

# Bilancio sociale della cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus

Esercizio 2021

## INTRODUZIONE AL BILANCIO SOCIALE

Negli ultimi anni la parola crisi ha dominato la narrazione del presente: dalla crisi economica a quelle ambientale, sanitaria, sociale fino ad arrivare all'attuale di natura geopolitica. Paradossalmente ogni crisi ha avuto l'effetto di "scacciare" dall'agenda pubblica quella precedente, senza di fatto porvi rimedi.

Il 2021 ci ha messi mostrato che il presente non si può leggere in maniera binaria – tutto andrà bene perché tutto sta andando male -, ma che va compreso nella sua complessità per evitare di lasciarci assoggettare dalla furia degli accadimenti negativi e perdere così l'occasione di provare a costruire un futuro che ci rappresenti, sia individualmente che collettivamente. Adesso abbiamo molto chiaro che capire il presente significa in qualche modo già costruire il futuro come scrive Vincenza Pellegrino, "Ogni nostra azione è ispirata da immagini di futuro che influenzano e sono influenzate dalle aspettative, dalle aspirazioni o dai timori. Persino la stessa percezione del presente, che sia personale o quella collettiva di una comunità o di una organizzazione, è strettamente connessa a queste immagini".

Nel 2021, innanzitutto, abbiamo registrato un aumento della domanda di luoghi e di servizi educativi e il trend di crescita è stato confermato anche nei mesi successivi e questo quasi a sottoscrivere l'idea che nessuno può pensare di generare un futuro migliore senza partire dall'educazione dei bambini e delle bambine.

Tanti i segnali concreti di promozione di una scuola aperta che collabora con il territorio, in particolare con il Terzo Settore. In questa direzione penso al Piano Estate del Ministro dell'Istruzione e ai sempre più numerosi e sostanziosi sono i finanziamenti per il contrasto alle povertà educative. A livello provinciale la piattaforma Prima Classe per la collaborazione sull'educazione alla cittadinanza e all'inclusione e all'apertura dal 2020 delle scuole dell'infanzia anche nel mese di luglio.

Il Piano Nazionale di Resistenza e Resilienza approvato dal Governo nel luglio dello scorso anno ha dedicato risorse importanti alla prima infanzia e ad inizio di questo anno le candidature proposte dalla nostra Provincia in accordo con i Comuni sono state innumerevoli.

Questi segnali concreti contengono un'immagine di un futuro con al centro un'idea universalistica di una educazione di qualità e richiedono di aprire una riflessione seria e collettiva sulle azioni da intraprendere affinché questo orizzonte sia raggiungibile e sostenibile.

Innanzitutto la domanda crescente di educazione si intreccia con modalità nuove e sempre più diffuse di immaginare il lavoro (penso ad esempio allo smartworking) e questo richiede ai servizi all'infanzia di rischiare l'innovazione e ripensare il proprio processo di erogazione del servizio per capire se ci sono e quali sono i margini evolutivi in un servizio di prossimità fisica.

Nel 2021 si è accentuata quella che a livello nazionale viene ormai definita come un'emergenza del lavoro educativo. Anche a livello provinciale sono in aumento le posizioni scoperte nei servizi socioeducativi, in alcune regioni italiane addirittura alcuni servizi hanno chiuso per mancanza di personale. I fattori che determinano questo fenomeno sono molteplici, tra questi il mancato riconoscimento pubblico del valore sociale

di queste professioni accompagnato da bassi stipendi e da uno scarso investimento per l'innovazione e lo sviluppo dei servizi educativi.

È necessario poi, soprattutto per la prima infanzia, costruire un dialogo non sporadico ma continuativo con altri profili professionali (naturalistici, matematici, umanisti etc) che con una formazione dedicata e riconosciuta potrebbero arricchire gli apprendimenti dei bambini.

**Francesca Gennai**

Presidente "La Coccinella" s.c.s. Onlus



## METODOLOGIA ADOTTATA PER LA REDAZIONE DEL BILANCIO SOCIALE

In continuità con le modalità di rendicontazione sociale adottate lo scorso anno, anche per l'esercizio 2021 la cooperativa sociale Coccinella s.c.s - Onlus si è avvalsa per la redazione del presente Bilancio sociale del metodo **ImpACT** realizzato dall'istituto di ricerca Euricse di Trento e promosso in collaborazione con organismi di secondo livello nella provincia autonoma di Trento, in Friuli Venezia Giulia, ma anche a livello nazionale. Si tratta quindi di uno strumento condiviso con molte altre cooperative sociali, trasparente, validato e comparabile che si permette di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività realizzata nell'anno.

Metodologicamente, il modello risponde alla recente Riforma del Terzo settore (L. 106/2016, art.7 comma d) e relativi decreti attuativi che non solo richiedono alle imprese sociali (e quindi alle cooperative sociali) di redigere in modo obbligatorio un proprio bilancio sociale, ma stabilisce anche generici obblighi di trasparenza e informazione verso i terzi, nonché una valutazione dell'impatto sociale prodotto, dove *“Per valutazione dell'impatto sociale si intende la valutazione qualitativa e quantitativa, sul breve, medio e lungo periodo, degli effetti delle attività svolte sulla comunità di riferimento rispetto all'obiettivo individuato”* (art.7 comma 3). Il metodo ImpACT incentiva alla progressiva estensione della rendicontazione sociale a dimensioni di impatto sociale, includendo nel Bilancio sociale specifici indicatori quantitativi e qualitativi delle ricadute e dell'impatto generato sul tessuto sociale di riferimento. Un processo articolato, dunque, ma che si vuole condividere nella convinzione che sia utile per fare emergere le specificità della cooperativa sociale con dati ricchi e che identifichino in vario modo le diverse dimensioni dell'azione, quella imprenditoriale e quantitativa e quella sociale e qualitativa, valutate come risultato immediato e di breve nei prodotti e servizi offerti 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 ha richiesto di organizzare un Gruppo di lavoro, nel caso della cooperativa composto da una parte dei membri del CdA. In questo modo, sulla base di chiari indicatori ci si interrogherà sui risultati raggiunti e su eventuali elementi di miglioramento o cambiamento nei processi e negli esiti.

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

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



Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus, codice fiscale 01487610220, che ha la sua sede legale all'indirizzo Viale Degasperì 19, Cles.

La cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus nasce come cooperativa sociale nel 1995, proviene tuttavia da una trasformazione, infatti originariamente era un'organizzazione di natura privata profit fondata nel 1990. La cooperativa viene inizialmente fondata in seguito alla perdita del posto di lavoro, Giuseppina Foffano, fondatrice della cooperativa, ha deciso di aprire un nido privato a Cles non essendo presente all'epoca una struttura simile in tutta la valle. In breve tempo il numero degli iscritti è aumentato costringendo a dover individuare spazi sempre più grandi per accogliere tutte le richieste. In seguito all'emanazione della normativa provinciale che consentiva l'esternalizzazione dei servizi di nido d'infanzia al privato sociale e all'interesse dimostrato dall'Amministrazione comunale di Cles di attivare un servizio pubblico, è stato deciso di fondare la cooperativa.



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, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali) e attività culturali ed artistiche con finalità ricreativa.

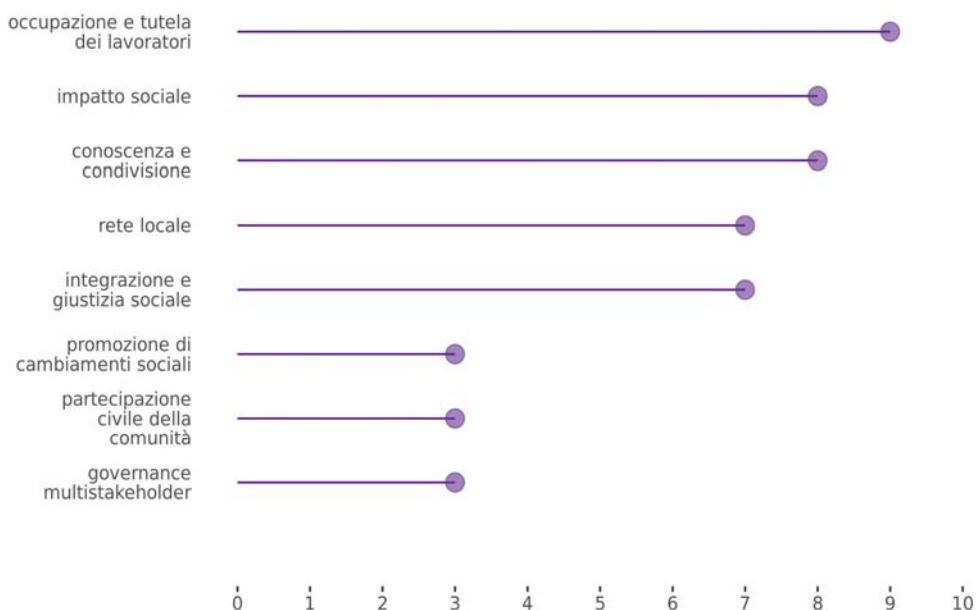
La cooperativa sociale nello specifico la nostra cooperativa sociale gestisce 23 nidi d'infanzia sparsi su tutto il territorio della Provincia di Trento, un Centro Aperto in Val di Non e un servizio di Doposcuola nella città di Trento. Inoltre durante il periodo estivo propone attività di animazione per bambini e ragazzi. In collaborazione con l'APSS gestisce un servizio di sostegno alla genitorialità a favore di neomamme per i primi 2 anni di vita del bambino e segnalate dai consultori dei diversi distretti. Propone attività artistiche all'interno di uno spazio denominato L'Atelier e rivolte ad una fascia d'età 3-99 anni. È infine accreditata a fornire alle scuole servizi di educativa scolastica in affiancamento a bambini/ragazzi con bisogni educativi speciali.

Gli illustrati servizi corrispondono fedelmente alle attività previste statutariamente, considerando infatti che lo Statuto prevede testualmente che la cooperativa sociale si occupi di:

- programmazione e gestione di servizi sociali principalmente rivolti all'infanzia in appoggio alle famiglie, alle comunità, e enti operanti nel settore dell'assistenza all'infanzia;
- gestione di servizi socio culturali ed educativi a tempo pieno, parziale e saltuario;
- svolgimento di attività di custodia e vigilanza a tempo pieno, parziale e saltuario di minori, con fine socio educativo, pedagogico, nonché di interventi educativi domiciliari;
- promozione di attività educative, didattiche culturali, formative, ricreative, espressive terapeutiche-riabilitative e sportive, anche in collaborazione con realtà istituzionali ed associative operanti nel territorio;
- gestione di iniziative volte all'accoglienza stabile o temporanea di minori in difficoltà quali gruppi appartamento, case famiglia e promozione di affidamenti temporanei presso famiglie;
- gestione attività residenziali e colonie;
- gestione di attività volte al sostegno e accompagnamento delle famiglie anche attraverso interventi a domicilio.

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 suo carattere identitario. L'azione della Cooperativa è mirata alla contemporaneità e allo sviluppo di servizi capaci di affrontare la complessità e le sfide socio-demografiche del presente: luoghi di benessere comune che includono la pluralità e sostengono i bambini nello sviluppare le proprie potenzialità all'interno di un ecosistema infanzia composto dalle agenzie educative, dalle famiglie e da coloro che si riconoscono un ruolo nel pensare al futuro della comunità. In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: occupazione e tutela dei lavoratori, impatto sociale e conoscenza e condivisione.

## Mission



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, è rappresentata da una breve analisi del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus ha la sua sede legale all'indirizzo Viale Degasperì 19, Cles. Tuttavia è possibile osservare come la cooperativa operi anche attraverso le seguenti numerose altre sedi:

Sede	Indirizzo	Località
Sede amministrativa	Via Schmid 22	Trento
Sede operativa	Via Campi Neri 8	Cles
Sede operativa	Via S. Antonio 24	Albiano
Sede operativa	Via Stazione 32	fraz. Bolognano Arco
Sede operativa	Via A. De Gasperi 1	fraz. Rizzolaga Baselga di Pinè
Sede operativa	Via S. Giovanni 51	Besenello
Sede operativa	Via Ospedale 12	Brentonico
Sede operativa	Via Nazionale 26	Cagnò
Sede operativa	Via S. Serafini 11	fraz. Palù Madonna di Campiglio
Sede operativa	Via Mazzini 23	Carisolo
Sede operativa	Piazza della Chiesa 18	Cembra Lisignago
Sede operativa	Via Fersina Avisio	Loc. Maso Zandonà Civezzano
Sede operativa	Via Dallafior 36	Cles
Sede operativa	Via Devigili 4	fraz. Ceola Giovo
Sede operativa	Via Lagolo 27	fraz. Lasino Madruzzo
Sede operativa	Via di Maderno 2	Martignano Trento
Sede operativa	Via della Rozola 36	Mattarello Trento
Sede operativa	Viale Europa 7	Mezzocorona



Sede operativa	Via F. A. Berera 6	Dimaro Folgarida
Sede operativa	Via Guarischetti 2	Pellizzano
Sede operativa	Fr. Pracorno 98/b	Rabbi
Sede operativa	Via Gandhi 14	Sarnonico
Sede operativa	Via S. Vigilio 55	fraz. Tassullo Ville d'Anaunia
Sede operativa	Via S. Giorgio 6	fraz. Terres Contà

Il territorio di riferimento è quindi intercettabile in modo sufficientemente diffuso nella provincia in cui la cooperativa ha sede. Guardando invece alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus svolge la sua azione in aree caratterizzate dalla presenza di altri operatori offerenti servizi simili per oggetto dell'attività di natura pubblica e di natura privata, dalla presenza di altri operatori offerenti servizi rivolti allo stesso target di beneficiari o utenti di natura pubblica e di forma giuridica privata.



La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus 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.

La Società è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente, dal Vicepresidente e da tre consiglieri, eletti dall'Assemblea a maggioranza relativa dei voti. L'amministrazione della cooperativa può essere affidata anche a soggetti non soci, purché la maggioranza degli amministratori sia scelta tra i soci cooperatori oppure tra le persone indicate dai soci cooperatori persone giuridiche. Gli Amministratori durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica. Gli amministratori sono rieleggibili. Gli Amministratori sono investiti dei più ampi poteri per la gestione della Società, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto.

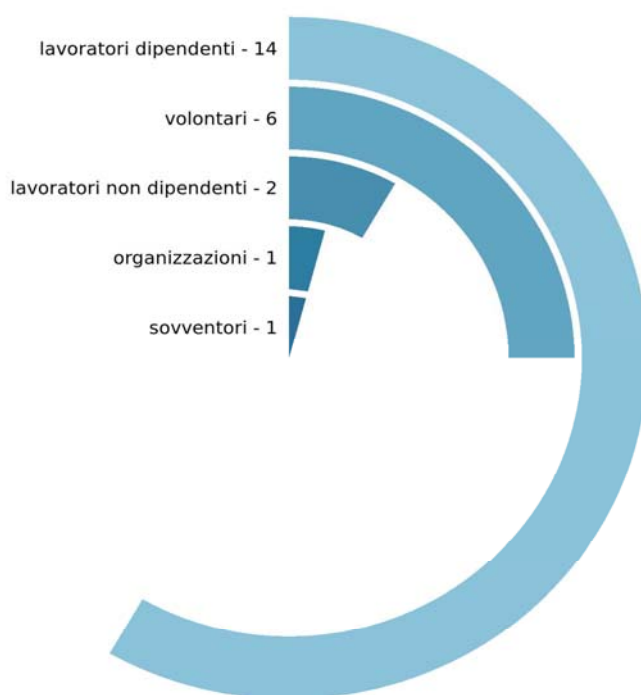
Entrando ora nel dettaglio della struttura di governo, attenzione prima deve essere data alla base sociale della cooperativa. Essa è rappresentativa della democraticità dell'azione e della capacità di coinvolgimento e inclusione -parole chiave per un'impresa sociale-. Al 31 dicembre 2021, la cooperativa sociale includeva nella sua base sociale complessivamente 24 soci, di cui 14 lavoratori dipendenti, 6 volontari, 2 lavoratori non dipendenti, 1 sostenitore o sovventore e 1 organizzazione private non-profit. I valori assoluti presentati forniscono alcuni elementi di valutazione rispetto alle scelte di governance della cooperativa sociale.

Innanzitutto, la presenza di soci lavoratori è espressione della centralità del lavoratore nelle scelte organizzative anche considerando che lo stesso influenza e osserva la qualità del servizio ed il suo coinvolgimento quindi risulta un obiettivo della cooperativa; più in particolare, il 5.81% dei lavoratori ordinari con posizione stabile in cooperativa è socio e se tale percentuale risulta abbastanza ridotta e possibile indice di un basso coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale, va tuttavia considerato che a tutti i lavoratori stabili della cooperativa è data la possibilità di diventare soci in qualsiasi momento. È vero comunque che l'attenzione a coinvolgere i lavoratori va letta anche oltre al dato della loro rispettiva inclusione nella base sociale e la cooperativa sente di poter affermare che le politiche organizzative puntano in modo elevato al coinvolgimento dei lavoratori nel processo decisionale e nelle scelte strategiche.

Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale cerca l'integrazione e la condivisione anche formale con altre realtà organizzative del territorio includendone alcune rappresentanze

nella base sociale e così nello specifico si osserva la presenza di organizzazioni private non-profit socie. Infine, completa la base sociale della cooperativa la presenza di alcuni soci sovventori o generici sostenitori, che quindi non ricoprono interessi specifici nella cooperativa ma ne condividono semplicemente e genericamente gli obiettivi sociali e ne sostengono le attività. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus si è dotata di una base sociale multi-stakeholder, cercando di promuovere il coinvolgimento e l'inclusione nelle proprie strutture di governo democratico di portatori di interessi diversi e di esponenti della collettività e del territorio.

### Suddivisione soci per tipologia



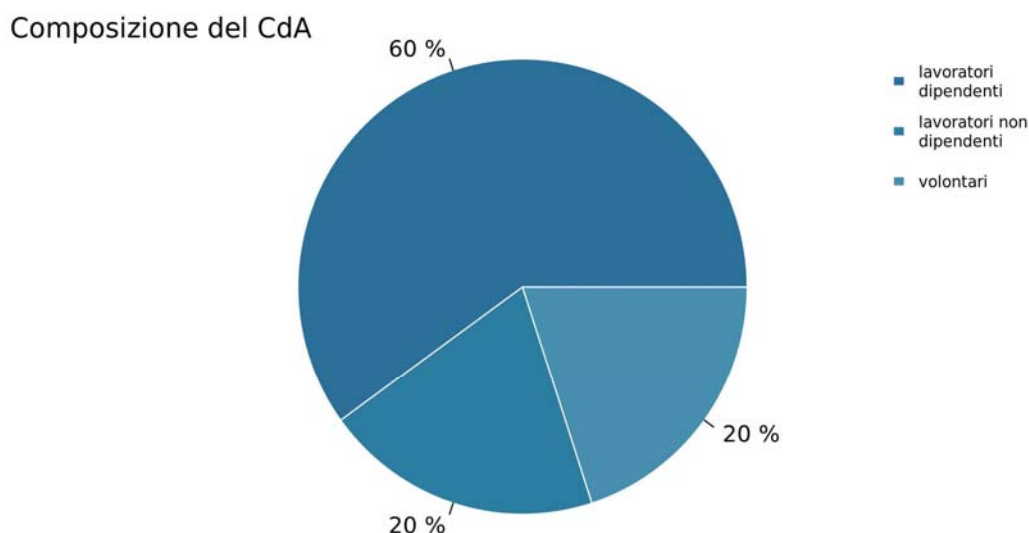
Leggendo invece i dati sulla composizione del Consiglio di Amministrazione si possono avanzare valutazioni sul coinvolgimento al più alto livello nel processo decisionale delle categorie di soci e di stakeholder appena descritte. Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus risulta composto da 5 consiglieri:

- Francesca Gennai – data prima nomina 27/05/2013,
- Sandra Cappello – data prima nomina 03/12/2004,
- Silvia De Vogli – data prima nomina 03/04/2006,
- Silvana Buono – data prima nomina 27/05/2013,
- Mattia Garibaldi – data prima nomina 30/06/2016.

Si tratta nello specifico di 3 lavoratori dipendenti, 1 lavoratore non dipendente e 1 volontario. Particolare attenzione vuole essere rivolta alla presenza nel CdA di volontari,

che possono essere considerati come gli esponenti più diretti della comunità e i portatori di interessi e visioni anche esterne.

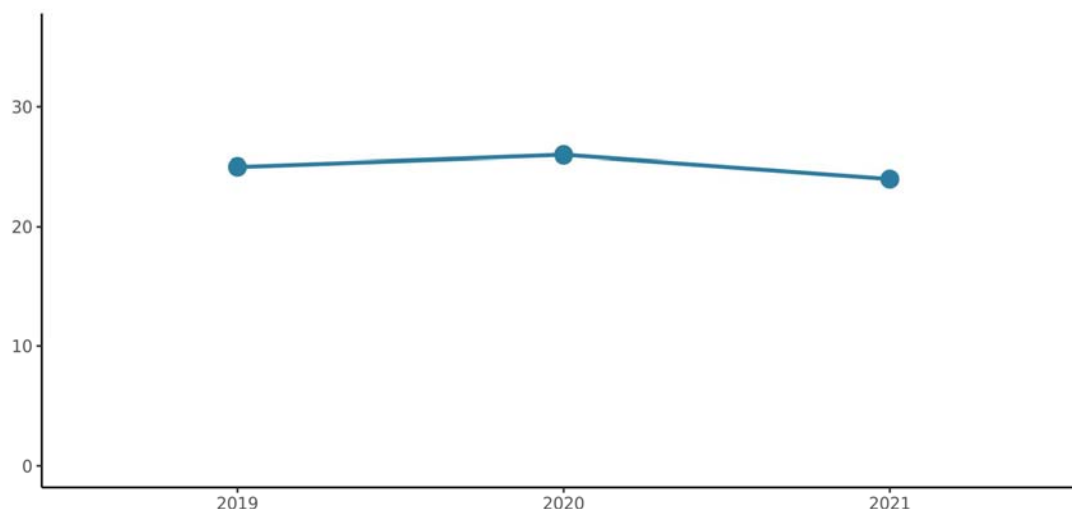
Questa situazione sembra sostenere una certa attenzione riposta dalla cooperativa sociale alla promozione di un reale coinvolgimento dei vari portatori di interesse e di una reale multi-governance. Nell'anno il Consiglio di Amministrazione si è riunito 8 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 100%.



La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto. La cooperativa tende ad accogliere nella compagine sociale chiunque ne faccia richiesta; quest'ultima deve essere presentata al CdA che in apposita seduta la accoglie. Eventuali esclusioni sono sempre valutate da CdA; ad oggi le uniche esclusioni sono avvenute in seguito alla chiusura del rapporto lavorativo per dimissioni. Inoltre, per cercare di rafforzare i legami tra i propri soci e il senso di appartenenza vengono organizzate occasioni come pre-assemblee.

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 17 soci, come anticipato essi sono oggi 24. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2021 si è registrata l'uscita di 2 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 3% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 11% di soci presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 La Coccinella s.c.s - Onlus ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 54% per l'assemblea di approvazione del bilancio, di cui il 15% rappresentato per delega, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 56% e si tratta di una partecipazione quindi complessivamente discreta, indice della capacità di coinvolgere attivamente i soci nella mission e nella natura democratica dell'organizzazione.

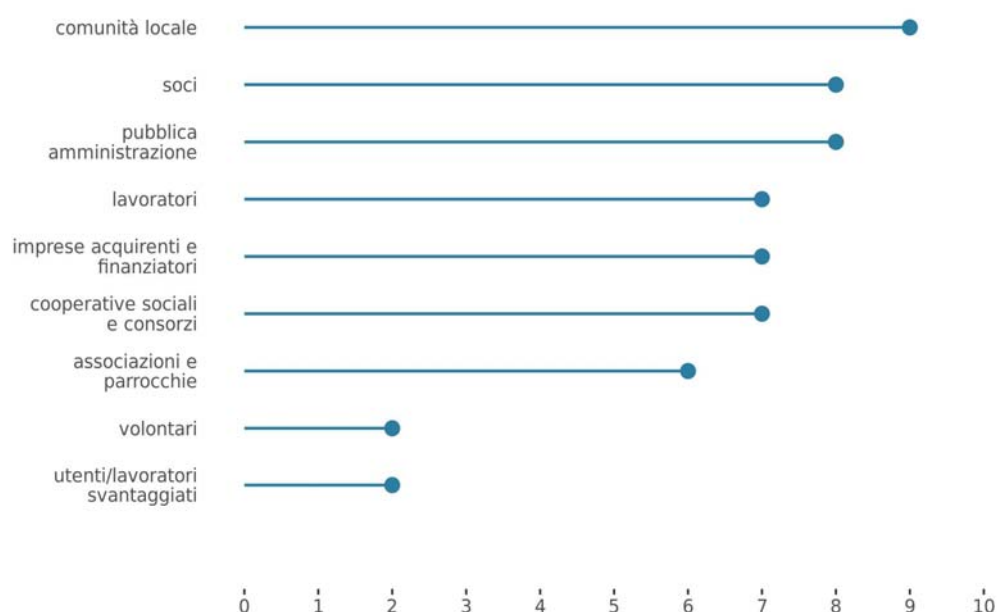
Andamento numero soci



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 18.060 Euro. Dall'altra, gli utili realizzati nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) sono stati in parte assegnati ad aumento delle quote sociali a titolo di ristorni, per un valore di complessivi 4.500 Euro.

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

Peso stakeholder







## PERSONE CHE OPERANO PER L'ENTE

Settori ad alta intensità di capitale umano. Così sono definite tecnicamente le imprese che vedono generato il proprio valore aggiunto soprattutto grazie al lavoro. E sotto questo profilo le cooperative sociali sono tra le tipologie organizzative in cui il lavoratore è di certo la risorsa prima per la realizzazione delle attività, e di attività di qualità. Ma non si tratta solo di avere il lavoratore al centro della produzione; per natura una cooperativa sociale guarda al lavoratore come persona, con i suoi bisogni e con necessità di coinvolgimento. Presentare in questa sezione i dati relativi ai lavoratori della cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus 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.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 338 lavoratori, di cui il 71.3% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 28.7% di lavoratori a tempo determinato. La Coccinella s.c.s - Onlus 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.

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 2021: nell'arco dell'anno essa ha visto l'ingresso di 147 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 273 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre vi è da considerare che nell'arco dell'anno 11 lavoratori sono passati da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato. Rispetto alle posizioni di lavoro dipendente dell'anno, il 27.21% ha avuto nell'anno un rinnovo o proroga di contratto rispetto a situazione contrattuale preesistente e nel 72.79% dei casi si è trattato di realizzazione di contratti per persone senza precedenti contratti di dipendenza con la cooperativa.

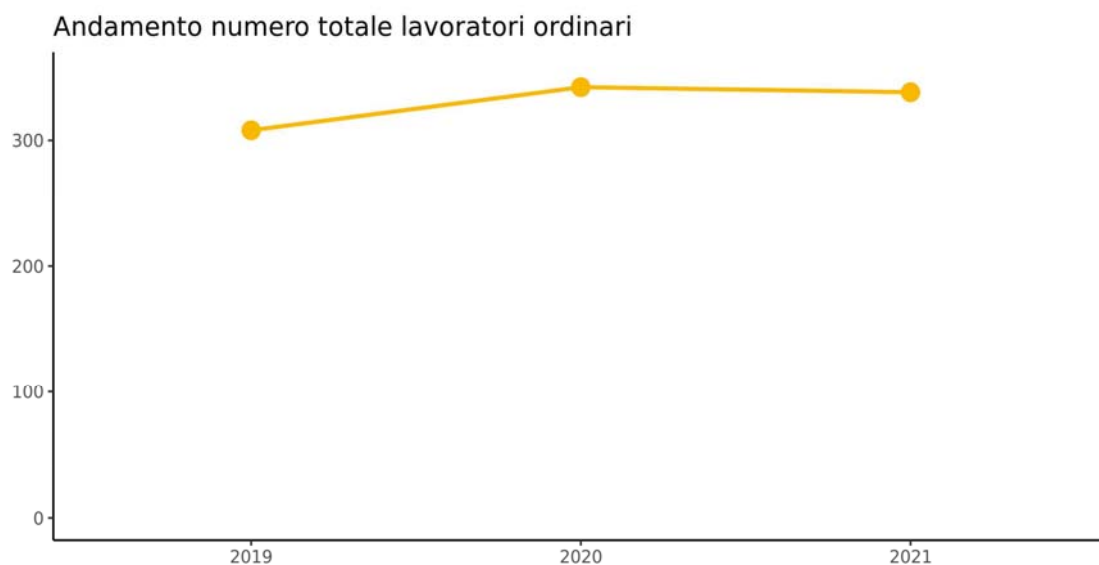
Il totale delle posizioni lavorative del 2021 è stato quindi di 464 lavoratori (per un totale di 447.908), ma tale dato va letto anche in termini di effettivo impatto occupazionale per equivalenti posizioni a tempo pieno di lavoro, le cosiddette ULA (Unità Lavorative Anno), quantificate nell'anno in 248.12 unità.

In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione a favore del territorio in cui essa ha sede: il 23.07% 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 6.22%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista

ambientale, considerando che la vicinanza riduce gli spostamenti dei dipendenti e per il benessere dei lavoratori, considerando la riduzione dello stress e del costo monetario del recarsi nel luogo di lavoro: nello specifico va considerato che il 30% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 63.8% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 1.47% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e 4.73% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 97.04% 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 26.92%, contro una percentuale del 18.93% 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 104 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 129 lavoratori diplomati e di 105 laureati.

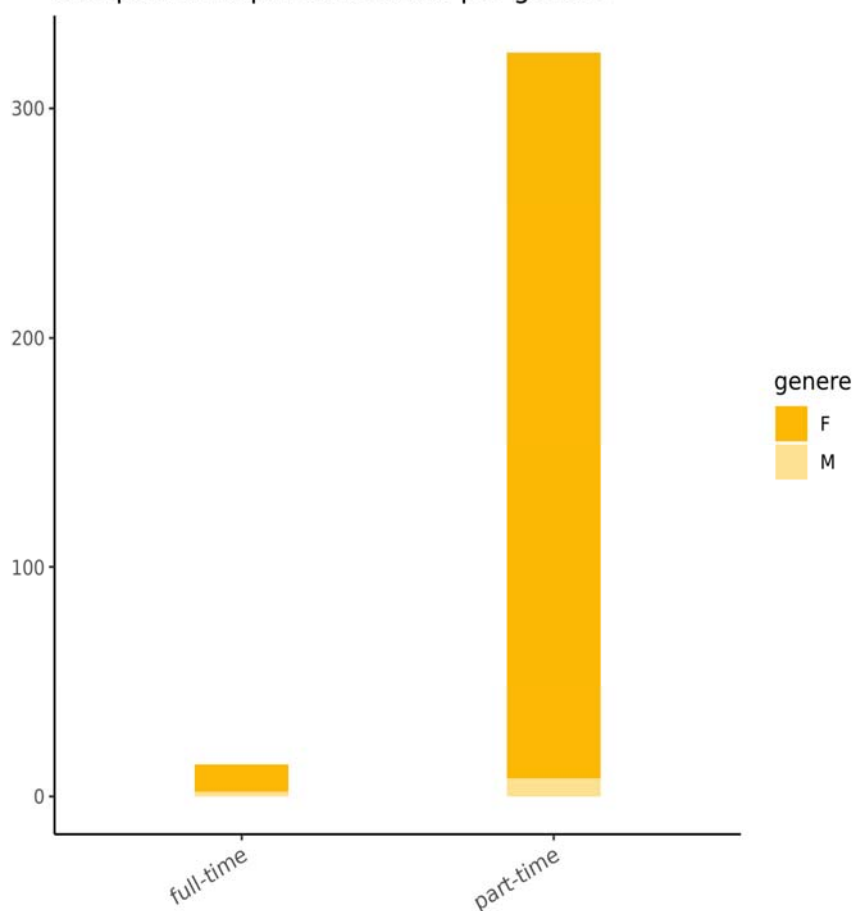
La fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 41.12% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 9 lavoratori addirittura da oltre 20 anni. I flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 4.14% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 324 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: a fine 2021 tutti i part time presenti sono stati proposti part time da parte della cooperativa.



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 174 educatori con titolo, 77 operai semplici, 25 altri educatori, 23 impiegati, 22 operai specializzati, 15 coordinatori, 1 responsabile e 1 direttore.

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. 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 sia il contratto collettivo delle cooperative sociali che il COOPERATIVE SOCIALI E ANINSEI. La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.

Inquadramento contrattuale	Minimo	Massimo
Dirigente (es.CCNL coop sociali livelli F1, F2)	46.542,94 Euro	52.209,66 Euro
Coordinatore/responsabile/professionista (es.CCNL coop sociali livelli C3, D3, E1, E2)	38.449,26 Euro	42.769,35 Euro

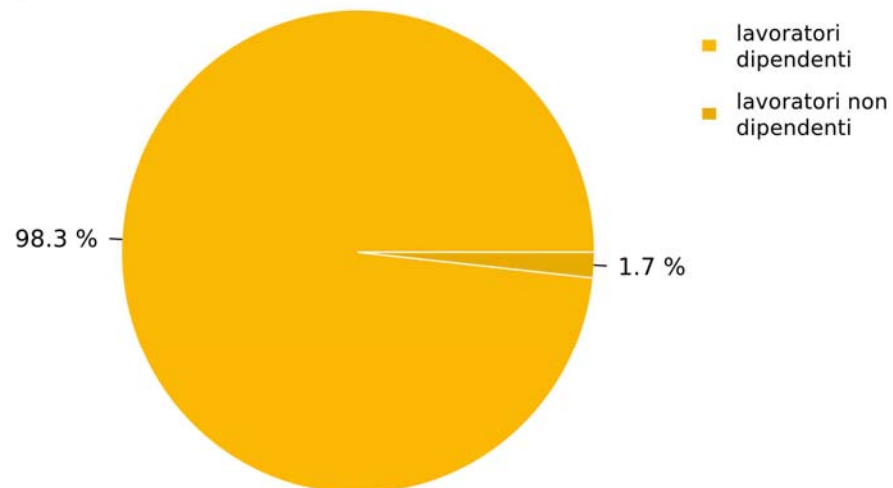
Oltre allo stipendio base descritto, ai lavoratori sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali fringe benefit come i buoni mensa o il telefonino aziendale, servizi alla famiglia a prezzo agevolato o gratuite, anticipi sullo stipendio e anticipi eccezionali su TFR. Un benefit indiretto garantito ai lavoratori è rappresentato poi dalla garanzia di una certa flessibilità sul lavoro, tale da sostenere ove compatibile con il servizio una maggiore conciliabilità famiglia-lavoro. In particolare La Coccinella s.c.s - Onlus 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, contratti flessibili che rispondono ad esigenze individuali e smart working. Complessivamente il 2.66% dei lavoratori utilizza telelavoro/smartworking.

La cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus è attenta ai propri lavoratori anche per quanto attiene alla formazione: durante l'anno i lavoratori sono stati infatti coinvolti in attività formative e nello specifico il 90% nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 13% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale, il 60% in una formazione strutturata con corsi periodici su temi trasversali, il 32% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti, il 5% in corsi/seminari/workshop occasionali, l'8% in una formazione orizzontale promossa attraverso la creazione di gruppi formalizzati di riflessione, ricerca-azione sui temi sociali e di formazione reciproca e il 17% in attività di formazione on-the-job, ossia attraverso l'affiancamento sul lavoro tra soci e lavoratori con esperienze diverse. Sono state così realizzate complessive 8.595 ore di formazione, per un costo diretto a carico della cooperativa sociale di 30.000 Euro e coperte da finanziamento per 26.000 Euro.

Accanto ai lavoratori dipendenti della cooperativa, di cui illustrato ampiamente nei precedenti numeri, hanno operato per l'ente anche altre figure.

Nel corso del 2021 la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s – Onlus ha fatto ricorso anche a 4 collaboratori, 2 professionisti titolari di partita IVA e 2 persone con lavoro intermittente. 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 98.31%. Si tratta di un dato che legge anche l'impatto occupazionale in termini di stabilità occupazionale e porta ad 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



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 2021, la cooperativa sociale ha ospitato 59 tirocini (es: formativi, stage) e 5 ragazzi in alternanza scuola lavoro. Inoltre, rispetto al rapporto con le politiche del lavoro territoriali, si rileva che nel 2021 1 dipendente svantaggiato di un consorzio ha prestato complessive 1.256 ore di lavoro in distacco in cooperativa.

## COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

La centralità delle risorse umane è espressa non soltanto dai numeri e dalle illustrate caratteristiche che raccontano le persone che operano per l'ente, ma anche dalle politiche del personale, dal modo in cui si sostiene la partecipazione ed il coinvolgimento dei lavoratori e dai processi che valorizzano la persona. Ritenendo cruciale per l'ente interrogarsi periodicamente su punti di forza e di debolezza del rapporto con il proprio personale, quest'anno sul tema è stata effettuata una riflessione strategica da parte di alcuni membri del CdA. Riflessione guidata scientificamente da Euricse (il responsabile del metodo ImpACT cui si è aderito per la redazione del bilancio sociale) e di cui il presente bilancio sociale riporta i principali risultati, quale frutto anche di prospettive di definizione di obiettivi futuri della cooperativa sociale La Coccinella s.c.s. - Onlus.

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrati nell'anno alcuni significativi problemi: la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico e a si è trovata nell'anno ad affrontare uscite senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo. Il giudizio è quello che La Coccinella s.c.s. - Onlus faccia comunque sufficiente ricorso a processi di comunicazione pubblica estesi ed efficaci. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale: La cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neo-assunto da parte di lavoratori esperti e nei processi di reclutamento ricorre a strumenti di comunicazione pubblica e aperta efficaci.

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta una generale attenzione alla distribuzione dei carichi di lavoro, alla coerenza dei ruoli ricoperti e alle possibilità di carriera. Tali riflessioni vanno inserite in processi di gestione delle risorse umane che puntano comunque a far riconoscere il lavoratore nel suo ruolo e nel funzionamento dell'organizzazione: l'ente è dotato di un organigramma funzionale chiaro, comunicato ed appreso dai lavoratori; ogni lavoratore ha chiaro il proprio ruolo e le eventuali flessibilità richieste dallo stesso; vi sono identificati referenti e responsabili, disponibili al confronto e all'ascolto; l'ente ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità.

Sempre nell'analisi della complessità del lavoro, dei cambiamenti di ruolo e quindi di dimensioni di flusso, particolare attenzione è posta alla formazione, al di là di quanto già esplicitato quantitativamente in termini di ore e contenuti della formazione erogata ai dipendenti. Gli elementi di valutazione della qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale La Coccinella s.c.s. – Onlus sembrano riconoscibili innanzitutto nel fatto che a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre la formazione ha mirato a garantire ad alcuni lavoratori/categorie di lavoratori la crescita di ruolo e la riqualificazione, la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, auto-apprendimento, di confronto e interazione con professionisti e ha cercato di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). Infine, nella cooperativa si è puntato a formare alcune categorie di lavoratori deboli per rafforzare abilità trasversali che ne aumentino la possibilità di ricollocamento lavorativo. Elementi questi che delineano i diversi livelli di attenzione riposta oggi dalla cooperativa sociale anche ai temi dell'up-skilling e del re-skilling dei lavoratori.

Per quanto riguarda poi, più nel dettaglio, le dinamiche di benessere, di sicurezza e di stress dei lavoratori, si può affermare che la cooperativa sociale ritenga importante intervenire in alcuni ambiti e con alcuni dispositivi a sostegno dei lavoratori, quali in modo prioritario: la concessione di flessibilità (di orario, di turnistiche...) per la conciliazione famiglia-lavoro; il supporto allo smart-working per i ruoli che lo possano prevedere; lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori. Si vuole a conclusione sottolineare che la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus crede sia importante tenere controllati la soddisfazione dei propri lavoratori, per cui fa monitoraggio del loro benessere in modo formalizzato e periodico a tutti i lavoratori e nel 2021 la cooperativa non si è trovata ad affrontare contenziosi. Rispetto invece ad alcuni dati di sintesi sulle dinamiche di stress aziendale si rilevano i seguenti dati: 3 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 3.878 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 283 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 610% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori e 73% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore. Tra le altre dimensioni di analisi del lavoro e delle sue dinamiche, non sono invece stati rilevati casi di richieste di visite straordinarie da medico competente, richieste di supporto psicologico aziendale, segnalazioni scritte del medico competente rispetto a condizioni di stress dei dipendenti o casi dichiarati di molestie o mobbing.

Accanto a tali elementi più aziendalistici, tema centrale per una cooperativa sociale è la sfera del coinvolgimento dei lavoratori. Il grafico sottostante riproduce i giudizi espressi in sede di autovalutazione della cooperativa e permette di osservare come la cooperativa sociale La Coccinella investa soprattutto in azioni e dispositivi organizzativi volti a garantire la partecipazione a gruppi di lavoro in cui sia centrale il confronto e l'apprendimento reciproco, la partecipazione dei lavoratori a momenti di co-progettazione di azioni, di nuovi interventi e di idee progettuali da apportare nei servizi di operatività, il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione delle attività dell'organizzazione, la rappresentanza e la raccolta di idee attraverso gruppi o esponenti, momenti di incontro e confronto formali, la promozione dell'ascolto e della comunicazione più informali o non programmati e il controllo dello stress e l'investimento nel benessere dei lavoratori.



La dimensione del coinvolgimento qui presentata va comunque letta anche alla luce dei precedenti dati sul coinvolgimento formale dei lavoratori nella base sociale. Nella cooperativa sociale sono 14 (equivalenti al 5.81% dei dipendenti a tempo indeterminato) i lavoratori che sono anche soci.

Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in La Coccinella s.c.s. – Onlus, ciò in quanto: nel processo di selezione è fondamentale la motivazione pro-sociale del candidato; nell'ente si lavora per far emergere e valorizzare le persone ritenute di talento; i lavoratori vengono informati e coinvolti rispetto ai cambiamenti organizzativi affinché riescano meglio a gestirli e condividerli.



## OBIETTIVI E ATTIVITÀ

Gli obiettivi statutari e la mission organizzativa trovano il loro compimento nella realizzazione delle attività e rendicontare i risultati raggiunti dalla cooperativa sociale significa quindi guardare innanzitutto in modo concreto ai servizi offerti e alle persone che ne hanno beneficiato. Nel presente bilancio sociale si è scelto, per finalità comunicative, di fornire brevi descrizioni di obiettivo e di risultato per ciascuna delle principali tipologie di servizio realizzate nel corso del 2021.

### NIDI D'INFANZIA

Cominciando la lettura dei servizi offerta dalla cooperativa sociale La Coccinella, primario interesse va rivolto ai Nidi d'infanzia. La gestione dei nidi d'infanzia è stata ancora influenzata dall'andamento dell'epidemia da Covid-19 seppur in misura inferiore rispetto al 2020. L'organizzazione messa in campo nel rispetto dei protocolli sanitari, ha visto la creazione di bolle composte da un numero di utenti più numeroso in raffronto all'anno educativo precedente con la conseguenza di una maggiore socializzazione e scambio tra i bambini e tra il personale. Il numero dei servizi gestiti dalla cooperativa è stabile a 23.

Nel corso del 2021 la cooperativa ha partecipato alle gare dei nidi già in gestione di Brentonico, Carisolo, e Dimaro-Folgarida, aggiudicandosele tutte. Ha partecipato inoltre alla gara indetta dal Comune di Predaia il cui esito non è stato favorevole. A fine anno si è aggiudicata la gara per l'avvio di un nuovo servizio a Ruffrè-Mendola il cui avvio è previsto per febbraio 2022 portando così a 24 il numero di nidi in gestione. Tutti gli ulteriori affidamenti in scadenza sono stati prorogati sfruttando la possibilità concessa dalla PAT.

Nel 2021 i bambini di età 0-3 anni sono stati 727 di cui l'1% con disabilità. La ricaduta del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura del servizio: nel 2021 le strutture sono state attive per 48 settimane.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 311 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 492.000 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 8.108.371,88 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

### ATTIVITÀ ESTIVE

Il 2021 ha visto un'importante crescita del numero di proposte di attività estive organizzate dalla cooperativa nonché delle iscrizioni alle stesse dopo lo stop registrato nel 2020. Tuttavia la scelta da parte della PAT di modificare il calendario scolastico delle scuole dell'infanzia che ha previsto l'apertura delle stesse anche nel mese di luglio, ha limitato le proposte per

la fascia 3-6 anni esclusivamente al mese di agosto. Il numero di proposte attivate nel 2021 è pari a 21 e vi hanno aderito 829 famiglie. Novità del 2021 è stata la realizzazione di un campus estivo per conto di Itas Mutua organizzato a favore dei figli dei propri dipendenti; l'esperienza fatta, molto apprezzata dai partecipanti, ha consentito alla cooperativa di ricimentarsi in un format da tempo abbandonato.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 829 bambini e ragazzi, di cui l'86% di età 3-6 anni e 14% di età 7-14 anni. La ricaduta del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura del servizio: nel 2021 le strutture sono state attive per 69 settimane all'anno ed una media di 45 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 76 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 12.000 ore di lavoro retribuito nell'anno. Sono stati complessivamente 3 i volontari che hanno contribuito alla realizzazione dell'attività nel corso del 2021. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 383.434,48 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

## **CENTRO SOCIO-EDUCATIVO TERRITORIALE/DOPOSCUOLA**

. Il Centro socio educativo territoriale Gandalf di Cles è un luogo di incontro, aggregazione e crescita dove bambini e ragazzi in fascia d'età 6-18 anni possono conoscersi, sperimentare giochi, partecipare a laboratori nel tempo extrascolastico. Anche per quanto riguarda tale servizio, soprattutto da settembre in avanti, si registra un progressivo ritorno ad un numero di iscritti riconducibile ad un periodo pre-pandemia. Grazie alle relazioni coltivate dalle figure operanti all'interno, il legame con le scuole del territorio è stato ulteriormente rafforzato requisito fondamentale per una buona riuscita del progetto.

La novità più importante del 2021 riguarda la conclusione del processo di accreditamento della cooperativa ai sensi della LP 13/2007 ottenuta nel corso dell'estate il cui possesso costituire condizione indispensabile per poter continuare a gestire questa tipologia di servizio. Nel mese di novembre ha ripreso la collaborazione con l'Istituto Comenius di Cognola per la realizzazione del servizio di doposcuola sospeso a causa dell'emergenza sanitaria.

Il servizio si caratterizza per il fatto di essersi rivolto in parte a favore di beneficiari identificati e con precisi obiettivi mirati sugli stessi e in parte realizzando l'attività in modo più aperto, senza una presa in carico e senza l'identificazione a nominativo dei beneficiari.

Nel 2021 gli utenti presi in carico sono stati complessivamente 40, di cui il 10% con disagio sociale.

Le attività hanno risposto a categorie di bisogni e di beneficiari di diversa età: 95% 7-14 anni e 5% di età 15-18 anni. La rilevanza del servizio e la capacità di copertura dei bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura del servizio: nel 2021 le strutture sono state attive per 36 settimane all'anno ed una media di 28 ore a settimana.

Il servizio è stato realizzato grazie al contributo di 5 lavoratori della cooperativa, impiegati per complessive 4.350 ore di lavoro. I volontari che hanno contribuito alla realizzazione dell'attività nel corso del 2021 sono stati 2. Il peso economico del servizio sulla gestione della

cooperativa sociale può inoltre essere quantificato nel livello delle sue entrate, che per l'anno sono state pari a 57.239,69 Euro.

## EDUCATIVA SCOLASTICA

A seguito del rinnovo dell'accREDITAMENTO per l'erogazione di servizi a favore degli studenti e delle studentesse con bisogni educativi speciali, con l'avvio dell'anno scolastico 2021-2022 la cooperativa ha raddoppiato il numero di incarichi ottenuti rispetto all'anno precedente. Ad oggi infatti si contano 4 collaborazioni con i seguenti istituti: IC Bernardo Clesio, I.C. Taio, Istituto Tecnico Economico e Tecnologico "Carlo Antonio Pilati" di Cles e con il Liceo B. Russell di Cles.

Nel 2021 hanno beneficiato del servizio 5 bambini e ragazzi con disabilità e nello specifico il 60% di età 15-18 anni ed il 40% nella fascia 7-14 anni.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego sul servizio di 4 lavoratori remunerati, per un totale di 1.736 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le risorse economiche impiegate per la realizzazione delle attività sono invece quantificabili per il 2021 in 29.788,54 Euro.

## SERVIZI CULTURALI

Il settore dedicato alle attività più culturali, in particolar modo per il servizio Atelier, è l'ambito che risente maggiormente degli effetti legati alla pandemia determinando ancora una situazione delicata; anche nel 2021 non è stato possibile infatti gestire alcun laboratorio ad Arte Sella in quanto le gite scolastiche sono state vietate. Anche il servizio affidato "Nanna al Muse" ha visto uno stop in attesa di un cambio normativo che consenta la ripartenza dell'attività. L'elemento positivo è dato dal fatto che la cooperativa si è aggiudicata per il triennio 2021 - 2024 la gara d'appalto indetta dal Comune di Cles e riferita alla gestione della Batiboi Gallery, uno spazio nel quale vengono esposte mostre temporanee di artisti di rilievo sul panorama locale e nazionale; ad esse vengono proposte numerose attività laboratoriali molto apprezzate dalle scuole.

I beneficiari del servizio si diversificano per caratteristiche e bisogni ed in particolare si osserva come tra i beneficiari delle azioni rientrino al 15% bambini di età 0-3 anni, 25% bambini di età 4-6 anni, 50% minori e adolescenti 7-14 anni, 5% 15-18 anni e 5% giovani di età 19-24 anni.

Le risorse impiegate nella realizzazione del servizio sono identificabili in 1 volontario e 1 lavoratore retribuito (per un totale di 10 ore di lavoro dedicate al servizio nell'anno) e in 17.911,8€ di entrate.

## ACADEMY

L'Academy, il settore formativo della cooperativa, ha ripreso la sua attività in prevalenza gestendo richieste formative con modalità a distanza. Le collaborazioni attivate hanno coinvolto sia realtà provinciali che nazionali: tra le principali si segnala l'ASIF Chimelli di Pergine Valsugana, il Centro Studi Bruno Ciari di Empoli, la cooperativa Paolo Babini di Forlì, la cooperativa Accomazzi di Torino e l'ente formativo Zeroseiup. Ancora una volta per



ragioni legate all'emergenza sanitaria, nell'anno 2021 non è stato possibile riattivare la proposta formativa residenziale organizzata dalla cooperativa e aperta a figure del settore.

I beneficiari di tali attività sono stati tutti adulti di età 25-65 anni e l'azione è stata come premesso realizzata presso organizzazioni terze. Nello specifico il 29% dei beneficiari è stato seguito presso strutture pubbliche e il 71% presso enti privati.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 4 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 85 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 9.300 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

### SERVIZI SOCIO SANITARI

Sono cresciuti anche gli interventi portati avanti all'interno del progetto Scommettiamo sui Giovani gestito per conto dell'Azienda Sanitaria: servizio domiciliare e di affiancamento alle neomamme fino al compimento del 2°anno di vita del/della bambino/a. Nel corso del 2021 sono stati gestiti 32 casi sparsi su tutto il territorio provinciale.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 15 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 1.050 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 30.031,1 Euro, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

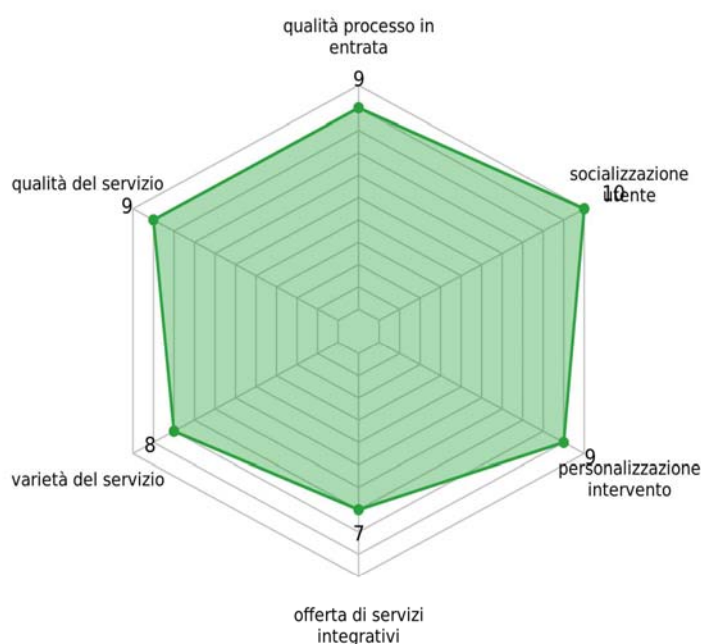
Servizi	Tipologia	Utenti
Nidi d'infanzia	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	727
Attività estive	servizio semi-residenziale o diurno stagionale	829
Centro socio-educativo territoriale/doposcuola	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	40
Educativa scolastica	servizio educativa scolastica	5
Servizi culturali	servizi di contesto o integrativi	-
Academy	servizi di contesto o integrativi	-
Servizi socio sanitari	servizio domiciliare	32

In termini di impatto sul territorio, preme sottolineare come il 62% dei beneficiari dei servizi risiede nella provincia in cui ha sede la cooperativa, il 20% nella stessa Comunità di Valle ed il 16% nello stesso Comune, con impatto quindi prettamente locale dell'attività e con

una significativa ricaduta anche dal punto di vista ambientale (poiché gli spostamenti delle famiglie sono minimi), ma anche in termini di basso stress e elevata risposta alle esigenze delle famiglie del territorio (sempre indotte dalla vicinanza tra abitazione e sede della cooperativa).

Una ricaduta indotta delle attività è quella di natura economica e legata ai cosiddetti effetti distributivi, ovvero alla capacità di offrire in tal caso servizi a prezzi differenziati a seconda delle caratteristiche (economiche e personali) dei beneficiari. Ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2021 ha erogato servizi a tariffa omogenea e a piena copertura dei costi.

### Impatto sugli utenti

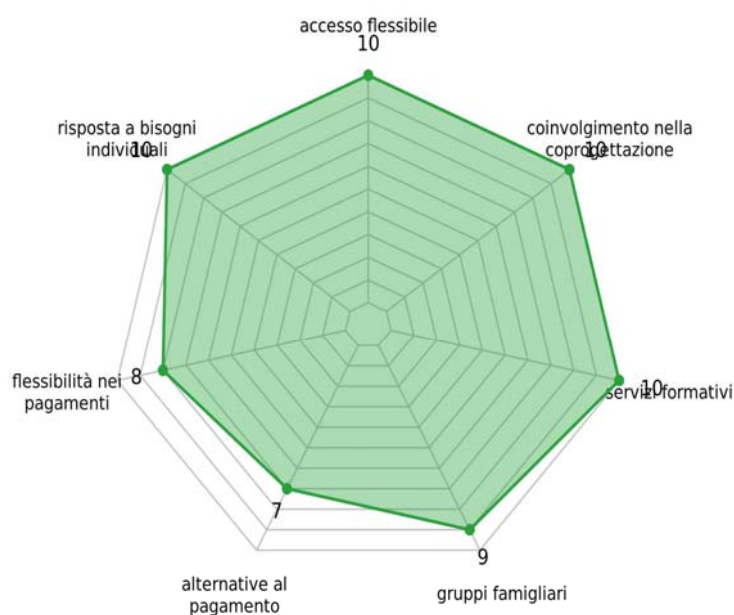


Da elementi quantitativi a elementi qualitativi dei servizi. Per esplicitare con alcune informazioni quello che è l'impegno della cooperativa alla produzione di servizi rispondenti alle reali esigenze degli utenti e della collettività, si vogliono descrivere alcuni aspetti della attività. Prima di guardare nel dettaglio ad elementi qualitativi, sembra coerente sottolineare che la cooperativa sociale si è dotata in questi anni di certificazioni, quali in particolare UNI EN ISO 9001:2015, Family Audit, Family in Trentino e Modello L.231. La Coccinella s.c.s - Onlus ripone quindi particolare attenzione alle modalità con cui 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, servizi formativi ed educativi sulle tematiche al centro della mission della cooperativa e il coinvolgimento dei famigliari nella co-progettazione dei servizi. E per rafforzare queste attenzioni alla realizzazione di servizi meglio rispondenti ai reali bisogni di utenti e famigliari, la cooperativa sociale ritiene importante ascoltare le opinioni degli stessi beneficiari dei servizi, realizzando attività di monitoraggio della soddisfazione e del benessere degli utenti in modo formalizzato e periodico.

### Impatto sui famigliari



Infine, con l'intento di migliorare ulteriormente il servizio nei confronti della comunità e quindi nell'ambito di una politica territoriale più condivisa e all'insegna della co-progettazione e collaborativa risposta ai bisogni locali, la cooperativa sociale si è impegnata attivamente per la collaborazione con altre organizzazioni del territorio per offrire servizi integrativi agli utenti, la pianificazione di attività con altre organizzazioni del territorio per renderle complementari e offrire agli utenti o potenziali utenti un ventaglio di

strutture e servizi alternativi e la pianificazione e l'azione con altri attori del territorio per agire su fasce di utenti o in zone altrimenti non coperti. È attraverso tali strategie e nel consolidamento della sua mission che la cooperativa sociale ha realizzato nuovi progetti a favore degli utenti e nuove microattività e ha realizzato servizi di supporto al bisogno di utenti e famigliari (es. trasporto, sanità, ecc.).

## VALUTAZIONE SUL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI

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, identificando anche gli eventuali problemi e limiti rilevati e riflettendo in modo prospettico sulle opportunità future.

Rispetto alle strategie, in questi ultimi anni la cooperativa sociale si è posta questi prioritari obiettivi:

- mantenere la qualità educativa dei propri servizi nido
- ampliare l'area di azione all'interno delle scuole.

Ponendo 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. La Coccinella 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 provenienti da altri territori, riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto ai flussi in entrata dei propri utenti e alle prese in carico e vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione.

La situazione della cooperativa sociale La Coccinella sembra oggi caratterizzata da alcuni punti di forza, intercettabili in: stabilità economica, capacità di diversificazione delle fonti di finanziamento, possibilità di accedere a finanziamenti per promuovere nuovi investimenti, capacità di soddisfare la domanda locale, capacità di pianificazione pluriennale e capacità di ricerca e sviluppo.

Alla luce di tali caratteristiche di contesto e gestionali, è possibile intercettare alcuni temi che possono porsi come elementi di crescita e sfide future per la cooperativa: promuovere network e reti territoriali con soggetti e istituzioni diversi, realizzare 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 e intercettare i nuovi problemi sociali.



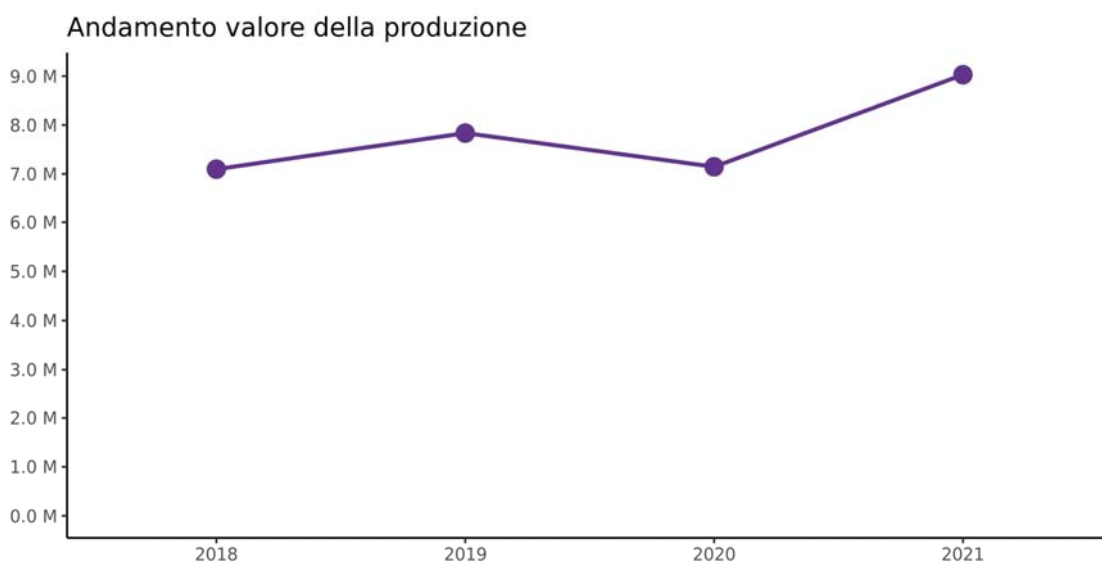
## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

### DIMENSIONE ECONOMICA E PATRIMONIALE

Per descrivere la cooperativa sociale, è utile presentare alcuni dati del bilancio per l'esercizio 2021, tali da riflettere sulla situazione ed evoluzione economico-patrimoniale, 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 2021 esso è stato pari a 9.028.923 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 quindi importante.

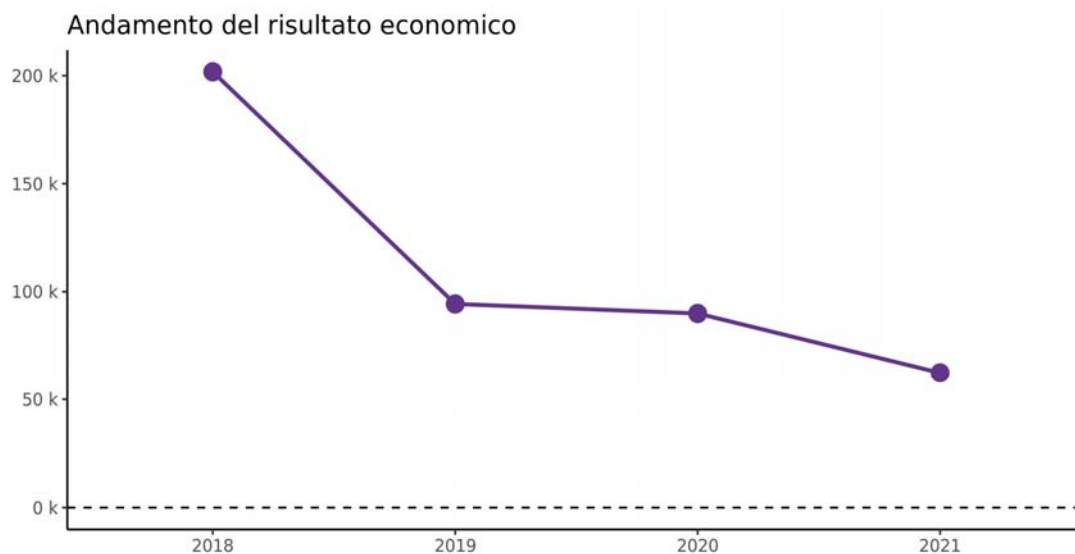
Rilevante è inoltre l'analisi del trend dei valori del periodo 2018-2021, come il grafico sottostante dimostra: il valore della produzione risulta infatti cresciuto dimostrando la capacità della cooperativa sociale di continuare ad essere in una posizione stabile sul mercato e di generare valore economico crescente sul territorio. Rispetto all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione pari al 26.35%.



Ulteriore rilevante voce economico-finanziaria e contropartita alle entrate è rappresentata ovviamente dai costi della produzione, che nel 2021 sono ammontati per la cooperativa a 8.933.164 Euro, di cui l'84,48% sono rappresentati da costi del personale dipendente, mentre il peso percentuale complessivo del costo del personale dipendente e collaboratore/professionista sul totale dei costi è l'84,59%. Si osserva inoltre che del costo

del personale complessivo, 53.506.567 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 2021 un utile pari ad Euro 62.365,6. Pur non trattandosi di un dato cruciale data la natura di ente senza scopo di lucro della cooperativa sociale, esso dimostra comunque una situazione complessivamente positiva ed efficiente in termini di gestione delle risorse e soprattutto il dato va considerato in termini di generazione di valore sociale per il territorio e come fonte di solidità per l'organizzazione (dato che la quasi totalità degli utili viene destinata a patrimonio indivisibile della cooperativa).



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus. Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 1.092.879 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 il 3.13% 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 996.280,59. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 189.663,3 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 La Coccinella s.c.s - Onlus non ha strutture di proprietà e ciò spiega l'importo delle immobilizzazioni; 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 28 strutture concesse in gestione dalla pubblica amministrazione, 4 immobili di proprietà di singoli cittadini o altri privati.

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**.

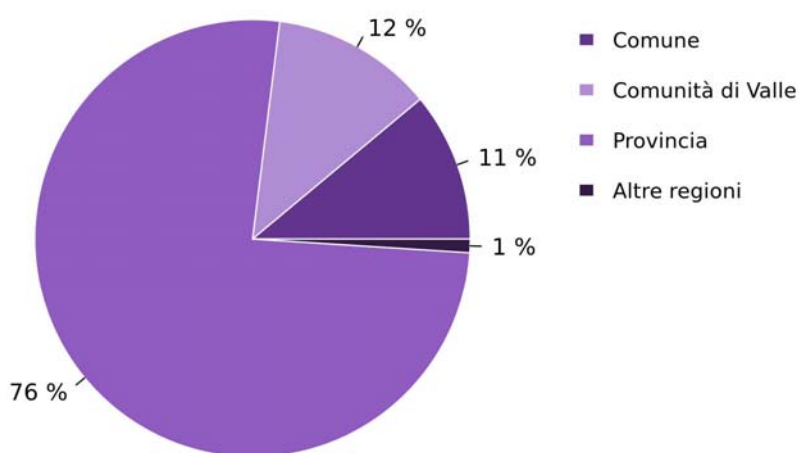
Innanzitutto, lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose della stessa, accresce il valore sociale del bene. In secondo luogo, un indicatore specifico di impatto economico è rappresentato dagli investimenti fatti su queste strutture. Così, nel 2021 la cooperativa sociale ha effettuato investimenti su strutture pubbliche concesse in gestione per un importo complessivo di 67.208,6 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.

### 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 l'11% sul Comune in cui la cooperativa sociale ha la sua sede, per l'12% sulla Comunità di Valle, per l'76% sulla Provincia e l'1% fuori regione.

Valore della produzione per provenienza delle risorse

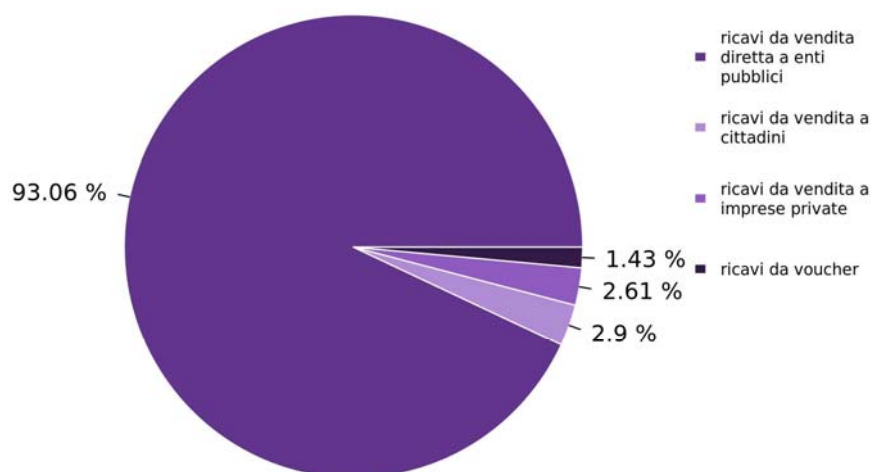


Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 97,71% da ricavi di vendita di beni e servizi ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio ammontano invece rispettivamente a 165.309,5 Euro di contributi pubblici e 35.388,97 Euro di contributi da privati, per un totale complessivo di 200.698,5 Euro; si rileva inoltre la presenza di altri ricavi e proventi di origine pubblica pari a 5.957,11 Euro. Una riflessione a sé la merita la componente donazioni: nel corso del 2021 la

cooperativa sociale non ha ricevuto donazioni e ciò porta a riflettere sulla mancata percezione della comunità locale sul ruolo sociale che la cooperativa riveste e che potrebbe essere sostenuto con donazioni.

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 93.06% del valore della produzione è generato dalla vendita di beni e servizi ad enti pubblici. In particolare 8.210.433 Euro da ricavi da vendita diretta a enti pubblici, 255.501 Euro da ricavi da vendita a cittadini, 229.951 Euro da ricavi da vendita a imprese private e 126.381,2 Euro da ricavi da voucher.

Composizione dei ricavi



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 2021 un numero di imprese committenti pari a 8, un numero di altri enti di terzo settore pari a 14 e un numero di persone fisiche acquirenti di servizi pari a 814. Inoltre l'incidenza del primo e principale committente è pari al 12% sul totale del valore della produzione quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una bassa esposizione al rischio. Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dal Comune.

Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per l'8.57% dei casi da convenzioni a seguito di gara aperta senza clausola sociale (per un valore di 86.813,9 Euro), 68.57% dei casi da convenzioni a seguito di gara con clausola sociale (per un valore di 7.844.413,1 Euro), 14.29% dei casi da affidamenti diretti (per un valore di 187.981,5 Euro) e per l'8.57% dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici (per un valore di 126.381,2 Euro). È anche da osservarsi come la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus nel 2021 abbia vinto complessivamente 27 appalti pubblici tutti con propria partecipazione diretta ed esclusiva al bando.



Il peso complessivo delle entrate (ricavi e contributi) da pubblica amministrazione rispetto alle entrate totali è quindi pari al 94,2%, indicando una dipendenza complessiva dalla pubblica amministrazione molto elevata.

Nell'obiettivo che ogni cooperativa sociale possa aprirsi progressivamente anche ad altre forme di finanziamento, 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 7.500 Euro da bandi indetti da fondazioni o enti privati nazionali. Per illustrare l'attivazione della cooperativa in tale direzione nel 2021 si osserva che essa ha partecipato complessivamente a 5 bandi indetti da Fondazioni o dall'Unione Europea e nel triennio 2019/2021 sono stati complessivamente vinti 3 bandi privati.



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

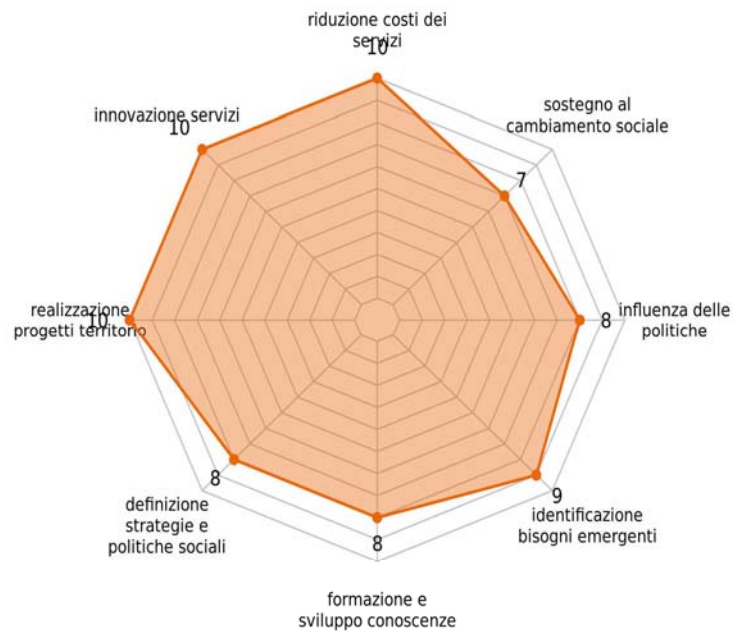
#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

Nella mappatura dei rapporti con gli stakeholder, emerge chiaramente la rilevanza anche delle altre imprese e in particolare di quelle organizzazioni con cui si sono creati rapporti o interazioni 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 La Coccinella s.c.s - Onlus 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, è necessario 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 La Coccinella s.c.s - Onlus ha partecipato ad attività di co-programmazione, a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse 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 nuovi servizi per la comunità e nuovi investimenti pubblici finalizzati alla riduzione delle marginalità e all'incremento della coesione sociale. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio siano a loro volta fonte di impatti economici e sociali per le pubbliche amministrazioni. In particolare, la presenza della cooperativa ha permesso la riduzione dei costi dei servizi che sarebbero altrimenti sostenuti se la gestione fosse lasciata al pubblico, l'innovazione dei servizi, la realizzazione di progetti per il territorio e definizione di attività di interesse sociale, la definizione di strategie e politiche sociali, la formazione e lo sviluppo di conoscenze reciproche con il coinvolgimento dei dipendenti pubblici in attività condivise, l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti, l'influenza sulle politiche pubbliche territoriali e il sostegno nello stabilire un movimento sociale che promuova cambiamento culturale, politico e sociale e influenzi l'opinione pubblica.

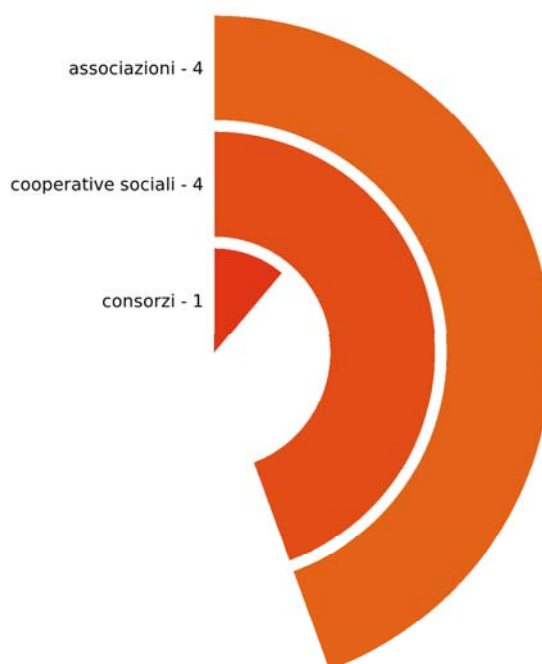
## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



Indagando i rapporti con le imprese private in generale, sembra in primo luogo rilevante sottolineare l'impatto indotto dalla attività sull'economia locale e sulle altre imprese: l'80% degli acquisti della cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus 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 55% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da organizzazioni profit, il 45% 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 2021 in 8 imprese, per un totale di 52.120,3 Euro di partecipazioni. Sono organizzazioni socie della cooperativa sociale e quindi partecipano al suo capitale sociale 1 impresa, per un totale di 154,9 Euro di partecipazioni. Inoltre, rispetto alla relazione con le imprese profit del territorio, la stessa non ha per la cooperativa sociale meramente un valore commerciale: nel 2021, la cooperativa ha collaborato con alcune imprese ottenendo donazioni e supporto economico a progetti sociali e nuovi servizi della cooperativa. Ciò ha importanti ricadute sia per la cooperativa sociale in termini di opportunità, di economie di scala, di sviluppo di conoscenze che possono migliorare i suoi servizi qualitativamente e quantitativamente, ma ha anche impatti indiretti per il territorio, poiché rafforza il concetto di collaborazione e lo sviluppo.

I rapporti con le altre organizzazioni del territorio, profit e di Terzo settore, sono stati inoltre al centro di rapporti di rete strutturati e di interazioni grazie all'appartenenza a stessi consorzi ed organizzazioni di secondo livello. In particolare, La Coccinella s.c.s - Onlus aderisce a 1 associazione di rappresentanza, 1 consorzio di cooperative sociali e 1 ente a garanzia di finanziamenti o a finanziamento di imprese di interesse sociali.

## La rete

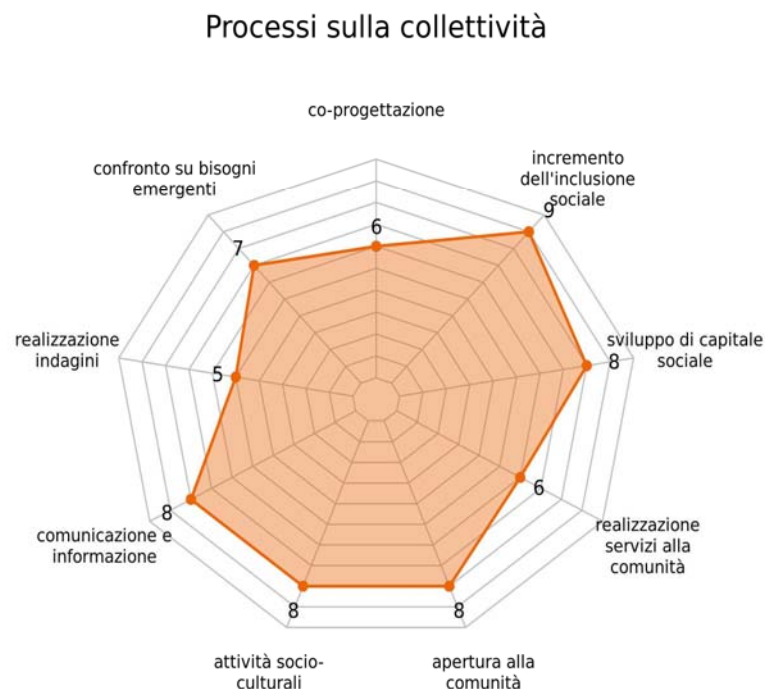


In questa eterogeneità di rapporti, particolare attenzione va posta comunque alla rete con altri enti di Terzo settore, data la condivisione in tal caso dell'obiettivo sociale. Identificando innanzitutto tale rete con un ulteriore elemento quantitativo, come la numerosità delle relazioni, è possibile affermare che la cooperativa sociale sia riuscita ad integrarsi in una realtà di rete con altre organizzazioni di Terzo settore abbastanza strutturata, poiché nel 2021 tra gli enti di Terzo settore con cui ha interagito in modo attivo (ad esempio realizzando momenti di confronto, scambi di conoscenze e idee, progettualità) si contavano 4 cooperative sociali, 4 associazioni 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 solidali e diviene quindi moltiplicatore di benefici ed impatti per il territorio. Così, nel corso dello scorso anno la cooperativa sociale si è relazionata con altri enti di Terzo settore condividendo fasi della realizzazione del bene/servizio, per la co-progettazione di servizi sul territorio, per la condivisione di conoscenze e per la realizzazione di attività per la comunità locale. 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 e finanziate da soggetti terzi privati (ad esempio fondazioni). Impatti positivi delle relazioni con gli enti di Terzo settore, di natura ancora una volta sociale ed economica, sono poi rilevabili nelle azioni solidali in cui la cooperativa sociale è stata coinvolta: inserimenti al lavoro di lavoratori svantaggiati usciti da altre cooperative sociali causa perdita appalti ridimensionamenti chiusura aziendale.

## 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 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 non presti particolare attenzione all'ambiente e alle politiche ambientali, se non con gli usuali comportamenti stimolati ai cittadini dalle politiche pubbliche locali. Le stesse attività svolte dalla cooperativa sociale sono inoltre da ritenersi rilevanti dal punto di vista dell'impatto ambientale che generano.

L'attenzione maggiore va rivolta 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. Si può quindi affermare che il più elevato valore aggiunto che la cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus 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 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, la cooperativa sente di poter affermare di aver realizzato almeno alcune azioni per cercare di alimentare conoscenza e confronto con la comunità locale. In particolare, essa si è impegnata in azioni che hanno previsto il coinvolgimento della comunità in tavoli di lavoro e di co-progettazione, l'organizzazione di riunioni interne per discutere dei bisogni emergenti della comunità, attività di comunicazione e informazione alla comunità su aspetti di interesse sociale, attività socio-culturali aperte (feste, spettacoli...), l'apertura delle attività statutarie e dei servizi della cooperativa ai cittadini, la realizzazione di servizi specifici per la comunità aggiuntivi rispetto all'attività principale della cooperativa, lo sviluppo di fiducia, relazioni e conoscenze con la comunità e l'incremento del senso di sicurezza e di inclusione sociale, mentre tra le azioni che potrebbero essere sviluppate in futuro perché non ancora sufficientemente promosse dalla cooperativa si possono identificare la realizzazione di indagini/ricerche finalizzate all'analisi dei bisogni e dei cambiamenti del territorio. Accanto a questi momenti di confronto più di tipo diretto, la comunicazione verso la comunità è stata comunque intermediata dalla cooperativa attraverso alcuni strumenti comunicativi del servizio e della qualità: bilancio sociale, carta dei servizi, codice etico, certificazioni di qualità e altre certificazioni di prodotto e processo, sito internet, social network, pubblicazioni periodiche della cooperativa (es. giornalino) e comunicazioni periodiche e newsletter.

Un aspetto primario di ricaduta delle azioni sulla comunità è per la cooperativa sociale rappresentato dal fatto di aver agito anche in territori marginalizzati, in aree interne a rischio di spopolamento o di bassa qualità della vita, dove quindi la presenza della cooperativa ha cercato di avere impatti proprio in termini di garanzia di una vita migliore o comunque di risposta a bisogni che altrimenti sarebbero rimasti di certo insoddisfatti. In particolare, nel 2021 le azioni sono state realizzate in 5 Comuni che possono essere definiti marginalizzati, offrendo servizi a 60 utenti in queste zone. La stima è di una capacità di copertura del 100% della domanda locale di servizi, che si può assumere come il tasso di capacità di soddisfazione delle esigenze locali della popolazione potenzialmente interessata ai servizi.

La presenza sul 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 La Coccinella s.c.s - Onlus 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 purtroppo limitata capacità 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 La Coccinella s.c.s - Onlus di aver generato anche nel 2021 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 (si ricorda composto da una parte dei membri del CdA) 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 La Coccinella s.c.s - Onlus è stata in grado di raggiungere livelli di innovazione abbastanza soddisfacenti attraverso l'innovazione al proprio interno dei processi di gestione e coordinamento del servizio, l'apertura a categorie di utenti nuove o a nuovi bisogni altrimenti insoddisfatti nel territorio, la realizzazione di nuovi servizi e progetti non presenti o presenti in altra forma nel territorio, la realizzazione di modalità di erogazione dei servizi nuove rispetto a quanto offerto da altri attori del territorio, l'apertura a nuove relazioni e collaborazioni che hanno permesso di arricchire in qualità i servizi e le azioni sul territorio e lo sviluppo di nuove forme di partecipazione della cittadinanza alla generazione dei servizi. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche per innovare, con risultati concreti: accelerazione nell'uso degli strumenti digitali nella gestione della relazione con le famiglie e nell'organizzazione delle modalità di lavoro interne al gruppo.

**COESIONE SOCIALE** La cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus ha sicuramente avuto nell'anno e in generale grazie alla sua attività elevate ricadute in termini di coesione sociale: ha inciso positivamente sui livelli di benessere economico di alcune categorie di cittadini, ha sostenuto al suo interno, nei confronti di lavoratori ed utenti, politiche volte alla parità di genere, ha promosso la partecipazione culturale dei cittadini, ha tenuto comportamenti volti alla tutela dell'ambiente e ha permesso alla comunità locale di aumentare la propria fiducia nei confronti delle persone e/o delle istituzioni e con minori ma sempre significativi risultati ha promosso lo sviluppo di nuove relazioni sociali e rafforzato le relazioni sociali tra i propri utenti e tra questi ed i cittadini, ha generato legami di solidarietà e di affinità tra individui, ha sviluppato azioni ed iniziative per promuovere la non discriminazione e ridurre la discriminazione, ha incrementato i livelli di fiducia tra i soggetti al suo interno, 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** In La Coccinella s.c.s - Onlus tali dimensioni sono state perseguite promuovendo in modo soddisfacente la creazione del dialogo tra soggetti di provenienza, etnie, religioni, opinioni politiche diverse, l'apprendimento del valore aggiunto delle diversità etniche, culturali, sociali, la promozione di iniziative volte alla partecipazione e all'avvicinamento di soggetti con differenze etniche, culturali e sociali, la possibilità di accedere ai servizi a persone che altrimenti (per reddito, situazione sociale, etnia, situazione del territorio) non avrebbero avuto accesso a servizi simili, la promozione di processi che garantiscono ai beneficiari dei servizi la partecipazione attiva alle decisioni interne, l'aumento dello standard di vita di persone precedentemente a rischio o marginalizzate nella società e l'aumento della partecipazione di soggetti marginalizzati alla vita economica, sociale e culturale.

**IMPATTO SOCIALE** La cooperativa sociale La Coccinella s.c.s - Onlus sembra aver generato a livello sociale un certo impatto rispetto a dimensioni quali prevenzione del disagio sociale, delle marginalità, della dispersione e dell'impoverimento, lotta al declino socio-economico di aree urbane o rurali, miglioramento delle percezioni di benessere (sicurezza, salute,

felicità) dei cittadini del territorio, miglioramento delle condizioni e dell'ambiente di vita per i cittadini, riduzione di problemi sociali presenti nel territorio, promozione di un modello inclusivo e partecipato di welfare, risposta alle politiche sociali locali e pieno allineamento alla pianificazione sociale territoriale, sostegno indiretto allo sviluppo o alla crescita economica di altre organizzazioni ed attività anche profit e commerciali del territorio (es. ricadute su elementi turistici, logistici, culturali, ricreativi...) e promozione della nascita o sostegno alla nascita di nuove azioni (anche promosse da terzi o in rete) o di nuove istituzioni (pubbliche o private) ad obiettivo sociale. In particolare, la cooperativa sociale ha realizzato alcune azioni specifiche che hanno generato impatto sociale: rispondendo al diritto di educazione sin dalla primissima infanzia, sostenendo lo sviluppo di una cultura rispettosa dei bambini e delle bambine e garantendo un lavoro di qualità in contesti territoriali periferici.