

Bilancio di responsabilità etica e sociale

ANNO 2018



CHARTA
la cultura a portata di mano



INDICE

Bilancio di responsabilità etica e sociale	1
INDICE.....	2
1. Premessa	4
1.1. Modalità di utilizzo	4
PARTE PRIMA - IDENTITA'	5
2. Dati anagrafici	5
3. Storia dell'organizzazione	6
4. La geografia del nostro lavoro – anno 2018	6
5. Vision, mission e valori	7
6. Servizi.....	8
6.1. Le Biblioteche	8
6.2. Il Trasporto Interbibliotecario.....	8
6.3. Il Bibliobus “Azzurrone”	9
6.4. Gli Archivi	10
6.5. La Promozione della lettura	10
6.6. Musei e Didattica	12
6.7. Turismo e Visite guidate	13
6.8. La Catalogazione.....	13
7. Organigramma e struttura della cooperativa.....	14
8. La politica per la Qualita'	15
PARTE SECONDA - PORTATORI D'INTERESSE - STAKEHOLDERS.....	17
9. Stakeholders interni	17
9.1. Soci.....	17
9.1.1. La mutualità prevalente	19
9.1.2. Le assemblee	19
9.2. Lavoratori.....	20
9.2.1. Sicurezza sul lavoro.....	20
9.2.2. La forza-lavoro	20
10. Formazione e addestramento	22
11. Stakeholders esterni	23
11.1. Clienti	23
11.2. Nuove progettualità riconosciute.....	24
11.2.1. Agilis. Il lavoro in Charta è Smart!	24
11.2.2. “Progetto Letture senza formato – Il piacere di leggere tra carta, web, app ed e-book”.....	25
11.2.1. “Biblio-Gardens: nuovi spazi pubblici per la cultura”	25
11.3. Raggruppamenti Temporanei Di Impresa	26
11.4. Fruitori.....	26
11.4.1. Promozione della lettura	26
11.4.2. Musei	27
11.4.3. Turismo e Visite guidate.....	27
11.4.4. Archivi	28
11.4.5. Biblioteche di pubblica lettura.....	29
11.5. Reti – Consorzi.....	31
11.5.1. Pantacon.....	31

11.6.	Associazioni di categoria.....	32
11.7.	Fornitori.....	32
PARTE TERZA – DATI ECONOMICI		34
12.	Valore aggiunto globale e suo riparto	34
13.	Indici di bilancio	35
13.1.	Indice di liquidita'	35
13.2.	Rapporto di indebitamento	35
13.3.	Rotazione dei crediti.....	36
13.4.	Incidenza del costo del personale sul valore della produzione	36
13.5.	Valore della produzione per addetto	37
14.	Esame della situazione finanziaria.....	38
14.1.	Analisi delle entrate e dei proventi.....	38
14.2.	Analisi di uscite ed oneri	38
14.3.	Previsione economico finanziaria di medio periodo	39
15.	Considerazioni finali	40



Testi e grafici a cura di Giuliano Annibaletti.
 Fotografie di: Giuliano Annibaletti, Marta Frigo, Arianna Maiocchi.

1. PREMESSA

Attraverso il bilancio sociale 2018, 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.

L'approvazione del bilancio sociale 2018 è avvenuta in occasione dell'assemblea dei soci del 24 luglio 2019.

PARTE PRIMA - IDENTITA'

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	Importanza primaria: 91.01 - attività di biblioteche ed archivi Importanza secondaria: 79.90.2 - attività delle guide e degli accompagnatori turistici 82.3 - organizzazione di convegni e fiere 85.52.09 - altra formazione culturale 85.59.9 - altri servizi di istruzione nca 88.91 - servizi di asili nido: assistenza diurna per minori disabili 91.02 - attività di musei
Telefono e fax	0376 365394 - 0376 1999799
Siti web	https://www.chartacoop.it/ http://www.mantovatours.com/
e-mail	info@chartacoop.it
PEC	chartacoop@legalmail.it
Presidente e legale rappresentante	Giuliano Annibaletti
Vice-presidente	Marianna Cancellieri
Amministratori (2018)	Giuliano Annibaletti, Marianna Cancellieri, Oliviero Farneti, Marta Frigo, Francesca Lenti, Elena Lucca, Barbara Nardi
Revisore unico dei conti	Rag. Andrea Nardi
Social Network	 www.facebook.com/chartacooperativa https://www.facebook.com/ghiribizzomantova/  https://www.instagram.com/charta_cooperativa/

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”**.

la cultura a portata di mano

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”**.

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.

Inoltre si misura 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.

Sono anni di crescita graduale ma costante. Alla fine del 2018 Charta dà lavoro a 97 dipendenti e 19 collaboratori CO.CO.CO. e raggiunge un valore della produzione pari a € 2.237.236

4. LA GEOGRAFIA DEL NOSTRO LAVORO – ANNO 2018

Charta è presente e attiva nei territori di Mantova, Cremona, Brescia, Milano, Verona, 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.

Nel 2019 Charta intraprenderà l'iniziativa di coinvolgere i soci e i dipendenti, tramite la consulenza di un'agenzia leader a livello nazionale, per la revisione e la riscrittura di Vision e Mission, con il fine di aggiornarle e di accogliere gli stimoli e i suggerimenti di tutti coloro che non erano in Charta al momento della precedente formulazione.

6. SERVIZI

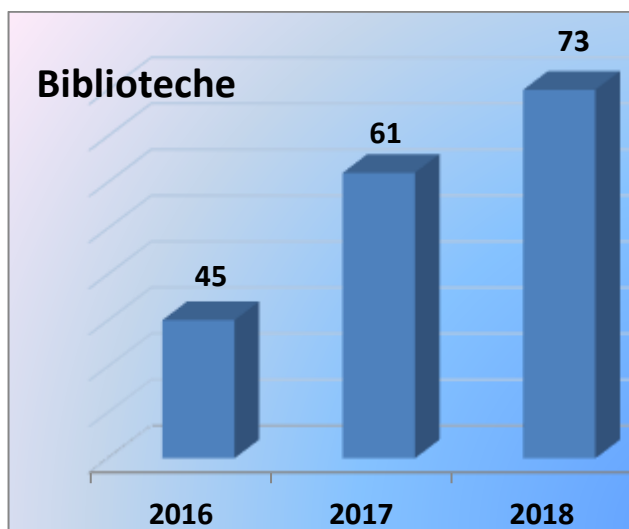
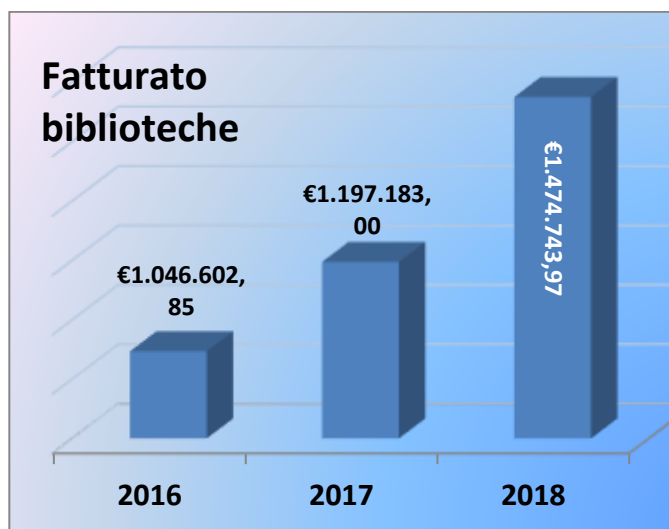
6.1. LE BIBLIOTECHE

La biblioteca non è più solo una raccolta organizzata di documenti, è un punto informativo per tutta la comunità, è uno spazio accogliente e di incontro in cui potenziare e sviluppare i propri interessi e le proprie abilità. Charta gestisce le biblioteche di pubblica lettura mettendo a disposizione di tutti personale preparato ed appassionato.

I nostri bibliotecari, concepiscono il proprio lavoro come servizio indispensabile alla crescita degli individui e assistono l'utente con cortesia, correttezza, disponibilità, imparzialità e senza discriminazioni

COSA FACCIAMO IN BIBLIOTECA

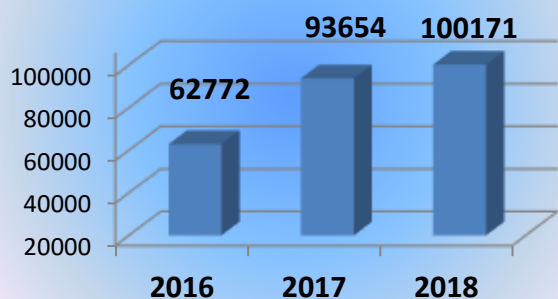
- ✓ Servizio di prestito e di consulenza bibliografica per gli utenti;
- ✓ Revisione delle raccolte, scarto e acquisti;
- ✓ Organizzazione e gestione di rassegne ed eventi di promozione alla lettura;
- ✓ Gestione di ludoteche e mediateche, informa giovani e centri di documentazione;
- ✓ Progetti di valorizzazione per bandi e finanziamenti.



6.2. IL TRASPORTO INTERBIBLIOTECARIO

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 della 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.

P.I.B. Cremona - Documenti trasportati

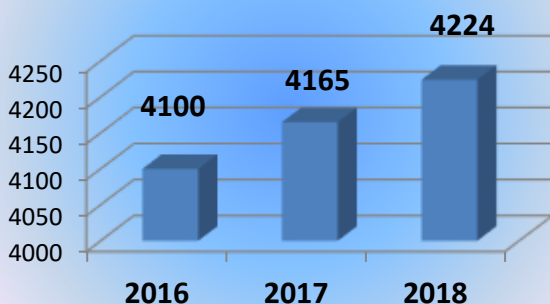


Il servizio è svolto rispettando tempi e modi previsti dagli accordi con il committente, con particolare attenzione alla salvaguardia dei documenti trasportati.

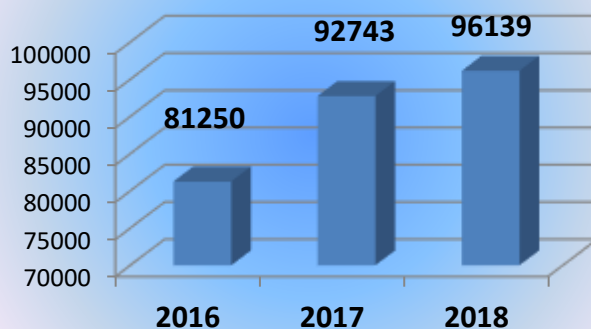
Nel 2018 abbiamo garantito il prestito interbibliotecario per la provincia di Cremona, collegandola ai vicini sistemi bibliotecari mantovani e bresciani, tramite due mezzi dedicati.

In linea con la tendenza degli ultimi anni, nell'anno 2018 il servizio è cresciuto su tutti i fronti.

P.I.B. Cremona - Passaggi in biblioteca



P.I.B. Cremona - Km percorsi



6.3. IL BIBLIOBUS "AZZURRONE"

Charta dispone inoltre di un **Bibliobus attrezzato** con scaffali e una biblioteca viaggiante di circa 400 libri per bambini e ragazzi, accuratamente selezionati secondo criteri di qualità. Arriva nelle piazze, nei mercati, nei parchi, nelle scuole, nei centri di aggregazione o nelle frazioni più decentrate.

- ✓ Allestimenti a tema con libri e giochi didattici.
- ✓ Attività di intrattenimento e promozione della lettura con operatori specializzati

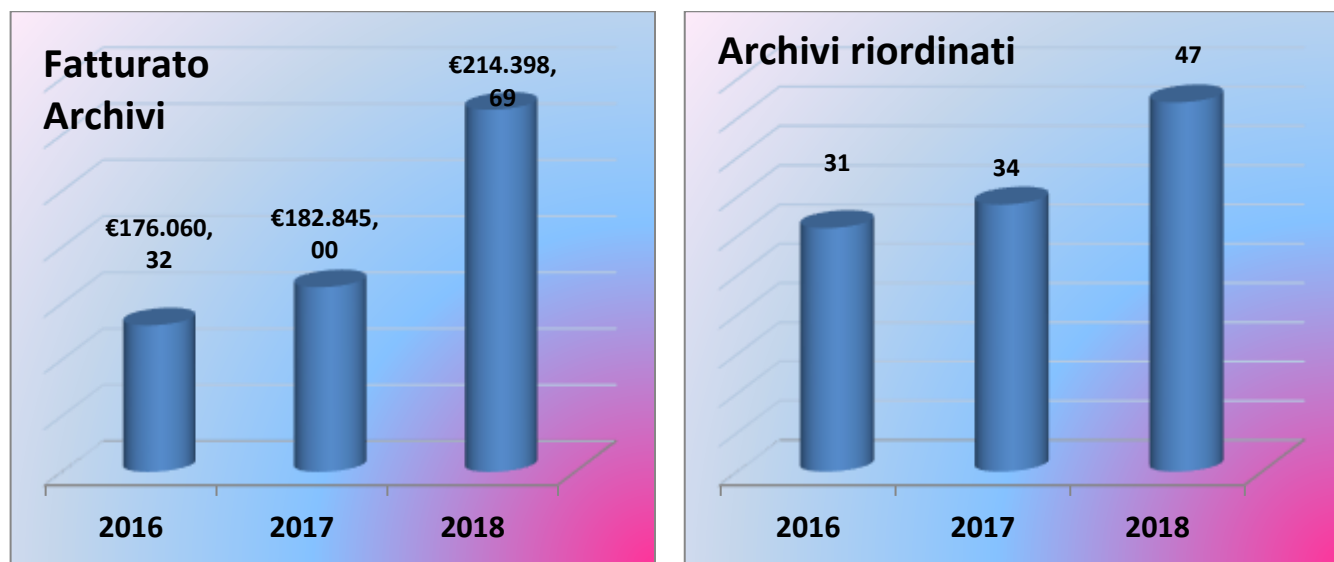
Il nostro Bibliobus ha effettuato nel corso del 2018 n. 6 uscite, coinvolgendo in special modo bambini e ragazzi. Non si è trattato solo di feste di piazza, ma anche di appuntamenti a tema. La presenza del Bibliobus, con le attività connesse, ha contribuito alla riuscita di questi eventi culturali.

Nel 2018 siamo stati a Bonavigo (VR) alla Festa della Fragola il 06/05; a Borgoviriglio (MN) alla Festa degli Orti il 05/06; a San Giovanni Lupatoto (VR) alla Scuola dell'Infanzia il 07/06; a Villimpenta (MN) e Bozzolo (MN) per la Cultura Non Dorme Mai il 22-23/06; a Castelnuovo del Garda (VR) per la Festa del Libro il 30/09.



6.4. GLI ARCHIVI

L'Archivio è il luogo della memoria di un'istituzione, una famiglia, un ente, una comunità. L'intervento dei nostri archivisti coniuga professionalità e innovazione. Promuoviamo la corretta gestione documentale in risposta alle attuali esigenze amministrative e normative sui documenti digitali. Rendiamo possibile la consultazione del patrimonio archivistico sia per fini storici, sia di trasparenza amministrativa.



COSA FACCIAMO IN UN ARCHIVIO

- Riordino e inventariazione di archivi storici e di deposito con eventuale selezione e scarto di documentazione;
- Ricerche documentarie e gestione sale di studio;
- Formazione in materia di gestione documentale e protocollo informatico, redazione manuali di gestione e consulenza nei processi di informatizzazione;
- Progetti di digitalizzazione;
- Movimentazione, gestione e conservazione anche esternalizzata di archivi cartacei ed elettronici;
- Percorsi tematici, mostre documentarie, seminari, convegni;
- Progetti di valorizzazione per bandi e finanziamenti

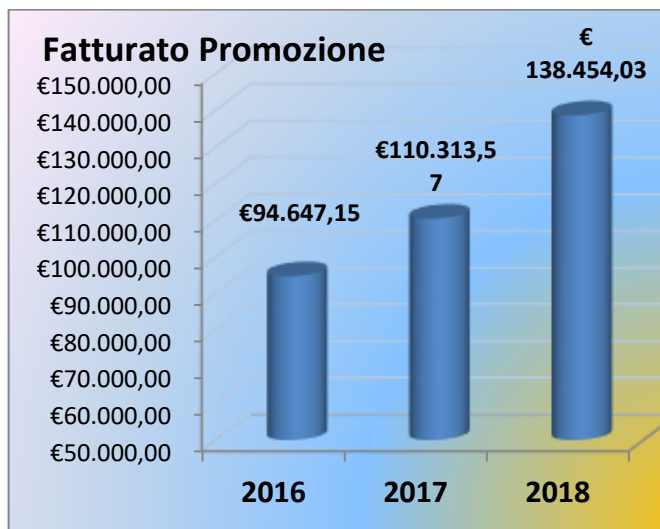
6.5. LA PROMOZIONE DELLA LETTURA

Lavoriamo per fare scoprire fin da piccoli i tanti piaceri della lettura. Il bambino e l'adulto, grazie alla lettura, possono esplorare mondi altri, emozionarsi, vivere le vite dei protagonisti delle storie. Se leggere è un piacere, promuovere la lettura è un piacere moltiplicato: per questo mettiamo in campo tutte le nostre competenze e la nostra passione.

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.

COSA FACCIAMO PER PROMUOVERE LA LETTURA

- ✓ LETTURE ANIMATE PER BAMBINI E RAGAZZI;
- ✓ READING E CONSIGLI DI LETTURA PER ADULTI;
- ✓ INCONTRI CON L'AUTORE;
- ✓ LABORATORI ARTISTICI;
- ✓ CORSI DI LETTURA AD ALTA VOCE;



Un incontro di Promozione della Lettura svolto da Elsa Riccadonna a San Giovanni in Croce (CR)

Nel 2018 è proseguita 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/>

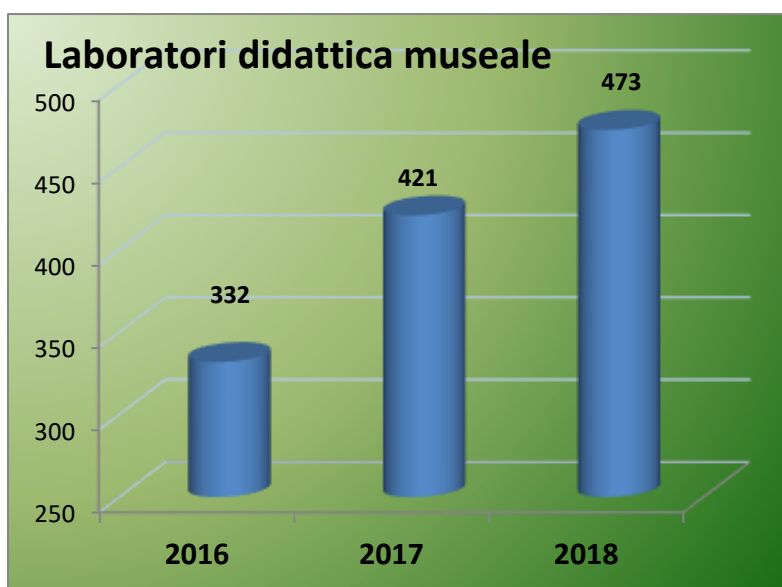


6.6. MUSEI E DIDATTICA

Il museo è il luogo del racconto e ci piace pensare che non debba solo mostrarci degli oggetti, ma permettere al visitatore di vedere sé stesso attraverso le cose, di misurarsi in relazione ad esse. I luoghi della cultura devono essere dedicati alla conoscenza e alla memoria ma, al tempo stesso, aprirsi alla sperimentazione e all'uso per tutti. Crediamo che un museo sia un servizio pubblico aperto al dialogo con la contemporaneità e per questo in grado di diversificare e rendere flessibili le sue attività, arricchendo quelle tradizionali con esperienze innovative.

COSA FACCIAMO IN UN MUSEO

- ✓ PROGETTI DI VALORIZZAZIONE PER BANDI E FINANZIAMENTI;
- ✓ SVILUPPO DI RETI PER LA PROMOZIONE DEL TERRITORIO;
- ✓ CATALOGAZIONE DEI BENI CULTURALI;
- ✓ DIREZIONE E GESTIONE MUSEI;
- ✓ SVILUPPO ATTIVITÀ DIDATTICHE NEI MUSEI;
- ✓ ORGANIZZAZIONE CONVEGNI, CONFERENZE, MOSTRE, EVENTI;
- ✓ IDEAZIONE ITINERARI ARTISTICI, STORICI E NATURALISTICI;
- ✓ ALLESTIMENTI MUSEALI.



6.7. TURISMO E VISITE GUIDATE

MantovaTours www.mantovatours.com è il settore della Cooperativa Charta dedicato al turista in visita a Mantova e Provincia. E' costituito da guide abilitate e accompagnatori di provata esperienza.

Offre percorsi guidati in italiano, inglese, tedesco, francese e spagnolo. Conosciamo a fondo le esigenze del turista e lo aiutiamo 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.

Per le scuole proponiamo percorsi collaudati che possono essere variati e costruiti su misura.

Sono previsti anche laboratori di approfondimento, propedeutici alle uscite nei musei mantovani.

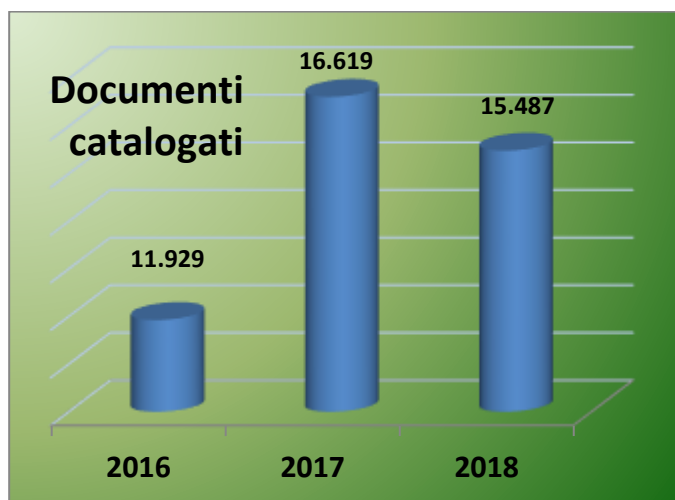
COSA FACCIAMO PER IL TURISTA

- ✓ Prenotiamo musei e mostre;
- ✓ Consigliamo ristoranti o spazi per pranzo al sacco;
- ✓ Prenotiamo percorsi in motonave;
- ✓ Indichiamo percorsi cicloturistici e punti di noleggio biciclette;
- ✓ Segnaliamo le manifestazioni e gli eventi più significativi;
- ✓ Accompagniamo ad assaggiare i migliori prodotti locali



6.8. 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.



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.

Nell'anno 2018 sono pervenute al Consiglio di Amministrazione 12 richieste di ammissione alla cooperativa, tutte accolte previa accertamento della sussistenza dei requisiti e l'inesistenza delle cause di incompatibilità. Il numero di soci nel 2018 è passato da 71 a 83.



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 2018 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.

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, 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.

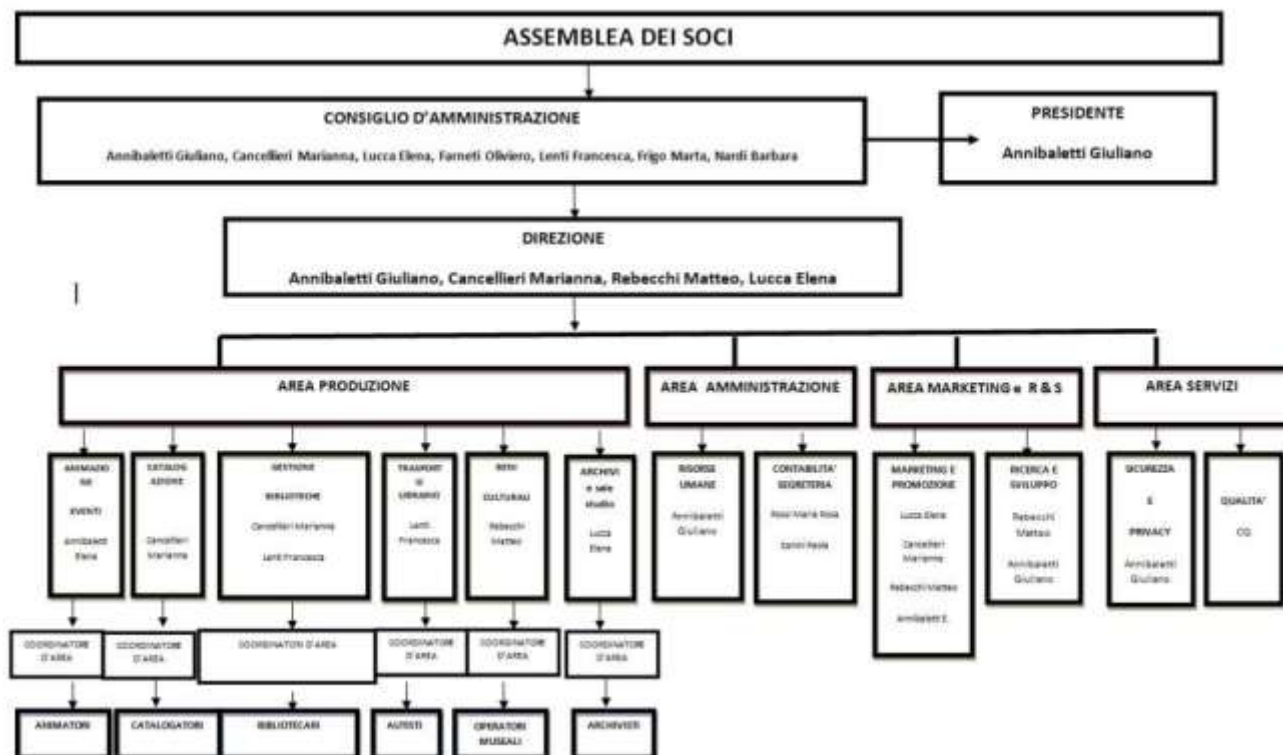
Per il settore Biblioteche i coordinatori sono Marianna Cancellieri (Province di Mantova, Cremona, Brescia e Rovigo) e Francesca Lenti (Provincia di Cremona); per il settore Archivi il coordinatore è Elena Lucca; per la catalogazione libraria e documentaria Marianna Cancellieri; per i Musei Matteo Rebecchi; per il Trasporto Interbibliotecario Francesca Lenti; per la Promozione della lettura Elena Annibaletti.

I coordinatori d'area sono individuati dai coordinatori di settore e, con responsabilità minori, coadiuvano gli stessi nella gestione di incarichi complessi e/o di staff numerosi. Si occupano della pianificazione delle presenze in biblioteca e della programmazione delle ferie del personale nelle diverse aree geografiche in cui Charta è attiva. Nel 2018 hanno svolto questo ruolo: Greta Culatina, Ilaria Fravolini, Marta Frigo, Marco Gasparini, Daniela Nicolaci e Marta Sabbioni.

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 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 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; un vero e proprio piano di azione che vuole consentire alla cooperativa di evolversi costantemente.

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

Nel 2017 Charta ha ottenuto l'adeguamento del proprio Sistema Qualità alla norma ISO 9001:2015. Essa 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.

Nel 2018 Charta ha avviato un percorso di creazione di uno staff in grado di svolgere gli audit interni, in modo tale da coinvolgere un numero sempre maggiore di colleghi nella gestione responsabile del Sistema per la Qualità.

9001 ISO 9001 ISO 9001



CERTIFICATO n. CERTIFICATE no. 925



CHARTA Cooperativa Sociale -onlus

Vicolo Santa Maria 4 46100 Mantova MN

Si certifica che il sistema di gestione per la qualità è conforme alla norma
We hereby certify that the quality management system is in compliance with the standard

UNI EN ISO 9001:2015

Unità operative certificate Certified operative units

SEDE Vicolo Santa Maria 4 46100 Mantova MN

Per le seguenti attività Concerning the following activities:

Progettazione, gestione ed erogazione del servizio di: gestione biblioteche con relativo trasporto interbibliotecario, gestione sale studio, promozione alla lettura, didattica museale, guida turistica, catalogazione, archiviazione e inventariazione.

(Riferirsi al Documento sul campo di applicazione per i dettagli relativi ai requisiti applicabili della Norma ISO 9001)

PARTE SECONDA - PORTATORI D'INTERESSE - STAKEHOLDERS

9. STAKEHOLDERS INTERNI

9.1. Soci

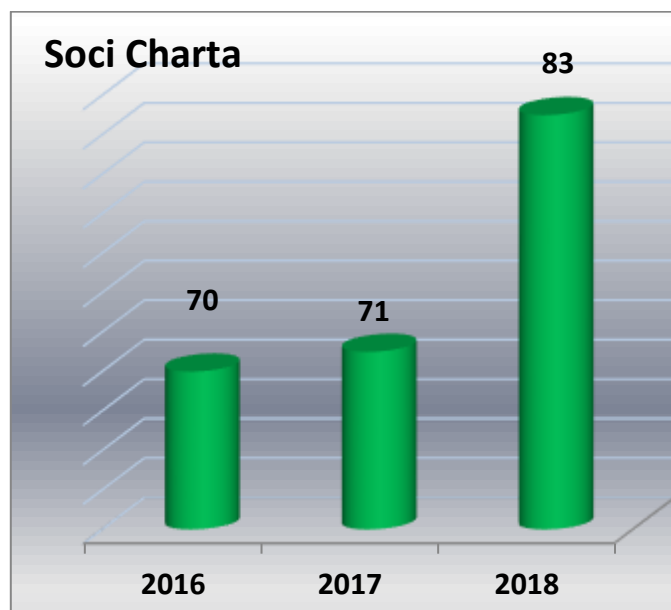
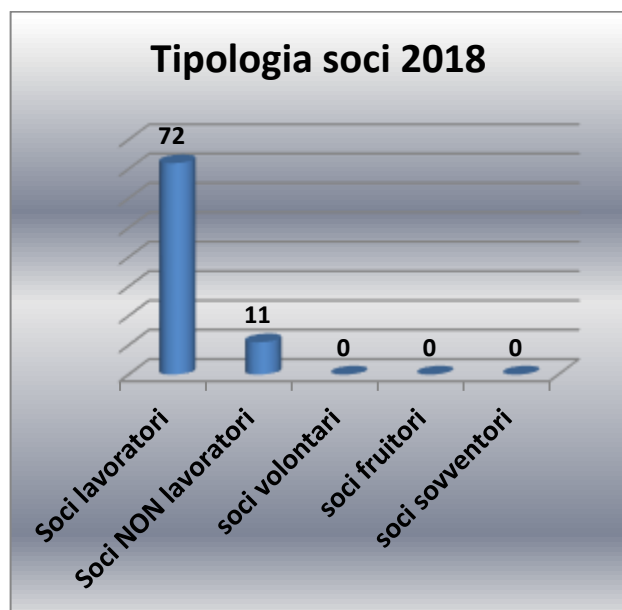
Secondo lo Statuto di Charta, il numero dei soci cooperatori è illimitato e non può essere inferiore al minimo stabilito dalla legge. I soci cooperatori:

- 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."

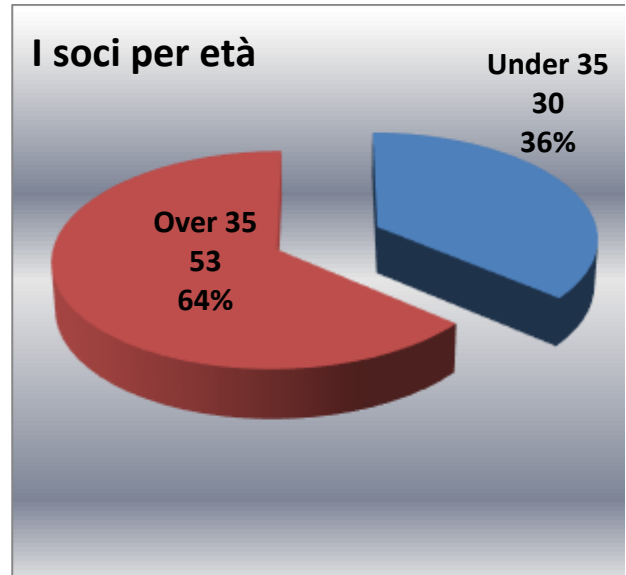
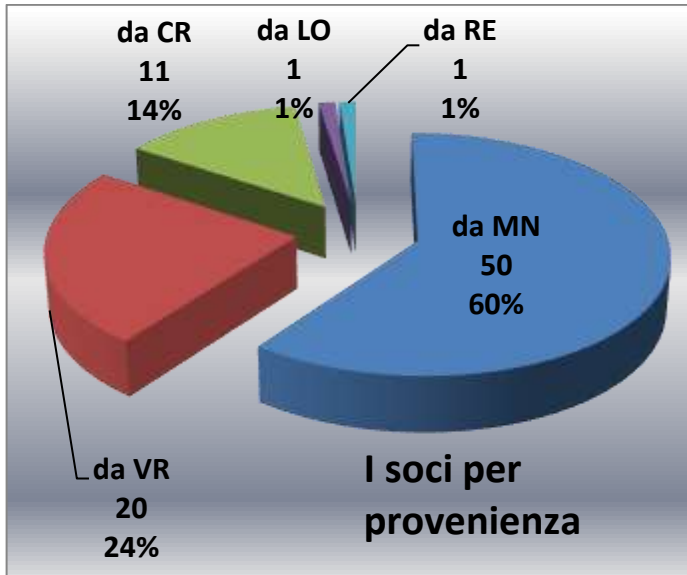
Questa è la situazione dei soci al 31/12/2018

- **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. 72**.
- **Soci non lavoratori**, che pur dotati dei requisiti tecnico-professionali previsti dallo statuto, nel 2016 non hanno svolto attività lavorativa: **n. 11**.
- **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**.



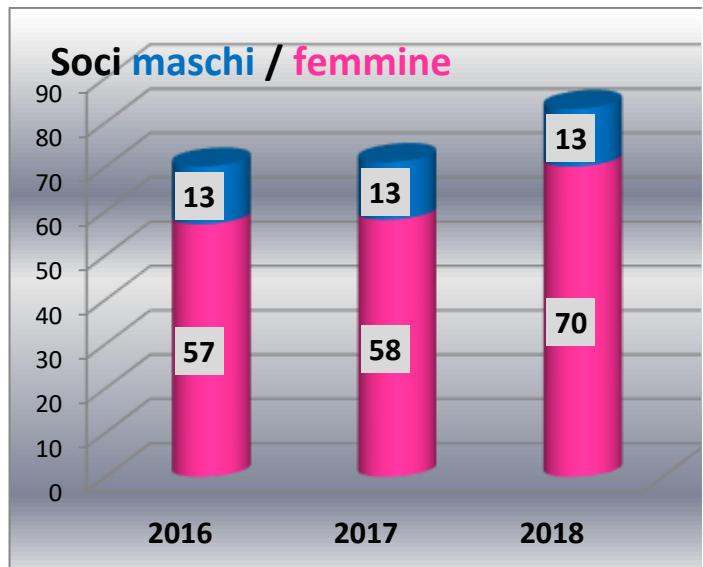
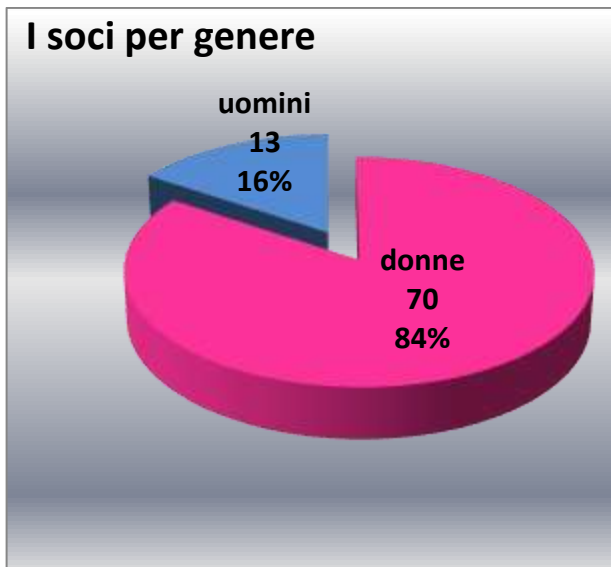
L'associazione alla cooperativa è un processo graduale di condivisione di valori e modalità di interpretare il ruolo di operatori socio-culturali sul territorio e per il territorio.

I soci provengono per il 60% dalla provincia di Mantova; per quasi un quarto dalla provincia di Verona e per un altro 14% da quella di Cremona.



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

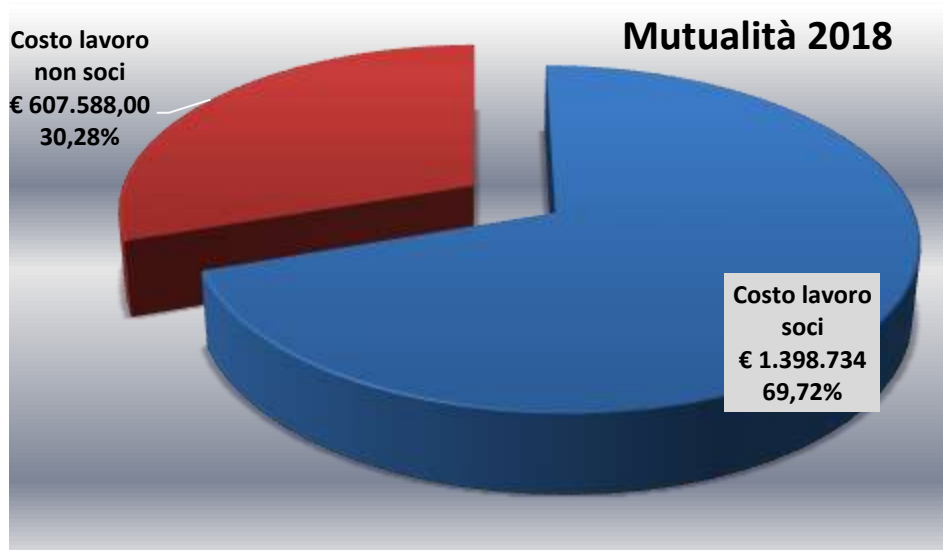
Charta è sempre più una cooperativa a netta prevalenza femminile.



9.1.1. 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 è stabile, attorno al 70%. Per l'anno 2018 è stata del 69,72%, che tradotta in valore assoluto significa un costo del lavoro dei soci pari ad € 1.398.734,00 (+20% rispetto al 2017).



9.1.2. 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 2018 sono state convocate n. 3 assemblee dei soci, che hanno deliberato sui seguenti punti:

Data	Ordine del giorno	Presenze
26/04/2018	<ul style="list-style-type: none">• Relazione del Consiglio di Amministrazione;• Relazione del Revisore contabile;• Discussione e approvazione bilancio al 31/12/2017 e deliberazioni relative	46 (12 per delega)
18/07/2018	<ul style="list-style-type: none">• Approvazione del Bilancio sociale 2017.• Presentazione delle linee guida del Sistema Qualità ISO 9001:2015.• Presentazione del Piano di Azione 2018.• Presentazione del Piano Formativo 2018.	50 (18 per delega)
10/12/2018	<ul style="list-style-type: none">• Aperitivo sociale.• Andamento dell'anno 2018.• Programmazione delle prossime attività (Formazione, Sistema Qualità, ecc.).• Ringraziamenti e brindisi	48 (12 per delega)

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 18 del D.Lgs 9 aprile 2008, n. 81
come modificato dal D.Lgs 3 agosto 2009, 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 25/09/2018. 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 2018 la formazione sulla sicurezza (generale e specifica, primo soccorso e antincendio) ha coinvolto **n. 21 dipendenti e collaboratori**, per un totale di **220 ore di formazione**.

9.2.2. LA FORZA-LAVORO

Nel 2018 hanno lavorato per Charta, complessivamente, **116 persone** (97 dipendenti e 19 collaboratori) Charta ha inoltre avuto modo di collaborare occasionalmente, per singoli eventi, corsi o serate culturali, con altre 49 persone (33 collaboratori occasionali e 16 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 Collettivo Nazionale di Lavoro applicato è quello del Commercio per 15 dei 97 dipendenti e quello Multi-servizi per gli altri 82. 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

MENSILITÀ 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 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.

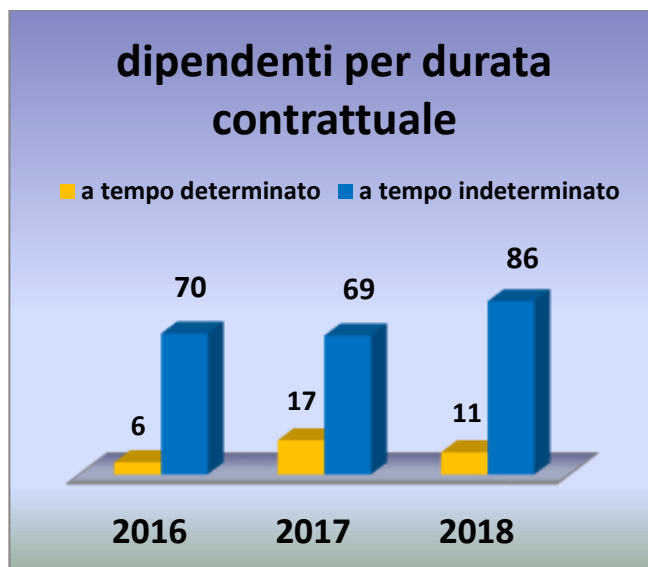
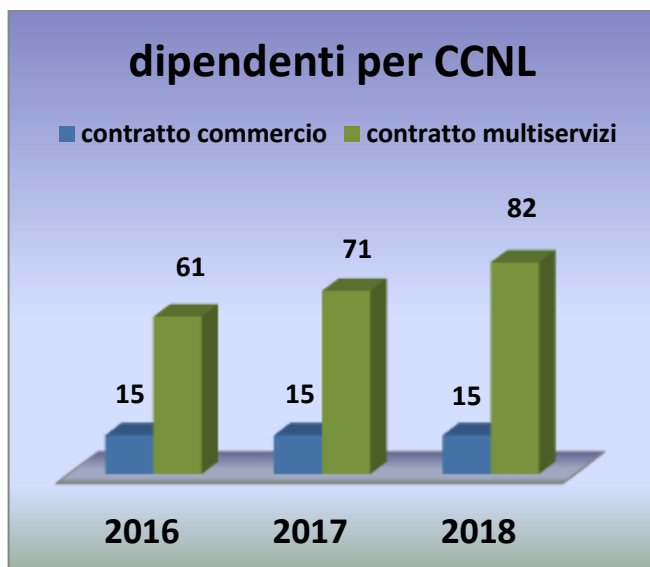
MATERNITÀ: il contratto fa riferimento alle norme di legge in vigore a tutela della maternità.

LAVORO STRAORDINARIO, NOTTURNO E FESTIVO: non previsto dalle mansioni

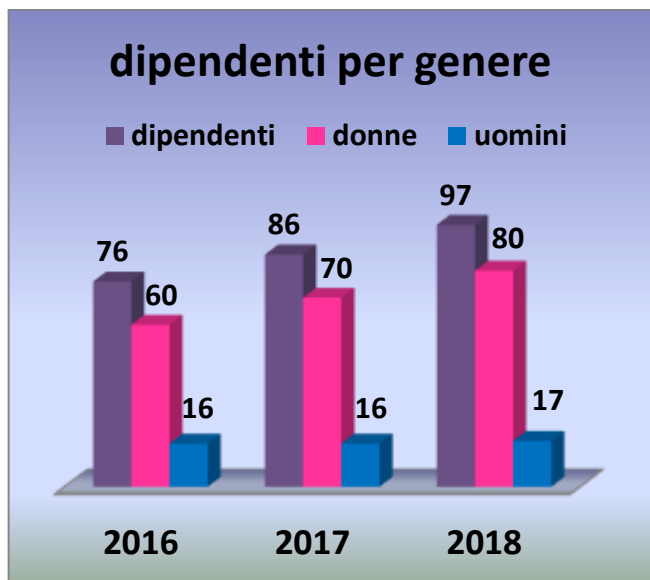
RETRIBUZIONE: da CCNL in funzione delle mansioni

SCATTI DI ANZIANITÀ: ogni 2 anni x multiservizi, 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/>



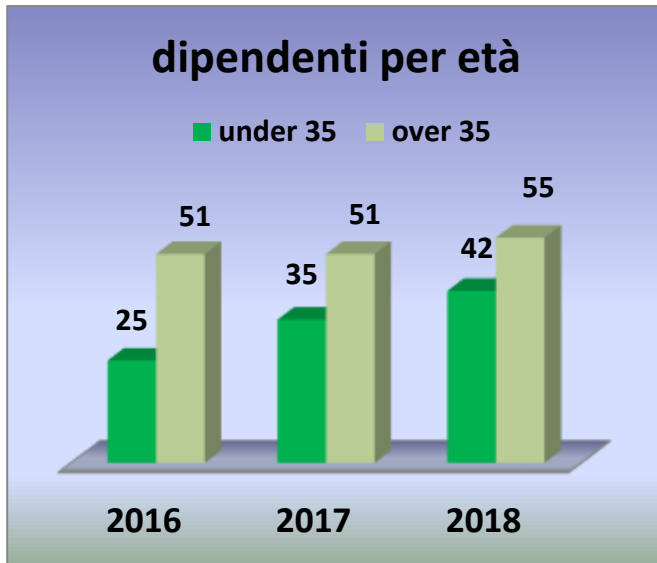
Nel 2018 è aumentato il numero complessivo dei dipendenti, da 86 a 97 unità. I contratti a tempo indeterminato sono passati da 69 a 86, mentre quelli a tempo determinato sono diminuiti da 17 a 11. L'obbligo legislativo di mantenere al di sotto del 20% la percentuale di dipendenti a tempo determinato è stato ampiamente rispettato.



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, negli anni viene mantenuto l'equilibrio tra i dipendenti over 35 e i più giovani, che rappresentano 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,
- stabilisce le opportune azioni di verifica, misurazione e controllo, nonché di prevenzione e correzione delle non conformità.

Consulenti

Nell'anno 2018, 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.

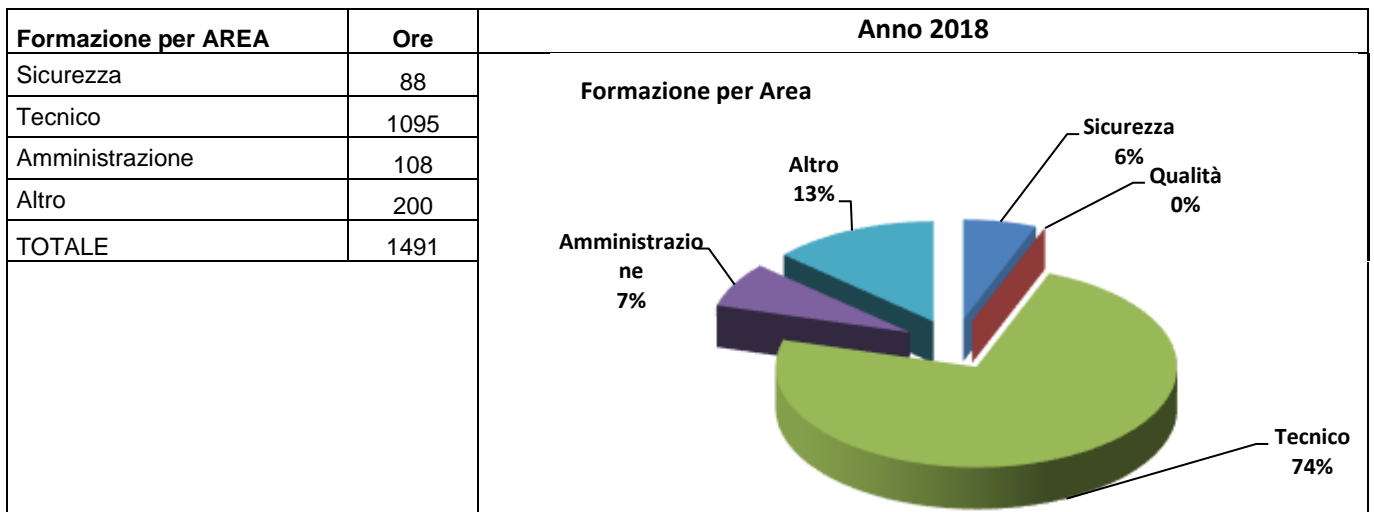
- ✓ Prometeo s.r.l. di Mantova per la redazione del Documento di Valutazione dei Rischi per la Sicurezza e Salute dei Lavoratori ai sensi del D. Lgs 9 aprile 2008, n. 81 e s.m.i..

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 2018 Charta ha attivato n. 22 progetti di formazione (in ambito tecnico, amministrativo, sicurezza, qualità, ecc.) che hanno coinvolto 62 operatori in 1491 ore complessive.

Il piano formativo 2018 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.

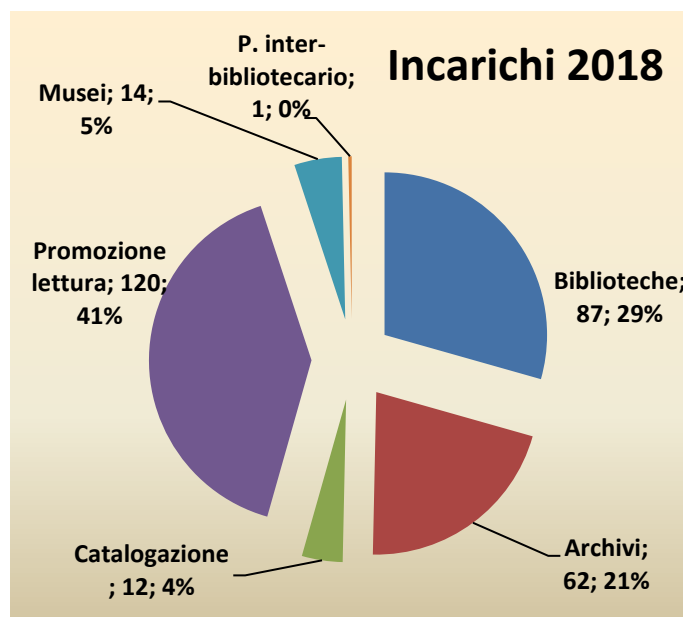
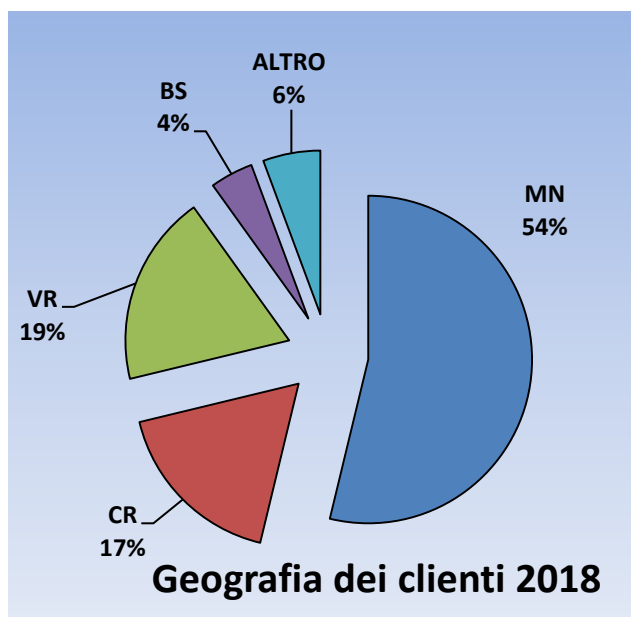


11. STAKEHOLDERS ESTERNI

11.1. CLIENTI

Il numero di clienti di Charta nel 2018 è rimasto stabile. Si tratta di n. 147 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 (90%) di committenti pubblici.

Circa la metà dei clienti ha sede in provincia di Mantova (54%); in provincia di Verona il 19%; in quella di Cremona il 17% e in quella di Brescia il 4%. Il restante 6% riguarda le province di Bologna, Milano, Modena, Reggio Emilia, Rovigo e Vicenza.



Numero incarichi

Nel 2018 i vari settori di Charta hanno gestito, complessivamente, n. 296 incarichi. Si tratta di commesse definite da contratti e/o lettere d'incarico ufficiali, formalizzate a seguito di Gara d'appalto o Manifestazione di Interesse e tracciabili tramite i portali web delle Centrali di Committenza.

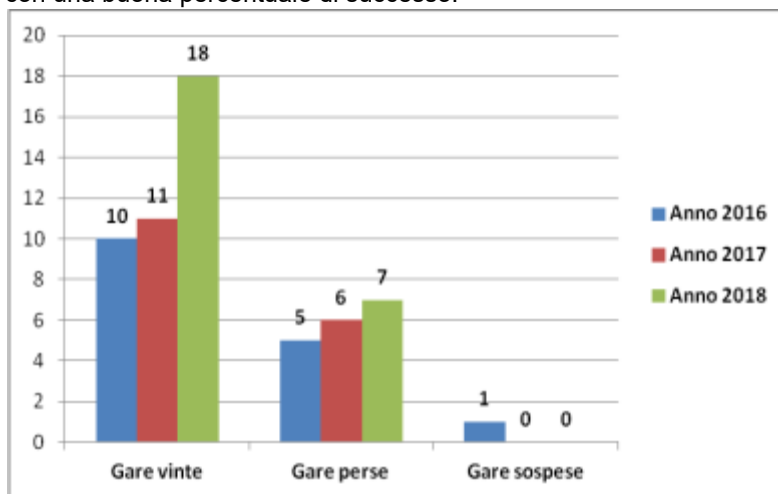
Risulta elevato il numero di commesse del settore Promozione della lettura, che si contraddistingue per molti eventi di breve durata. Diametralmente opposta è la situazione per il settore Biblioteche, nel quale gli incarichi sono spesso pluriennali.

Si segnala che non sono comprese in questa statistica le singole attività svolte per una pluralità di soggetti, per lo più privati e non rientranti in uno stesso incarico a monte. Si tratta, per esempio, dei servizi di guida turistica, di quelli prestati a favore dei singoli bambini presso il Centro Ricreativo Diurno Ghiribizzo e le lezioni tenute presso le Università del Tempo Libero ai diversi partecipanti ai corsi).

Gare

Nel 2018 Charta ha partecipato a n. 25 gare, di cui n. 18 con esito positivo e n. 7 con esito negativo. Si rileva un aumento dell'impegno alla partecipazione alle procedure, con una buona percentuale di successo.

Charta mantiene costantemente aggiornata la propria iscrizione alle principali Centrali di Acquisto (MePA, Sintel, InterCent-ER, ecc.) alle Centrali di Committenza sovracomunali (MeSA, MeCUC, Net4Market, 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 2018.

11.2.1. AGILIS. IL LAVORO IN CHARTA È SMART!

Charta ha aderito al Progetto Smart Companies Mantova, promosso dalla Camera di Commercio di Mantova, avviato nel 2017 e continuato nel 2018. Il Piano Territoriale di Conciliazione gestito dall'ATS Valpadana ha infatti visto la convergenza di numerose istituzioni (Camera di Commercio di Mantova e di Cremona; Comune di Mantova; Consorzio Progetto Solidarietà; Provincia Di Mantova; Promoimpresa-Borsa Merci Di Mantova) e il coinvolgimento di 9 aziende mantovane.

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.

Lo SW è stato utilizzato da un numero limitato di dipendenti, liberi da 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.

Nuovi fondi per spingere il lavoro da casa

Obiettivo: riorganizzarsi con lo smart working. Le imprese che ci hanno già provato: «Un successo»

Deve soddisfare sia il lavoratore che l'impresa, altrimenti non funziona. Ma lo smartworking, o lavoro agile, in nove aziende mantovane, grandi e micro (da Cornelian a Tesa a una piccola maglieria), ha già avuto successo tanto che la Thun ha subito esteso a tutti i suoi dipendenti la possibilità di lavorare da casa. In marzo partirà una nuova sperimentazione. Chi è interessato deve farsi avanti entro il 13 marzo, entro mezzogiorno, rispondendo all'avviso pubblico sul sito (www.promoimpresaandine.it) di Promoimpresa, l'azienda speciale della Camera di commercio che ha promosso lo smartworking.

«Ci crediamo e abbiamo finanziato la sperimentazione del 2017 - ha spiegato Annick Mollard, presidente del Comitato imprenditoria femminile della Camera di commercio, ieri nel corso di un evento sul tema



Arianna Visentini e Annick Mollard ieri alla presentazione del progetto

al Mamù - Non riguarda solo le donne. Vi ricordano in ugual misura maschi e femmine, ma certo favorisce la conciliazione vita-lavoro e l'innovazione creativa che è sempre alla base dell'imprenditoria femminile». Visto il successo, è stato chie-

sto un finanziamento alla Regione per offrire a nuove imprese la chance di partecipare a Smart Companies Mantova (il nome del bando). Il percorso prevede consulenze in azienda e momenti di confronto con le altre imprese partecipanti fino al

convegno finale sui risultati monitorati costantemente. La Regione, tramite Ats Valpadana, ha concesso 50mila euro per 12 aziende mantovane e cremonesi.

Ieri già un buon numero di imprenditori era al Mamù ad ascoltare la presentazione, mostrando interesse e facendo domande sul progetto, di cui è responsabile Nadia Perini di Promoimpresa e che vede come partner varie istituzioni locali. «Tutte le aziende che risponderanno all'avviso - ha spiegato - saranno invitate a un colloquio per capire insieme gli obiettivi e la fattibilità. Se le domande saranno molte faremo una selezione con criteri oggettivi: data della domanda e tipo di azienda per averne grandi, piccole e micro di settori diversi».

Annick Mollard ha ricordato che lo smartworking dal settembre scorso ha un suo regolamen-

to di legge, semplice e chiaro. Ad esempio l'infortunio durante il lavoro a casa è coperto dall'Inail se prima è stato trasmesso l'accordo di smartworking che è sempre tra azienda e singolo dipendente. La consulente Arianna Visentini, di Variazioni srl, ha precisato che conta più di tutto la fiducia reciproca: «Meta del tempo di viaggio risparmiato spesso è usato lavorando di più, però si sta vicino ai figli o ai genitori anziani: ormai il lavoro invade la nostra vita con mail e messaggi, lo smartworking - in genere per 4-8 giorni al mese - dà vantaggi».

Giuliano Annibaldi, presidente della coop Charta, con 80 lavoratori, ha dato un giudizio positivo della sperimentazione: «È chiaro che se uno di noi va ad aprire la biblioteca deve arrivare e in perfetto orario, ma altri lavori si possono fare bene fuori dall'ufficio». (maf)

11.2.2. “PROGETTO LETTURE SENZA FORMATO – IL PIACERE DI LEGGERE TRA CARTA, WEB, APP ED E-BOOK”.

Nel 2018 il Comune di San Martino Buon Albergo (VR), ha presentato richiesta per ottenere la qualifica di “Città che Legge” che il Centro per il Libro e la Lettura, d’intesa con l’ANCI, rilascia alle Amministrazioni comunali impegnate a svolgere con continuità sul proprio territorio politiche pubbliche di promozione della lettura.

L’iscrizione nell’elenco delle “Città che Leggono” 2018-2019 ha consentito l’accesso al bando per la realizzazione di attività integrate per la promozione del libro e della lettura.

Il progetto, classificatosi al primo posto, è stato scritto in collaborazione con Charta Cooperativa Sociale Onlus che dal maggio 2018 gestisce la Biblioteca Comunale don Lorenzo Milani e ha coinvolto come partner locali l’Istituto Scolastico Comprensivo, la residenza per anziani San Giuseppe, la libreria per l’infanzia Valmirtilla e la cooperativa sociale Opificio dei Sensi, oltre che l’Associazione Italiana Dislessia, il Lions Club International, Verona FabLab.

Il finanziamento consentirà l’acquisto di 15 nuovi tablet, di diversi pacchetti di app e la sottoscrizione di un abbonamento a una piattaforma digitale per la lettura di quotidiani e periodici on line anche in lingua originale, come richiesto da molte comunità straniere presenti in paese. Si potranno avvicinare i bambini a nuove forme di lettura digitale; attivare laboratori per imparare a scrivere programmi e a svilupparli; diventare “donatori di voce” in collaborazione con il progetto “Libro parlato Lions” per realizzare un audiolibro da inserire nell’audiobiblioteca ed accessibile a titolo gratuito, attraverso una app, agli ospiti della residenza anziani San Giuseppe.

Si potrà sensibilizzare, attraverso l’Associazione italiana dislessia, sui temi dei disturbi dell’apprendimento, promuovendo percorsi di aggiornamento professionale per insegnanti.



La conferenza stampa di presentazione del progetto

11.2.1. “BIBLIO-GARDENS: NUOVI SPAZI PUBBLICI PER LA CULTURA”

E’ il progetto vinto dal Comune di Marmirolo (MN), grazie alla consulenza di coop. Charta, a valere sul bando di Fondazione Cariplo “Partecipazione culturale”. Gli obiettivi: 1) Rilanciare il ruolo della biblioteca comunale come centro propulsore in grado di aggregare le associazioni e le iniziative culturali. 2) Ampliare la partecipazione dei cittadini alla vita culturale del paese, affinché i pubblici possano contaminarsi tra loro, non solo intercettando nuovi fruitori ma anche scambiandosi vicendevolmente i propri bacini di riferimento. 3) Sperimentare un processo partecipato di co-design delle politiche e delle pratiche socio-culturali per la comunità. In questo scenario di progettazione diffusa i cittadini possono diventare protagonisti in collaborazione con le istituzioni e le imprese culturali. 4) Comunicare in modo efficace alla cittadinanza i servizi culturali a loro disposizione: l’ampliamento dell’offerta di attività e servizi deve andare di pari passo con una comunicazione ed una promozione efficace e mirata, volta alla costruzione della reputazione e alla creazione di un’immagine della biblioteca capace di attrarre diversi e nuovi target di pubblico, dagli anziani, ai ragazzi, alle famiglie con bambini, ai nuovi cittadini. Soggetti coinvolti: Associazione “Concordia vocum”; Associazione “La luna nel pozzo”; Associazione “L’Orfeo”; Associazione “La ghiacciaia”; Il circolo dei lettori – Gruppo di Lettura Marmirolo; Gruppo Manifestazioni marmirolesi; Banda musicale di Marmirolo; Società sportive (FC Marmirolo, ASD Robur, Splendor, etc.); AU-SER.

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 2018 sono stati definiti n. 2 RTI:

- Comune di Legnago (VR) - Appalto di servizio per la gestione della biblioteca comunale di Legnago (VR) dal 04.02.2019 fino al 03.02.2022. RTI Charta mandataria al 70% e Gradiente coop. soc. con sede a Verona al 30%. Appalto assegnato ad altro concorrente.
- Comune di Cremona - Servizi di supporto (prestito Interbibliotecario, catalogazione e supporto) per le biblioteche del Sistema Bibliotecario Cremonese anno 2019. RTI Charta mandataria al 72% e Abibook con sede a Brescia mandante al 28%. Appalto acquisito.

11.4. FRUITORI

11.4.1. PROMOZIONE DELLA LETTURA

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

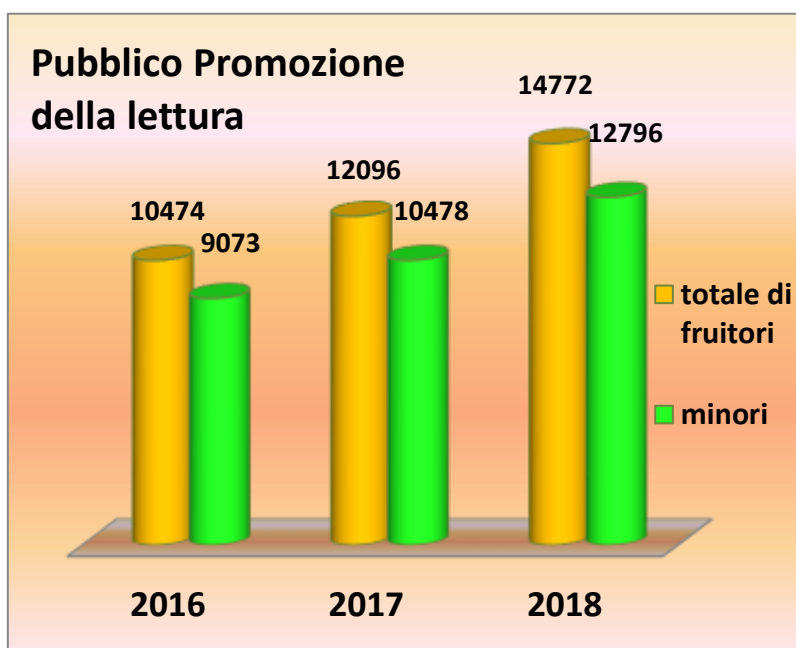
A conclusione degli interventi di Promozione della lettura, alle persone coinvolte (committenti, responsabili della biblioteca, insegnanti) viene consegnato un questionario al fine di rilevare il loro giudizio sull'attività svolta. Nel 2017 sono stati raccolti ed esaminati n. 90 questionari, relativi a n. 66 diverse tipologie di interventi di Promozione della lettura. Questi i risultati:

Anno	2018	2017	2016
Questionari raccolti	90	175	218
Giudizio complessivo da 1 A 10	9,5	9,5	9,2

Stimando una media di 28 persone presenti ad ogni incontro di Promozione della lettura, si calcola che nell'anno 2018 il Settore abbia raggiunto più di 14.000 persone, l'85% delle quali sono minori di 18 anni. Si conferma una tendenza pluriennale al sempre maggior coinvolgimento di pubblico..



Un incontro di Promozione della lettura all'aperto



11.4.2. MUSEI

Charta ha gestito nel corso del 2018 i servizi educativi e le attività didattiche dei musei civici di Mantova (Palazzo Te e Palazzo San Sebastiano), del Museo civico di Crema e del Museo civico Polironiano di San Benedetto Po (MN). Solo in quest'ultima struttura è permessa la somministrazione

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. Questo avviene solamente presso il Museo Polironiano di San Benedetto Po, perché negli altri incarichi gestiti da Charta (Musei Civici di Mantova e Museo Civico di Crema e del Cremasco) non è prevista la somministrazione del questionario

Nel 2018 sono stati raccolti ed esaminati n. 86 questionari, relativi a n. 7 tipologie di percorsi di didattica museale.

Anno	2018	2017	2016
Questionari raccolti	86	96	101
Giudizio complessivo da 1 A 10	9,7	9,6	9,6

Stimando una media di 19 persone presenti ad ogni intervento di didattica museale, si calcola che nell'anno 2018 il Settore abbia raggiunto quasi 9.000 persone, confermando un trend in aumento.



11.4.3. TURISMO E VISITE GUIDATE

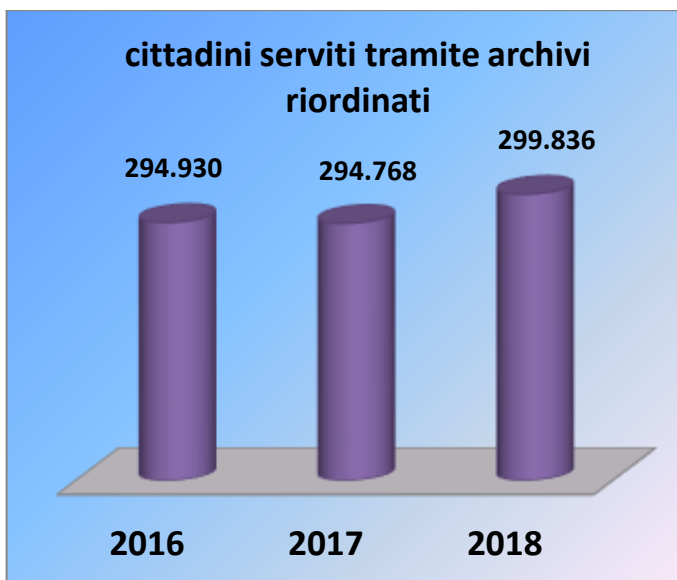
Nel 2018 le nostre guide hanno effettuato 640 visite guidate. Hanno cioè accompagnato gruppi di circa 30 persone in visita turistica al centro storico di Mantova, oppure a mostre specifiche, oppure a Sabbioneta e San Benedetto Po. Ciascuna visita dura circa 2 ore.

E' possibile stimare, pertanto, che i servizi turistici di Charta abbiano raggiunto circa 20.000 persone ogni anno.



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 quasi 300.000 persone. *N.B. Non sono stati considerati i residenti in circoscrizioni territoriali quali l'ASST (Azienda Socio Sanitaria Territoriale) di Mantova, la Provincia di Brescia e nemmeno i potenziali utenti di archivi privati o di Fondazioni.*

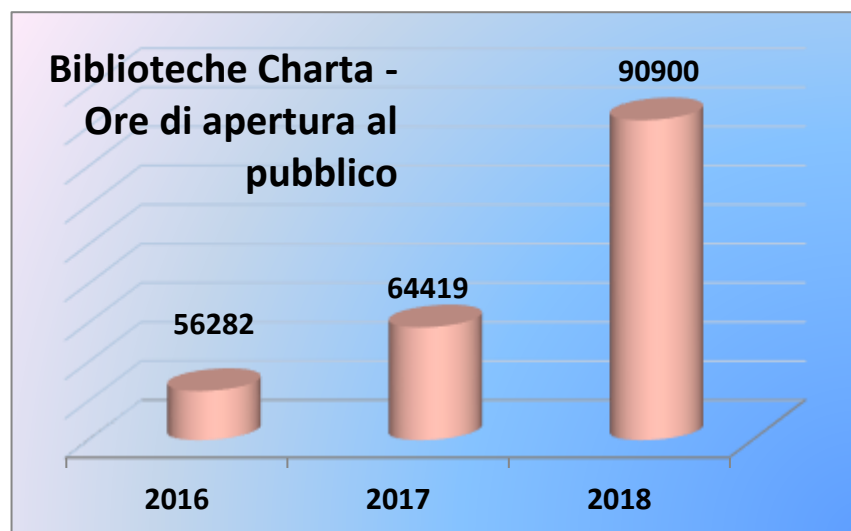


11.4.5. BIBLIOTECHE DI PUBBLICA LETTURA

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	UTENTI ATTIVI	INDICE DI PRESTITO (prestiti/abitanti)	INDICE DI IMPATTO (utenti attivi/abitanti)*100	INDICE DI FIDELIZZAZIONE (prestiti/utenti attivi)
Acquanegra s. Chiese	2873	5041	312	1,75	11%	16,2
Agnadello	3.918	4086	351	1,04	9%	11,6
Annico	2.140	861	96	0,40	4%	9,0
Bagnolo Cremasco	4.846	13271	650	2,74	13%	20,4
Bagnolo S. Vito	5.913	5600	322	0,95	5%	17,4
Bonavigo	2.000	2541	200	1,27	10%	12,7
Borgoforte (Borgo Virgilio)	3.500	4189	232	1,20	7%	18,1
Virgilio (Borgo Virgilio)	11.160	20547	1061	1,84	10%	19,4
Bozzolo	4.164	11635	705	2,79	17%	16,5
Canneto s. O.	4.433	8011	570	1,81	13%	14,1
Capralba	2.324	5726	326	2,46	14%	17,6
Casaleto Vaprio	1.769	1037	162	0,59	9%	6,4
Casalmoro	2.253	4535	363	2,01	16%	12,5
Castel d'Ario	4.659	4533	403	0,97	9%	11,2
Castelnovo Bariano	2.100	1043	163	0,50	8%	6,4
Castelnuovo d. Garda	13.264	28214	1268	2,13	10%	22,3
Castelverde e p. p. Pozzaglio	5.715	545	68	0,10	1%	8,0
Cavaion v.se	6.021	7388	343	1,23	6%	21,5
Ceregnano	3.533	2508	271	0,71	8%	9,3
Chieve	2.271	1308	50	0,58	2%	26,2
Commessaggio	1.097	1783	169	1,63	15%	10,6
Credera Rubbiano	1.595	483	40	0,30	3%	12,1
Gazzuolo	2.214	4674	402	2,11	18%	11,6
Gottolengo	5.184	18234	1029	3,52	20%	17,7
Lazise	7.060	3659	288	0,52	4%	12,7
Madignano	2.898	6862	412	2,37	14%	16,7
Marcaria	6.591	7650	496	1,16	8%	15,4
Martignana Po	2.042	3441	195	1,69	10%	17,6
Moglia	5.450	7138	642	1,31	12%	11,1
Monte Cremasco	2.294	4294	182	1,87	8%	23,6
Montecchia di Crosara	4.347	8544	473	1,97	11%	18,1
Monzambano	4.887	7307	418	1,50	9%	17,5
Mozzecane	7.844	11932	857	1,52	11%	13,9

Nogarole Rocca	3.677	4451	309	1,21	8%	14,4
Paderno Ponchielli	1.434	300	21	0,21	1%	14,3
Palazzo Pignano	3.786	4820	178	1,27	5%	27,1
Piubega	1.704	3627	354	2,13	21%	10,2
Remedello	3.383	4084	242	1,21	7%	16,9
Rivarolo Mantovano	2.553	9923	722	3,89	28%	13,7
Rivolta d'Adda	8.150	25369	1410	3,11	17%	18,0
Romanengo	3.115	4576	352	1,47	11%	13,0
Roverbella	8509	6934	2032	0,81	24%	3,4
Sabbioneta	4.159	8809	452	2,12	11%	19,5
Salvirola	1.163	339	76	0,29	7%	4,5
San Giovanni in Croce	1.936	5603	295	2,89	15%	19,0
San Martino Buon Albergo	15.580	36424	10044	2,34	64%	3,6
San Pietro in Cariano	12.906	10889	654	0,84	5%	16,6
Spino d'Adda	6.833	8805	652	1,29	10%	13,5
Unione Colli M.ni (Monzambano)	4.887	7307	418	1,50	9%	17,5
Unione Castelli Morenici (Ponti s. M.)	2.383	5802	395	2,43	17%	14,7
Unione delle Torri (Gazoldo d. I.)	2.970	7824	536	2,63	18%	14,6
Unione delle Torri Mariana M.na	780	2308	167	2,96	21%	13,8
Vailate	4.542	6610	673	1,46	15%	9,8
Valeggio s. M.	15564	31606	2156	2,03	14%	14,7
Villimpenta	2.167	2957	266	1,36	12%	11,1
MEDIE Charta				1,60	12,1%	14,53
Standard AIB				da 1,5 a 2,5	da 13 a 15%	da 6,5 a 7,5



Per una dettagliata statistica sul ruolo e la frequentazione delle biblioteche in Italia si veda il rapporto de Il Sole24 Ore, al link: <https://www.infodata.ilssole24ore.com/2018/08/31/perche-le-biblioteche-ancora-senso-specie-non-studiato-2/>

11.5.RETI – CONSORZI

11.5.1. PANTACON

Nel corso del 2018 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/>
- **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-dinnoi.html>



Tra le tante azioni promosse in sinergia con Pantacon, Charta evidenzia in particolare #Fattidicult <http://www.fattidicultura.it/>, l'importante rassegna realizzata con il supporto della Fondazione Cariplo e del Comune di Mantova. FattidiCultura lancia domande significative sulla produzione culturale, sui beni comuni, l'innovazione sociale e la rigenerazione urbana. Tematiche declinate in vari contesti attraverso un processo virtuoso di contaminazione creativa. Ogni anno il dibattito si rinnova seguendo l'evoluzione delle politiche culturali e dei nuovi linguaggi. La kermesse, giunta nel 2018 alla sua 5° edizione, ha continuato la sua proficua collaborazione con #ArtLab, evento organizzato da Fondazione Fitzcarraldo. Dal 2017 ha avuto un'anteprima RE-LOADED nel mese di giugno.

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.
- Fondo Est. <http://www.fondoest.it/> - Fondo di assistenza sanitaria integrativa Commercio Turismo Servizi e settori affini. I dipendenti Charta inquadrati con il CCNL Commercio versano regolarmente il contributo previsto a questo ente, che si occupa di formazione e sicurezza e offre 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

Fornitore	Servizio/prodotto	Spesa in €
Cda Studio Legale Tributario	Consulenti	22.052,11
Sixs Soluzioni Informatiche	Software Gecos+	17.775,40
Bottega Del Restauro Societa' cooperativa	Mobili per biblioteche	13.615,20
Beffa Simonetta	Laboratori Lettura e teatro	10.537,00
Bruni Matteo	Fornitura HD e SW	7.966,60
Sorio Adriano	Carrozzeria per furgone Bibliobus	5.490,00
Biblio S.R.L.	Scaffali per biblioteche	5.008,10
Navigalibero Srl	Materiale promozionale	4.190,82
Isng S.R.L.	Etichette per libri	3.928,40
Nardi Rag. Andrea	Revisore Charta	2.791,36
Casari Giulia	Grafica	2.600,00
Prometeo Srl Engineering & Con	Consulenti Sicurezza sul Lavoro	2.502,00
Horizons Unlimited H.U. S.R.L.	Formazione per bibliotecari	2.448,00
Asd Fortitudo Mozzecane Cf	Corsi UTL Mozzecane	2.205,10
Master Studio S.R.L.	Grafica e stampa percorsi didattici	2.013,00
TEA ENERGIA S.R.L.	Elettricità sede Charta	2.009,23
Studioventisei S.R.L.	Comunicazione Studio grafica e comunicazione per siti Unesco	2.000,01
Filmolux Italia S.R.L.	Etichette per libri	1.933,70
Centroscuola Srl	Cancelleria	1.916,17
Pixartprinting S.P.A.	Grafica e stampa	1.883,02
Uniter S.R.L.	Ente certificatore sistema qualità ISO 9001	1.873,05
Fornitore	Servizio/prodotto	Spesa in €

S.C.R.P. Societa' Cremasca Reti	Centrale di Committenza per gare biblioteche	1.830,00
Infoplus S.R.L.	Abbonamento a bandi di gara	1.482,30
Mnet S.R.L.	Connessione dati	1.318,36
Bertazzoni Cristina	Formazione	1.268,80
Consorzio Pantacon	Servizi culturali	1.220,00
Panificio Mario E Nadia Di Martinazzo	Rinfresco per evento in biblioteca	1.200,00
Il Piccolo Giardiniere Soc. Coop	Libreria per acquisto libri	1.200,00
Associazione Labirinto3	Didattica museale	1.192,00
Promal Srl	Mobili per biblioteche	1.100,44
Servizio Elettrico Nazionale	Fornitura elettrica sede Charta	1.003,77
Alce Nero Soc. Coop. Sociale Onlus	Attività per progetto Winter Campus	927,63
E'nt Graphic S.R.L.	Grafica e stampa	915
Opificio Dei Sensi, Associazione	Acquisto documenti per biblioteche	915
Boi Diego Off. Meccanica	Officina meccanica per autocarri Prestito Interbibliotecario Cremona	895,6
Dms S.R.L.	Bevande sede Charta	869
Azienda Di Tutela Della Salute	Didattica	802
Radice-Labirinto, Libreria	Laboratori per bibliotecari	792
Satea S.R.L.S.	Ristorazione per servizi turistici	750
Invio S.R.L. Unipersonale	Epicentro Segni d'Infanzia	726,78
A. Manzoni & C. Spa	Pubblicità per eventi	716,75
Motonavi Andes Negrini Soc.Coop.	Turismo	705,6
Balista Renato & C. S.N.C.	Officina meccanica per autovetture Charta	686,14
Bertolucci Massimo	Notaio	667,82
Cir Food Cooperativa Italiana	Pasti per operatori Ghibizzo	620,63
L10 Trading S.R.L.	Macchina fotografica per attività didattiche	618,02
Euro & Promos Group Soc. Coop.	Costi fideiussione per RTI	579,78
Storielleria Patapulch	Acquisto libri	566,52
Infocamere Societa' Consortile	Costi per visure e servizi camerali	561
Comune Di Mantova	Concessione locali Ghibizzo	549
Officina Meccanica Mazzi Pier Mario	Manutenzione autocarri Prestito Interbibliotecario Cremona	514,84
Big Bang Srl	Materiale promozionale Charta	512,4

PARTE TERZA – DATI ECONOMICI

12. VALORE AGGIUNTO GLOBALE E SUO RIPARTO

Valore aggiunto globale	2016	2017	2018
A) VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 1.641.344,00	€ 1.886.591,86	€ 2.237.236,00
Ricavi delle vendite A1)	€ 1.603.296,00	€ 1.835.186,07	€ 2.213.999,00
Variazione delle rimanenze A2)	€ -	€ -	€ -
Incrementi di immobilizzazione A4)	€ -	€ -	€ -
Altri ricavi e proventi della gestione caratteristica, contributi in conto esercizio A5)	€ 38.048,00	€ 51.405,79	€ 23.237,00
B) COSTI INTERMEDI DELLA PRODUZIONE	€ 125.270,00	€ 135.381,87	€ 152.835,57
Materie prime, di consumo e merci B6)			€ 11.618,00
Servizi B7)	€ 60.845,00	€ 61.200,45	€ 61.760,57
Godimento beni di terzi B8)	€ 12.433,00	€ 13.885,40	€ 12.428,00
Variazione rimanenze di materie prime B11)	€ -		€ -
Accantonamenti per rischi B12)	€ -		€ -
Altri accantonamenti B13)			€ 15.000,00
Oneri diversi di gestione B14)	€ 51.992,00	€ 60.296,02	€ 52.029,00
A – B = VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO LORDO	€ 1.516.074,00	€ 1.751.209,99	€ 2.084.400,43
C) COMPONENTI ACCESSORI E STRAORDINARI	€ 750,00	€ 1.190,36	€ 981,00
Proventi gestione finanziaria (C16)	€ 750,00	€ 1.190,36	€ 981,00
Saldo componenti straordinari: Ricavi straordinari (E) 20) – Costi straordinari (E) 21)	€ -	€ -	€ -
A – B +/- C = VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO	€ 1.516.824,00	€ 1.752.400,35	€ 2.085.381,43
14) Ammortamenti (B) 10)	€ 9.217,00		€ 18.356,00
A – B +/- C – 14) = VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	€ 1.507.607,00	€ 17.387,80	€ 2.067.025,43
Contributo economico attività volontari (Ore prestate x remunerazione lorda oraria)	€ -		€ -
VALORE AGGIUNTO GLOBALE (VAL.AGG.GLOB.NETTO+CONTR.VOL.)	€ 1.507.607,00	€ 1.735.012,55	€ 2.067.025,43

RIPARTO DEL VALORE AGGIUNTO GLOBALE NETTO	2016	2017	2018
Remunerazione del personale			
Personale dipendente B9)	€ 1.213.847,00	€ 1.447.958,15	€ 1.750.272,39
Personale non dipendente B7)	€ 247.522,00	€ 240.758,47	€ 239.906,04
Remunerazione della Pubblica Amministrazione			
Imposte dirette ed indirette B22)	€ 80,00	€ 281,25	€ 160,00
Remunerazione del capitale di credito			
Oneri per capitali a breve e lungo termine B17)	€ 6.022,00	€ 7.234,12	€ 6.090,00
Remunerazione del capitale di rischio			
Dividendi e ristorni (Destinazione Utile - Perdita esercizio - ai soci)	€ 30.419,00	€ -	€ 48.500,00
Remunerazione dell'azienda			
+/- Variazione delle riserve indivisibili	€ 9.425,00	€ 37.618,00	€ 21.434,00
Contributi e liberalità esterne	€ -	€ -	€ -
Fondi mutualistici	€ 292,00	€ 1.163,00	€ 663,00
TOTALE A PAREGGIO	€ 1.507.607,00	€ 1.735.013	€ 2.067.025,43

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'

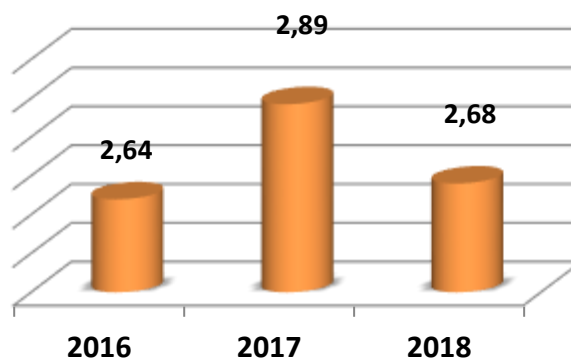
Questo indice esprime la capacità dell'impresa di coprire le uscite a breve termine generate dalle passività correnti con le entrate a breve generate dalle attività correnti. Un indice di liquidità superiore a 1 certifica la capacità di CHARTA di far fronte ai propri impegni aziendali in modo tempestivo ed economico. L'indice resta ampiamente positivo.

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

= **2,68**

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

Indice di liquidità



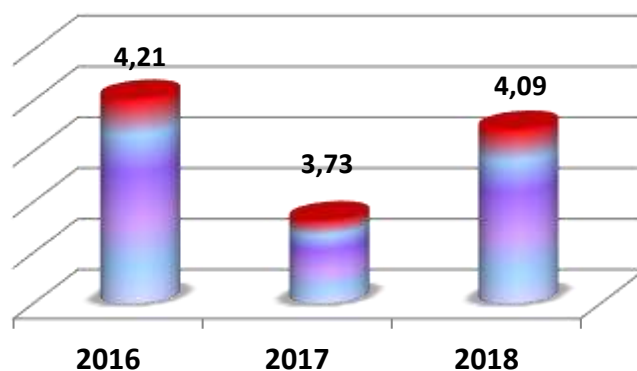
13.2. RAPPORTO DI INDEBITAMENTO

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), come è normale che si verifichi in una cooperativa che vende servizi culturali ad alta intensità di manodopera.

Capitale investito (tot. Attivo stato patrimoniale)
= **4,09**

Patrimonio netto (A)

Rapporto di indebitamento



I

13.3. ROTAZIONE DEI CREDITI

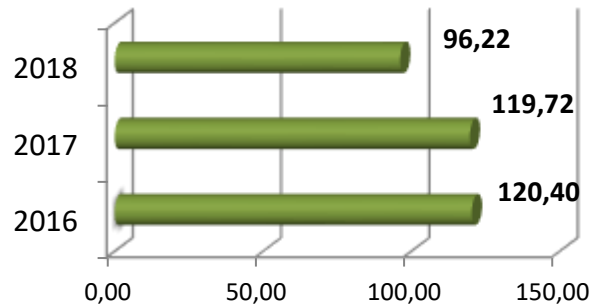
L'indice di rotazione dei crediti verso clienti misura la velocità di incasso dei crediti espressa in giorni. Gli indici di rotazione dei crediti verso clienti sono tanto migliori quanto minore è il numero dei giorni. Nel caso di CHARTA l'indice risulta essere positivo, se si considera che la maggior parte dei clienti sono enti pubblici.

Nel 2018 l'indice è migliorato di circa 3 settimane

Media crediti Attivo circolante (CII)
 $\frac{\quad}{\quad} \times 365 = \mathbf{96,22}$

Ricavi delle vendite e delle prestazioni

Rotazione dei crediti (giorni)

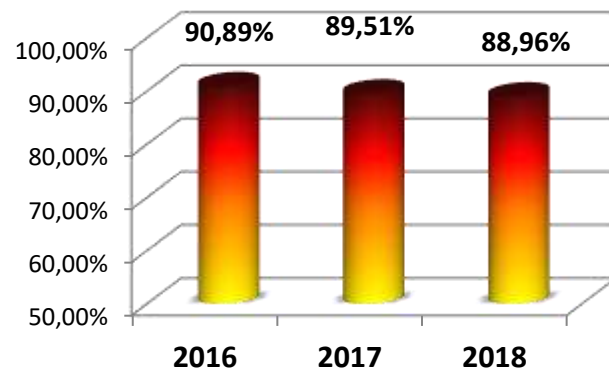


13.4. INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE

Questo indicatore è comprensivo dei dipendenti e dei collaboratori, ai quali è stato aggiunto il costo dei professionisti a P.IVA e dei prestatori d'opera occasionale strettamente collegati all'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.

Costo del personale (B9)
 $\frac{\quad}{\quad} = \mathbf{88,96\%}$
 Valore della produzione (A)

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.

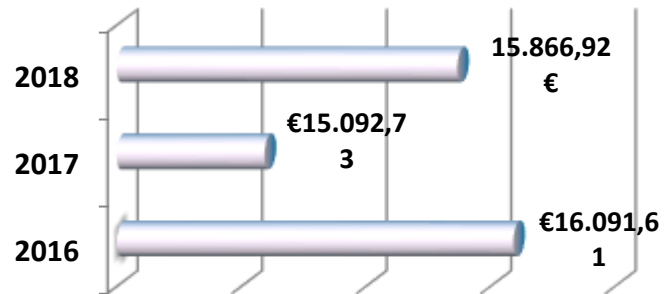
13.5. VALORE DELLA PRODUZIONE PER ADDETTO

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 (A)
_____ = € 15.866,92

Numero totale addetti alla produzione (media)

Valore della produzione per addetto

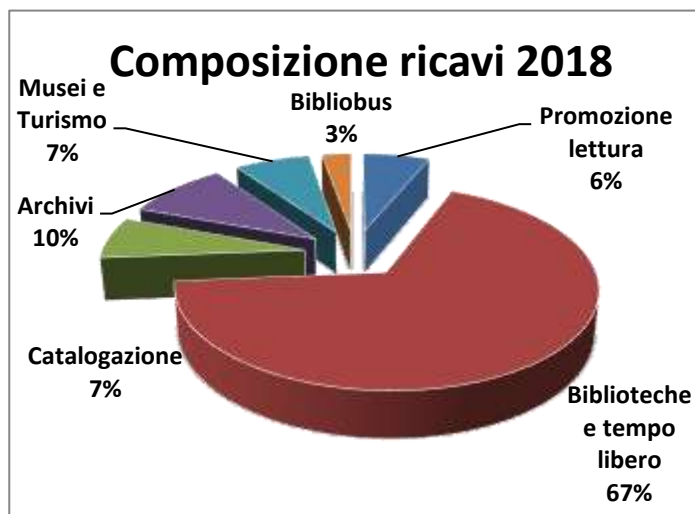


I soci Charta impegnati in un laboratorio presso Palazzo San Sebastiano di Mantova

14. ESAME DELLA SITUAZIONE FINANZIARIA

14.1. ANALISI DELLE ENTRATE E DEI PROVENTI

L'esercizio chiuso alla data del 31 dicembre 2018 evidenzia un risultato positivo di 22.097 €. Per quanto concerne i ricavi, considerando anche i contributi che sono stati impiegati a sostegno della produzione di servizi, il valore della produzione sale dai 1.879.624 euro dell'esercizio 2017 ai 2.237.080 dell'esercizio 2018 con una crescita del 19% (in aumento rispetto alla crescita 2017 pari al 14,9%). L'incremento maggiore in ordine assoluto si registra nel settore Biblioteche (+26,1% equivalente a 312.359 €). Un aumento % notevole si ha anche per i settori Promozione della lettura (+25,5%) e Archivi (+17,3). Per quanto riguarda il settore Musei/Beni Culturali registriamo un -14,4% rispetto al 2017, ma questo calo di ricavi è spiegabile con la conclusione di alcuni progetti speciali ed è, infatti, accompagnato da un parallelo calo dei costi. Il servizio di gestione delle biblioteche conferma la sua rilevanza, rappresentando il 67% dei ricavi caratteristici. Il positivo risultato di gestione è accompagnato da una situazione patrimoniale equilibrata e priva di mutui o debiti a lungo termine.



	Ricavi 2017	Ricavi 2018	Delta in €	Delta %
Promozione Lettura	€ 110.313,57	€ 138.454,03	€ 28.140,46	25,5%
Trasporto Interbibliotecario	€ 58.634,74	€ 61.380,00	€ 2.745,26	4,7%
Biblioteche – Catalogazione	€ 147.218,00	€ 156.315,65	€ 9.097,65	6,2%
Biblioteche – Gestione	€ 1.197.421,00	€ 1.509.780,31	€ 312.359,31	26,1%
Archivi	€ 182.845,00	€ 214.398,69	€ 31.553,69	17,3%
Beni culturali	€ 183.192,00	€ 156.750,55	-€ 26.441,45	-14,4%
TOTALE	€ 1.879.624,31	€ 2.237.079,23	€ 357.454,92	19,0%

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

Si conferma il discorso degli anni precedenti, cioè: 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.

Si ribadisce la necessità di sviluppare servizi con maggior valore aggiunto rispetto a quelli di base e di diminuire il costo per servizi, in particolare quello per collaborazioni e prestazioni di terzi.

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.

Parallelamente, si dovrà proseguire nella già intrapresa nella ricerca di nuove linee di produzione, sviluppando ulteriormente le positive esperienze finora fatte grazie al progetto Pantacon Reloaded, sostenuto da fondazione Cariplo.

	2018	2019	2020
Ricavi delle vendite	€ 2.213.999,00	€ 2.550.000,00	€ 2.500.000,00
Incrementi immobilizzazioni materiali			
Altri ricavi e proventi	€ 23.237,00	€ 22.000,00	€ 20.000,00
A - VALORE DELLA PRODUZIONE	€ 2.237.236,00	€ 2.572.000,00	€ 2.520.000,00
Costo per servizi	€ 396.239,00	€ 420.000,00	€ 400.000,00
Costo materie prime, merci	€ 11.618,00	€ 12.000,00	€ 12.000,00
Costo per godimento beni terzi	€ 12.428,00	€ 15.000,00	€ 15.000,00
Costo del personale	€ 1.704.200,00	€ 1.962.832,86	€ 1.940.000,00
Ammortamenti e svalutazioni	€ 18.356,00	€ 18.000,00	€ 18.000,00
Altri accantonamenti	€ 15.000,00	€ 15.000,00	
Oneri diversi di gestione	€ 52.029,00	€ 55.000,00	€ 55.000,00
B - COSTI DELLA PRODUZIONE	€ 2.209.870,00	€ 2.497.832,86	€ 2.440.000,00
DIFFERENZA A - B	€ 27.366,00	€ 74.167,14	€ 80.000,00
Interessi passivi e oneri finanziari	€ 5.109,00	€ 7.000,00	€ 7.000,00
Interessi attivi			
Oneri straordinari			
Proventi straordinari			
RISULTATO ANTE IMPOSTE	€ 22.257,00	€ 67.167,14	€ 73.000,00
Imposte esercizio	€ 160,00	€ 300,00	€ 300,00
UTILE-PERDITA ESERCIZIO	€ 22.097,00	€ 66.867,14	€ 72.700,00

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.

Anche noi, professionisti della cultura (bibliotecari, archivisti, operatori didattici, guide turistiche), sappiamo di far parte di un mondo nel quale è tanto più facile e veloce reperire un'informazione, quanto più difficile verificarne l'attendibilità.

Noi lavoriamo tutti i giorni perché ciascuno sappia andare oltre "la prima videata di Google" e perché trovi nella lettura, nell'arte, nella storia e nella cultura l'alimento che fa crescere gli uomini e le donne di domani.

CHARTA cooperativa sociale Onlus
24 / 07 / 2019



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.