

## Tagesmutter del Trentino "Il Sorriso"

Società Cooperativa Sociale Onlus

Sede Legale: Via Zambra, 11- 38121 TRENTO – TN

p. I.V.A. e cod. fiscale 00690910229

Tel. 0461/1920503 Fax 0461/1920504

segreteria@tagesmutter-ilsorriso.it

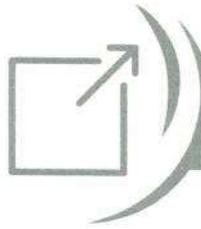
nr.iscr.Albo Naz. Enti coop.vi: A157831



# Bilancio sociale della cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO"

Esercizio 2021





## 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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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, e nello specifico da lavoratori ordinari. 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 piccoli spostamenti di contenuti coerenti con le tematiche e le modalità espositive adottate - l'indice suggerito 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.

#### INDICE ARGOMENTI:

pag. 4-9 INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

pag. 10-14 STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

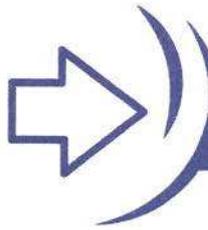
pag. 15-20 PERSONE CHE OPERANO NELL'ENTE

pag. 20-22 COINVOLGIMENTO E BENESSERE ORGANIZZATIVO

pag. 23-29 OBIETTIVI E ATTIVITA'

pag. 30-37 SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

pag. 38-41 ALTRE INFORMAZIONI



## INFORMAZIONI GENERALI SULL'ENTE

Il presente bilancio sociale rendiconta le attività svolte dalla cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO", codice fiscale 00690910229, che ha la sua sede legale all'indirizzo Via Zambra, 11 Trento.

La cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" viene inizialmente fondata nell'aprile del 1999 a Trento, grazie all'iniziativa di un gruppo di 46 donne, socie fondatrici, provenienti da tutto il territorio trentino, desiderose di trovare una realizzazione professionale che permettesse all'epoca di conciliare scelte lavorative ed esigenze familiari. Le prime tagesmutter trassero ispirazione dai modelli di assistenza infantile del Nord Europa e crearono in Trentino il servizio di Nido familiare. Dopo tre anni di attiva e costante presenza sul territorio il Nido familiare-Tagesmutter fu riconosciuto istituzionalmente "il servizio di nido familiare Tagesmutter" attraverso la legge provinciale nr. 4 del 12 marzo 2002, riconoscendoci all'interno dei servizi integrati per la prima infanzia.

- Dall'ottobre 2004 la nostra Cooperativa è iscritta all'albo provinciale dei servizi socio educativi per la prima infanzia all'albo provinciale di cui LP. n.4/2002 Nuovo ordinamento per i servizi socio-educativi per la prima infanzia e successive modifiche.
- Dal 2005 è Iscritta all'albo per l'erogazione dei servizi di cura e educazione acquisibili mediante Buoni di Servizio (Voucher) cofinanziati dal Fondo Sociale europeo.
- Dal 2008 Iscritta al registro dei soggetti privati idonei al convenzionamento ex-Art.LP.14/91. □ Nel 2011 ottiene la Certificazione di qualità marchio "Family Audit".
- Nel 2015 ottiene la Certificazione di qualità marchio "Family in Trentino" per la categoria "Servizi per crescere assieme a supporto della vita familiare. Attività educative-ricreative".
- Nel novembre 2021 abbiamo provveduto a fare domanda di accreditamento ai fini della L.P. 13/2007 nell'ambito dei servizi socio-assistenziali semi residenziali.

Quale cooperativa sociale di tipo A, essa ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la produzione di interventi e servizi sociali, servizi educativi alla prima infanzia (0-6 anni), servizi educativi per bambini e ragazzi (formazione extra-scolastica e para-scolastica, servizi educativi residenziali e semiresidenziali), istruzione e formazione professionale e attività culturali con finalità educativa. La cooperativa sociale nello specifico svolge le seguenti attività:

- Il servizio di Nido familiare-Tagesmutter continua a rappresentare la parte più consistente della nostra attività, e si concretizza in un servizio personalizzato, in termini di orario, modalità di frequenza, attenzione allo sviluppo di ogni singolo bambino, a sostegno di quei genitori che hanno bisogno o desiderano affidare i propri figli a persone qualificate e di fiducia. I nidi solitamente coincidono con il domicilio delle educatrici Tagesmutter, che accolgono a casa propria un piccolo gruppo di bambini, massimo cinque in compresenza, prevalentemente di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni. In alcuni casi l'attività si svolge presso appartamenti dedicati esclusivamente al servizio Tagesmutter, nei quali è garantito il medesimo modello pedagogico, l'affidamento nominale e programmi educativi personalizzati. Il servizio Tagesmutter può essere offerto anche a bambini fino ai 13 anni. Le famiglie che usufruiscono del servizio nido familiare

Tagesmutter possono accedere ai contributi comunali specificatamente individuati per il servizio, laddove il proprio Comune di residenza si è attivato per il riconoscimento dello stesso.

- Il progetto "Casa Mia" è un luogo di accoglienza rivolto ai bambini in età compresa tra 0 e 8 anni, aperto 7 giorni su 7 durante tutto l'anno, con orario flessibile. Il centro, nato dalla collaborazione con la Comunità della Val di Fiemme, si pone l'obiettivo di rispondere in maniera efficace alle esigenze dei nuclei familiari in difficoltà attraverso l'offerta di servizi educativi qualificati e flessibili, valorizzando il contesto familiare quale luogo di cura e relazione, favorendo la creazione di modelli simil-familiari positivi attraverso il rapporto fiduciario tra educatrici e famiglie, nonché rispondere ai bisogni di conciliazione vita-lavoro per permettere alle madri il proprio inserimento, o reinserimento, nel mondo del lavoro. Con la creazione del centro di accoglienza "Casa Mia", la Cooperativa assicura un servizio all'infanzia mirato la cui qualità è garantita dalla presenza di educatrici professionalmente qualificate e supportate dalla professionalità di psicologhe e pedagogiste. Attraverso questo progetto è favorito il sostegno alla genitorialità, con lo sviluppo di occasioni di confronto informale e la creazione di reti di solidarietà familiare. Le sedi: Predazzo, Castello di Fiemme e Cavalese.
- Il progetto Khlummane Lustege Tritt per i bambini nella fascia 0-3, a testimonianza del valore sociale che il servizio assume per la collettività di minoranza cimbra e per la possibilità di mantenere in loco i servizi educativi, tenendo conto delle specificità anche demografiche della comunità locale del comune di Luserna. Obiettivo dell'esperienza è infatti quello di creare, all'interno della comunità minoritaria cimbra del Trentino, un modello di servizio nuovo nel quale i bambini della fascia 0-6 anni possano condividere tempi, spazi, saperi e relazioni nell'ottica di una crescita comune fortemente legata al territorio e alla lingua cimbra. I principi cardine del servizio sono, infatti, la relazione tra bambini di età differente e la valorizzazione della lingua e identità cimbra. A tal fine il personale è stato organizzato in modo tale che tutte le educatrici parlino entrambe le lingue e questo ha permesso di trasmettere ai bambini l'importanza e la ricchezza di poter passare da un registro linguistico ad un altro. È inoltre assicurata la presenza per quasi tutta la giornata di un'insegnante di madre lingua cimbra che parla, sia con i bambini che con le insegnanti, esclusivamente in cimbro.
- Il servizio di conciliazione Piccoli Passi della cooperativa tagesmutter "il sorriso": - garantisce alle famiglie un servizio di conciliazione famiglia-lavoro; offre ai bambini nella fascia 0-3 anni un ambiente educativo improntato sul benessere dei bambini attraverso una visione olistica; accompagna lo sviluppo dei bambini in una dimensione che valorizzi gli aspetti di una pedagogia della quotidianità avvalendosi delle risorse del territorio; offre una flessibilità ampia sia in termini di orario che di rispetto dei tempi del bambino e del bisogno della famiglia. La proposta pedagogica del servizio Piccoli Passi affonda le sue radici nel paradigma olistico che considera il bambino nella sua globalità, inserito in un processo educativo che è in continua evoluzione ed interazione con tutto ciò che lo circonda. Il paradigma olistico offre alle educatrici un'apertura mentale che le porta ad un pensiero flessibile in grado di vedere l'educazione come ad un "processo". I bambini vivono all'interno di un processo educativo che muta ed evolve con la crescita del bambino e con le modificazioni dei fattori ambientali e sociali che li circondano. Il processo educativo ha come finalità ultima il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo stesso, che si concretizza attraverso la creazione di relazioni educative significative.



- svantaggiati o che si trovino in situazioni di disagio sociale, nonché servizi integrati per residenze protette;
- g) realizzazione, gestione e organizzazione in proprio o per conto terzi, di attività e servizi di assistenza domiciliare, di sostegno, di riabilitazione rivolta ad anziani, diversamente abili, minori o comunque soggetti svantaggiati o bisognosi presso il proprio domicilio o altre strutture di accoglienza in genere;
  - h) realizzazione, gestione e organizzazione in proprio o per conto terzi di attività di assistenza infermieristica e sanitaria a carattere domiciliare; realizzazione, gestione e organizzazione in proprio o per conto terzi di servizi e centri di riabilitazione;
  - i) realizzazione, gestione e organizzazione in proprio o per conto terzi di centri diurni ed altre strutture con carattere educativo, animativo, di accoglienza e socializzazione e/o finalizzate al miglioramento della qualità della vita, nonché altre iniziative per il tempo libero, la cultura ed il turismo sociale.

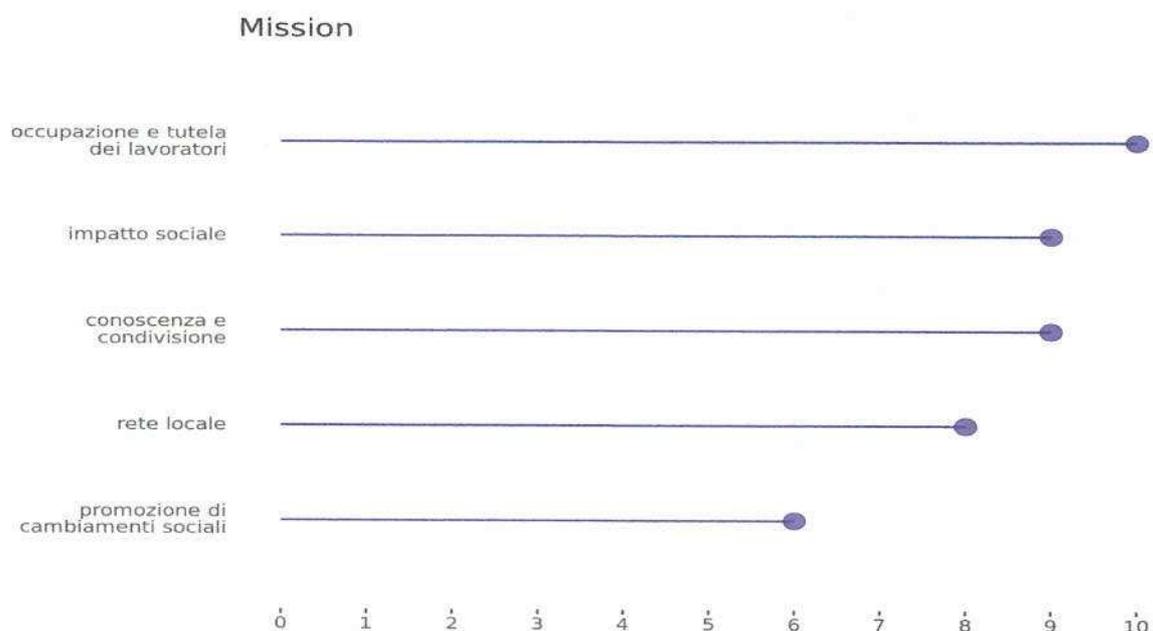
Destinatari dei servizi svolti dalla Cooperativa sono soggetti (nuclei familiari e/o componenti di essi) che, per cause oggettive e soggettive, non sono in grado, senza adeguato intervento assistenziale nel campo specifico d'attività della Cooperativa, di integrarsi positivamente nell'ambiente in cui vivono sotto il profilo fisico, psicologico, familiare, culturale, professionale, sociale ed economico, anche con riguardo all'età o, comunque, soggetti bisognosi di intervento socio assistenziale. Nello svolgimento di tale attività, per i servizi per i quali si richiede l'iscrizione all'Albo provinciale, la cooperativa si impegna al rispetto della normativa e delle disposizioni provinciali vigenti in materia, senza operare discriminazioni nell'iscrizione ed accoglienza dei bambini. Sarà in particolare assicurato il rispetto dei requisiti strutturali ed organizzativi e delle modalità per la realizzazione e lo svolgimento dei servizi secondo le indicazioni impartite dalla Giunta provinciale.

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.

- La nostra primaria missione aziendale è quella di garantire alle socie e ai soci la continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, valorizzando le competenze, le potenzialità e l'impegno assicurando a tutte le nostre lavoratrici e ai lavoratori pari opportunità. Il tema della conciliazione vita-lavoro è per la nostra cooperativa un tema fondamentale.
- Come previsto dal nostro Statuto la nostra cooperativa è retta e disciplinata secondo il principio della mutualità ed ha lo scopo di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini, soci e non soci, con particolare riferimento ai soggetti socialmente svantaggiati. Essa opera ispirandosi ai principi di solidarietà e mutualità, e si propone la gestione dei servizi socio-sanitari, culturali ed educativi.
- Promuoviamo e gestiamo servizi all'infanzia con particolare riguardo all'assistenza domiciliare all'infanzia, favorendo l'incontro fra le proprie socie, esperte nel campo dell'assistenza all'infanzia ed in quello dei rapporti educativi e interpersonali, e gli utenti di tale servizio, fornendo loro idoneo appoggio tecnico, informativo e professionale.
- Organizziamo sul piano tecnico, assistenziale ed amministrativo l'assistenza domiciliare all'infanzia, in particolare l'attività delle persone che professionalmente, in collegamento con la cooperativa sociale, assistono nelle loro case, o altri luoghi idonei, insieme con i propri, uno o più bambini di altre famiglie.
- Promuoviamo processi innovativi in risposta ai bisogni emergenti attraverso l'ascolto e la relazione con il territorio, in rete con soggetti diversi (provincia, distretti, comuni, famiglie, associazioni del territorio). Per la cooperativa "il sorriso" è fondamentale produrre un servizio di qualità che generi sostenibilità, innovazione e ben-essere interno

per le socie lavoratrici della cooperativa e, "a cascata", agli utenti del servizio: bambini, famiglie, ecc. Le tre parole chiave da noi individuate come nuova spinta nel cambiamento messo in atto ormai da diversi anni, che sono fondamenta e spinta per il nostro futuro, rappresentano le nostre radici, ci incarnano in questo presente e in questo contesto socio-politico-culturale e ci devono lanciare nel futuro con determinazione e voglia di rinnovamento.

- Cooperazione: l'attenzione al coinvolgimento di tutte le socie lavoratrici rese protagoniste delle riflessioni e delle scelte all'interno della cooperativa, in un'ottica di governance inclusiva che permette una capacità sempre attuale della lettura dei bisogni, una conoscenza che abilita ad elaborare un pensiero critico e a sviluppare un metodo di lavoro sinergico aumentando così la capacità decisionale e creando condivisione.
- Comunità - luoghi di vita - territorio: un servizio che si cala nella realtà concreta del territorio che abita e vive sia come presenza significativa e propositiva nei luoghi istituzionali quali: provincia distretti, comuni; sia nei contesti di vita quotidiana con la presenza delle educatrici sul territorio rendendolo così un ambito educativo e inserito nella progettualità. Comunità significa intercettare i bisogni partendo dal "basso" e cioè saper ascoltare quello che ci domanda il contesto sociale attuale, decodificando le tante domande attraverso reti di relazioni significative.
- Educazione - Relazioni efficaci - Figura di riferimento: l'attenzione alla persona e le competenze trasversali sviluppano, da parte di tutte le figure professionali della cooperativa, relazioni efficaci e significative all'interno del contesto educativo comprendendo tutti gli attori che partecipano alla formazione e alla crescita delle persone affidate alle cure del personale della cooperativa ( la famiglia, i servizi educativi del territorio, la rete dei servizi all'infanzia, i servizi sociali, le associazioni e gli enti ). Una formazione adeguata e costante delle figure professionali al fine di garantire l'apprendimento e lo sviluppo delle competenze delle persone affidate ai nostri servizi.
- In sintesi, è possibile affermare che la mission della cooperativa sociale ponga al centro dell'azione parole chiave come: occupazione e tutela dei lavoratori, rete locale, impatto sociale e conoscenza e condivisione.



Necessaria ulteriore premessa, nella lettura dei servizi e dei risultati raggiunti che seguirà, una breve presentazione del contesto territoriale in cui la cooperativa sociale opera, così da comprenderne meglio le specificità e il ruolo che all'interno dello stesso oggi riveste. Come premesso, la cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" ha la sua sede legale all'indirizzo Via Zambra, 11 Trento. Il territorio di riferimento è intercettabile esclusivamente nella regione in cui la cooperativa ha la sede, invece guardando alle caratteristiche del territorio dal punto di vista dell'offerta, è possibile affermare che la cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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 forma giuridica privata.

Infine, con la volontà di interpretare i risultati raggiunti in questo esercizio in modo comparato ed allineato agli obiettivi strategici, si consideri che **il Cda del 22.01.2021 si è posto questi prioritari obiettivi:**

- RINFORZARE IL SENSO DI APPARTENENZA DELLE SOCIE ALLA COOP. le strategie da adottare riguarderanno senz'altro il miglioramento del clima lavorativo dello staff e delle tagesmutter, il miglioramento della comunicazione interna, il rafforzamento del senso di fiducia, il maggiore coinvolgimento delle socie tagesmutter tramite comunicazioni adeguate
- OTTENERE IL VERO E CONGRUO RICONOSCIMENTO ECONOMICO DEL SERVIZIO TAGESMUTTER, COME PREVISTO DALLA L.P.4/2002; le strategie riguarderanno il maggiore interloquire con gli uffici Provinciali competenti cercando di far orientare il riconoscimento intero dei contributi alle famiglie, con copertura massima del fabbisogno, come previsto dalla legge 4/2002 tramite il Servizio Autonomie Locali, viste le difficoltà di adattamento dei criteri del Regolamento dei Buoni di Servizio rispetto al servizio di nido familiare tagesmutter
- RINFORZARE LA VISIBILITÀ DELLA COOP. SUL TERRITORIO SIA PROVINCIALE CHE NAZIONALE, strategicamente implementando il progetto Marketing, tramite il miglioramento dei contenuti Social (sito internet, pagina Facebook e Instagram) come previsto dal progetto presentato in Cda dalla Direzione Risorse umane, in collaborazione con team pedagogico della coop. di cui il Cda approva i contenuti e tessendo maggiori collaborazioni sul territorio con le realtà locali e le Amministrazioni
- CONTENERE ECONOMICAMENTE LE SPESE NON NECESSARIE, per mantenere il Budget 2021 in condizioni ottimali visto il proseguo dello stato di emergenza per la pandemia da Covid19; strategicamente, come di consuetudine ci sarà il continuo e attento monitoraggio della situazione economica da parte delle 3 direzioni, che riferiranno costantemente al Cda, cercando anche degli strumenti per il recupero delle perdite che dovessero subire le socie tagesmutter. Viene proposto di valutare un'esposizione semplice informando le socie dei dati trimestrali e/o semestrali di Budget, magari zona per zona per centro di costo, al fine di coinvolgere maggiormente le socie nell'andamento in itinere della situazione di bilancio infrannuale della coop.



## STRUTTURA GOVERNO AMMINISTRAZIONE

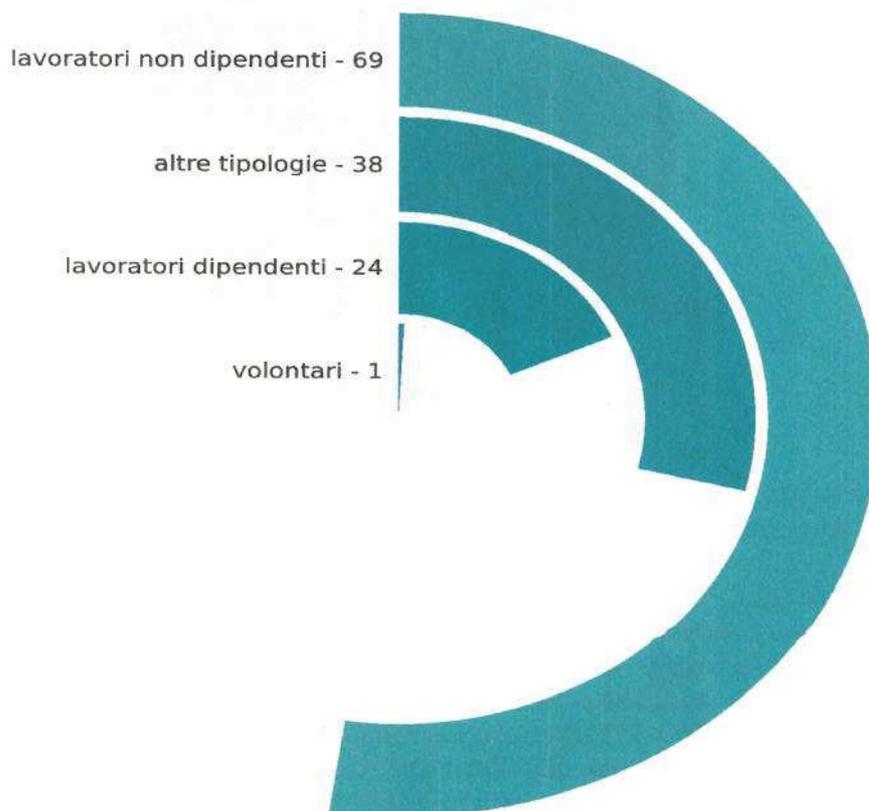
La seconda dimensione secondo la quale la cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" può essere raccontata ed analizzata è quella della **governance**. Gli organi decisionali si presentano in una cooperativa sociale alquanto peculiari e centrali per comprendere la socialità dell'azione, 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 cooperativa è amministrata da un Consiglio di Amministrazione composto dal Presidente, dal Vicepresidente e da altri due consiglieri. I consiglieri sono eletti dall'Assemblea a maggioranza relativa di voti. Il Consiglio elegge nel suo seno il Presidente ed eventualmente il Vice-presidente. 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. Salva diversa determinazione, gli amministratori possono ricoprire incarichi negli organi di amministrazione di altre imprese a condizione che essi siano formalmente autorizzati da apposito atto deliberativo dell'Organo amministrativo della cooperativa. La mancanza di tale atto deliberativo comporta la de-cadenza dall'ufficio di amministratore. Il consiglio di amministrazione è investito dei più ampi poteri per la gestione sia ordinaria che straordinaria della Società, potendo compiere in genere tutti gli atti e le operazioni che comunque rientrano nell'oggetto sociale, esclusi solo quelli riservati all'Assemblea dalla legge e dallo statuto. E' attribuita al Consiglio di amministrazione la competenza all'adeguamento dello statuto a disposizioni normative. Il Consiglio di amministrazione può delegare parte delle proprie attribuzioni, ad eccezione delle materie previste dall'art. 2381 del codice civile, dei poteri in materia di ammissione, recesso ed esclusione dei soci e delle decisioni che incidono sui rapporti mutualistici con i soci, ad uno o più dei suoi componenti, oppure ad un Comitato esecutivo formato da alcuni dei suoi componenti, determinando il contenuto, i limiti e le eventuali modalità di esercizio della delega.

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 132 soci, di cui 69 lavoratori non dipendenti (co.co.co.), 38 altri soci, 24 lavoratori dipendenti e 1 volontario.** 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, l'82.76% dei lavoratori, dipendenti e co.co.co. è socio quindi la politica della cooperativa non limita la possibilità di diventare socio soltanto a lavoratori ordinari con posizione stabile. 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.

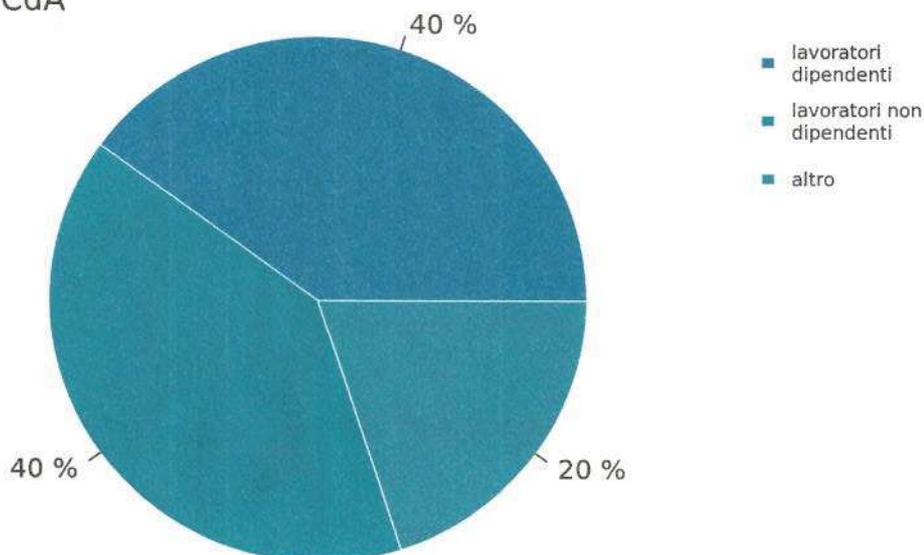
Dato ulteriore è quello del possibile coinvolgimento nel governo della cooperativa anche di persone giuridiche: la cooperativa sociale non conta tra i propri soci nessuna organizzazione di qualsiasi forma giuridica e ciò indica quindi l'assenza di rapporti istituzionalizzati con gli attori economici e sociali del territorio, pur praticando politiche diverse di cui si tratterà parlando di reti. Infine, nonostante sia prevista per legge anche la possibilità per le cooperative sociali di avere soci sovventori, tale categoria non è contemplata nella cooperativa sociale. Un elemento di curiosità nella cooperativa sociale è rappresentato da soci rientranti nella categoria altro ed identificabili nella presenza di soci in sospensione lavorativa per motivi personali. In sintesi, data la struttura descritta, è possibile affermare che la cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENINO "IL SORRISO" 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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" risulta composto da 5 consiglieri, tutti soci della cooperativa: Parisi Mara (04/07/2020 presidente dal 01.01.2021) Grieco Annalisa (04/07/2020 vice presidente dal 01.01.2021) Gasperoni Mariagrazia (04/07/2020) Liviero Alessandra (04/07/2020) Guida Concetta (04/07/2020). Si tratta nello specifico di 2 lavoratori dipendenti, 2 lavoratori non dipendenti e 1 socio non lavoratore. Nell'anno 2021 il Consiglio di Amministrazione si è riunito 18 volte e il tasso medio di partecipazione è stato del 100%.

Composizione del CdA

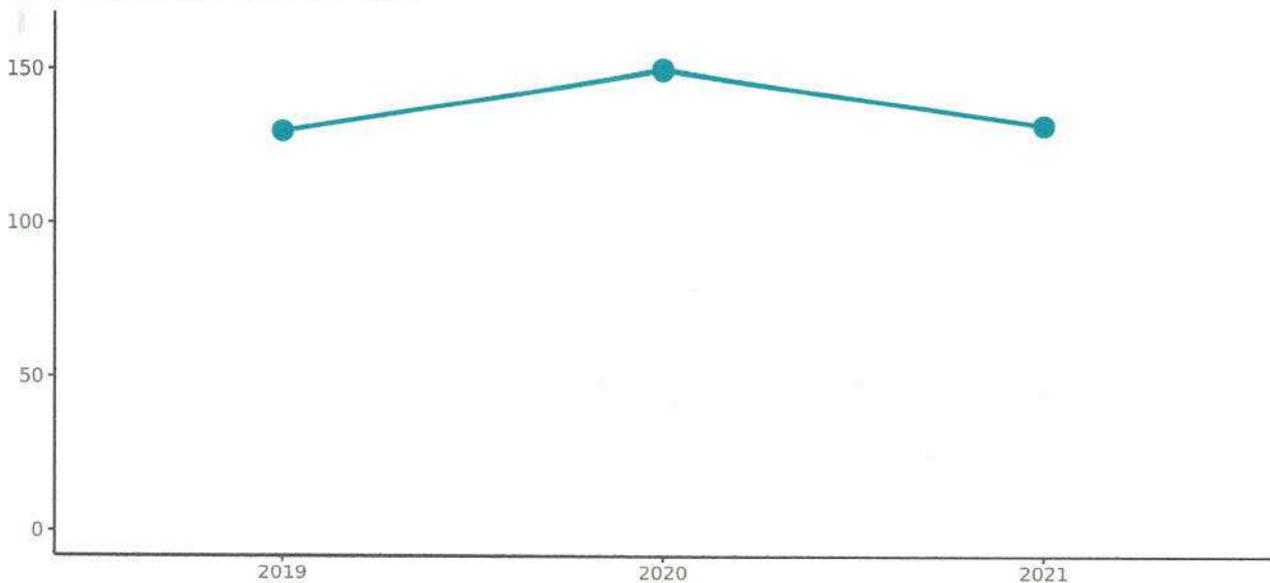


La ricerca di una certa democraticità e socialità del processo decisionale può essere osservata anche in altri indici che caratterizzano la governance di una cooperativa sociale. Innanzitutto il coinvolgimento negli organi di governo di donne, giovani ed immigrati: TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" conta così la presenza tra i suoi soci di un 5% di giovani under 30, mentre il CdA vede la presenza di donne. Accanto a queste riflessioni, ci sono altre considerazioni di cui tenere conto: negli ultimi 5 anni, in base alle opportunità ed esigenze lavorative della coop e dei ruoli necessari, si fa prima una selezione del personale, con verifica primaria all'interno della compagine sociale fra i già soci ancora scoperti da attività lavorativa, oppure all'esterno con annunci specifici, e poi dopo qualche mese di prova e rodaggio lavorativo, fino ad un massimo di 12 mesi, condividendo appieno l'ambiente, la mission della cooperativa e il volere far parte attivamente della cooperativa la persona interessata fa domanda per diventare socio che viene presentata al Cda, che approva. 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 46 soci, come anticipato essi sono oggi 132. Rispetto all'ultimo anno, l'andamento è di riduzione: nel 2021 si è registrata l'entrata di 2 e l'uscita di 26 soci. Questi andamenti spiegano l'eterogenea composizione della base sociale per anzianità di appartenenza: un 16% di soci è presente in cooperativa sociale da meno di 5 anni rispetto a un 42% di soci

presenti da più di 15 anni. Guardando poi ai livelli della partecipazione sociale, si osserva che nel 2021 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" ha organizzato 1 assemblea ordinaria. Il tasso di partecipazione alle assemblee nella cooperativa nel 2021 è stato complessivamente del 59% per l'assemblea di approvazione del bilancio, contro una partecipazione media alle assemblee dell'ultimo triennio del 59% 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.

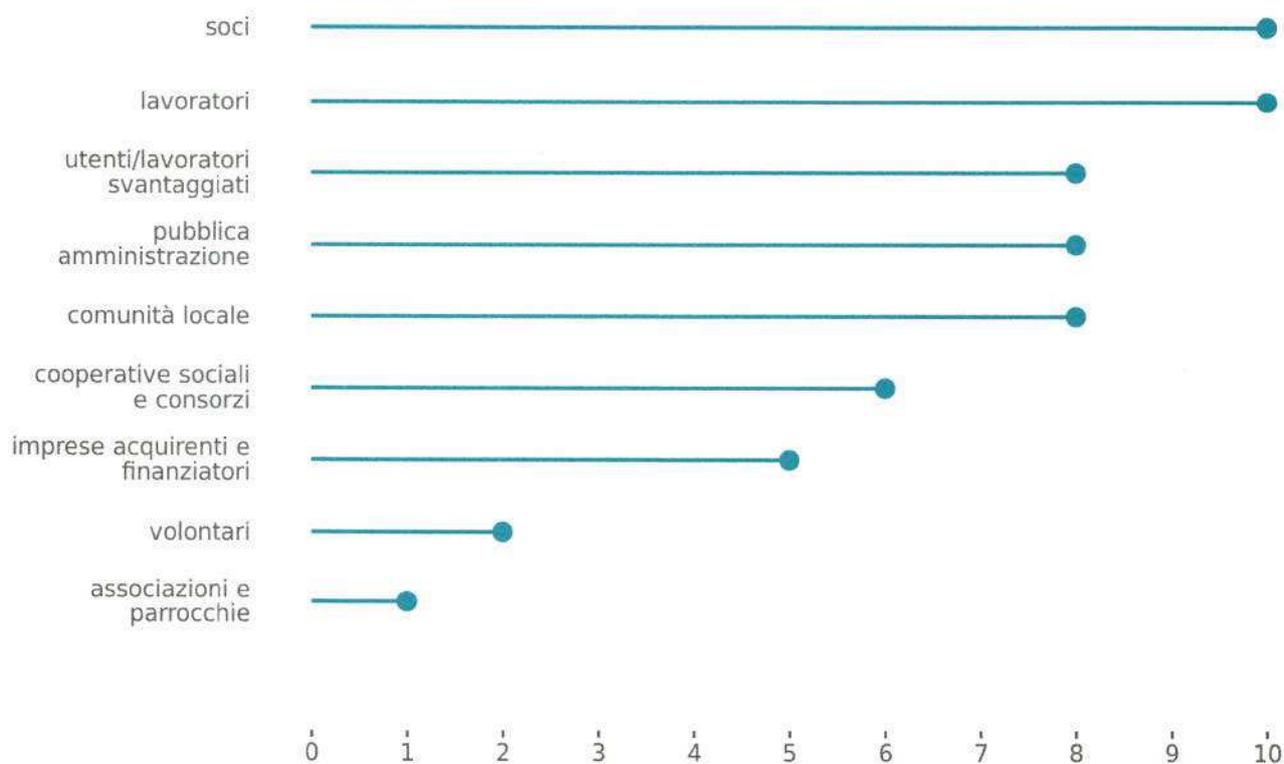
Andamento numero soci



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 8.400 € per il presidente, 12.500 € per i revisori contabili e 4.200 € per gli amministratori. Dall'altra, avendo nel 2020 (ultimo anno disponibile rispetto all'assegnazione di utili da assemblea di bilancio) conseguito una perdita d'esercizio, non sono stati distribuiti utili ai soci, ma è comunque natura della cooperativa anche in presenza di utili l'accantonare la maggior parte a riserve per fini sociali e di crescita futura anche in ottica intergenerazionale della cooperativa.

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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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. L'organizzazione della Cooperativa, costituita dagli stessi soci/e, prevede la figura professionale di un direttore dei servizi, un direttore amministrativo e un direttore risorse umane. I direttori si riferiscono direttamente al CdA e rappresentano gli esecutori deputati e principali delle sue decisioni. Pianificano e organizzano i processi di competenza, con gestione delle risorse assegnate, rispondono degli esiti dei programmi, dei progetti e del raggiungimento degli obiettivi. Promuovono i team di processo e li coordinano. All'interno del funzionigramma sono state individuate nelle figure della direzione risorse umane e della direzione servizi rispettivamente il ruolo di reclutamento, formazione e gestione del volontariato interno nonché di raccordo con altre realtà di volontariato esterno e il ruolo di presidio del sistema di qualità.

Fotografando dettagliatamente i lavoratori dipendenti ordinari della cooperativa sociale, si osserva che al 31/12/2021 erano presenti con contratto di dipendenza 29 lavoratori, di cui il 79.31% presenta un contratto a tempo indeterminato, contro il 20.69% di lavoratori a tempo determinato. TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" è quindi una media 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 9 nuovi dipendenti rispetto all'uscita di 12 lavoratori, registrando così una variazione negativa. Inoltre, vi è da considerare che nell'arco dell'anno 1 lavoratore è passato da contratti flessibili a contratti a tempo indeterminato. Il totale delle posizioni lavorative dipendenti transitate nel 2021 è stato quindi di 41 lavoratori, 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 18,32 unità.

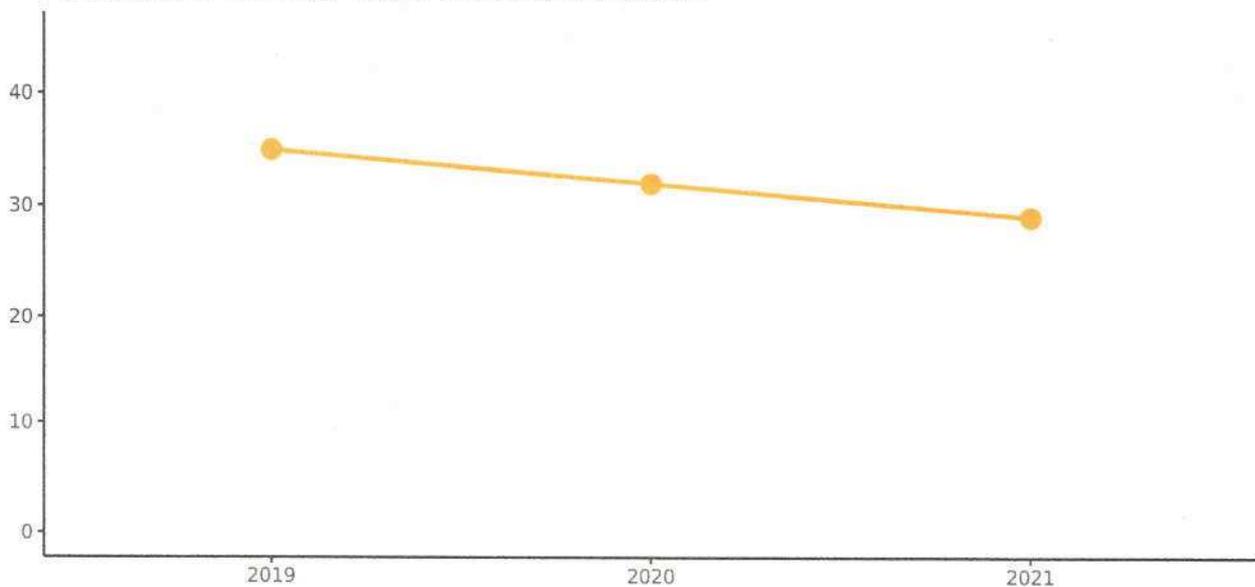
In secondo luogo, la cooperativa sociale ha generato occupazione a favore del territorio in cui essa ha sede: la percentuale di coloro che risiedono nello stesso comune in cui ha sede la cooperativa sociale è del 31.03%. Questi dati hanno un importante impatto anche dal punto di vista ambientale, considerando 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 70% risiede nel comune in cui lavora usualmente, il 10% risiede a meno di 25 chilometri dal suo usuale luogo di lavoro, il 10% deve percorrere giornalmente a tratta più di 25 chilometri per raggiungere il luogo di lavoro e 10% che ha più sedi e luoghi di lavoro che richiedono spostamenti più impegnativi.

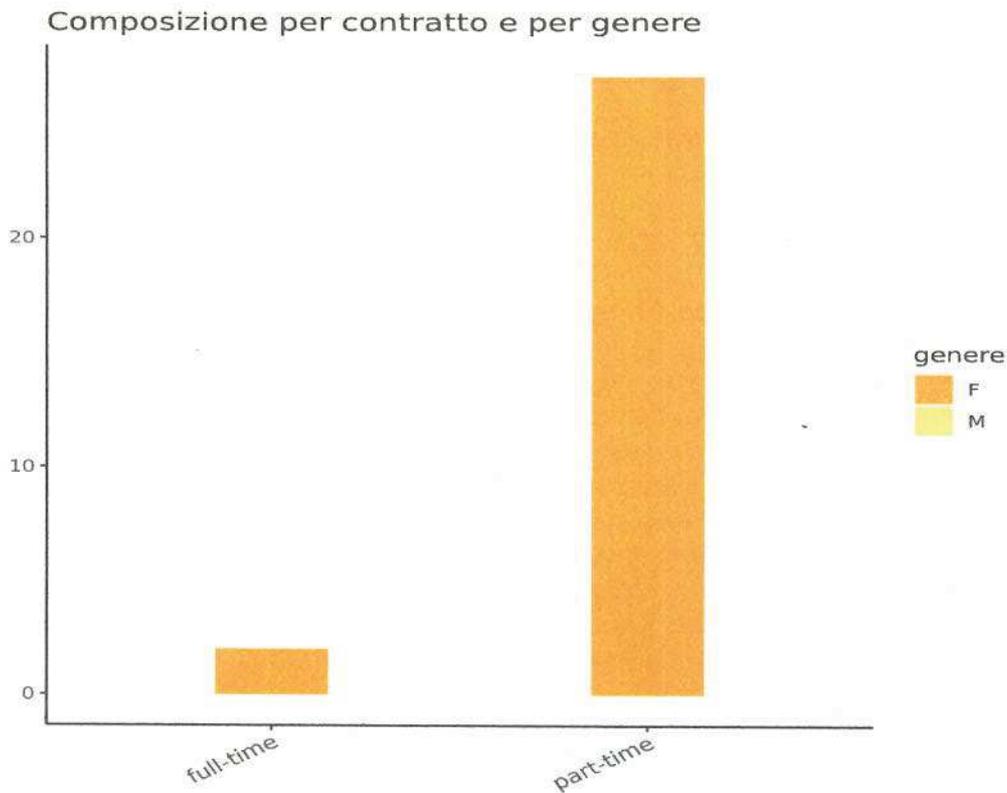
E ancora di rilievo nella riflessione sull'impatto occupazionale della cooperativa sociale è l'analisi dell'impatto occupazionale femminile e giovanile generati. La presenza di dipendenti donne sul totale occupati dipendenti è del 100% e tale dato va confrontato con una media nazionale di donne occupate nelle cooperative sociali prossima al 77.7%. La presenza di giovani fino ai 30 anni nella cooperativa sociale si attesta invece al 6.9%, contro una percentuale del 37.93% 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 7 lavoratori con scuola dell'obbligo o qualifica professionale, 7 lavoratori diplomati e di 15 laureati.

Le politiche occupazionali della cooperativa hanno inciso su due aspetti: da una parte, la fotografia dei lavoratori dipendenti illustra come il 65.52% degli stessi lavori in cooperativa da più di 5 anni, 1 lavoratore addirittura da oltre 20 anni, dall'altra di conseguenza i flussi possono essere letti anche negli andamenti pluriennali della cooperativa sociale, come il grafico sottostante mostra.

Andamento numero totale lavoratori ordinari



Per quanto riguarda la flessibilità temporale, il 6.9% dei lavoratori è assunto con contratto a full-time, contro la presenza di 27 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 la percentuale di part-time scelto dai lavoratori sul totale delle posizioni part-time presenti è del 100%. Inoltre, complessivamente la cooperativa sociale è riuscita a soddisfare il 100% di richieste di part-time pervenute dai propri dipendenti.



La classificazione per ruoli che i lavoratori dipendenti 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 3 direttori, 12 coordinatori (di cui 3 sostituzioni per maternità e 1 sostituzione per altra motivazione), 10 educatori con titolo, 4 impiegati.

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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" il 46.6% dei ruoli di responsabilità è coperto da donne e il 24.13% 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 non applica ai propri lavoratori il contratto collettivo delle cooperative sociali, ma, dato il settore di attività prevalente, il CCNL FISM (Federazione italiana scuole materne). La seguente tabella riassume le retribuzioni lorde annue, minime e massime considerate a tempo pieno, per ogni inquadramento contrattuale presente in cooperativa.



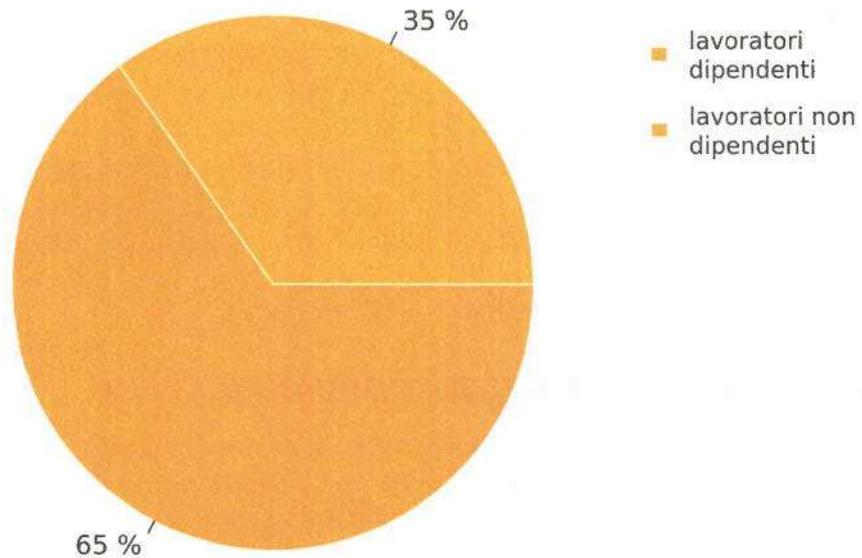
Inquadramento contrattuale	€ Minimo	€ Massimo
Direttore	24.600	33.200
Coordinatore/responsabile/professionista	21.400	24.100
Impiegato qualificato o specializzato	18.300	22.700
Educatore qualificato	18.400	21.600

Oltre allo stipendio base descritto, a tutti i lavoratori (sia dipendenti che co.co.co.) sono riconosciuti altri incentivi o servizi integrativi, quali strumenti come il telefonino aziendale, integrazioni sanitarie e assicurative aggiuntive rispetto a quelle previste dal CCNL e anticipi sullo stipendio. 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, TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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 smartworking. Complessivamente tutti i lavoratori usufruiscono effettivamente di questi servizi di welfare aziendale e nello specifico il 51.7% utilizza telelavoro/smartworking.

La cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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 tutti nella formazione obbligatoria prevista per il settore, il 31% in una formazione tecnica basata prevalentemente su corsi di aggiornamento professionale e il 31% in una formazione volta a migliorare e riqualificare le competenze dei dipendenti partecipanti. Sono state così realizzate complessive 2.507 ore di formazione e si osserva che delle stesse il 36.7% è stato condotto in orario extra-lavorativo con riconoscimento delle ore di formazione come ore lavorate o recuperabili. Il costo di tali attività è stato di 22.942 € a carico diretto della cooperativa sociale.

L'impatto occupazionale può essere 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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO", nel corso del 2021, abbia fatto ricorso anche a 76 collaboratori. 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 35% e tale situazione di una bassa incidenza complessiva nell'anno del lavoro a tempo indeterminato si deve alla tipologia dei servizi erogati.

### Peso lavoro dipendente sul totale



Approfondendo la dimensione del lavoro non dipendente, al 31/12/2021 erano presenti in cooperativa 77 lavoratori co.co.co., di cui 76 tagesmutter e 1 RSPP. Nell'arco dell'anno 2021 sono state assunte 13 co.co.co. e altrettante 13 sono cessate, quindi il numero totale dei lavoratori co.co.co. è rimasto invariato tra 31/12/2020 e 31/12/2021.

Guardando alla distribuzione territoriale, le lavoratrici co.co.co. che lavorano nel proprio Comune sono il 71,42 % (55 su 77), quelle che lavorano nella propria Comunità di Valle sono 15,15 % (12 su 77) e le rimanenti 12,98% (10 su 77) lavorano nella propria Provincia.

L'età dei lavoratori co.co.co. è per il 14,28% fino a 30 anni, 18,18% fino a 40 anni, 31,16% fino a 50 anni e 36,36% fino a 60 anni. Il 98,7% è donna e 15 lavoratrici hanno titolo di scuola dell'obbligo-qualifica professionale, 39 sono diplomate medie superiori (3- 5 anni) e 23 laureate.

Le lavoratrici co.co.co. hanno avuto quasi tutte una interruzione del contratto per circa 2 mesi nel 2020 causa Covid e poi sono state quasi tutte riassunte. Non contando quindi questa interruzione possiamo dire che al 31.12.2021, 5 co.co.co. lavorano da circa 1 anno; 18 co.co.co. lavorano da 1 a 5 anni; 17 co.co.co. lavorano da 5 a 10 anni; 36 co.co.co. lavorano da più di 10 a 20 anni.

I suddetti dati dimostrano, nonostante la particolarità della prestazione di educatrice di nido familiare tagesmutter, come la media di anni lavorativi sia alta.

<i>Tipologia contratto co.co.co. nell'anno 2021</i>	<i>€ annui minimo</i>	<i>€ annui massimo</i>
<i>Educatrice nido familiare tagesmutter</i>	9.500	33.200

Come si evince dalla tabella sopra riportata, il compenso annuo della co.co.co. tagesmutter è molto variabile, in funzione della particolarità della massima flessibilità di scelta del carico lavorativo di ognuna. Per il personale tagesmutter co.co.co. possiamo comunque considerare un riferimento "medio" di retribuzione lorda mensile per l'anno 2021, di circa € 1.800,00 lordi, che

se raffrontato alla retribuzione media del personale dipendente educativo al 3 livello, pari ad € 1.699,00- mensile lordo (comprensivo di tredicesima e tfr), rileva come sia sempre attiva l'attenzione alla coerenza dei compensi per tutto il personale della cooperativa.

Per quanto riguarda la formazione 74 co.co.co. hanno partecipato alla formazione obbligatoria di aggiornamento Pat con 556 ore totali, mentre per la formazione o aggiornamento obbligatorio sulla sicurezza hanno partecipato un totale di 57 co.co.co. che hanno fatto in totale 320 ore di formazione sicurezza.

## **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 una parte dei membri del Consiglio di Amministrazione della cooperativa sociale. 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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO".

Partendo quindi dai processi di flusso, lo sguardo alle fasi di selezione e ai processi di uscita porta ad affermare che si sono registrate nell'anno alcune difficoltà e nello specifico *la cooperativa fatica a trovare personale qualificato secondo le richieste degli affidamenti e delle convenzioni da parte del pubblico e la cooperativa ha affrontato nell'anno l'uscita di alcuni lavoratori senza riuscire a trovare nuovo personale rispondente al ruolo. Il giudizio è quello che TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" faccia comunque elevato ricorso a processi di reclutamento basati su una comunicazione pubblica estesa ed efficace. Il flusso in ingresso è inoltre supportato da un elevato processo di affiancamento e sostegno motivazionale: la cooperativa prevede l'affiancamento del lavoratore neoassunto da parte di lavoratori esperti, la cooperativa trasmette al neo assunto la mission organizzativa con opportuni documenti, confronti, comunicazione.*

Rispetto alle caratteristiche del lavoro e quindi agli elementi di definizione dei ruoli, si osserva che la cooperativa sociale presenta alcuni punti di miglioramento: non sempre vi sono procedure e azioni volte a garantire la possibilità di avanzamenti di carriera e riconoscimenti. 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; la cooperativa sociale ha promosso la presenza di figure di leadership, puntando su professionalità ma anche empatia e relazionalità; la cooperativa assegna mansioni specifiche alla maggior parte dei suoi lavoratori ed ha un sistema di monitoraggio dell'operato; ai lavoratori vengono forniti feedback sulla loro attività e sui risultati raggiunti grazie al loro impegno.*

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*

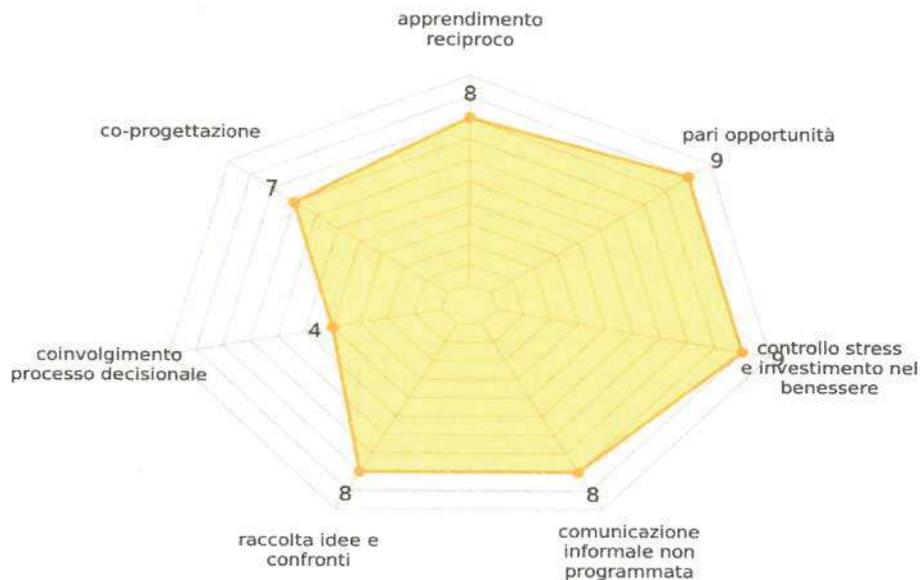
elementi di qualità della formazione fornita dalla cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" sembrano riconoscibili nel fatto che *a livello aziendale si vuole garantire la crescita e l'apprendimento sia con la formazione che con processi di empowerment del lavoratore; inoltre, la formazione ha mirato a garantire ad alcune categorie di lavoratori la crescita di ruolo e la riqualificazione e le attività formative formali ed informali hanno puntato a trovare e dare soluzioni concrete e risposte a dubbi quotidiani del proprio lavoro.* Nel fare ciò, solo in parte la cooperativa si è avvalsa anche di modalità formative innovative, di coaching, autoapprendimento, di confronto e interazione con professionisti e solo talvolta si è cercato – di puntare ad una formazione individualizzata sulle esigenze del lavoratore, attivando anche processi di apprendimento intelligente (smart learning). 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, 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, pratiche (presenza di uno psicologo, questionari, ecc.) per il controllo dello stress e il mantenimento del benessere psicologico, l'investimento in strumentazioni e dispositivi che garantiscano il benessere fisico dei lavoratori, lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori; lo studio di turnistiche, richieste di trasferimento, richieste di flessibilità di ruolo e tempo lavoro concilianti e non gravose per i lavoratori.*

Dato oggettivo a confronto di tali affermazioni, tra le pratiche organizzative si osserva che TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" realizza il monitoraggio del benessere dei lavoratori occasionalmente in modo formalizzato. Inoltre, nell'anno 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: 1 il numero degli infortuni totali registrati sul lavoro nello scorso anno, 337 il numero di giorni di assenza per malattia totali, 103 valore massimo registrato di giorni di assenza annui rilevati, 9.9% la percentuale di ferie complessivamente non godute dai lavoratori, 44% valore massimo registrato di giorni di ferie non goduti per singolo lavoratore e 2 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 richieste di visite straordinarie da medico competente, 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, centrale tema 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 tagesmutter del Trentino "Il Sorriso" 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, 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, 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. Basso è invece il coinvolgimento nel processo decisionale e nella pianificazione dell'attività della cooperativa, avendo un'organizzazione strutturata con un Cda e uno staff direttivo.

## Qualità del lavoro



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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" sono 24 (equivalenti al 100% dei dipendenti a tempo indeterminato con apertura anche ad altre tipologie di lavoratori) i lavoratori dipendenti che sono anche soci e ad essi si aggiungono 69 collaboratori della cooperativa che sono anche soci (dei complessivi 77 collaboratori).

Ad integrazione di questa analisi, va infine considerato che l'elemento del sostegno alla motivazione e al commitment dei lavoratori è molto valorizzato in TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO": 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 dividerli; ai lavoratori viene spesso ricordata la mission organizzativa; si punta a far sì che il lavoratore trovi la propria identità nell'ente.

Queste caratteristiche del rapporto di lavoro e delle politiche del lavoro promosse hanno avuto come ricaduta l'impegno dei suoi lavoratori e un attivo coinvolgimento.

Accanto alla valutazione interna dell'impatto occupazionale e dei processi di gestione delle risorse umane attivati, la cooperativa sociale ha introdotto nel corso dell'anno anche la valutazione partecipata da parte dei propri lavoratori rispetto al benessere e al clima lavorativo. Si sono quindi somministrati questionari di valutazione prodotti dai ricercatori di Euricse e promossi nell'ambito del metodo ImpACT. I questionari compilati sono stati 65, di cui 55 da parte dei soci lavoratori, rispetto al totale dei 110 lavoratori in essere, quindi corrispondente a circa il 60% degli stessi. I risultati degli stessi sono stati piuttosto soddisfacenti, ma, non essendo rappresentativi della totalità dei lavoratori, si considerano comunque parziali. Essendo il primo anno di divulgazione di tale modalità di raccolta dati, i risultati saranno di stimolo all'organizzazione per un continuo ed efficace lavoro.



## 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.

### Nido familiare Tagesmutter in tutto il territorio trentino

Cominciando la lettura dei servizi offerti dalla cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" primario interesse va rivolto al nido familiare Tagesmutter in tutto il territorio trentino. Tale servizio è stato gestito su gran parte del territorio della Provincia di Trento (145 ca. Comuni e/o Comunità), e ha coperto circa il 92% dei servizi complessivamente fatturati. I 64 nidi familiari iscritti all'albo provinciale sono stati gestiti da 78 Tagesmutter e hanno coperto il bisogno di circa 730 famiglie e si concretizza in un servizio personalizzato, in termini di orario, modalità di frequenza, attenzione allo sviluppo di ogni singolo bambino, a sostegno di quei genitori che hanno bisogno o desiderano affidare i propri figli a persone qualificate e di fiducia. I nidi solitamente coincidono con il domicilio delle educatrici Tagesmutter, che accolgono a casa propria un piccolo gruppo di bambini, massimo cinque in compresenza, prevalentemente di età compresa tra i 3 mesi e i 3 anni. In alcuni casi l'attività si svolge presso appartamenti dedicati esclusivamente al servizio Tagesmutter, nei quali è garantito il medesimo modello pedagogico, l'affidamento nominale e programmi educativi personalizzati. Il servizio Tagesmutter può essere offerto anche a bambini fino ai 13 anni. Le famiglie che usufruiscono del servizio nido familiare Tagesmutter possono accedere ai contributi comunali specificatamente individuati per il servizio, laddove il proprio Comune di residenza si è attivato per il riconoscimento dello stesso.

Nel 2021 le persone fisiche che hanno beneficiato del servizio sono state complessivamente 730. Tra i beneficiari delle attività si osservano bambini di età 0-3 anni (98%), bambini di età maggiore di 3-6 anni (2%), bambini con disabilità (1%), bambini con disagio sociale (1%),

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 79 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 339.598 ore di servizio erogate nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 2.517.000 €, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

### Progetto Casa Mia socio-assistenziale semiresidenziale nella comunità val di Fiemme

Altro fondamentale intervento promosso dalla cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO", il servizio "Casa Mia", un luogo di accoglienza rivolto ai bambini in età compresa tra 0 e 8 anni, aperto 7 giorni su 7 durante tutto l'anno, con orario flessibile. Il centro, nato dalla collaborazione con la Comunità della Val di Fiemme, si pone l'obiettivo di rispondere in maniera

efficace alle esigenze dei nuclei familiari in difficoltà attraverso l'offerta di servizi educativi qualificati e flessibili, valorizzando il contesto familiare quale luogo di cura e relazione, favorendo la creazione di modelli simil familiari positivi attraverso il rapporto fiduciario tra educatrici e famiglie, nonché rispondere ai bisogni di conciliazione vita-lavoro per permettere alle madri il proprio inserimento, o reinserimento, nel mondo del lavoro. Con la creazione del centro di accoglienza "Casa Mia", la Cooperativa assicura un servizio all'infanzia mirato la cui qualità è garantita dalla presenza di educatrici professionalmente qualificate e supportate dalla professionalità di psicologhe e pedagogiste. Attraverso questo progetto è favorito il sostegno alla genitorialità, con lo sviluppo di occasioni di confronto informale e la creazione di reti di solidarietà familiare. Le sedi: Predazzo, Castello di Fiemme e Cavalese. la collaborazione anche per il 2021 con la Comunità Territoriale Val di Fiemme con la convenzione ponte per il periodo che va dal 2019 al giugno 2021, del progetto "Casa Mia" e che riguarda le tre sedi: Predazzo, Castello di Fiemme e Cavalese, comprendendo i seguenti progetti: servizio di accoglienza diurna bambini fascia 0-6 anni, progetto studio junior fascia 6-8 anni, progetto spazio neutro Casa Mia e progetto spazio neutro Comun General de Fascia. I bambini che hanno beneficiato di tali servizi sono stati 9, che ha visto il coinvolgimento di nr. 9 educatrici socie.

Nel 2021 il numero di utenti totali è stato 9 e tra i beneficiari delle attività si osservano bambini di età 0-3 anni (90%), bambini di età maggiore di 3-6 anni (5%), minori e adolescenti (6-14 anni) (5%), bambini con disabilità (4%) e bambini con disagio sociale (9%),

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 50 settimane all'anno ed una media di 108 ore a settimana.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego di 9 lavoratori dedicati con continuità al servizio, per un totale approssimabile a 5.400 ore di lavoro retribuito nell'anno. Le entrate complessivamente assegnate a questo servizio sono state per l'anno pari a 68.700 €, indicative anche del peso che il servizio ha avuto nella gestione complessiva dell'ente, di cui si riporterà nella sezione di analisi economico-finanziaria.

### Continuità 0-6 anni nel comune di Luserna

La cooperativa sociale conta tra le sue attività anche servizi di continuità 0-6 anni nel comune di Luserna. Si tratta più dettagliatamente di In collaborazione con il Comune di Luserna è proseguita anche per l'anno 2021 la collaborazione per il progetto di continuità educativa Kluhmanne lustege tritt, soddisfacendo 6 famiglie (per l'estate 2021 si è potuto attivare il servizio estivo nel mese di agosto in collaborazione con l'Istituto Cimbro). Il progetto Khlummane Lustege Tritt per i bambini nella fascia 0-3, a testimonianza del valore sociale che il servizio assume per la collettività di minoranza cimbra e per la possibilità di mantenere in loco i servizi educativi, tenendo conto delle specificità anche demografiche della comunità locale del comune di Luserna. Obiettivo dell'esperienza è infatti quello di creare, all'interno della comunità minoritaria cimbra del Trentino, un modello di servizio nuovo nel quale i bambini della fascia 0--6 anni possano condividere tempi, spazi, saperi e relazioni nell'ottica di una crescita comune fortemente legata al territorio e alla lingua cimbra. I principi cardine del servizio sono, infatti, la relazione tra bambini di età differente e la valorizzazione della lingua e identità cimbra. A tal fine il personale è stato organizzato in modo tale che tutte le educatrici parlino entrambe le lingue e questo ha permesso di trasmettere ai bambini l'importanza e la ricchezza di poter passare da un registro linguistico ad un altro. È inoltre assicurata la presenza per quasi tutta la giornata di un'insegnante di madre lingua cimbra che parla, sia con i bambini che con le insegnanti, esclusivamente in cimbro.

Data la tipologia del servizio, i beneficiari sono stati 6 bambini, tutti di età 0-3 anni. L'azione ha inoltre interessato bambini con disabilità. La rilevanza del servizio e la capacità di copertura dei



bisogni è inoltre identificabile nell'orario di apertura: nel 2021 le strutture sono state attive per 44 settimane all'anno ed una media di 36 ore a settimana.

Il servizio è stato realizzato grazie al contributo di 1 lavoratore della cooperativa, impiegato per complessive 1.600 ore di lavoro. 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 24.200 €.

### **Servizio di conciliazione Piccoli Passi 0-3 anni nel comune di Nago**

La cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" ha realizzato nei primi tre mesi del 2021 un servizio di conciliazione 0-3 anni nel comune di Nago che ha avuto per oggetto la realizzazione di Il servizio di conciliazione Piccoli Passi della cooperativa tagesmutter "il sorriso": - garantisce alle famiglie un servizio di conciliazione famiglia-lavoro; - offre ai bambini nella fascia 0-3 anni un ambiente educativo improntato sul benessere dei bambini attraverso una visione olistica; - accompagna lo sviluppo dei bambini in una dimensione che valorizzi gli aspetti di una pedagogia della quotidianità avvalendosi delle risorse del territorio; - offre una flessibilità ampia sia in termini di orario che di rispetto dei tempi del bambino e del bisogno della famiglia. La proposta pedagogica del servizio Piccoli Passi affonda le sue radici nel paradigma olistico che considera il bambino nella sua globalità, inserito in un processo educativo che è in continua evoluzione ed interazione con tutto ciò che lo circonda. Il paradigma olistico offre alle educatrici un'apertura mentale che le porta ad un pensiero flessibile in grado di vedere l'educazione come ad un "processo". I bambini vivono all'interno di un processo educativo che muta ed evolve con la crescita del bambino e con le modificazioni dei fattori ambientali e sociali che li circondano. Il processo educativo ha come finalità ultima il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo stesso, che si concretizza attraverso la creazione di relazioni educative significative. È proseguito nel 2021 solo fino al mese di marzo, trasformandosi poi nel classico nido familiare tagesmutter, soddisfacendo i bisogni di ca. 20 famiglie nella sede di Nago Torbole. Il servizio ha come espliciti e diretti beneficiari i bambini di età 0-3 anni e anche in questo caso tra gli utenti del servizio si contano persone con disabilità.

I risultati qui presentati sono stati raggiunti grazie all'impiego sul servizio di 3 lavoratori remunerati. Globalmente, sono state impiegate circa 700 ore di lavoro retribuito nell' anno. Le risorse economiche impiegate per la realizzazione delle attività sono invece quantificabili per il 2021 in 10.000 €.

### **Spazio neutro**

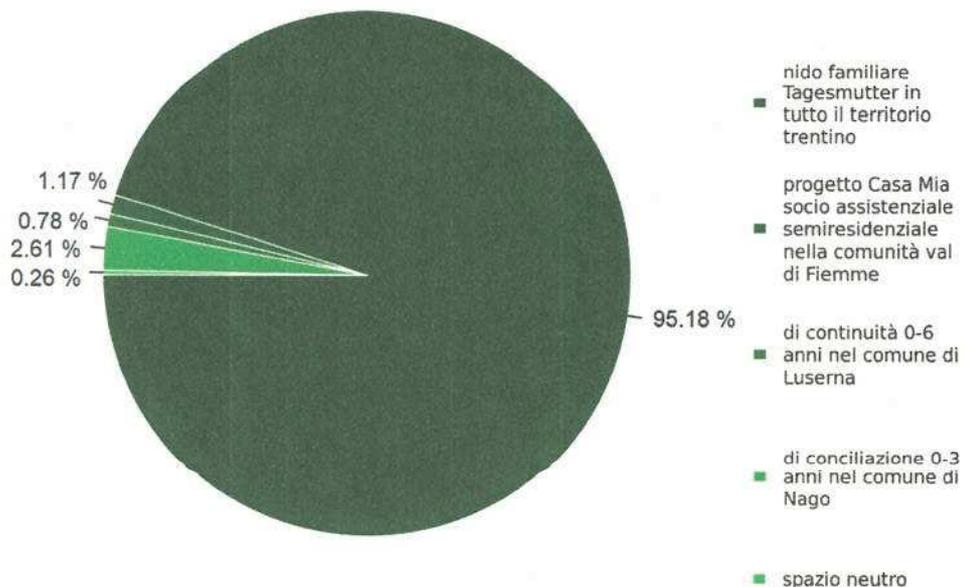
Tra le attività promosse dalla cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" rientra il servizio SPAZIO NEUTRO COMUN GENERAL DE FASCIA l'attivazione di un servizio di Spazio Neutro presso il nostro nido familiare extra domiciliare di Moena, al fine di favorire la continuità di rapporti tra il minore e il suo genitore, per lo più nella fascia d'età 0-3 anni. Gli utenti del servizio nel 2021 sono stati 2 famiglie.

Anche all'interno del progetto Casa Mia vi è il servizio di Spazio Neutro e l'intensità dell'azione va comunque pesata anche per il tempo di erogazione del servizio e si osserva quindi che nel 2021 il servizio è stato offerto per 20 settimane all'anno e con una media di 4 ore a settimana.

Le risorse impiegate nella realizzazione del servizio sono identificabili in 2 lavoratori retribuiti per un totale di 195 ore di lavoro dedicate al servizio nell'anno. e in 12.000 €.

Servizi/progetti	Tipologia	utenti
Nido familiare Tagesmutter in tutto il territorio trentino	servizio domiciliare	730
Progetto Casa Mia socio assistenziale semiresidenziale nella comunità val di Fiemme	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	9
Servizio di continuità 0-6 anni nel comune di Luserna	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	6
Servizio di conciliazione 0-3 anni nel comune di Nago	servizi di contesto o integrativi	20
Spazio neutro	servizio semi-residenziale o diurno continuativo	2

### Utenti per tipologia di servizio

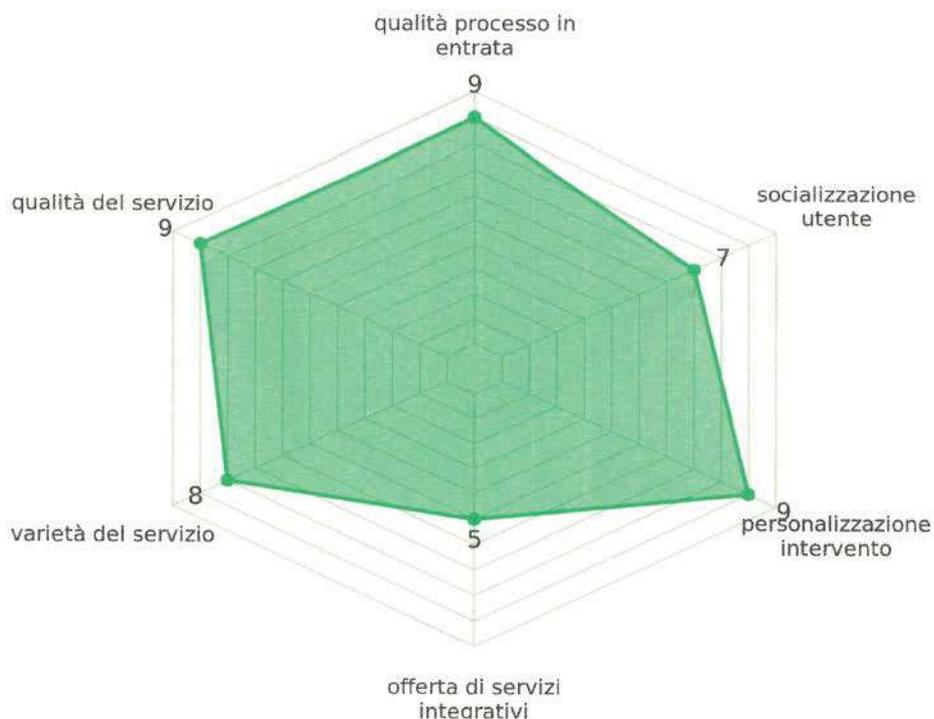


Guardando all'impatto sul territorio, preme sottolineare come gli utenti della cooperativa sociale risiedono per il 99% nella provincia in cui ha sede la cooperativa, di cui il 9% nella stessa comunità di Valle e per il 5% nello stesso comune, i restanti nelle varie valli trentine.

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. La cooperativa sociale opera anche sul mercato privato e ciò le ha permesso di intervenire parzialmente anche sulle tariffe praticate per

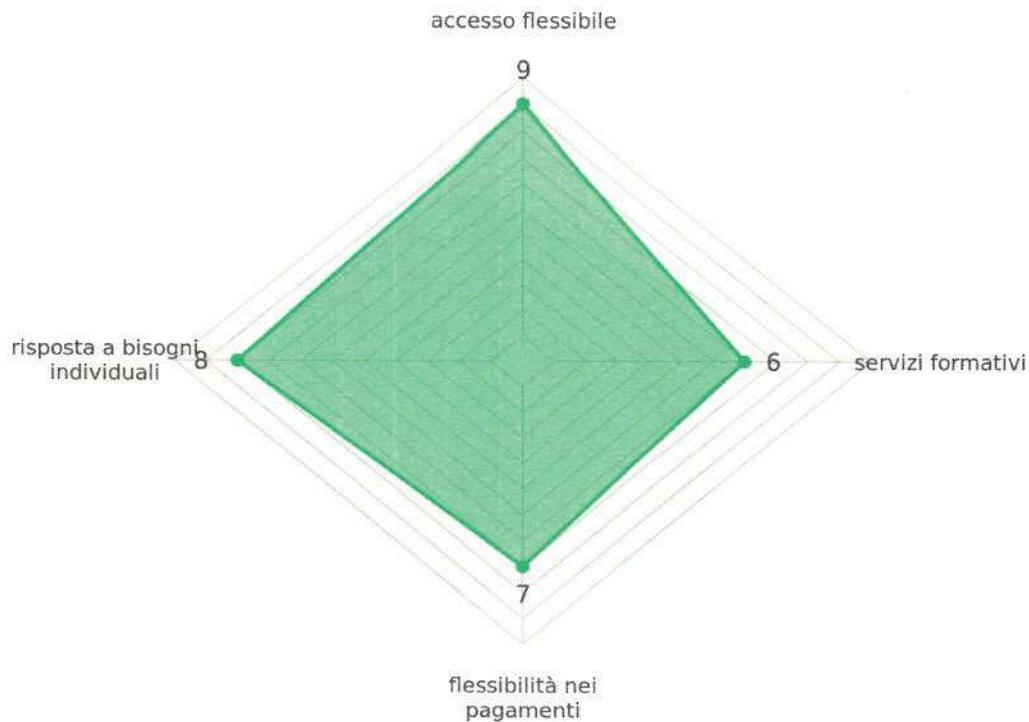
i propri servizi e così la cooperativa sociale nel 2021 ha erogato servizi con tariffario in base al monte ore mensile richiesto e alla tipologia di orari ordinari o straordinari.

## 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 dell'attività. TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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.), 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).

## Impatto sui famigliari



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 e flessibilità nei pagamenti.

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 occasionale ma formalizzato. Quale ulteriore indicatore della qualità dei processi presenti nei confronti degli utenti, si rileva che TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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. Così, la percentuale di utenti che hanno raggiunto pienamente gli obiettivi nell'anno 2021 è del 100%.

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 è impegnata attivamente con l'ente pubblico per la pianificazione e l'azione per agire su fasce di utenti in zone anche non coperte



dai servizi classici, pianificando l'azione per coprire le reali necessità del territorio e rispondere più puntualmente ai bisogni delle famiglie.

## 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 (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). 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. TAGESMUTTER DEL TRENINO "IL SORRISO" percepisce di essere esposta ad alcuni rischi e pressioni di contesto, attuali e futuri, quali in particolare: riduzione drastica della quota di spesa pubblica destinata all'esternalizzazione di servizi, vincoli della pubblica amministrazione rispetto alle caratteristiche qualitative dei servizi e alla possibilità di innovazione e crescente povertà delle famiglie.



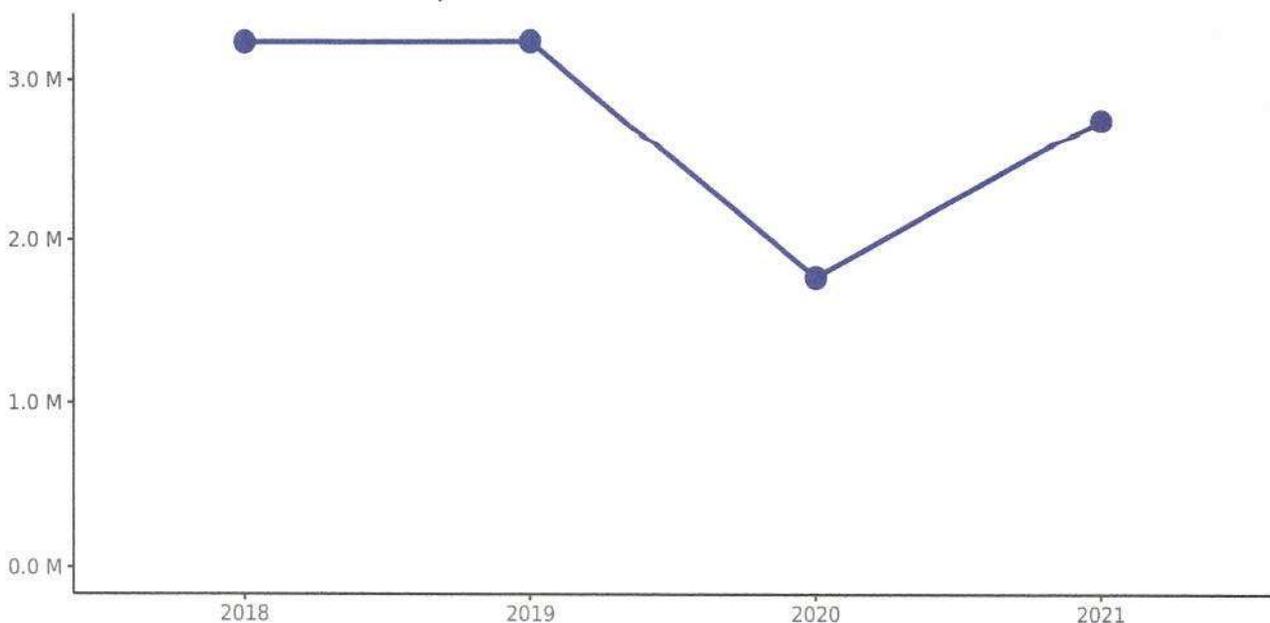
## SITUAZIONE ECONOMICA E FINANZIARIA

### 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 2.755.059 € posizionando quindi la cooperativa tra le medio-grandi cooperative sociali. Interessante risulta anche il confronto del valore prodotto con i dati medi nazionali (ultima indagine nazionale disponibile Euricse, 2017): solo il 18,9% delle cooperative sociali italiane ha infatti un valore della produzione superiore al milione di € e ciò posiziona quindi la cooperativa sociale tra le poche grandi a livello nazionale, con un impatto economico 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 diminuito a causa della pandemia Covid che ancora ha avuto ripercussioni nel 2021 sull'erogazione e produzione dei nostri servizi all'infanzia, e ciò porta a riflettere sulla capacità della cooperativa sociale di mantenere stabili le entrate ed i rapporti con i committenti, considerando soprattutto le fonti di ricavo, di cui si illustrerà nella prossima sezione del presente scritto. Rispetto invece all'evoluzione economica dell'ultimo anno si è registrata una variazione positiva pari al 55,37%.

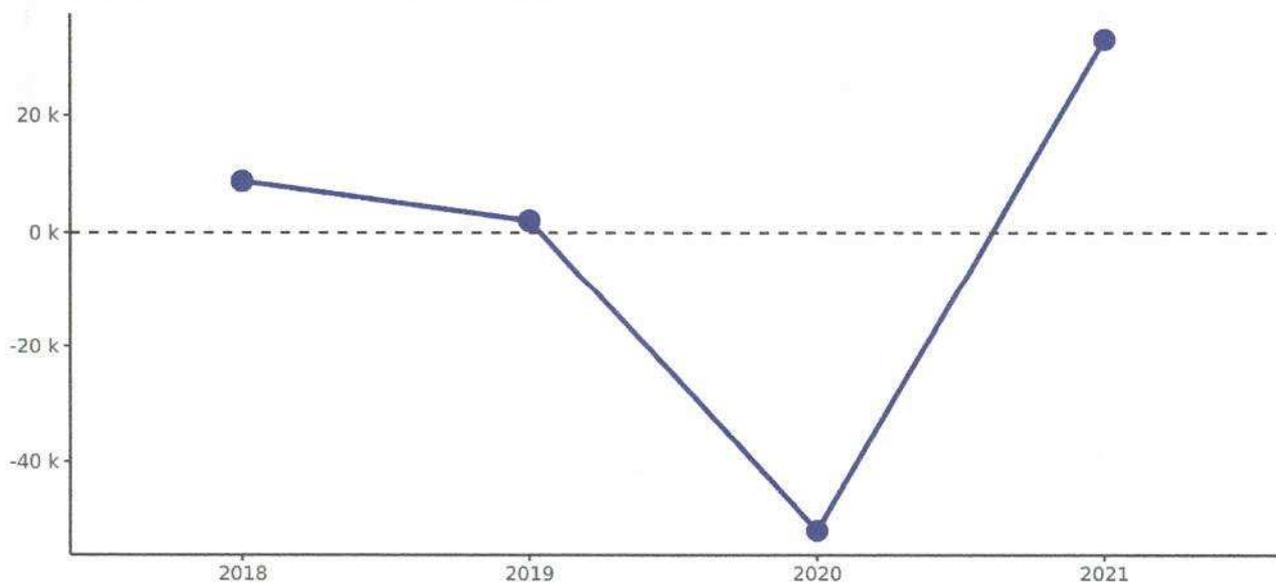
Andamento valore della produzione



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 2.689.162 €, di cui il 24,39% 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'85,96%. Si osserva inoltre che del costo del personale complessivo, 282.991 € sono imputabili alle retribuzioni e relativi costi del personale dipendente 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 € 33.153, a seguito della distribuzione dei Ristorni ai lavoratori soci. 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.

Andamento del risultato economico



Accanto a tali principali voci del conto economico è interessante osservare alcune dimensioni rispetto alla situazione patrimoniale della cooperativa sociale tagesmutter del Trentino "il Sorriso". Il patrimonio netto nel 2021 ammonta a 269.770 € 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 26,28% 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 € 100.331, la riserva statutaria è di € 85.259 e le altre riserve sono pari a € 82.505. Sempre a livello patrimoniale, le immobilizzazioni della cooperativa sociale ammontano nel 2021 a 27.189 €.

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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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 21 strutture concesse

in gestione dalla pubblica amministrazione, 2 strutture di proprietà di altre organizzazioni del Terzo settore legate in rete alla cooperativa e 1 immobile 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 sociale**, in quanto lo svolgere attività di interesse collettivo e a beneficio della cittadinanza o di fasce bisognose, accresce il valore sociale del bene. Inoltre, la fiducia del territorio e delle sue istituzioni nei confronti della cooperativa è identificata 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 € 72.000.

## DISTRIBUZIONE VALORE AGGIUNTO

A conclusione di questa illustrazione di principali voci del bilancio per l'esercizio 2021, si desidera presentare il valore aggiunto generato dalla cooperativa sociale (prima tabella) e la sua distribuzione ai principali portatori di interesse (seconda tabella). Tale riclassificazione dei dati permette, da un lato, di comprendere la ricchezza generata nell'esercizio in base alle aree di gestione che l'hanno generata e, dall'altro, di verificare su quali stakeholder essa è stata diversamente redistribuita.

VALORE DELLA PRODUZIONE		2021
A1	Ricavi delle vendite e delle prestazioni (al netto di ristorni/omaggi ai soci)	2.614.856
A2	Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0
A3	Variazione dei lavori in corso su ordinazione	0
A4	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0
A5_1	Contributi (al netto di ristorni coop. riferiti ai soci)	99.320
A5_2	Ricavi e proventi diversi (tranne proventi straordinari, plusvalenze cespiti accessori; plusvalenze, sopravv/insuss attive; rimborsi assicurativi)	22.721
<b>Totale Valore della produzione</b>		<b>2.736.897</b>
COSTI DELLA PRODUZIONE		
B6	Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	27.914
B7	Costi per servizi (tranne Prestazioni di lavoro non dipendente)	152.629
B8	Costi per godimento di beni di terzi	83.536
B11	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0
B12	Accantonamenti per rischi	0
B13	Altri accantonamenti	30.000
B14	Oneri diversi di gestione (tranne oneri straordinari; oneri tributari; minusvalenze cespiti accessori; minusvalenze, sopravv/ insuss passive, erogazioni liberali)	23.765
<b>Totale Costi della produzione</b>		<b>317.844</b>
<b>VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO</b>		<b>2.419.053</b>
VALORE DELLA PRODUZIONE - COSTO DELLA PRODUZIONE		

## GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA

A5_2	Ricavi e proventi diversi (solo parte esclusa sopra)	18.162
	Svalutazioni dei crediti compresi nell'attivo circolante e delle disponibilita'	
B10d	liquide	4.515
B14	Oneri diversi di gestione (solo parte esclusa sopra)	0
C15	Proventi da partecipazioni	0
C16	Altri proventi finanziari	23
D18	Rivalutazioni attività finanziarie	0
D19	Svalutazioni attività finanziarie	0
<b>Totale Gestione accessoria</b>		<b>13.671</b>

**VALORE AGGIUNTO GLOBALE 2.432.724**

VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO +/- GESTIONE ACCESSORIA e/o STRAORDINARIA

#### REMUNERAZIONE AI SOCI

Ristorni/omaggi/altro	0
Interessi passivi su finanziam. di soci	0
Compensi personale dipendente -socio-	47.382
Compensi personale non dipendente -socio-	0
<b>Totale Soci (ristorni/compensi/omaggi)</b>	<b>47.382</b>

#### REMUNERAZIONE DEL PERSONALE

Personale dipendente	617.001
Personale non dipendente	1.684.219
<b>Totale Personale</b>	<b>2.301.220</b>

#### REMUNERAZIONE DELLA GOVERNANCE

Rimborsi e/o compensi ad amministratori e sindaci	38.054
<b>Totale Governance</b>	<b>38.054</b>

#### REMUNERAZIONE ALLA COMUNITA'

Comunità	4.999
Pubblica Amministrazione	3.715
3% mutualità - Promocoop	995
<b>Totale Remunerazione alla Comunità</b>	<b>9.709</b>

#### REMUNERAZIONE AL SISTEMA IMPRESA

Ammortamento delle immobilizzazioni immateriali	4.200
Altre svalutazioni delle immobilizzazioni	0
Utile (o perdita) d'esercizio (meno 3% Promocoop)	32.158
<b>Totale Remunerazione al sistema Impresa</b>	<b>36.358</b>

#### REMUNERAZIONE DEL CAPITALE DI CREDITO

Interessi e altri oneri finanziari (al netto di Interessi passivi su finanziam. di soci)	0
<b>Totale Remunerazione del Capitale di credito</b>	<b>0</b>

**RICCHEZZA DISTRIBUITA 2.432.724**

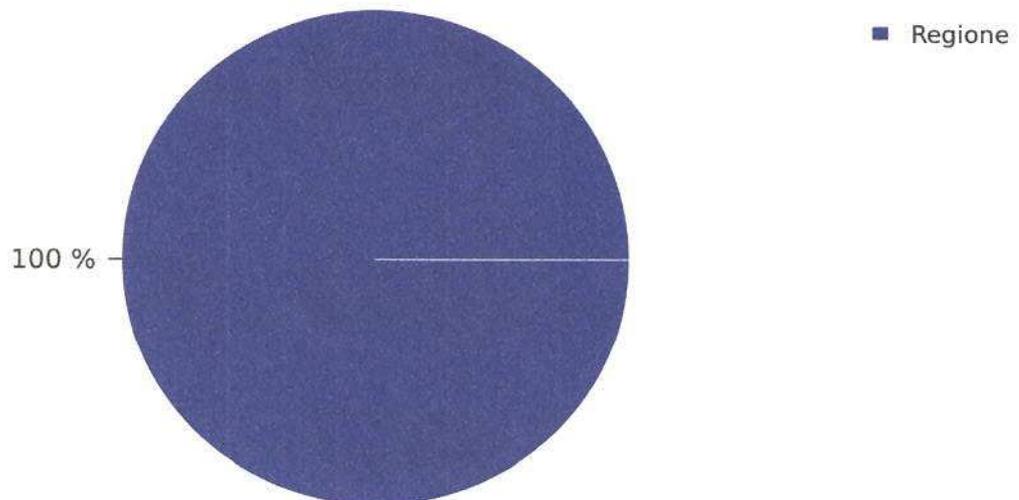
**SALDO 0**

## 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 totalmente a livello regionale.

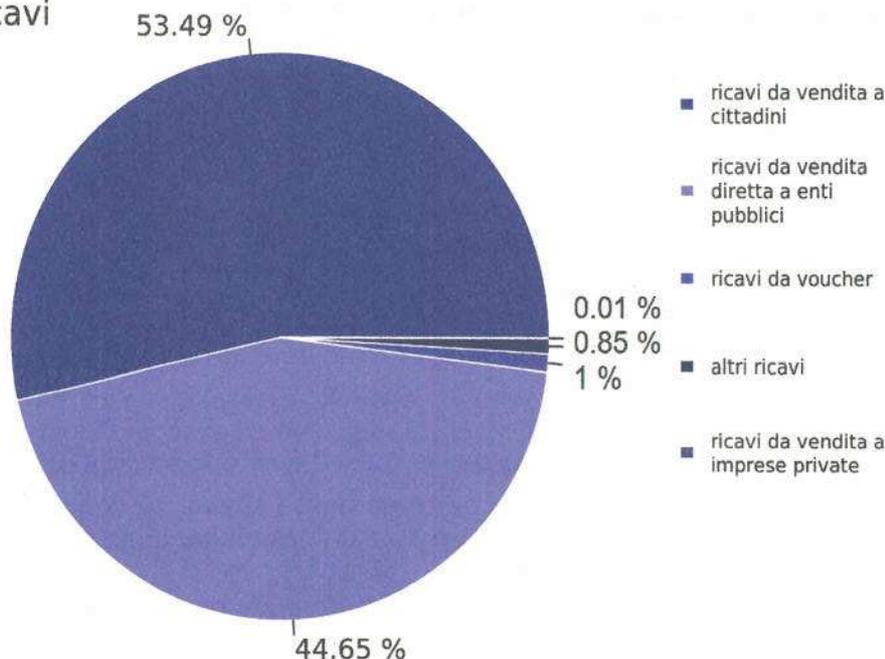
### Valore della produzione per provenienza delle risorse



Il valore della produzione della cooperativa sociale è inoltre rappresentato al 94,91% da ricavi di vendita di servizi all'infanzia ad indicare il peso delle dinamiche commerciali e di vendita. I contributi in conto esercizio invece ammontano rispettivamente a 96.320 € di contributi pubblici e 3.000 € di contributi da privati, per un totale complessivo di 99.320 €. 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 sul fatto che la cooperativa è pienamente autosufficiente e sulla necessità di valutare se la percezione della comunità locale sul ruolo sociale che la cooperativa riveste possa migliorare ed essere sostenuta 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- si osserva una composizione molto eterogenea. In particolare 1.425.236 € da ricavi da vendita direttamente in capo ai cittadini, 1.189.621 € da ricavi da vendita dei servizi per i cittadini ma in capo all'ente pubblico, 26.539 € da ricavi di vendita dei servizi ai cittadini coperti dai voucher della Pat, 22.655 € da altri ricavi e 193 € da ricavi da vendita a imprese private. Tali dati posizionano la cooperativa sociale tra le cooperative sociali in grado di diversificare maggiormente la provenienza delle entrate ed aprirsi al mercato, dato il settore di attività in cui opera.

## 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, tra i committenti si rileva 1 ente di terzo settore e 730 persone fisiche acquirenti di servizi (famiglie). Inoltre, per la nostra realtà cooperativa non si può dire di avere un'incidenza specifica "di un primo e principale committente", in quanto i nostri servizi all'infanzia sono erogati in tutto il territorio trentino a famiglie private, e l'incidenza dell'intervento delle amministrazioni pubbliche comunali è pari al 55% sul totale del valore della produzione. Quindi, si può affermare che la cooperativa sociale sia caratterizzata da una certa esposizione al rischio.

Esplorando i rapporti economici con le pubbliche amministrazioni, si rileva che la maggioranza dei ricavi di fonte pubblica proviene dai Comuni trentini. Gli scambi con le pubbliche amministrazioni avvengono per la totalità dei casi da attivazione automatica della convenzione a seguito di leggi o regolamenti pubblici, per un valore complessivo di 1.189.621 €.

*Una nota viene segnalata rispetto ai "tempi di pagamento" come richiesto dall'art. 22 del decreto crescita nr. 34/2019, convertito dalla legge 58/2019, confermando che la cooperativa Tagesmutter del Trentino Il Sorriso ha un'organizzazione d'impresa idonea ad assicurare il rispetto dei tempi di pagamento, soprattutto in riferimento al ciclo "ricezione della fatturazione elettronica/pagamento" (dalla data di ricezione delle fatture acquisti i pagamenti vengono fatti entro circa 30 giorni). Altrettanto si conferma per i tempi di pagamento degli stipendi e compensi con relativi oneri contributivi, che sono sempre stati assolti nei tempi previsti sia da Regolamento Interno che dalle scadenze fiscali previste per legge. Il tutto è garantito anche da un controllo costante degli incassi dei crediti, considerando che la fatturazione dei ricavi dei nostri servizi è fatta a famiglie private e amministrazioni pubbliche.*

## SEGNALAZIONI DEGLI AMMINISTRATORI

Lo stato emergenziale relativo al rischio epidemiologico da COVID-19 che si è vissuto per tutto l'esercizio 2020 è proseguito anche per l'anno 2021, ma allo stato attuale la situazione di incertezza che ha caratterizzato lo scorso anno è notevolmente migliorata, grazie alla ripresa dei servizi educativi in presenza.

L'attività aziendale ha ancora risentito delle limitazioni dovute per lo più ad assenze del personale e/o degli utenti dei servizi per malattie Covid, non garantendo una piena ripresa del fatturato come avuto nell'anno pre Covid.

Al fine di garantire, seppure con le dovute limitazioni, l'attività aziendale la cooperativa ha posto in essere le seguenti misure per il contenimento e la riduzione del contagio:

- Sospensione delle attività in base a quanto disposto dai decreti governativi e delle ordinanze provinciali, chiusura per zona rossa in Trentino delle attività dei servizi educativi e socio assistenziali di tutto il territorio trentino dal 15 marzo al 28 marzo 2021.
- A seguito del proseguire dell'emergenza Covid-19 sono proseguite nell'organizzazione aziendale le attività come previste dai protocolli di settore e loro modifiche e delle linee guida dell'Azienda Sanitaria.
  - È proseguito il lavoro del Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo Governo – parti sociali del 24.04.2020; nel corso del 2021 il Comitato si è riunito 5 volte
  - È proseguita l'attività della referente Covid
  - È proseguita la formazione del personale tagesmutter/educatrici sia con partecipazione alla formazione organizzata dalla Pat che con organizzazione di un momento di formazione interna; quest'ultima è stata effettuata sia prima della ripresa del lavoro che con la partecipazione periodica ai coordinamenti mensili zona per zona. (ripresa dei protocolli e delle linee guida, ingresso al nido, sanificazioni, casi Covid, promemoria interno, ecc).
  - È proseguito l'aggiornamento nella formazione dello staff in generale, in particolare sulle indicazioni di accesso e comportamento in azienda e sui casi in cui è necessario rimanere a casa, con relativo invio delle indicazioni via mail e condivisione delle stesse negli incontri
  - Si è provveduto alle integrazioni DVR e introduzione dei DPI che l'emergenza ha reso necessario
  - È proseguita la reperibilità della referente Covid per tutte le questioni riguardanti l'emergenza Covid,
  - Affissione iconografia per formazione/informazione nella sede dell'azienda e nei servizi educativi
  - È stato riorganizzato il servizio educativo per quanto riguarda:
    - Ingressi ed uscita scaglionati;
    - Indicazioni per l'accesso al servizio;
    - Ripensamento e riprogettazione degli spazi (accoglienza, cucina, soggiorno, stanza nanna, bagno, etc, (ad esempio zona accoglienza fornita di igienizzante mani, sovra scarpe, iconografie per formazione/informazione, spazi per effetti personali dei bambini);
    - Pulizia ed igiene degli ambienti;
    - Ambientamenti ed incontri con i genitori, valorizzando gli incontri a distanza;
    - Uscite sul territorio;
    - Stesura di un progetto organizzativo per ogni nido;
    - Patto di corresponsabilità con i genitori
    - Invio periodico di promemoria degli aspetti importanti ai genitori dei piccoli utenti
    - Incontri di coordinamento periodici via zoom
  - Si è provveduto all'invio periodico di aggiornamenti alle lavoratrici per il tramite delle coordinatrici gestionali e nelle riunioni in zoom allo staff.

- Ci sono stati alcuni incontri del referente Covid con le coordinatrici
- Si è mantenuta costante la comunicazione con l'RSPP e il medico del lavoro per quanto di loro competenza.
- Mantenuti i contatti con i referenti scuola dell'Azienda Sanitaria per i casi di positività manifestatisi ed eventuali chiarimenti di procedure.
- Ricorso allo smartworking per i dipendenti impiegati in attività ove era possibile tale modalità di lavoro.

*Tale situazione e le conseguenti misure adottate a livello aziendale hanno comunque avuto un impatto sostenibile sulla gestione economica e finanziaria della cooperativa nell'esercizio 2021, soprattutto grazie agli interventi dell'Agenzia Entrate a sostegno dei minori fatturati dovuti a chiusure per Covid, che hanno permesso una chiusura positiva del bilancio.*

In particolare si segnala un miglioramento del fatturato 2021 di un più 59% rispetto all'anno 2020, ma ancora inferiore del 17% rispetto all'anno 2019, mentre l'andamento generale della gestione oculata dei costi vede un aumento del 47% rispetto all'anno 2020 e ancora un meno 16% del 2021 rispetto all'anno 2019, garantendo quindi una situazione economica e finanziaria complessivamente stabile.

#### STRATEGIA DI RISANAMENTO DELLA GESTIONE E SALVAGUARDIA DELLA CONTINUITA'

Per far fronte all'impatto ancora leggermente in sofferenza derivante dalla situazione di emergenza sono state messe in atto le seguenti azioni:

- Il CdA vista la chiusura di un paio di settimane di marzo 2021 dei servizi a causa della zona rossa, ed il proseguo di alcune situazioni di chiusura nidi durante tutto l'anno 2021 a causa di assenze dovute sia agli utenti del servizio che delle educatrici e tagesmutter, ha predisposto in collaborazione con le direzioni, di mantenere i costi fissi della struttura interna altamente monitorati, e si è provveduto in accordo con le socie e dipendenti, a mantenere un orario contrattuale settimanale lavorativo coerente con le richieste dei servizi attivi.
- Nel mese marzo 2021 a causa delle chiusure per zona rossa, si è provveduto per il personale co.co.co. tagesmutter al riconoscimento di un rimborso di mancato compenso, pari al 25% del mancato fatturato subito, mentre per le assenze degli utenti causa Covid del primo trimestre 2021 è stato riconosciuto una indennità a sostegno delle tagesmutter;
- Si è ricorso allo smartworking per i dipendenti amministrativi e gestionali per mantenere e garantire le attività organizzative necessarie per la vita della cooperativa, per un totale di 526,50 ore di 1180 giornate.
- Si è provveduto a fare richiesta di contributo a Fondo Perduto all'Agenzia delle Entrate sia per il D.L. 41/2021 che per il D.L. 73/2021, incassando € 38.388 in data 19 aprile 2021 (pari al 30% della differenza media mensile di fatturato fra il 2020 e il 2019) ed € 38.388 in data 24 giugno 2021.
- Si è provveduto ad usare il credito d'imposta sulle locazioni degli uffici, sede della cooperativa, in data 31 luglio 2021 con uno sgravio sul costo delle locazioni di € 12.290;
- Si è provveduto a recuperare il credito d'imposta sugli acquisti dei DPI per euro 517,00 in data 16 dicembre 2021.
- Si è provveduto a fare domanda di contributo al fondo perequativo in data 23 dicembre 2021 con un credito ottenuto di € 4.618,-

In considerazione delle azioni adottate e della situazione economica, finanziaria e patrimoniale complessiva, si ritiene, allo stesso tempo, che la cooperativa sarà ragionevolmente in grado di proseguire la propria attività e di far fronte alle proprie obbligazioni nel normale svolgimento dell'attività.



## ALTRE INFORMAZIONI

### IMPATTO SOCIALE

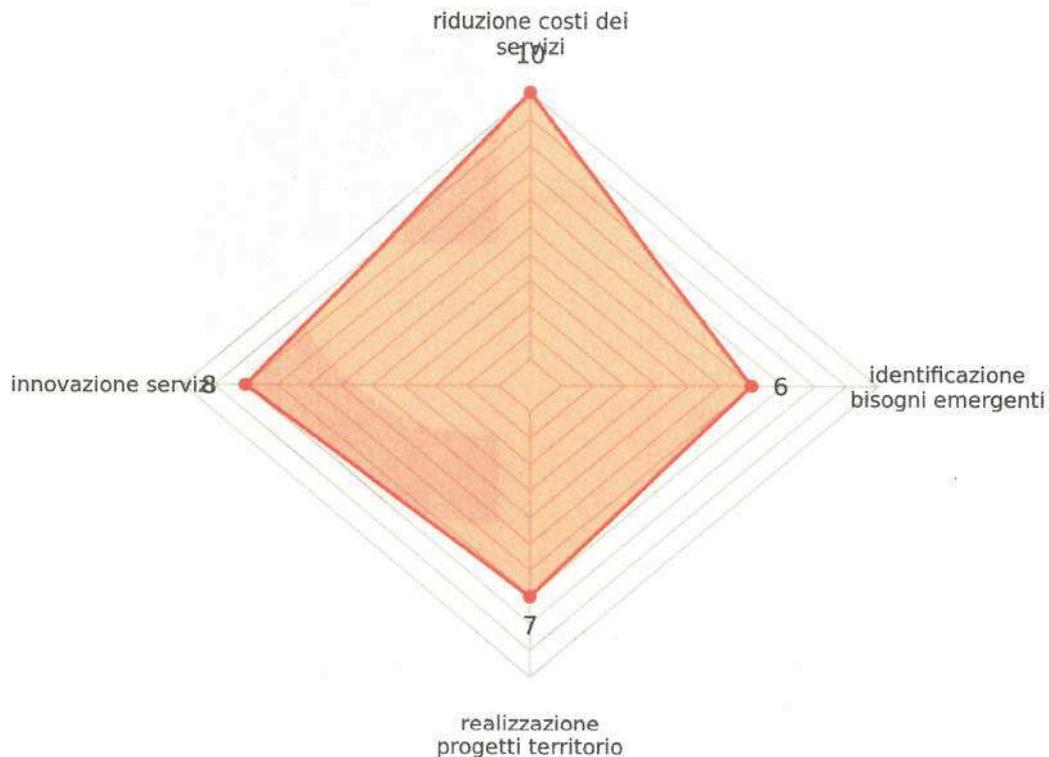
#### IMPATTO DALLA RETE E NELLA RETE

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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" ha partecipato a riunioni e tavoli di lavoro inerenti ai servizi di interesse e tali attività sono state generatrici di impatti sociali concreti per il territorio, poiché in particolare la collaborazione attiva con l'ente pubblico ha promosso nuovi servizi per la comunità. Si ritiene inoltre che le attività condotte sul territorio 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 e l'identificazione più precisa dei bisogni del territorio e dei bisogni emergenti.

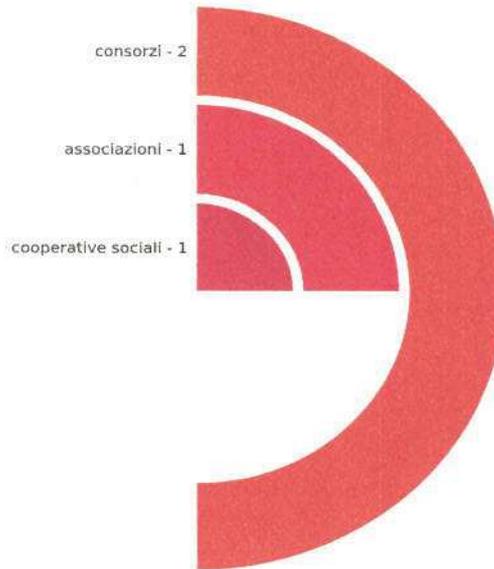
## Giudizio sintetico di impatto sulla PA



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: il 100% degli acquisti della cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" è realizzato da imprese del territorio e in particolare attive nella stessa provincia, rilevando quindi un impatto sull'economia locale di primaria rilevanza. Inoltre, la politica di acquisto è stata discretamente incentrata sull'elemento della solidarietà, portando il 50% degli acquisti ad essere realizzato da organizzazioni di Terzo settore mentre il 20% della spesa per consumi della cooperativa consiste in acquisti da cooperative non di tipo sociale e il 30% in acquisti da organizzazioni profit. 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 per la realizzazione condivisa di fasi di produzione del bene/servizio. 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 reciproco.

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, TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" aderisce a 1 associazione di rappresentanza e 2 consorzi di cooperative 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 non abbia investito ancora sufficientemente nel rapporto con le altre organizzazioni di Terzo settore del territorio, 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 contano 1 cooperativa sociale e 1 associazione. A conclusione di queste osservazioni sulla rete, si sottolinea come la cooperativa sociale TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" continui ad impegnarsi per la costituzione di una rete forte ed aperta: nel 2021, essa è stata intercettata da 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 partire è quella della ricaduta ambientale, considerando la stessa come un fattore di interesse attualmente nella società, anche se non caratteristico delle azioni di un ente di Terzo settore. È così possibile affermare che la cooperativa sociale sia sufficientemente attenta alle pratiche ambientali poiché nello specifico utilizza materiali naturali per i giochi e la preparazione di cibi possibilmente biologici.

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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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. 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 esser definiti marginalizzati, offrendo servizi a 50 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 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 TAGESMUTTER DEL TRENTINO "IL SORRISO" 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.

Accanto a queste dimensioni di confronto di tipo più 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, sito internet, social network e comunicazioni periodiche e newsletter.

## CONCLUSIONI

Il Cda e le Direzioni colgono l'occasione per ringraziare tutte le socie della Cooperativa "il Sorriso" per il continuo e prezioso impegno proferito anche in questo anno 2021, che nonostante non ha ancora superato la crisi della pandemia, ci ha permesso di proseguire attivamente con la presenza dei nostri servizi in tutto il territorio trentino, rispondendo e soddisfacendo capillarmente ai bisogni della Comunità che ci vede coinvolte.

La presidente, Mara Parisi

Trento, 30 aprile 2022

Il sottoscritto Camozzi Thomas, ai sensi dell'art.31 comma 2-quinquies della Legge 340/2000, dichiara che il presente documento è conforme all'originale depositato presso la società.