



# **BILANCIO DI RESPONSABILITÀ ETICA E SOCIALE**



**ANNO 2017**

1. Premessa .....	4
1.1. Modalità di utilizzo .....	4
2. Dati anagrafici .....	5
3. Storia dell'organizzazione .....	6
4. La geografia del nostro lavoro – anno 2017 .....	7
5. Vision, mission e valori .....	7
6. Servizi .....	9
6.1. Le Biblioteche .....	9
6.2. Il Bibliobus.....	12
6.3. Gli Archivi .....	15
6.4. L'Animazione alla lettura .....	17
6.5. Musei e Turismo .....	19
6.5.1. Musei e Didattica.....	19
6.5.2. Turismo e Visite guidate .....	20
6.6. La Catalogazione.....	21
7. Organigramma e struttura della cooperativa.....	22
8. La politica per la Qualita' .....	24
9. Stakeholders interni .....	26
9.1. Soci.....	26
9.1.1. Il Clima organizzativo .....	28
9.1.2. La mutualità prevalente .....	31
9.1.3. Le assemblee .....	31
9.2. Lavoratori.....	32
9.2.1. Sicurezza sul lavoro.....	32
9.2.2. La forza-lavoro .....	33
10. Formazione e addestramento .....	37
11. Stakeholders esterni .....	38
11.1. Clienti .....	38
11.2. Nuove progettualità riconosciute.....	39
11.2.1. AGILIS. Il lavoro in Charta è SMART .....	39
11.2.2. "CittaInCanto" per la valorizzazione del patrimonio lirico italiano e della Lombardia .....	40
11.2.3. "Il tempo dei ragazzi plus" .....	40
11.2.4. "Mantova Hub" .....	41
11.2.5. " Int-Herit " .....	41
11.3. Raggruppamenti Temporanei Di Impresa .....	41
11.4. Fruitori.....	42
11.4.1. Animazione alla lettura.....	42
11.4.2. Musei .....	43
11.4.3. Turismo e Visite guidate.....	44
11.4.4. Archivi .....	45
11.4.5. Biblioteche di pubblica lettura.....	46
11.5. Reti – Consorzi.....	47
11.5.1. Pantacon.....	47
11.6. Associazioni di categoria.....	48
11.7. Fornitori.....	49
12. Valore aggiunto globale e suo riparto .....	51
13. Indici di bilancio .....	52

13.1.	Indice di liquidita' .....	52
13.2.	Rapporto di indebitamento .....	53
13.3.	Rotazione dei crediti.....	53
13.4.	Incidenza del costo del personale sul valore della produzione .....	54
13.5.	Valore della produzione per addetto .....	54
14.	Esame della situazione finanziaria.....	55
14.1.	Analisi delle entrate e dei proventi.....	55
14.2.	Analisi di uscite ed oneri .....	56
14.3.	Previsione economico finanziaria di medio periodo .....	57
15.	Considerazioni finali.....	58



*"I nostri sogni e desideri cambiano il mondo"*

*Karl Popper*

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..

---

## 1. PREMESSA

Attraverso il bilancio sociale 2017, il settimo 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. Charta desidera condividere le motivazioni che la spingono ad operare per contribuire alla promozione umana, culturale e sociale, nonché misurare le ricadute del suo lavoro.

In particolare il bilancio sociale è rivolto a:

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

La redazione del seguente documento ha coinvolto i settori:

- Tecnico-gestionale
- Amministrativo

---



### 1.1. 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](http://www.chartacoop.it).

L'approvazione del bilancio sociale 2017 è avvenuta in occasione dell'assemblea dei soci del 18 luglio 2018.

## 2. DATI ANAGRAFICI

Nome cooperativa	CHARTA Cooperativa sociale Onlus
Anno di costituzione	1990
Sede	Vicolo Santa Maria, 4 46100 Mantova – ITALIA
Dati societari	P. IVA 01574190201 Iscritta nel registro imprese della CCIAA di Mantova 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
Codici di attività 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)
Telefono e fax	0376 365394 - 0376 1999799
Siti web	<a href="https://www.chartacoop.it/">https://www.chartacoop.it/</a> <a href="http://www.mantovatours.com/">http://www.mantovatours.com/</a>
e-mail	<a href="mailto:info@chartacoop.it">info@chartacoop.it</a>
PEC	<a href="mailto:chartacoop@legalmail.it">chartacoop@legalmail.it</a>
Presidente e legale rappresentante	Giuliano Annibaletti
Vice-presidente	Marianna Cancellieri
Amministratori	Giuliano Annibaletti, Marianna Cancellieri, Oliviero Farneti, Marta Frigo, Francesca Lenti, Elena Lucca, Barbara Nardi
Revisore unico dei conti	Rag. Andrea Nardi
Social Network	 <a href="https://www.facebook.com/chartacooperativa">www.facebook.com/chartacooperativa</a> <a href="https://www.facebook.com/ghiribizzomantova/">https://www.facebook.com/ghiribizzomantova/</a>  <a href="https://www.instagram.com/charta_cooperativa/">https://www.instagram.com/charta_cooperativa/</a>

### 3. STORIA DELL'ORGANIZZAZIONE



Archivi Biblioteche  
Beni Culturali Ricerche

Charta nasce nel 1990. Nel *pay-off* delle origini è racchiusa la *mission* della nuova società: **“Il valore del documento. L'importanza del metodo”**.

Nel 2004 i soci concorrono all'elaborazione del nuovo statuto della cooperativa, che viene approvato in dicembre. I lavoratori in totale sono 54; il fatturato arriva a 500.000 euro.

Nel 2007 I ricavi del bilancio superano per la prima volta il milione di euro.



Archivi  
Biblioteche  
Beni culturali

Nel 2010 Charta 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.

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



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.

LA CULTURA  
NON DORME  
MAI



Sono anni di crescita graduale ma costante.

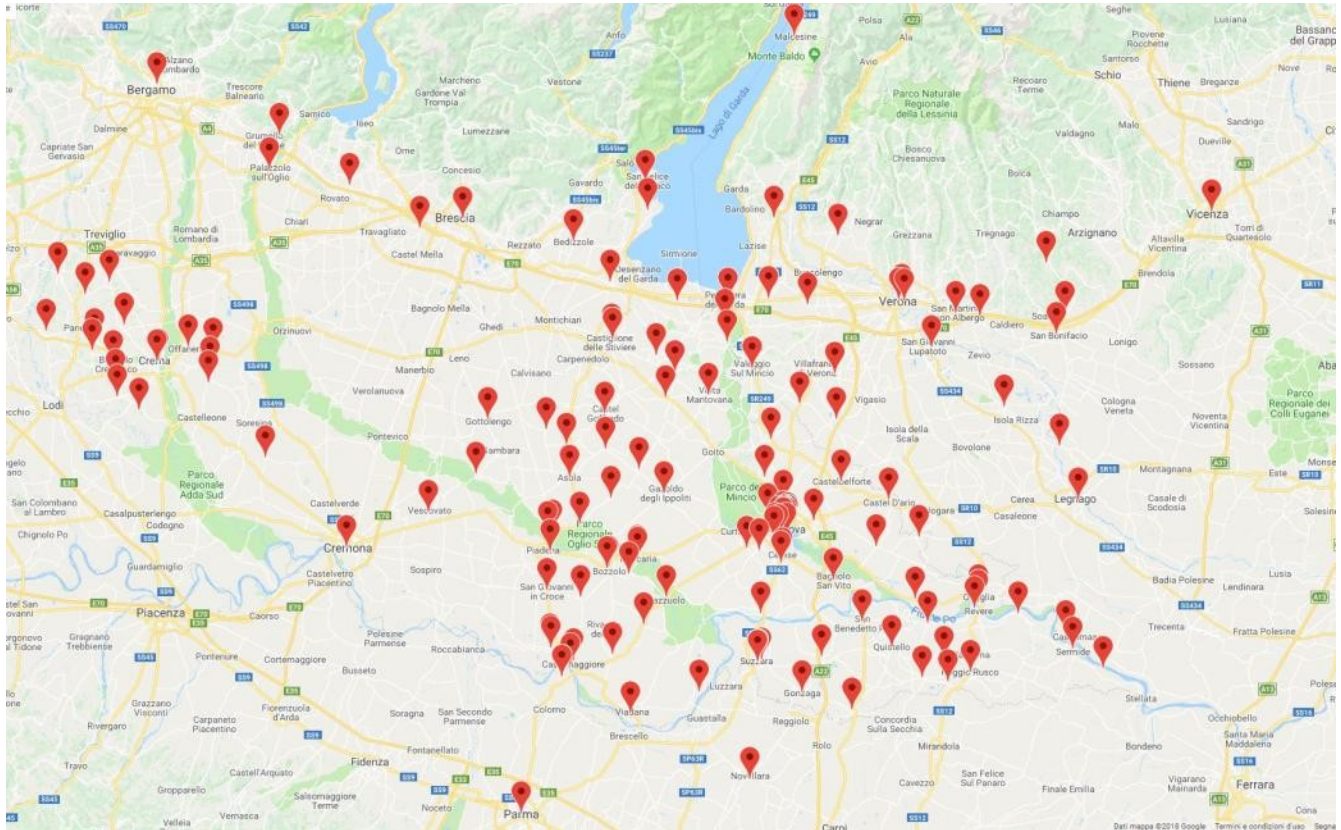
Nel 2017 Charta amplia la sua attività al settore turistico, assumendo due guide turistiche abilitate e realizzando un nuovo sito web <http://www.mantovatours.com/> per promuovere questi servizi.

Alla fine del 2017 Charta dà lavoro a 86 dipendenti e 24 collaboratori CO.CO.CO. e raggiunge un valore della produzione pari a € 1.886.591.



#### 4. LA GEOGRAFIA DEL NOSTRO LAVORO – ANNO 2017

Dopo aver lavorato, nei primi anni, soprattutto in provincia di Mantova, Charta è ora presente e attiva nei territori di Verona, Cremona, Brescia, Reggio Emilia, Vicenza e Rovigo.



#### 5. VISION, MISSION E VALORI

##### Vision

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

##### Mission

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

## Valori

### **Uguaglianza e imparzialità**

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



### **Centralità della persona**

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

### **Efficacia ed efficienza**

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

### **Cortesìa e riconoscibilità**

Il personale è identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente a ogni richiesta, impegnandosi a porre la

massima attenzione all'efficacia e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

Scopo della cooperativa è: quello di perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini di tutte le culture, per cui si è cercato nel corso degli anni di andare oltre la semplice erogazione del servizio, nella consapevolezza di svolgere un ruolo di forte utilità sociale.



Quindi per CHARTA diventa indispensabile promuovere la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita di una comunità.



---

## 6. SERVIZI

---

### 6.1. 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 [...]"*

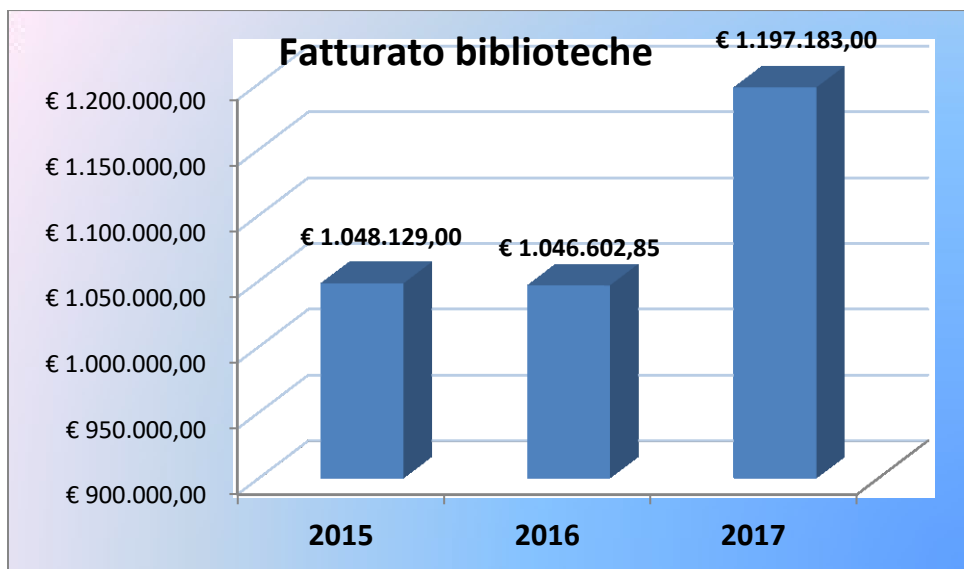
MANIFESTO UNESCO BIBLIOTECHE PUBBLICHE, 1995

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

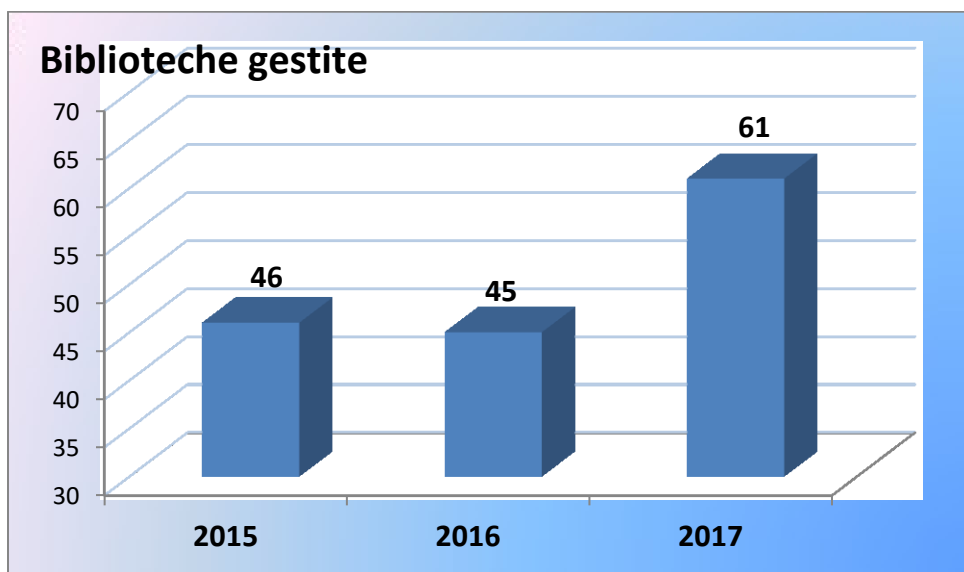
- Servizio di consulenza agli utenti
- Organizzazione e gestione di momenti culturali e socio-educativi
- Gestione di ludoteche e mediateche, informagiovani e centri di documentazione
- Progetti di valorizzazione per bandi e finanziamenti



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

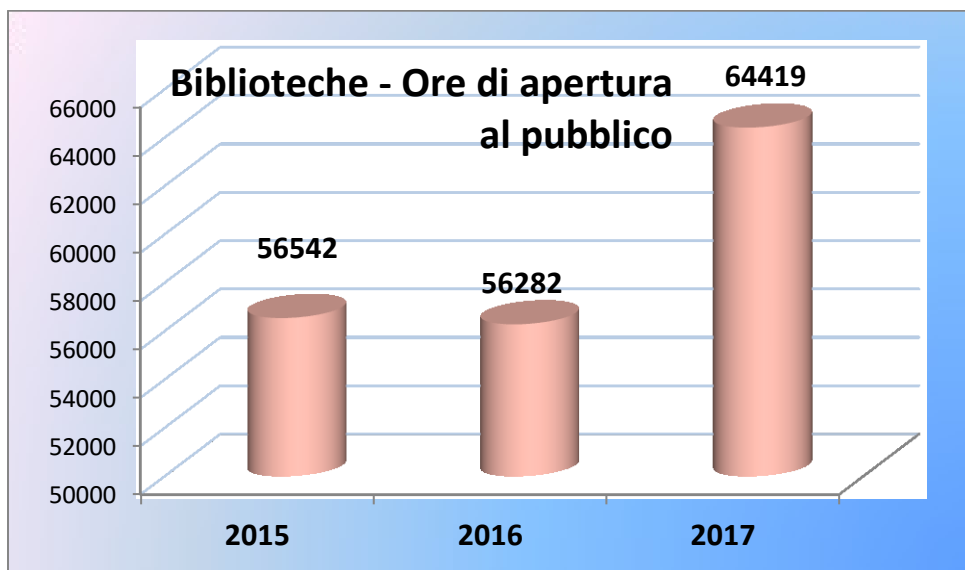


Per noi la biblioteca non è solo una raccolta organizzata di documenti (*reference library*), uno spazio di aggregazione e di coesione sociale, uno spazio urbano, ma anche un laboratorio di contenuti, che punta alla partecipazione e al coinvolgimento degli utenti (*biblioteca esperienziale*). La biblioteca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



## 6.2. IL BIBLIOBUS

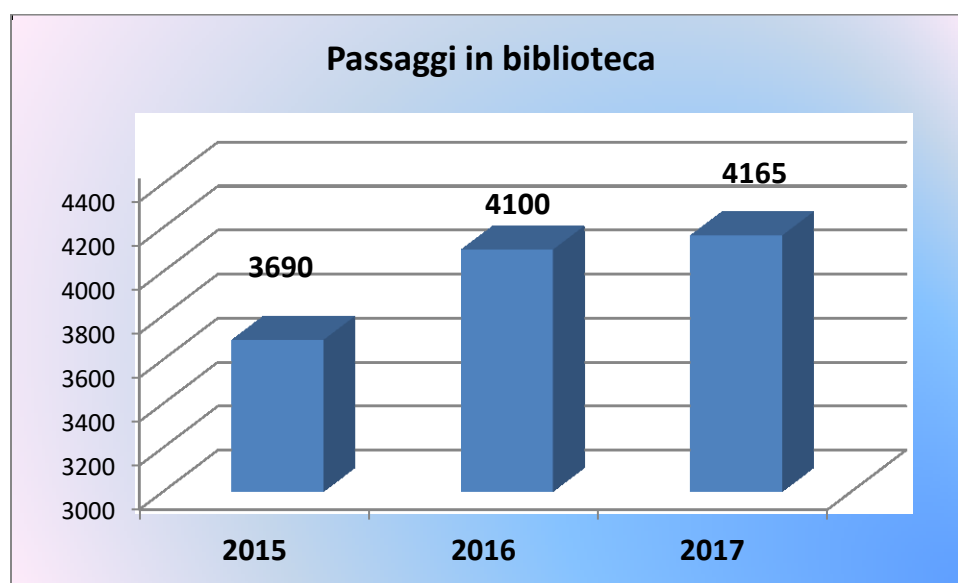
Strettamente correlato al mondo delle biblioteche è il servizio di trasporto di libri, riviste e multimediali a favore degli utenti delle biblioteche. Il servizio di prestito interbibliotecario consente agli utenti di avere a disposizione in pochi giorni i documenti di tutte le biblioteche delle rete 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.

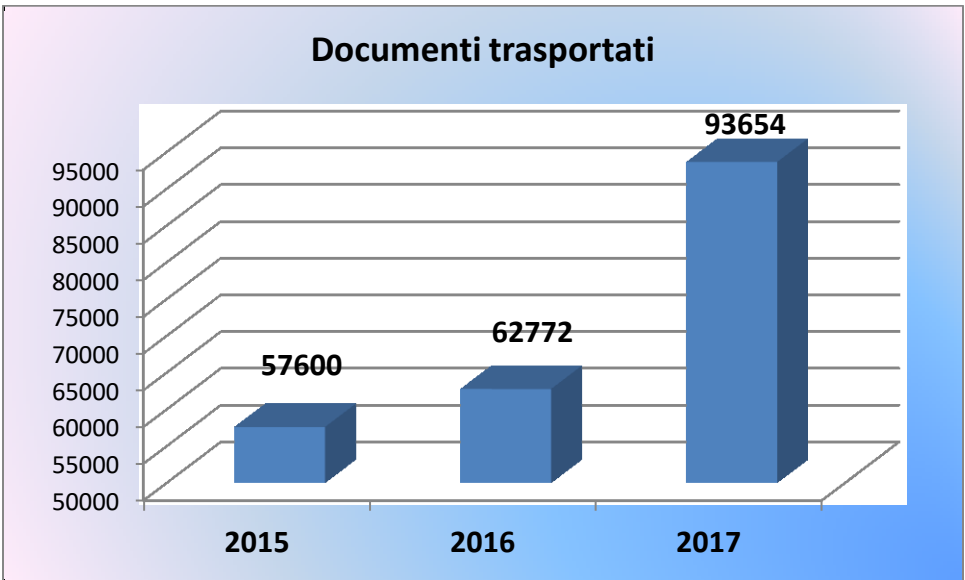
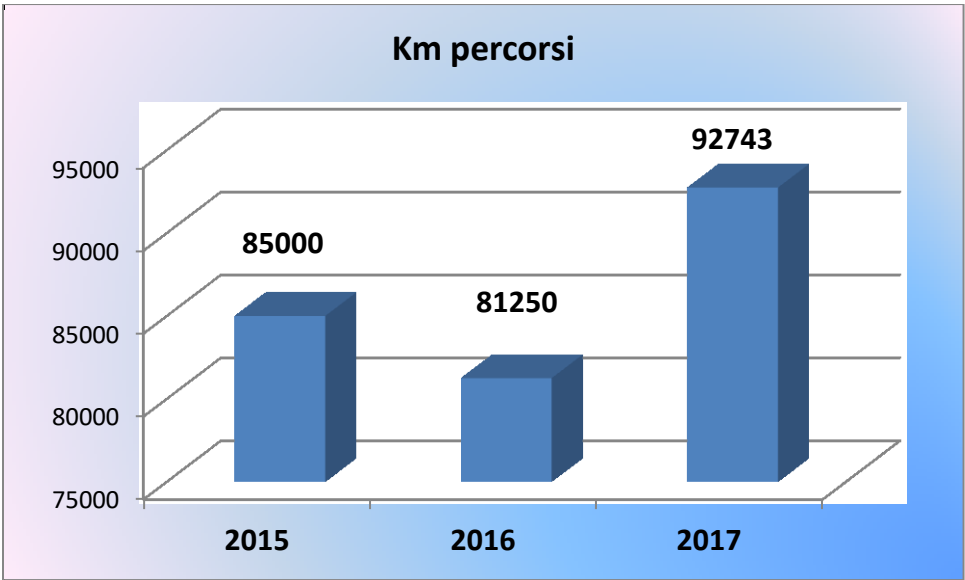
Il servizio è svolto rispettando tempi e modi previsti dagli accordi con il committente, con particolare attenzione alla salvaguardia dei documenti trasportati.



Anche nel 2017 abbiamo garantito il prestito interbibliotecario per la provincia di Cremona collegandola ai vicini sistemi bibliotecari mantovani e bresciani, tramite 2 mezzi dedicati.

Nell'anno 2017 il servizio è cresciuto su tutti i fronti. Particolarmente significativo è l'aumento dei km percorsi (+14%) e dei documenti trasportati (+49%).





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. Trasporta circa 400 libri per bambini e ragazzi, accuratamente selezionati secondo criteri di qualità.

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 2017 n. 10 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. Festival della Fiaba). La presenza del Bibliobus, con le attività connesse, ha contribuito alla riuscita di questi eventi culturali.

Nel 2017 siamo stati a Bardolino (VR), Bonavigo (VR), Bozzolo (MN), Garda (VR), Gonzaga (MN), Lazise (VR), Legnago (VR), Montecchia di Crosara (VR), Villafranca di Verona, Villimpenta (MN),



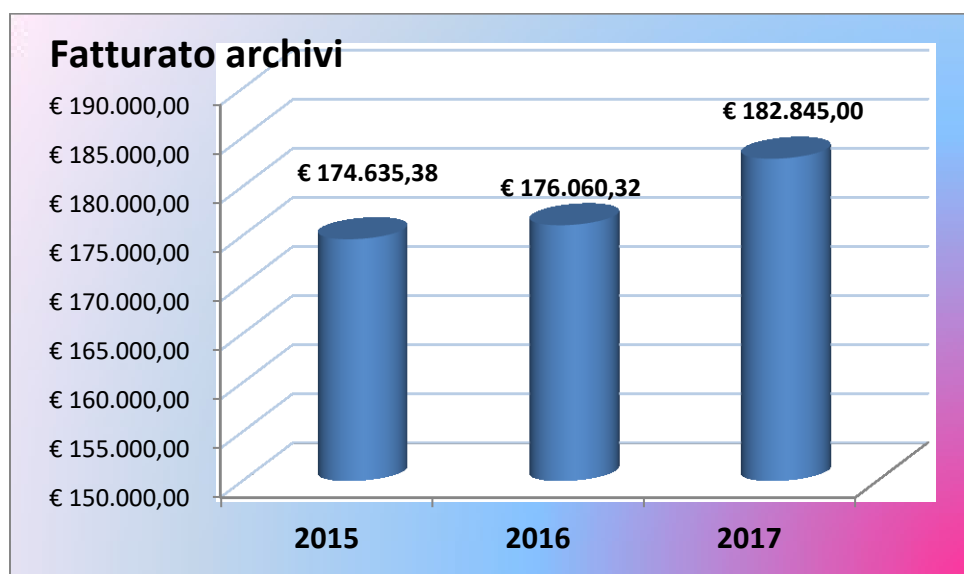
### 6.3. GLI ARCHIVI

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

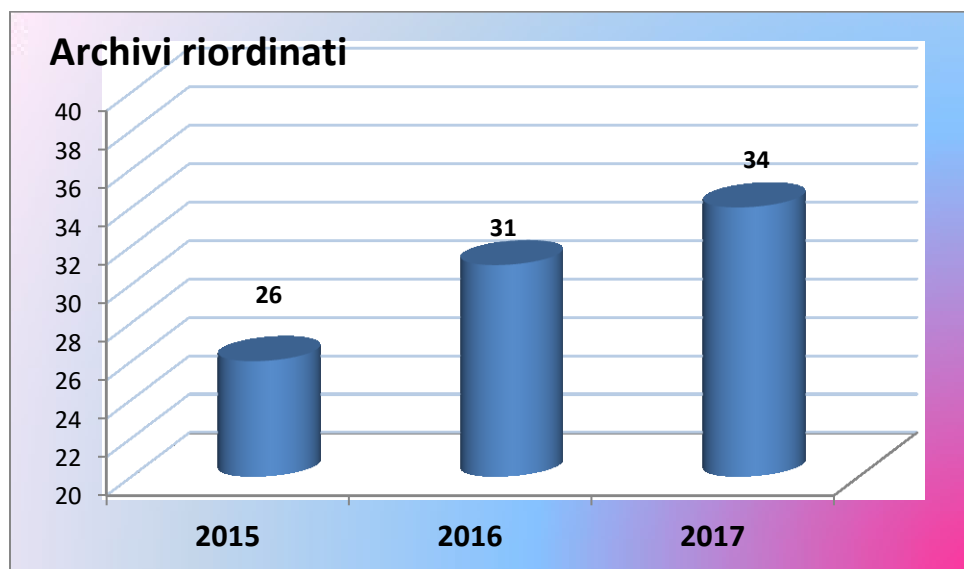


Gli archivi pubblici e privati svolgono funzioni di conservazione, tutela, ricerca e valorizzazione del patrimonio documentario e della memoria storica.

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.

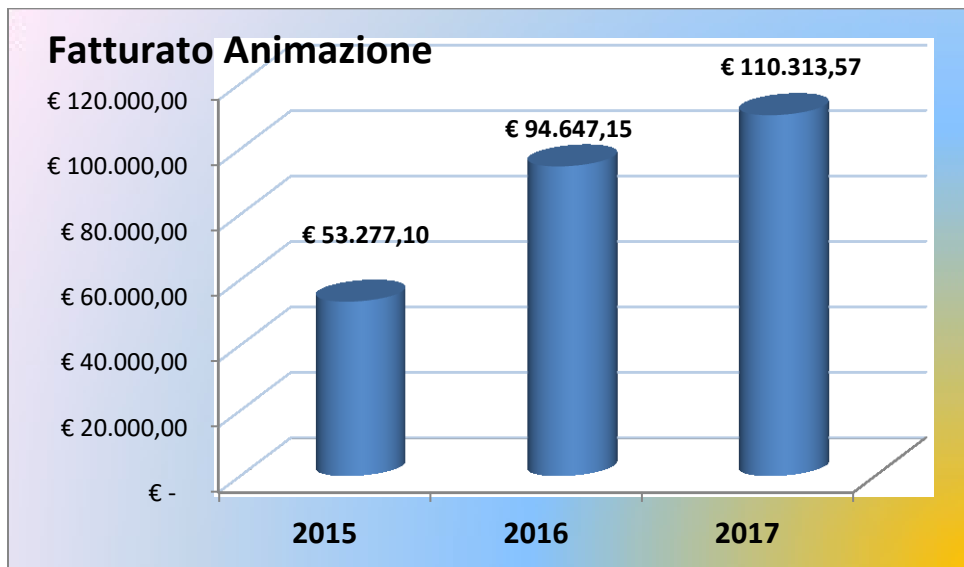


Conoscere la Storia degli uomini significa conoscere la propria Storia di individuo. Tutto ciò che noi oggi viviamo può essere meglio interpretato se accompagnato dalla consapevole curiosità di sapere quello che è accaduto prima di noi. Capire come funziona la realtà sociale e giuridica in cui si è inseriti nel presente, permette inoltre di esercitare una cittadinanza attiva che è diritto/dovere di ogni persona.



#### 6.4. 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.

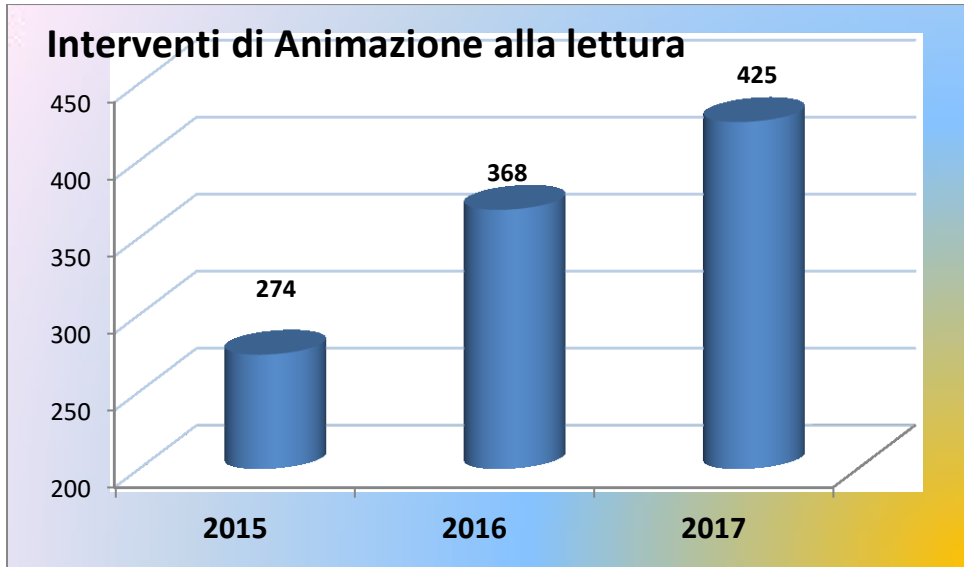


Le competenze degli animatori spaziano dal teatro, alla musica, dalle arti figurative, alla pedagogia, e ognuno ha ormai molta esperienza con bambini e ragazzi e non mancano gli spettacoli per un pubblico più numeroso da proporre in teatro, nelle piazze, nelle scuole in occasioni particolari.

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.

Da un libro si parte per un viaggio ogni volta differente: attraverso letture animate e laboratori riusciamo a coinvolgere piccoli e grandi.





Dal 2016 prosegue l'esperienza del Centro ludico-educativo "Ghiribizzo", su incarico del Comune di Mantova, presso la scuola dell'infanzia Strozzi Valenti. Le attività di "Ghiribizzo" stimolano la creatività del bambino in tutti i suoi molteplici linguaggi, proponendo laboratori diversificati: psicomotricità, lingua inglese, arte, teatro, musica.  
<https://www.facebook.com/ghiribizzomantova/>



## 6.5. MUSEI E TURISMO

### 6.5.1. MUSEI E DIDATTICA

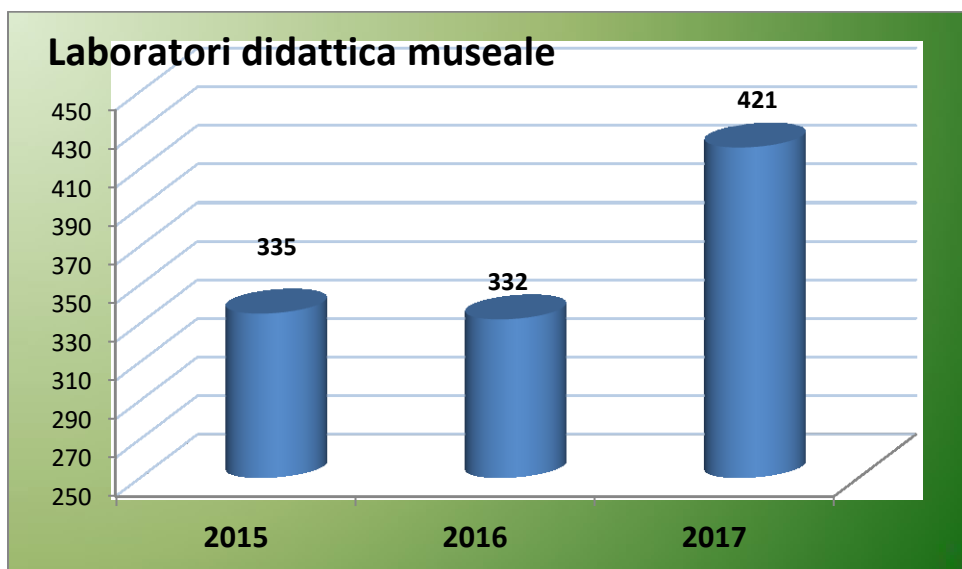
Charta condivide la contemporanea concezione museale che attribuisce al museo una fondamentale funzione in ambito educativo e sociale accanto ad altre istituzioni come la scuola, l'università, gli archivi, le biblioteche, gli istituti di ricerca. Il museo è luogo non solo della conoscenza e della memoria, 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. Per i musei Charta realizza:

- 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), il Museo civico Polironiano di San Benedetto Po e il Museo civico di Crema. I percorsi e i laboratori che proponiamo per le scuole e le famiglie spaziano dalla storia medievale all'arte contemporanea, dall'etnografia alle nuove tecnologie, dalla discipline artistiche al teatro di figura.

### 6.5.2. TURISMO E VISITE GUIDATE

MantovaTours è la nuova attività della Cooperativa Charta dedicata al turista in visita a Mantova e Provincia. E' costituita da guide abilitate di provata esperienza, che offrono percorsi guidati in italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo.

Esse conoscono a fondo le esigenze del turista e lo aiutano a organizzare ogni aspetto della sua visita, in modo da fargli vivere un'esperienza di emozioni, suggestioni e storie, grazie a ciò che Mantova può offrire: arte, musica, teatro, gastronomia.



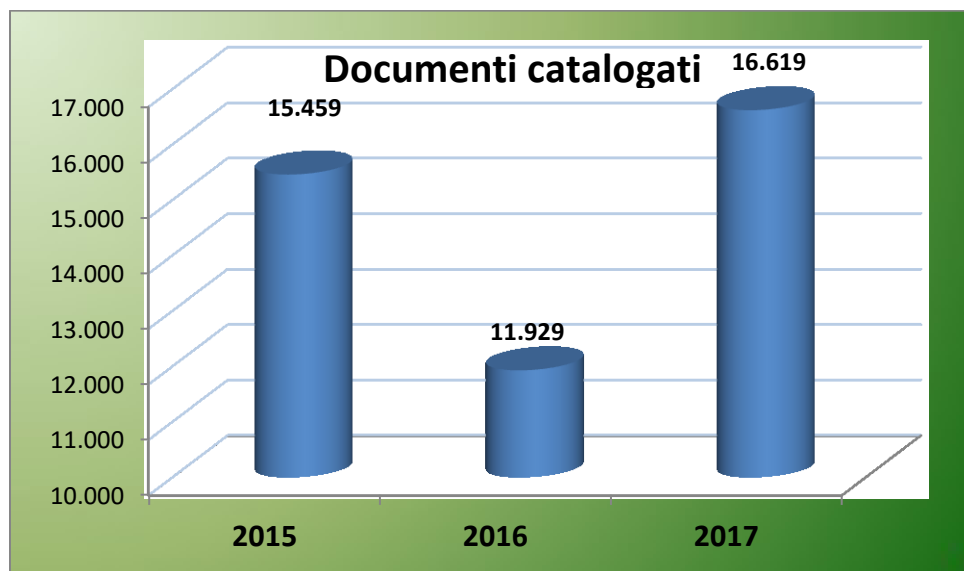
MantovaTours



Per le scuole propongono percorsi collaudati che possono essere variati e costruiti su misura. Il nuovo sito web dedicato è [www.mantovatours.com](http://www.mantovatours.com).

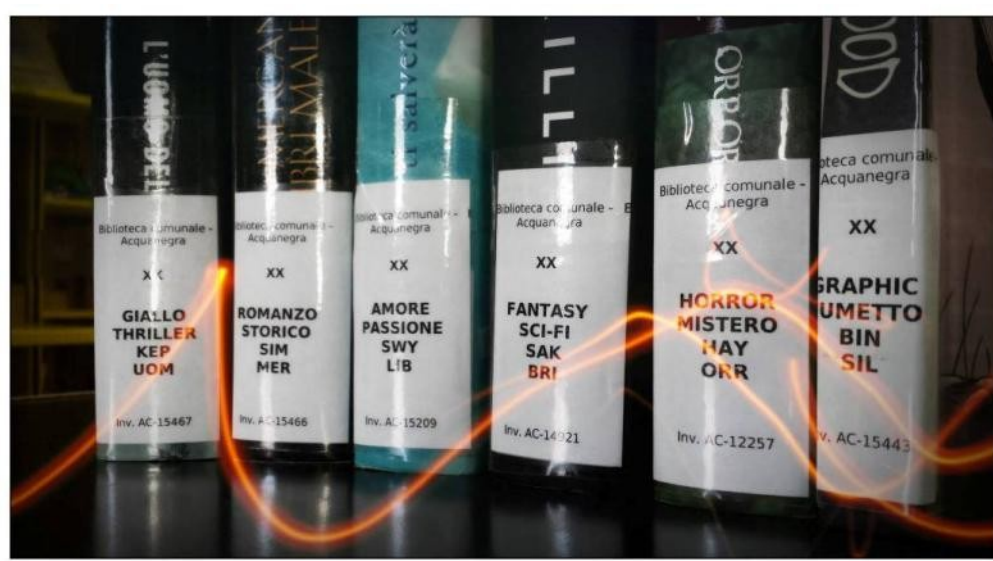
## 6.6. LA CATALOGAZIONE

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



---

## 7. 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 2017 è passato da 70 a 71.



### 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.

Nel maggio 2017 sono stati nominati amministratori, per il triennio successivo (fino all'aprile 2020): Giuliano Annibaletti (presidente), Marianna Cancellieri (vicepresidente), Oliviero Farneti, Marta Frigo, Francesca Lenti, Elena Lucca e Barbara Nardi.

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

### Il Revisore

Nel 2017 è stato confermato dall'Assemblea dei soci il rag. Andrea Nardi nel ruolo di Revisore.

### Presidente

E' nominato dal Consiglio di amministrazione con la funzione di garantire la verifica e il rispetto degli obiettivi strategici e delle linee guida. Rappresenta legalmente l'impresa.

In collaborazione con i coordinatori di settore promuove e alimenta il contatto tra i soci al fine di accrescerne la reciproca conoscenza ed il senso di appartenenza. Il presidente è Giuliano Annibaletti.



Il CdA di Charta nel 2017

### **Direzione**

È nominata dal Consiglio d'Amministrazione ed è legata al mandato del Consiglio stesso. Progetta, organizza e verifica i servizi della Cooperativa mettendo in atto le linee strategiche tracciate dal Consiglio stesso.

Fanno parte della direzione: Giuliano Annibaletti, Marianna Cancellieri, Elena Lucca, I 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.

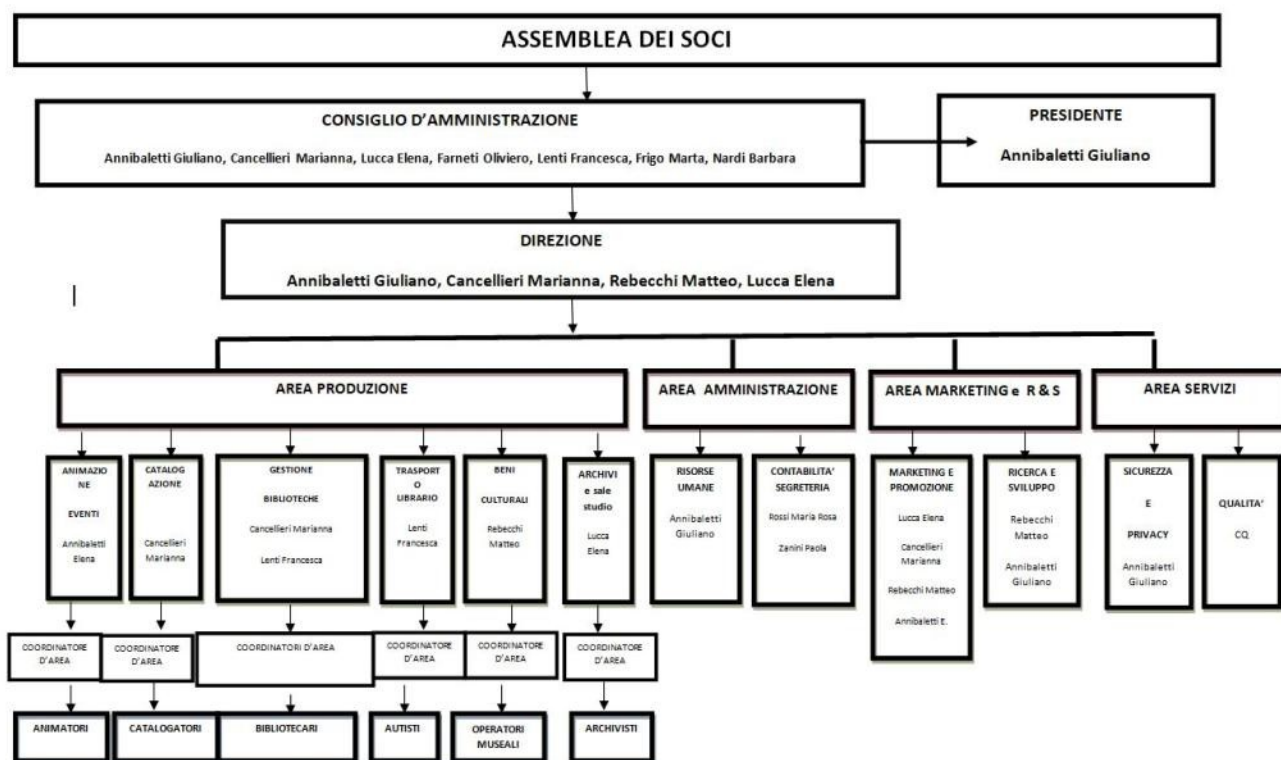
Per il settore biblioteche i coordinatori sono Marianna Cancellieri (MN e VR) e Francesca Lenti (CR); per il settore archivi il coordinatore è Elena Lucca; per la catalogazione libraria e documentaria Marianna Cancellieri; per i beni culturali Matteo Rebecchi; per il bibliobus Francesca Lenti; per l'animazione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



## 8. 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.

Ogni trimestre, si verifica il raggiungimento o meno degli obiettivi per la qualità definiti per quell'anno.

Nel 2017 Charta ha lavorato per conseguire l'adeguamento del proprio Sistema Qualità alla norma ISO 9001:2015.<sup>1</sup> Esso sottolinea l'importanza di orientare la propria Organizzazione ad un'approfondita analisi dei rischi e delle opportunità del contesto, dai quali partire per la formulazione del proprio Piano di Azione e di miglioramento continuo.



<sup>1</sup> L'approvazione dell'Ente certificatore è arrivata con l'audit del maggio 2018.

## PARTE SECONDA - PORTATORI D'INTERESSE - STAKEHOLDERS

### 9. STAKEHOLDERS INTERNI

#### 9.1. Soci

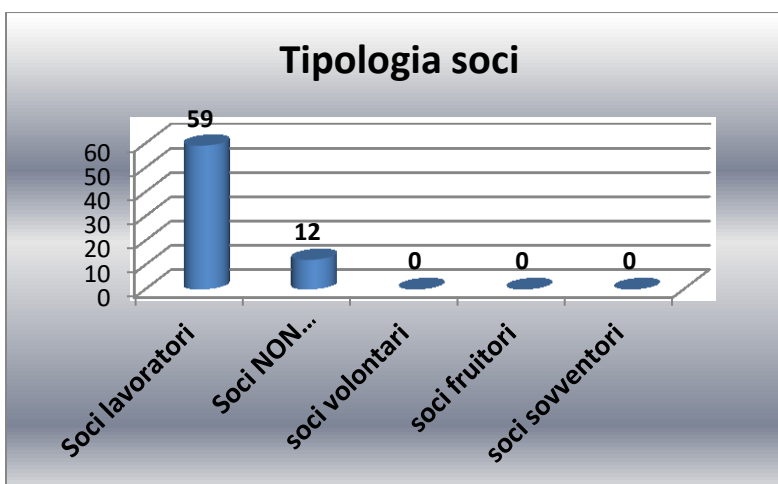
Secondo lo Statuto di Charta, il numero dei soci cooperatori è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. I soci cooperatori:

- 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.

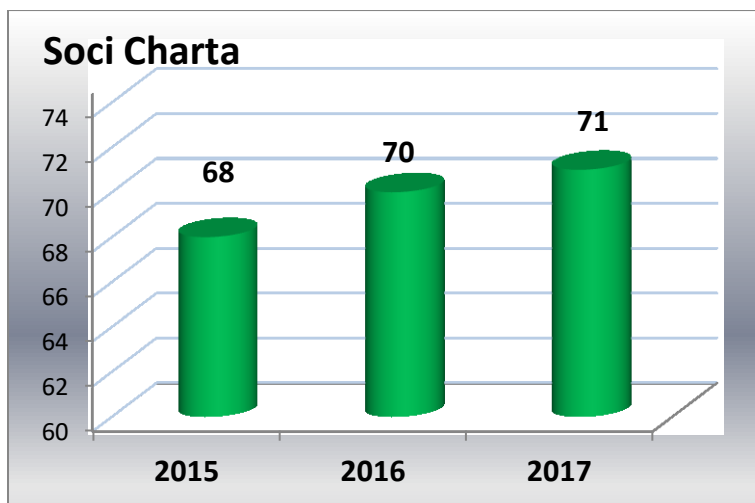
L'art. 7 dello Statuto di Charta prevede che "Possono essere soci tutte le persone fisiche aventi la capacità di agire e le persone giuridiche ed enti che abbiano maturato una particolare professionalità nei settori di cui all'oggetto della cooperativa o che comunque possano collaborare al raggiungimento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

Questa è la situazione dei soci al 31/12/2017

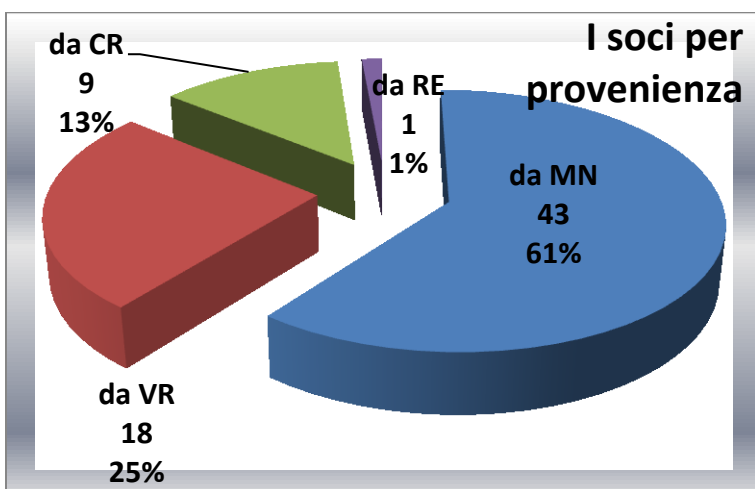
- **Soci lavoratori**, persone fisiche che possiedono i necessari requisiti tecnico-professionali e svolgono la loro attività lavorativa per il raggiungimento degli scopi sociali, mettendo a disposizione le proprie capacità professionali in rapporto allo stato di attività ed al volume di lavoro disponibile. Essi sono i protagonisti dello scambio mutualistico e della una concreta partecipazione all'attività economica della cooperativa: **n. 59**.
- **Soci non lavoratori**, che pur dotati dei requisiti tecnico-professionali previsti dallo statuto, nel 2016 non hanno svolto attività lavorativa: **n. 12**.
- **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**.



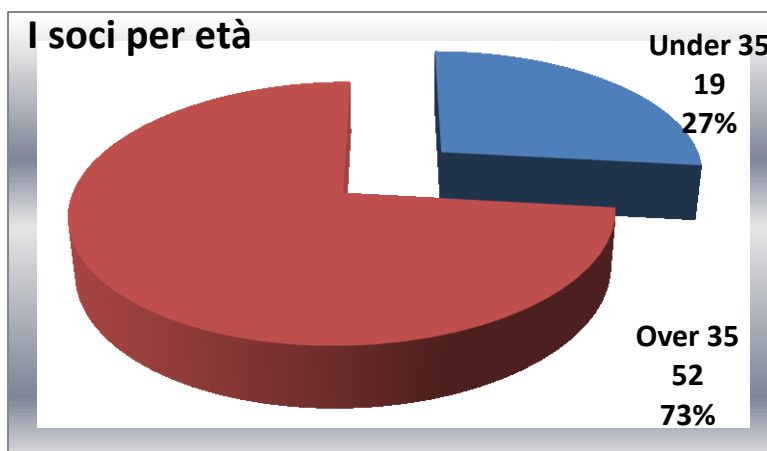
L'associazione alla cooperativa è un processo graduale di condivisione di valori e modalità di interpretare il ruolo di operatori socio-culturali sul territorio e per il territorio



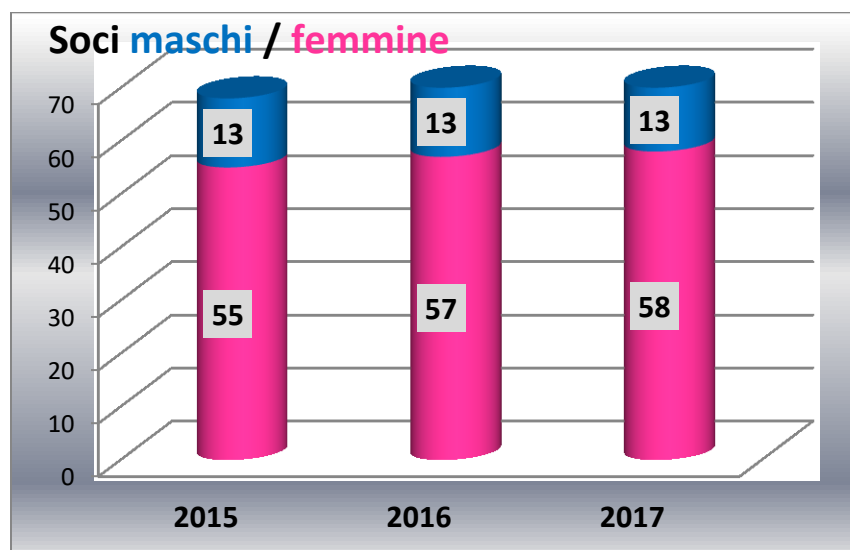
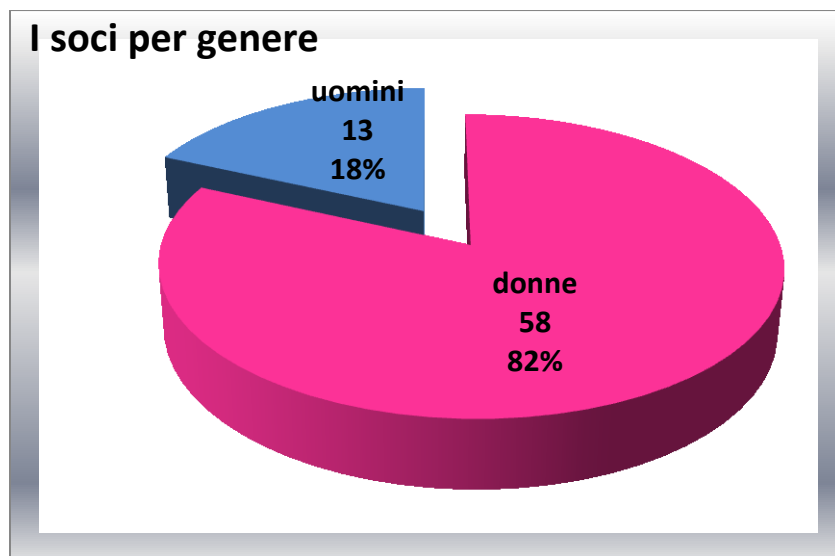
I soci provengono in maggior parte dalla provincia di Mantova; per quasi un quarto dalla provincia di Verona, mentre per un altro 13% da quella di Cremona



Riguardo all'età dei soci, la percentuale di quelli con più di 35 anni è prevalente, in quanto 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.



Charta si conferma una cooperativa a netta prevalenza femminile



#### 9.1.1. IL CLIMA ORGANIZZATIVO

Per comprendere il contesto interno dell'organizzazione, in particolare per quanto riguarda valori e cultura, nel 2017 Charta ha promosso un'analisi di clima, tramite un sondaggio anonimo proposto da una formatrice esperta (dott.ssa Cristina Bertazzoni), che ha provveduto in assoluta autonomia dalla direzione di Charta, a redigere, proporre e rielaborare un apposito questionario. I risultati sono i seguenti (val. assoluto + % su risposte)<.

Come definiresti il clima all'interno della Coop. Charta?

a) innovativo	24	67%
b) conservativo	11	31%
c) reazionario	1	3%
a) partecipativo	34	89%
b) impersonale	2	5%
c) conflittuale	2	5%

Come definiresti mediamente il personale della Coop. Charta?

a) Molto motivato alla professione	16	41%
b) Abbastanza motivato alla professione	23	59%
c) Poco motivato alla professione	0	0%
d) Per niente motivato alla professione	0	0%

Come definiresti la Direzione?

a) Democratica	31	79%
b) Permissiva	6	15%
c) Autoritaria	2	5%

Credi che le modalità di gestione della Coop. Charta siano:

a) tradizionali	15	45%
b) innovative	7	21%
c) molto eterogenee	11	33%
a) In via di cambiamento	23	61%
b) In via di regressione	0	0%
c) In stasi	15	39%

Pensi che la fiducia degli esterni, rispetto a Charta sia:

a) alta	24	62%
b) media	15	38%
c) bassa	0	0%

Pensi che la disponibilità a collaborare dei soci-lavoratori sia:

a) molto elevata	7	18%
b) discreta	31	79%
c) assente	1	3%

Ti risulta che le innovazioni introdotte nell'organizzazione della cooperativa siano:

a) numerose	9	23%
b) sufficienti	26	67%
c) poche	4	10%
c) inesistenti	0	0%

L'intervento dei vostri dirigenti pensi sia:

a) eccessivo	0	0%
b) sufficiente	36	92%
c) basso	3	8%
d) inesistente	0	0%

In che misura contribuisce a far crescere la Cooperativa?

a) per niente	0	0%
---------------	---	----

b) poco	7	19%
c) abbastanza	18	49%
d) molto	10	27%
e) moltissimo	2	5%

Pensi che in Charta ci sia da cambiare:

a) moltissimo	0	0%
b) molto	14	36%
c) poco	25	64%
d) niente	0	0%

Nella Coop. Charta si sta:

a) malissimo	0	0%
b) male	1	3%
c) discretamente	14	36%
d) bene	20	51%
e) benissimo	4	10%

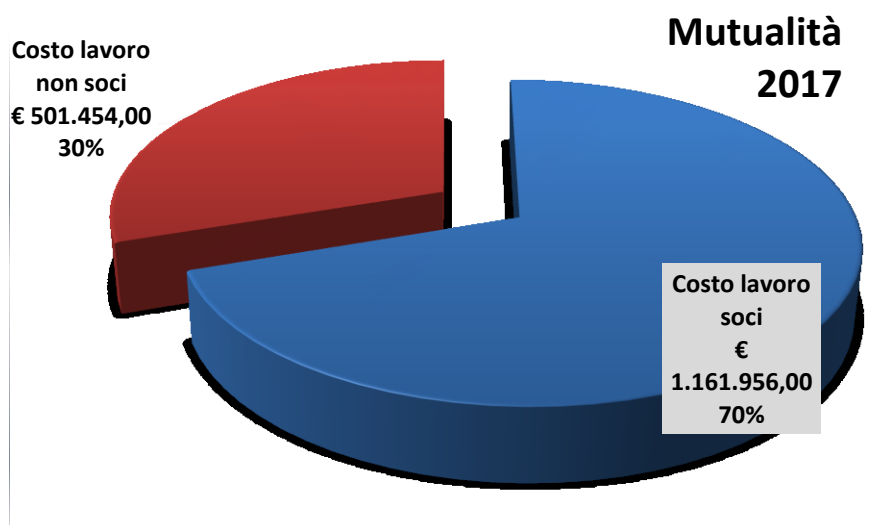
Considerando che il questionario è stato gestito in forma completamente anonima e in totale autonomia da parte della formatrice, possiamo dire che, emerge un quadro sostanzialmente positivo del clima organizzativo.



### 9.1.2. 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 si è mantenuta al di sopra del 70%. Per l'anno 2017 è stata del 69,86%, che tradotta in valore assoluto significa un costo del lavoro dei soci pari ad € 1.161.956.



### 9.1.3. LE ASSEMBLEE

I soci si riuniscono non solo tutte le volte che è necessario deliberare su argomenti che lo Statuto attribuisce all'assemblea, ma anche per favorire coinvolgimento e conoscenza delle scelte societarie. Nel corso del 2017 sono state convocate n. 5 assemblee dei soci, che hanno deliberato sui seguenti punti:

Data	Ordine del giorno	Presenze
06/02/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Proposta di modifica del Regolamento Ristorni.</li><li>Programmazione ferie e sostituzioni per l'anno 2017.</li><li>Proposta di questionario per la raccolta delle esigenze relative ai corsi di formazione.</li><li>Programmazione delle prossime assemblee per l'approvazione del bilancio di esercizio 2016, del bilancio sociale 2016 e la nomina del consiglio di amministrazione.</li></ul>	53
29/03/2017	<ul style="list-style-type: none"><li>Anteprima del risultato dell'esercizio di bilancio 2016 – Discussione sulle decisioni da prendere in vista della sua approvazione.</li><li>Raccolta di disponibilità e pianificazione dei passaggi da seguire in vista del rinnovo del Consiglio di Amministrazione per il prossimo triennio.</li><li>Varie ed eventuali</li></ul>	42

27/04/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deliberazione relativa all'erogazione dei ristorni del bilancio di esercizio 2016;</li> <li>• Relazione del Consiglio di Amministrazione;</li> <li>• Relazione del Revisore contabile;</li> <li>• Discussione e approvazione bilancio al 31/12/2016 e deliberazioni relative;</li> <li>• Determinazione della durata del mandato degli Amministratori;</li> <li>• Determinazione del numero degli Amministratori;</li> <li>• Nomina degli Amministratori;</li> <li>• Determinazione degli emolumenti da corrispondere alle cariche sociali;</li> <li>• Nomina del revisore contabile;</li> <li>• Varie ed eventuali.</li> </ul>	52
20/07/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Approvazione del Bilancio sociale 2016.</li> <li>• Presentazione del Piano Qualità 2017.</li> <li>• Presentazione del Piano Formativo 2017.</li> </ul>	45
03/12/2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso-laboratorio con la formatrice dott.ssa Cristina Bertazzoni</li> </ul>	38

## 9.2. LAVORATORI

### 9.2.1. SICUREZZA SUL LAVORO

#### 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. 106*

Documento elaborato da:



Charta assicura il rispetto della normativa in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro (Decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81).

Il documento aziendale di valutazione dei rischi è stato revisionato a seguito della Riunione annuale in data 22/03/2017. 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.

Ha nominato il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) e il Medico Competente.

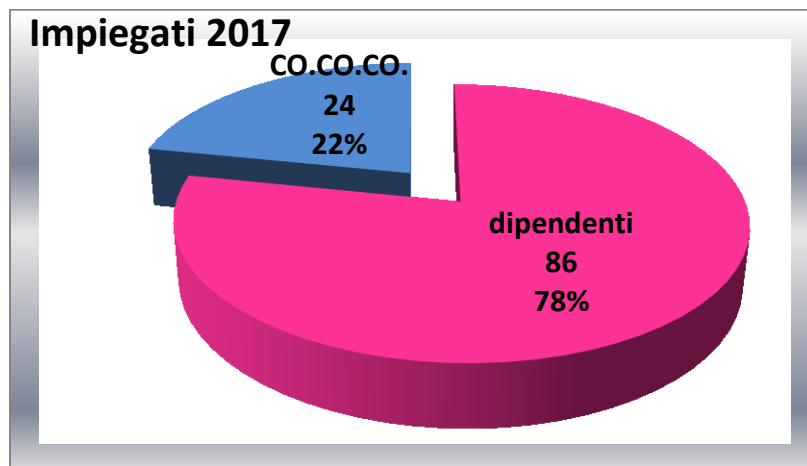
Nel corso dell'anno 2017 la formazione sulla sicurezza (generale e specifica, primo soccorso e antincendio) ha coinvolto **n. 70 dipendenti e collaboratori**, per un totale di **509 ore di formazione**.





### 9.2.2. LA FORZA-LAVORO

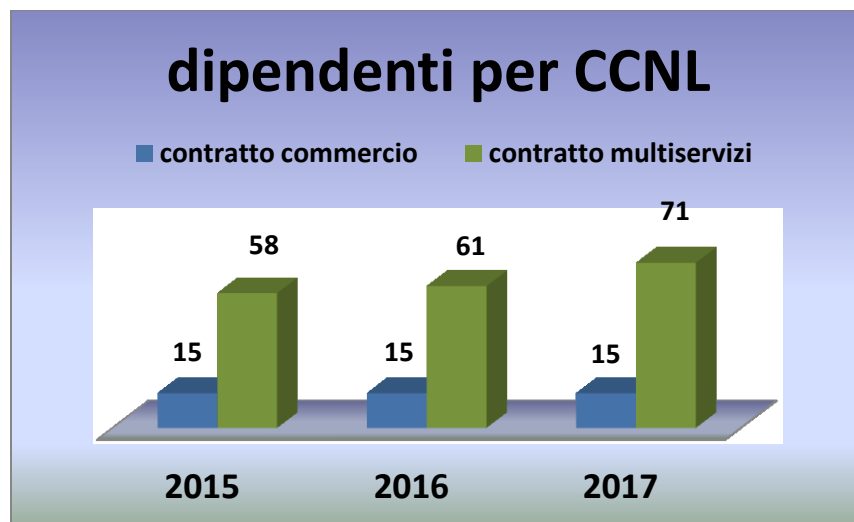
Nel 2017 hanno lavorato per Charta, complessivamente, **110 persone** (86 dipendenti e 24 collaboratori)



Charta ha inoltre avuto modo di collaborare occasionalmente, per singoli eventi, corsi o serate culturali, con altre 44 persone (30 collaboratori occasionali e 14 professionisti con partita IVA).

#### I Dipendenti

Charta da diversi anni persegue l'obiettivo di dare continuità al lavoro dei propri operatori. Questa politica è testimoniata dall'aumento costante del numero dei lavoratori dipendenti, senza quelle interruzioni che fanno perdere l'anzianità di servizio al lavoratore.



Il contratto di lavoro applicato è quello del Commercio per 15 degli 86 dipendenti e quello Multi-servizi per gli altri 71. 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 breve 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

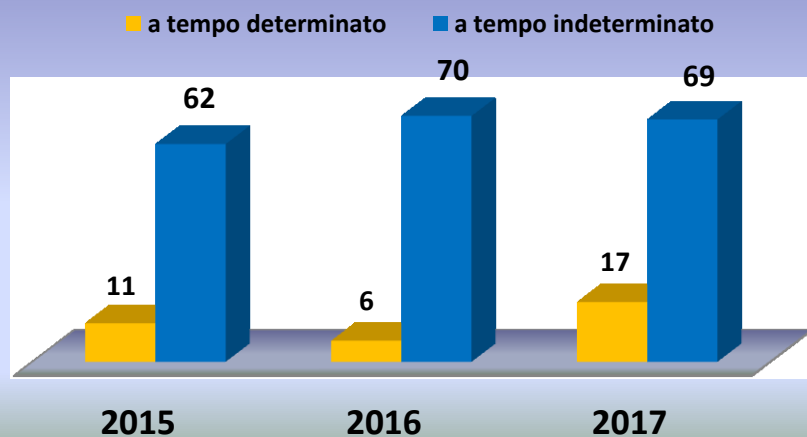
RETRIBUZIONE: da CCNL in funzione delle mansioni

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/>

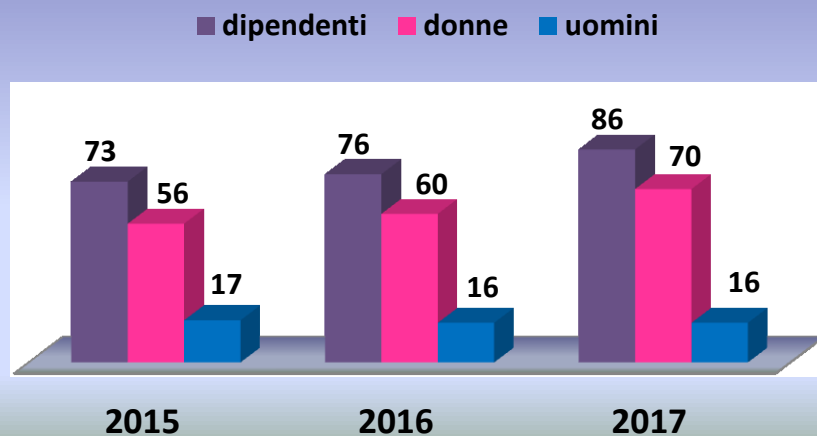


## dipendenti per durata contrattuale

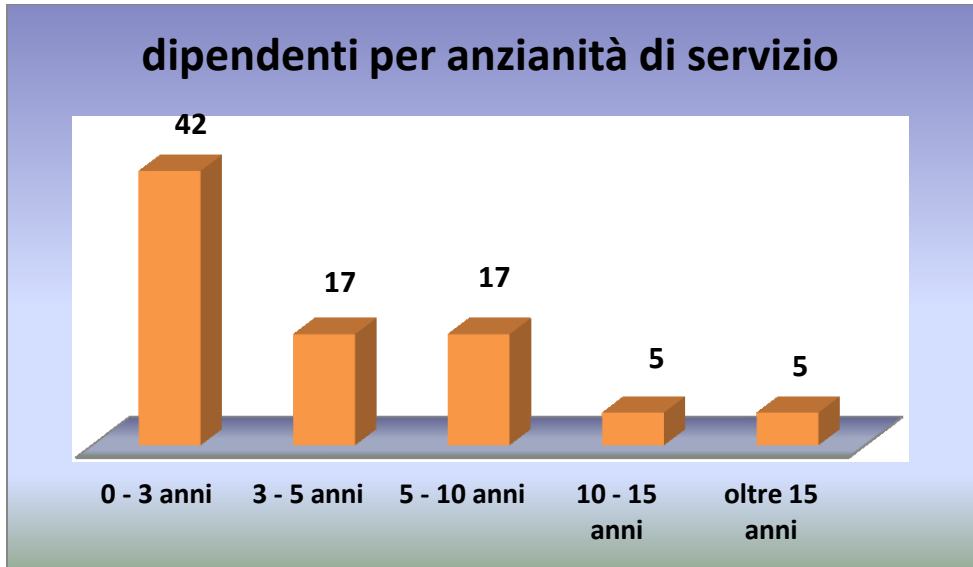


Nel 2017 è aumentato il numero complessivo dei dipendenti, (da 76 a 86 unità) e in particolar modo il numero dei contratti a tempo determinato, riferiti a orari di lavoro part-time. L'obbligo legislativo di mantenere al di sotto del 20% la percentuale di dipendenti a tempo determinato è sempre stata rispettata, in quanto non va considerata la somma algebrica delle persone fisiche, ma la ponderazione della percentuale di part-time.

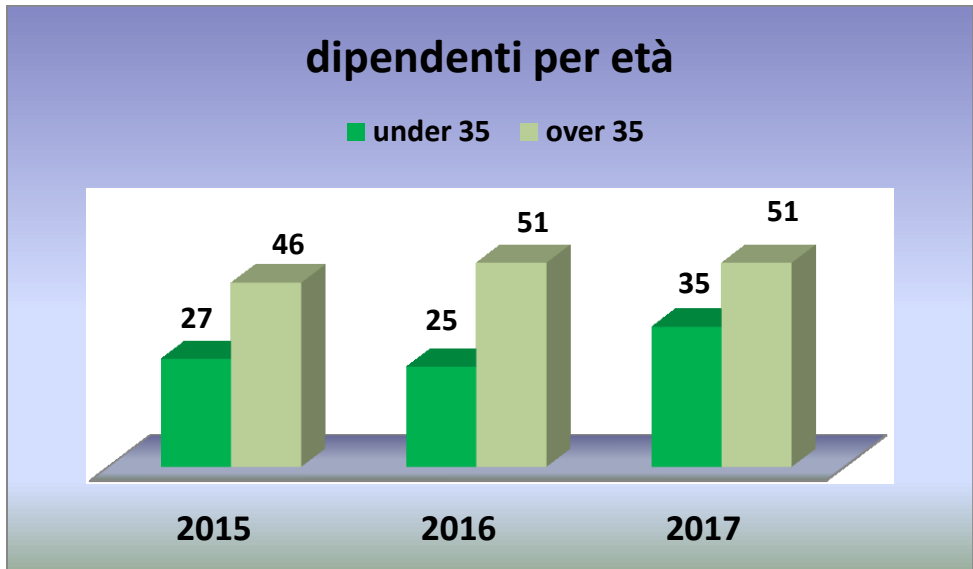
## dipendenti per genere



Aumenta sensibilmente il numero delle dipendenti donna, mentre resta stabile quello degli uomini.



Molti dipendenti trovano in Charta un'opportunità di lavoro stabile e vi rimangono a lungo. Tuttavia, per l'anno 2017 è interessante notare un deciso aumento dei dipendenti con meno di 35 anni (+23%), che rappresentano un vero e proprio investimento per il futuro della cooperativa stessa.



#### **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.

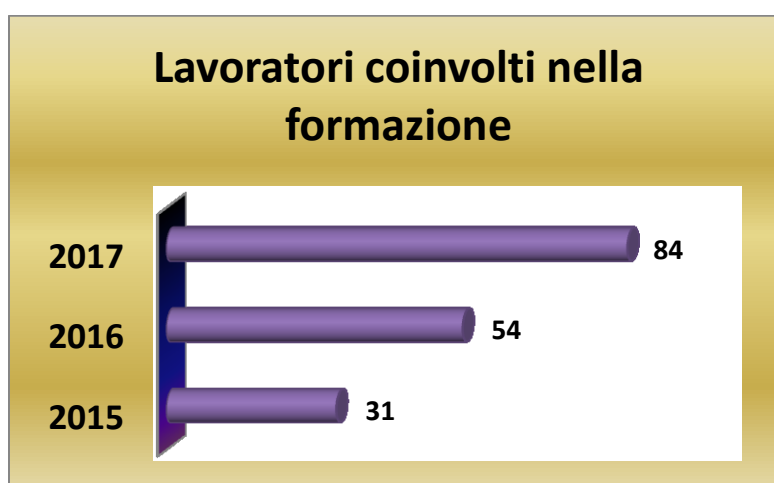
## Consulenti

Nell'anno 2017, 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..

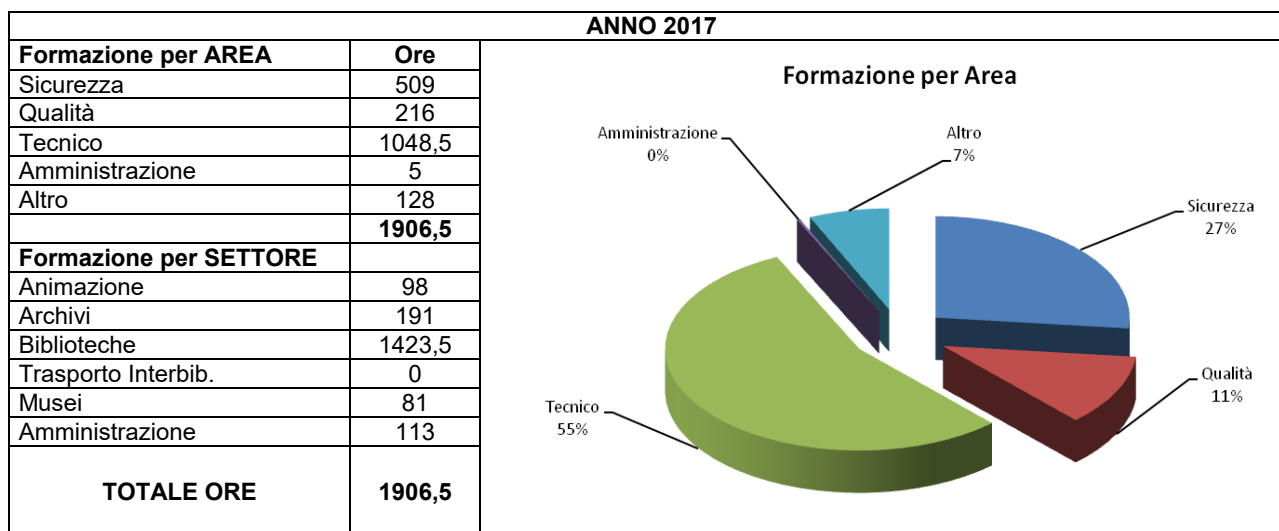
## 10. FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO

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.



Nel 2017 Charta ha attivato n. 40 progetti di formazione (in ambito tecnico, amministrativo, sicurezza, qualità, ecc.) che hanno coinvolto 84 operatori in 1906 ore complessive.

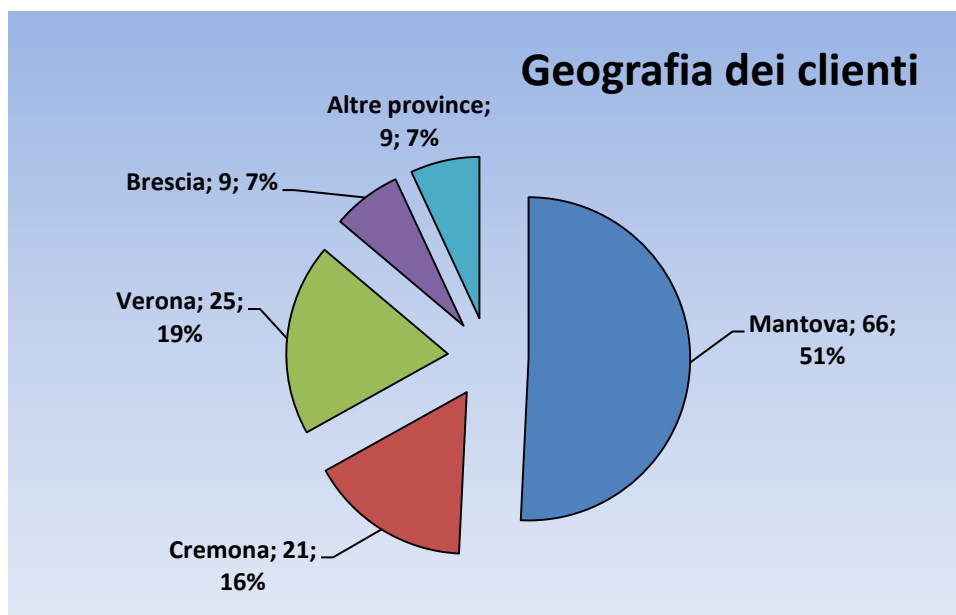
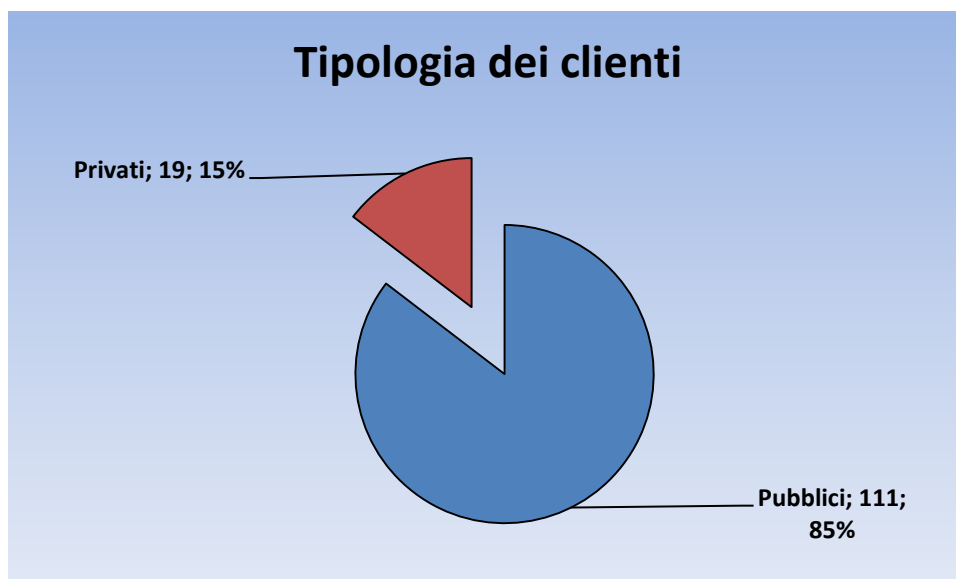
Il piano formativo 2017 è stato co-finanziato da FON-COOP attraverso CESVIP e da Regione Lombardia attraverso ENAIP, agenzia accreditata per i Servizi di Istruzione e Formazione professionale. Oltre agli interventi che da questi finanziamenti erano previsti, Charta ha organizzato e sostenuto l'onere di altri corsi, per acquisire competenze ritenute strategiche.



## 11. STAKEHOLDERS ESTERNI

### 11.1. CLIENTI

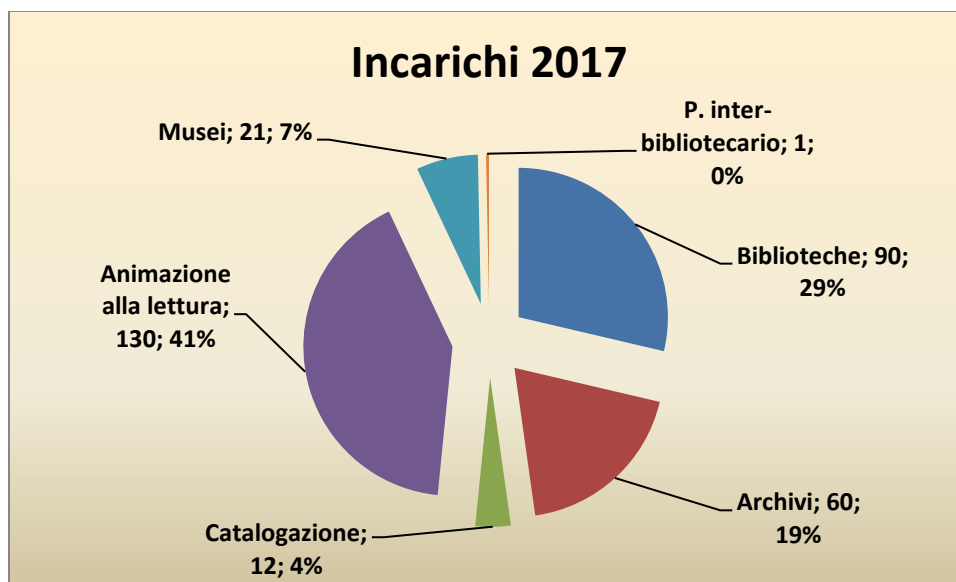
Il numero di clienti di Charta nel 2017 è rimasto stabile. Si tratta di n. 130 soggetti, contando una sola volta quelli per i quali abbiamo lavorato in più settori (es: Biblioteche e Archivi) e su diversi incarichi. Si conferma la netta preponderanza (85%) di committenti pubblici.



La maggioranza dei clienti ha sede in provincia di Mantova (51%), anche se questo dato è in graduale calo da qualche anno, segno che Charta sta acquisendo sempre più clienti in altre province. Per la prima volta, i clienti con sede in provincia di Verona (19%) superano quelli con sede in provincia di Cremona (16%). Brescia è al 7% e il restante 8% riguarda le province di Bergamo, Reggio Emilia, Rovigo e Vicenza.

## Numero incarichi

Nel 2017 i vari settori di Charta hanno gestito, complessivamente, n. 314 incarichi, ripartiti nel modo seguente:



Risulta elevato il numero di commesse del settore Animazione alla lettura, che si contraddistingue per molti eventi di breve durata, spesso affidati direttamente. Diametralmente opposta è la situazione per il settore Biblioteche, nel quale gli incarichi passano attraverso procedure ad evidenza pubblica e per periodi medio-lunghi.

## Gare

Nel 2017 Charta ha partecipato a n. 17 gare di cui n. 11 con esito positivo e n. 6 con esito negativo,

Charta mantiene costantemente aggiornata la propria iscrizione alle principali Centrali di Acquisto (MePA, Sintel, InterCent-ER, ecc.) alle Centrali di Committenza sovracomunali (MeSA, MeCUC, ecc.) e a numerosi Albi fornitori (es: Unità Sanitarie, Università, ecc.).

---

### 11.2. NUOVE PROGETTUALITÀ RICONOSCIUTE

La progettazione straordinaria è ormai quasi interamente riferibile al consorzio Pantacon, che si occupa della redazione di progetti complessi e articolati, quasi sempre trasversali alle competenze e alle esperienze delle singole cooperative.

Segnaliamo i più significativi progetti nei quali Charta è stata coinvolta nell'anno 2017.

---

#### 11.2.1. AGILIS. IL LAVORO IN CHARTA È SMART

Charta ha aderito al Progetto Smart Working Mantova, promosso dalla Camera di Commercio di Mantova, realizzato nel corso del 2017 e che coinvolge una rete di 9 aziende mantovane, sia grandi che piccole.

Lo SW rappresenta per Charta un'opportunità strategica per rendere la cooperativa più attenta ai bisogni dei soci e dei dipendenti, individuando forme intelligenti ed evolute attraverso le quali essi possono dare il loro contributo lavorativo, risparmiando tempo e migliorando la qualità di vita.

Charta da tempo è sensibile a conciliare le esigenze di servizio con quelle personali dei lavoratori: già nel 2014-2015 la cooperativa ha realizzato un progetto di welfare aziendale cofinanziato da Regione Lombardia sul bando "Sostenere benessere e innovazione in Rete".

Ora Charta ritiene che lo SW rappresenti un'ulteriore occasione per promuovere nuove strategie in grado di conciliare le esigenze personali del dipendente con quelle di gestione dei servizi forniti dall'azienda. Lo SW è stato sperimentato su un numero limitato di dipendenti, sia per valutarne il più puntualmente possibile gli effetti, sia per il fatto che molti lavoratori sono impegnati in attività di front-office (es: gestione biblioteche di pubblica lettura) e hanno vincoli di orario e di presenza fisica nel luogo di erogazione del servizio.

Il progetto è stato condotto sotto la supervisione dei consulenti dello studio Variazioni e si è articolato in numerosi incontri tra le imprese della Rete ed i suoi risultati sono stati presentati pubblicamente presso la Camera di Commercio di Mantova.



### 11.2.2. "CITTÀINCANTO" PER LA VALORIZZAZIONE DEL PATRIMONIO LIRICO ITALIANO E DELLA LOMBARDIA

Il progetto "CittàInCanto" si propone di intervenire in un ambito culturale costituito da due poli: il patrimonio musicale e quello storico-artistico. I teatri lirici del circuito OperaLombardia diventano i protagonisti e le città che li ospitano si fanno scenario di un modo innovativo di proporre la fruizione del patrimonio musicale e l'esperienza turistica nel territorio regionale. <https://www.cittaincanto.it/>



POR FSE 2014-2020 / OPPORTUNITÀ E INCLUSIONE



### 11.2.3. "IL TEMPO DEI RAGAZZI PLUS"

In collaborazione con il Comune di San Benedetto Po (MN) per il potenziamento dell'offerta di servizi per l'infanzia e l'adolescenza a supporto della conciliazione vita-lavoro.





#### 11.2.4. "MANTOVA HUB"

Il Comune di Mantova ha progettato la riqualificazione dell'ex area demaniale di San Nicolò (quartiere Fiera Catena), alla periferia sud-est della città, da decenni in stato di abbandono. Negli ex capannoni industriali e militari saranno realizzati uffici, una scuola, un ostello, una comunità per disabili, un mercato coperto e altro ancora.

Charta è coinvolta, assieme a Pantacon, nella progettazione e realizzazione di eventi che coinvolgono la cittadinanza e fanno rivivere questa parte di città.

#### 11.2.5. "INT-HERIT "

Charta partecipa al gruppo di lavoro promosso dal Comune di Mantova nell'ambito della rete Int-Herit, progetto europeo per lo scambio di buone prassi nel management dei beni culturali tra città medio-piccole. L'obiettivo è produrre azioni di rigenerazione e riuso del patrimonio culturale, che possano essere sostenibili dal punto di vista economico-gestionale e capaci di creare occupazione e impresa. Il programma URBACT III sostiene la progettazione integrata e partecipata delle città per l'attuazione efficiente di politiche locali che concorrono ad obiettivi europei di crescita e sostenibilità, nell'ambito della cooperazione territoriale europea (2014-2020). La rete è formata dalle città capofila di Barona (Spagna) e dalle città partner di: Mantova (Italia), Leiedal (Belgio), Armagh City, Banbridge & Craigavon Borough Council (UK-Irlanda del Nord), Sigulda (Lettonia), Dodoni (Grecia), Alba Iulia (Romania), Espinho (Portogallo), Cahors (Francia).



#### 11.3. RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA

Rappresentano una buona "palestra" per misurarsi con la propria capacità organizzativa, progettuale e strategica, rispetto alle ditte concorrenti. Nel 2017 sono stati definiti 4 RTI:

- Comune di Mantova – Procedura Negoziata per servizio assistenza attività' didattiche dell'Archivio Storico Comunale, delle Biblioteche comunali e dell'ufficio Mantova e Sabbioneta Patrimonio Unesco –anni scolastici 2016-2017 e 2017-2018. RTI Charta mandataria al 65% e Alkemica soc. coop. mandante al 35%. Appalto acquisito.
- Comune di Ferrara - Catalogazione SBN di nr. 5 lotti del catalogo del polo ferrarese. RTI Charta mandataria al 51% e coop. Le Pagine di Ferrara mandante al 49%. Appalto assegnato ad altro concorrente.
- Comune di Cremona - Servizi di supporto per le biblioteche della Rete Bibliotecaria Cremonese. RTI Charta mandataria al 71% e Abibook di Brescia mandante al 29%. Appalto acquisito.
- Polo Museale della Lombardia - Supporto al servizio di vigilanza e accoglienza di alcuni Musei del Polo. RTI Il Leggio di Ceto (Mandataria) al 44%, Abibook di Brescia al 29,5% e Charta al 26,5% (Mandanti). Appalto assegnato ad altro concorrente.

## 11.4.FRUITORI

### 11.4.1. ANIMAZIONE ALLA LETTURA

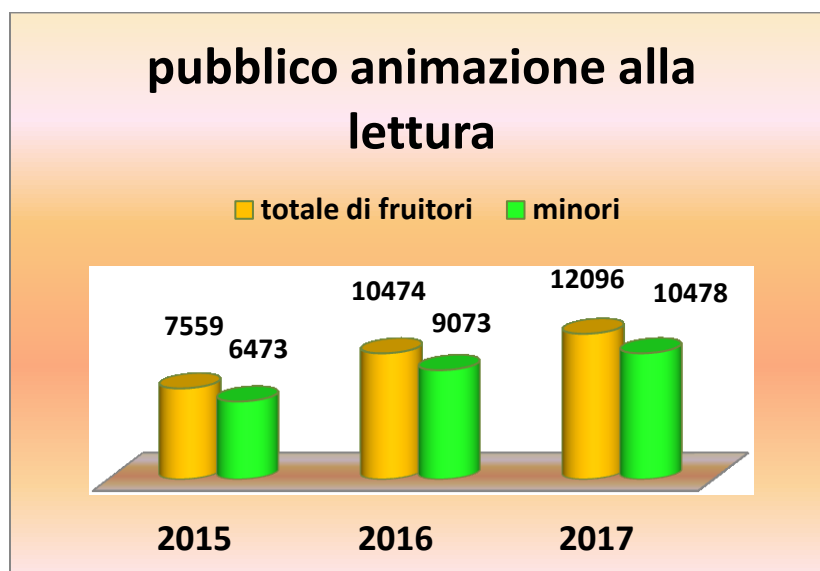
Charta si adopera perché gli interventi di Animazione alla lettura rappresentino un'occasione per rafforzare l'abitudine alla lettura, per favorire per lo sviluppo creativo della persona, per stimolare l'immaginazione.

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 2017 sono stati raccolti ed esaminati n. 175 questionari, relativi a n. 66 diverse tipologie di interventi di animazione alla lettura. Questi i risultati:

Anno	2017	2016	2015
Questionari raccolti	175	218	167
Giudizio complessivo da 1 A 10	9,5	9,2	9,2



Nel 2017 il Settore Animazione ha registrato un notevole incremento di pubblico.



## 11.4.2. MUSEI

Charta ha gestito nel corso del 2017 i servizi educativi e le attività didattiche dei musei civici di Mantova (Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano), del Museo civico Polironiano di San Benedetto Po (MN) e del Museo civico di Crema.

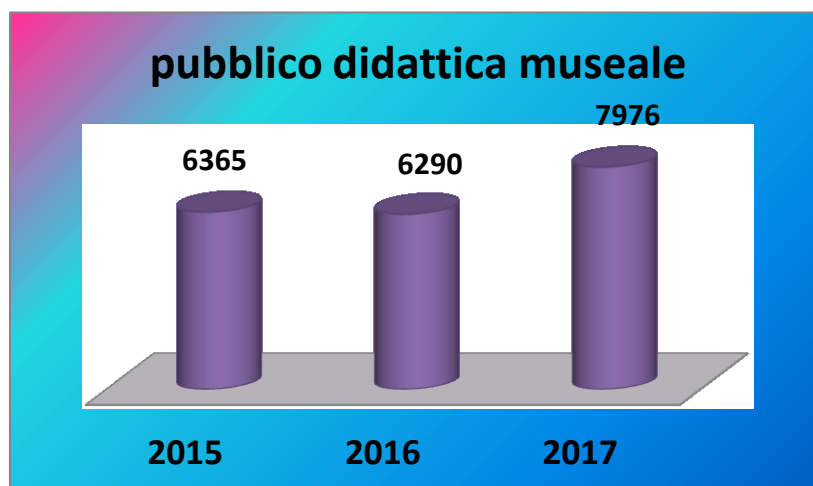
A conclusione degli interventi di **didattica museale**, alle persone coinvolte (insegnanti) viene consegnato un questionario al fine di rilevare il loro giudizio sull'attività svolta.

Nel 2017 sono stati raccolti ed esaminati n. 96 questionari, relativi a n. 9 tipologie di percorsi di didattica museale. Questi i risultati:

Anno	2017	2016	2015
Questionari raccolti	96	101	97
Giudizio complessivo da 1 A 10	9,6	9,6	9,5



Nel 2017 il numero di utenti coinvolti negli interventi di didattica museale è risultato in significativo aumento:



---

### 11.4.3. TURISMO E VISITE GUIDATE

Nel 2017 le nostre guide hanno effettuato 693 visite guidate. Hanno cioè accompagnato gruppi di circa 30 persone in visita turistica al centro storico di Mantova, oppure a mostre specifiche, oppure a Sabbioneta e San Benedetto Po. Ciascuna visita dura circa 2 ore.

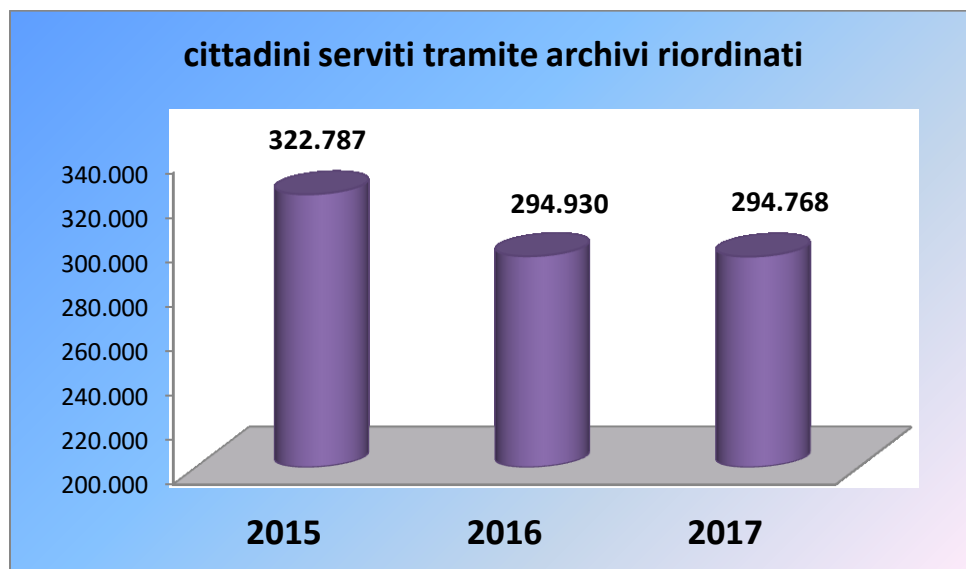


E' possibile stimare, pertanto, che i servizi turistici di Charta abbiano raggiunto più di 17.000 persone nell'anno 2017.



#### 11.4.4. 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 circa 294.000 persone:



#### 11.4.5. BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA

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	ABI-TANTI	PRE-STITI totali	U-TENTI ATTIVI	INDICE DI PRESTITO (prestiti/abitanti)	INDICE DI IMPATTO (utenti attivi/abitanti)*100	INDICE DI FIDELIZZAZIONE (prestiti/utenti attivi)
Acquanegra s. C. (MN)	2899	3847	293	1,33	10%	13,1
Agnadello (CR)	3872	3.884	347	1,00	9%	11,2
Annicco (CR)	2140	710	96	0,33	4%	7,4
Bagnolo S. Vito (MN)	5917	4368	378	0,74	6%	11,6
Borgo Virgilio (MN)	14660	12230	1196	0,83	8%	10,2
Bozzolo (MN)	4189	11049	713	2,64	17%	15,5
Casalmoro (MN)	2240	3296	353	1,47	16%	9,3
Castel d'Ario (MN)	4659	3607	505	0,77	11%	7,1
Castelnovo Bariano (RO)	2100	765	463	0,36	22%	1,7
Cavaion V.se (VR)	5945	3812	256	0,64	4%	14,9
Commessaggio (MN)	1097	1374	154	1,25	14%	8,9
Gazuolo (MN)	2214	3899	398	1,76	18%	9,8
Gottolengo (BS)	5184	15511	1040	2,99	20%	14,9
Marcaria (MN)	6591	6451	387	0,98	6%	16,7
Martignana Po (CR)	2043	2131	163	1,04	8%	13,1
Monte Cremasco (CR)	2294	1689	336	0,74	15%	5,0
Monzambano (MN)	4836	6925	412	1,43	9%	16,8
Mozzecane (VR)	7656	7980	709	1,04	9%	11,3
Nogarole Rocca (VR)	3677	3315	344	0,90	9%	9,6
Piubega (MN)	1680	2377	311	1,41	19%	7,6
Ponti sul Mincio (MN)	2383	3922	407	1,65	17%	9,6
Remedello (BS)	3383	2844	403	0,84	12%	7,1
Fondaz. Sanguanini di Rivarolo Mantovano (MN)	2553	7633	717	2,99	28%	10,6
Sabbioneta (MN)	4159	6895	506	1,66	12%	13,6
San Giovanni in Croce (CR)	1912	4658	316	2,44	17%	14,7
Spino d'Adda (CR)	6833	6511	721	0,95	11%	9,0
Vailate (CR)	4542	5266	636	1,16	14%	8,3
Valeggio sul Mincio (VR)	15000	39696	2159	2,65	14%	18,4
Villimpenta (MN)	2167	2324	312	1,07	14%	7,4
<b>MEDIE Charta</b>				<b>1,35</b>	<b>12,9%</b>	<b>10,85</b>
<b>Standard AIB</b>				<b>da 1,5 a 2,5</b>	<b>da 13 a 15%</b>	<b>da 6,5 a 7,5</b>

## 11.5.RETI – CONSORZI

### 11.5.1. PANTACON

Nel corso del 2017 Charta ha consolidato la collaborazione con il consorzio **Pantacon** - Impresa sociale per la Cultura, <http://pantacon.it/>, di cui Charta è socia fondatrice. Molto stretta e proficua è la collaborazione con le cooperative culturali che ne fanno parte:

- **Teatro Magro**  
<http://www.teatromagro.com/>
- **Radio Base**  
<http://www.radiobase.eu/>
- **Zero Beat** <http://www.zerobeat.it/>
- **Alkemica**  
<http://www.alkemicaonline.it/>

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>



Tra le tante azioni promosse in sinergia con Pantacon, Charta evidenzia in particolare #Fattidicultura. <http://www.fattidicultura.it/>

La kermesse, giunta alla sua 4° edizione (settembre 2017), ha continuato la sua proficua collaborazione con #ArtLab, evento organizzato da Fondazione Fitzcarraldo. Nel 2017 ha avuto un'anticipazione nel mese di giugno, quando Charta ha organizzato un convegno sul ruolo delle biblioteche nella società contemporanea, confrontandosi con le esperienze più innovative a livello italiano ed europeo.





---

#### 11.6. 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.



## 11.7.FORNITORI

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

Sono esclusi i professionisti con partita IVA coinvolti nella produzione dei servizi (outsourcing); gli operatori telefonici e gli importi inferiori a € 500,00

Servizio/prodotto	Fornitore	Spesa
Consulenti	Cda Studio Legale Tributario	21.275,43
Progettazione Multimediale / Realtà aumentata	Skylab Studios S.R.L.	20.000,00
Automezzi	Gruppo Bossoni Spa	13.550,00
Fornitura HD e SW	Bruni Matteo	6.276,90
Formazione	Ce.Svi.P. Lombardia Societa' Cooperativa	6.189,67
Formazione UTL Mozzecane	Asd Fortitudo Mozzecane	5.461,00
Siti web	Sacchi Nicola	5.455,84
Editoria	Publi Paolini S.R.L.	3.000,00
Comunicazione e grafica	Master Studio S.R.L.	2.745,00
Automezzi	Boi Diego Off. Meccanica	2.313,60
RFID per biblioteche	Isng S.R.L.	1.964,20
Consulenti ISO 9001	Paolo Gardenghi S.A.S.	1.830,00
Contenuti digitali per biblioteche	Horizons Unlimited H.U. S.R.L.	1.830,00
Grafica e stampa	Pixartprinting S.P.A.	1.774,18
Elettricità sede Charta	TEA ENERGIA S.R.L.	1.720,25
Grafica e stampa	Filmolux Italia S.R.L.	1.653,10
Cancelleria	Centroscuola Srl	1.501,10
Formazione	Bertazzoni Cristina	1.464,00
Ente certificatore sistema qualità ISO 9001	Uniter S.R.L.	1.411,84
Revisore dei conti	Nardi Rag. Andrea	1.395,68
Formazione	Cooperativa Sociale Quid	1.281,00
Consulenti Sicurezza sul Lavoro	Prometeo Srl Engineering & Con	1.281,00
Grafica e stampa	Essegi Srl Servizi Per Grafica	1.126,68
Elettricità sede Charta	Servizio Elettrico Nazionale S.P.A.	1.073,57
Automezzi	Ferrari Motors S.R.L.	950,00
Fornitura pasti per CRD "Ghiribizzo"	Cir Food Cooperativa Italiana Di Ristorazione	904,80
Fornitura bevande	Dms S.R.L.	890,00
SMS per utenti biblioteche	One-Etere S.R.L.	889,38
Abbonamento a bandi di gara	Infoplus S.R.L.	884,50
Formazione	Ineuropa S.R.L.	697,30
Spese postali	Invio S.R.L. Unipersonale	658,92
Grafica e stampa	Poligrafico S.R.L.	634,4
Editoria	Nn Editore	630,00

Libretti per formazione sulla Sicurezza	Epc S.R.L.	626,00
Automezzi	Officina Meccanica Mazzi Pier Mario	519,72
Studio artistico	Canestrari Riccardo	500,00
Studio fotografico	Happy Photography Studio Di Giovanna Aprili	500,00
Formazione	Hermans Hans Hugo Magda	500,00
Associazione musicale	Associazione 4lirica-Liricamente.It	500,00



## PARTE TERZA – DATI ECONOMICI

### 12. VALORE AGGIUNTO GLOBALE E SUO RIPARTO

1. Valore aggiunto globale	2016	2017
<b>A) VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>€ 1.641.344,00</b>	<b>€ 1.886.591,86</b>
Ricavi delle vendite A1)	€ 1.603.296,00	€ 1.835.186,07
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)	€ 38.048,00	€ 51.405,79
<b>B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>€ 125.270,00</b>	<b>€ 135.381,87</b>
Materie prime, sussidiarie, di consumo e merci B6)		
Servizi B7)	€ 60.845,00	€ 61.200,45
Godimento beni di terzi B8)	€ 12.433,00	€ 13.885,40
Variazione delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci B11)	€ -	€ -
Accantonamenti per rischi B12)	€ -	€ -
Altri accantonamenti B13)	€ -	€ -
Oneri diversi di gestione B14)	€ 51.992,00	€ 60.296,02
<b>A – B = VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO</b>	<b>€ 1.516.074,00</b>	<b>€ 1.751.209,99</b>
<b>C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI</b>	<b>€ 750,00</b>	<b>€ 1.190,36</b>
Proventi gestione finanziaria (C16)	€ 750,00	€ 1.190,36
Saldo componenti straordinari: Ricavi straordinari ( E) 20) ) – Costi straordinari ( E) 21)	€ -	€ -
<b>A – B –/+ C = VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO</b>	<b>€ 1.516.824,00</b>	<b>€ 1.752.400,35</b>
14) Ammortamenti ( B) 10)	€ 9.217,00	€ 17.387,80
<b>A – B –/+ C – 14) = VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>	<b>€ 1.507.607,00</b>	<b>€ 1.735.012,55</b>
Contributo economico attività volontari (Ore prestate x remunerazione lorda oraria)	€ -	€ -
<b>VALORE AGGIUNTO GLOBALE (VAL.AGG.GLOB.NETTO+CONTR.VOL.)</b>	<b>€ 1.507.607,00</b>	<b>€ 1.735.012,55</b>

<b>RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO</b>		
<b>Remunerazione del personale</b>		
Personale dipendente B9)	€ 1.213.847,00	€ 1.447.958,15
Personale non dipendente B7)	€ 247.522,00	€ 240.758,47
<b>Remunerazione della Pubblica Amministrazione</b>		
Imposte dirette ed indirette B22)	€ 80,00	€ 281,25
<b>Remunerazione del capitale di credito</b>		
Oneri per capitali a breve e lungo termine B17)	€ 6.022,00	€ 7.234,12
<b>Remunerazione del capitale di rischio</b>		
Dividendi e ristorni (Destinazione Utile - Perdita esercizio - ai soci)	€ 30.419,00	€ -
<b>Remunerazione dell'azienda</b>		
+/- Variazione delle riserve indivisibili	€ 9.425,00	€ 37.618,00
<b>Contributi e liberalità esterne</b>		
Fondi mutualistici	€ 292,00	€ 1.163,00
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>€ 1.507.607,00</b>	<b>€ 1.735.012,55</b>

### 13. INDICI DI BILANCIO

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

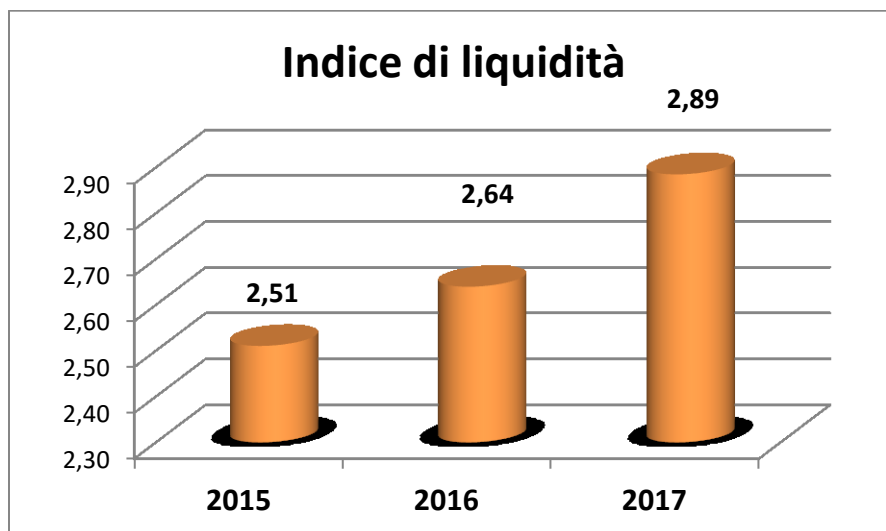
#### 13.1. INDICE DI LIQUIDITA'

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

= **2,89**

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.



---

### 13.2. RAPPORTO DI INDEBITAMENTO

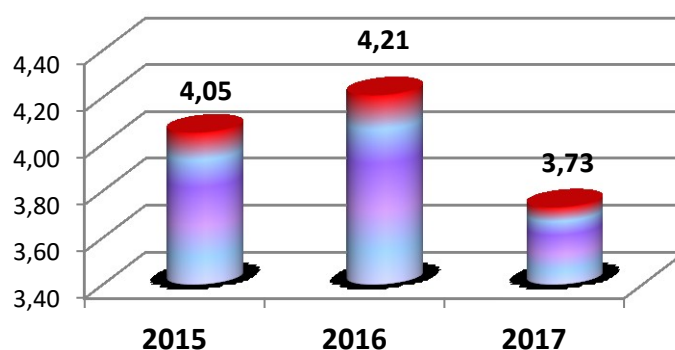
Capitale investito (tot. Attivo stato patrimoniale) = 3,73

---

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 2017 l'indice è migliorato.

### Rapporto di indebitamento



---

### 13.3. ROTAZIONE DEI CREDITI

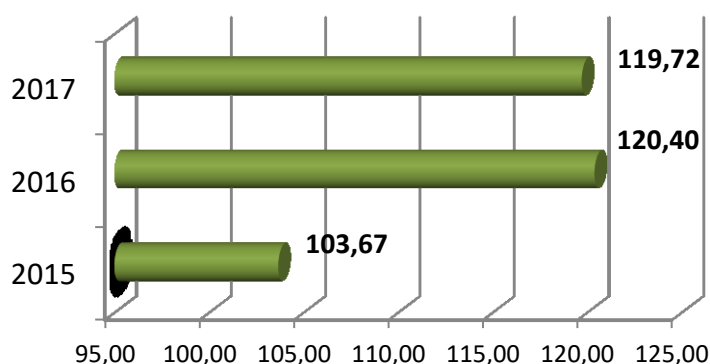
Media crediti Attivo circolante (CII) x 365 = 119,72

---

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. Nel 2017 l'indice è rimasto stabile, a circa 4 mesi.

### Rotazione dei crediti (giorni)



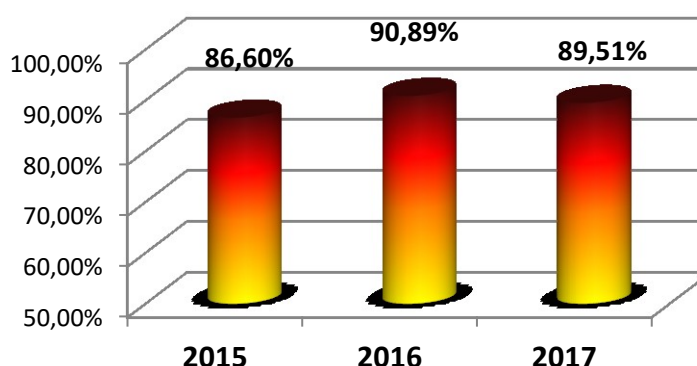
---

### 13.4. INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE

$$\frac{\text{Costo del personale (B9)}}{\text{Valore della produzione (A)}} = 89,51\%$$

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. L'altissima incidenza dei costi del personale 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.

### Incidenza costo del personale



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.

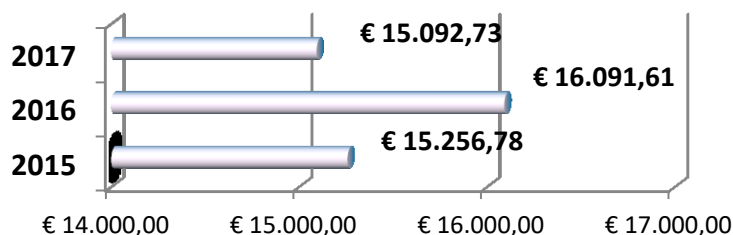
---

### 13.5. VALORE DELLA PRODUZIONE PER ADDETTO

$$\frac{\text{Valore della produzione (A)}}{\text{Numero totale addetti alla produzione (media)}} = \text{€ } 15.092,73$$

Il numero di addetti che concorrono alla produzione è stato ricavato aggiungendo ai dipendenti che lavorano tutto l'anno in maniera continuativa (es. bibliotecari), anche collaboratori o professionisti che esauriscono il proprio lavoro in periodi più brevi (es. catalogatori o animatori alla lettura).

### Valore della produzione per addetto



## 14. ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA

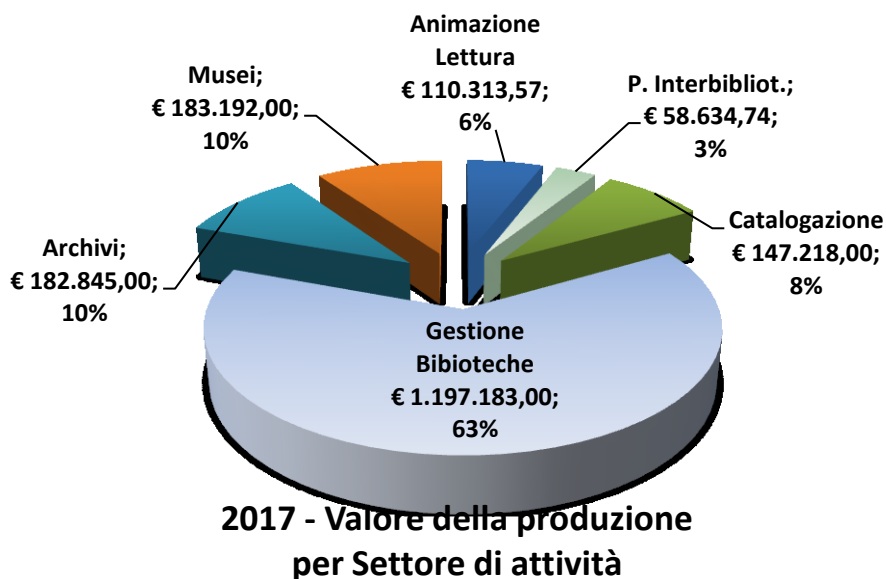
### 14.1. ANALISI DELLE ENTRATE E DEI PROVENTI

L'attività nel 2017 si è svolta regolarmente. Charta è riuscita a sviluppare nuove opportunità di lavoro grazie all'acquisizione di nuovi clienti e nuove commesse

L'esercizio chiuso alla data del 31 dicembre 2017 ha evidenziato un risultato positivo di € 38.781. Per quanto concerne i ricavi, considerando anche i contributi che sono stati impiegati a sostegno della produzione di servizi, il valore della produzione è salito dai 1.635.573 euro dell'esercizio 2016 ai 1.879.624 dell'esercizio 2017 con una crescita del 14,9%.

Tutti i Settori hanno mostrato sviluppi di fatturato; in particolare quello dei Musei/Beni Culturali registra un + 53% grazie, soprattutto, ai nuovi servizi in ambito turistico. Il servizio di Gestione delle biblioteche di pubblica lettura ha confermato la sua rilevanza, rappresentando il 63,7% dei ricavi caratteristici.

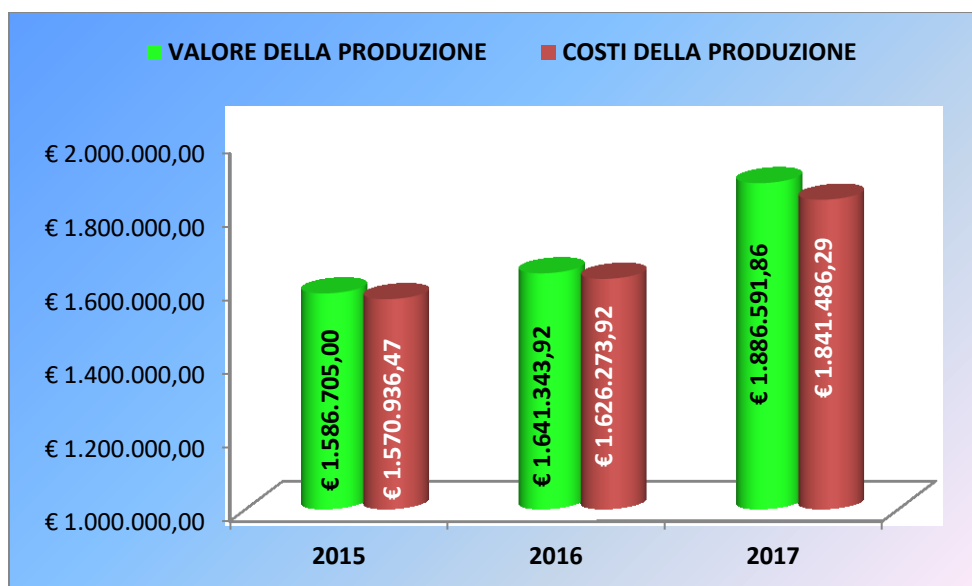
	Ricavi 2017	Ricavi 2016	Delta in €	Delta %
Biblioteche - Animazione	€ 110.313,57	€ 94.647,15	€ 15.666,42	16,6%
Biblioteche - Bibliobus	€ 58.634,74	€ 58.050,00	€ 584,74	1,0%
Biblioteche - Catalogazione	€ 147.218,00	€ 139.488,21	€ 7.729,79	5,5%
Biblioteche - Gestione	€ 1.197.183,00	€ 1.046.602,85	€ 150.580,15	14,4%
Archivi	€ 182.845,00	€ 176.060,32	€ 6.784,68	3,9%
Beni culturali	€ 183.192,00	€ 119.725,18	€ 63.466,82	53,0%
Altro	€ 238,00	€ 1.000,00	-€ 762,00	-76,2%
<b>TOTALE</b>	<b>€ 1.879.624,32</b>	<b>€ 1.635.573,71</b>	<b>€ 244.050,61</b>	<b>14,9%</b>



Il positivo risultato di gestione è accompagnato da una situazione patrimoniale equilibrata e priva di mutui o debiti a lungo termine.

## 14.2. 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.





### 14.3. PREVISIONE ECONOMICO FINANZIARIA DI MEDIO PERIODO

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

L'impegno di Charta nel triennio 2018-2020, dovrà essere volto a sviluppare servizi con maggior valore aggiunto rispetto a quelli 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, sviluppando ulteriormente le positive esperienze finora fatte grazie al progetto Pantacon Reloaded, sostenuto da fondazione Cariplo.

	2017	2018	2019	2020
Ricavi delle vendite	1.835.186	1.850.000	1.860.000	1.870.000
Incrementi immobilizzazioni materiali				
Altri ricavi e proventi	51.406	45.000	40.000	35.000
<b>A - VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>1.886.592</b>	<b>1.895.000</b>	<b>1.900.000</b>	<b>1.905.000</b>
Costo per servizi	382.275	385.000	380.000	370.000
Costo materie prime, merci	0	0	0	0
Costo per godimento beni terzi	13.885	14.000	13.000	14.000
Costo del personale	1.367.642	1.390.000	1.410.000	1.420.000
Ammortamenti e svalutazioni	17.388	17.000	17.000	15.000
Oneri diversi di gestione	60.296	60.000	55.000	55.000
<b>B - COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>1.841.486</b>	<b>1.866.000</b>	<b>1.875.000</b>	<b>1.874.000</b>
<b>DIFFERENZA A – B</b>	<b>45.106</b>	<b>29.000</b>	<b>25.000</b>	<b>31.000</b>
Interessi passivi e oneri finanziari	7.234	7.000	7.000	7.000
Interessi attivi				
Oneri straordinari				
Proventi straordinari	-1.190			
<b>RISULTATO ANTE IMPOSTE</b>	<b>39.061</b>	<b>22.000</b>	<b>18.000</b>	<b>24.000</b>
Imposte esercizio	281	300	300	300
<b>UTILE-PERDITA ESERCIZIO</b>	<b>38.780</b>	<b>21.700</b>	<b>17.700</b>	<b>23.700</b>

Si prevede per l'anno 2018 un netto aumento dei costi del personale dipendente, a causa del venir meno degli sgravi previdenziali previsti dalla legge 28 dicembre 2015, n. 208 per le assunzioni a tempo indeterminato.

Per mantenere l'equilibrio di bilancio, il nostro obiettivo dovrà essere quello di consolidare e, se possibile, incrementare il valore della produzione, (composto dai ricavi delle vendite + contributi di Fondazioni), riducendo il costo per servizi.

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.

---

## 15. CONSIDERAZIONI FINALI

CHARTA crede fortemente nel valore sociale della cultura e lavora quotidianamente per:

- Garantire l'accesso all'informazione;
- Rendere le risorse culturali accessibili a tutti;
- 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.

Noi pensiamo che la cultura sia una necessità primaria e un elemento su cui costruire lo sviluppo economico e sociale.

In un mondo nel quale è sempre più facile e veloce reperire un'informazione, anche noi, professionisti della cultura (bibliotecari, archivisti, operatori didattici, guide turistiche) dobbiamo interrogarci su quale sarà il nostro ruolo fra 3, 5, 10 anni.

In un mondo in cui, per molti, è sufficiente la prima videata di Google per sentirsi informati, noi lavoriamo tutti i giorni perché la lettura, l'arte, la storia e la cultura siano l'alimento che irrobustisce e fa crescere le donne e gli uomini di oggi e di domani.

CHARTA cooperativa sociale Onlus  
18 / 07 / 2018



*"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*

*Il sottoscritto Giuliano Annibaletti, consapevole delle responsabilità penali previste in caso di falsa dichiarazione, attesta, ai sensi dell'art.47 D.P.R. 445/2000, la corrispondenza del presente documento all'originale analogico conservato agli atti della società".*