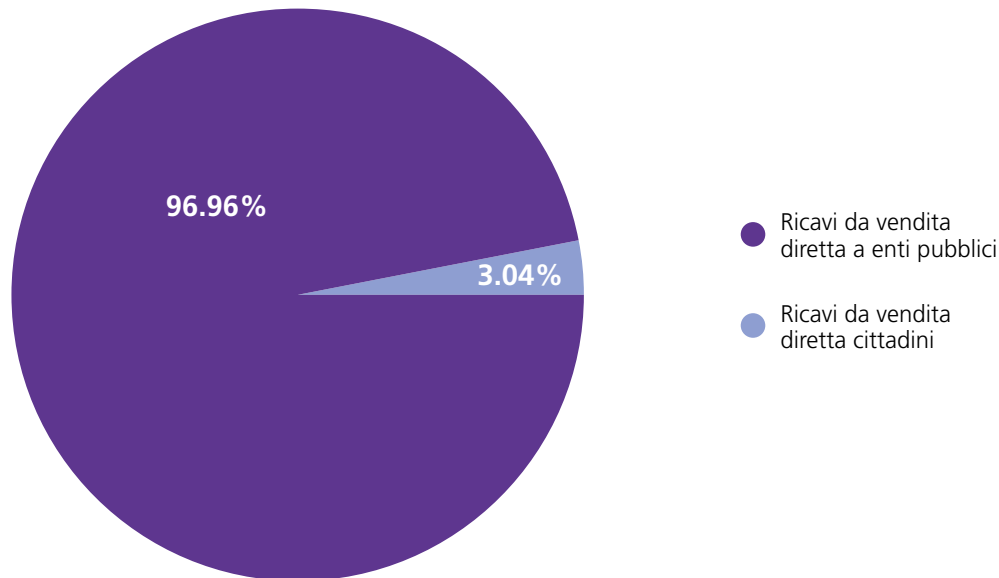


Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 97,83% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano a 78.345 Euro di contributi pubblici. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2020 la cooperativa sociale ha ricevuto donazioni per un importo totale di 24.957 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 96.96% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 8.561.275 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici e 268.628 Euro da ricavi da vendita a cittadini.

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 opera.

## COMPOSIZIONE DELLE ENTRATE



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 48, un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 186 e un totale di fatture e/o scontrini a persone fisiche acquirenti di prodotti pari a 4. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 45% 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 da Aziende Ulss/APSS. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da affidamenti diretti (per un valore complessivo di 8.561.275 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale Villa Maria 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. Tra le risorse di cui la cooperativa sociale ha beneficiato nell'anno si sono registrati 51.000 € da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2020 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 4 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2018/2020 sono stati complessivamente vinti 4 bandi privati.

## **SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI**

L'evento senza dubbio più significativo del 2020 è rappresentato dall'emergenza sanitaria connessa con il COVID-19 che, a partire dal mese di marzo, ha profondamente impattato sull'organizzazione dei servizi forniti dalla Cooperativa anche per effetto della normativa progressivamente emanata a livello nazionale e locale, sia di carattere generale che specifica di settore. L'adeguamento a detta normativa ha comportato un notevole investimento in termini economici, organizzativi e di risorse che non sembra essersi ancora esaurito ma che l'Azienda ha sempre cercato di sostenere al fine di dare continuità ai servizi forniti, assicurare il benessere e la salvaguardia degli Utenti e degli Operatori e, non ultimo e non meno importante, per garantire la stabilità sul fronte occupazionale.

# 7

## Altre informazioni



## IMPATTO DELLA RETE NELLA RETE

---

**N**ella 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.

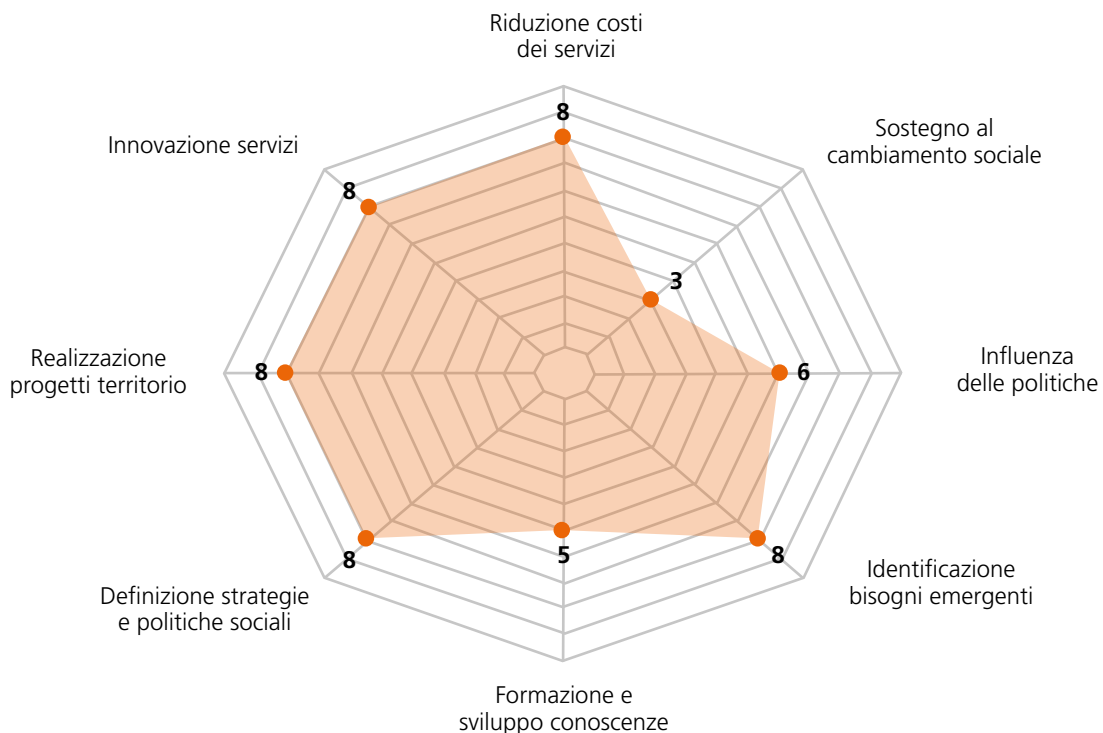
Da qui la rilevanza di comprendere come la cooperativa sociale Villa Maria agisce nei rapporti con gli altri attori pubblici e privati del territorio e quali sono quindi i suoi investimenti nella creazione di una rete ed i risultati ed impatti che questa genera per la cooperativa sociale stessa e per i soggetti coinvolti e la comunità in senso esteso. Così, innanzitutto, vogliamo 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 sociale Villa Maria ha partecipato alla co-progettazione dei servizi erogati o dei progetti di inserimento, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti i servizi di interesse, alla ricerca di sinergie e progettualità da condursi con altre imprese del territorio, alla pianificazione di interventi volti a rispondere ai problemi sociali generali del territorio e alla definizione di politiche territoriali 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



cambiamenti nelle modalità di appalto o accreditamento dei servizi, un nuovo sistema di co progettazione dei servizi e di realizzazione dei piani di zona, nuove norme e nuovi servizi per la comunità. Riteniamo 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, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti e l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali.

## GIUDIZIO SINTETICO DI IMPATTO SULLA PA





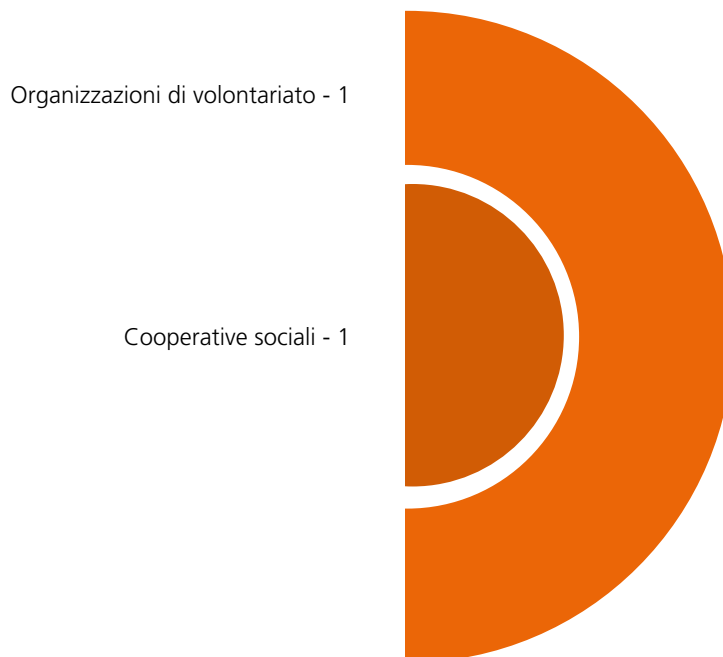


Indagando ora i nostri rapporti con le imprese private in generale, ci sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: il 97% degli acquisti della cooperativa sociale Villa Maria è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, il 78% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, il 22% in acquisti da cooperative non di tipo sociale. Un ulteriore elemento specifico dei rapporti ed interscambi economici tra imprese è poi rappresentato dalle compartecipazioni al capitale sociale. La cooperativa sociale partecipa al capitale sociale di altre organizzazioni ed in particolare è attiva nel 2020 in 3 imprese, per un totale di 6.317 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della cooperativa sociale e quindi partecipano al suo capitale sociale 6 imprese, per un totale di 1.911 Euro di partecipazioni. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, vogliamo 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 realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio 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 nostro 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 inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, Villa Maria aderisce a 1 associazione di rappresentanza e 2 enti a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.



## 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 organizzazione di volontariato e 1 fondazione. 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 sociali 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 accogliendo parte degli utenti che le altre non riescono ad accogliere e per la co-progettazione di servizi sul territorio. 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 offerte a pagamento ai cittadini, coperte economicamente da entrate dalla pubblica amministrazione, coperte da donazioni e offerte degli utenti e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). A conclusione di queste osservazioni sulla rete, vogliamo anche sottolineare come la cooperativa sociale Villa Maria si continui ad impegnare per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2020, essa ha intercettato imprese del territorio per possibili nuove partnership.

## **RAPPORTI CON LA COMUNITÀ E ALTRE DIMENSIONI DI IMPATTO SOCIALE**

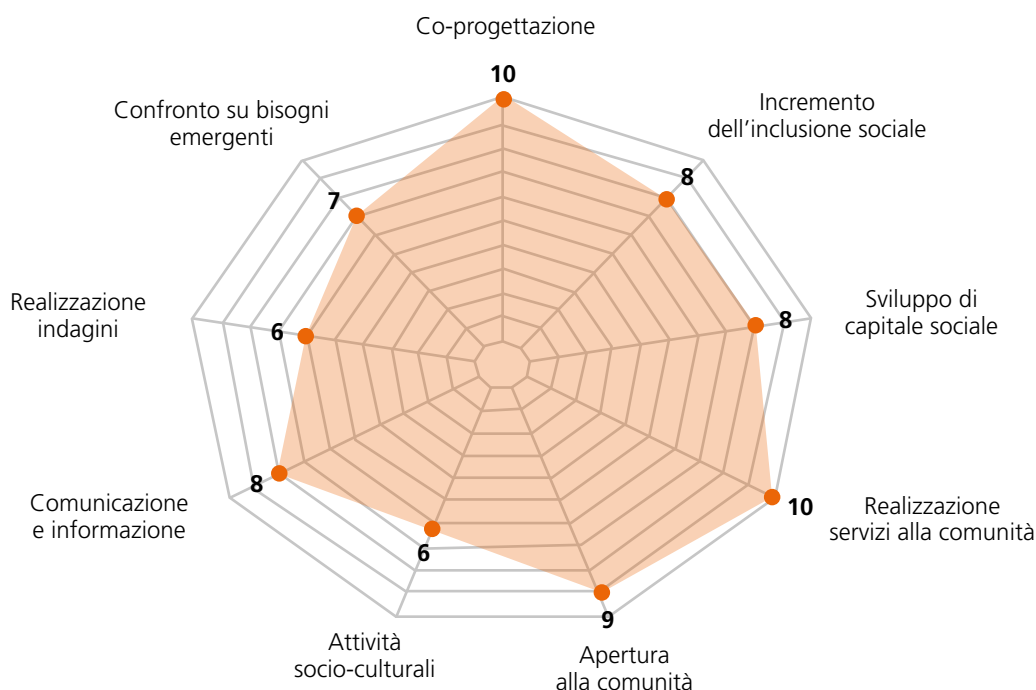
Valutare l'impatto sociale della cooperativa sociale sulla comunità presenta una certa complessità. La prima osservazione da cui vogliamo partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta all'ambiente e alle politiche ambientali poiché nello specifico possiede impianti per la produzione di energia da fonti rinnovabili, utilizza tecnologie e accorgimenti avanzati per il risparmio energetico e produce nell'ambito del bio e della tutela ambientale.

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 Villa Maria 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, la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio, 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. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque mediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, sito internet e social network.

## PROCESSI SULLA COLLETTIVITÀ





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, la cooperativa sociale Villa Maria è di certo sufficientemente nota nel territorio per i suoi servizi e prodotti, per il suo ruolo sociale e per l'impatto economico e per la generazione di lavoro che essa ha sul territorio. 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 declinare la capacità della cooperativa sociale Villa Maria 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 da un gruppo eterogeneo di portatori di interesse della cooperativa, e nello specifico da lavoratori ordinari) 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**

La cooperativa sociale Villa Maria ha sicuramente investito nel generare una elevata innovazione prevedendo l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio, ma in un certo modo anche 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 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. Villa Maria ha realizzato innovazione sociale attraverso la strutturazione e l'implementazione di servizi quali: l' Agricoltura Sociale (Mi coltivo) e il Dopo di Noi (Vivere a Colori). In entrambi i casi abbiamo potuto osservare un'implemento delle adesioni e una crescita rispetto ai numeri di utenti accolti, nonostante il 2020 sia stato un anno particolarmente difficile per le restrizioni da COVID-19. Attraverso la sistematica raccolta dei dati e la misurazione dell'impatto che queste attività hanno avuto sul territorio della Val-lagarina e sulla Comunità in cui si sono sviluppate, abbiamo potuto rilevare che in entrambe le situazioni i riscontri e le ricadute sono stati assai positivi, sia da parte delle famiglie interessate che da parte degli utenti direttamente coinvolti. Evidenziamo come la maggiore difficoltà sia stata quella relativa al rapporto con l'Ente pubblico in relazione sia alla parte economica che alla capacità di condividere aspetti legati alla mappatura e rilevazione degli effettivi bisogni espressi dalla cittadinanza coinvolta nei due percorsi.

### **COESIONE SOCIALE**

La cooperativa sociale Villa Maria ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini e ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui e con minori ma sempre significativi risultati ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, 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**

La cooperativa sociale Villa Maria ha significativamente promosso con le sue attività una maggiore inclusione sociale nei propri territori e le azioni su cui ha



inciso in modo particolare sono state 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, prestando inoltre una certa attenzione anche ad azioni quali 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 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**

La cooperativa sociale Villa Maria ha sicuramente avuto ricadute molto rilevanti per il proprio territorio dal punto di vista sociale e in particolare in termini di prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale 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 ma anche con discrete ricadute di miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute, felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini e riduzione di problemi sociali presenti nel territorio.

**Cooperativa Sociale Villa Maria**

Via Castelbeseno 8 - 38060 Calliano (TN)

Tel 0464 387800

[www.coopvillamaria.org](http://www.coopvillamaria.org)