



BILANCIO DI RESPONSABILITÀ ETICA E SOCIALE

ANNO 2016

Sommario

1. Dati anagrafici.....	6
2. Storia dell'organizzazione	6
3. La geografia del nostro lavoro – anno 2016	10
4. Vision, mission e valori	10
5. Servizi.....	12
5.1. Le Biblioteche.....	12
5.2. Il Bibliobus.....	15
5.3. Gli Archivi	19
5.4. L'Animazione alla lettura	21
5.5. I Musei ed i Beni culturali.....	25
5.6. La Catalogazione	27
6. Organigramma e struttura della cooperativa	29
7. La politica per la Qualita'	31
8. Stakeholders interni	35
8.1. Soci.....	35
8.1.1. La mutualità prevalente.....	39
8.1.2. Le assemblee	39
8.1.3. La newsletter interna "Charta canta"	40
8.2. Lavoratori	43
8.2.1. Sicurezza sul lavoro.....	43
8.2.2. La forza-lavoro.....	45
9. Formazione e addestramento	50
10. Stakeholders esterni.....	53
10.1. Clienti	53
10.2. Nuove progettualità riconosciute	56
10.2.1. Fundraising	56
10.2.2. La Cultura Non Dorme Mai.....	56
10.2.3. "Il Ghiribizzo"	56
10.3. Partnership	57
10.3.1. Pantacon.....	57
10.3.1.1. #Fattidicultura 2016.....	57
10.3.1.2. Accademia Dei Ragazzi. <i>Scegli La Tua Estate!</i>	57
10.3.2. Epicentro Culturale Diffuso.....	58
10.3.3. Se Fossi Un Libro.....	58
10.3.4. Progetto Archivi Val Camonica	61
10.3.5. Raggruppamenti Temporanei Di Impresa.....	61
10.4. Misurazione dell'efficienza e dell'efficacia	62
10.4.1. I questionari.....	62
10.4.2. Fruitori.....	63
10.4.2.1. Animazione alla lettura	63
10.4.2.2. Musei e Beni Culturali	64
10.4.2.3. Archivi	65
10.4.2.4. Biblioteche di pubblica lettura	66
10.5. Reti – Consorzi	68
10.6. Associazioni di categoria	68
10.7. Fornitori	69
11. Valore aggiunto globale e suo riparto	71
12. Indici di bilancio	73

12.1.	Indice di liquidita'	73
12.2.	Rapporto di indebitamento	73
12.3.	Rotazione dei crediti	74
12.4.	Incidenza del costo del personale sul valore della produzione	75
12.5.	Valore della produzione per addetto	75
13.	Esame della situazione finanziaria	77
13.1.	Analisi delle entrate e dei proventi	77
13.2.	Analisi di uscite ed oneri	78
13.3.	Previsione economico finanziaria di medio periodo.....	79
14.	Considerazioni finali	81



PREMESSA

Attraverso il bilancio sociale 2016, il sesto per Charta, la cooperativa ricapitola la 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.

"Se la legge naturale prescrive che l'uomo provveda volenterosamente al bene d'un altro uomo, chiunque egli sia, per la sola ragione che è un uomo, ne viene di necessità che l'utilità dei singoli è nell'utilità di tutti."

Cicerone, De officiis



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

- 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)
- Legge 8 novembre 1991, n. 381 - Disciplina delle cooperative sociali
- D.Lgs. 24/03/2006, n.155 - Disciplina dell'impresa sociale.
- L.R. 14/11/2008, n. 1 - Testo unico delle leggi regionali in materia di volontariato, cooperazione sociale, associazionismo e società di mutuo soccorso
- D.P.R. 16/04/2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici
- D.Lgs 04/03/2014, n. 39 – Attuazione della direttiva 2011/93/UE relativa alla lotta contro l'abuso e lo sfruttamento sessuale dei minori e la pornografia minorile
- L.R. 08/07/2014 , 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 17/03/2015 , n. 1 - Regolamento Albo regionale delle cooperative sociali, consorzi e organismi analoghi, ai sensi dell'art. 27 della l.r. n. 1/2008
- L. R. 06/11/2015, n. 36 - Nuove norme per la cooperazione in Lombardia e abrogazione della legge regionale 18/11/2003, n. 21
- L. 06/06/2016, n. 106 - Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'Impresa sociale e per la disciplina del Servizio Civile Universale.
- D.Lgs. 19/04/2017, n. 56 - Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 ("Codice degli Appalti")

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 2016 è avvenuta in occasione dell'assemblea dei soci del 20 luglio 2017.

PARTE PRIMA - IDENTITA'

1. DATI ANAGRAFICI

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

2. STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE

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 Ricerche

Nel *pay-off* delle origini è racchiusa la *mission* della nuova società: **“Il valore del documento. L'importanza del metodo”**.

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 viene attivato solo il settore 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 (Marmirolo). 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 benemerenzza "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 restituito 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.



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.

Nel Charta 2016 ha formalizzato lo svolgimento di attività che, seppur di importanza secondaria, si erano sviluppate negli ultimi anni. Presso la Camera di Commercio di Mantova sono stati registrati nuovi codici ATECO:

- 91.01 - attività di biblioteche ed archivi (importanza primaria)
- 79.90.2 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici (importanza secondaria)
- 82.3 - organizzazione di convegni e fiere (importanza secondaria)
- 85.52.09 - altra formazione culturale (importanza secondaria)
- 85.59.9 - altri servizi di istruzione nca (importanza secondaria)
- 88.91 - servizi di asili nido: assistenza diurna per minori disabili (importanza secondaria)
- 91.02 - attività di musei (importanza secondaria)

Si segnala in particolare l'attivazione di due nuovi servizi, già previsti nell'oggetto sociale: quello di visite turistiche e quello ludico-educativo per bambini dai 3 ai 6 anni.

3. 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.



4. 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.
Cultivare 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.



5. SERVIZI

5.1. 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.

"[...] 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 [...]"

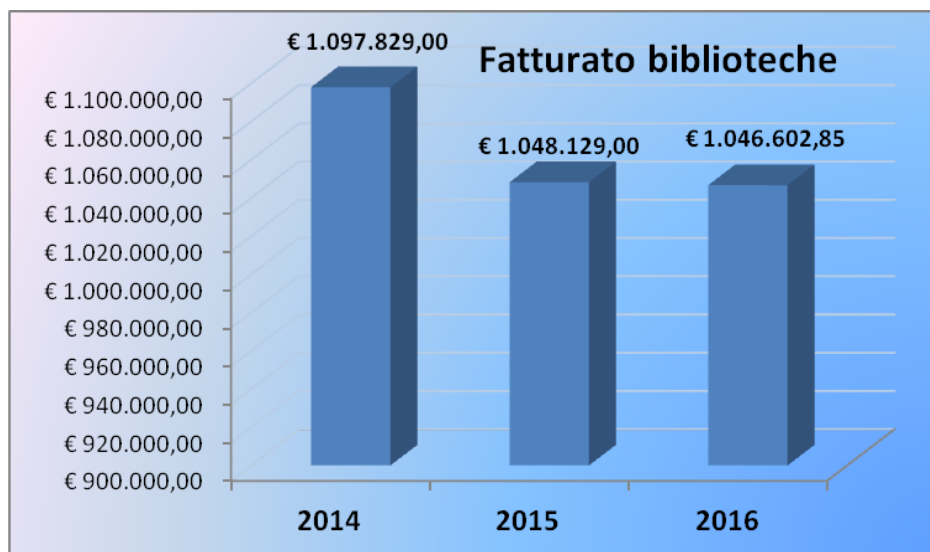
MANIFESTO UNESCO BIBLIOTECHE PUBBLICHE, 1995



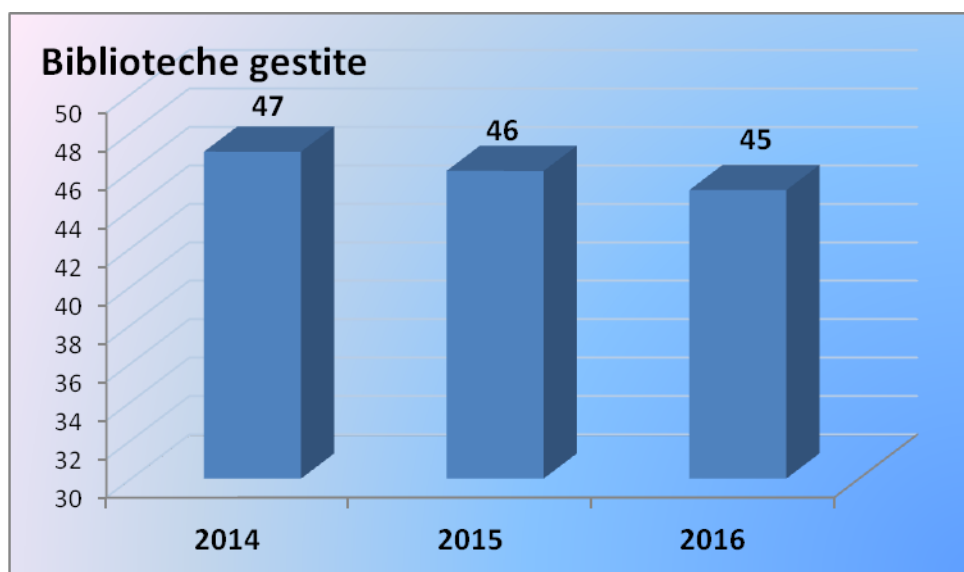
Charta garantisce la gestione delle biblioteche di pubblica lettura mettendo a disposizione dell'utenza personale preparato ed appassionato che non si limita allo svolgimento delle mansioni ordinarie ma concepisce il proprio lavoro come servizio indispensabile alla crescita della comunità prestando particolare 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



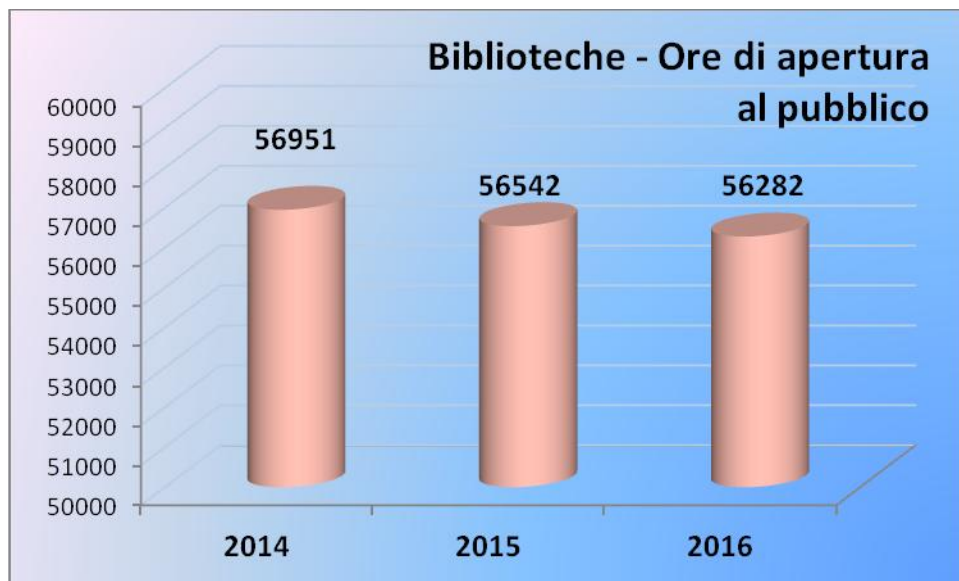
Per noi la biblioteca non è solo una raccolta organizzata di documenti (*reference library*), uno spazio di aggregazione e di coesione sociale, uno spazio urbano, ma anche un laboratorio di contenuti, che punta alla partecipazione e al coinvolgimento degli utenti (*biblioteca esperienziale*). La biblioteca 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.

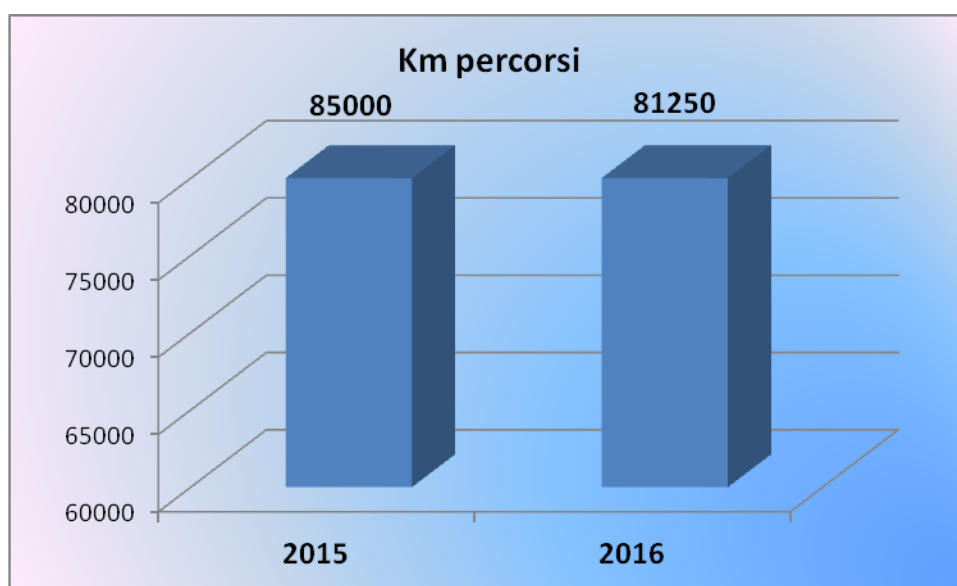
5.2. IL BIBLIOBUS

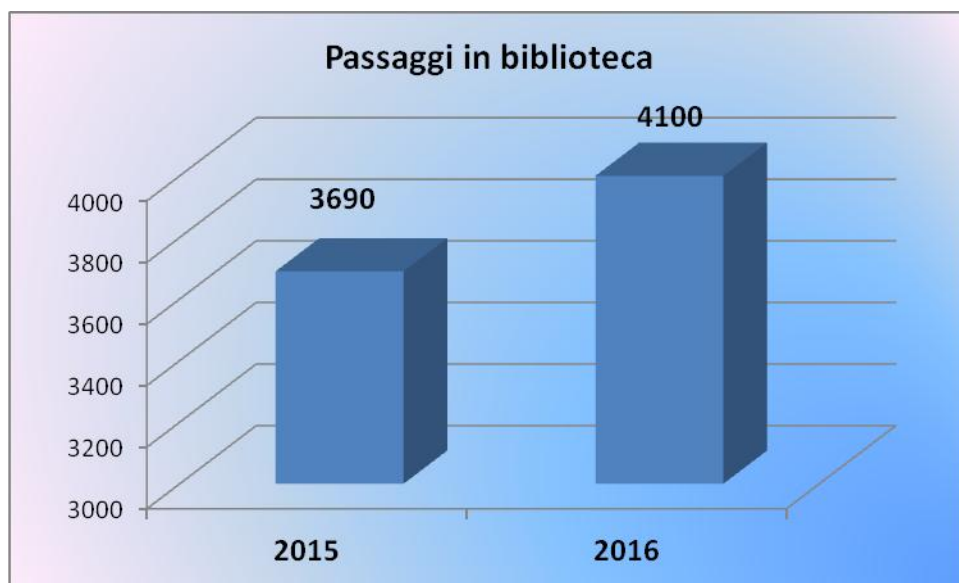
Strettamente correlato al mondo delle biblioteche è il servizio di trasporto di libri, riviste e multimediali a favore degli utenti delle biblioteche. Il servizio di prestito interbibliotecario consente agli utenti di avere a disposizione in pochi giorni i documenti di tutte le biblioteche delle rete 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 più di 1 milione di titoli. Il servizio è svolto rispettando tempi e modi previsti dagli accordi con il committente, con particolare attenzione alla salvaguardia dei documenti trasportati.



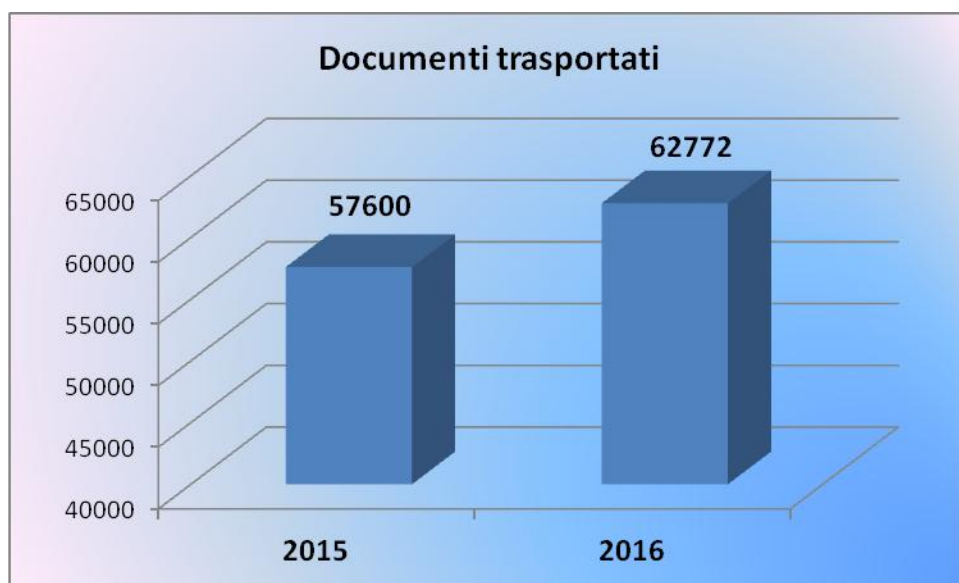
Anche nel 2016 abbiamo garantito il prestito interbibliotecario per la provincia di Cremona collegandola ai vicini sistemi bibliotecari mantovani e bresciani, tramite 2 mezzi dedicati.

Ecco i numeri di questo servizio:





Grazie alla razionalizzazione di alcuni percorsi, abbiamo conseguito una gestione del servizio più efficace. Infatti, siamo riusciti ad aumentare i passaggi nelle biblioteche e il numero di documenti scambiati pur percorrendo meno strada, risparmiando carburante e riducendo le emissioni di CO₂.



Charta dispone inoltre di un **Bibliobus 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 Bibliobus 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 Bibliobus ha effettuato nel corso del 2016 n. 13 uscite, coinvolgendo 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. Settimana della Cooperazione). La presenza del Bibliobus, con le attività connesse, ha contribuito alla riuscita di questi eventi culturali.

Dove? A Mozzecane (VR), Vallengio Sul Mincio (VR), Bagnolo Cremasco (CR), Garda (VR), Borgo Virgilio (MN), Roncoferraro (MN), Bozzolo (MN), Povegliano Veronese (VR), Mantova, Brescia, Bergamo.





Alcune uscite del nostro Bibliobus "Azzurrone".



5.3. 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

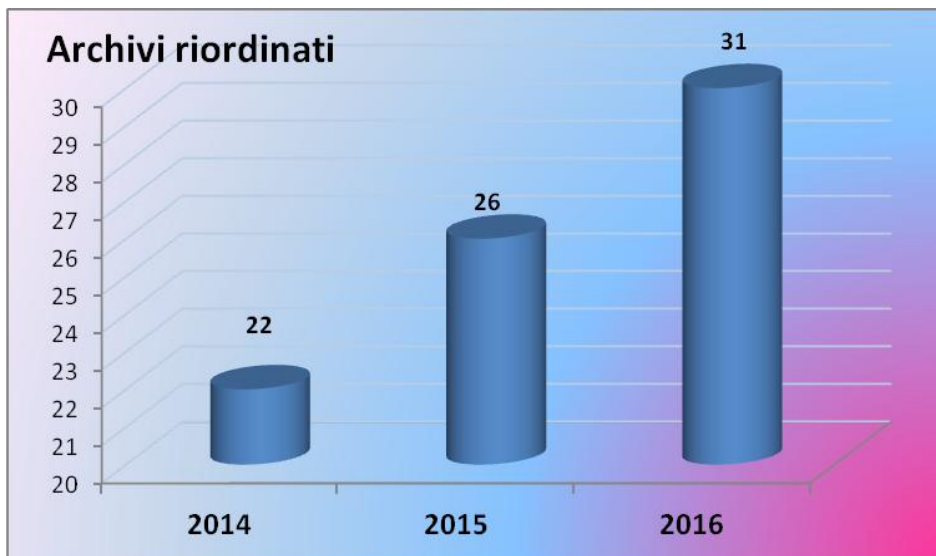


Gli archivi pubblici e privati svolgono funzioni di conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario e della memoria storica.

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.

5.4. 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.

Nel 2016 alla "tradizionale" attività di Animazione si è aggiunta la gestione del Centro ludico-educativo "Ghiribizzo", che ha incrementato le competenze e l'esperienza di Charta nel settore educativo. Si tratta infatti del 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/>



Int
 400
 380
 360
 340
 320
 300
 280
 260
 240
 220
 200



5.5. 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.

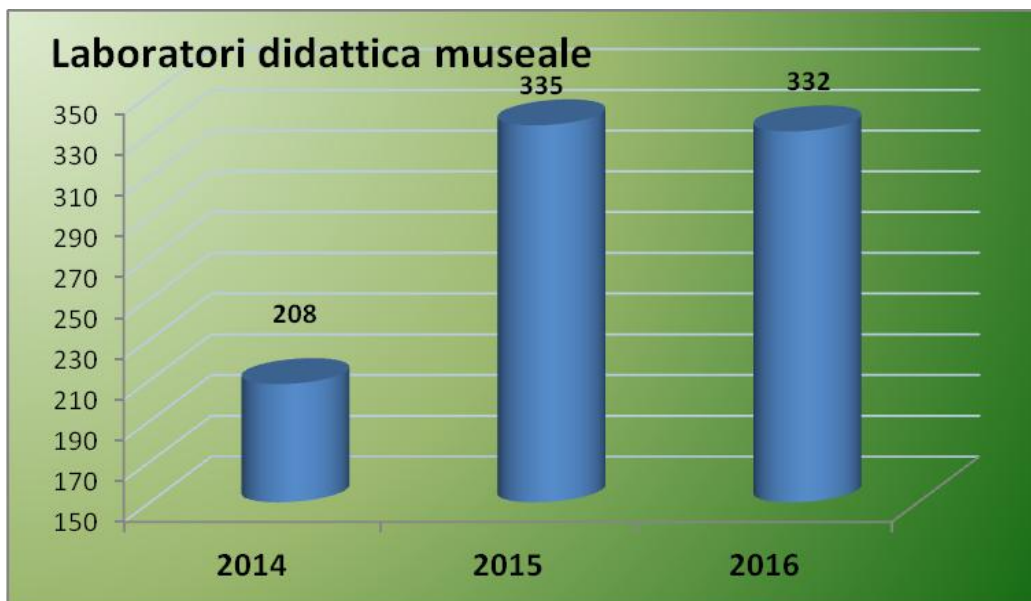
- Progettazione e gestione di laboratori didattici per le scuole
- Realizzazione di sussidi per la didattica
- Gestione delle aperture di musei
- Promozione e valorizzazione turistica del territorio
- Organizzazione e gestione di convegni, conferenze, mostre, attività culturali e ricreative
- Progettazione 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*.



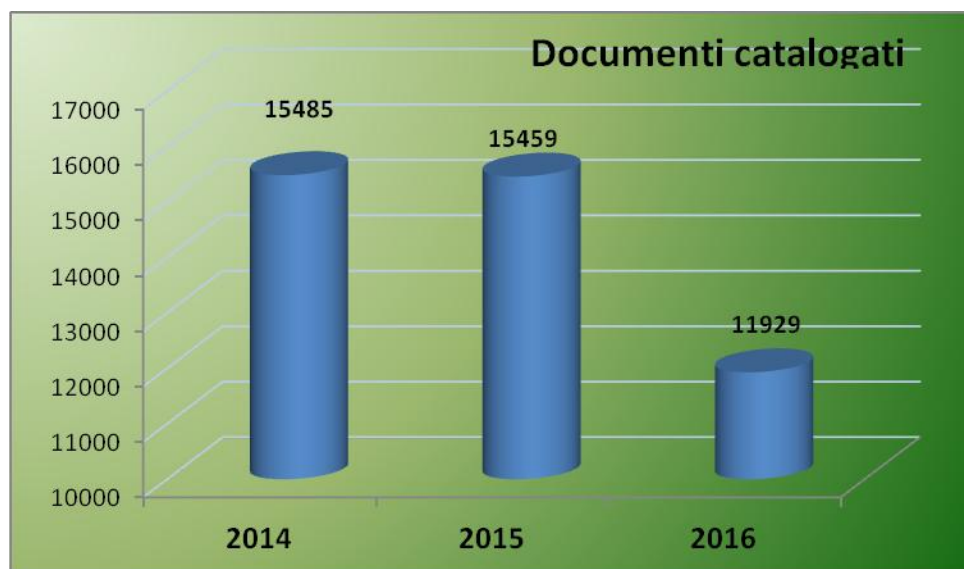
Tra i più significativi musei presso i quali Charta offre il servizio di attività didattica ricordiamo i Musei civici di Mantova (Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano) e il Museo civico Polironiano di San Benedetto Po.





5.6. 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



6. 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 nel 2016 è passato da 68 a 70.



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. Per il triennio maggio 2014-aprile 2017 hanno fatto 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.



Il CdA di Charta nel 2016

Presidente

È 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.

Hanno fatto parte della direzione 2014/2016: 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.

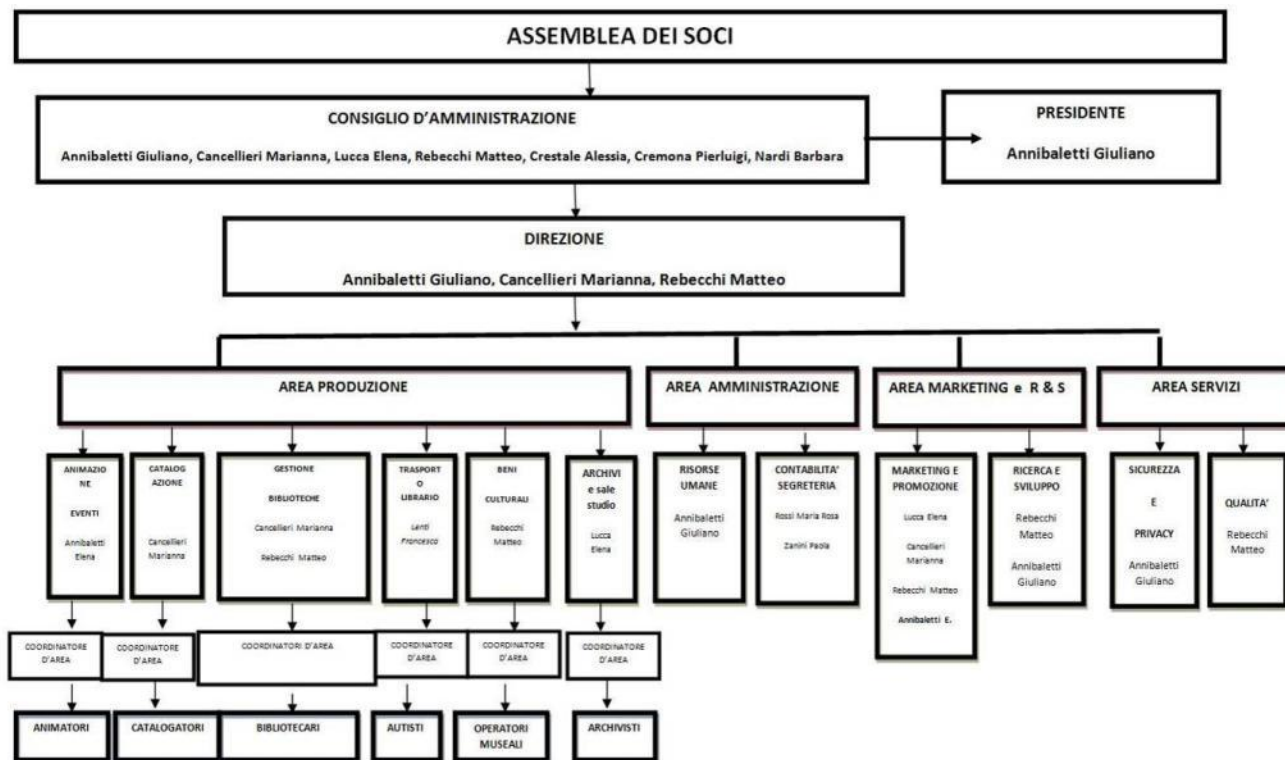
Per il settore biblioteche i coordinatori sono Marianna Cancellieri (MN e VR) e Matteo Rebecchi (CR); per il settore archivi il coordinatore è Elena Lucca; per la catalogazione libraria e documentaria Marianna Cancellieri; per i beni culturali Matteo Rebecchi; per il bibliobus Francesca Lenti; per l'animazione 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



7. LA POLITICA PER LA QUALITA'

“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.



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 costituito da obiettivi più o meno sfidanti; una sorta di piano di azione che vuole consentire alla cooperativa di evolversi costantemente in un'ottica di miglioramento continuo.

A fine anno, si è verificato il raggiungimento o meno degli obiettivi per la qualità definiti per il 2016. Ecco cosa è emerso:

Obiettivo	Cosa fare per realizzarlo	L'obiettivo si considera raggiunto se...	MISURAZIONE OBIETTIVO RAGGIUNTO
Comunicare in modo efficace la Cooperativa ...	Campagna di comunicazione interna per la destinazione del 5 per mille a CHARTA	La comunicazione arriva a tutti i soci (attivi) e almeno il 20% (attivi) aderisce	Comunicazione fatta. Al momento sono disponibili solo i dati relativi alla Dichiarazione dei redditi 2014.
Interpretare i bisogni culturali del territorio sviluppando progettualità	Migliorare le competenze in materia di co-progettazione e di reperimento risorse da bandi e/o privati	Si attiva un corso specializzato e altamente professionale in materia di Fundraising applicato ai beni culturali per formare uno staff di n. 3 unità operative	Corso fatto. Lo staff è operativo e sta lavorando in collegamento con la Scuola di Roma
Favorire una comunicazione trasparente dei servizi ...	Ottimizzare i data-base relativi alla gestione amministrativa della cooperativa	Normalizzazione con campi descrittivi uniformi per: indirizzari, personale, clienti e creazione di spazio unico di archiviazione	Creato database del personale per la Sicurezza; aggiornato database clienti per la comunicazione e promozione aziendale. Progressiva unificazione dello spazio di archiviazione tramite un web-server consultabile da remoto. La normalizzazione dei campi del software del controllo di gestione attende l'individuazione del nuovo strumento nell'ambito del progetto "Pantacon reloaded".

Obiettivo	Cosa fare per realizzarlo	L'obiettivo si considera raggiunto se...	MISURAZIONE OBIETTIVO RAGGIUNTO
Comunicare in modo efficace la Cooperativa ...	Campagna di promozione/comunicazione della nostra organizzazione che accresca la nostra reputazione	Viene organizzata la II° edizione de "La cultura non dorme mai" nel weekend 25-26 giugno 2016	Fatto
Comunicare in modo efficace la Cooperativa ...	Rafforzare il senso di appartenenza dei soci alla nostra organizzazione coinvolgendoli attivamente	Organizzare 2 momenti di relazione informale nel corso del 2016 per migliorare la conoscenza tra i soci	Sono stati accorpati in un'unica giornata i due momenti: in data 03/12 si è svolta una visita guidata a Palazzo d'Arco di Mantova e a seguire aperitivo e cena sociale a carico di Charta
Comunicare in modo efficace la Cooperativa ...	Aumentare la consapevolezza dei soci rispetto ai loro diritti e doveri sul lavoro	Incontro con operatori seniores e/o altre realtà produttive	N. 2 lezioni del corso "La cooperativa. Istruzioni per l'uso"
Favorire una comunicazione trasparente dei servizi e dell'organizzazione della cooperativa	Sviluppare consapevolezza in materia di sicurezza e prevenzione, antimafia	Pianificare una campagna informativa per tutti i soci e i dipendenti attraverso la distribuzione di materiali e l'organizzazione di un momento formativo dedicato	Non raggiunto. Si organizzerà corso specifico nel 2017
Garantire il lavoro ai soci e ai collaboratori	Creare più interesse per il settore Archivi collegandolo ad eventi performativi, di animazione e valorizzazione	Si redige e candida un progetto complesso per il settore archivi su un bando nazionale o presso soggetti interessati	Non raggiunto. La candidatura avverrà sul Bando Cariplo con scadenza settembre 2017.
Comunicare in modo efficace la Cooperativa nei confronti dei clienti interni (soci e collaboratori) e dei clienti esterni	Progettare un rilancio della campagna di comunicazione di Charta	Si elabora un format annuale di uscite programmate sul web e sui social ipotizzando una parte promozionale in senso stretto ed una più di riflessione/reputazione. Prima uscita in occasione di Festivaletteratura.	Non raggiunto. Si utilizzeranno gli spunti del corso con gli esperti di "Smarketing".

Nel corso del 2016 sono stati effettuati 13 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. N. 2 audit hanno generato 1 azione correttiva e n. 1 azione preventiva che sono state trattate nei termini previsti e che sono state chiuse tutte positivamente. L'Audit di verifica di UNITER in data 15 e 16 maggio 2016 ha prodotto alcune osservazioni, che sono state recepite generando 2 azioni preventive e due azioni correttive.



Il giudizio che scaturisce nel corso del 2016 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.

L'adeguamento del sistema alla nuova norma ISO 9001:2015 sarà programmato nel corso del 2017 e il Comitato per la qualità e la Direzione della cooperativa ritengono che esso rappresenti l'occasione per aggiornare alcuni aspetti procedurali e migliorare alcune prassi operative, adeguandole all'evoluzione di cui sia la nostra organizzazione, sia il contesto sociale e professionale si sono resi protagonisti negli ultimi anni.

PARTE SECONDA - PORTATORI D'INTERESSE - STAKEHOLDERS

8. STAKEHOLDERS INTERNI

8.1. Soci

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

I soci cooperatori:

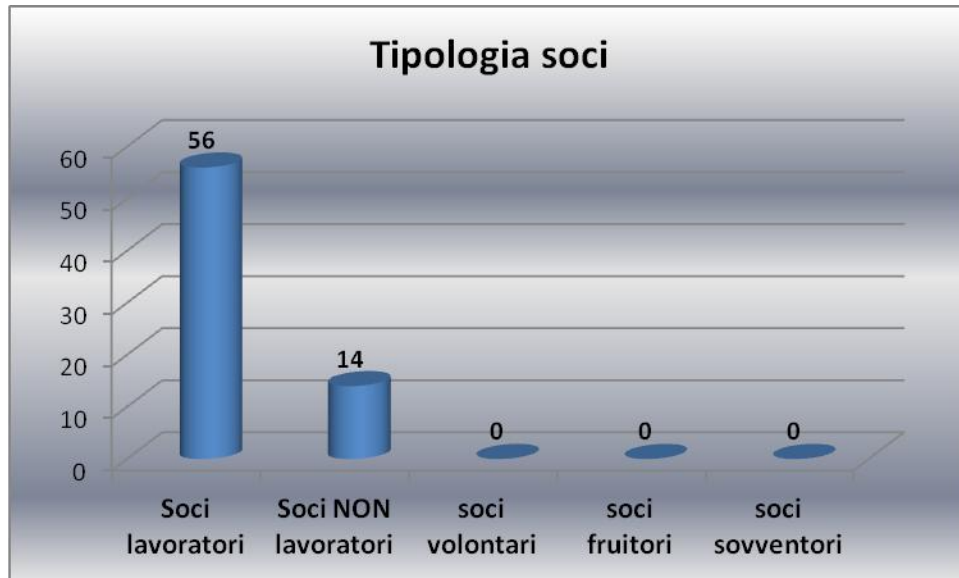
- concorrono alla gestione dell'impresa partecipando alla formazione degli organi sociali ed alla definizione della struttura di direzione e conduzione dell'impresa;
- partecipano alla elaborazione di programmi di sviluppo ed alle decisioni concernenti le scelte strategiche, nonché alla realizzazione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

L'art. 7 dello Statuto di Charta prevede che "Possono essere soci tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire e le persone giuridiche ed enti che abbiano maturato una particolare professionalità nei settori di cui all'oggetto della cooperativa o che comunque possano collaborare al raggiungimento di fini sociali con la propria attività lavorativa o professionale."



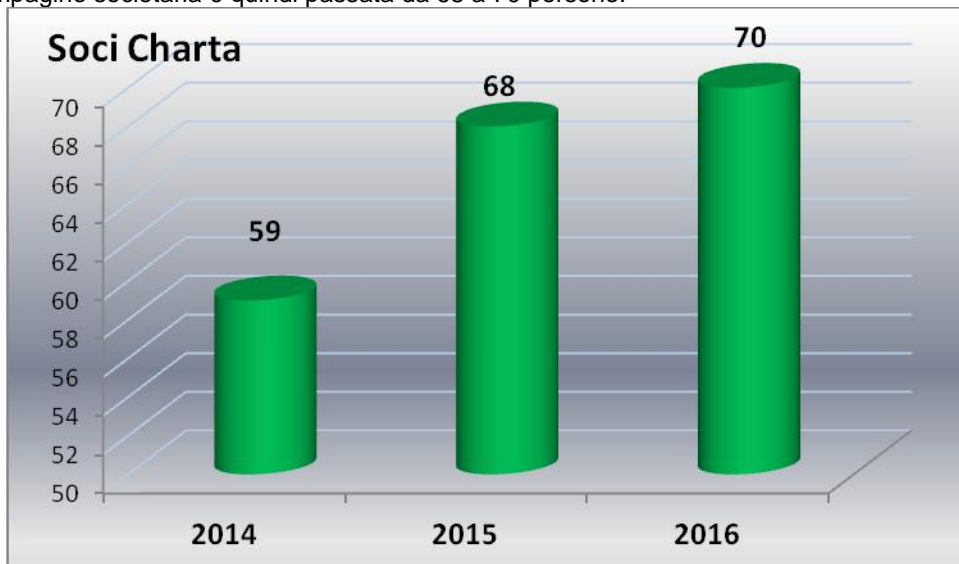
Questa è la situazione dei soci al 31/12/2016

- **Soci lavoratori**, 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. Essi sono i protagonisti dello scambio mutualistico e della una concreta partecipazione all'attività economica della cooperativa: **n. 56**.
- **Soci non lavoratori**, che pur dotati dei requisiti tecnico-professionali previsti dallo statuto, nel 2016 non hanno svolto attività lavorativa: **n. 14**.
- **Soci volontari** - persone fisiche che prestano la loro attività gratuitamente, esclusivamente per fini di solidarietà: **n. 0**.
- **Soci fruitori** - che usufruiscono direttamente o indirettamente dei servizi della cooperativa **n. 0**.
- **Soci sovventori**: **n. 0**.

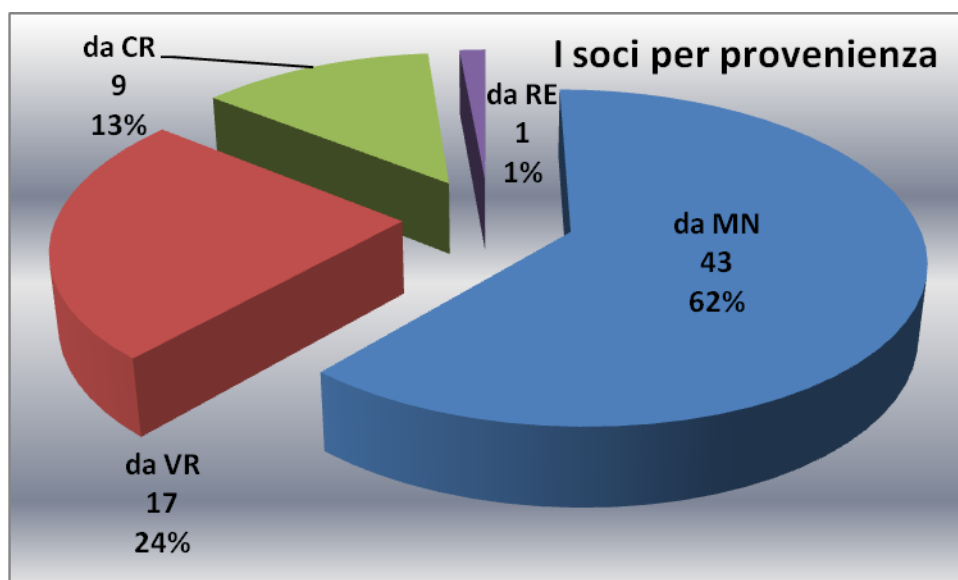


L'associazione alla cooperativa è un processo graduale di condivisione di valori e modalità di interpretare il ruolo di operatori socio-culturali sul territorio e per il territorio. Per associarsi a Charta occorre presentare formale richiesta al Consiglio d'amministrazione che, valutata l'opportunità,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

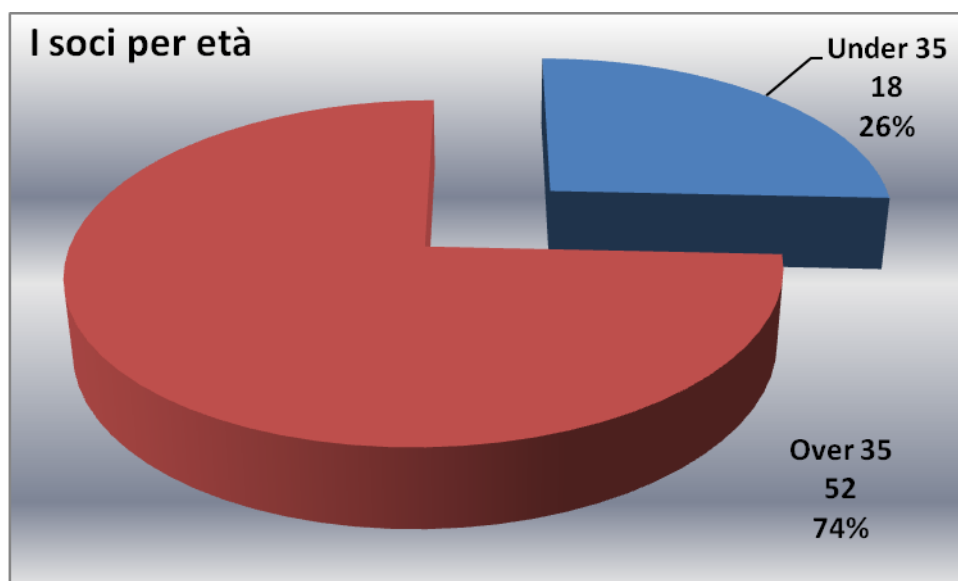
Nell'anno 2016 sono entrate a far parte della cooperativa 3 nuove soci, mentre è stata accolta n. 1 domanda di dimissioni. La compagine societaria è quindi passata da 68 a 70 persone.



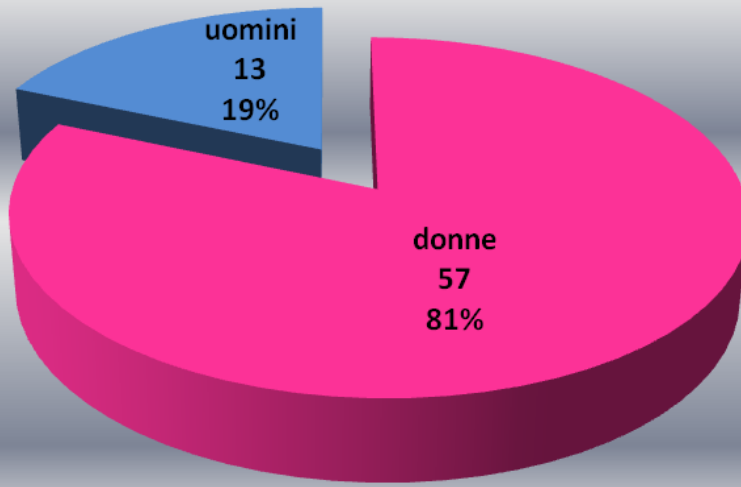
I soci provengono in maggior parte dalla provincia di Mantova; per quasi un quarto dalla provincia di Verona, mentre per un altro 13% da quella di Cremona



Riguardo all'età dei soci, la percentuale di quelli con più di 35 anni resta prevalente, ma stabile rispetto all'anno precedente. Ricordiamo che l'associazione non viene imposta al primo impiego, ma proposta a chi lavora già da qualche tempo ed è disposto ad essere direttamente coinvolto nella cooperativa stessa.

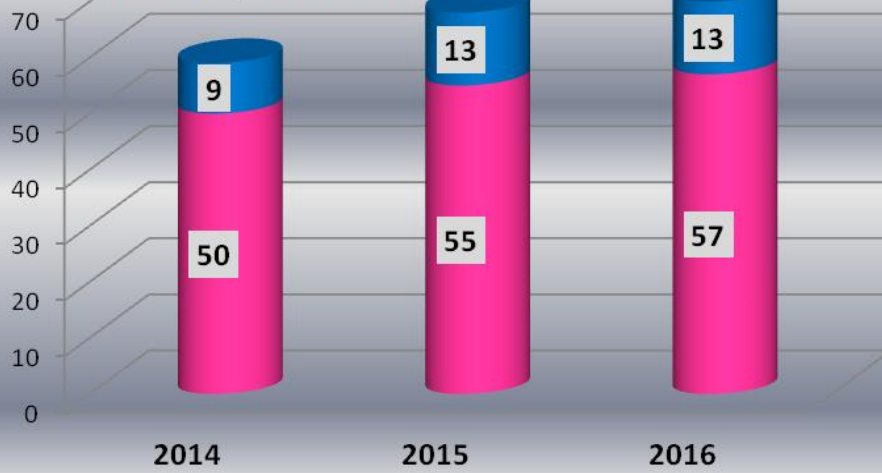


I soci per genere



Charta si conferma una cooperativa a netta prevalenza femminile

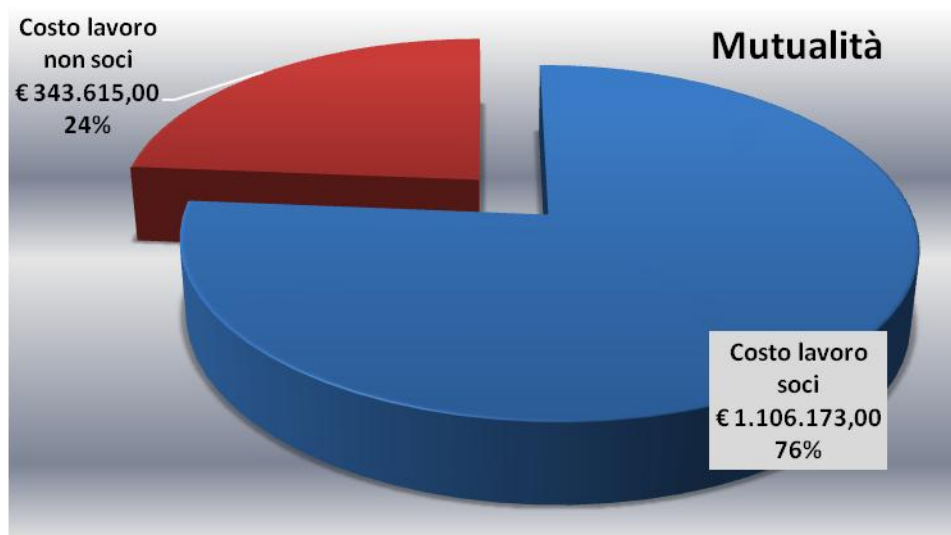
Soci maschi / femmine



8.1.1.LA MUTUALITÀ PREVALENTE

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 da diversi anni non scende mai al di sotto del 75%. Per l'anno 2016 è stata al **76,30%**, in quanto il costo del lavoro dei soci risulta pari ad € 1.106.173,00 sui complessivi € 1.449.788,00 del costo del lavoro totale.



8.1.2.LE ASSEMBLEE

Per coinvolgere i soci, il Consiglio di Amministrazione della cooperativa organizza periodiche assemblee. Nel corso del 2016 sono state convocate n. 3 assemblee dei soci, che hanno deliberato sui seguenti punti:

Data	Ordine del giorno	Presenze
29.03.2016	<ul style="list-style-type: none">Presentazione delle Google Apps, utilizzabili tramite account @chartacoop.it, per condividere file, calendari e strumenti di lavoro.Aggiornamento sull'andamento della cooperativa e anteprima del risultato dell'esercizio di bilancio 2015 – Discussione sulle decisioni da prendere in vista della sua approvazione.	37 / 68
28.04.2016	<ul style="list-style-type: none">Deliberazione relativa all'erogazione dei ristorni del bilancio di esercizio 2015.Discussione e approvazione bilancio al 31/12/2015 e deliberazioni relative.Relazione del Revisore contabile.	54 / 68
20.07.2016	<ul style="list-style-type: none">Presentazione del Piano Qualità 2016.Presentazione del Piano Formativo 2016.Approvazione del Bilancio sociale 2015.Elezione del RLS (Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza).	40 / 68



8.1.3. LA NEWSLETTER INTERNA “CHARTA CANTA”

Nel corso del 2016 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. 11 newsletter interne, trasmesse a circa 100 destinatari (soci e collaboratori), con questi argomenti:

Data	Argomenti
Gennaio 2016	Rassegna stampa su bibliobus Charta Extra Time Blog: Young Adults: lettori e letture senza confine Incontro regionale dei Gruppi di Lettura del Veneto Nuovo furgone per il Prestito Interbibliotecario “L'aereo di Charta” procede nel suo percorso Al via Ghibizzolo!
Febbraio 2016	Charta ha fatto la... Revisione Il futuro della biblioteca tra Wikipedia e la conoscenza condivisa. Un progetto innovativo della biblioteca comunale di Trento Il progetto Cariplo “Epi-Centro culturale diffuso” al via Si chiude la 4° edizione di “Esci dal gregge... bruca un buon libro!” a Castelnuovo del Garda Nuovo incarico alla biblioteca di Remedello (Brescia) A scuola di... collaborazione
Marzo 2016	Buone nuove e buona Pasqua Progetti in archivio: fonti inedite recuperate A Pasqua tutto esaurito a Ghibizzolo! The eBook is on the tablet a Guidizzolo Bando 2016 per la valorizzazione di biblioteche e archivi storici (l.r.81/1985) Fiera del Libro 2016 a Bologna

Aprile 2016	<p>Pantacon – Entra una nuova cooperativa culturale Manuale di gestione del protocollo informatico, dei flussi documentali e degli archivi. Nuove leve per il Settore Animazione Mare di Libri - Festival a Rimini "Tempo scaduto": Mantova capitale della cultura 2016. Charta partecipa alle attività di promozione della città Edizione 2016 del Salone Internazionale del libro di Torino</p>
Maggio 2016	<p>Bilancio 2015: andato! Gruppi di lavoro – Le prossime tappe Carlo Segrè, l'ultimo ebreo di Novellara Inaugurazione ufficiale della Biblioteca di Remedello Primo socCORSO! La cultura non dorme mai 2016 Fiabe , favole, miti e leggende: storie che viaggiano senza confini Imparare il Fundraising: attrezziamoci!</p>
Giugno 2016	<p>Qualità certificata e... confermata! Biblioteche +2 (Canneto e Casalmoro) La cultura non dorme mai2 La biblioteca legge Festivaletteratura 2016 Ghiribizzo inaugura gli eventi per adulti Rassegne estive per il settore Animazione Un mare di libri - Festival a Rimini</p>
Luglio 2016	<p>Bilancio sociale approvato! Un altro pezzetto di Charta in provincia di Brescia (Gottolengo) Importante lavoro di catalogazione alla Biblioteca Civica Bertoliana di Vicenza Bye bye Dosolo A Milano per parlare di sicurezza negli archivi Quel mercoledì di un giorno da giochi Presentazione Festivaletteratura 2016</p>
Settembre 2016	<p>Se fossi un libro... Un altro vessillo di Charta sventola in terra Cremonese (Spino d'Adda) Crescere alternandosi (Alternanza Scuola-Lavoro) Bando regionale vinto da Gazzuolo: ottimo lavoro! I vent'anni di Festivaletteratura a Mantova Fatti di cultura 2016 La didattica ora si fa... con le carte d'archivio Riprendono le attività al centro "Ghiribizzo" Autori sotto la Loggia a Bozzolo, Vitali e Ghizzoni</p>
Ottobre 2016	<p>Formazione SI... Formazione FORSE...?! Turismo e visite guidate. Nuove attività e nuove colleghe. L'ora della cooperazione 2016: se fossi un libro Il fundraising: dalla teoria alla pratica Giornate della didattica settembre 2016</p>
Novembre 2016	<p>Se fossi un libro... a destinazione! Charta in televisione Biblioteca Diocesana di Crema: concluso il riordino dell'archivio del cardinale Paul Poupard La biblioteca di Cavaion Veronese Charta sale in cattedra in provincia di Cremona New library (Asola) La Rete bibliotecaria bresciana si allarga</p>
Dicembre 2016	<p>Grazie e auguri "Matti-dalle-gare" Pantacon Reloaded: Cariplo premia il consorzio Pantacon Ostiglia sperimenta l'archivio Conferme dal territorio cremonese Natale a Ghiribizzo Charta arriva a Palazzo (Te e San Sebastiano)</p>



Iniziamo il 2016 con una rassegna stampa positiva

Nei giorni scorsi a Charta sono stati dedicati alcuni articoli sulla stampa. Poiché la cosa non succede spesso, val la pena di raccontarlo. **Sabato 16 gennaio L'Arena** ha pubblicato un grande articolo sul nostro Azzurrone, la ["biblioteca ambulante che invoglia i bambini a leggere"](#).

E' un'intervista, un pò romanzata ma molto accattivante, a **Silvia Mengali**, ritratta alla guida del furgone con le dita alzate in segno di vittoria... A me piace perché in uno stesso articolo si parla di lettura, di lettori, di biblioteche, di cultura, di **Charta** e dell'esperienza di una collega che racconta la sua passione per questo lavoro. Buon inizio a tutti!

Giuliano

Alcuni articoli della newsletter "Charta canta"

Charta canta | newsletter luglio 2016

luglio 2016



Bilancio sociale approvato!

Lo scorso **20 luglio 2016** alle 21.00 i soci Charta si sono ritrovati presso Vicolo Sant'Agnese 10 per l'assemblea di approvazione del bilancio sociale. All'ordine del giorno c'erano diversi punti: approvazione bilancio, piano qualità 2016, piano formativo 2016, elezione o conferma dell'RLS (rappresentante dei lavoratori per la sicurezza) e aggiornamento dal Gruppo di revisione regolamento ristoranti.

Charta canta | newsletter settembre 2016

settembre 2016



Se fossi un libro...

Il nostro mitico bibliobus "Azzurrone" sarà il protagonista dell'iniziativa **"Se fossi un libro..."**, promossa da **Legacoop** e **Confcooperative** nell'ambito della rassegna **"L'ora della cooperazione – Una settimana per conoscere la Lombardia cooperativa"**.

Il nostro Bibliobus parteciperà alle iniziative sul tema dell'accoglienza ai migranti a Mantova (28 settembre), Brescia (29 settembre) e Bergamo (30 settembre). Verrà promossa una raccolta di libri da destinare ai profughi, con l'obiettivo di facilitare e sostenere la loro alfabetizzazione e conoscenza dell'italiano e di promuovere l'integrazione.

Charta canta | newsletter dicembre 2016



GRAZIE

Non è tempo di bilanci. Non di quelli economici, almeno. A quelli arriveremo in aprile 2017. E' tempo di ringraziamenti. A chi ha accolto gli utenti in biblioteca, a chi ha catalogato, a chi si è avventurato in soffitte e scantinati per sistemare un archivio. A chi si è occupato di preventivi, di rendiconti, di progetti, di comunicazione. A chi si è dedicato alla promozione, alla didattica, al turismo. A chi risponde al telefono, oppure tiene la contabilità, oppure si occupa delle gare d'appalto.

8.2. LAVORATORI

8.2.1. 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.

CHARTA COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

Mantova



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

ai sensi dell'art. 17 e 26 del D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81
come modificato dal D.Lgs. 3 agosto 2008, n. 100

Documento elaborato da:



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 24/05/2016. 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 2016 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.

Argomento	Date corso	Durata ore	Partecipanti	Ente formatore	Docente	ISCRITTI (uditori + allievi)
Corso aggiornamento RLS	18 Aprile 2016 e 05 Maggio 2016	8	Dipendente - RLS	Mega Italia Media Srl- BS	Mega Italia Media Srl- BS	1
Corso di primo soccorso	2-9-16 Maggio 2016	12	Dipendenti	FONCOOP - CESVIP	Artoni Vittorio	12
Formazione specifica per lavoratori - mansioni a rischio medio	7-14 Giugno 2016	8	Dipendenti	FONCOOP - CESVIP	Belluzzi Roberto	11
Corso formazione addetti antincendio - rischio medio	19 -26 Settembre 2016	8	Dipendenti	FONCOOP - CESVIP	Artoni Vittorio	9

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.



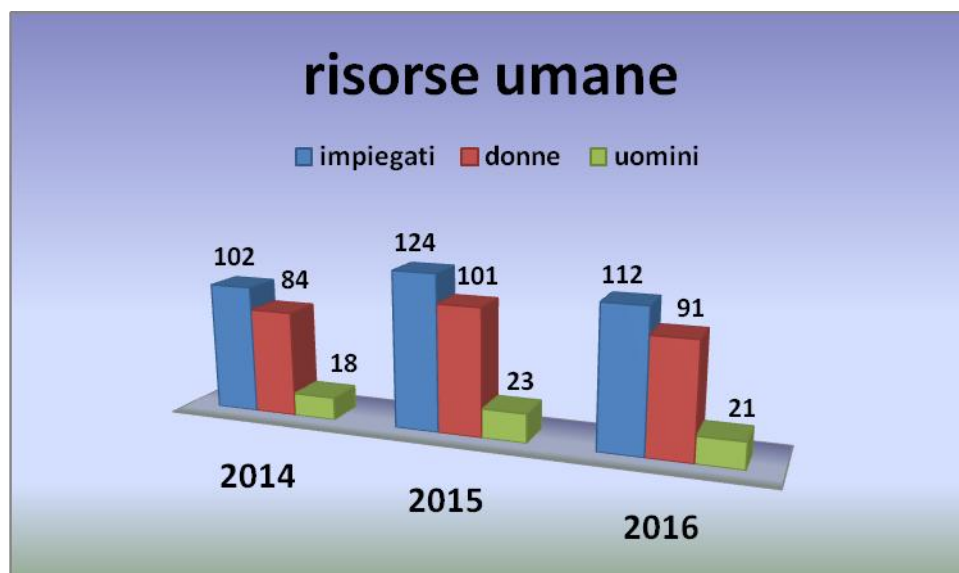
Affinché ciascuno possa svolgere correttamente le proprie mansioni, la direzione:

- 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.



8.2.2.LA FORZA-LAVORO

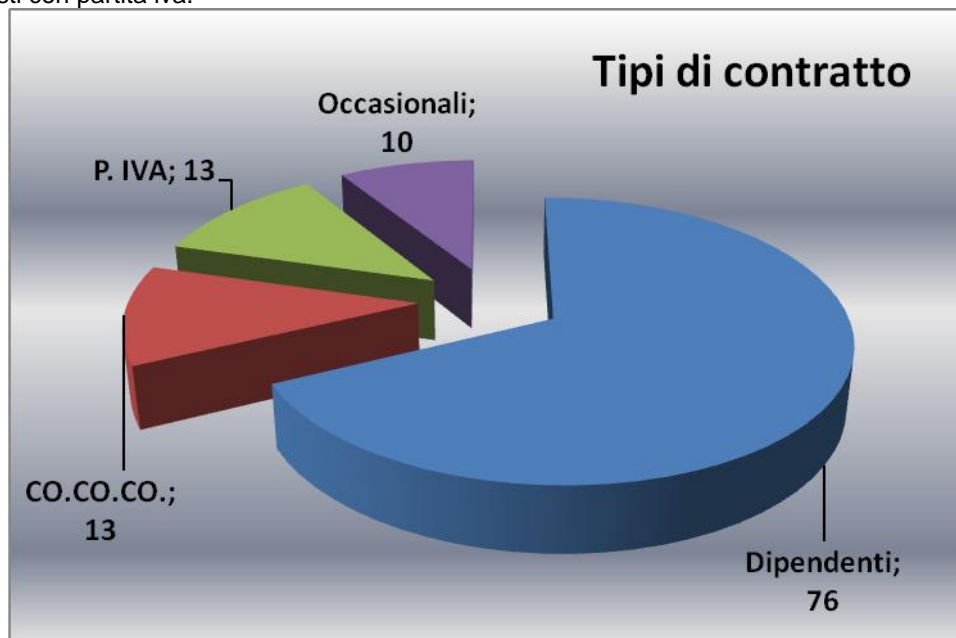
Il grafico comprende tutti i soggetti che hanno contribuito con il loro lavoro ad erogare i servizi offerti da Charta: dipendenti, Co.Co.Co. (collaborazioni coordinate e continuative), collaboratori occasionali e professionisti con partita IVA. Per queste due ultime categorie, tuttavia, si è scelto di considerare solo coloro che hanno avuto con Charta almeno due occasioni di lavoro nell'arco dell'anno 2016. Negli anni precedenti, invece, erano stati conteggiati *tutti* i collaboratori, anche quelli impegnati *una tantum*.



La tipologia contrattuale

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

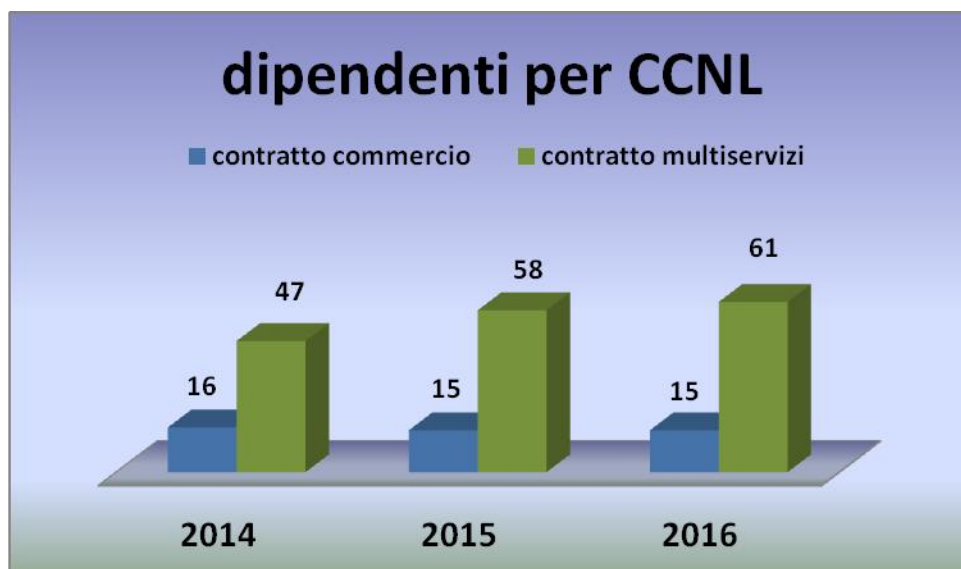
- Dipendenti;
- Collaborazioni coordinate e continuative;
- Collaborazioni occasionali,
- Professionisti con partita iva.



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 76 dipendenti e quello Multi-servizi per gli altri 61.



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

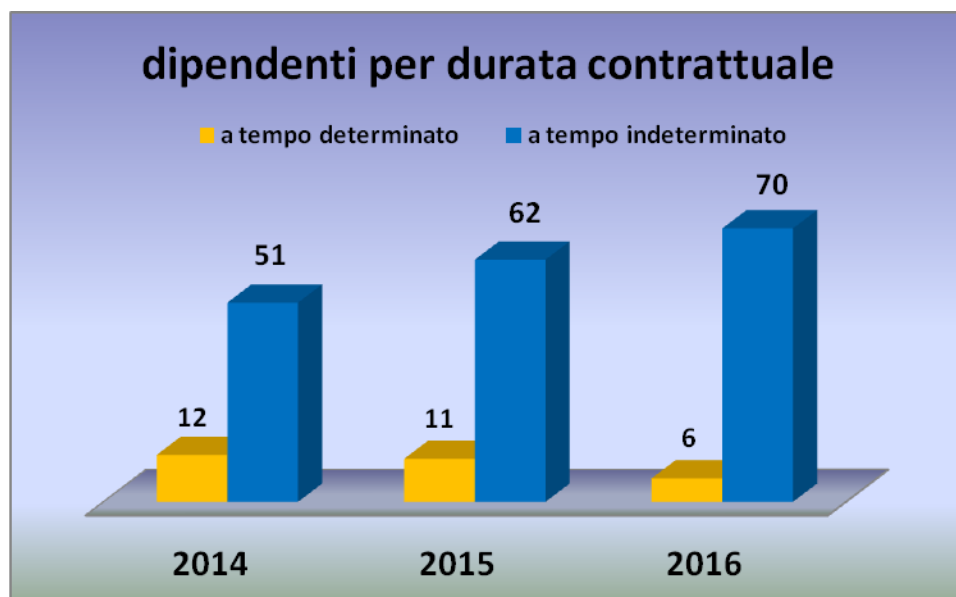
SCATTI DI ANZIANITÀ: ogni 2 anni x multi servizi, ogni 3 per il commercio.

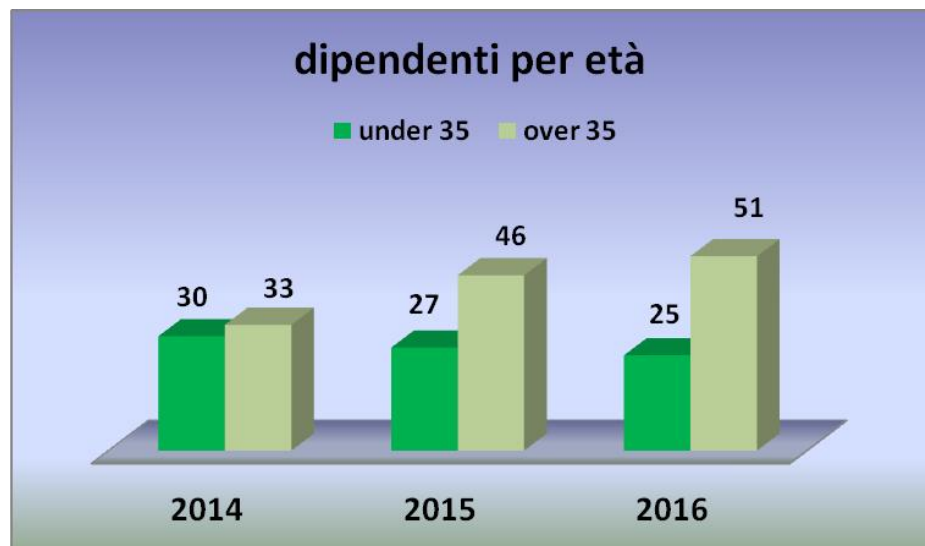
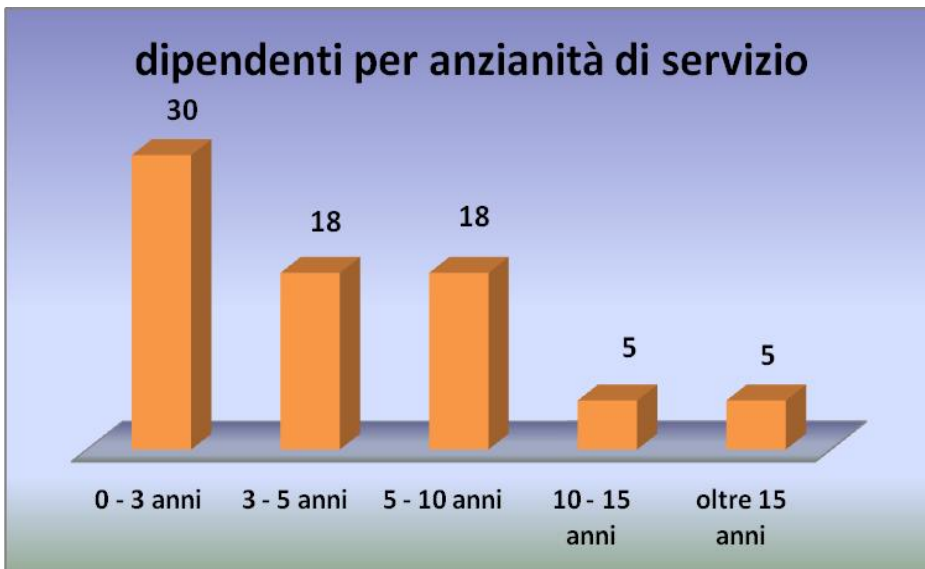
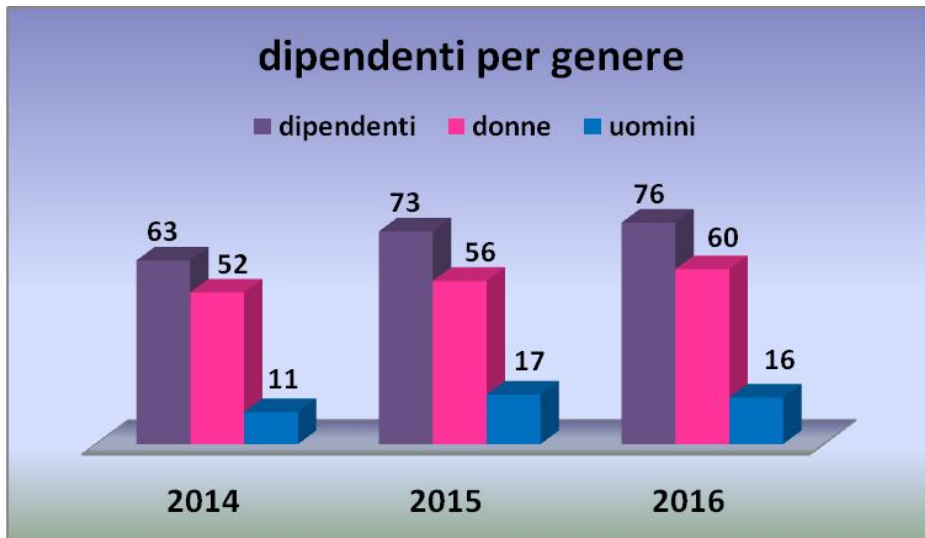
FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA: Fondo Est per commercio turismo servizi e settori affini

<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 quelle interruzioni che fanno perdere l'anzianità di servizio al lavoratore. L'uso dei CO.CO.CO è stato limitato ai casi in cui esso era applicabile. Non solo è aumentato il numero dei dipendenti, (da 73 a 76 unità), ma in particolar modo il numero dei contratti a tempo indeterminato. L'impegno di Charta in questa direzione è testimoniato dall'aumento del fondo TFR (passato da euro 353.423 a euro 408.374 + 15,5%) e di quello del costo del personale dipendente (passato da euro 1.164.366 a euro 1.243.833 : +6,8%).





Come per dell'età dei soci, anche il numero dei dipendenti con più di 35 anni di età è in costante aumento, sia per normali questioni anagrafiche, sia perché molti dipendenti trovano in Charta un'opportunità di lavoro stabile e vi rimangono a lungo.



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 2016, Charta ha confermato l'affidamento a consulenti esterni di due attività complesse:

- 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..

9. 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.

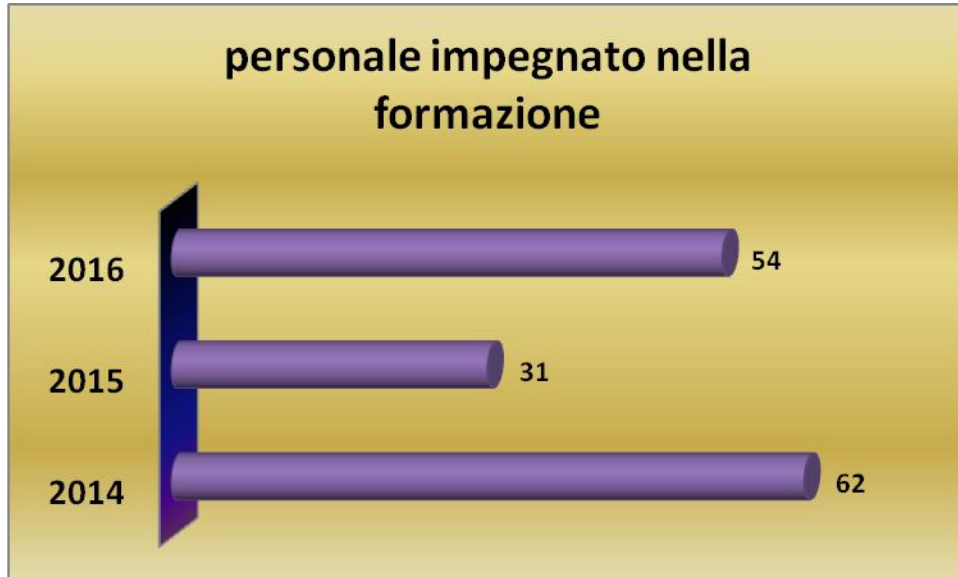


Nel corso del 2016 sono stati avviati 15 piani di addestramento per personale neo-assunto o con variazione di ruolo: 6 per il settore Biblioteche, 3 per il settore Archivi, 4 per il settore Animazione, 2 per il settore Beni culturali. I piani di addestramento si sono tutti conclusi positivamente senza 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;



Nel corso del 2016, n. 54 nostri operatori (il 59% di quelli impegnati nella produzione) hanno partecipato ad un'occasione di aggiornamento professionale (nel 2015 la percentuale era solamente del 30%). Si è privilegiata la formazione rivolta ai soci e ai dipendenti, coinvolti più volte, rispetto ai collaboratori, che svolgono attività a termine e di solito meno strategiche.

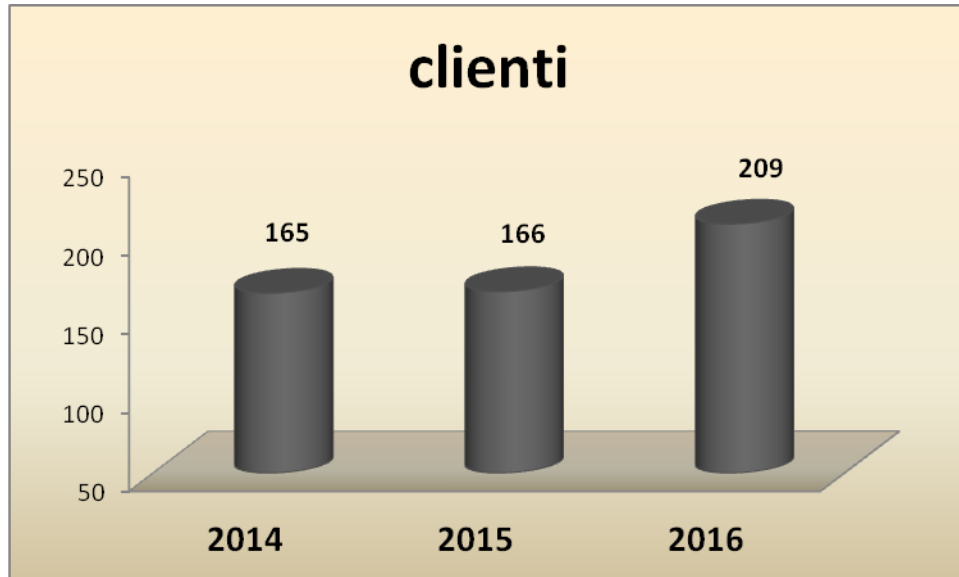


Di seguito l'elenco dettagliato dei momenti formativi cui hanno partecipato le risorse umane della cooperativa:

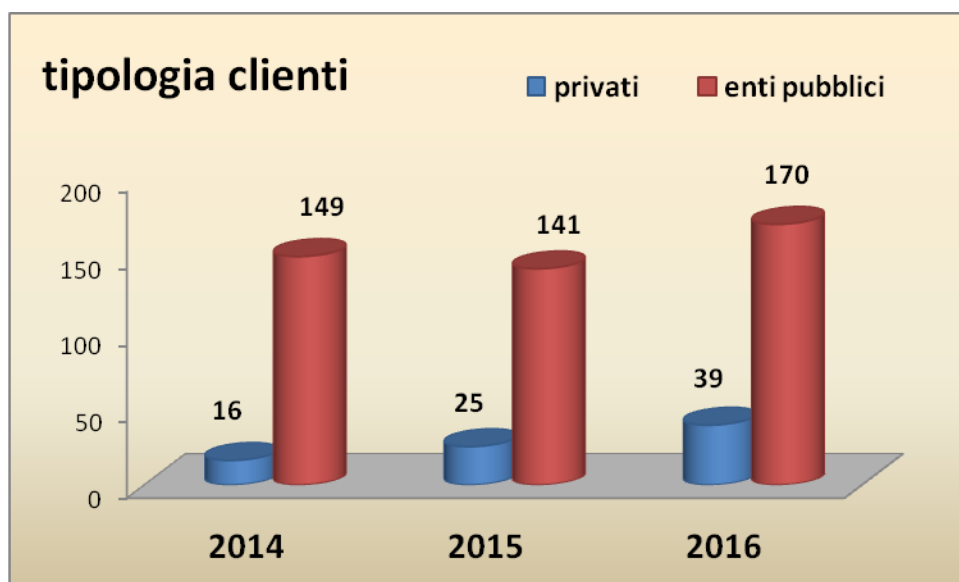
Argomento	Durata	Destinatari	Obiettivi	Partecipanti	Docente	Note
Come si scrive un progetto	12 ore	Coordinatori-CdA	Fornire ai coordinatori strumenti (...)	9	B. Grazzini (InEuropa)	Fatto il 05-06.12.20016
La collaborazione evoluta	16 ore	Coordinatori-CdA-Segreteria	Sviluppare consapevolezza rispetto al rapporto con i colleghi (...)	10	Cristina Bertazzoni	Fatto 15-22-29.02.2016
La cooperativa: istruzioni per l'uso	8 ore	Nuovi soci	I valori della cooperazione. ... Rendere i soci consapevoli ...	20	I. Matteotti / M. Rodella	Fatto 24.10-07.11.2016
Il "Community manager" (Formazione tecnica settore Biblioteche)	8 ore	Bibliotecari	Fornire competenze sulla lettura digitale	18	studio Smartketing di Milano	Fatto il 24.11-01.12-15.12.2016
Grafica base per la promozione e il web	16 ore	Bibliotecari	Acquisire tecniche di impaginazione e di progettazione grafica...	10	ENAIPI Lombardia	Fatto tra novembre 2016 e gennaio 2017.
Nuovo codice appalti D.Lgs. 50/2016	8 ore	Presidente	Studio del nuovo Codice Appalti e delle novità relative a: procedure di affidamento; selezione dei partecipanti; partenariati pubblico-privato; ANAC.	1	Infoplus srl	Fatto c/o Infoplus a Bassano d. G. 27.06.2016
Nuova norma ISO 9001:2015	8 ore	RDD	Acquisire la conoscenza della nuova norma ISO in previsione della sua applicazione nei tempi previsti	1	Pierpaolo Freddi	Fatto c/o Apindustria Mantova 31.05.2016
Fundraising per le biblioteche e gli enti culturali	24 ore + laboratorio pratico successivo per circa 3 mesi	soci e dipendenti	Ideare, progettare, realizzare e gestire la raccolta fondi utilizzando vari strumenti: Art Bonus, 5x1000, raccolte on line, crowdfunding, sponsorizzazioni	20	Massimo Coen Cagli della Scuola di Fundraising di Roma	Fatto in maggio 2016
Formazione tecnica Archivi	-	Archivisti	1-Seminario dal titolo "Due temi di archivistica contemporanea" 2-Lezioni dal titolo "Tecnologia archivistica. Principi generali di conoscenza e gestione materiale degli archivi" 3-Giornata di aggiornamento sulla gestione e conservazione dei documenti e degli archivi degli enti pubblici	3	Docenti: 1-Gianni Penzo Doria 2- Luciano Sassi 3- Mauro Livraga	c/o Archivio di Stato MN 16.03.2016 c/o Archivio di Stato MN 6-13.04.2016 c/o Archivio di Stato di BG 27.09.2016
Formazione tecnica biblioteche	-	Bibliotecari	1-Corso Catalogazione del patrimonio fotografico 2-Corso Reference sulla narrativa, strumenti per rispondere alle domande degli utenti 3-Seminario per bibliotecari, educatori, genitori dal titolo "Le ragioni di un centenario" Roald Dahl e la letteratura per l'infanzia 4-Programma "500 giovani per la cultura": corso per attività di inventariazione, catalogazione e digitalizzazione del patrimonio culturale presso gli Istituti e i luoghi della cultura statali	4	-	1-Mantova, 13-19-20-26-27.02.2016 2- Eupolis Lombardia – Milano 07-08.03.2016 3- Sistema Bibliotecario Brescia Est a Castenedolo (BS) - 28.10.2016 4-Palazzo Ducale di Mantova 30.11.2016

10. STAKEHOLDERS ESTERNI

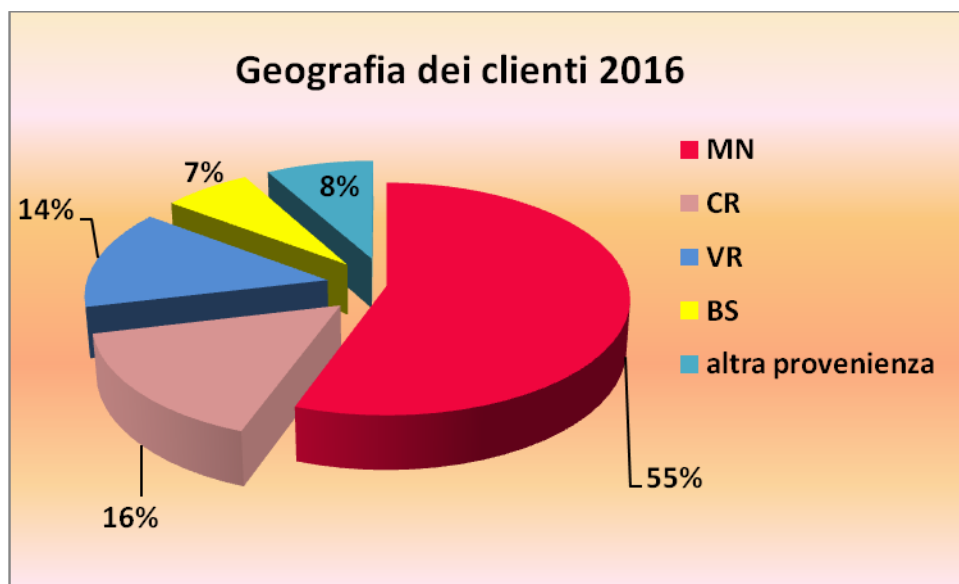
10.1. CLIENTI



Il numero di clienti di Charta nel 2016 è aumentato da 166 a 209 (+25%). Considerato che alcuni clienti sono comuni a più linee produttive, i clienti complessivi reali del 2016 sono passati da 110 a 132 (+20%). Si tratta di un dato nettamente positivo, segno della capacità della cooperativa di ampliare il proprio portafoglio clienti.



Si conferma la netta preponderanza (77%) di committenti pubblici.



La maggioranza dei clienti, come in precedenza, ha sede in provincia di Mantova (55%), anche se questo dato è in calo del 3% rispetto all'anno precedente, segno che Charta sta acquisendo sempre più clienti in altre province. Seguono la provincia di Cremona (16%), Verona (14%) e Brescia (7%), mentre il restante 8% riguarda le province di Bergamo, Milano, Reggio Emilia e Vicenza.

Informazioni di ritorno da parte del cliente

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 2016 sono pervenuti due reclami.

- Il Centro di Lettura di Montorio (VR), tramite la tutor del Comune di Verona, ha segnalato alcune carenze nella gestione del servizio, attribuendole all'operatrice in servizio nella settimana dal 9 al 14 maggio. La rilevazione è stata affrontata nell'immediato dalla nostra referente di commessa. Si è generata un'azione correttiva, chiusa poi con esito positivo.
- Il Comune di Mantova, relativamente al servizio ludico-educativo "Ghiribizzo", per bambini dai 3 ai 6 anni, ha inviato una lettera nella quale si sosteneva che Charta non si era sufficientemente fatta carico del reperimento della documentazione necessaria all'apertura del centro ricreativo diurno. Le argomentazioni del Comune sono state attentamente esaminate dalla Direzione di Charta e dal Responsabile di servizio; è stata redatta una lettera di risposta nella quale venivano precisati alcuni passaggi pregressi e si assicurava il massimo impegno per le successive fasi del progetto. Si è generata un'azione correttiva, chiusa poi con esito positivo. Le successive attività si sono svolte regolarmente, con soddisfazione del cliente e degli utenti.

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 degli anni precedenti, anche la messa a disposizione sul sito web www.chartacoop.it del bilancio sociale ha avuto la funzione di "biglietto da visita aziendale" sia per il versante interno che per quello dei clienti esterni. I clienti che hanno esaminato il bilancio sociale 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.

Questo dato suggerisce che il lavoro di comunicazione e promozione della cooperativa va fatto sia su nuovi clienti che su quelli più "affezionati" che magari ci conoscono per un servizio ma non sempre sono a conoscenza degli altri settori di intervento da cui potrebbero nascere occasioni di lavoro.

Attraverso tali incontri, è stato possibile percepire un buon grado di soddisfazione dei clienti per i servizi resi da Charta. I committenti presso i quali si registra una maggiore continuità e facilità di rapporti sono quelli dove Charta lavora ed è già conosciuta per i servizi erogati

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

Nel corso del 2016 sono stati incontrati direttamente circa il 51% dei clienti. Questo dato è inferiore del 9% rispetto all'anno 2015, prevalentemente a causa del settore Animazione, che opera prevalentemente con contatti da remoto, poiché il rapporto con i committenti spesso è funzionale alla realizzazione di singoli eventi di breve durata. Nel prospetto seguente è possibile vedere il dettaglio dei singoli Settori.

Settore	Biblioteche	Archivi	Catalogo-gaz	Prestito interbibliotecario	Musei	Animazione	tot
Committenti	61	49	7	1	14	77	209
Committenti incontrati	32	49	5	1	13	7	107
% committenti incontrati	52%	100%	71%	100%	93%	9%	51%

I committenti incontrati direttamente hanno espresso un giudizio positivo sull'operato di Charta. Inoltre i Coordinatori sono costantemente in contatto con i committenti via email, telefono e, in alcuni casi di particolare confidenza, anche tramite le applicazioni informatiche (SMS, Whatsapp, Messenger).

Affidamenti diretti / numero commesse

Nel corso del 2016, su 310 commesse, 287 (92,6%) si configurano come affidamento diretto o sotto forma di rinnovo/proroga/incarico pluriennale, 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.

Le recenti disposizioni di legge sugli appalti pubblici e il consolidamento dell'utilizzo di sistemi informatici per l'espletamento delle procedure di gara, hanno richiesto crescente attenzione e impegno, registrando al contempo maggior presenza di competitor. Tale tendenza è spiegabile con la perdurante contrazione delle risorse nel mercato della cultura che ha spinto soggetti diversi a partecipare a più gare anche in contesti diversi sia dal punto di vista territoriale che rispetto alle loro attività prevalenti. Due esempi: 1) alcune realtà che individuavano nel sociale il proprio core-business si sono affacciate al mercato della gestione dei servizi culturali più specifici come la gestione delle biblioteche di pubblica lettura. 2) Ditte informatiche e software-house hanno iniziato a proporre servizi archivistici propriamente detti, agevolati dalla recente normativa in materia di documentazione digitale.

Nel corso del 2016 si amplia l'utilizzo da parte della P.A. del mercato elettronico per la richiesta di forniture di servizi attraverso centrali di acquisto territoriali e nazionali. Le richieste riguardano sia servizi messi a gara, sia formulazione di preventivi per incarichi diretti. Infatti anche molti affidamenti diretti seguono ora la procedura telematica, sotto forma di RdO (Richieste di acquisto) dirette.

Charta perciò si è accreditata alle principali Centrali di Acquisto, che rimangono ancora numerose e diversificate rispetto alle procedure di iscrizione e di preparazione dell'offerta. Oltre al livello nazionale (MePA) sono presenti quelli regionali (Sintel, InterCent-ER, ecc.) e molti altri sovracomunali (MeSA, MeCUC, ecc.), e quelli delle Amministrazioni Sanitarie, Università, ecc.

Nel 2016 abbiamo partecipato a n. 16 gare di cui 10 con esito positivo, 5 con esito negativo e 1 con esito positivo ma sospeso.

10.2. NUOVE PROGETTUALITÀ RICONOSCIUTE

La progettazione straordinaria è ormai quasi interamente riferibile al consorzio Pantacon che assolve per tutte le cooperative associate la funzione di scouting di bandi e occasioni di finanziamento nonché quella di redazione di progetti complessi e articolati, quasi sempre trasversali alle competenze e alle esperienze delle singole cooperative e che molto spesso vanno ad intercettare nuovi segmenti di mercato.

Tuttavia, per il 2016 ci sembra opportuno segnalare tre progetti nei quali Charta si è impegnata:

10.2.1. FUNDRAISING

Sulla scorta della normativa nazionale che ha incentivato questa pratica, Charta si è impegnata in questa direzione, ritenendola strategica per futuri sviluppi professionali. È stato elaborato un progetto di Fundraising per le biblioteche del Comune di Verona, mettendo in pratica quanto appreso al corso di formazione tenuto dalla Scuola di Fundraising di Roma.



Sono state inoltre confermate e rafforzate due azioni, avviate per la prima volta nel 2015:

10.2.2. LA CULTURA NON DORME MAI

Apertura straordinaria di 15 luoghi della cultura nel weekend 24-26 giugno 2016. Gli eventi sono stati interamente progettati e gestiti da Charta, senza costi per le Amministrazioni coinvolte, per evidenziare la passione per la cultura e la volontà di gratificare il proprio pubblico (sia utenti che clienti);



10.2.3. "IL GHIRIBIZZO"

Centro ludico ricreativo gestito da Charta presso la scuola dell'infanzia Strozzi Valenti di Mantova, 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. Particolarmente interessante per Charta è risultato il feed-back da parte dei genitori dei bambini coinvolti, utile per confrontarci direttamente con le esigenze dell'utenza privata. Faticosa ma formativa è stata anche la dialettica con gli Enti preposti al rilascio delle autorizzazioni e a svolgere i controlli sull'andamento del servizio (ATS –ex ASL- e Consorzio intercomunale per i servizi alla persona "Progetto Solidarietà").



10.3. PARTNERSHIP

10.3.1. PANTACON

Nel corso del 2016 Charta ha consolidato la collaborazione con il consorzio Pantacon, rivelatasi particolarmente utile, per i progetti di maggiore complessità (bandi e finanziamenti). Matteo Rebecchi, socio di Charta, è tuttora presidente di Pantacon. Tra le iniziative realizzate in partneriato ricordiamo:



10.3.1.1. #FATTIDICULTURA 2016

La kermesse, giunta alla sua 3° edizione (28 settembre-01 ottobre 2016), si è posta al centro del dibattito nazionale sui temi dell'innovazione e della cultura come motore per la crescita e lo sviluppo dei territori. <http://www.fattidicultura.it/>.



In quest'anno speciale per Mantova Capitale Italiana della Cultura 2016, il programma di #Fattidicultura 2016 ha dialogato e si è integrato con quello di #ArtLab, evento culturale affine per tematiche e pubblici di riferimento, organizzato da Fondazione Fitzcarraldo, che nel 2016 prevedeva un approfondimento sui temi della rigenerazione urbana.

Inoltre #Fattidicultura 2016 ha beneficiato della collaborazione strategica tra Pantacon e la rete delle città aderenti al cir-

cuito dei Giovani Artisti Italiani sul tema della rigenerazione urbana e creativa, con l'apporto qualificante di Fondazione Fitzcarraldo che ha scelto Mantova per ospitare la 11° edizione di ArtLab.

In questo contesto sono stati trattati i temi dell'innovazione culturale, la valorizzazione del patrimonio pubblico, le politiche territoriali, l'allargamento e il coinvolgimento di nuovi pubblici e la relazione tra cultura e welfare, grazie al dialogo e al confronto con le esperienze più innovative a livello italiano ed europeo.

10.3.1.2. ACCADEMIA DEI RAGAZZI. SCEGLI LA TUA ESTATE!

Offrire un'estate indimenticabile ai ragazzi tra i 10 e i 14 anni, per imparare cose nuove, appassionarsi, conoscere. Questo il semplice ma ambizioso obiettivo che si è posto l'Assessorato alle Politiche Educative e Sociali del Comune di Mantova e che per il 2016 ha affidato al Consorzio Pantacon e alle sue cinque cooperative la costruzione di un programma ad hoc. Ne sono nati sedici laboratori che si sono svolti in cinque luoghi della città dal giugno a settembre: esperienze artistico-creative per stimolare la loro espressività durante l'estate 2016. L'arte quale medium utilizzato per far emergere - in maniera costruttiva - l'energia creativa dei partecipanti in un



ventaglio di proposte multidisciplinari: dalla musica al teatro, dall'arte alla fotografia, dall'archeologia al fumetto, dalla danza alle nuove tecnologie, dal coding al video, alla lingua inglese.

10.3.2. EPICENTRO CULTURALE DIFFUSO

E' un progetto di rigenerazione urbana e di attivazione del protagonismo culturale del quartiere popolare e multietnico Valletta Valsecchi (Mantova), sostenuto da Fondazione Cariplo. <https://www.facebook.com/EpiCentroCulturaleValletta/>

L'obiettivo principale di EpiCentro è raggiungere le fasce più deboli, solitamente escluse dalla vita culturale della città,- facendo emergere in esse una necessità nuova: nutrirsi di cultura, prendere



parte alle attività da protagonisti e ritrovarvi qualcosa di se stessi e della propria cultura d'appartenenza. Allo stesso tempo si vuole stimolare gli abitanti del centro città a frequentare anche le zone periferiche che si attivano per essere motore di eventi culturali. Sono previsti 36 mesi di attività con diverse tipologie di azioni, pensate per dare agli spazi del quartiere nuovo significato, trasformandole in sedi per lo sviluppo della vita di comunità. La programmazione sarà scandita da feste stagionali, utilizzerà il potere aggregante del teatro e la formula del laboratorio didattico come strumento di partecipazione.

Capofila del progetto: Segni d'Infanzia. Partner di progetto Charta, Comune di

Mantova - Biblioteca Baratta, Parrocchia Gradaro, Coop. Alce Nero). Nello specifico, il ruolo di Charta è quello della promozione del progetto, attraverso alcune "presentazioni creative", proposte in biblioteche delle Province di Mantova, Brescia, Cremona e Verona.

10.3.3. SE FOSSI UN LIBRO....

Charta, tramite il bibliobus "Azzurrone" è stata la protagonista dell'iniziativa "Se fossi un libro...", promossa da Legacoop, Confcooperative e Radio Popolare nell'ambito della rassegna "L'ora della cooperazione – Una settimana per conoscere la Lombardia cooperativa".



Il Bibliobus ha partecipato alle iniziative sul tema dell'accoglienza ai migranti a Mantova (28 settembre), Brescia (29 settembre) e Bergamo (30 settembre).



E' stata promossa una raccolta di libri da destinare ai profughi, con l'obiettivo di facilitare e sostenere la loro alfabetizzazione e conoscenza dell'italiano e di promuovere l'integrazione.
<http://www.loradellacooperazione.it/eventi/un-mondo-libri/>.

L'iniziativa ha riscosso un buon successo: molti cittadini hanno donato spontaneamente i loro libri e alcune scuole sono state coinvolte in laboratori sull'integrazione.



Nel mese di ottobre 2016 Charta ha consegnato ad una cooperativa sociale mantovana, che si occupa dell'accoglienza di migranti, i libri raccolti: centinaia di fumetti, enciclopedie per ragazzi e testi scolastici utili per acquisire una prima conoscenza della lingua italiana. Al di là degli slogan, l'accoglienza e l'integrazione passano anche attraverso la cultura.



10.3.4. PROGETTO ARCHIVI VAL CAMONICA

In collaborazione con CSC Società Cooperativa Sociale <http://www.coopcsc.it/> e cooperativa Il Leggio <https://www.facebook.com/illeggioserviziculturali/> entrambe con sede a Ceto (BS), Charta ha realizzato il progetto di formazione in materia archivistica e di gestione documentale: "Innovazione digitale nella Pubblica Amministrazione", rivolto agli enti pubblici di Valle Camonica (Brescia).

Il progetto, sostenuto dal Consorzio Bacino Imbrifero Montano e dalla Comunità Montana di Valle Camonica, ha coinvolto oltre 70 enti (Comuni, Istituti scolastici, Unioni di Comuni, Comunità Montane). Charta, in particolare, ha curato la formazione (oltre 10 moduli formativi) dei dipendenti pubblici coinvolti nel progetto.



10.3.5. RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA

Rappresentano una buona "palestra" per misurarsi con la propria capacità organizzativa, progettuale e strategica, rispetto alle ditte concorrenti. Nel 2016 sono stati definiti 2 RTI:

- **Comune di Mantova** - Procedura aperta per l'appalto di Servizi bibliotecari: banco prestito; gestione sala ragazzi; coordinamento sistema Grande Mantova; catalogazione SBN, Manus e SiRBeC. Le caratteristiche della gara (molteplicità di servizi; durata: 4 anni; base d'asta dell'appalto: € 1.400.000) e il fatto che anche nel precedente appalto la compagine uscente fosse un RTI, ha consigliato di confermare Charta come capogruppo, in cordata con Euro&Promos FM Soc. Coop. p.a. di Udine (mandante al 17%) e Le pagine Cooperativa sociale di Ferrara (mandante al 14%). Questo RTI è risultato infine aggiudicatario del servizio.
- **Comune di Sabbioneta (MN)** – Procedura aperta per la gestione dei servizi per il pubblico, presso i monumenti municipali. Charta, che gestisce la biblioteca comunale di Sabbioneta in appalto e svariati servizi didattici in Provincia di Mantova, ha accettato di collaborare con la Pro Loco di Sabbioneta, gestore uscente di questi servizi, limitatamente alla progettazione delle attività didattiche richieste nell'appalto. Si è formato un RTI tra la Pro Loco, mandataria all'88% e Charta, mandante al 12%. Tuttavia l'appalto è stato assegnato ad un altro concorrente.

10.4. MISURAZIONE DELL'EFFICIENZA E DELL'EFFICACIA

10.4.1. I QUESTIONARI

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 2016 sono stati raccolti ed esaminati 144 questionari relativi agli interventi di animazione alla lettura dai quali si rileva il seguente giudizio:

ANNO 2016	2016	2015	Differenza
QUANTO E' SODDISFATTO RISPETTO A: (da 1 a 4)			
Modalità di organizzazione dell'evento	3,8	3,8	(=)
Accoglienza dei partecipanti	3,9	3,7	(+ 0,2)
Capacità comunicativa dell'operatore	3,9	4,0	(- 0,1)
Capacità di coinvolgere i partecipanti	3,9	3,9	(=)
Temi affrontati	3,8	3,8	(=)
Tecniche espressive utilizzate	3,9	3,8	(+ 0,1)
Spazio e comfort dei locali destinati all'attività	3,6	3,4	(+0,2)
Durata dell'attività	3,5	3,6	(-0,1)
Costo dell'attività*	3,8 *	NC	
GIUDIZIO COMPLESSIVO DA 1 A 10	9,4	9,2	(+0,2)

* NOTA: Il campo "Costo dell'attività" spesso non viene compilato, perché normalmente l'attività è finanziata dal Comune e gli utenti non sono a conoscenza di questo dato.

Sono poi stati raccolti ulteriori n. 74 questionari, che la Coordinatrice ha esaminato, dividendoli per operatore, rilevando una conferma dell'elevato e costante grado di soddisfazione (punteggio attorno al 9).

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

Anche 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 2016 sono stati raccolti ed esaminati 101 questionari relativi agli interventi di didattica museale dai quali si rileva il seguente giudizio:

ANNO 2016	2016	2015	Differenza
QUANTO E' SODDISFATTO RISPETTO A: (da 1 a 4)			
Modalità di organizzazione dell'evento	3,8	3,7	(+0,1)
Accoglienza dei partecipanti	3,8	3,8	(=)
Capacità comunicativa dell'operatore	3,8	3,8	(=)
Capacità di coinvolgere i partecipanti	3,8	3,8	(=)
Temi affrontati	3,7	3,7	(=)
Tecniche espressive utilizzate	3,9	3,9	(=)
Spazio e comfort dei locali destinati all'attività	3,5	3,6	(-0,1)
Durata dell'attività	3,8	3,7	(+0,1)
Costo dell'attività	NC	NC	-
GIUDIZIO COMPLESSIVO DA 1 A 10	9,6	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.

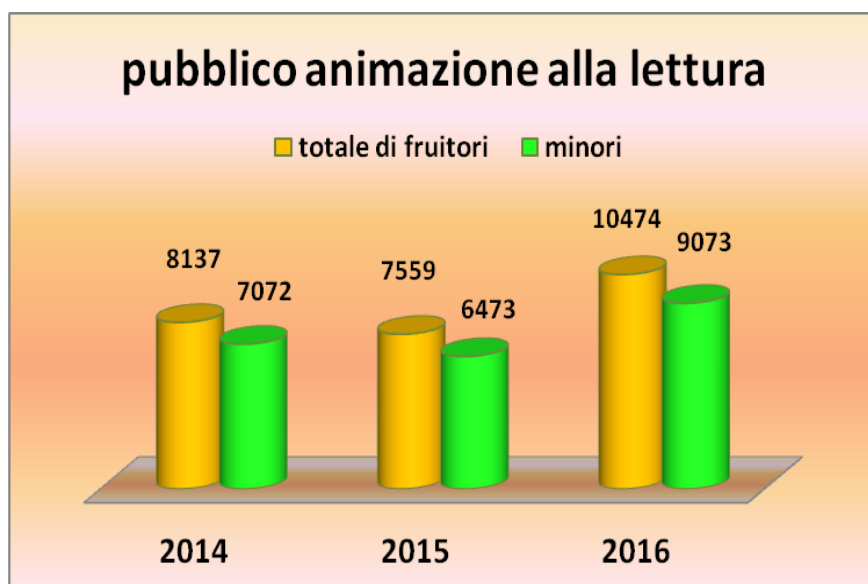
10.4.2. FRUITORI

10.4.2.1. ANIMAZIONE ALLA LETTURA

Charta si adopera perché gli interventi di animazione alla lettura rappresentino, per i tanti bambini, ragazzi e adulti 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.



I dati relativi agli interventi di animazione alla lettura sono in crescita e molto significativi in termini di coinvolgimento del pubblico.

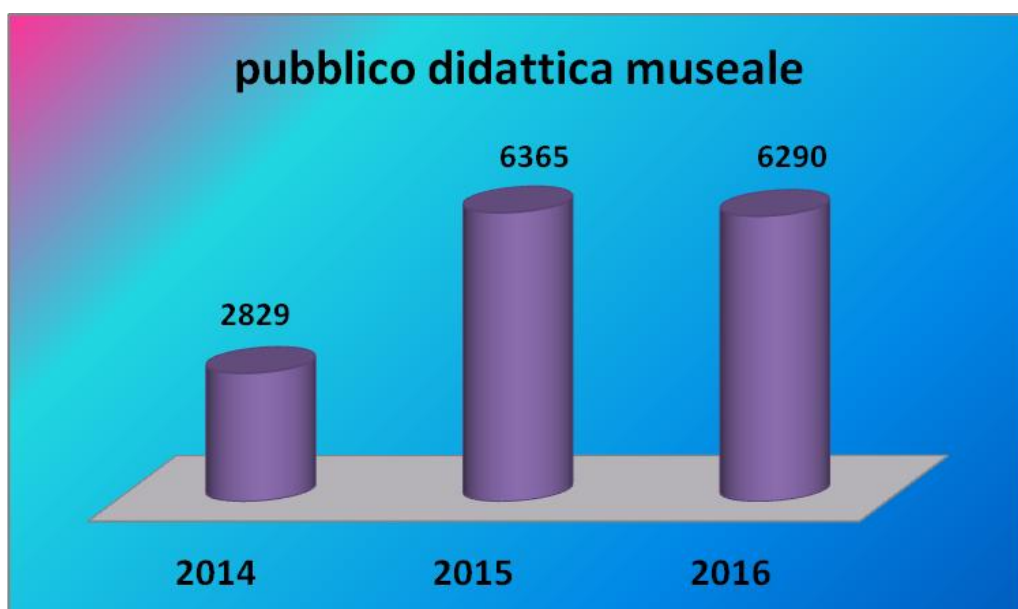


10.4.2.2. MUSEI E BENI CULTURALI

Charta ha gestito nel corso del 2016 i servizi educativi e le attività didattiche dei musei civici di Mantova (Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano) nonché del Museo civico Polironiano di San Benedetto Po (MN).



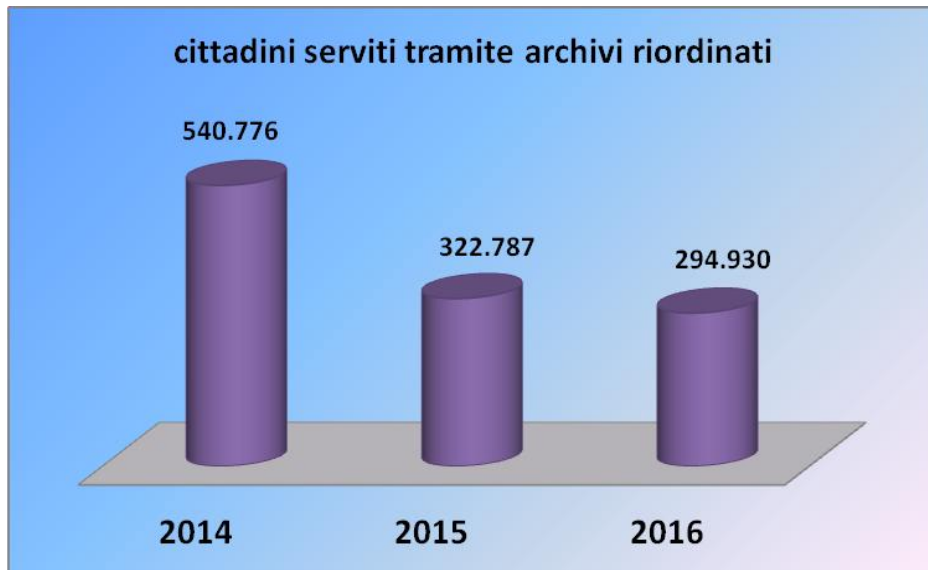
Ecco il calcolo del numero di utenti coinvolti negli interventi di didattica museale:



Il dato del 2016 conferma quello dell'anno precedente, che aveva visto un deciso aumento del numero di laboratori e di utenti interessati.

10.4.2.3. ARCHIVI

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 che il settore archivi di Charta ha permesso, potenzialmente, l'accesso all'informazione a:



N.B. Nella rilevazione dell'anno 2015 e 2016 non sono stati considerati, contrariamente all'anno 2014, i residenti in circoscrizioni territoriali di "Area vasta" (Province, Diocesi, Comunità montane) e nemmeno i potenziali utenti di archivi privati o di Fondazioni.



10.4.2.4. BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA



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 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 (i-scritti/abitanti)*100	INDICE DI FIDELIZZAZIONE (prestiti/iscritti)
Acquanegra sul Chiese (MN)	2944	1,44	10,3	6,54
Agnadello (CR)	3872	0,98	7,61	12,91
Annicco (CR)	2140	0,39	7,38	5,3
Bagnolo Cremasco (CR)	4839	2,17	11,07	9,13
Bagnolo S. Vito (MN)	5960	0,61	6,7	4,78
Borgovirgilio (MN)	14646	0,88	9,29	2,97
Bonavigo (VR)	2040	2	8,7	14,2
Bozzolo (MN)	4209	2,51	16,51	15,21
Casalmoro (MN)	2241	1,74	11,56	10,9
Castel d'Ario (MN)	4733	0,96	8,23	3,87
Castelnuovo del Garda (VR)	13284	1,6	11	7,67

BIBLIOTECA	ABITANTI	INDICE DI PRESTITO (prestiti/abitanti)	INDICE DI IMPATTO (iscritti/abitanti)*100	INDICE DI FIDELIZZAZIONE (prestiti/iscritti)
Commessaggio (MN)	1135	1,65	15,33	3,86
Fondazione Sanguanini di Rivarolo M.no	2584	3,44	29	8,84
Gazoldo d. Ippoliti (MN)	3039	1,76	19,25	9,14
Gazzuolo (MN)	2259	1,66	17	4,94
Mariana M.na (MN)	747	3,95	24,23	11,44
Martignana Po	2017	1,67	9,86	1,91
Monzambano (MN)	4845	0,88	8,5	10,4
Mozzecane (VR)	7506	1,5	10,3	5,49
Monte Cremasco (CR)	2321	n.d.	n.d.	n.d.
Palazzo Pignano (CR)	3798	1,28	11,9	12,1
Nogarole Rocca (VR)	3677	1,5	10,6	4,7
Piubega (MN)	1699	1,3	16	4,3
Ponti s. M. (MN)	2276	2,2	17,04	5,35
Povegliano V.se (VR)	7180	1,27	9,9	12,8
Remedello (BS)	3383	0,46	5,7	8,4
Sabbioneta (MN)	4216	1,5	11,5	4,8
San Giovanni in Croce (CR)	1905	2,58	14,96	17,28
Spino d'Adda (CR)	6842	1,14	10,64	4,03
Vailate (CR)	4600	1,22	12	9,71
Valeggio s. M. (VR)	14712	2,8	15,21	7,93
Villimpenta (MN)	2190	1,5	12,28	4,94
Media Charta	4495	1,63	12,57	7,93
Standard AIB		da 1,5 a 2,5	da 13 a 15%	da 6,5 a 7,5



10.5. RETI – 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/>
 - **Zero Beat** <http://www.zerobeat.it/>
 - **Alkemica** <https://it-it.facebook.com/alkemica2015/>

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.
- **“RE.A.D. – REte Archivistica Documentale”** network di 6 imprese che si è dato l’obiettivo di sviluppare servizi di gestione documentale e libreria

10.6. 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.
- 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.
- Fondo ASIM - Fondo di assistenza sanitaria integrativa per le imprese esercenti servizi di Pulizia, Servizi Integrati/Multiservizi. <http://www.fondoasim.it/>. I dipendenti Charta inquadrati con il CCNL Multiservizi versano regolarmente il contributo previsto a questo ente, che si occupa di formazione e sicurezza e offre sconti e convenzioni in numerose strutture.

10.7. FORNITORI

Vengono qui elencati i fornitori di servizi e prodotti ritenuti strategici: Consulenti, Liberi professionisti, Formatori, Fornitori di hardware e software, Grafici, Tipografie, Assicurazioni.

Sono esclusi i professionisti con partita IVA coinvolti nella produzione dei servizi (outsourcing); gli operatori telefonici e gli importi inferiori a € 200,00

Servizio/prodotto	Fornitore	Spesa
Arredamento	MANERBA SPA	€ 3.132,53
Automezzi	OFFICINA MECCANICA MAZZI PIER MARIO	€ 3.990,62
Automezzi	CARROZZERIA BIZETA DI ZERA MASSIMO & C. S.A.S.	€ 576,00
Automezzi	BOI DIEGO OFF. MECCANICA	€ 542,90
Automezzi	PRANDINI PNEUMATICI S.N.C.	€ 240,00
Automezzi	CARROZZERIA ZUCCONI SNC	€ 224,83
Automezzi	NORAUTO ITALIA S.P.A.	€ 217,65
Automezzi	CARBURANTE DH 061 HV	€ 4.211,02
Automezzi	CARBURANTE DY428SD	€ 2.887,00
Automezzi	CARBURANTE FB 503 VR	€ 1.058,26
Automezzi	CARBURANTE BF740SS	€ 461,71
Cancelleria	ESSEGI SRL SERVIZI PER GRAFICA	€ 784,65
Cancelleria	CENTROSCUOLA SRL	€ 456,41
Consulenti	CDA STUDIO LEGALE TRIBUTARIO	€ 21.797,17
Consulenti	NARDI RAG. ANDREA	€ 4.187,04
Consulenti	PROMETEO SRL ENGINEERING & CON	€ 1.099,22
Consulenti	INFOPLUS S.R.L.	€ 963,80
Consulenti	BERTOLUCCI MASSIMO	€ 787,43
Consulenti ISO	UNITER S.R.L.	€ 2.453,05
Dispositivi uomo terra	RIVETTA SISTEMI S.R.L.	€ 713,70
Elettricista	MARASTONI ENRICO E PAOLO SNC	€ 720,41
Elettricità sede Charta	ENEL SERVIZIO ELETTRICO SPA	€ 1.020,48
Etichette libri	NESCHEN ITALIA S.R.L.	€ 1.068,00
Falegname	BONATTI MANUELE	€ 512,40
Formazione	CSBNO CONSORZIO SISTEMA BIBLIOTECARIO NORD-OVEST	€ 1.830,00
Formazione	GIFT COOPERATIVA SERVIZI	€ 8.723,12
Formazione	CE.SVI.P. LOMBARDIA SOCIETA' COOPERATIVA	€ 5.185,00
Formazione	BERTAZZONI CRISTINA	€ 2.448,00
Formazione	GERONIMI STOLL MARCO	€ 437,96
Formazione	BIRATTARI CHIARA	€ 367,06
Formazione	ALBANESI CHIARA	€ 339,10
Formazione	API SERVIZI S.R.L. UNIPERSONALE	€ 231,80
Fornitura HD e SW	GHENO STEFANO & GIANLUCA SNC	€ 1.356,60
Fornitura HD e SW	BRUNI MATTEO	€ 6.063,40
Giornali	PIVA MORENA	€ 321,60
Grafica	PIXARTPRINTING S.R.L.	€ 1.150,36
Grafica	CASARI GIULIA	€ 7.228,00
Progettazione software	SKYLAB STUDIOS S.R.L.	€ 19.000,00
Pulizie	SERVIZI INTEGRATI S.R.L.	€ 580,47
Riscaldamento sede Charta	TEA ENERGIA S.r.l.	€ 1.829,70
Ristorazione	DMS S.R.L.	€ 824,00
Ristorazione	PROSIT S.R.L.	€ 314,10
Servizio rifiuti sede Charta	MANTOVA AMBIENTE SRL	€ 1.027,12
Ristorazione (cena sociale)	I FERROVIERI DI MARCO MONTECCHI	€ 650,00
SMS biblioteche	ONE-ETERE S.R.L.	€ 889,38
Spese postali	INVIO S.R.L. UNIPERSONALE	€ 613,42

PARTE TERZA – DATI ECONOMICI

11. VALORE AGGIUNTO GLOBALE E SUO RIPARTO

1. Valore aggiunto globale	2015	2016
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 1.586.705,00	€ 1.641.344,00
Ricavi delle vendite A1)	€ 1.569.475,00	€ 1.603.296,00
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	€ 38.048,00
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	€ 143.846,00	€ 125.270,00
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci B6)	€ -	
Servizi B7)	€ 81.040,00	€ 60.845,00
Godimento beni di terzi B8)	€ 12.928,00	€ 12.433,00
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci B11)	€ -	
Accantonamenti per rischi B12)	€ -	
Altri accantonamenti B13)	€ -	
Oneri diversi di gestione B14)	€ 49.878,00	€ 51.992,00
A – B = VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 1.442.859,00	€ 1.516.074,00
C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	-€ 581,00	€ 750,00
Proventi gestione finanziaria (C16)	€ 1.508,00	€ 750,00
Saldo componenti straordinari: Ricavi straordinari (E) 20) – Costi straordinari (E) 21)	-€ 2.089,00	€ -
A – B +/- C = VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 1.442.278,00	€ 1.516.824,00
14) Ammortamenti (B) 10)	€ 6.672,00	€ 9.217,00
A – B +/- C – 14) = VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 1.435.606,00	€ 1.507.607,00
Contributo economico attività volontari (Ore prestate x remunerazione lorda oraria)	€ -	
VALORE AGGIUNTO GLOBALE (VAL.AGG.GLOB.NETTO+CONTR.VOL.)	€ 1.435.606,00	€ 1.507.607,00

2 . Riparto del valore aggiunto globale netto	2015	2016
Remunerazione del personale		
Personale dipendente B9)	€ 1.121.298,00	€ 1.213.847,00
Personale non dipendente B7)	€ 252.753,00	€ 247.522,00
Remunerazione della Pubblica Amministrazione		
Imposte dirette ed indirette B22)	€ 44,00	€ 80,00
Remunerazione del capitale di credito		
Oneri per capitali a breve e lungo termine B17)	€ 5.280,00	€ 6.022,00
Remunerazione del capitale di rischio		
Dividendi e ristorni (Destinazione Utile - Perdita esercizio - ai soci)	€ 43.068,00	€ 30.419,00
Remunerazione dell'azienda		
+/- Variazione delle riserve indivisibili	€ 12.768,00	€ 9.425,00
Contributi e liberalità esterne	€ -	€ -
Fondi mutualistici	€ 395,00	€ 292,00
TOTALE A PAREGGIO	€ 1.435.606,00	€ 1.507.607,00



12. INDICI DI BILANCIO

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

12.1. INDICE DI LIQUIDITA'

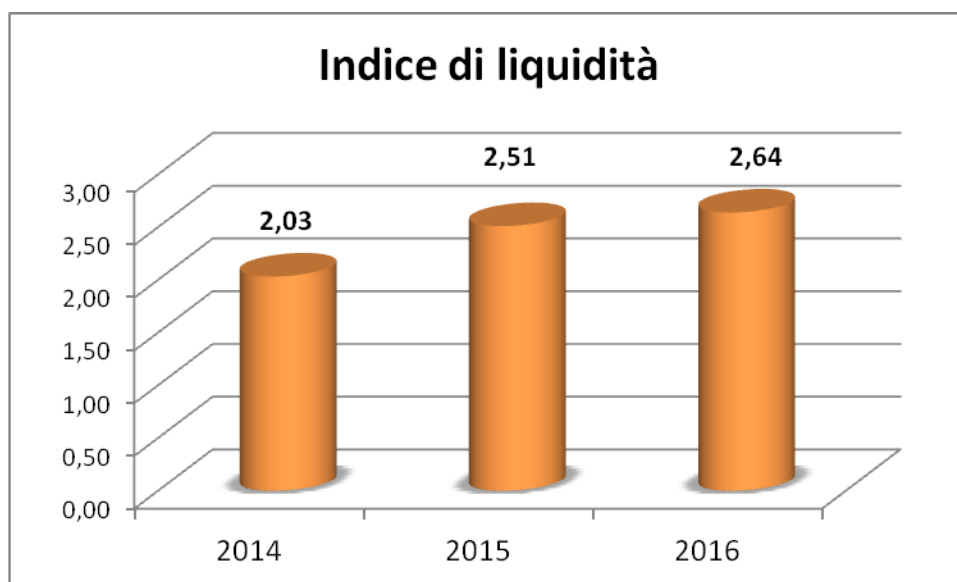
Credito v.so soci (A) + Cred. Attivo Imm. (BIII 2) + Cred. entro es. succ (CII) + Att. Finanz. non immobilizz.+ Disp. liq. (CIV)

= **2,64**

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.

L'indice è ampiamente positivo e in miglioramento.



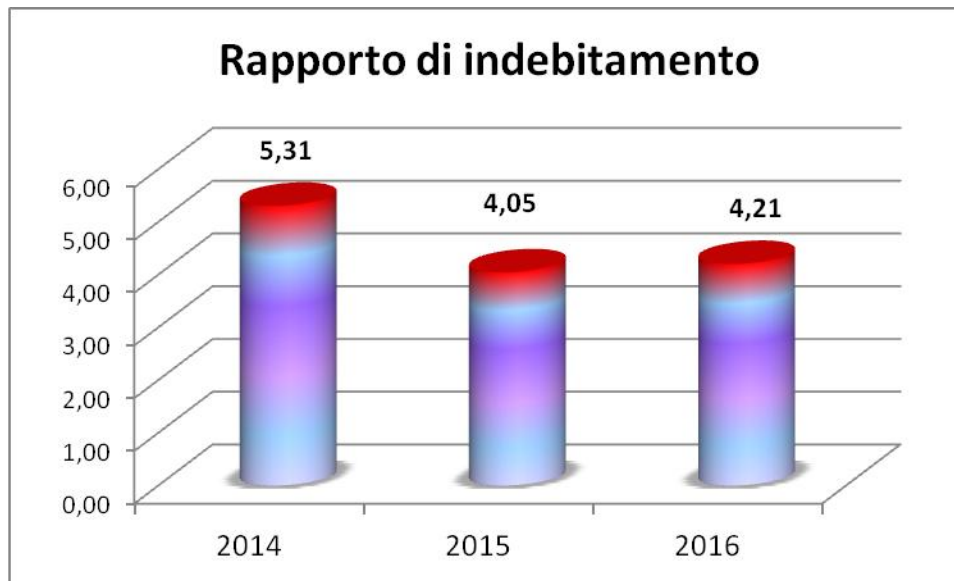
12.2. RAPPORTO DI INDEBITAMENTO

Capitale investito (tot. Attivo stato patrimoniale)

= **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), originato dalla politica aziendale di assunzioni a tempo indeterminato. Nel 2016 l'indice è rimasto sostanzialmente stabile.



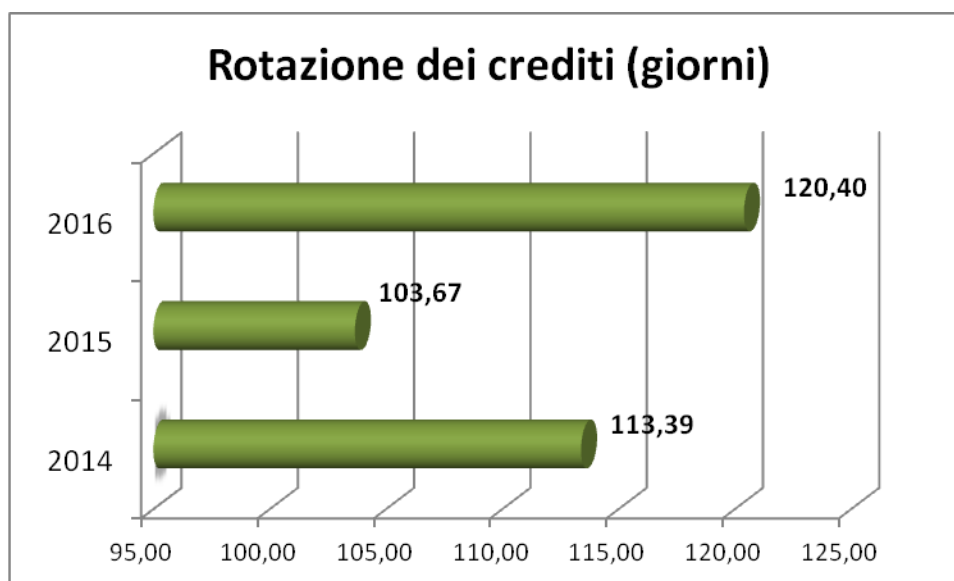
12.3. ROTAZIONE DEI CREDITI

Media crediti Attivo circolante (CII)

$$\text{Media crediti Attivo circolante (CII)} \times 365 = \mathbf{120,40}$$

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 sono tanto migliori quanto minore è il numero dei giorni. Nel caso di CHARTA l'indice risulta essere positivo, se si considera che la maggior parte dei clienti sono enti pubblici. Tuttavia, nel 2016 l'indice è leggermente peggiorato, arrivando a toccare i 120 giorni, pari a circa 4 mesi.



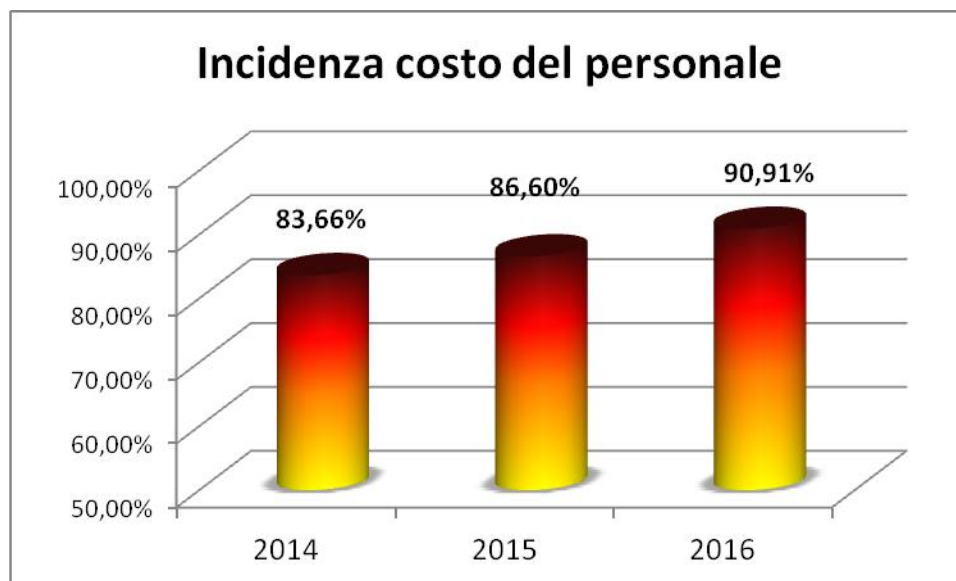
12.4. INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE

$$\frac{\text{Costo del personale (B9)}}{\text{Valore della produzione (A)}} = \mathbf{90,91\%}$$

Questo indicatore è comprensivo dei dipendenti, dei collaboratori, dei professionisti a P.IVA e dei prestatori d'opera occasionale che concorrono alla produzione ed erogazione dei servizi.

La costante (e preoccupante) crescita degli ultimi anni è provocata dal fisiologico aumento dei costi dei lavoratori dipendenti (scatti di anzianità, rinnovo dei CCNL, ecc.), a fronte di prezzi di vendita stabili, se non in ribasso, a causa della competizione innescata dalle gare d'appalto e dalla tendenza, da parte delle Stazioni Appaltanti, a riproporre come basi d'asta i prezzi ribassati nella precedente gara.

Vengono così a mancare non solo l'auspicabile adeguamento delle basi d'asta all'aumentato costo del personale dipendente, ma addirittura la ragionevole riproposizione, a qualche anno di distanza, almeno della base d'asta precedente

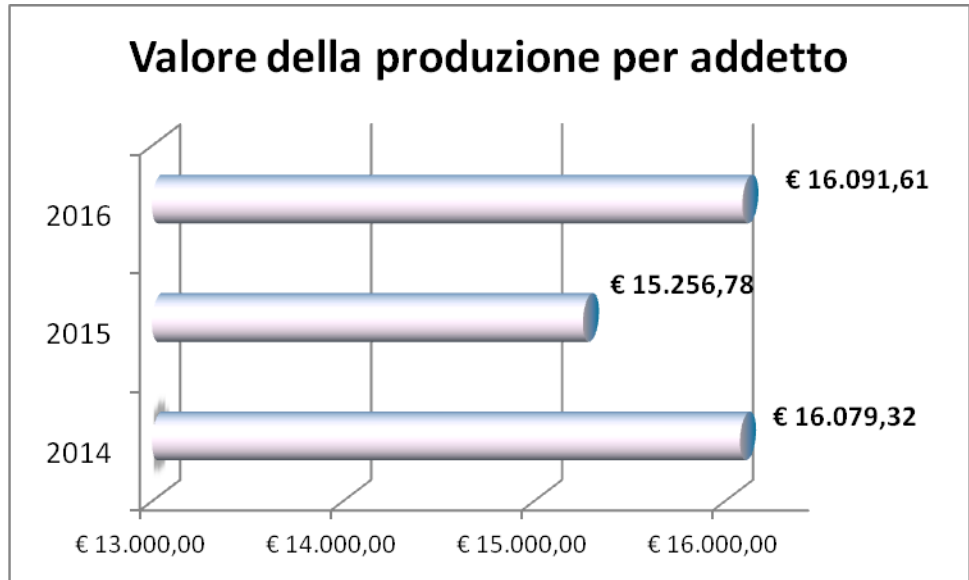


La sostenibilità dei costi del personale è la sfida che la direzione della cooperativa deve affrontare con rinnovato slancio e impegno, per garantire stabilità e continuità occupazionale.

12.5. VALORE DELLA PRODUZIONE PER ADDETTO

$$\frac{\text{Valore della produzione (A)}}{\text{Numero totale addetti alla produzione (media)}} = \mathbf{€ 16.091,61}$$

Il numero di addetti che concorrono alla produzione è abbastanza elevato, perché vengono conteggiati senza distinzione i dipendenti che lavorano tutto l'anno in maniera continuativa (es. bibliotecari), collaboratori o professionisti che esauriscono il proprio lavoro in periodi più brevi (es. catalogatori o animatori alla lettura). Si è scelto quindi di escludere i collaboratori occasionali (n. 10 nel 2016).



13. ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA

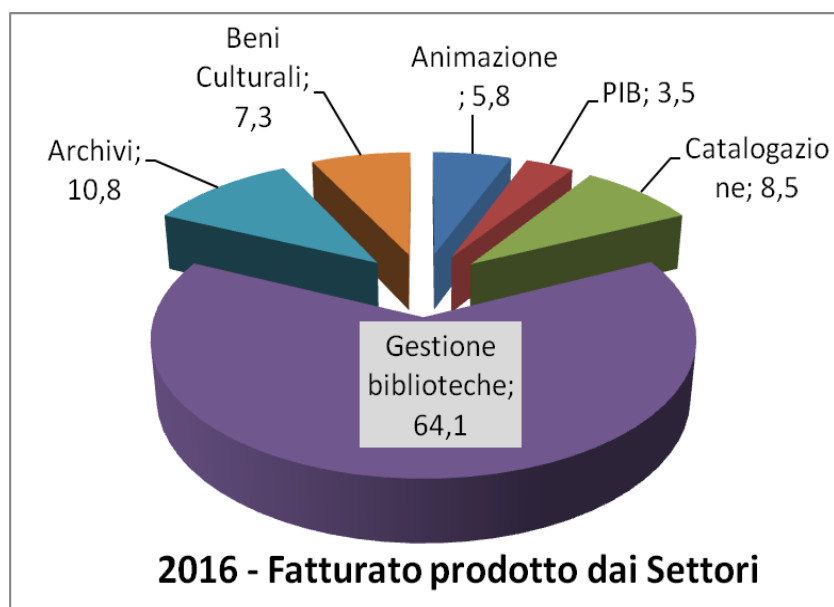
13.1. ANALISI DELLE ENTRATE E DEI PROVENTI

L'esercizio chiuso alla data del 31 dicembre 2016 si pone in continuità con gli anni precedenti, sia per la composizione dei ricavi che dei costi.

L'utile di esercizio è pari a € 9.717, comprensivo della quota di ristorni pari ad € 30.419.

I ricavi della gestione caratteristica migliorano quelli dell'anno precedente e ammontano a € 1.603.296.

A questo valore vanno aggiunti i contributi conto esercizio pari ad € 38.048.



Le linee produttive hanno mantenuto margini primari sufficienti a contribuire alle spese di gestione generali e a generare l'utile d'esercizio.

Viene confermata l'importanza del settore Gestione biblioteche, che da solo rappresenta quasi i 2/3 del fatturato complessivo.

Il settore Archivi si conferma la seconda linea produttiva di Charta, seguito dal settore Catalogazione.

Il settore Beni culturali e quello Animazione alla lettura registrano un aumento del fatturato.

Il Trasporto interbibliotecario conferma, nei costi e nei ricavi, i volumi dell'anno precedente.

13.2. ANALISI DI USCITE ED ONERI

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.



13.3. 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 "labor-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 triennio 2017-2019 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.

A fronte del progressivo aumento dei costi del personale dipendente si dovrà diminuire il costo per servizi, in particolare quello per collaborazioni e prestazioni di terzi.

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

	2016	2017	2018	2019
Ricavi delle vendite	1.603.296	1.725.000	1.740.000	1.740.000
Incrementi immobilizzazioni materiali				
Altri ricavi e proventi	38.047	25.000	35.000	40.000
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	1.641.343	1.750.000	1.775.000	1.780.000
Costo per servizi	308.798	320.000	300.000	300.000
Costo materie prime, merci	0	0	0	0
Costo per godimento beni terzi	12432	13.000	13.000	13.000
Costo del personale	1.243.833	1.330.000	1.384.000	1.390.000
Ammortamenti e svalutazioni	9.216	10.000	10.000	10.000
Oneri diversi di gestione	51.992	55.000	55.000	55.000
B - COSTI DELLA PRODUZIONE	1.626.271	1.728.000	1.762.000	1.768.000
DIFFERENZA A - B	15.072	22.000	13.000	12.000
Interessi passivi e oneri finanziari	6.022	6.000	5.000	5.000
Interessi attivi				
Oneri straordinari		3.500	4.000	4.000
Proventi straordinari	-749	-800	-500	-500
RISULTATO ANTE IMPOSTE	9.799	13.300	4.500	3.500
Imposte esercizio	80	100	100	100
UTILE-PERDITA ESERCIZIO	9.719	13.200	4.400	3.400

Si prevede per l'anno 2017 un miglioramento del risultato d'esercizio, grazie all'aumento del fatturato e ad un più contenuto aumento dei costi di produzione.

Nel 2018, invece, termineranno gli sgravi previdenziali previsti dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208 per le assunzioni a tempo indeterminato e questo provocherà un netto aumento dei costi del personale dipendente.

Per mantenere l'equilibrio di bilancio, il nostro obiettivo dovrà essere quello di non scendere sotto un valore della produzione (ricavi delle vendite + contributi di Fondazioni) pari a 1.775.000,00 euro, 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.



14. CONSIDERAZIONI FINALI

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.

CHARTA cooperativa sociale Onlus
20 / 07 / 2017



Testi e grafici a cura di Giuliano Annibaletti.

Fotografie di: Giuliano Annibaletti, Marco Gasparini, Raffaele Grasselli, Elena Lucca, Arianna Maiocchi, Marco Mondini, Noemi Pederneschi, Chiara Salomoni, Lisa Tabai, Serena Zampolli.



La musa Clio mostra
che la Conoscenza (i libri) e le Arti (lo strumento musicale),
rendono immortali.

*Palazzo Ducale di Mantova,
Grotta di Isabella d'Este.
Dettaglio della porta in marmo
opera dello scultore Gian Cristoforo Romano.*

*"Chi non legge, a 70 anni avrà vissuto una sola vita: la propria.
Chi legge avrà vissuto 5000 anni: c'era quando Caino uccise Abele,
quando Renzo sposò Lucia, quando Leopardi ammirava l'infinito...
perché la lettura è un'immortalità all'indietro."*

Umberto Eco