



Bilancio di responsabilità etica e sociale
Anno 2015

INDICE

Premessa	pag. 3
Nota metodologica, riferimenti normativi, modalità di utilizzo	pag. 4
Parte prima - IDENTITA'	pag. 5
1. Dati anagrafici e storia dell'organizzazione	pag. 5
1.1 La geografia del nostro lavoro	pag. 9
2. Vision, mission e valori	pag. 10
3. Servizi	pag. 11
3.1 Biblioteche	pag. 11
3.2 Bibliobus	pag. 13
3.3 Archivi	pag. 16
3.4 Animazione alla lettura	pag. 19
3.5 Musei e beni culturali	pag. 21
3.6 Catalogazione	pag. 24
4. Organigramma e struttura della cooperativa	pag. 25
5. Strategie e politiche	pag. 27
Parte seconda - PORTATORI D'INTERESSE (STAKEHOLDERS)	pag. 28
1. Stakeholders interni	pag. 28
<i>Soci</i>	pag. 28
<i>Lavoratori</i>	pag. 34
<i>Sicurezza sul lavoro</i>	pag. 35
<i>Dipendenti</i>	pag. 36
<i>Collaboratori</i>	pag. 38
<i>Consulenti</i>	pag. 39
2. Formazione e addestramento	pag. 40
3. Stakeholders esterni	pag. 42
<i>Clienti</i>	pag. 42
<i>Nuove progettualità riconosciute</i>	pag. 44
<i>Misurazione dell'efficienza e dell'efficacia</i>	pag. 49
<i>Fruitori</i>	pag. 50
<i>Imprese-ConSORZI- Ass. di categoria</i>	pag. 55
<i>Fornitori</i>	pag. 56
Parte terza - RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO	pag. 58
1. Valore aggiunto globale	pag. 58
2. Prospetto di riparto del valore aggiunto caratteristico netto	pag. 59
3. Indici di bilancio	pag. 59
4. Esame della situazione finanziaria	pag. 61
<i>Analisi delle entrate e dei proventi</i>	
<i>Analisi di uscite e oneri</i>	
5. Previsione economico-finanziaria di medio periodo	pag. 61
6. Conclusioni	pag. 63

PREMESSA

Attraverso il bilancio sociale 2015, il quinto che Charta ha predisposto, la cooperativa prosegue la rilettura della propria attività, riflette sulla *mission* e sui valori aziendali, prova a evidenziare il proprio ruolo all'interno della comunità e del contesto di riferimento, afferma i principi che ispirano il suo agire come soggetto che si occupa di cultura a 360°, desidera condividere le motivazioni che la spingono ad operare per contribuire alla promozione umana e sociale, verifica e misura le ricadute del suo lavoro sui tutti i soggetti coinvolti direttamente o indirettamente.

Esiste un solo bene, la conoscenza, e un solo male, l'ignoranza.
(Socrate)

***Un euro speso in più per la cultura
scende lungo gli anelli della catena del valore:
non è un sussidio, ma un investimento.***
(Fabrizio Galimberti, *Il Sole 24 Ore*, 19 luglio 2016)

NOTA METODOLOGICA

In particolare il bilancio sociale è rivolto a:

- Soci
- Dipendenti e collaboratori
- Enti pubblici
- Utenti e fruitori servizi socio-culturali
- Fondazioni, Università, Istituti di cultura
- Scuole
- Liberi professionisti

La redazione del seguente documento ha coinvolto i settori:

- Tecnico-gestionale
- Amministrativo
- Operativo

Il gruppo di redazione è stato così composto:

- presidente
- direzione
- responsabile qualità
- coordinatori di servizio
- responsabile amministrativo

Riferimenti normativi

- Legge 8 novembre 1991, n. 381 - Disciplina delle cooperative sociali
- Legge 8 novembre 2000, n. 328 - Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- Legge Regionale 14 febbraio 2008, n. 1 - Testo unico delle leggi regionali in materia di volontariato, cooperazione sociale, associazionismo e società di mutuo soccorso.
- Legge Regionale 8 luglio 2014, n. 19 - Disposizioni per la razionalizzazione di interventi regionali negli ambiti istituzionale, economico, sanitario e territoriale (Trasferimento della competenza sulla gestione dell'Albo delle cooperative sociali dalle Province alle Camere di commercio)
- Regolamento Regionale 17 marzo 2015, n. 1 - Regolamento Albo regionale delle cooperative sociali, consorzi e organismi analoghi, ai sensi dell'art. 27 della l.r. n. 1/2008
- D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- D.lgs 4 marzo 2014, n. 39 – Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile
- C.C.N.L. delle Cooperative sociali
- C.C.N.L. delle imprese di pulizia e servizi integrati/multiservizi
- C.C.N.L. del Commercio (Terziario Distribuzione Servizi)
- D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 - Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture
- D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81 - Disciplina organica dei contratti di lavoro e revisione della normativa in tema di mansioni ("Jobs Act")

Modalità di utilizzo

Il bilancio sociale verrà utilizzato come strumento di presentazione e promozione di Charta Cooperativa sociale onlus sia per gli *stakeholders* interni che per quelli esterni.

La versione on-line è consultabile è all'indirizzo www.chartacoop.it.

L'approvazione del bilancio sociale 2015 è avvenuta in occasione dell'assemblea dei soci del 20 luglio 2016.

PARTE PRIMA - IDENTITA'

1. DATI ANAGRAFICI E STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

Nome cooperativa	CHARTA Cooperativa sociale Onlus
Anno di costituzione	1990
Sede	Vicolo Santa Maria, 4 46100 Mantova – ITALIA
Telefono e fax	0376 365394 - 0376 1999799
Sito web	www.chartacoop.it
e-mail	info@chartacoop.it
PEC	chartacoop@legalmail.it
Legale rappresentante	dott. Giuliano Annibaletti
Altri dati societari	Iscritta nel registro imprese della CCIAA di Mantova P. IVA 01574190201 Albo Soc. Coop. n° A114449 - Sezione a mutualità prevalente Iscrizione all'Albo delle Cooperative Sociali della Regione Lombardia sez. A n. 1587 in data 21/01/2013

Charta nasce nel 1990 per mano di un gruppo di 12 giovani operatori della cultura, neo-laureati che colgono la tendenza dei tempi che lasciava presagire possibilità di lavoro in ambito culturale e decidono di darsi la forma della cooperativa per spirito di collaborazione e stima reciproca. Freschi di studi perlopiù sociologici e classici, con forza intellettuale e spregiudicatezza investono tempo e risorse per provare a fare della cultura e della sua diffusione un lavoro gratificante per sé ed utile per gli altri.

CHARTA
Archivi Biblioteche Beni Culturali e Turismo
Via Cappello 10 - 46100 Mantova
tel. 0376 365394 fax 0376 379834
www.chartacoop.it

ANNO 2005

CHARTA
Società Cooperativa
Archivi Biblioteche Beni Culturali
Vicolo Santa Maria, n. 4 - 46100 Mantova
tel. 0376 365394 - fax 0376 1999799
P. IVA 01574190201
<http://www.chartacoop.it>

ANNO 2009



ANNO 2010

I primi lavori sono in ambito bibliotecario e della ricerca documentale: nel 1990 si realizza uno studio su *“Mantova: le nuove vie”*, in collaborazione con l'ufficio toponomastica del Comune e nel 1991 si organizza il corso di formazione professionale *“La biblioteca di base: gestione e organizzazione”*.

Inizialmente il settore che viene attivato è quello della catalogazione libraria con il neonato Centro di Catalogazione provinciale a Mantova e nel 1995 finalmente arriva il primo incarico per la gestione di una biblioteca comunale (Marmiolo). Nello stesso anno il settore Archivi muove i primi passi a Isola Dovarese (CR) con un lavoro di riordino dell'archivio storico comunale.

Tra il 1996 ed il 2000 inizia un periodo di sviluppo e consolidamento della cooperativa grazie a diversi incarichi che garantiscono l'assunzione di personale dipendente.

Nel 1999 viene realizzata la mostra dei documenti dell'archivio di Volta Mantovana intitolata *“Carte d'archivio. Storia e cultura nella Volta dell'Ottocento”* in collaborazione con il Comune, la biblioteca comunale e il Circolo Filatelico numismatico mantovano; nel 2001 avviene l'assegnazione di fondi regionali per gli archivi Diocesano, Pci-Pds (Istituto di storia contemporanea) e del comune di Roverbella per il progetto *“I documenti raccontano”*.

Il 2002 è il primo anno difficile dal momento che il bilancio d'esercizio si chiude con un passivo superiore alla riserva indivisibile ed i soci (22) ripianano di tasca propria la differenza. Facendo tesoro dell'esperienza negativa si lavora a una ristrutturazione dell'intera organizzazione e sulla formulazione delle previsioni di bilancio. In dicembre la situazione torna positiva.

Nel 2004 viene assegnata a CHARTA la gestione della nuova biblioteca comunale di Nogarole Rocca (VR) nella nuova struttura al centro Bailardino della frazione di Bagnolo, prima delle biblioteche di pubblica lettura in provincia di Verona cui seguiranno Povegliano Veronese e Mozzecane.

Nel 2004 i soci concorrono all'elaborazione del nuovo statuto della cooperativa, che viene approvato in dicembre. I collaboratori in totale salgono a 54 unità, il fatturato sfiora i 500.000 euro.

Nel 2005 il settore Beni Culturali realizza le sue prime attività di didattica museale. Il bilancio chiude con un fatturato di euro 721.541,00 e grazie a una buona marginalità vengono assegnati premi di produzione a tutti i lavoratori.

I ricavi del bilancio 2007 superano per la prima volta il milione di euro (€ 1.026.043).

Nel 2008 CHARTA organizza il convegno nazionale di studio *“Tra Pavia e Ravenna: il territorio mantovano e la fascia di confine tra il regno longobardo e l'esarcato bizantino (secoli VI-VIII)”* tenutosi presso il teatro comunale di Guidizzolo; cura e realizza le attività con le scuole per la mostra *“Matilde di Canossa, il Papato, l'Impero: storia, arte, cultura alle origini del romanico”* (Mantova, Casa del Mantegna, 31 agosto 2008 - 11 gennaio 2009).

Nel 2010 si ottiene la certificazione ISO 9001:2008. Nello stesso anno *Charta* ricorda i suoi vent'anni di attività con un *restyling* del proprio logo, cui viene aggiunto il *pay-off* *“La cultura a portata di mano”*.

Al Festival della Cooperazione del novembre 2010, organizzato da CCIAA di Mantova, Fondazione Università di Mantova, Provincia di Mantova e Unioncamere Lombardia, *Charta* riceve un Attestato di benemeranza *“per il contributo alle attività svolte nel servizio alla cultura del territorio”*.

Nel 2011 insieme ad altre 4 cooperative culturali mantovane, *Charta* fonda il consorzio *Pantacon-Impresa sociale per la cultura*, che con il progetto *“CULTNETWORK – Fare Rete per la Cultura. Un modello di sviluppo per le cooperative culturali mantovane”* ottiene un finanziamento dalla Fondazione Cariplo.

In occasione dei suoi venti anni di attività CHARTA organizza il 7 marzo 2011 presso il Palazzo del Plenipotenziario in Piazza Sordello a Mantova il convegno *“Sistemi culturali e consumo dell'informazione: un confronto tra territori”*.

Nel 2012 collaboriamo all'iniziativa *“dona un libro alla biblioteca della tua città”* dedicata ai terremotati del sisma del maggio 2012 attraverso la messa a disposizione nei comuni mantovani, reggiani del Bibliobus SOS terremoto con relativa attivazione di connessioni Wi-Fi a internet, la realizzazione di momenti di lettura, di animazione per i bambini e di spettacoli teatrali

Il bilancio 2012 chiude con un attivo di 32.969 euro a fronte di 1.388.948 euro di fatturato; i soci sono 57, gli impiegati per la produzione complessivamente 109 di cui 53 dipendenti.

Nel gennaio 2013 Charta diventa cooperativa sociale di tipo A: CHARTA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS.

Nello stesso anno Charta ottiene per la prima volta alcuni importanti contributi da Fondazione Cariplo, Fondazione comunitaria Provincia di Cremona e da Regione Lombardia per alcuni progetti speciali in ambito museale e bibliotecario.

La progressiva apertura al confronto con altri soggetti ha portato Charta a partecipare alla formazione nel 2013 di "RE.A.D. – REte Archivistica Documentale" network di 6 imprese che si è dato l'obiettivo di sviluppare servizi di gestione documentale e libraria.

Il bilancio 2014 chiude con un fatturato di 1.640.091 euro con un utile d'esercizio pari a 14.389 euro accantonati a riserva indivisibile (eccetto la percentuale destinata per legge al fondo mutualistico per la cooperazione), dopo aver ristornato ai soci euro 42.332 sotto forma di aumento gratuito del capitale sociale.

Il bilancio 2015 si pone in continuità con gli anni precedenti, sia per la composizione dei ricavi che dei costi. L'utile d'esercizio è pari ad euro 13.163, comprensivo della quota di ristorni pari ad euro 44.459. erogati direttamente ai soci lavoratori. Viene acquistato un nuovo autocarro Fiat Scudo, per sostituire quello attualmente utilizzato per il prestito interbibliotecario in provincia di Cremona.

Nel 2015 Charta compie 25 anni e sottolinea questo importante anniversario con una rivisitazione del logo.



I soci di Charta festeggiano il compleanno della cooperativa con una serie di iniziative. Si ritrovano insieme per una gita in barca sui laghi di Mantova e per riflettere insieme sul valore e i costi della cultura, nel mondo di oggi. Inoltre si misurano per la prima volta con una impegnativa sfida: organizzare un weekend di eventi culturali presso i luoghi (biblioteche, musei, archivi) nei quali Charta lavora quotidianamente su incarico dei committenti; coinvolgere più territori in una programmazione coordinata; offrire eventi a costo zero per l'Ente e per il cittadino, per gustare insieme il piacere della cultura e della partecipazione. La rassegna viene chiamata "La cultura non dorme mai" e ottiene un grande successo.



Per celebrare il proprio anniversario e, contemporaneamente, guardare avanti, Charta produce un video professionale <https://www.youtube.com/watch?v=sFoW5glx0Yw>, pubblicato sul proprio canale Youtube.

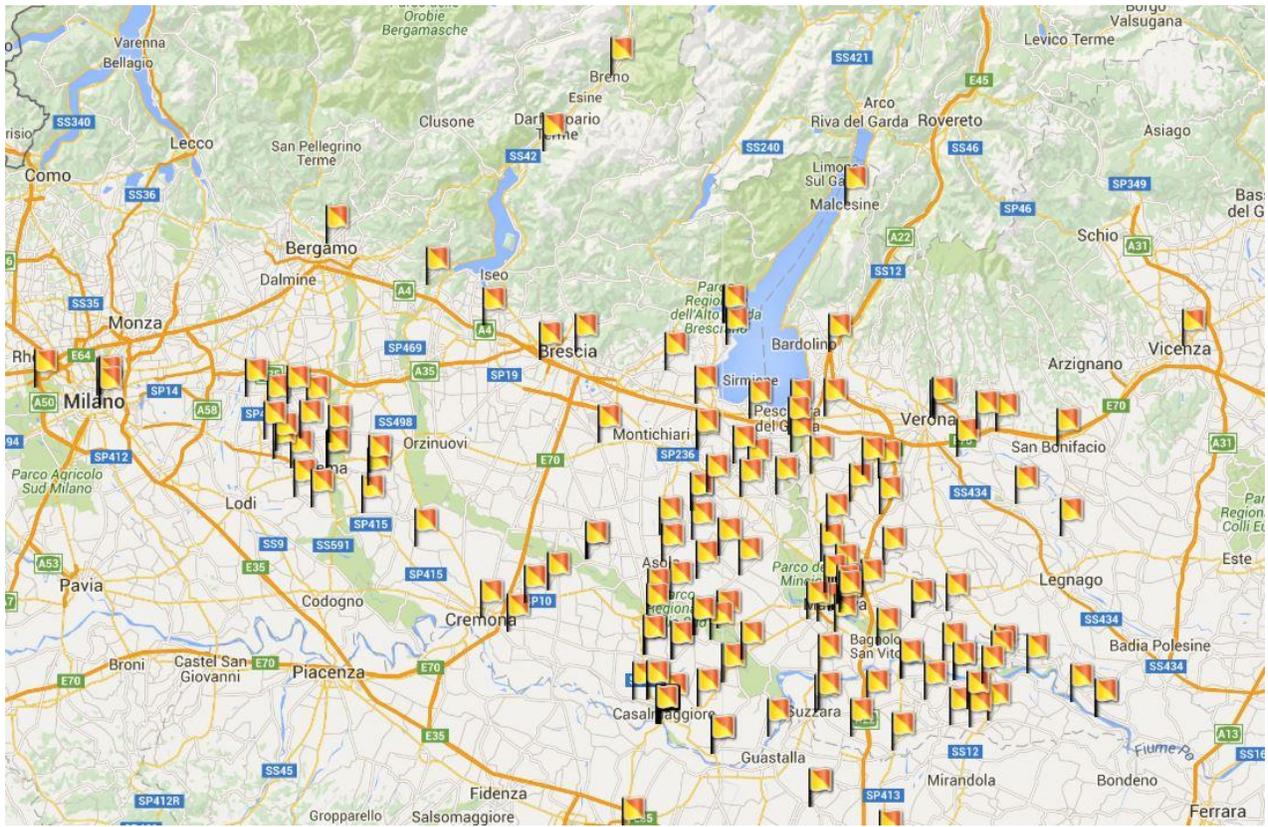


Cooperativa Charta racconta i suoi primi 25 anni di attività

Alla fine del 2015 Charta ha migliorato la propria gestione informatica interna con l'acquisto di un nuovo server NAS QNAP, che garantisce maggior sicurezza nell'accesso ai dati e nei backup. Inoltre ha provveduto a migrare tutte le caselle email dei propri dipendenti (suffisso @chartacoop.it) sulla piattaforma di Google, che permette di utilizzare non solo la posta elettronica ma anche le Apps for works, utili per coordinare il lavoro di staff tra colleghi, grazie alla condivisione di calendari, file e materiali diversi, automaticamente salvati in cloud, protetti da virus e gestiti nel rispetto della norma sulla privacy.

1.1 La geografia del nostro lavoro – anno 2016

La nostra cooperativa ha da sempre lavorato soprattutto in provincia di Mantova, ma da molti anni è presente e attiva nei territori di Verona, Cremona, Brescia, Reggio Emilia e Vicenza.



2. VISION, MISSION E VALORI

Vision

Charta abita e trasforma i luoghi della cultura rendendoli spazi aperti, vivaci, piacevoli. Ci vediamo crescere insieme valorizzando le relazioni interne ed esterne e realizzando servizi innovativi e diversificati con e per il cliente. Charta in ogni museo, in ogni biblioteca, in ogni archivio e ludoteca come nelle scuole, accende una luce in più, e per questo è riconosciuta.

Mission

Assumere la responsabilità sociale di rendere accessibile la cultura a tutti.
Tutelare la dignità del lavoro e valorizzare le potenzialità di cui ogni individuo è portatore.
Creare occasioni di lavoro attraverso la ricerca costante di servizi innovativi e la maggiore diffusione territoriale.
Coltivare ed esprimere la passione per il nostro lavoro.
Operare per la crescita delle relazioni interne ed esterne attraverso la collaborazione e il dialogo sostenuti dallo spirito di gruppo. Perseguire la massima qualità del servizio attraverso l'alta professionalità dei soci e dei collaboratori.

Valori

Uguaglianza e imparzialità

Tutti possono entrare a far parte della cooperativa Charta se ne accettano i valori, lo spirito e le regole. Gli operatori garantiscono l'accesso ai servizi offerti alle medesime condizioni. L'uguaglianza è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione; in particolare saranno poste in essere tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili.

Centralità della persona

Ogni socio così come ogni utente può prospettare osservazioni ed esigenze, nonché formulare suggerimenti per migliorare il servizio. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di Charta nello svolgimento delle proprie mansioni.

Efficacia ed efficienza

Charta persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Cortesìa e riconoscibilità

Il personale è identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente a ogni richiesta, impegnandosi a porre la massima attenzione all'efficacia e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Scopo della cooperativa è: "quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture [...] " per cui si è cercato nel corso degli anni di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale. Quindi per CHARTA diventa indispensabile promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità.

3. SERVIZI

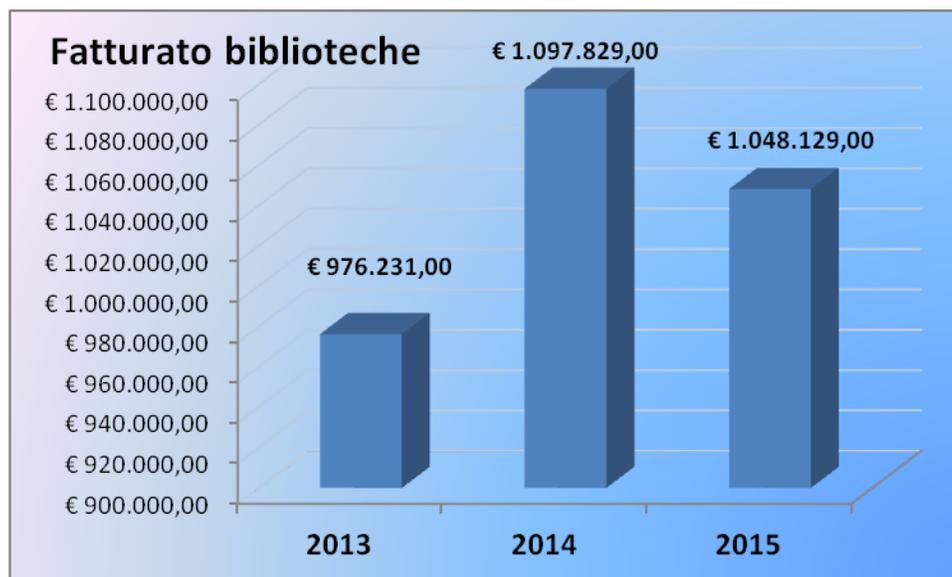
3.1 – Le Biblioteche

La biblioteca è un servizio culturale ed informativo per tutta la comunità, crocevia di attività, idee ed informazioni: una struttura in grado di offrire servizi, materiali e risorse che concorrono a stimolare gli interessi e le passioni delle persone.

Charta garantisce la gestione delle biblioteche di pubblica lettura mettendo a disposizione dell'utenza personale preparato ed appassionato che non si limita allo svolgimento delle mansioni ordinarie ma concepisce il proprio lavoro come servizio indispensabile alla crescita della comunità prestando particolare attenzione ai gruppi di utenti cosiddetti "speciali" come gli anziani, i diversamente abili, i ragazzi, gli extra-comunitari.

Oltre ai servizi bibliotecari standard (registrazione dei prestiti, *reference bibliografico*, acquisto documentario, revisione e promozione delle raccolte) sviluppiamo e realizziamo:

- Servizio di consulenza agli utenti
- Organizzazione e gestione di momenti culturali e socio-educativi
- Gestione di ludoteche e mediateche, informagiovani e centri di documentazione
- Progetti di valorizzazione per bandi e finanziamenti

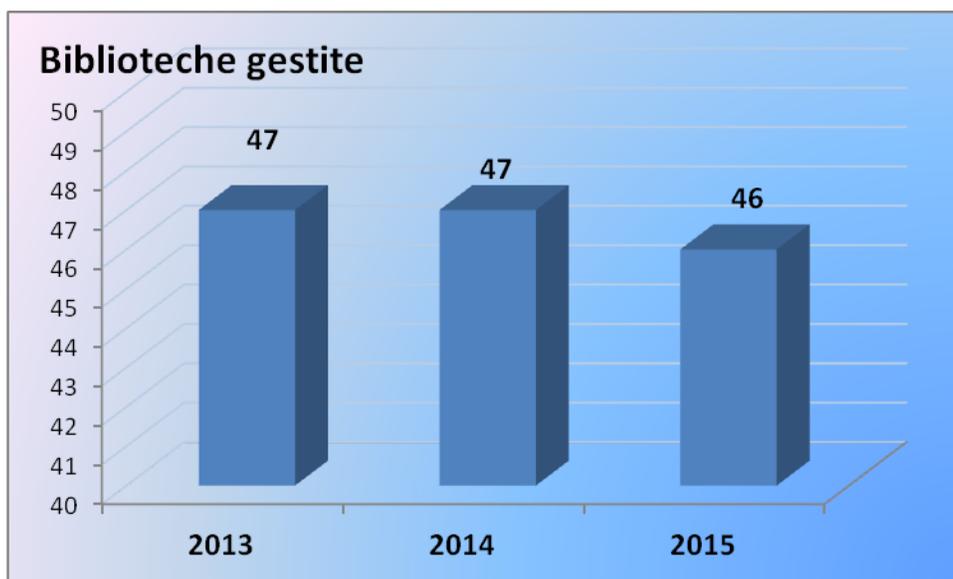


"[...] La libertà, il benessere e lo sviluppo della società e degli individui sono valori umani fondamentali. Essi potranno essere raggiunti solo attraverso la capacità di cittadini ben informati di esercitare i loro diritti democratici e di giocare un ruolo attivo nella società.

La partecipazione costruttiva e lo sviluppo della democrazia dipendono da un'istruzione soddisfacente, così come da un accesso libero e senza limitazioni alla conoscenza al pensiero, alla cultura e all'informazione.

La biblioteca pubblica, via di accesso locale alla conoscenza, costituisce una condizione essenziale per l'apprendimento permanente, l'indipendenza nelle decisioni, lo sviluppo culturale dell'individuo e dei gruppi sociali [...]"

MANIFESTO UNESCO BIBLIOTECHE PUBBLICHE, 1995



Per noi la biblioteca non è solo una raccolta organizzata di documenti (*reference library*), uno spazio di aggregazione e di coesione sociale, uno spazio urbano, ma anche un laboratorio di contenuti, che punta alla partecipazione e al coinvolgimento degli utenti (*biblioteca esperienziale*). La biblioteca che vorremmo è una biblioteca multifunzionale che risponde ad esigenze molto diverse anche tra loro contrapposte: esigenze di standardizzazione e contemporaneamente, necessità, sempre più diffusa, di una personalizzazione del servizio all'utenza. La biblioteca è uno spazio aperto, un organismo complesso che cresce in relazione al contesto socio-culturale e per questo il bibliotecario ha dovuto acquisire nuove competenze nel campo della gestione dei gruppi, sia di bambini che di adulti, nel campo della comunicazione digitale e non solo, nel settore della promozione alla lettura e della formazione.



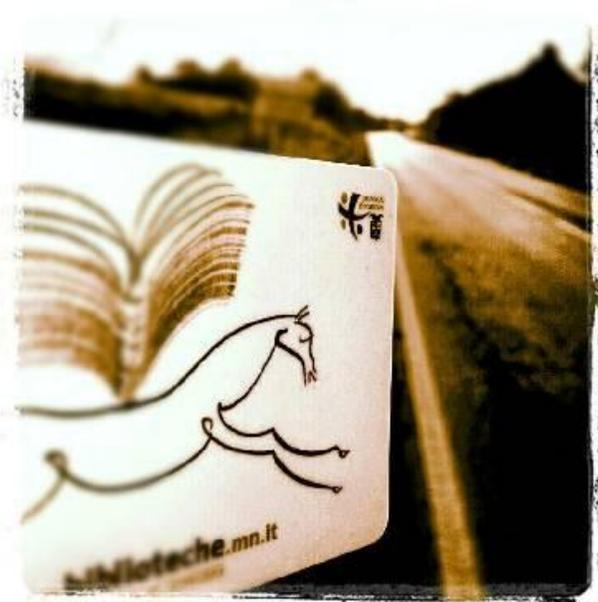
I nostri operatori sono attenti ai bisogni espressi ed inespressi della popolazione e si impegnano ad andare incontro alle esigenze di tutte le tipologie di utenza, ad assistere l'utente nelle ricerche con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

In particolare, si impegnano a offrire consulenza nella ricerca della documentazione, delle informazioni di orientamento e bibliografiche, nell'ascolto delle richieste degli utenti per una risposta efficace.

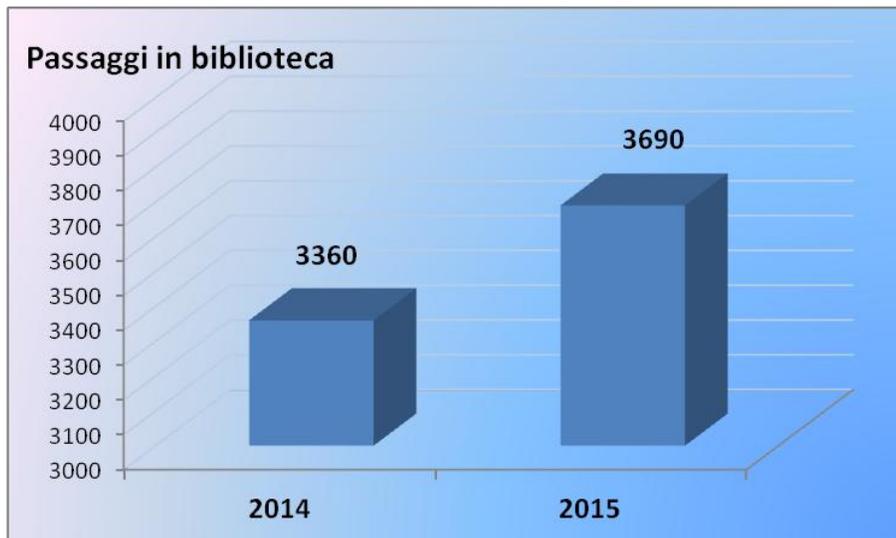
3.2 - Il Bibliobus

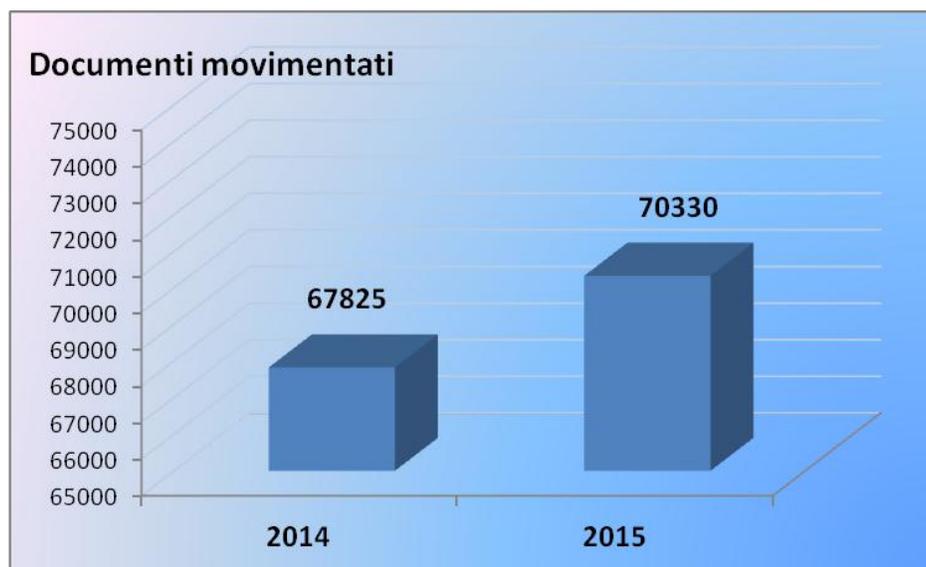
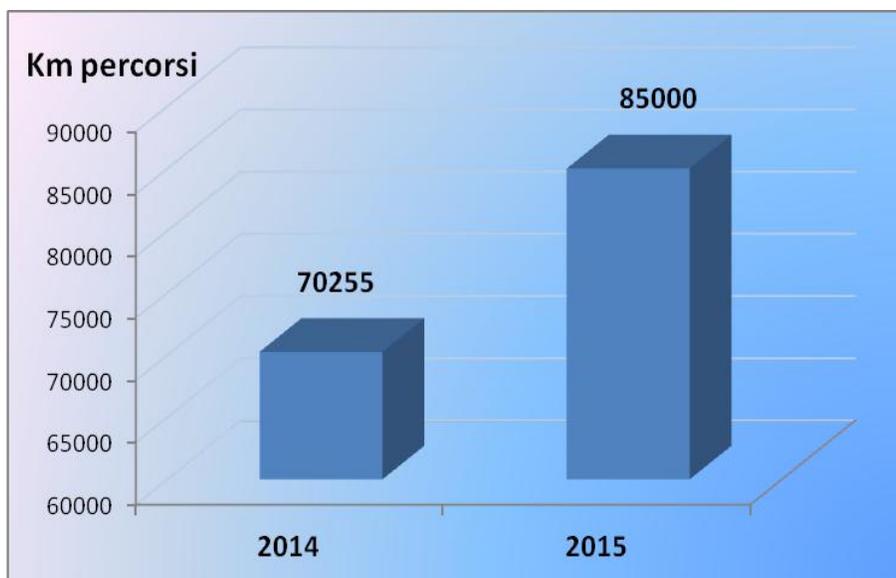
Strettamente correlato al mondo delle biblioteche è il servizio di trasporto di libri, riviste e multimediali a favore degli utenti delle biblioteche. Il servizio di prestito interbibliotecario consente agli utenti di avere a disposizione in pochi giorni i documenti di tutte le biblioteche delle reti che aderiscono al servizio di interprestito. Il cittadino può così fare riferimento e attingere per le proprie letture o le proprie ricerche ad un catalogo di centinaia di migliaia di titoli.

Il servizio è svolto rispettando tempi e modi previsti dagli accordi con il committente, con particolare attenzione alla salvaguardia dei documenti trasportati.



A partire dal mese di maggio 2014 abbiamo garantito il prestito interbibliotecario per la provincia di Cremona collegandola ai vicini sistemi bibliotecari mantovani e bresciani, tramite 2 mezzi dedicati. Ecco i numeri di questo servizio:





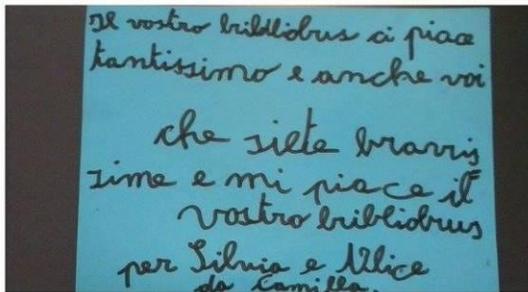
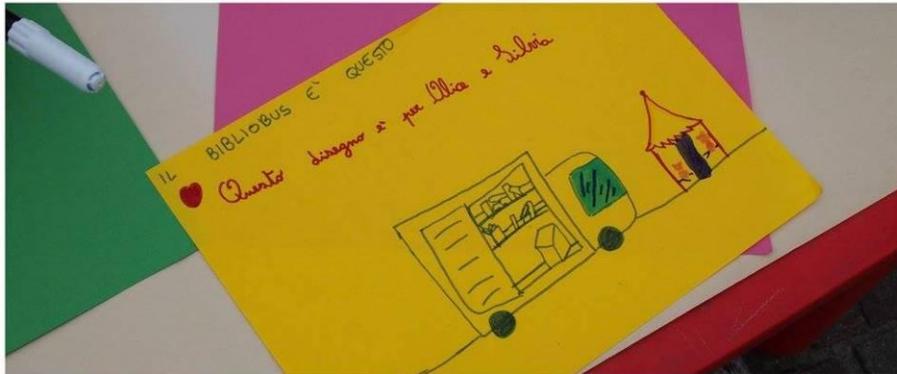
Nota: per l'anno 2014 sono stati proiettati su base annuale i dati dei mesi maggio-dicembre.

Charta dispone inoltre di un **Biblio-ludobus attrezzato** con scaffali, una sorta di piccola biblioteca viaggiante, che sosta nei luoghi tradizionali di incontro come le piazze, i mercati, i parchi o nelle frazioni più decentrate, nelle scuole, nei centri di aggregazione. Si presenta come uno spazio dove è possibile visionare i libri e prenderli in prestito a domicilio, come in una qualsiasi altra biblioteca. Può trasportare oltre 500 libri di narrativa e saggistica selezionati appositamente e disponibili per il prestito.

In particolare con il nostro Biblio-ludobus sviluppiamo e realizziamo:

- allestimento del mezzo a tema con libri, giochi didattici, attrezzature
- attività di intrattenimento e promozione della lettura con operatori specializzati

Il nostro Biblio-ludobus ha effettuato nel corso del 2015 n. 21 uscite (erano 15 nel 2014), nelle province di Mantova, Verona e Cremona, coinvolgendo circa 500 utenti (300 nel 2014), in special modo bambini e ragazzi. Non si è trattato solo di feste di piazza, ma anche di appuntamenti a tema (es. Intercultura, Ecologia, ecc.) e di festival (es. Segni d'Infanzia a Mantova). La presenza del biblio-ludobus, con le attività connesse, ha contribuito alla riuscita di questi eventi culturali. Dove? A Bagnolo san Vito (MN), Bonavigo (VR), Bozzolo (MN), Campitello di Marcaria (MN), Canneto sull'Oglio (MN), Casalmoro (MN), Commessaggio (MN), Curtatone (MN), Garda (VR), Gazzuolo (MN), Gonzaga (MN), Mantova, Monte Cremasco (CR), Mozzecane (VR), Nogarole Rocca (VR), Povegliano Veronese (VR), San Benedetto Po (MN).



3.3 - Gli Archivi

L'Archivio è luogo di conservazione della memoria più o meno recente e attraverso i documenti scritti testimonia l'attività di una istituzione, di una famiglia, di un Ente, di una Comunità. Questi documenti non sempre sono facilmente fruibili e per questo la mediazione dei nostri operatori-archivisti permette a tutti i cittadini, indipendentemente dalla loro condizione socio-culturale, di utilizzarli per lo scopo ad essi più congeniale.

Avere archivi ordinati non è solo una necessità concreta, ma per gli Enti diventa sinonimo di buona amministrazione. Un archivio senza inventario è come un tesoro senza mappa per trovarlo. Come altrimenti recuperare la memoria storica, accedere agli atti amministrativi, provare i propri diritti civili e patrimoniali?

In particolare sviluppiamo e realizziamo:

- operazioni per il riordino e inventariazione di archivi storici e contemporanei
- digitalizzazione, selezione e scarto di documentazione
- ricerche documentarie e gestione sale di studio
- movimentazione, gestione e conservazione anche esternalizzata di archivi cartacei ed elettronici
- formazione del personale delle Amministrazioni in materia di gestione documentale e protocollo informatico
- laboratori didattici, percorsi tematici, mostre documentarie, seminari, convegni

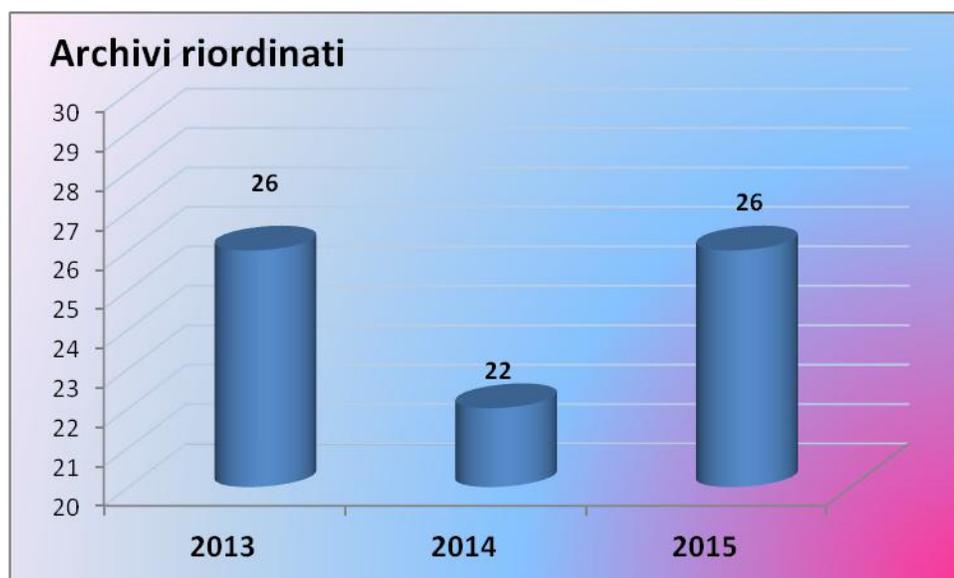


Gli archivi pubblici e privati svolgono funzioni di conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario e della memoria storica.

La consulenza per la gestione dei flussi documentali e del protocollo informatico, che Charta fornisce agli enti tramite incontri di formazione specifici, garantisce loro sicurezza nella gestione del materiale documentario e adozione di un metodo scientifico sicuro ed efficace, anche alla luce della recente normativa in materia di informatizzazione dei procedimenti amministrativi.



Gli interventi di Charta in questo ambito sono finalizzati a favorire la conservazione e la fruizione delle fonti, stabilendo un rapporto più diretto e consapevole con il patrimonio archivistico non solo al dipendente pubblico, ma anche ad ogni cittadino, che si avvicina ai documenti sia per fini amministrativi e pratici, sia per interesse culturale. Conoscere la Storia degli uomini significa conoscere la propria Storia di individuo. Tutto ciò che noi oggi viviamo può essere meglio interpretato se accompagnato dalla consapevole curiosità di sapere quello che è accaduto prima di noi. Capire come funziona la realtà sociale e giuridica in cui si è inseriti nel presente, permette inoltre di esercitare una cittadinanza attiva che è diritto/dovere di ogni persona.





**DUECENTO ANNI FA...
NOVELLARA**

Presentazione del restauro della grande mappa napoleonica
Domenica 10 Maggio 2015
 Sala del Consiglio, Rocca dei Gonzaga, ore 17.00
 Saluti del Sindaco ELENA CARLETTI e dell'Assessore alla Cultura MARCO BATTINI
 Interventi di:
 ALESSIA CRESTALE (Cooperativa Charta),
 MARTA FILIPPINI (Papier restauro), PAOLA LUSETTI (Architetto)
 Ai presenti sarà consegnata una riproduzione della mappa




Alcune immagini del nostro lavoro in archivio

3.4 - L'Animazione alla lettura

Il settore animazione alla lettura ed eventi riunisce proposte culturali svariate per pubblici differenti, dai piccoli agli adulti, sempre ispirandosi ai libri e più in generale al piacere della lettura perché invitare a leggere significa condividere con altri le emozioni della parola scritta e contribuendo al benessere sociale.



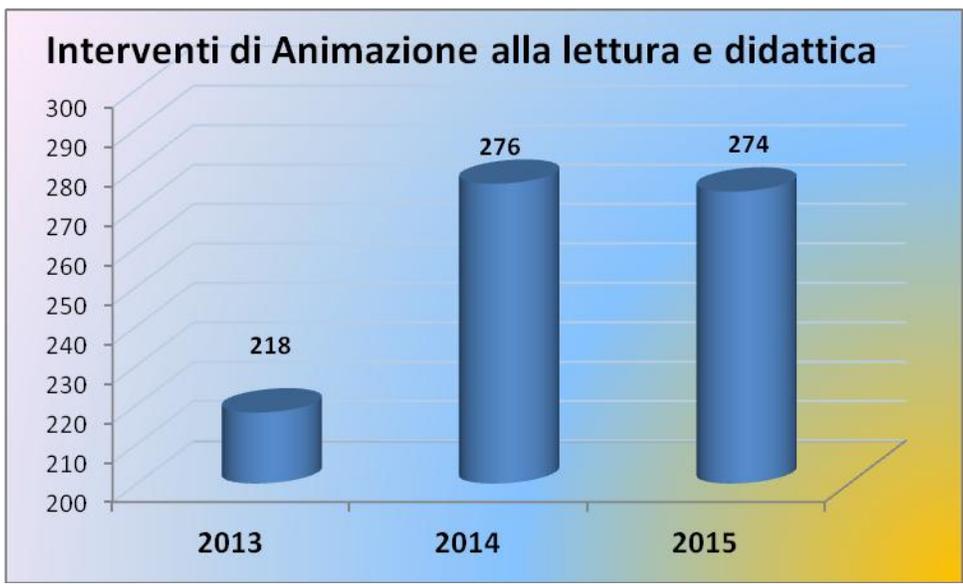
Le competenze degli animatori spaziano dal teatro, alla musica, dalle arti figurative, alla pedagogia, e ognuno ha ormai molta esperienza con bambini e ragazzi e non mancano gli spettacoli per un pubblico più numeroso da proporre in teatro, nelle piazze, nelle scuole in occasioni particolari.



L'attività di promozione e animazione alla lettura richiede un lavoro incessante per raggiungere e coinvolgere nuovi lettori di tutte le fasce d'età e per trasmettere il più possibile il piacere della lettura.

Musica, teatro, danza, spettacolo sono alcuni ingredienti che i nostri operatori utilizzano per offrire al pubblico una lettura diversa, stimolante, affascinante. Da un libro si parte per un viaggio ogni volta differente perché leggere è bello

e soprattutto non ha età: andiamo dove occorre portando libri e “accessori”, fornendo attività di animazione alla lettura per tutti i gusti.



3.5 - I Musei ed i Beni culturali

Charta condivide la contemporanea concezione museale che attribuisce al museo una fondamentale funzione in ambito educativo e sociale accanto ad altre istituzioni come la scuola, l'università, gli archivi, le biblioteche, gli istituti di ricerca. Il museo è luogo non solo della conoscenza e della memoria, bensì anche, o soprattutto, della sperimentazione e dell'uso per tutti.

Un museo deve porsi come un servizio pubblico aperto al dialogo con la comunità e deve essere in grado di diversificare e rendere flessibili le sue attività, ponendo accanto a quelle tradizionali anche l'organizzazione di eventi culturali di vario tipo.

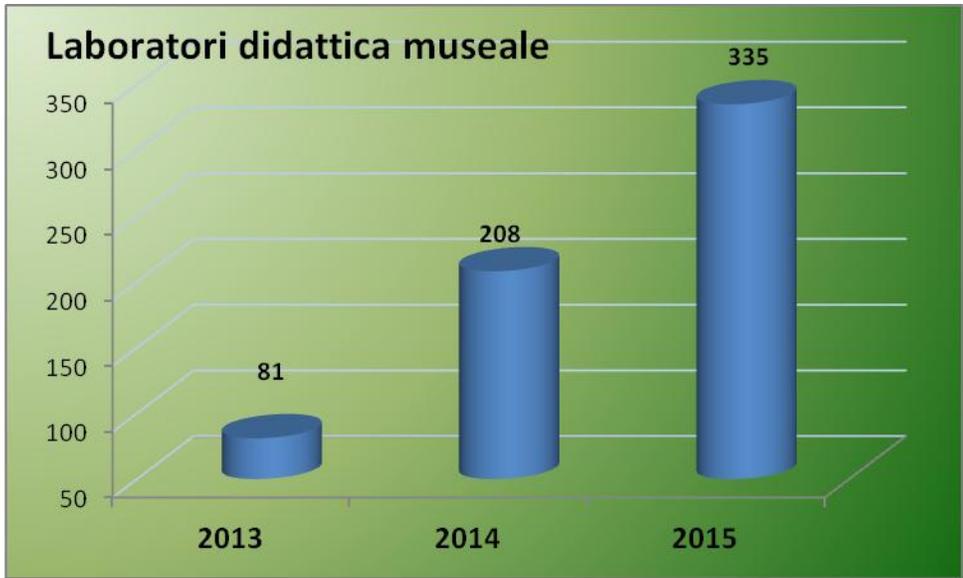
- Progettazione e gestione di laboratori didattici per le scuole
- Realizzazione di sussidi per la didattica
- Gestione delle aperture di musei
- Promozione e valorizzazione turistica del territorio
- Organizzazione e gestione di convegni, conferenze, mostre, attività culturali e ricreative
- Progettazione sviluppo di reti museali
- Redazione di cataloghi, guide, depliant, editoria multimediale
- Catalogazione dei beni culturali secondo gli standard vigenti
- Organizzazione e gestione di uffici turistici e sportelli informativi





I Servizi educativi e la sezione didattica del museo sono il primo strumento per incrementare la conoscenza del patrimonio comunicandolo alle nuove generazioni. I nostri operatori progettano e realizzano interventi di attività didattica differenziandoli secondo la fascia d'età cui sono rivolti, costruendo esperienze laboratoriali secondo le metodologie più recenti dell'*hands on* e del *pensiero narrativo*.

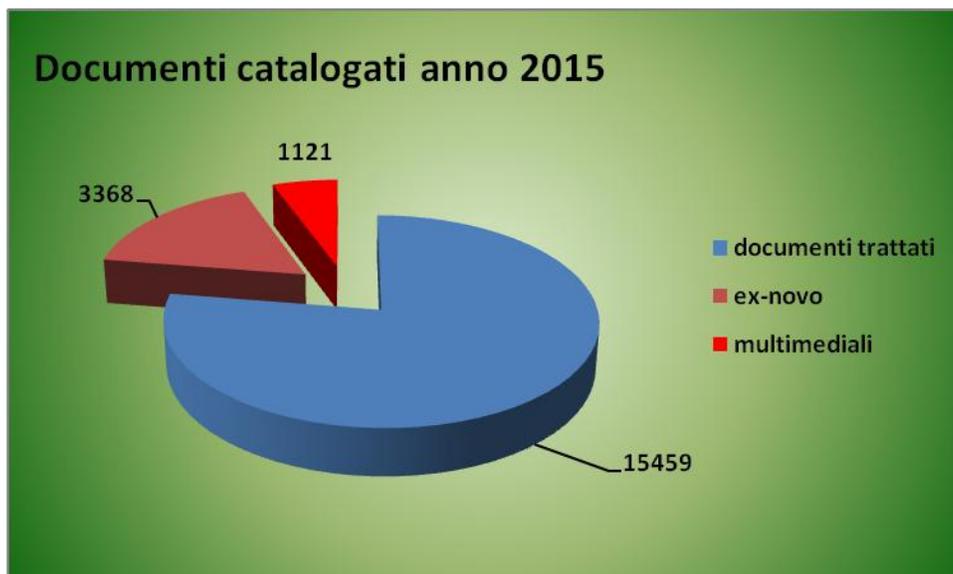
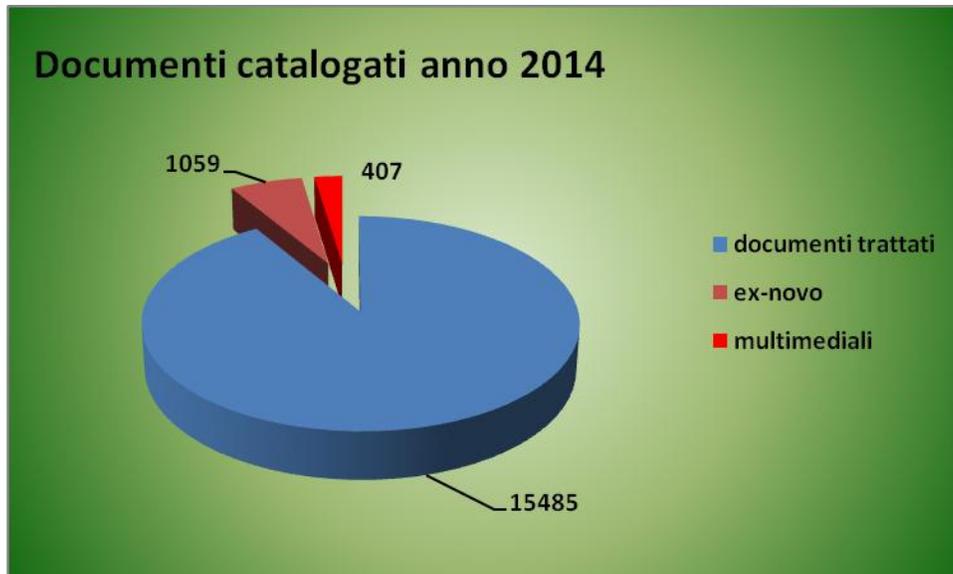




3.6 - La Catalogazione

Il nostro lavoro permette la creazione di banche dati bibliografiche facendo ricorso a standard catalografici nazionali e internazionali e con l'utilizzo di applicativi certificati (cataloghi e OPAC). Questo processo facilita il reperimento dei documenti (libro, DVD, CD) agli utenti del servizio bibliotecario che in questo modo possono accedere all'informazione in maniera più libera e completa. I servizi che garantiamo sono:

- Catalogazione, riordino e inventariazione di materiale librario e multimediale presso enti, fondazioni, associazioni, imprese o privati
- Elaborazione e gestione di banche-dati e di servizi on-line
- Piattaforme per l'e-learning e digitalizzazione di documenti per il web



4. ORGANIGRAMMA E STRUTTURA DELLA COOPERATIVA

Assemblea dei soci

E' l'organo essenziale di Charta ed è il luogo dove si discutono e si condividono i principi fondamentali a cui la cooperativa si ispira. Il numero di soci è in crescita e da 59 è salito a 68.



Consiglio d'amministrazione

E' eletto dall'Assemblea dei soci per definire le politiche della cooperativa, gli obiettivi e la linea strategica. Ha la responsabilità globale dell'organizzazione e del conseguimento delle finalità e degli obiettivi. Dal 7 maggio 2014 fanno parte del CDA Giuliano Annibaletti (presidente), Marianna Cancellieri (vicepresidente), Matteo Rebecchi, Alessia Crestale, Pierluigi Cremona, Elena Lucca e Barbara Nardi.

Non è prevista alcuna remunerazione per la carica di consigliere d'amministrazione.



Presidente

E' nominato dal Consiglio di amministrazione con la funzione di garantire la verifica e il rispetto degli obiettivi strategici e delle linee guida. Rappresenta legalmente l'impresa. In collaborazione con i coordinatori di settore promuove e alimenta il contatto tra i soci al fine di accrescerne la reciproca conoscenza ed il senso di appartenenza. Il presidente è Giuliano Annibaletti.

Direzione

È nominata dal Consiglio d'Amministrazione ed è legata al mandato del Consiglio stesso. Progetta, organizza e verifica i servizi della Cooperativa mettendo in atto le linee strategiche tracciate dal Consiglio stesso. Fanno parte della direzione Giuliano Annibaletti, Marianna Cancellieri e Matteo Rebecchi.

Coordinatore di settore e d'area

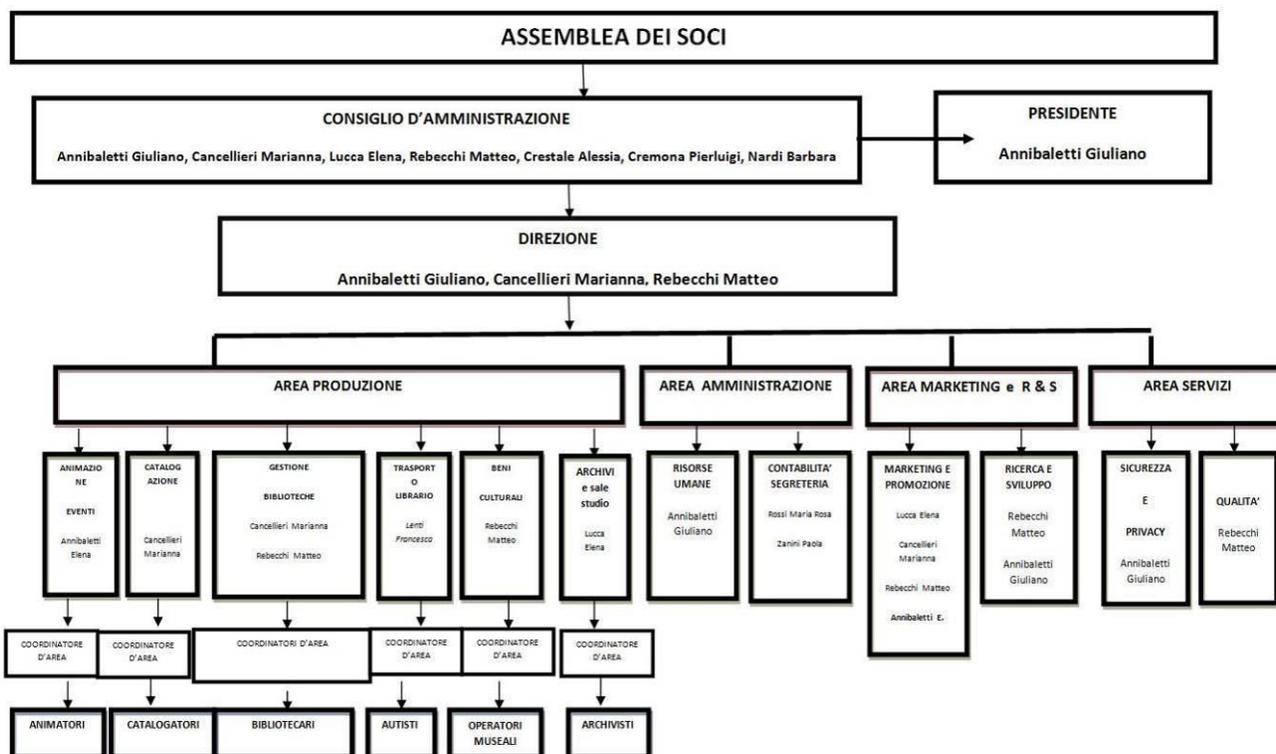
Sono i maggiori esperti del proprio settore con capacità di *problem solving* e di gestione del personale. Coordinano le fasi di start up di ogni singolo lavoro individuando la soluzione e gli operatori più adatti. Avviano e mantengono i rapporti con i clienti-committenti delegando ai singoli operatori quanto di loro competenza. Per il settore biblioteche i coordinatori sono Marianna Cancellieri (MN e VR) e Matteo Rebecchi (CR); per il settore archivi il coordinatore è Elena Lucca; per la catalogazione libraria e documentaria Marianna Cancellieri; per i beni culturali Matteo Rebecchi; per il bibliobus Francesca Lenti; per l'animazione alla lettura Elena Annibaletti.

I coordinatori d'area sono individuati dai coordinatori di settore e, con responsabilità minori, tra operatori geograficamente affini attuano una strategia di condivisione di problematiche, risorse, obiettivi.

Operatori

Operano sul campo seguendo procedure e standard di qualità, gestiscono i rapporti con il cliente-committente in accordo con il coordinatore di settore e attraverso un *feed back* immediato, sono in grado di apportare variazioni estemporanee al progetto e/o alle modalità di realizzazione dell'intervento che compete loro.

Organigramma



5. STRATEGIE E POLITICHE

“La cultura a portata di mano” è il *pay-off* che accompagna il nostro marchio dal 2010 e sintetizza la politica gestionale e organizzativa nonché l’orientamento strategico della nostra organizzazione. Infatti siamo convinti che sia indispensabile per Charta:

- Leggere i bisogni socio-culturali del territorio più direttamente collegati ai servizi da noi forniti ed organizzare di conseguenza la nostra struttura, attraverso la verifica periodica del rispetto della strategia individuata.
- Contribuire alla creazione di un sistema sociale che innalzi la qualità di vita dei cittadini attraverso l’erogazione di servizi socio-culturali
- Favorire una gestione trasparente e partecipata delle risorse, delle questioni e dell’organizzazione della cooperativa, attraverso un allargamento e un reale coinvolgimento della base sociale facendo della cooperativa un luogo attento e sensibile alle esigenze del lavoratore.
- Soddisfare le esigenze implicite ed esplicite del cliente, sia esterno che interno, e di tutte le parti interessate.
- Realizzare un sistema organizzato dove si assicura la qualità puntando l’attenzione sui servizi erogati, sui processi organizzativi, sulle capacità degli operatori.

Charta è certificata ISO 9001:2008 dal 16 luglio 2010.

L’adozione di un sistema di gestione per la qualità è stata voluta dalla direzione della cooperativa, che ha visto in esso la possibilità di conseguire obiettivi fondamentali per Charta:

- dotare la cooperativa di strumenti che le consentano di identificare e soddisfare le esigenze e le aspettative dei clienti e di tutte le parti interessate, ivi inclusi i processi di miglioramento continuo;
- accrescere la soddisfazione dei clienti, ottimizzando l’organizzazione delle risorse interne, assicurando la conformità ai requisiti del cliente e a quelli cogenti applicabili, stabilendo obiettivi qualitativi finalizzati a ridurre il più possibile il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità;
- accrescere la credibilità e l’immagine della cooperativa ed ampliare la sua espansione sul territorio, con l’applicazione dell’apparato normativo ISO e con la certificazione secondo le Norme UNI EN ISO 9001:2008 quale garanzia di serietà ed affidabilità.



Nel corso del 2015 sono stati effettuati 19 audit interni previsti dalla Norma ISO di riferimento che hanno riguardato i diversi processi svolti all’interno della cooperativa. E’ stato predisposto e realizzato un programma di verifiche ispettive tenendo conto dello stato e dell’importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, nonché della geografia delle commesse e dell’evoluzione del personale in servizio.

Tutti gli audit sono stati effettuati dal Rappresentante della direzione per la qualità (Matteo Rebecchi). N. 4 audit hanno generato 1 non conformità, 3 azioni correttive e 1 azione preventiva, che sono state trattate nei termini previsti e che sono state chiuse tutte positivamente.

Il giudizio che scaturisce nel corso del 2015 dalle verifiche dell’applicazione, dell’adeguatezza delle procedure e della relativa modulistica è soddisfacente in quanto si è potuto rilevare che le procedure sono ormai comprese ed applicate dagli operatori della cooperativa e la documentazione prodotta è apparsa chiara ed esauriente, essendosi ormai consolidata la prassi nell’applicazione di un sistema di gestione uniforme e complesso. Per le nuove assunzioni e per questi operatori si è provveduto all’adeguata formazione rispetto alle procedure ISO. Resta tuttavia la percezione che potrebbe essere d’aiuto rivedere nel prossimo triennio alcuni aspetti procedurali perché dal 2010 ad oggi la nostra organizzazione si è evoluta e sono in evoluzione anche gli scenari normativi e legislativi di riferimento.

Il Comitato per la qualità e la Direzione della cooperativa sono consapevoli dei vantaggi e delle opportunità derivanti da un’efficace applicazione del sistema di gestione per la qualità e si adopera costantemente per far meglio comprendere agli operatori la necessità di una corretta applicazione di procedure, registrazioni e standard di lavoro. Il Comitato per la qualità e la Direzione della cooperativa sono consapevoli dei vantaggi e delle opportunità derivanti da un’efficace applicazione del sistema di gestione per la qualità e si adopera costantemente per far meglio comprendere agli operatori la necessità di una corretta applicazione di procedure, registrazioni e standard di lavoro.

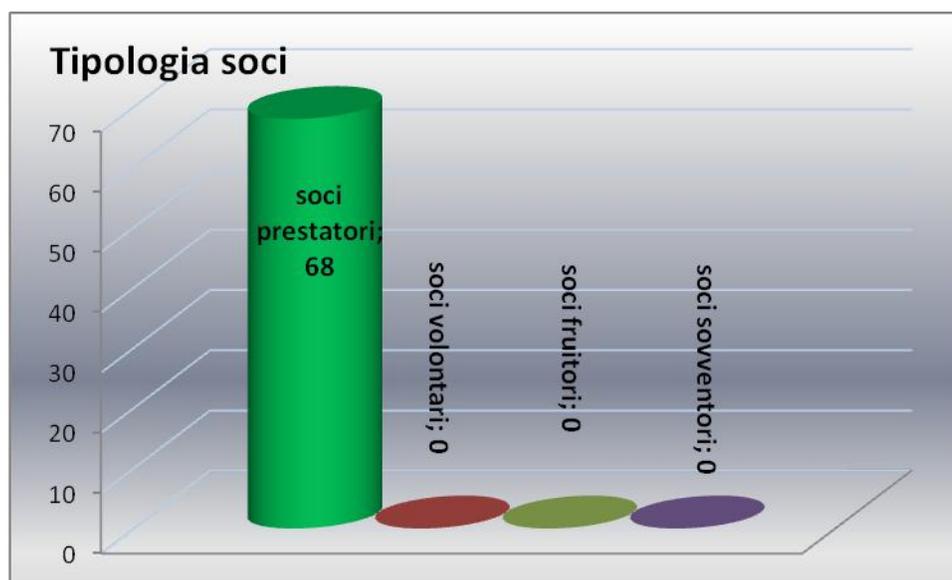
PARTE SECONDA - PORTATORI D'INTERESSE - STAKEHOLDERS

1. STAKEHOLDERS INTERNI

Soci

Possono essere soci della cooperativa persone fisiche o giuridiche appartenenti alle seguenti categorie:

1. Soci prestatori - persone fisiche che possiedono i necessari requisiti tecnico professionali e svolgono la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali mettendo a disposizione le proprie capacità professionali in rapporto allo stato di attività ed al volume di lavoro disponibile **(nel 2015 n. 68)**.
2. Soci volontari - persone fisiche che prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà **(nel 2015 n. 0)**.
3. Soci fruitori - che usufruiscono direttamente o indirettamente dei servizi della cooperativa **(nel 2015 n. 0)**.
4. Possono inoltre essere ammessi alla cooperativa anche soci sovventori **(nel 2015 n. 0)**



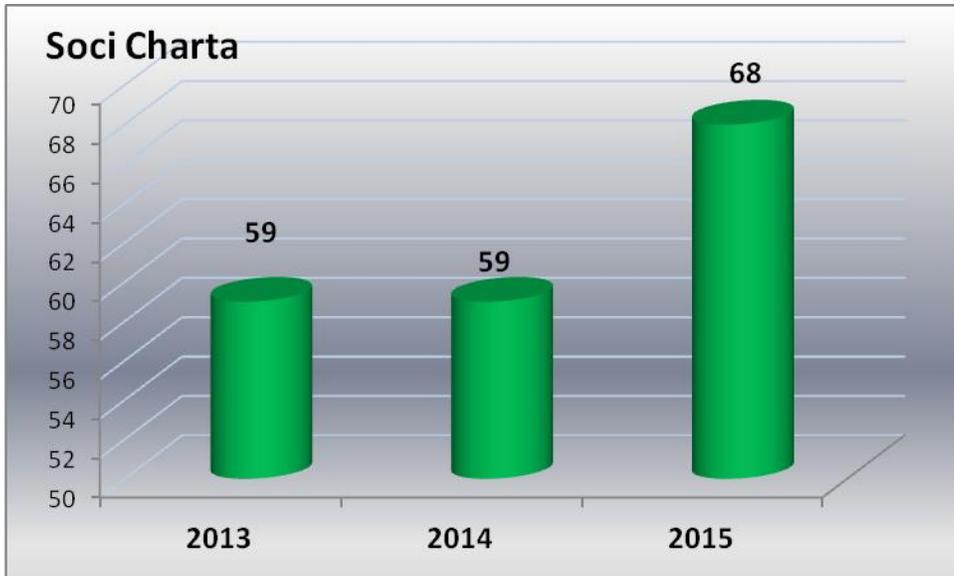
Il numero dei soci cooperatori è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge.

I soci cooperatori:

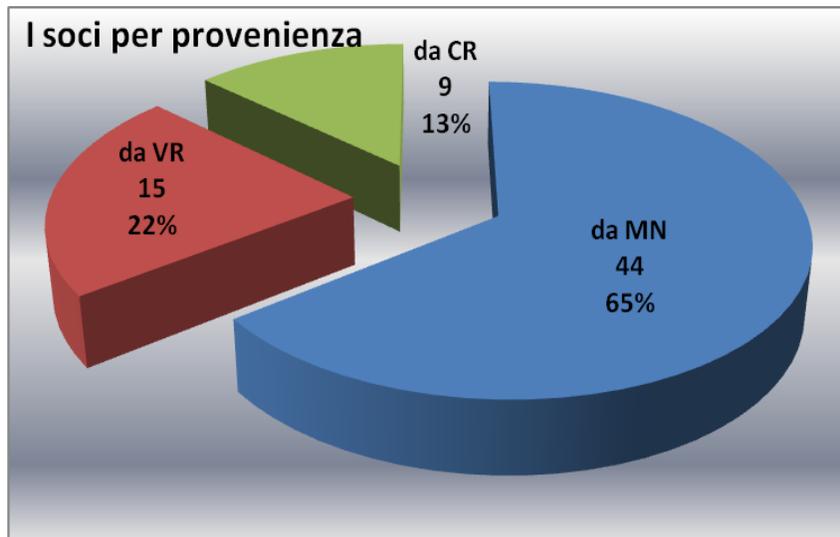
- concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali ed alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo ed alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione dei processi produttivi dell'azienda;
- contribuiscono alla formazione del capitale sociale e partecipano al rischio d'impresa.

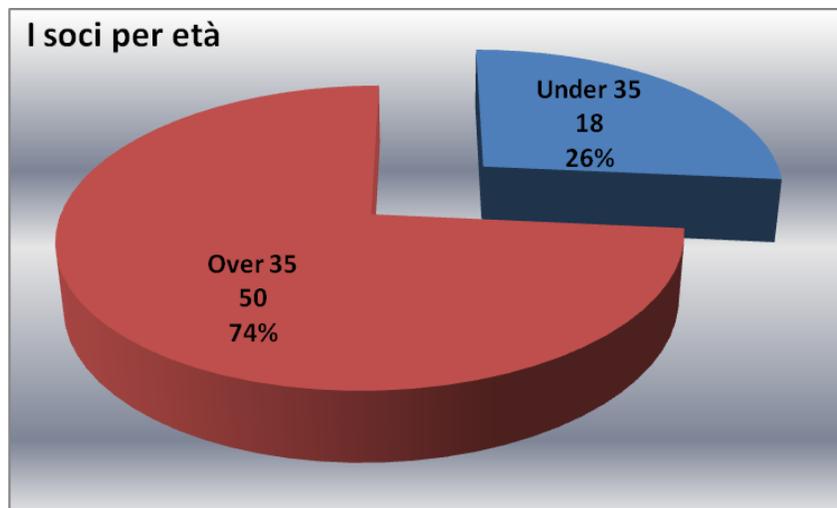
L'associazione alla cooperativa è un processo graduale di condivisione di valori e modalità di interpretare il ruolo di operatori socio-culturali sul territorio e per il territorio. Per associarsi a Charta occorre presentare formale richiesta al Consiglio d'amministrazione che, valutata l'opportunità, concede l'associazione, la quale si perfeziona con il versamento di una quota sociale che viene restituita in caso di recesso.

Nell'anno 2015 sono entrati a far parte della cooperativa 9 nuovi soci, senza che vi fossero nel frattempo dimissioni. La compagine societaria si è rafforzata passando da 59 a 68 persone (+15%).

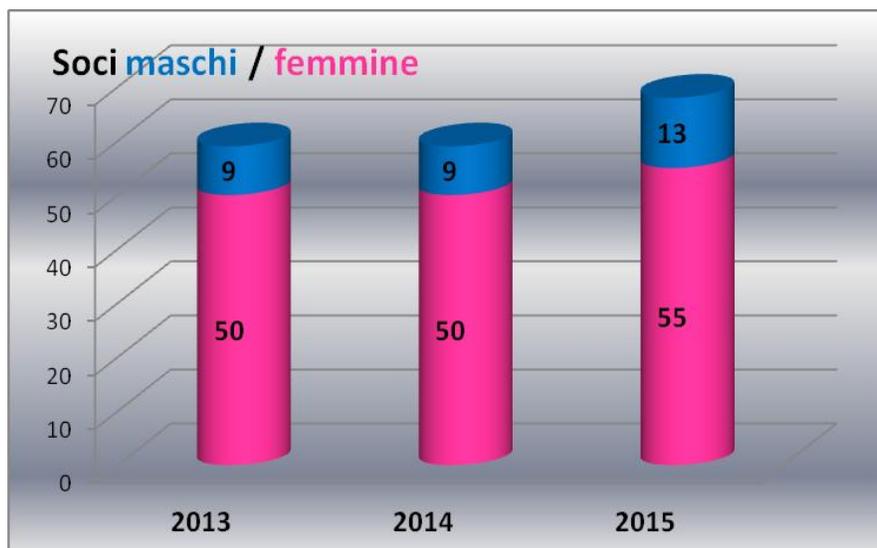
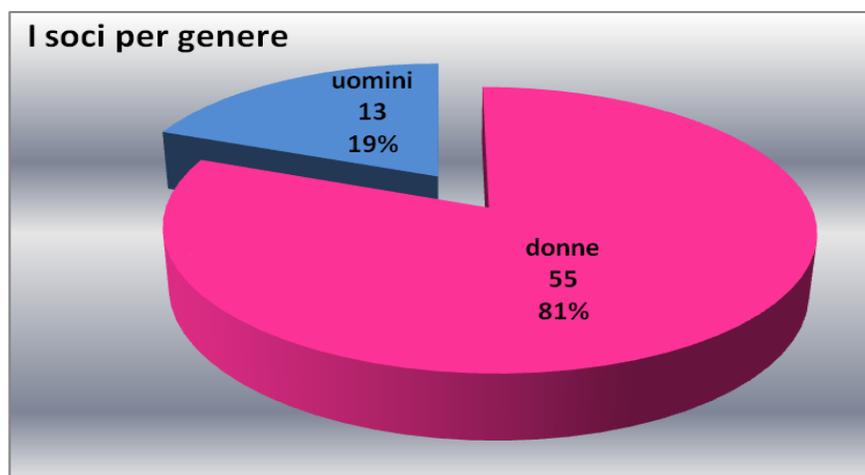


I soci provengono in maggior parte dalla provincia di Mantova; per quasi un quarto dalla provincia di Verona, mentre per un altro 13% da quella di Cremona





La percentuale di soci con più di 35 anni di età è nettamente aumentata rispetto al 2014, non solo per una curiosa coincidenza anagrafica (molti hanno compiuto i 35 anni l'anno scorso) ma soprattutto perché l'associazione non viene imposta al primo impiego e viene proposta a chi lavora già da qualche tempo ed è disposto ad essere direttamente coinvolto nella cooperativa stessa.

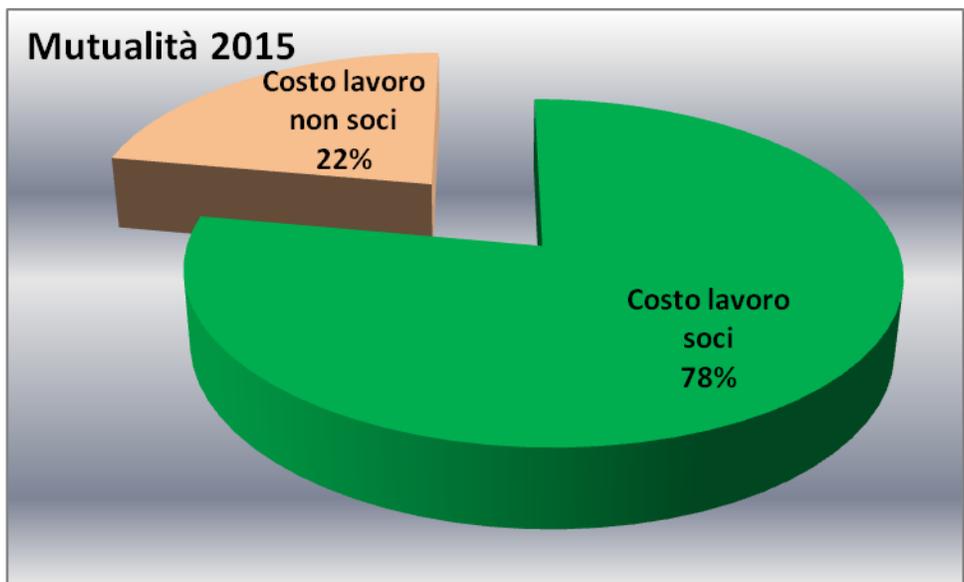


Charta si conferma una cooperativa a netta prevalenza femminile



Charta è iscritta nell'albo nazionale delle società cooperative al numero A114449 e dal gennaio 2013 anche all'Albo regionale delle cooperative sociali al numero 1587 sezione A. La cooperativa realizza lo scambio mutualistico con i soci instaurando con gli stessi rapporti di lavoro a tempo determinato e indeterminato. Per quanto riguarda la prevalenza si precisa che la società non è tenuta al raggiungimento dei requisiti oggettivi di prevalenza ma tali informazioni vengono comunque fornite per attestare la sussistenza dello scambio mutualistico.

La **percentuale di mutualità** per l'anno 2015 è ulteriormente salita ed è ora pari al **77,87%**, ovvero il costo del lavoro dei soci risulta pari ad € 1.103.462 sui complessivi € 1.417.010 del costo del lavoro totale.



Per coinvolgere i soci, il Consiglio di Amministrazione della cooperativa organizza periodiche assemblee. Nel corso del 2015 sono state convocate n. 3 assemblee dei soci, che hanno deliberato sui seguenti punti:

Data	Ordine del giorno	Presenze
27/04/2015	Discussione e approvazione bilancio 2014 Nomina degli amministratori	44/68
15/07/2015	Presentazione del Piano qualità 2015 Presentazione del Piano formativo 2015 Approvazione bilancio sociale 2014	38/68
15/12/2015	Relazione sull'andamento dell'anno 2015 Brindisi di ringraziamento e auguri a tutti i soci	32/68

Nel corso del 2015 è proseguito il servizio di comunicazione interna tramite la newsletter mensile "Charta canta", al fine di condividere informazioni sui lavori e le attività nonché per creare uno spazio aziendale condiviso in cui sentirsi rappresentati e in cui poter trovare risposte e contributi al proprio lavoro di tutti i giorni. A tal scopo sono state redatte n. 12 newsletter interne con questi argomenti:

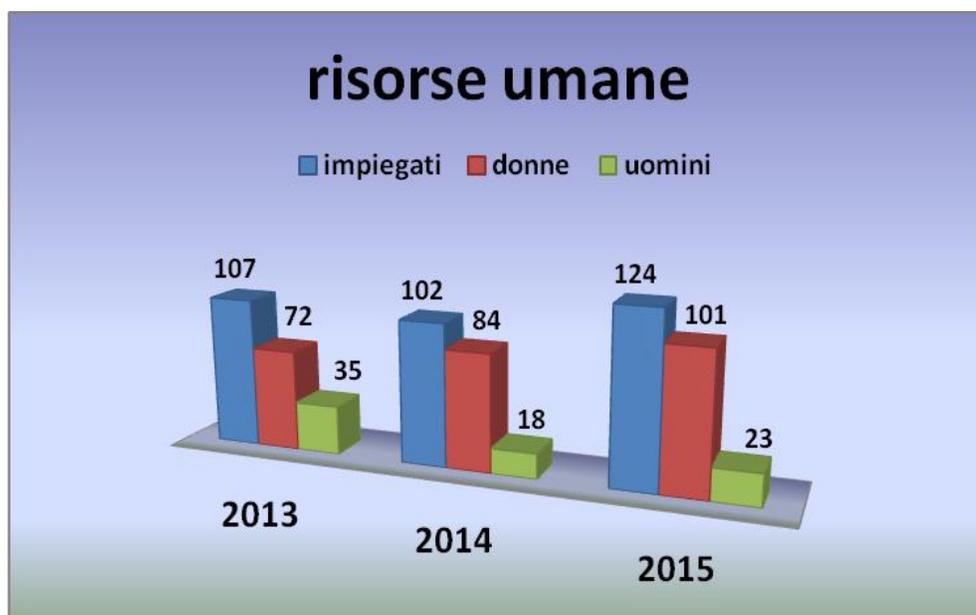
Data	Argomenti
Gennaio 2015	Charta compie 25 anni Nuovo sito chartacoop.it Giornata della memoria Welfare aziendale "Sostenere benessere e innovazione in rete" Bandi Cariplo per la cultura
Febbraio 2015	Nati per la Musica a Valeggio sul Mincio Archivio comunale di Porto Mantovano Incontri sulla shoà con Susanne Raweh Celebrazioni per Matilde di Canossa a San Benedetto Po Articolo del settimanale Vita relativo alla biblioteca di Volta Mantovana e alle reti bibliotecarie

Marzo 2015	<p>Bibliobus Charta "In giro con Expo" Corso inglese organizzato da Pantacon Nuova animazione "Un libro nel piatto" Calendario corsi in Sant'Agnese Volta la C(h)arta: conclusione incarico gestione biblioteca di Volta M.na</p>
Speciale 25.mo Charta	<p>Ideazione e organizzazione "La Cultura non dorme mai" Video aziendale per i 25 anni di Charta Lancio dell'hashtag #Charta25 "Tutti insieme appassionatamente": appuntamento interamente dedicato ai soci</p>
Aprile 2015	<p>Sintesi bilancio di esercizio 2014 Organizzazione della giornata per i soci "Tutti insieme appassionatamente" Charta al Mercato dell'immaginazione di Gonzaga Biblio-tour: incontri con l'autore a Acquanegra sul Chiese Fine incarico gestione biblioteca di Casalmoro Appuntamenti da ricordare (Salone del libro di Torino, Piccoli Editori a Mantova, ecc.)</p>
Maggio 2015	<p>Conferma della certificazione di qualità ISO 9001:2008 Il ludobus in tour estivo "Vuoi diventare più bella? Vieni in Archivio!": Curiosità dall'Archivio storico di Novellara La Biblioteca Comunale di Bagnolo San Vito: una nuova sfida per Charta Corsi di aggiornamento per bibliotecari</p>
Giugno 2015	<p>Speciale "La cultura non dorme mai" 2015</p>
Agosto 2015	<p>Approvazione bilancio sociale 2014 La biblioteca legge Festivaletteratura Pantacon si veste di nuovo: Matteo Rebecchi nuovo presidente La formazione per i soci Charta Attività didattiche per il Comune di Mantova: Charta di nuovo protagonista Riordino archivio avv. Renato Gemma presso il Comune di Ostiglia</p>
Settembre 2015	<p>Programma #Fattidicultura 2015 "Le storie siamo noi": presentazione del nuovo libretto del settore Animazione "Cena in giallo" presso la biblioteca comunale di Sabbioneta Lavori di ristrutturazione alla Biblioteca di Acquanegra sul Chiese Assegnazione a Charta della gestione dell'archivio storico comunale di Novellara fino al 31/08/2017</p>
Ottobre 2015	<p>Assunzione di nuovi colleghi Decreto Art Bonus per investimenti in cultura Pubblicazione del libro "Tiritera cambiapelle!" Corso "Progettare il nostro futuro insieme" e gruppo "L'aereo di Charta" Come sono stati i #Fattidicultura 2015 Festival Segni d'infanzia 2015</p>
Novembre 2015	<p>La didattica all'archivio storico comunale di Mantova per l'anno scolastico 2015/2016 Al via la didattica per biblioteche e archivi del Comune di Mantova Incarico a Charta per la sorveglianza presso il Museo Archeologico Nazionale di Mantova e le Grotte di Catullo di Sirmione. Visita formativa presso le biblioteche di Concesio (BS), Cinisello Balsamo e Paderno Dugnano (MI) il 27 ottobre 2015 Corso "Strumenti e strategie per insegnare con i social" ad Alano di Piave (BL)</p>
Dicembre 2015	<p>Resoconto assemblea di fine anno Facciamoci un manuale! Al passo con la pubblica amministrazione digitale... Programma Nati per leggere a Mantova Charta ha vinto la gara per la gestione del centro ludico-educativo "Ghiribizzo" Esito positivo della gara triennale per la gestione delle biblioteche di Gazoldo, Mariana e Piubega</p>



Lavoratori

I responsabili della cooperativa individuano, mettono a disposizione e gestiscono tutte le risorse umane, le competenze, necessarie e idonee per garantire la conformità ai requisiti dei servizi e per effettuare le verifiche necessarie al costante monitoraggio dei servizi.



Sicurezza sul lavoro

La direzione individua, rende disponibili e mantiene efficienti le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità alle esigenze personali e alla normativa vigente sulla sicurezza nei luoghi di lavoro: spazi di lavoro adeguati, appropriata disponibilità di attrezzature, software, servizi di supporto.

I Coordinatori di servizio e gli operatori verificano l'adeguatezza di attrezzature, spazi di lavoro, servizi di supporto messi a disposizione dai committenti, segnalando loro eventuali inadeguatezze. Al fine di potere svolgere correttamente le attività specificamente assegnate, la cooperativa vigila affinché gli ambienti di lavoro siano adeguati alle attività da svolgere, sicuri e confortevoli e fa sì che le attività di lavoro si svolgano in adeguate condizioni di rumore, temperatura, umidità, illuminazione.

Il Presidente della cooperativa assicura il rispetto della normativa prevista nell'ambito della sicurezza (Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il documento aziendale di valutazione dei rischi è stato revisionato a seguito della Riunione annuale in data 25/03/2015. Esso valuta i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e definisce il programma di attuazione degli interventi di adeguamento, suddivisi per entità del rischio.

La cooperativa attua una costante informazione e formazione per gli operatori, al fine di renderli in grado di rilevare la presenza di rischi significativi presso i propri luoghi di lavoro. Ha nominato il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente.

Nel corso dell'anno 2015 sono stati formati, come ogni anno, i nuovi assunti. Oltre che all'aggiornamento degli incaricati, sono state formati nuovi addetti al primo soccorso e al servizio antincendio.

CHARTA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Mantova



DOCUMENTO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI PER LA SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI

*ai sensi dell'art. 17 e 28 del D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81
come modificato dal D.Lgs 3 agosto 2008, n. 106*

Documento elaborato da:



Documento di Valutazione dei Rischi per la sicurezza 2015

La direzione della cooperativa richiede che tutti coloro le cui mansioni influenzano la conformità dei servizi ai requisiti abbiano una competenza (per istruzione, formazione, addestramento, abilità ed esperienza) adeguata ai compiti che sono loro assegnati.

Affinché ciascuno possa svolgere correttamente le proprie mansioni, la direzione:

- ha definito opportune modalità di selezione ed addestramento del personale,
- cura che ciascuno sia consapevole di avere un ruolo che influisce sulla qualità del servizio erogato,
- assicura che siano ben compresi i compiti da svolgere, gli obiettivi da conseguire e il modo in cui essi influiscono sulla qualità,
- verifica il livello di condivisione degli obiettivi per garantire continuità e correttezza, validità ed affidabilità,
- favorisce la crescita professionale del personale, programmando ogni anno specifici percorsi formativi;
- raccoglie suggerimenti, promuove occasioni di incontro per analizzare le criticità e proporre iniziative per il miglioramento della qualità dei servizi, in termini di efficienza e di efficacia,
- fornisce evidenza del grado di raggiungimento degli obiettivi di qualità.

Tipologia contrattuale

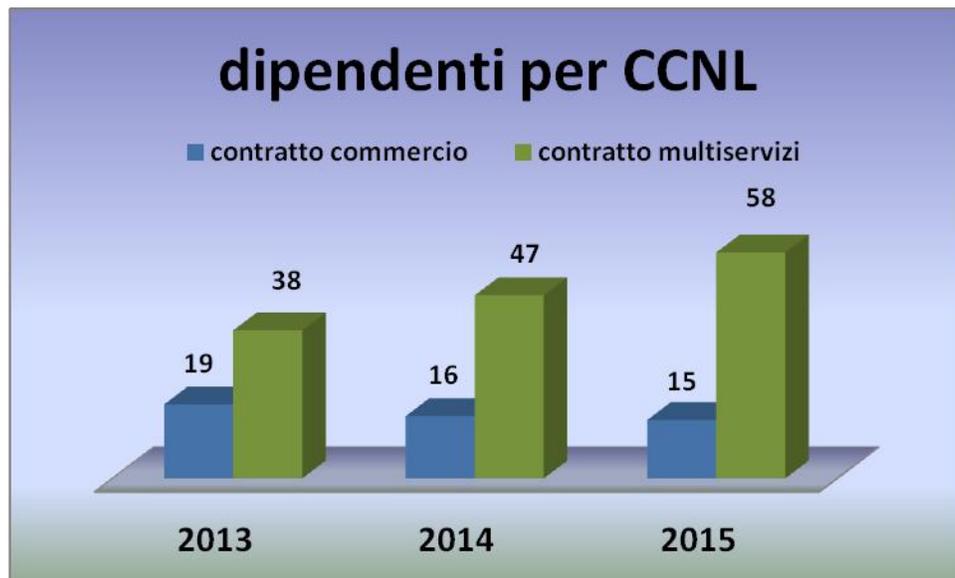
In base alla tipologia contrattuale, i lavoratori si suddividono in base a:

- Dipendenti;
- Collaborazioni coordinate e continuative / a progetto;
- Collaborazioni occasionali,
- Professionisti con partita iva.

Dipendenti

Charta da diversi anni persegue l'obiettivo di dare continuità al lavoro dei propri operatori, che è strettamente collegato agli incarichi che ogni anno Charta riesce ad ottenere.

Il contratto di lavoro applicato è quello del Commercio per 15 dei 73 dipendenti e quello Multi-servizi per gli altri 58.



La distinzione tra i due contratti dipende da questioni cronologiche: fino a tutto l'anno 2008 Charta ha applicato il CCNL Commercio, poi quello Multi-servizi. I soci con maggiore anzianità sono di norma impiegati in ruoli di maggior responsabilità o in commesse di maggior complessità.

Di seguito un piccolo riepilogo delle disposizioni contrattuali:

ORARIO DI LAVORO: 40 ore settimanali

MENSILITA' CONTRATTUALI: 14

FERIE E PERMESSI: 168 + 88 per il commercio, 173 + 72 per multi servizi

MALATTIA: Conservazione del posto. 12 mesi nell'arco dell'ultimo triennio.

Trattamento economico: integrazione dell'indennità Inps a seconda di quanto prevede il CCNL applicato al dipendente.

INFORTUNIO SUL LAVORO: Conservazione del posto. Fino alla guarigione clinica (per tutto il periodo di erogazione dell'indennità giornaliera per inabilità temporanea, in caso di malattia professionale).

Trattamento economico: Trattamento integrativo, fino a concorrenza della normale retribuzione, a partire dal giorno in cui si è verificato l'infortunio e per un periodo massimo di 180 giorni.

MATERNITÀ: il contratto fa riferimento alle norme di legge in vigore a tutela della maternità.

LAVORO STRAORDINARIO, NOTTURNO E FESTIVO: non previsto dalle mansioni

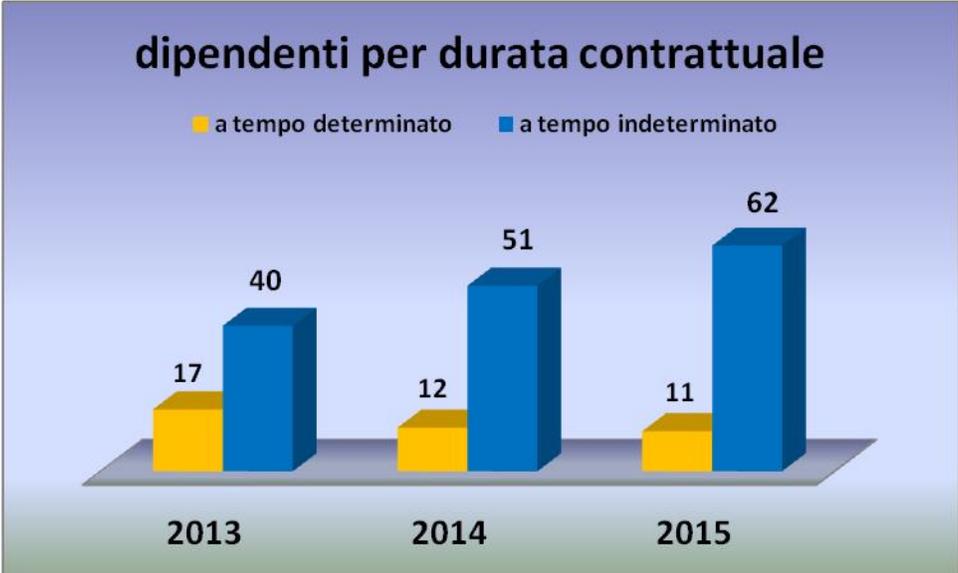
RETRIBUZIONE: da CCNL in funzione delle mansioni

SCATTI DI ANZIANITÀ: ogni 2 anni x multi servizi, ogni 3 per il commercio.

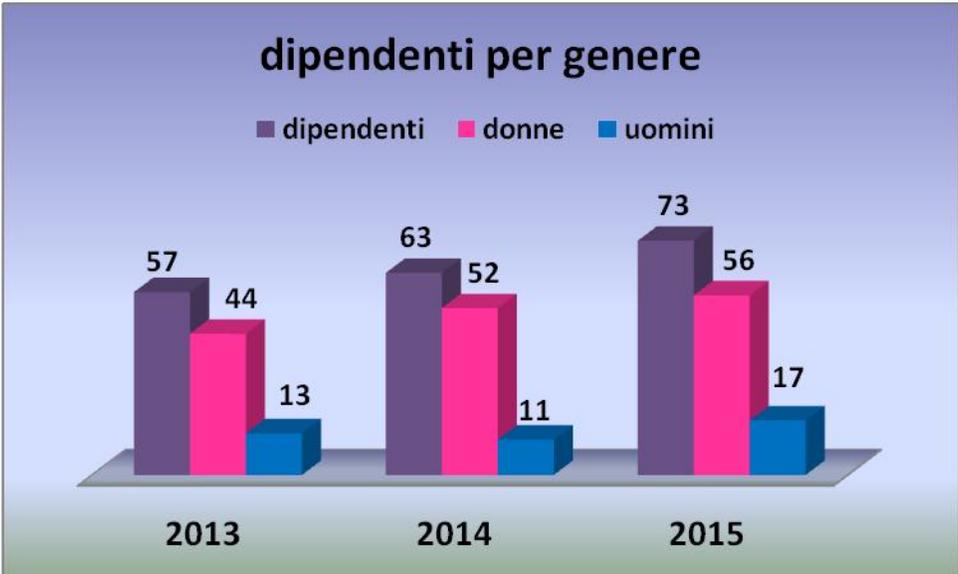
FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA: Fondo Est per commercio turismo servizi e settori affini <http://www.fondoest.it/> - Fondo Asim – per servizi di Pulizia, Servizi Integrati/Multiservizi <http://www.fondoasim.it/>

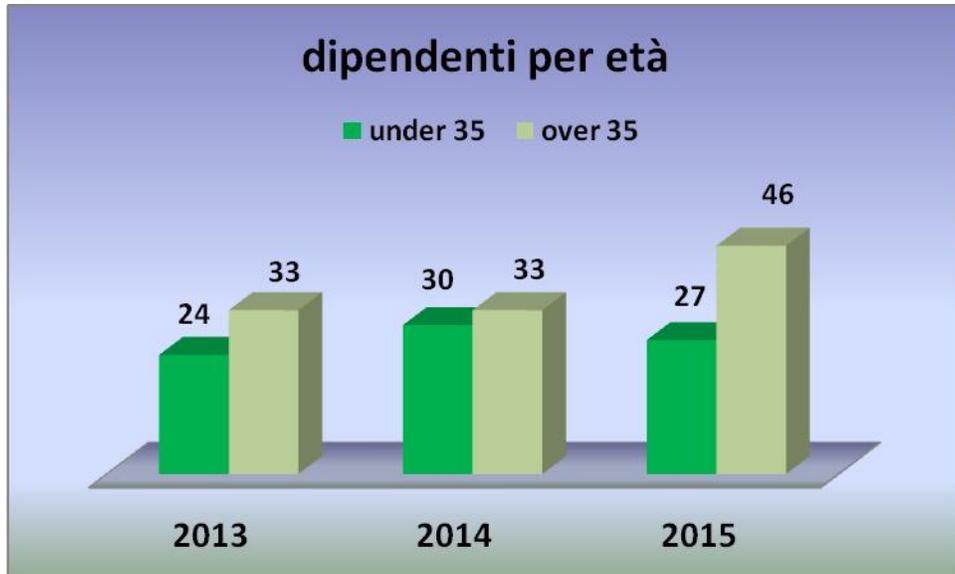
La politica della cooperativa è quella di promuovere un percorso lavorativo che, nei limiti delle condizioni generali del mercato, possa favorire il socio facendo evolvere il suo ruolo all'interno dell'organizzazione stessa.

Charta ha sempre utilizzato le diverse forme contrattuali in modo lecito e responsabile, procedendo normalmente con contratti di assunzione prima a tempo determinato e poi indeterminato, evitando soluzioni di continuità per non far perdere l'anzianità di servizio al lavoratore. L'uso dei contratti a progetto è stato limitato ai casi in cui esso era applicabile, mentre i voucher non sono praticamente mai stati utilizzati (solo per un trimestre e per un singolo servizio). Nel 2015 il "Jobs Act" (D.Lgs. 15 giugno 2015, n. 81), ha posto il tetto del 20% al numero di dipendenti a tempo determinato, fissando un obbligo che già Charta autonomamente rispettava e che trova conferma nell'aumento costante dei dipendenti assunti e la relativa evoluzione del contratto da tempo determinato a quello a tempo indeterminato. La successiva Legge di stabilità, che prevedeva la decontribuzione dei contributi previdenziali, per tre anni, dei nuovi contratti a tempo indeterminato, ha spinto Charta a procedere ancora più speditamente sulla strada che già negli anni scorsi aveva percorso. Il numero dei dipendenti, è passato da 63 a 73 unità. Lo sforzo sostenuto dalla società in questa direzione è testimoniato dall'aumento del fondo TFR (passato da euro 320.945 a euro 353.423) e di quello del costo del personale dipendente (passato da euro 1.077.749 a euro 1.164.366: +8,0%).

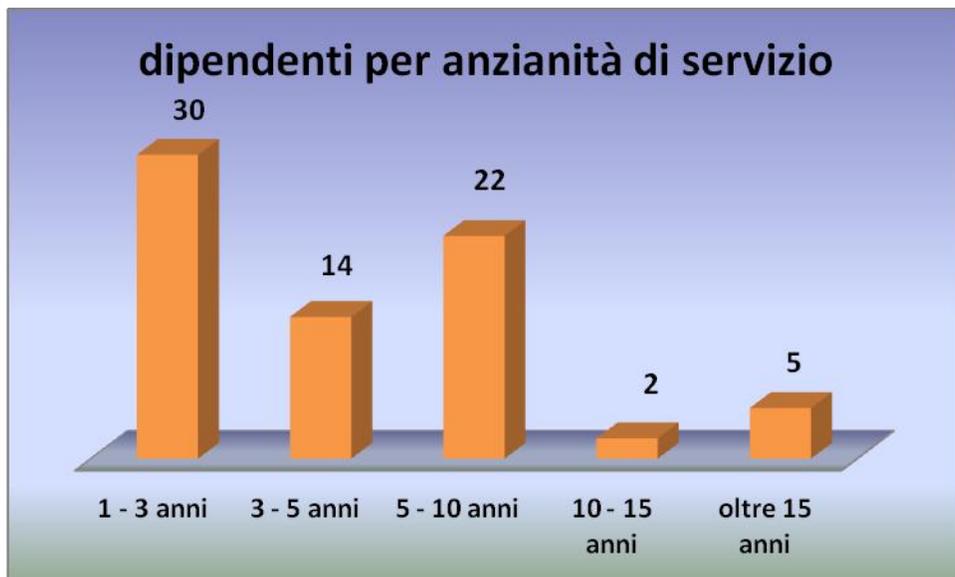


I grafici mostrano un costante incremento dei dipendenti anche negli anni precedenti il "Jobs Act". Questo dato appare ancora più significativo se si considera il contesto di crisi economica che ha provocato un serio aumento della disoccupazione, segnatamente di quella femminile.





Come detto a proposito dell'età dei soci, anche la percentuale dei dipendenti con più di 35 anni di età è nettamente aumentata rispetto al 2014, sia per normali questioni anagrafiche sia perché molti dipendenti trovano in Charta un'opportunità di lavoro stabile e credibile, riducendo al livelli minimi il turn-over di personale.



Collaboratori

Qualora alcuni processi necessari al sistema di gestione per la qualità vengano fatti eseguire esternamente, Charta si impegna a mantenere sotto controllo tali processi, assumendo in proprio la responsabilità per la conformità di tutti i requisiti, sia posti dal cliente sia cogenti.

In questi casi, la direzione della cooperativa:

- definisce i requisiti professionali e tecnici e le risorse di cui l'organizzazione esterna deve disporre,
- specifica le modalità di esecuzione del processo,
- mette a disposizione le procedure e tutta la documentazione necessaria per l'esecuzione dell'attività commissionata,
- stabilisce le opportune azioni di verifica, misurazione e controllo, nonché di prevenzione e correzione delle non conformità.

Consulenti

Nell'anno 2015, Charta si è avvalsa di alcuni consulenti esterni in alcune attività complesse per le quali il personale interno necessitava di affiancamento:

- CDA - Studio Legale Tributario di Mantova per il controllo dei conteggi elaborati da Charta in merito alla contabilità e agli stipendi al personale.
- Prometeo s.r.l. di Mantova per la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e Salute dei Lavoratori ai sensi del D. Lgs 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i..

2. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

Per facilitare l'inserimento del personale neo-assunto o con cambiamento di ruolo è previsto un periodo di affiancamento da parte di un tutor (coordinatore o operatore con esperienza certificata).

In rapporto alle competenze possedute e al ruolo che il nuovo operatore dovrà ricoprire, il Coordinatore del servizio interessato identifica un piano di addestramento che preveda almeno:

- la descrizione della struttura, del sistema organizzativo (ruoli funzionali, gerarchie, responsabilità, mansioni e metodologie di lavoro, strumentazione disponibile, procedure da seguire per il rispetto della privacy e per la sicurezza sul lavoro), dei servizi offerti da Charta e delle loro caratteristiche,
- la tipologia e le caratteristiche specifiche del servizio e del ruolo affidato al neo assunto (referenti, regolamenti ed istruzioni di lavoro, procedure particolari, modulistica da compilare, ecc.),
- le prescrizioni contenute nel manuale della qualità, in particolare quelle attinenti il ruolo che il nuovo operatore andrà a presidiare.

A conclusione dell'addestramento il Coordinatore del servizio e i tutor coinvolti nell'azione procedono ad una valutazione dei risultati raggiunti. Quindi, comunicano la loro valutazione all'operatore addestrato, il quale, a sua volta, esprime un giudizio sul tirocinio effettuato.

Per i rapporti di collaborazione occasionale, il Coordinatore del servizio può sostituire il piano di addestramento con uno o più incontri durante i quali trasmettere le necessarie istruzioni operative.

Nel corso del 2015 sono stati avviati 5 piani di addestramento per personale neo-assunto o con variazione di ruolo: 1 per il settore biblioteche, 2 per il settore archivi, 2 per il settore animazione. I piani di addestramento si sono tutti conclusi positivamente senza bisogno di ulteriori approfondimenti rispetto a quanto previsto dal piano stesso.

Per favorire la crescita professionale del personale e per creare competenze e comportamenti di base condivisi, la direzione della cooperativa approva ogni anno un piano di formazione rivolto al personale dipendente e ai collaboratori. La decisione di far partecipare uno o più operatori a un percorso formativo viene presa anche dietro richiesta degli operatori stessi, dopo aver valutato:

- il budget di spesa a disposizione,
- le opportunità derivanti alla cooperativa dall'intervento formativo,
- l'attinenza con progetti di sviluppo strategico della cooperativa,
- la motivazione del personale interessato,
- la possibilità di coinvolgere nei progetti formativi, con una programmazione nel medio periodo, il maggior numero di operatori;



Il dato del 2015, che mostra un calo del personale impegnato nella formazione, ha due cause principali. Innanzi tutto la stretta connessione tra azioni formative e finanziamento delle stesse attraverso il fondo FONCOOP.

Quest'ultimo ha previsto tempi di pubblicazione ed approvazione non coincidenti con l'anno solare: pubblicazione dei bandi in primavera; approvazione in autunno e quindi pochi mesi sull'anno solare di riferimento per la realizzazione. Il Piano formativo 2015 infatti (si veda oltre) è stato ricco e articolato, ma si è concluso solo nell'anno successivo. La seconda causa è da attribuirsi al fatto che le azioni formative sono ricadute più volte sugli stessi soggetti.

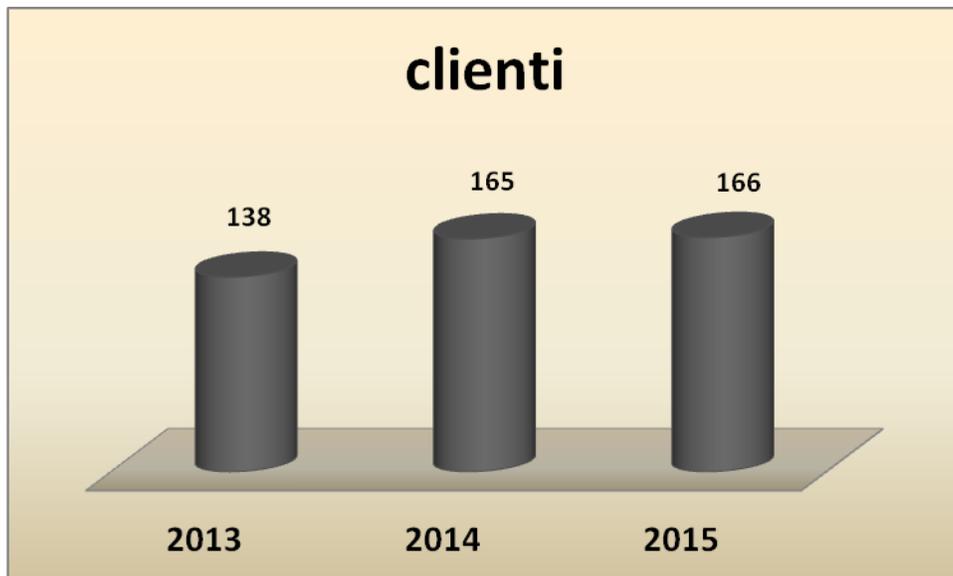
Di seguito l'elenco delle principali tematiche affrontate nei momenti formativi:

TITOLO DEL CORSO	ENTE ORGANIZZATORE	SETTORE	DATA/PERIODO	DURATA
"Finanziamenti europei: progettare la cultura nella nuova programmazione 2014-2020"	InEuropa srl di Modena c/o Sant'Agnese 10 - MN	Amministrazione	23.01/29.01/10.02.2015	18 ore
Corso di aggiornamento per rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza	Ente Bilaterale Mantovano	Amministrazione	04.03.2015	4 ore
Le nuove regole tecniche per la gestione documentale - lezione di G. Penzo Doria	Archivio di Stato di Mantova	Archivi	11.03.2015	2,5 ore
Convegno Digital Library La Biblioteca Partecipata	Associazione Biblioteche oggi a Milano	Biblioteche	12-13.03.2015	15 ore
Seminario il "Jobs Act"	Legacoop Lombardia a Mantova	Presidente	17.03.2015	3 ore
Corso base sull'utilizzo di Archimista applicazione web open source per la descrizione degli archivi storici	Soprintendenza archivistica per la Lombardia c/o Archivio di Stato di Mantova	Archivi	15.04.2015	3 ore
Corso inglese per principianti	Pantacon c/o Sant'Agnese 10 - MN	biblioteche	15.04-03.06.2015	12 ore
Corso inglese livello intermedio	Pantacon c/o Sant'Agnese 10 - MN	biblioteche	14.04-03.06.2015	12 ore
"Il reference sulla narrativa, strumenti per rispondere alle domande degli utenti"	Eupolis - Sede di Milano	Biblioteche	20-21.04.2015	14 ore
Corso di inglese per principianti	Pantacon c/o Sant'Agnese 10 - MN	Biblioteche	15.04-03.06.2015	6 ore
Corso "Buone pratiche per uno scarto corretto e consapevole"	Regione Veneto - a Verona	Biblioteche	15.05.2015	6 ore
"Archivi vs. protezione dei dati personali alla luce del Regolamento generale dell'Unione europea: una partita aperta". Lezione di Secondo Sabbioni	Archivio di Stato di Mn	Archivi	15.05.2015	2 ore
Giornata di aggiornamento e formazione "Il manuale di gestione per il sistema documentario degli enti pubblici"	Soprintendenza Archivistica per la Lombardia c/o Archivio di Stato di Bergamo	Archivi	16.09.2015	6 ore
Corso "Costruire il nostro futuro"	Dott.ssa C. Bertazzoni incaricata da Cooperativa Charta c/o Biblioteca di Mozzecane	Biblioteche	21.09-12.10.2015	16 ore
"Aggiornamento giuridico sugli appalti pubblici"	Infoplus Srl di Marostica (VI)	Presidente	30.10.2015	6 ore
Seminario per referenti locali e tutor di volontari lettori NPL		Biblioteche	12.11.2015	5 ore
Letture ad alta voce in biblioteca		Biblioteche	13-27.11.2015	3 ore
Corso sicurezza	CESVIP	Biblioteche – Beni culturali – Trasporto Interbibliotecario	14-21.12.2015	8 ore

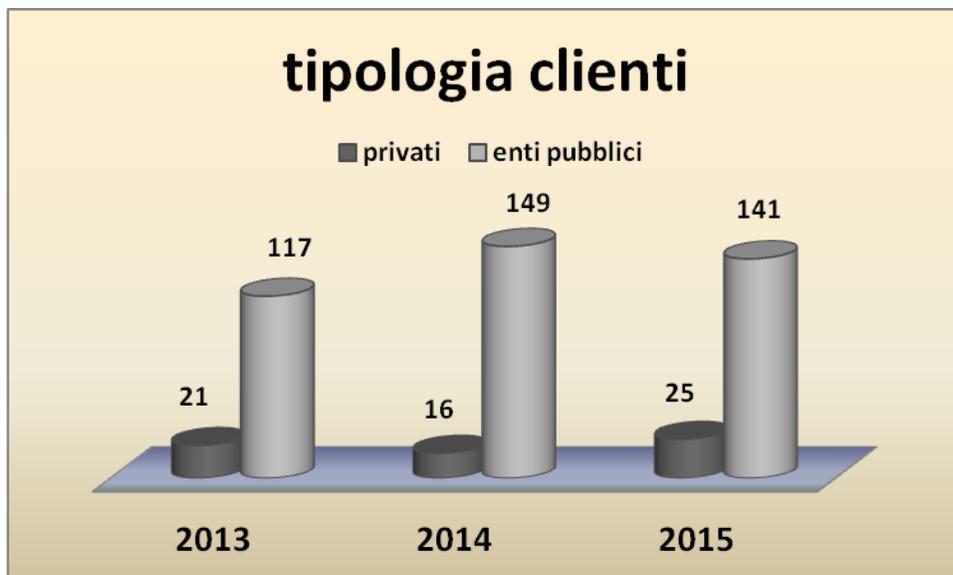
3. STAKEHOLDERS ESTERNI

Clienti

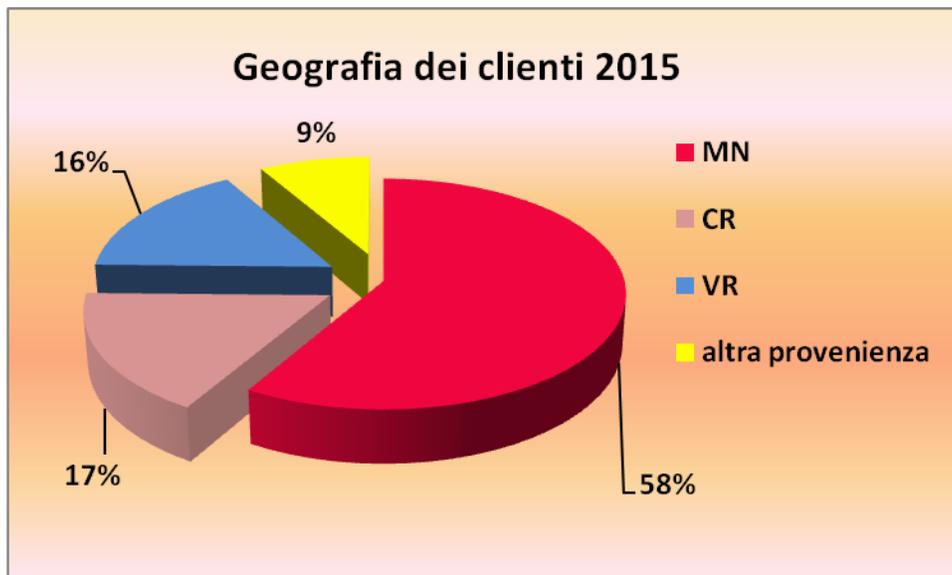
Dopo l'aumento del numero di clienti registrato l'anno precedente, nel 2015, il dato è rimasto praticamente invariato (n. 166). Considerato che alcuni clienti sono comuni a più linee produttive, i clienti complessivi reali del 2015 sono stati 110 (10 soggetti privati e 100 enti pubblici) di cui 16 nuovi ovvero non presenti in assoluto nel portafoglio aziendale 2014.



Si conferma la netta preponderanza di committenti pubblici.



La maggioranza dei clienti, come in precedenza, ha sede provincia di Mantova (58%). Un terzo del totale è egualmente diviso tra le province di Cremona (17%) e Verona (16%), mentre il restante 9% riguarda soprattutto le province di Brescia e Vicenza.



Nell'ambito dei servizi, l'analisi della qualità percepita dai committenti e dai fruitori è indispensabile per il miglioramento continuo dei servizi erogati che devono considerare sia la soddisfazione di chi riceve il servizio sia di chi lo eroga. Le informazioni relative alla soddisfazione del cliente vengono desunte dall'analisi dei reclami, dai dati rilevati attraverso gli indicatori per la misurazione dell'efficienza e dell'efficacia, dalle percezioni del personale che opera a contatto con il cliente e con l'utenza, dagli incontri periodici che i coordinatori di settore hanno con i clienti/committenti.

Reclami

Nel corso del 2015 non è pervenuto alcun reclamo da parte dei committenti.

Percezioni del personale che opera a contatto con il cliente e con l'utenza.

I coordinatori dei settori e gli operatori hanno avuto frequenti incontri con i committenti, annotati in appositi verbali, oltre a contatti telefonici e scambio di mail. Come per i bilanci sociali dei due anni precedenti, anche la stampa del bilancio sociale 2014 ha avuto la funzione di "biglietto da visita aziendale" e la sua distribuzione ha riguardato sia il versante interno che quello dei clienti esterni. I clienti che hanno esaminato il bilancio sociale 2014 sono rimasti colpiti dalle dimensioni aziendali (n. commesse e fatturato), dall'articolata composizione della compagine sociale (n. dipendenti, provenienza dei lavoratori) e, in qualche caso, dalla molteplicità dei servizi offerti. Attraverso tali incontri, è stato possibile percepire un buon grado di soddisfazione dei clienti per i servizi resi da Charta. I committenti dove si registra una maggiore continuità e facilità di rapporti sono quelli dove lavoriamo e siamo già conosciuti per i servizi erogati.

Rapporti diretti con i clienti-committenti / numero di clienti-committenti

Nel corso del 2015 sono stati incontrati direttamente circa il 60% dei clienti (29 settore Archivi + 4 settore BC + 5 settore Animazione alla lettura + 30 settore Biblioteche = 68 /110) che complessivamente hanno espresso un giudizio positivo sull'operato di Charta e – dove segnalato – anche sul consorzio Pantacon cui Charta contribuisce in maniera significativa.

Affidamenti diretti / numero commesse

Gran parte delle commesse (circa l'80%) si configura come affidamento diretto o sotto forma di rinnovo/proroga, segno tangibile della fiducia e della stima che i committenti ripongono nella nostra organizzazione ormai riconosciuta per i servizi erogati. Rispetto alle gare d'appalto il documento riassuntivo PROTOCOLLO GARE è particolarmente utile per analizzarne gli esiti in un'ottica di miglioramento continuo. Nel 2015 abbiamo partecipato a n. 10 gare di cui 9 con esito positivo e 1 con esito negativo.

Nel 2015 si è ormai affermato l'utilizzo da parte della P.A. del mercato elettronico per la richiesta di forniture di servizi attraverso centrali di acquisto regionali (Sintel, Intercen) e nazionali (MEPA). Le richieste riguardano sia servizi messi a gara sia formulazione di preventivi per incarichi diretti. Questo nuovo sistema andrà sempre più affermandosi anche alla luce del nuovo Codice degli Appalti (D.lgs. n. 50/2016) e alla legislazione che punta a ridurre il numero delle stazioni appaltanti. Charta segue con attenzione questa evoluzione e mantiene aggiornata la formazione del personale che si occupa di gare e appalti.

Nuove progettualità riconosciute

La progettazione straordinaria è sviluppata quasi interamente dal consorzio Pantacon, a favore di tutte le cooperative associate, tramite la ricerca di bandi e il supporto alla redazione di progetti complessi, quasi sempre trasversali alle competenze e alle esperienze delle singole cooperative.

Charta tuttavia nel 2015 ha elaborato e realizzato alcune azioni straordinarie che è opportuno segnalare:

- **LA CULTURA NON DORME MAI:** rassegna di eventi che prevedeva l'apertura straordinaria di 14 luoghi della cultura nel weekend 27-28 giugno 2015, interamente a carico di Charta, che ha voluto così ricordare i suoi 25 anni di attività evidenziando la passione per la cultura e la volontà di gratificare il proprio pubblico di riferimento sia in senso di utenti che di clienti;



- IL GHIRIBIZZO – E' il primo centro ludico ricreativo gestito da Charta, a seguito di una gara indetta dal Comune di Mantova, per la concessione di questo servizio presso la scuola dell'infanzia Strozzi Valenti. Questa nuova esperienza ci ha permesso di misurarci con attività differenti da quelle che normalmente svolgono il settore animazione alla lettura e didattica museale in un contesto socio-educativo che da alcuni anni è potenziale terreno di espansione delle nostre attività. <https://www.facebook.com/ghiribizzomantova/>



- **LUOGHI D'ARTE E DI FEDE TRA FERRANTE APORTI E DON PRIMO MAZZOLARI** – E' un'iniziativa promossa da Charta in collaborazione con la Fondazione don Primo Mazzolari di Bozzolo e l'appoggio del Comune di Bozzolo, il Gal Oglio-Po e il parco Oglio Sud. Il progetto, che ha ricevuto un contributo da parte della Fondazione Comunitaria della Provincia di Mantova, ha come obiettivo la conoscenza delle terre dove vissero Aporti e Mazzolari e la creazione di occasioni di visita per turisti. Verrà svolta la formazione gratuita per 15 steward territoriali, selezionati tramite bando pubblico, che saranno poi coinvolti nell'ideazione di percorsi turistici e la promozione del territorio relativo ai centri di Bozzolo, San Martino dall'Argine, Rivarolo Mantovano, Calvatone, Piadena e Sabbioneta.



- **“IL CIBO DEL DÌ DI FESTA** - Alla ricerca dei piatti tipici dei giorni di festa tra Mantova, Brescia, Bergamo e Cremona”. E' stato elaborato un progetto preliminare, finanziato dal Comune di Mantova, per la candidatura sul bando di regione Lombardia “invito pubblico per la presentazione di progetti di salvaguardia dei patrimoni culturali immateriali in Area Lombarda – L.r. 27/2008” (D.d.s. 10 agosto 2015 - n. 6825), nell'ambito del R.E.I.L. (Registro delle Eredità Immateriali della Lombardia).



Nel corso del 2015 Charta ha consolidato la collaborazione con il consorzio **Pantacon**, rivelatasi particolarmente utile, per i progetti di maggiore complessità (bandi e finanziamenti). Si è proceduto anche ad individuare in un socio Charta (Matteo Rebecchi) il coordinatore e presidente del consorzio in sostituzione del precedente (Andrea Caprini di Teatro Magro) a partire dal mese di settembre 2015 (part-time) a testimonianza dell'investimento relazionale e aziendale che Charta mette nel progetto Pantacon.

Tra le iniziative realizzate in partnership ricordiamo:

1) La kermesse **#FATTIDICULTURA** (9-10 ottobre 2015), occasione di incontri e scambi di esperienze di innovazione culturale e sociale a livello nazionale. In particolare, Charta ha progettato e gestito l'apertura della rassegna e il primo evento, intitolato "Le biblioteche del futuro. Comunità fisiche e comunità virtuali nello spazio culturale pubblico".



fact# 1

ore 9.30-12.30
Sala degli Stemmi, Palazzo Soardi

LE BIBLIOTECHE DEL FUTURO
Comunità fisiche e comunità virtuali nello spazio culturale pubblico

L'evoluzione dei servizi bibliotecari può essere considerata un ingrediente dell'evoluzione culturale della società italiana nei prossimi anni. Con le biblioteche, tutti gli spazi culturali che si caratterizzeranno per una forte innovazione potranno facilmente diventare punti di riferimento e modelli da seguire e imitare. Ma come impostare questa evoluzione e come innovare? Le tecnologie, e la partecipazione delle comunità saranno le protagoniste delle best practice e delle storie di successo che verranno illustrate.

coordina **CHARTA**

interventi di
Maria Stella Rasetti biblioteca San Giorgio Pistoia
Renato Turbati Associaz. CoderDojo Italia sezione di Mantova
Marco Ardesi Biblioteca di Concesio (Brescia)
Valeria Baudo METID, servizio di e-learning ed e-collaboration del Politecnico di Milano

Evento realizzato in collaborazione con la Rete Bibliotecaria Mantovana (Sistema bibliotecario Ovest Mantovano + Sistema bibliotecario Grande Mantova + Sistema bibliotecario Legenda)

modera e introduce
Giuliano Annibaletti presidente CHARTA coop. sociale onlus

grazie a **Davide Bassi, Sara Calciolari, Michela Bricoli, Marianna Cancellieri**

giovedì 8 ottobre

2) Il progetto **HUB "MANTOVA BENE COMUNE: INNOVAZIONE SOCIALE E INNOVAZIONE CULTURALE IN RETE PER IL LAVORO"** che ha portato all'attivazione di uno stage di 1 unità operativa presso Charta (Chiara Fanti - durata: TRE MESI dal 04/05/2015 al 03/08/2015);

- Candidatura all'assessorato all'istruzione del comune di Mantova del progetto **MI PIACE LEGGERE!** Le Biblioteche, la scuola e la promozione del piacere della lettura;

Misurazione dell'efficienza e dell'efficacia

A conclusione degli interventi di **animazione alla lettura**, alle persone coinvolte (committenti, responsabili della biblioteca, insegnanti) viene consegnato un questionario al fine di rilevare il loro giudizio sull'attività svolta.

Nel 2015 sono stati raccolti ed esaminati 167 questionari relativi agli interventi di animazione alla lettura dai quali si rileva il seguente giudizio:

ANNO 2015	
QUANTO E' SODDISFATTO RISPETTO A: (da 1 a 4)	
Modalità di organizzazione dell'evento	3,8 (+ 0,1%)
Accoglienza dei partecipanti	3,7 (-0,1%)
Capacità comunicativa dell'operatore	4,0 (+ 0,1%)
Capacità di coinvolgere i partecipanti	3,9 (invariato)
Temi affrontati	3,8 (invariato)
Tecniche espressive utilizzate	3,8 (-0,1%)
Spazio e comfort dei locali destinati all'attività	3,4 (+0,1%)
Durata dell'attività	3,6 (+0,2%)
Costo dell'attività	NC
GIUDIZIO COMPLESSIVO DA 1 A 10	9,2 (-0,3%)

I giudizi espressi sono tutti molto positivi e decisamente orientati verso il massimo del punteggio.

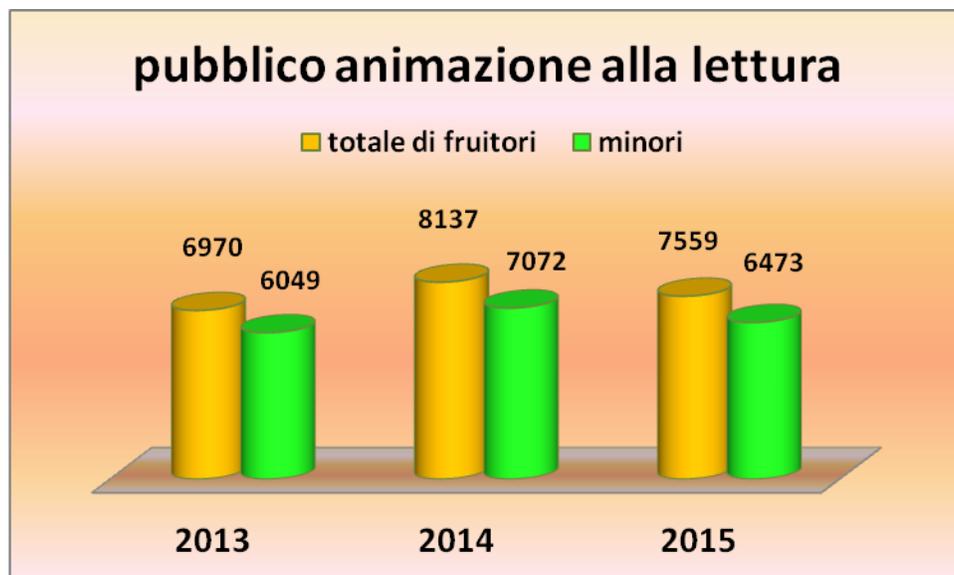
A conclusione degli interventi di **didattica museale**, alle persone coinvolte (insegnanti) viene consegnato un questionario al fine di rilevare il loro giudizio sull'attività svolta. Nel 2014 sono stati raccolti ed esaminati 97 questionari relativi agli interventi di didattica museale dai quali si rileva il seguente giudizio:

ANNO 2015	
QUANTO E' SODDISFATTO RISPETTO A: (da 1 a 4)	
Modalità di organizzazione dell'evento	3,7 (invariato)
Accoglienza dei partecipanti	3,8 (invariato)
Capacità comunicativa dell'operatore	3,8 (invariato)
Capacità di coinvolgere i partecipanti	3,8 (invariato)
Temi affrontati	3,7 (-0,1%)
Tecniche espressive utilizzate	3,9 (+0,1%)
Spazio e comfort dei locali destinati all'attività	3,6 (-0,1%)
Durata dell'attività	3,7 (invariato)
Costo dell'attività	NC
GIUDIZIO COMPLESSIVO DA 1 A 10	9,5 (+0,1%)

I giudizi espressi sono tutti molto positivi con lievi oscillazioni in positivo ed in negativo in uno scenario comunque di eccellenza.

Fruitori

Qui sotto i dati relativi agli interventi di animazione alla lettura:

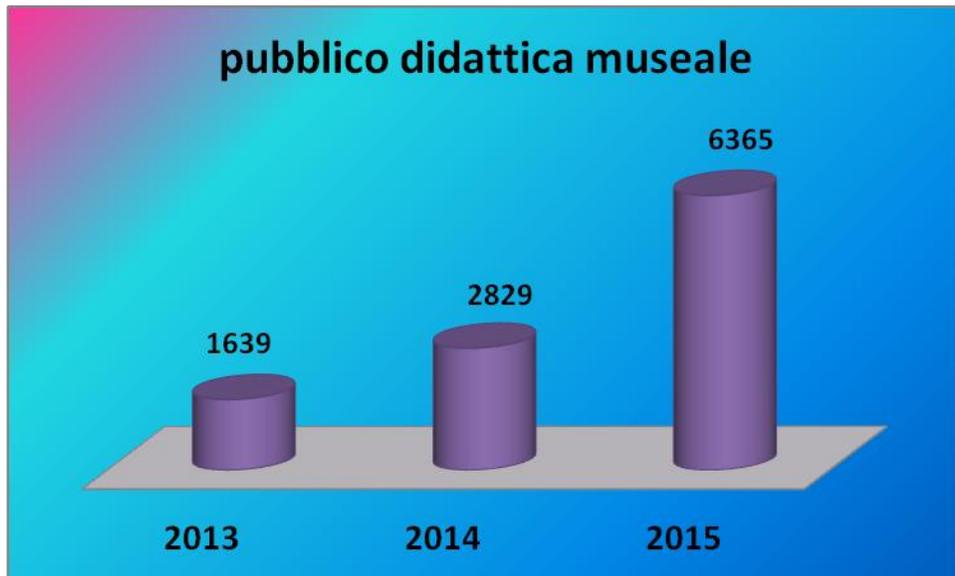


Pur essendo diminuito il numero di fruitori degli interventi di animazione alla lettura, rispetto al 2014, rimane superiore a quello del 2013 e numericamente significativo in termini di coinvolgimento del pubblico.

Charta si adopera perché gli interventi di animazione rappresentino, per i tanti bambini e ragazzi che riesce a raggiungere, un'occasione per creare e rafforzare l'abitudine alla lettura, un'opportunità per lo sviluppo creativo della persona, uno stimolo per l'immaginazione, un incoraggiamento al dialogo interculturale.

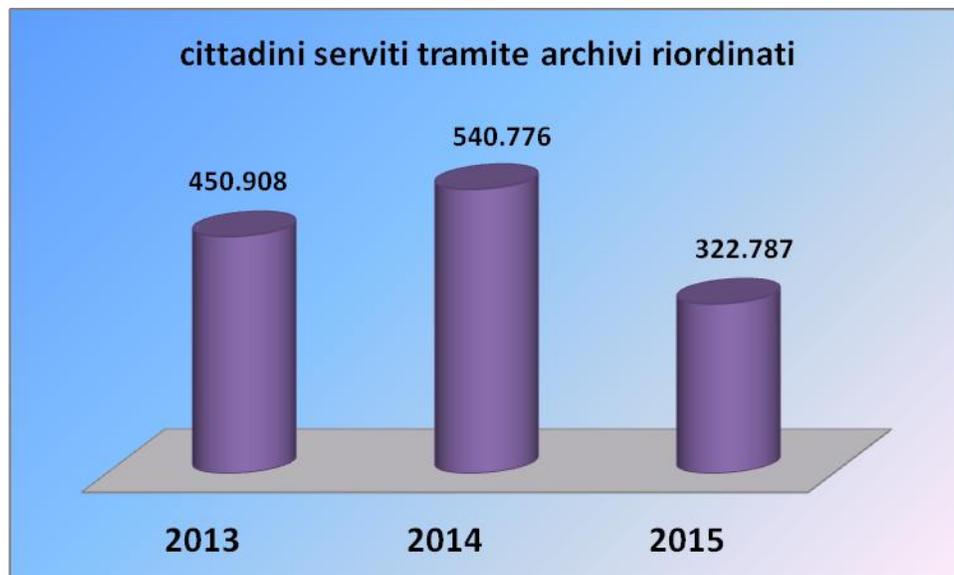


Qui sotto i dati relativi agli interventi di didattica museale:



Al fine di misurare l'impatto dei nostri lavori archivistici sui cittadini maggiorenni (che hanno piena facoltà di esercitare i propri diritti civili e politici) residenti nei Comuni per i quali abbiamo prodotto strumenti di ricerca e consultazione dei rispettivi archivi, ci piace evidenziare i dati qui sotto riportati.

Il settore archivi garantisce potenzialmente l'accesso all'informazione a:

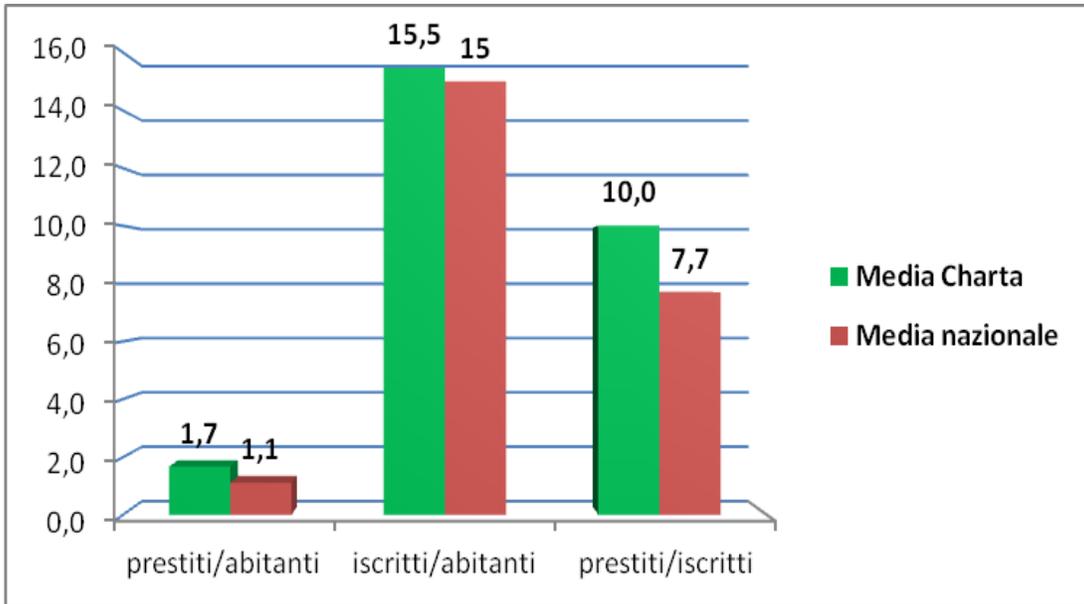


N.B. Nella rilevazione dell'anno 2015 non sono stati considerati, contrariamente al biennio 2013-2014, i residenti in circoscrizioni territoriali di "Area vasta" come Province, diocesi, Comunità montane.



Nel caso della gestione delle biblioteche di pubblica lettura la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente/committente si evidenzia con la tendenza generalizzata al rinnovo diretto dell'incarico a Charta, fatta eccezione per quelle situazioni in cui è subentrata la creazione di un posto di ruolo nell'organigramma dell'ente. Inoltre le performance delle biblioteche gestite da Charta mostrano spesso indici migliori rispetto alla media nazionale e in qualche caso, addirittura in linea con gli standard di eccellenza previsti dall'Associazione Italiana Biblioteche <http://www.aib.it/aib/commiss/cnbp/guide-it.htm>.

BIBLIOTECA	ABITANTI	INDICE DI PRESTITO (prestiti/abitanti)	INDICE DI IMPATTO (iscritti/abitanti)*100	INDICE DI FIDELIZZAZIONE (prestiti/iscritti)
Acquanegra sul Chiese	2947	1,2	10,3%	4,6
Annicco	2140	0,4	7,4%	5,3
Bagnolo Cremasco	4840	1,8	10,1%	18,2
Bagnolo S. Vito	6000	0,4	5,4%	2,6
Borgovirgilio	14646	1,1	28,0%	3,8
Bonavigo	2010	1,7	9,3%	13,1
Bozzolo	4183	2,4	37,3%	6,4
Castel d'Ario	4733	0,6	23,0%	2,6
Castelnuovo del Garda	13238	1,9	9,3%	21,0
Commessaggio	1125	1,7	15,0%	10,8
Dosolo	3502	1,3	9,4%	4,7
Fondazione Sanguanini Rivarolo M.no*	2608	3,8	33,0%	11,3
Gazoldo	3039	1,5	18,7%	8,2
Gazzuolo	2324	1,4	15,0%	4,6
Mariana	735	3,6	21,1%	11,7
Martignana Po	2037	1,4	9,9%	9,0
Monzambano	4887	1,2	9,1%	14,5
Mozzecane	7521	2,0	11,4%	7,7
Monte Cremasco*	2317	1,2	7,3%	16,8
Palazzo Pignano	3798	1,4	11,9%	12,2
Nogarole Rocca	3690	1,4	10,0%	12,7
Piubega	1737	1,2	13,4%	9,3
Ponti sul Mincio*	2357	2,2	33,0%	6,7
Povegliano V.se*	7121	1,3	7,8%	14,4
Sabbioneta	4278	1,8	11,8%	6,1
San Giovanni	1905	2,4	15,1%	15,7
Vailate	4596	1,2	12,0%	9,8
Valeggio	14800	2,8	14,9%	18,8
Villimpenta	2186	2,3	28,9%	7,9
Media CHARTA		1,7	15,5%	10,0
Media nazionale		1,1	15%	7,7
Standard AIB		da 1,5 a 2,5	dal 25% al 40%	da 6,5 a 7,5



Imprese – Consorzi

Charta persegue da alcuni anni una politica finalizzata alla creazione di una rete territoriale di soggetti diversi che operano in campo socio-culturale. Ricordiamo brevemente alcuni partner:

- **Pantacon** - Impresa sociale per la Cultura <http://pantacon.it/>, nata nel 2010 grazie a un contributo della Fondazione Cariplo. Charta è socia fondatrice e attualmente collabora strettamente con le cooperative che ne fanno parte:
 - **Teatro Magro** <http://www.teatromagro.com/>
 - **Radio Base** <http://www.radiobase.eu/>
 - **Zerobeat** <http://www.zerobeat.it/>

Nell'autunno del 2015 la nuova cooperativa **Alkemica**, nata dall'esperienza dell'Associazione Per il Parco onlus <http://www.perilparco.com/>, ha chiesto di potersi associare a Pantacon. Nella primavera del 2016 il suo ingresso è stato formalizzato.

Grazie a Pantacon sono stati elaborati progetti complessi e innovativi e si è partecipato a bandi europei e di Fondazioni bancarie, ottenendo in alcuni casi il finanziamento richiesto.

<http://www.pantacon.it/about-us/dicono-di-noi.html>

- **AsPIDI** - Associazione per la Promozione delle Imprese di Documentazione e Informazione. Riunisce 10 cooperative di tutta Italia, attive nel campo delle biblioteche, archivi, e beni culturali.
- **CSC Società Cooperativa Sociale** <http://www.coopcsc.it/> e **cooperativa Il Leggio** di Ceto (BS) <https://www.facebook.com/illeggioserviziculturali/>. Con queste due cooperative Charta ha in atto una collaborazione per il progetto di formazione in materia archivistica e di gestione documentale: **“Innovazione digitale nella Pubblica Amministrazione”**. E' rivolto agli enti pubblici e serve a realizzare procedure per l'informatizzazione dei loro procedimenti amministrativi. Il progetto è sostenuto dal Consorzio Bacino Imbrifero Montano e dalla Comunità Montana di Valle Camonica ed è anche propedeutico alla redazione dei manuali di gestione dei flussi documentali da parte degli oltre 70 enti coinvolti (Comuni, Istituti scolastici, Unioni di Comuni, Comunità Montane). Charta, in particolare, ha curato la formazione dei dipendenti pubblici coinvolti nel progetto. La collaborazione sarà sviluppata ulteriormente nel corso del 2016.

Rapporti con le associazioni di categoria

- **Legacoop** <http://www.legacoop.it/>. Charta ha aderito a Legacoop fin dal 1991. Dal 2011 Giuliano Annibaletti, legale rappresentante di Charta, fa parte del Comitato Provinciale Legacoop Mantova e sta collaborando alla predisposizione di iniziative in vista della creazione, anche a livello locale, dell'Alleanza Cooperativa Italiana (ACI) tra Legacoop e Confcooperative.
- **EBM Ente Bilaterale Mantovano Commercio Turismo Servizi**. <http://www.ebmant.it/>. I dipendenti Charta inquadrati con il CCNL Commercio versano regolarmente il contributo previsto a questo ente, che promuove tavoli di lavoro tra imprese del Terziario e sindacato e che si occupa di formazione e sicurezza. Per gli associati sono inoltre previsti sconti e convenzioni in numerose strutture.

Fornitori

Nel corso del 2015 i fornitori (esclusi gli outsourcing e gli operatori telefonici) sono stati i seguenti:

Fornitore	Servizio-prodotto	Spesa
Amonti Laura	Cartoleria	€ 58,70
Arti Grafiche Castello S.P.A	Stampa materiale promozionale	€ 2.258,07
Associazione Centro Fumetto Andrea Pazienza	Evento La Cultura non dorme mai	€ 579,50
Bodini Auto S.R.L.	Manutenzione automezzi	€ 66,00
Boi Diego Off. Meccanica	Manutenzione automezzi	€ 198,12
Bovio Ricambi B.L.M. Spa	Manutenzione automezzi	€ 56,19
Bruni Matteo	Assistenza informatica software e hardware	€ 5.124,00
Cantini Carlo	Evento musicale	€ 2.684,00
Casari Giulia	Grafica	€ 2.860,00
Cda Studio Legale Tributario	Consulenti del lavoro/contabilità	€ 19.490,08
Centroscuola Srl	Acquisto materiali di consumo	€ 124,11
Comune Di Mantova	Evento La Cultura non dorme mai	€ 1.159,00
Coop. Agricola Settefrati	Pranzo soci 25.mo cooperativa Charta	€ 880,00
Corte Castelletto Di Gianello Anna	Ospitalità autore	€ 42,00
Cultura Grafica Di Rodolfi Marco	Grafica	€ 228,38
De Stasio Dario	Libri e riviste	€ 2.029,20
Dms S.R.L.	Punto ristoro sede	€ 545,00
Donini Di Donini Gianni E Giuseppe Snc	Catering evento finale progetto welfare	€ 1.019,70
Enel Servizio Elettrico Spa	Utenze sede	€ 825,84
Escursioni Fluviali "Valli Del Mincio" Di Saccagi Francesco	Escursione soci 25.mo cooperativa Charta	€ 363,00
Essegi Srl Servizi Per Grafica	Cancelleria	€ 543,90
F.Lli Carra Di Carra Giorgio & C. Snc	Rinfresco presentazione nuovo libretto Animazione	€ 140,00
Farabegoli Alessandra	Formazione	€ 564,86
Feroldi Gianpietro	Manutenzione automezzi	€ 561,20
Forneria Carra Di Carra Massimo & C. Snc	Rinfresco assemblea dei soci di dicembre 2015	€ 75,35
Gheno Stefano & Gianluca Snc	Assistenza macchine ufficio	€ 1.075,31
Guernelli Stefano Accord. Riparat. Piano	Assistenza e noleggio strumenti musicali	€ 463,60
IDEA Di GRAZIANO PIVA	Posta elettronica	€ 315,98
Infocamere Societa' Consortile Di Informatica Delle Ca	Diritti per visure camerali	€ 100,00
Infocert S.P.A.	Posta elettronica certificata	€ 47,58
Infoplus S.R.L.	Banca dati gare d'appalto	€ 890,60
La Bottega Osteria & Pizza Di Spinazzi Moreno	Ospitalità autore	€ 149,50
Legatoria Sereni Davide	Cancelleria	€ 208,43
Librerie Coop Nautilus	Acquisto libri	€ 809,72
Mantova Ambiente Srl	Raccolta rifiuti	€ 1.141,06
Mantova Estintori Di Longhi Paolo	Estintori sede Charta	€ 57,34

Mantua System S.A.S.	Toner per stampanti	€	290,36
Marketing Trend S.P.A.	Materiale di consumo	€	23,94
Montani Aldo	Meccanico auto	€	361,53
Nardi Rag. Andrea	Revisore dei conti	€	2.791,36
Neschen Italia S.R.L.	Etichette libri	€	819,84
Officina Meccanica Mazzi Pier Mario	Meccanico auto	€	1.052,86
Om Car S.N.C. Di Vecchi E.&C.	Meccanico auto	€	86,42
One-Etere S.R.L.	Servizio avvisi sms biblioteca Baratta	€	889,38
Pasticceria Di Martini Flavio E Luigi E C. Snc	Rinfresco presentazione nuovo libretto Animazione	€	96,66
Pixartprinting S.R.L.	Stampa materiale promozionale	€	790,68
Pneus Mantova Di Gastaldi Giorgio & Claudio S.N.C.	Gommista	€	300,02
Prometeo Srl Engineering & Con	Consulente sicurezza	€	610,00
Punto Espresso Vending S.R.L.	Punto ristoro sede	€	83,00
Rumorerosa Di Isaac & C. S.N.C.	Evento musicale	€	854,00
Sacchi Nicola	Sito web chartacoop.it	€	570,96
Seat Pagine Gialle S.P.A.	Inserzione Pagine Gialle	€	838,28
Social Techno Impresa Sociale S.R.L.	Software	€	117,12
Societa' Italiana Degli Autori Ed Editori (S.I.A.E.)	Diritti per eventi culturali all'aperto	€	436,56
Storti Service S.R.L. Di Vincenzoni	Elettricista	€	24,01
Studio Fasoli & Co. S.R.L.	Cartoleria progetto welfare	€	334,78
Supermercati Martinelli Srl	Materiale Animazione alla lettura	€	50,98
Tea Acque S.R.L.	Utenze sede	€	83,61
TEA ENERGIA S.R.L.	Utenze sede	€	1.726,80
Terenziani Sport Di Terzi Claudio	Magliette 25.mo Charta	€	234,24
Terreni Tito S.R.L.	Manutenzione automezzi	€	175,68
Tessil Stock S.N.C. Di Lui Ernesto E C.	Materiale Animazione alla lettura	€	111,02
Tnt Global Express Spa	Corriere espresso	€	74,01
Tomasi Steven Christian	Manutenzione caldaia sede	€	358,68
Tortelli & Friends Di Regini Paolo	Ospitalità autore	€	45,00
Trattoria Al Ponte Di Scandola Michele	Ospitalità autore	€	42,90
Uniter S.R.L.	Ente certificatore ISO 9001	€	1.155,58
Vainilla 2 S.A.S. Di Bertoni Federica	Evento Comune di Mantova	€	4.950,00
Variazioni S.R.L.	Consulenti welfare	€	1.556,98
Vecchia Locanda El Torcolo Di Braioni Patrizia	Ospitalità autore	€	56,40
Verona 83	Evento La Cultura non dorme mai	€	322,69
Virgilio S.R.L.	Pranzo ispezione ISO 9001	€	107,00
Zaniboni Sara	Consulenza legale ricorso avverso il Comune di San Martino Buon Albergo	€	7.295,60
Zorzi Daniele	Gommista	€	450,00

PARTE TERZA - RICLASSIFICAZIONE A VALORE AGGIUNTO

1. Valore aggiunto globale	2015	2014
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 1.586.705,00	€ 1.640.091,00
Ricavi delle vendite A1)	€ 1.569.475,00	€ 1.597.941,00
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione,semilavorati e finiti,variazione dei lavori in corso su ordinazione A2)	€ -	€ -
Incrementi di immobilizzazione per lavori interni A4)	€ -	€ -
Altri ricavi e proventi della gestione caratteristica, contributi in conto esercizio A5)	€ 17.230,00	€ 42.150,00
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	€ 143.846,00	€ 199.544,00
Materie prime, sussidiarie,di consumo e merci B6)	€ -	€ -
Servizi B7)	€ 81.040,00	€ 119.514,00
Godimento beni di terzi B8)	€ 12.928,00	€ 11.960,00
Variazione delle rimanenze di materie prime,sussidiarie, di consumo e merci B11)	€ -	€ -
Accantonamenti per rischi B12)	€ -	€ -
Altri accantonamenti B13)	€ -	€ 10.000,00
Oneri diversi di gestione B14)	€ 49.878,00	€ 58.070,00
A – B = VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 1.442.859,00	€ 1.440.547,00
C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	-€ 581,00	-€ 188,00
Proventi gestione finanziaria (C16)	€ 1.508,00	€ 30,00
Saldo componenti straordinari: Ricavi straordinari (E) 20)) – Costi straordinari (E) 21)	-€ 2.089,00	-€ 218,00
A – B +/- C = VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 1.442.278,00	€ 1.440.359,00
14) Ammortamenti (B) 10)	€ 6.672,00	€ 7.935,00
A – B +/- C – 14) = VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 1.435.606,00	€ 1.432.424,00
Contributo economico attività volontari (Ore prestate x remunerazione lorda oraria)	€ -	€ -
VALORE AGGIUNTO GLOBALE (VAL.AGG.GLOB.NETTO+CONTR.VOL.)	€ 1.435.606,00	€ 1.432.424,00

2 . Riparto del valore aggiunto globale netto	2015	2014
Remunerazione del personale		
Personale dipendente B9)	€ 1.121.298,00	€ 1.037.393,00
Personale non dipendente B7)	€ 252.753,00	€ 334.786,00
Remunerazione della Pubblica Amministrazione		
Imposte dirette ed indirette B22)	€ 44,00	€ 113,00
Remunerazione del capitale di credito		
Oneri per capitali a breve e lungo termine B17)	€ 5.280,00	€ 5.387,00
Remunerazione del capitale di rischio		
Dividendi e ristorni (Destinazione Utile - Perdita esercizio - ai soci)	€ 43.068,00	€ 40.356,00
Remunerazione dell'azienda		
+/- Variazione delle riserve indivisibili	€ 12.768,00	€ 13.957,00
Contributi e liberalità esterne	€ -	€ -
Fondi mutualistici	€ 395,00	€ 432,00
TOTALE A PAREGGIO	€ 1.435.606,00	€ 1.432.424,00

3. INDICI DI BILANCIO

Per un'analisi più dettagliata è utile calcolare alcuni indici che offrono informazioni qualificanti la nostra attività.

INDICE DI LIQUIDITA'

$$\frac{\text{Credito v.so soci (A) + Cred. Attivo Imm. (BIII 2) + Cred. entro es. succ (CII) + Att. Finanz. non immobilizz.+ Disp. liq. (CIV)}}{\text{Deb. Scad. Entro es. (D) + Ratei e risc. Pass (E)}} = 2,51$$

Deb. Scad. Entro es. (D) + Ratei e risc. Pass (E)

Questo indice esprime la capacità dell'impresa di coprire le uscite a breve termine generate dalle passività correnti con le entrate a breve generate dalle attività correnti. Un indice di liquidità superiore a 1 certifica la capacità di CHARTA di far fronte ai propri impegni aziendali in modo tempestivo ed economico. Nel 2015 l'indice, già ampiamente positivo, è salito da 2,03 a 2,51 punti.

RAPPORTO DI INDEBITAMENTO

$$\frac{\text{Capitale investito (tot. Attivo stato patrimoniale)}}{\text{Patrimonio netto (A)}} = 3,63$$

Patrimonio netto (A)

Il rapporto di indebitamento è un indice che misura quanto l'impresa si finanzia con capitale proprio e in che misura ricorre al capitale di terzi. Nel caso di una perfetta eguaglianza tra capitale proprio e di terzi, esso assume valore 1. Nel caso di CHARTA l'indice va letto tenendo in considerazione che il "debito" maggiore deriva dalle voci relative al

personale (soci) e che questo dato va letto tenendo in considerazione la politica aziendale di forti assunzioni che ha rafforzato ulteriormente la qualità di cooperativa sociale di produzione e lavoro. Nel 2015 l'indice è migliorato, passando da 5,30 a 3,63 grazie soprattutto all'incremento del patrimonio netto.

ROTAZIONE DEI CREDITI IN GIORNI

Media crediti Attivo circolante (CII)
_____ x 360 = **102**

Ricavi delle vendite e delle prestazioni

L'indice di rotazione dei crediti verso clienti misura la velocità di incasso dei crediti espressa in giorni. Gli indici di rotazione dei crediti verso clienti e delle rimanenze di magazzino sono tanto migliori quanto minore è il numero dei giorni. Nel caso di CHARTA l'indice risulta essere positivo anche in virtù del fatto che la maggior parte dei clienti sono enti pubblici. Nel 2015 l'indice è migliorato, scendendo da 111 a 102 giorni.

INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE

Costo del personale (B9)
_____ = **86,60%**

Valore della produzione (A)

Questo indicatore è comprensivo dei dipendenti e dei collaboratori che concorrono alla produzione ed erogazione dei servizi il quale cresce costantemente per la natura stessa di cooperativa che eroga servizi socio-culturali. La sostenibilità dei costi del personale è la sfida che la direzione della cooperativa deve affrontare quotidianamente con rinnovato slancio e impegno. Nel 2015 l'indice è salito a causa della decisione di erogare in busta paga i ristorni, facendo così aumentare direttamente il costo del personale. Togliendo i 44.459,05 euro di ristorni, infatti, l'indice sarebbe pari a 83,80%, in linea con l'anno 2014 (83,66%)

VALORE DELLA PRODUZIONE PER ADDETTO

Valore della produzione (A)
_____ = € **12.796,01**

Numero totale addetti alla produzione (media)

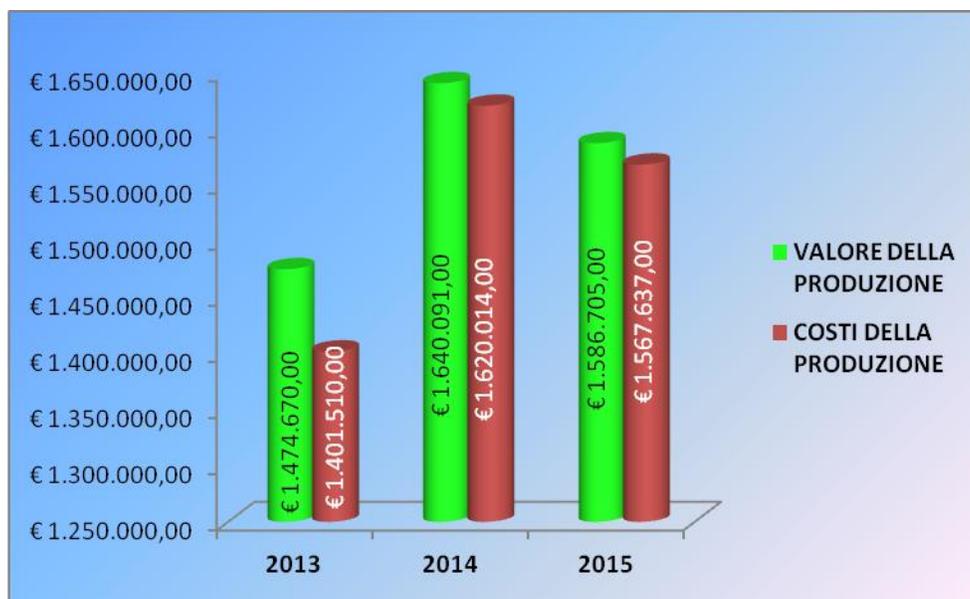
Il numero di addetti che concorrono alla produzione è sempre molto elevato ed è in crescita (124 nel 2015), perché vengono conteggiati senza distinzione operatori che lavorano tutto l'anno in maniera continuativa (x es. bibliotecari) e operatori che esauriscono il proprio lavoro in una singola occasione (x es. animatori alla lettura). L'indice è in calo perché cresce il denominatore (da 102 a 124 addetti totali). Volendo però escludere i collaboratori occasionali (n. 20 nel 2015) l'indice del valore della produzione per addetto sarebbe pari a € 15.256,78.

4. ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA

Analisi delle entrate e dei proventi

Il bilancio di esercizio 2015 si pone in continuità con gli anni precedenti, sia per la composizione dei ricavi che dei costi. I ricavi della gestione caratteristica confermano sostanzialmente quelli dell'anno precedente (-1,12%) e ammontano ad euro 1.569.475. A questo valore vanno aggiunti i contributi in conto esercizio (pari ad euro 17.230) per un valore della produzione totale di euro 1.586.705.

La quasi totalità delle entrate infatti continua a dipendere da soggetti pubblici, titolari dei servizi e dei luoghi della cultura che vengono affidati a Charta.



Analisi di uscite ed oneri

Alla contrazione del valore della produzione, nel 2015 è corrisposto un calo dei costi della produzione stessa.

Il bilancio si è quindi chiuso con un utile d'esercizio di euro 13.163, al netto dei ristorni distribuiti ai soci per un valore pari ad euro 44.459.

Il costo del personale rimane largamente la principale voce di spesa della cooperativa, direttamente collegato al valore della produzione ma destinato inevitabilmente a crescere in considerazione degli scatti di anzianità del personale dipendente.

5. PREVISIONE ECONOMICO FINANZIARIA DI MEDIO PERIODO

A fronte di un costo del personale in costante crescita, si registra una preoccupante tendenza, da parte delle stazioni appaltanti, a chiedere offerte sempre più basse e servizi sempre più articolati, replicando impropriamente in settori "labour-intensive" parametri propri degli appalti di fornitura, dove è possibile ottenere economie di scala in base al numero di pezzi venduti.

L'impegno di Charta nel prossimo triennio 2016-2018 dovrà essere volto ad individuare in che modo promuovere l'evoluzione verso mansioni sempre più complesse delle risorse umane con maggior anzianità di servizio, risultando sempre meno sostenibile un loro impiego nei servizi di base.

Parallelamente, si dovrà proseguire nella ricerca di nuove linee di produzione da avviare anche mediante partnership con soggetti pubblici e privati.

Realisticamente, il nostro obiettivo rimane quello di attestare il valore della produzione (ricavi delle vendite + contributi di Fondazioni) tra i € 1.500.000,00, ed i 1.600.000,00 grazie al consolidamento del settore Progettazione e ad una campagna di promozione dei nostri servizi presso nuovi clienti.

La marginalità delle singole commesse e la sostenibilità delle linee produttive dovrà essere oggetto di un'attenta analisi fin dalla formulazione dell'offerta e controllata in corso d'opera, in modo da poter portare eventuali correttivi.

	2015	2016	2017	2018
Ricavi delle vendite	1.569.475	1.570.000	1.580.000	1.580.000
Incrementi immobilizzazioni materiali	3.243	3.500	3.500	3.500
Altri ricavi e proventi	17.230	20.000	20.000	20.000
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	1.586.705	1.590.000	1.600.000	1.600.000
Costo per servizi	333.793	340.000	330.000	320.000
Costo materie prime, merci	0	0	0	0
Costo per godimento beni terzi	12.928	13000	15.000	15.000
Costo del personale	1.164.366	1.150.000	1.170.000	1.190.000
Ammortamenti e svalutazioni	6.672	7.000	8.000	9.000
Oneri diversi di gestione	49.878	50.000	52.000	55.000
B - COSTI DELLA PRODUZIONE	1.567.637	1.560.000	1.575.000	1.589.000
DIFFERENZA A - B	19.068	30.000	25.000	11.000
Interessi passivi e oneri finanziari	3772	4000	4500	5000
Interessi attivi	0	0	0	0
Oneri straordinari	3299	3000	3500	4000
Proventi straordinari	-1210	-500	-500	-500
RISULTATO ANTE IMPOSTE	13.207	23.500	17.500	2.500
Imposte esercizio	44	300	300	300
UTILE-PERDITA ESERCIZIO	13.163	23.200	17.200	2.200

CHARTA COOPERATIVA SOCIALE - ONLUS			
Codice fiscale 01574190201 - Partita IVA 01574190201			
VICOLO SANTA MARIA, 4 - 46100 MANTOVA MN			
Numero R.E.A. -			
Numero albo cooperative A114449 sezione cooperative a mutualità prevalente			
Registro Imprese di MANTOVA n. 01574190201			
BILANCIO DI ESERCIZIO AL 31/12/2015			
STATO PATRIMONIALE - ATTIVO		2015	2014
A) CREDITI VERSO SOCI P/VERS.TI ANCORA DOVUTI			
I) parte già richiamata		0,00	0,00
II) parte non richiamata		808,00	348,00
01/20003 009003-Crediti vs/soci versamenti		710,00	250,00
01/20004 009004-Crediti vs/soci c/ripiamo		97,76	97,76
A TOTALE CREDITI VERSO SOCI P/VERS.TI ANCORA DOVUTI		808,00	348,00
B) IMMOBILIZZAZIONI			
I) IMMOBILIZZAZIONI IMMATERIALI			

6. CONCLUSIONI

Dal 2010 Charta, all'inizio di ogni anno, elabora un piano annuale della qualità, ossia un documento programmatico volto a consolidare e sviluppare la nostra organizzazione.

Si tratta di un documento volutamente ambizioso, costituito da numerosi e complessi obiettivi, una sorta di piano di azione che vuole consentire alla cooperativa di evolversi costantemente in un'ottica di miglioramento continuo.

Il piano della qualità 2015 presentava alcuni obiettivi raggiunti totalmente, altri spostati al 2016 per la completa attuazione.

Si trattava di obiettivi che miravano a:

- **Attivare dinamiche di confronto tra personale tecnico e personale con ruolo di amministrazione.**
È stato realizzato un incontro tra coordinatori di settore e consiglieri d'amministrazione che ha generato un documento con alcuni rilievi fondamentali per la governance della cooperativa in considerazione sia del versante interno che esterno
- **Perseguire il coinvolgimento dei soci nella vita della cooperativa**
Nel 2015 la celebrazione del venticinquesimo anniversario di fondazione della cooperativa ha generato un senso di appartenenza "rinnovato" nei soci. In particolare la "giornata" dedicata ai soci del 7 giugno e la realizzazione dell'evento "La cultura non dorme mai" ha attivato forme di partecipazione e collaborazione positive.
- **Elaborare un rinnovato modello per il controllo di gestione aziendale da applicare a partire dal 2016**
Nonostante la mancata approvazione del progetto candidato a Fondazione Cariplo per la buona gestione, la direzione della cooperativa ha proceduto autonomamente nell'analisi degli strumenti gestionali in essere attraverso una consulenza specifica (PROGESA srl di Mantova) che ha evidenziato la sostanziale bontà delle procedure attuate (software La Bussola).
- **Valutare l'ampliamento delle tipologie di servizi/prodotti da noi erogati**
Per la prima volta abbiamo partecipato e vinto una gara d'appalto per la gestione di servizi socio-educativi presso la scuola dell'infanzia Strozzi Valenti di Mantova. La nuova attività ha portato ad un ampliamento del nostro operato evidenziando la nostra capacità di organizzazione e costringendoci ad migliorare la nostra iniziale capacità di fornitura del servizio in questo settore.
- **Approfondire la conoscenza dell'ecosistema di competitor**
La scadenza naturale di diversi incarichi che si sono rinnovati alla fine del 2015 ci hanno spinto – tra la fine del 2015 e l'inizio del 2016 - ad incontrare e a confrontarci con alcune realtà che si attestano come concorrenti o come potenziali partner.
- **Condividere con i soci le dinamiche di cambiamento del mondo della cultura e della cooperazione come forma di lavoro**
Azione rimandata al 2016 perché strettamente collegata ad azione formativa specifica in calendario per quest'anno.

Ecco il prospetto completo del Piano della qualità 2015 (documento interno codice DI 038), nel quale per ciascun obiettivo si individuano le azioni concrete per la sua realizzazione e indicatori misurabili per rilevare il suo effettivo raggiungimento.

OBIETTIVO	COSA FARE PER REALIZZARLO	L'OBIETTIVO SI CONSIDERA RAGGIUNTO SE... (indicare un obiettivo misurabile)	MISURAZIONE OBIETTIVO RAGGIUNTO
Garantire il lavoro ai soci e ai collaboratori	Elaborare un piano di miglioramento aziendale da attuare secondo le modalità che si riterranno opportune (risorse proprie, accesso a finanziamenti)	Il piano di miglioramento viene redatto ed utilizzato per candidare il progetto di miglioramento aziendale sul bando BUONA GESTIONE di Fondazione Cariplo	Il pre-progetto per la candidatura è stato redatto ed inoltrato ma non è stato ammesso
Garantire il lavoro ai soci e ai collaboratori	Migliorare il controllo di gestione per quanto riguarda gli strumenti previsionali	Viene prodotto un budget di previsione ed un consuntivo aggiornati al 30/06 in modo da poter approntare gli eventuali correttivi necessari con un semestre di lavoro a disposizione	Esaminato nel CdA del 26/08/2015
Comunicare in modo efficace la Cooperativa nei confronti dei clienti interni (soci e collaboratori) e dei clienti esterni	Utilizzare l'anniversario dei 25 anni della cooperativa per una campagna di promozione/comunicazione della nostra organizzazione	Istituire un gruppo dedicato alle celebrazioni del 25esimo della Cooperativa che rediga una programmazione degli eventi da realizzare nel corso del 2015	Fatto
Comunicare in modo efficace la Cooperativa nei confronti dei clienti interni (soci e collaboratori) e dei clienti esterni	Rafforzare il senso di appartenenza dei soci alla nostra organizzazione coinvolgendoli attivamente nelle celebrazioni del 25esimo	Si individuano uno o più momenti di condivisione sia della programmazione che in fase di realizzazione degli eventi per il 25esimo	Fatto (gruppo di lavoro)
Comunicare in modo efficace la Cooperativa nei confronti dei clienti interni (soci e collaboratori) e dei clienti esterni	Rafforzare la presenza della Cooperativa sui vari canali della comunicazione (sito, newsletter e pagina FB)	Si aumenta del 40% la lettura della newsletter e dei like della pagina FB Si aumenta del 20% i contatti del sito	<p>NEWSLETTER INTERNA Percentuale di apertura media Anno 2014: 57,5% Anno 2015: 61,7% Risultato + 4,2%</p> <p>PAGINA FACEBOOK Al 01/01/2016 n. 729 Like. Al 31/12/2015 n. 862 Like: Risultato: +18%</p> <p>SITO WEB Sessioni Anno 2014: n. 1380; Anno 2015: n. 1818 Risultato + 31,74%</p> <p>Utenti Anno 2014: n. 1034; Anno 2015: n. 1350 Risultato + 30,56%</p>

OBIETTIVO	COSA FARE PER REALIZZARLO	L'OBIETTIVO SI CONSIDERA RAGGIUNTO SE... (indicare un obiettivo misurabile)	MISURAZIONE OBIETTIVO RAGGIUNTO
Interpretare i bisogni culturali del territorio sviluppando progettualità imprenditoriali	Sviluppare progettualità con altre realtà del territorio che operano in ambito culturale e sociale	Attivare 1 nuovo progetto di intervento in partenariato	Promozione congiunta con cooperativa Abacoop per Animazione alla lettura e attività con le scuole
Interpretare i bisogni culturali del territorio sviluppando progettualità imprenditoriali	Incentivare il confronto tra coordinatori e CDA sull'evoluzione dei servizi offerti dai singoli settori	Si realizzano 1 incontro di confronto e si elabora un documento per pianificare le azioni da mettere in campo (+ 1 incontro di verifica a fine anno)	Fatto. Incontro tra consiglieri e coordinatori in data 15/10/2015. Ogni coordinatore ha risposto ad una serie di domande predeterminate e le ha presentate al gruppo.
Favorire una gestione trasparente e partecipata delle risorse, delle questioni e dell'organizzazione della cooperativa.	Aumentare la consapevolezza dei soci rispetto ai loro diritti e doveri sul lavoro	Organizzare un'azione formativa con un esperto di gestione delle risorse umane	E' stato organizzato un corso "Costruire il nostro futuro" con dott.ssa Cristina Bertazzoni, esperta in Risorse umane, rivolto a 11 bibliotecari della provincia di Verona. Durata 16 ore.

CHARTA crede fortemente nel valore sociale della cultura e lavora quotidianamente per coniugare creatività d'impresa, capacità d'adeguamento ai cambiamenti, istanze di solidarietà, promozione di pratiche di partecipazione e strategie di sviluppo sostenibile.

Noi pensiamo che la cultura sia una necessità primaria. E pensiamo che in questo momento difficile, di crisi generalizzata, crisi economica, crisi di identità e di comprensione del senso del nostro tempo, la cultura possa essere un elemento su cui costruire una possibile via di uscita. Senza cultura è difficile immaginare uno sviluppo e per questo occorre investire nella cultura, e ancora prima nella cultura delle persone.

In un mondo nel quale è sempre più facile e veloce reperire un'informazione, anche noi, professionisti della cultura (bibliotecari, archivisti, operatori didattici) non possiamo non interrogarci su quale sarà il nostro ruolo fra 3, 5, 10 anni. Saremo ancora in grado di essere autorevoli mediatori dell'informazione, al servizio del cittadino, oppure verremo sempre più identificati come compassati custodi di memorie inutili o –peggio ancora- intellettuali saccenti ed autoreferenziali?

Per molti uomini e donne del nostro tempo è sufficiente consultare la prima videata restituita da una ricerca in Google per sentirsi ormai informati e non ritenere necessario approfondire oltre.

Michel De Montaigne, mezzo millennio fa, disse che *"In nulla crediamo così fermamente quanto in ciò che meno conosciamo"*. Stiamo davvero correndo questo pericolo?

Anche per questo, riteniamo che il nostro impegno in questo senso vada confermato e anzi rilanciato:

- Garantire l'accesso all'informazione;
- Valorizzare le risorse culturali e informative rendendole fruibili da un pubblico sempre più ampio e vario;
- Promuovere il piacere della lettura fin dalla più tenera età;
- Creare strumenti per la consultazione e la ricerca di documenti pubblici e privati;
- Favorire occasioni di riscoperta del patrimonio culturale come bene comune,
- Sviluppare la creatività e la libera espressione del sapere al servizio di tutti.

Su questi temi noi ci impegniamo quotidianamente e continueremo ad impegnarci, con passione e con professionalità, perché crediamo di poter - con il nostro lavoro - esercitare un ruolo attivo per contribuire al processo virtuoso di coesione sociale e di cittadinanza attiva e consapevole.

La Direzione
CHARTA cooperativa sociale Onlus
18 luglio 2016



Nessun popolo può essere sia ignorante che libero.

(Thomas Jefferson, 1743-1826, autore della Dichiarazione d'Indipendenza e presidente degli USA)