



iSOCCI Bilancio Sociale 2009
fanno la
differenza



Approvato dall'Assemblea dei soci in data 28 giugno 2010

Redazione a cura di **Vania Infantino**

Con la collaborazione di **Aurora Siliberto**

Raccolta ed elaborazione dati

Lucia Busani, Letizia Chialastri, Rosalinda Dal Prà, Vania Infantino, Lisa Innocenti, Benedetta Manoelli, Rita Massacesi, Samuele Megli, Silvia Rio, Lorenzo Rocchi, Aurora Siliberto

Riclassificazione del bilancio

Nicola Cipolla

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	4
NOTA METODOLOGICA	6
1. IDENTITÀ AZIENDALE	9
2. STAKEHOLDER	23
3. ASSETTO ISTITUZIONALE	29
4. STRUTTURA ORGANIZZATIVA	35
5. SERVIZI	55
6. DIMENSIONE AMBIENTALE	75
7. PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO	81
GLOSSARIO	89
QUESTIONARIO PER IL LETTORE	91

Lettera agli stakeholder

Con questa pubblicazione abbiamo voluto realizzare uno strumento che serve a dare vita e voce ai numeri del bilancio d'esercizio, che spesso sono difficili da decifrare.

In particolare, il Bilancio sociale che andiamo a presentare è frutto di un percorso di riflessione svolto negli ultimi due anni sulla **dimensione sociale** in tutte le sue fasi e sfaccettature. Che cosa significa essere socio di una cooperativa? E ancora prima, quali sono i motivi che spingono una persona ad aderire a questo tipo di progetto? Quali sono le reali forme di partecipazione? Oggi chi si avvicina al mondo delle cooperative lo fa principalmente perché vede in questo tipo di organizzazione uno sbocco occupazionale: molti giovani usciti dai circuiti universitari, corsi di perfezionamento, tirocini formativi, esperienze di lavoro. Ma difficilmente chi si prende contatto con la cooperativa conosce davvero questo tipo di organizzazione, i suoi meccanismi e organi di governo, le sue potenzialità e le forme di partecipazione.

La cooperazione ha una storia che viene da lontano, ha svolto un ruolo fondamentale nel nostro Paese, tanto che l'art. 45 della Carta Costituzionale ne riconosce la funzione sociale, in relazione al suo carattere mutualistico e all'assenza di finalità speculative. La cooperativa non è dunque un semplice fenomeno economico. Pur essendo infatti rilevante, al pari che in qualsiasi altra impresa, l'aspetto economico-finanziario, l'attività di una cooperativa va a incidere in modo significativo anche sulla sfera sociale, culturale e anche politica. La cooperativa è dunque un'impresa nella quale la persona – socio riveste un'importanza e una centralità tali da farla decisamente prevalere sull'elemento

economico. Una cooperativa è un'associazione di persone che si riuniscono per il raggiungimento e il soddisfacimento di un bisogno comune. Una cooperativa, dunque, non la si fa da soli, ma in compagnia di altre persone con le quali si condivide un bisogno, un'esigenza, un obiettivo.

E' una precisa scelta di campo. Alla base della cooperativa sta la comune volontà dei suoi membri di tutelare i propri interessi di lavoratori, consumatori o altro. La gestione comune dell'impresa diviene uno strumento per non trovarsi in uno stato di inferiorità nei confronti di chi detiene una posizione di forza sul mercato.

Non dobbiamo mai dimenticare tuttavia che esistono dei requisiti essenziali che costituiscono condizioni imprescindibili affinché si possa parlare di una vera società cooperativa: l'assoluta democrazia nella gestione dell'impresa secondo il principio "un socio – un voto", il fine esclusivamente mutualistico. Il concetto di mutualità è la caratteristica principale di un'impresa cooperativa: crescere insieme, auto–aiuto, ogni socio protagonista del proprio lavoro.

La sfida quindi per noi oggi è di far percepire e far vivere la cooperativa, per chi è socio o lo vuol diventare, non solo come luogo di sbocco occupazionale, ma come opportunità di protagonismo e partecipazione democratica. Un luogo in cui le persone possono esprimersi in modo globale: un luogo in cui le idee, i progetti imprenditoriali e il lavoro di ognuno possono diventare progetto comune.

Francesca Caderni
Presidente

Nota metodologica

Questo Bilancio Sociale si pone l'obiettivo di redigere un rapporto chiaro e leggibile in modo da comunicare le politiche e i risultati conseguiti da EDA Servizi nel corso dell'anno 2009.

La prima edizione del Bilancio sociale di EDA Servizi risale al 2006. Allora la redazione del Bilancio sociale si inseriva in un più ampio progetto di rendicontazione sociale avviato dal consorzio Co&So Firenze, di cui EDA Servizi è socia, e si configurava come l'inizio di una serie di processi orientati alla qualità e alla responsabilità sociale. Il nostro obiettivo è infatti quello di immettere la nostra cooperativa in un processo di continuo miglioramento in cui i diversi interlocutori possano offrire il loro contributo, e il Bilancio sociale è uno degli strumenti adottati per perseguire tale obiettivo.

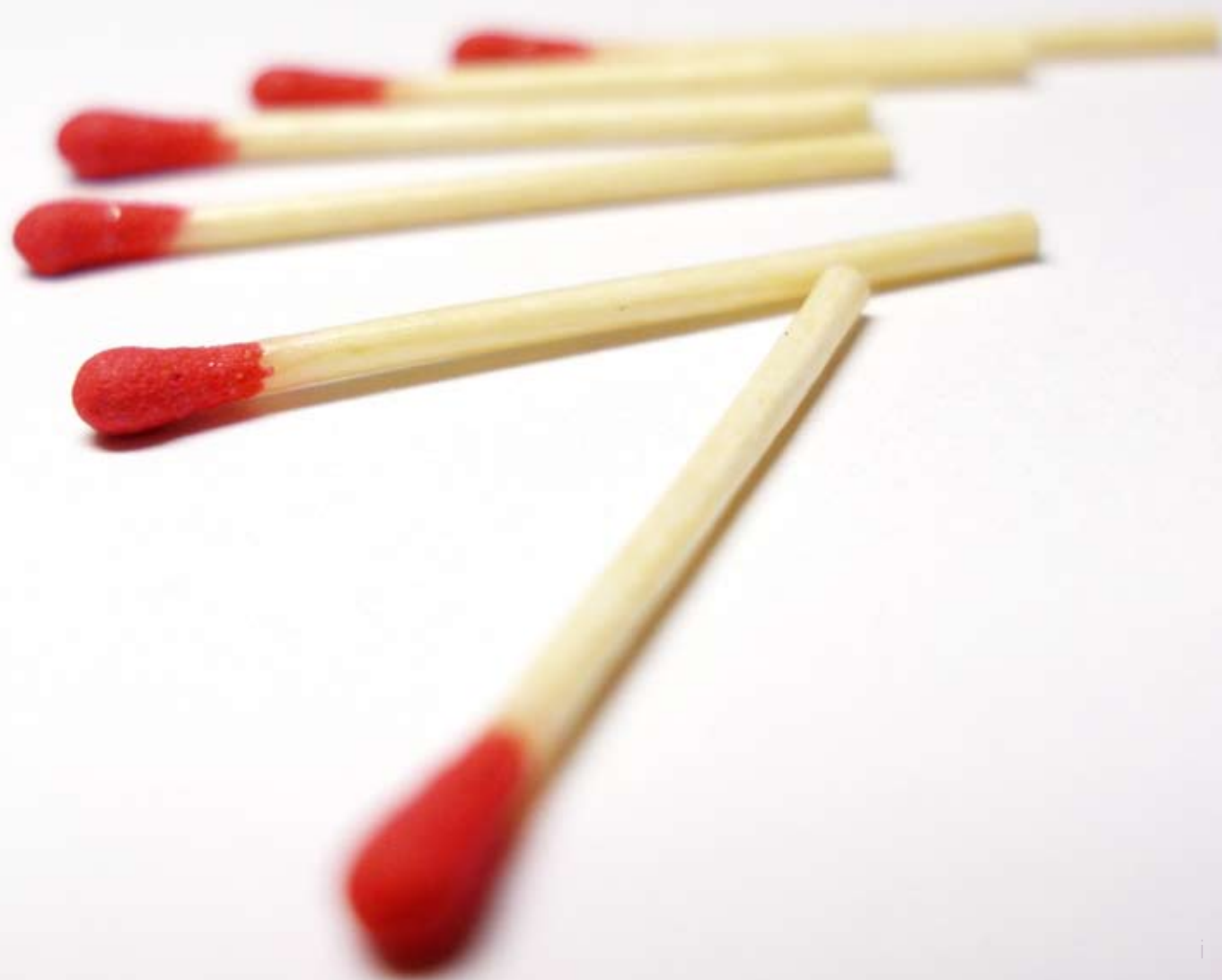
Il Bilancio sociale 2009, dopo due edizioni abbozzate ma non diffuse, ha avuto una gestazione particolarmente lunga perché la sua stesura non è stata affidata a un'unica mano, bensì a un gruppo di soci impegnato nella comunicazione interna. Un'esperienza positiva che ha aperto sulla realtà della cooperativa sguardi diversi e diversi punti di vista. Tutti i livelli della Direzione sono stati coinvolti nella raccolta dei dati e delle informazioni ai fini della stesura definitiva. Il documento 2009 è stato prodotto da soci e rivolto ai soci e lo stakeholder interno ne rappresenta il principale destinatario.

Naturalmente, il Bilancio sociale non si rivolge solo ai soci, ma a tutti i nostri interlocutori: dipendenti e collaboratori, committenti e utenti dei nostri servizi, imprese partner, consulenti e fornitori, finanziatori, rete cooperativa, per spiegare non tanto che cosa è una cooperativa, ma che cosa è la nostra cooperativa e chi sono le persone che la compongono.

Il documento sarà quindi diffuso sotto forma di pubblicazione a tutti i nostri interlocutori perché diventi per la cooperativa uno strumento di comunicazione e promozione.

Questo documento è stato redatto seguendo i principi di redazione approvati nel 2001 dal Gruppo di studio per la statuizione dei principi di redazione del Bilancio sociale (Gbs) e le "Linee Guida per la Redazione del Bilancio Sociale delle Organizzazioni Non Profit" della Agenzia per le Onlus. Per rispondere a queste Linee guida, questa edizione 2009 si presenta molto più approfondita rispetto alla precedente per quanto riguarda i nostri servizi bibliotecari e la loro ricaduta sulla comunità (intesa come utenza delle Biblioteche in cui siamo presenti). Sono invece presentati in forma più snella i dati relativi alle attività di comunicazione e promozione. Tutti i dati qui presentati si intendono aggiornati al 31.12.2009.

Vania Infantino
Responsabile Organizzazione e
Comunicazione interna



1

d e n t i t à a z i e n d a l e

IDENTITÀ
AZIENDALE

Intendiamo la cultura come universalità. Non come omologazione, ma come promozione della molteplicità dei saperi e della convivenza delle diversità. Per questo lavoriamo per fornire servizi culturali a soggetti pubblici e privati, a vantaggio della collettività, senza scopo di lucro.

STORIA E DIMENSIONI

EDA Servizi nasce nel 2001 nell'ambito del consorzio Co&So Firenze per gestire e sviluppare attività e progetti di tipo culturale, di promozione della conoscenza e dell'accesso all'informazione.

Le attività di conservazione, valorizzazione e divulgazione del patrimonio documentale e culturale, che costituiscono lo scopo principale del nostro lavoro, sono svolte con una forte attenzione per le tematiche legate al sociale.

Poniamo al primo posto la fiducia e la correttezza reciproche, senza mai considerare secondario il fattore umano, tentando di conciliare l'attenzione verso l'esigenza della soddisfazione dei soci con l'impegno nella conduzione dei nostri incarichi, per dare ai nostri clienti e committenti il massimo della qualità.

Dal 2001 a oggi siamo cresciuti nel numero di persone (dai 19 lavoratori del 2002 ai 99 del 2009) e nel fatturato (€ 434.424 nel 2002, € 2.002.492 nel 2009). Anno dopo anno ci siamo impegnati ad allargare il nostro raggio d'azione e a incrementare il nostro giro d'affari, per dare continuità lavorativa ai nostri soci e per creare sempre nuova occupazione. Abbiamo offerto i nostri servizi a soggetti pubblici e privati presenti sul territorio regionale, dando particolare ascolto alle esigenze degli utenti, dei committenti e dei lavoratori, sempre attenti a rispondere con professionalità, nell'ottica tipica della cultura cooperativa.

Il radicamento territoriale è un altro elemento fondamentale della

nostra azione imprenditoriale: la cooperativa cerca di abitare il territorio approfondendone la conoscenza, in uno scambio reciproco di fattori positivi, portando professionalità e nuove competenze. Frutto di questo rapporto è il **progetto Libenter**, la libreria biblioteca per bambini aperta presso la nostra sede nel 2007 per portare il mondo dei libri vicino alla comunità nella quale ci inseriamo, poco servita dai servizi bibliotecari comunali.

Crediamo che operare in un territorio ristretto sia garanzia di attenzione alle necessità della comunità, esserne parte integrante ed essere in grado, oltre che di raccogliere i bisogni, di dare una restituzione più attenta. Per questo operiamo solo in Toscana, nelle tre province di Firenze, Prato e Pisa, e in 8 comuni: Firenze, Pontassieve, Scandicci, San Casciano Val di Pesa, Calenzano, Reggello, Prato, San Miniato.

La nostra organizzazione ha da sempre creduto nel lavoro di rete, tanto che la sua nascita nel 2001 avviene proprio all'interno della rete consortile del consorzio Co&So Firenze di cui è tuttora socia. Il consorzio Co&So nasce nel 1998 in forma di cooperativa sociale. Dal 2002 la ragione sociale si modifica in Co&So Firenze. Nasce aggregando imprese sociali e cooperative impegnate sul territorio fiorentino per promuovere e sostenere concretamente una nuova cultura di cittadinanza e di welfare, una cultura capace di rispondere a scenari politico-sociali in continuo mutamento e di intervenire sia nelle aree di bisogno tradizionali che in quelle emergenti. Oggi il consorzio conta 21 cooperative socie che operano nei comuni della provincia fiorentina. Co&So Firenze è un punto di riferimento per il sistema di welfare locale in quanto ha sviluppato, di concerto con soggetti istituzionali, sociali ed economici, progetti nazionali e territoriali, rilevanti per la comunità. Al livello territoriale della rete si aggiunge il livello nazionale con l'appartenenza societaria al consorzio nazionale Cgm, che rappresenta oggi la più grande rete italiana di imprese sociali, la cui prima finalità è quella di promuovere il benessere della comunità.

Infine EDA Servizi aderisce alla Confederazione Cooperative

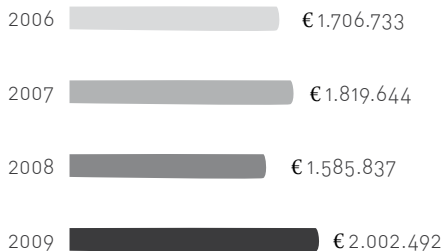
Italiane (Confcooperative) che è una delle principali organizzazioni giuridicamente riconosciute di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali.

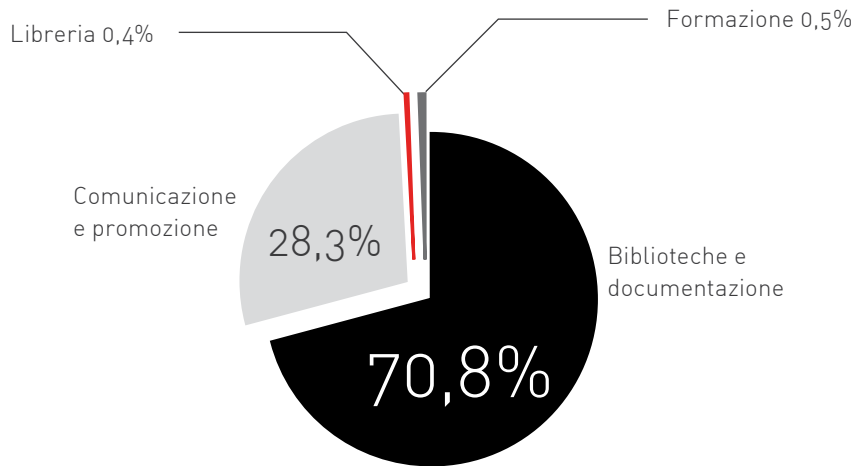
Per il futuro ci proponiamo di potenziare le competenze professionali espresse e l'innovazione e la ricerca applicate per aumentare la qualità dei servizi e per essere l'impresa più qualificata e accreditata in Toscana e all'interno della rete consortile nazionale per i servizi bibliotecari e di comunicazione, sempre nel rispetto dei nostri valori.

I RISULTATI DEL 2009

Nell'anno 2009, il contributo apportato dalle 99 persone che operano nella nostra impresa come soci lavoratori e dipendenti, ha creato ricavi per € 2.002.492.

VALORE DELLA PRODUZIONE (ricavi)





Il bilancio 2009 si chiude con un pareggio d'esercizio. Le attività della cooperativa in questo anno si sono articolate su due direttrici:

1. Consolidamento delle attività e dei servizi già acquisiti e sviluppo di nuove commesse:

- Consolidamento e implementazione dei servizi in essere (aumento delle ore di apertura dei servizi – aperture serali, avvio a fine anno del servizio presso BiblioteCaNova)
- Acquisizione di commesse strategiche in ambito bibliotecario: biblioteche di Prato (Campolmi e biblioteche decentrate), Biblioteche di Pontedera
- Consolidamento delle vecchie alleanze e sviluppo di nuovi legami con partner di interesse strategico
- Progetto di sviluppo del settore comunicazione attraverso la stesura di un business plan che troverà la sua attuazione nei prossimi due anni. In particolare si è cercato di trovare ambiti di sviluppo offrendo ai committenti dei nostri servizi bibliotecari prodotti/servizi di comunicazione. Questo ha permesso di farci conoscere e di sviluppare un know how specifico sulla comunicazione della biblioteca

2. Riorganizzazione e ottimizzazione interna

- Consolidamento della nuova organizzazione. Nel corso del 2009 è continuato il lavoro di riorganizzazione interna della cooperativa al fine di poter garantire un miglior presidio dei servizi finalizzato alla qualità e allo sviluppo dei medesimi. Sono state messe in atto azioni formative e di accompagnamento alle funzioni dei Direttori di area e dei Referenti dei servizi
- Potenziamento della base sociale: nel corso dell'anno c'è stato un aumento delle adesioni a socio, e un conseguente incremento del capitale sociale
- Formazione e aggiornamento del personale, attraverso azioni formative sia sul piano tecnico che sul lavoro di gruppo e sulla comunicazione interna
- Mantenimento della certificazione di Qualità, strumento fondamentale per la buona gestione dei servizi e requisito sempre più stringente nella partecipazione alle gare d'appalto. Si è inoltre pianificato di ampliare la certificazione ad altre attività e servizi

CERTIFICAZIONI

Dal 2008, la cooperativa ha certificato le attività di Progettazione ed erogazione di servizi bibliotecari secondo la norma UNI EN 9001:2000 e implementa e mantiene costantemente il Sistema Gestione Qualità adottato.

La cooperativa si propone lo scopo di assicurare ai propri soci, mediante la gestione dell'azienda sociale cui essi partecipano apportandovi la propria attività lavorativa, continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, compatibilmente con la salvaguardia degli equilibri economici.

Conseguentemente la tutela dei soci lavoratori viene esercitata dalla cooperativa nell'ambito delle leggi in materia, dello statuto sociale e dei regolamenti interni.

MISSIONE, FINALITÀ, VALORI E PRINCIPI

La Cooperativa ha per oggetto le seguenti attività:

- servizi archivistici, bibliotecari, e biblioteconomici, catalogazione, realizzazione e/o gestione di banche dati sia cartacee che informatiche, servizi di documentazione e gestione di centri di documentazione e biblioteche
- servizi di ricerca, formazione, marketing, ricerche di mercato, nel campo della cultura e dell'informazione
- realizzazione grafica ed editoriale di pubblicazioni e realizzazione, commercio, distribuzione, diffusione di pubblicazioni scritte su carta e/o su qualsiasi supporto informatico e/o audiovisivo
- servizi di gestione museale e servizi museali in genere, incluse guide museali, realizzazione e diffusione di materiale promozionale e illustrativo e commercio al minuto di generi merceologici propri dei museum shop e dei book shop
- servizi di comunicazione quali gestione di uffici stampa e pubbliche relazioni, comunicazione istituzionale e comunicazione d'impresa
- organizzazione per conto di terzi di convegni, seminari, meeting, e altre iniziative a carattere formativo, informativo e promozionale
- progettazione e realizzazione di percorsi didattici in ambito museale, bibliotecario e culturale in genere

SETTORI DI INTERVENTO

Le principali aree di intervento sono:

■ DOCUMENTAZIONE, BIBLIOTECHE E ARCHIVI

- › Organizzazione e gestione di biblioteche di pubblica lettura e specializzate
- › Catalogazione descrittiva e indicizzazione semantica di documenti antichi e moderni
- › Progetti di promozione della lettura e di didattica della biblioteca
- › Organizzazione e gestione di materiale documentale e gestione di centri di documentazione
- › Organizzazione e gestione di archivi storici e di deposito

Nel 2009 abbiamo lavorato per:

- Biblioteca delle Oblate di Firenze
- Biblioteca di Palagio di Parte Guelfa di Firenze
- BiblioteCaNova Isolotto e Bibliobus di Firenze
- Biblioteca di Scandicci
- Biblioteca di Pontassieve
- Biblioteca de André di Firenze
- Biblioteca Campolmi di Prato
- Biblioteca e Centro di Documentazione Istituto degli Innocenti di Firenze
- Biblioteca Buonarroti e Mediateca di Villa Pozzolini di Firenze
- Biblioteca dell'Abbazia di Vallombrosa
- Cedeas – Centro di Documentazione di Educazione alla Salute della ASL di Firenze
- Biblioteche e archivi comunali di San Miniato

■ COMUNICAZIONE, EDITORIA E WEB

- > Progetti di immagine coordinata
- > Progettazione grafica, redazione e realizzazione di volumi e di materiali di comunicazione a stampa e multimediali
- > Campagne di informazione tematiche
- > Servizi per l'editoria
- > Progettazione e realizzazione di servizi di comunicazione web

Nel 2009 abbiamo lavorato per:

- Istituto degli Innocenti: editoria e web
- Comune di Calenzano
- Biblioteca delle Oblate di Firenze
- Biblioteca di Scandicci
- BiblioteCaNova Isolotto di Firenze
- Soggetti della rete Co&So Firenze

■ ORGANIZZAZIONE DI EVENTI E SERVIZI AGGIUNTIVI PER MUSEI

- > Servizi museali di accoglienza, sorveglianza e biglietteria
- > Servizi di bookshop
- > Progetti di comunicazione museale e merchandising
- > Progettazione, organizzazione e gestione di eventi
- > Progetti di didattica museale

Nel 2009 abbiamo lavorato per:

- Istituto degli Innocenti: Organizzazione segreteria eventi e Supporto amministrativo
- Istituto degli Innocenti: Segreteria organizzativa de La Bottega dei Ragazzi
- Istituto degli Innocenti: Convegnistica
- Comune di San Miniato: Segreteria organizzativa della Bottega di Geppetto

■ COMMERCIO DI LIBRI

> Libreria biblioteca Libenter

Il **mercato di riferimento** al quale EDA Servizi si rivolge è prevalentemente quello delle amministrazioni pubbliche, le quali amministrano la maggioranza dei servizi di cui ci occupiamo, ossia l'organizzazione e la gestione di biblioteche di pubblica lettura e specializzate, archivi storici e di deposito, centri di documentazione. Anche nella progettazione grafica, redazione e realizzazione di prodotti editoriali e di comunicazione ci siamo orientati e specializzati nella grafica di pubblica utilità e nei servizi per enti pubblici e biblioteche.

Gli **utenti** che usufruiscono dei servizi in nostra gestione sono i cittadini in genere. Rivolgiamo particolare attenzione ad alcune fasce di utenza quali: studenti e studiosi, bambini e ragazzi, anziani.

I NOSTRI VALORI

La **cooperativa** come struttura imprenditoriale che nasce non per il profitto di pochi ma per creare opportunità di lavoro più ampie possibile, che prevede la partecipazione democratica al governo dell'impresa, che accoglie la professionalità e i progetti delle persone offrendo uno spazio di auto imprenditorialità, che sostiene la solidarietà e la mutualità, sempre nella garanzia di una stabilità complessiva.

La **cultura** come bene comune e come strumento di promozione sociale e di arricchimento interiore della persona, l'informazione interpretata come una forma di ricchezza immateriale nella società di oggi, il desiderio di moltiplicare e promuovere le opportunità di accesso all'informazione e alla cultura attraverso la buona gestione dei servizi e un costante lavoro di progettazione.

La **centralità della persona**, la persona che è utente dei nostri servizi e la persona che con il suo lavoro li garantisce: entrambi hanno diritto al rispetto della loro individualità, all'accoglienza, alla valorizzazione delle loro potenzialità.

L'**eccellenza** nello svolgimento del lavoro; la selezione e l'impiego di professionalità fortemente specializzate, che trovano nella cooperativa uno sbocco lavorativo adeguato e spazi di crescita e di affermazione professionale; l'obiettivo di garantire, nella gestione dei servizi, il miglior risultato possibile e la più alta qualità.

L'**innovazione** come strumento privilegiato per mantenere e allargare la nostra presenza sul mercato e quindi per conservare e aumentare le opportunità di lavoro, ma anche come occasione di crescita e di soddisfazione professionale per chi investe nella cooperativa le proprie energie e il proprio impegno lavorativo. Lo sviluppo di servizi autofinanziati come "palestra" per la formazione di nuovo personale e per la sperimentazione di soluzioni innovative da proporre a committenti pubblici e privati.

CODICE ETICO

Nello svolgimento delle nostre attività, sono per noi fondamentali i principi della cooperazione sociale, nel cui alveo EDA Servizi è nata, sia nella gestione dei servizi, promuovendo sinergie di azione e di contenuto con la rete di cooperative sociali presenti sul territorio, sia nella gestione interna, adottando politiche del personale volte alla stabilizzazione dei posti di lavoro, alla progressiva riduzione dei contratti atipici, all'accoglienza dei bisogni dei lavoratori e delle lavoratrici, nel rispetto delle esigenze dei servizi.

La cooperativa si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale e in rapporto a essi agisce. Questi principi sono: la mutualità, la solidarietà, la democrazia, l'impegno, l'equilibrio della responsabilità rispetto ai ruoli, lo spirito comunitario, il legame col territorio, un equilibrato rapporto con lo Stato e le Istituzioni pubbliche. Per il raggiungimento dei propri scopi essa è inoltre impegnata a integrare la propria attività con quella di altri enti cooperativi, promuovendo o aderendo a consorzi o ad altre organizzazioni frutto dell'associazionismo cooperativo, e rendendosi partecipe del rafforzamento del movimento cooperativo nazionale e internazionale (Statuto EDA Servizi, art. 5).

OBIETTIVI STRATEGICI 2007-2010

- Rafforzamento della stabilità economica e monitoraggio degli obiettivi di bilancio attraverso gli strumenti della contabilità interna, del budget e del controllo di gestione
- Completamento del processo di riorganizzazione interna e di pianificazione strategica
- Acquisizione di nuovi servizi e consolidamento dei servizi di recente acquisizione, tramite progettazione, rafforzamento dei partenariati, comunicazione costante con i committenti
- Ampliamento della base sociale
- Aumento del capitale sociale
- Implementazione, certificazione, mantenimento e ampliamento di un sistema di regolazione e controllo Qualità

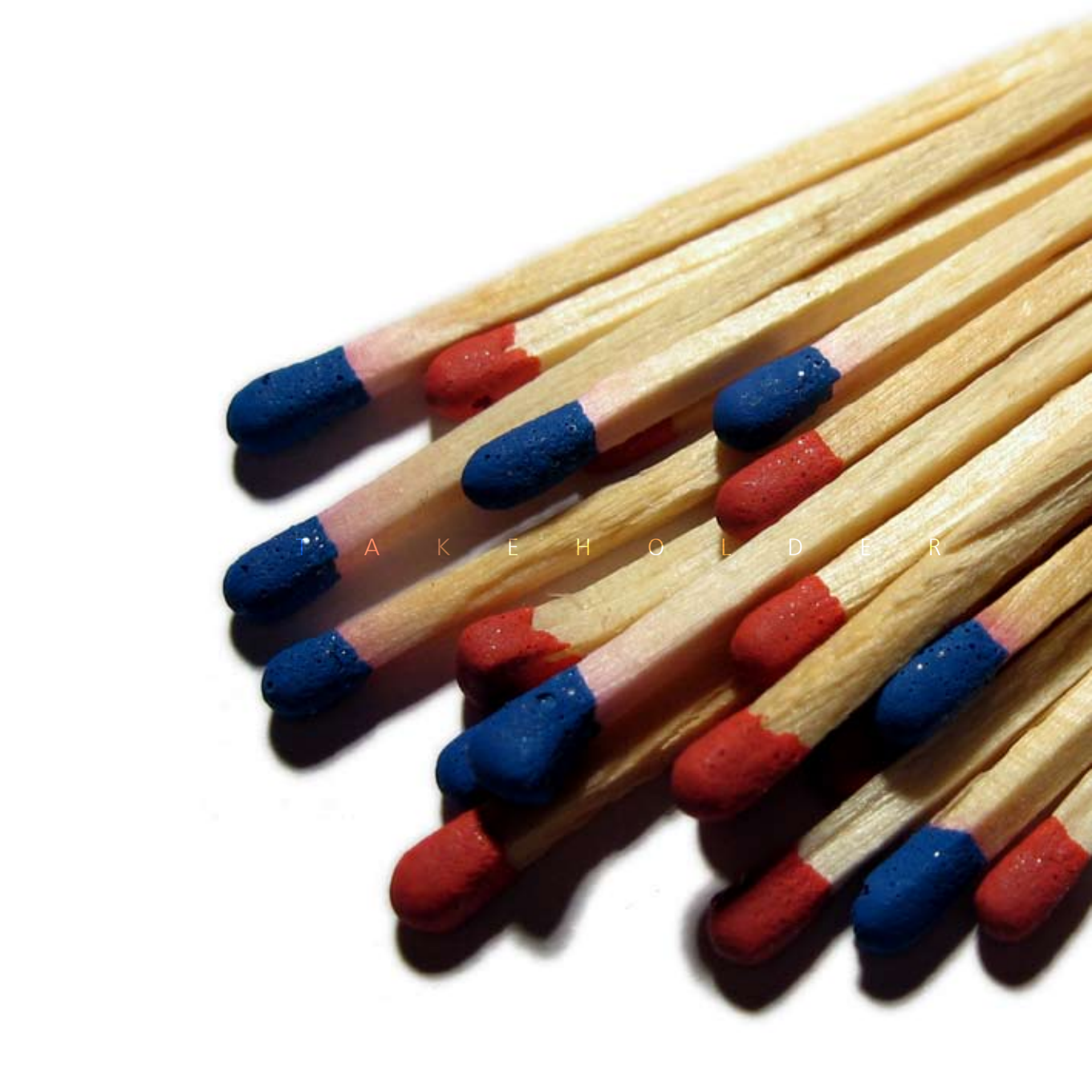
OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO PER IL 2010

SVILUPPO NELLE DUE AREE DI INTERVENTO

- Parziale e progressivo affrancamento dalla logica degli appalti pubblici attraverso lo sviluppo di servizi propri, la differenziazione dell'offerta, la ricerca e lo sviluppo di servizi/ prodotti innovativi
- Riqualificazione e sviluppo del progetto Libenter

SVILUPPO INTERNO

- Consolidamento e potenziamento della base sociale
- Lavoro sulla consapevolezza e l'autoimprenditorialità dei soci
- Aumentare la coesione interna
- Creazione di opportunità di sviluppo professionale per i soci



T A K E H O L D E R

2

STAKEHOLDER

S T A K E H O L D E R

EDA SERVIZI E I SUOI STAKEHOLDER

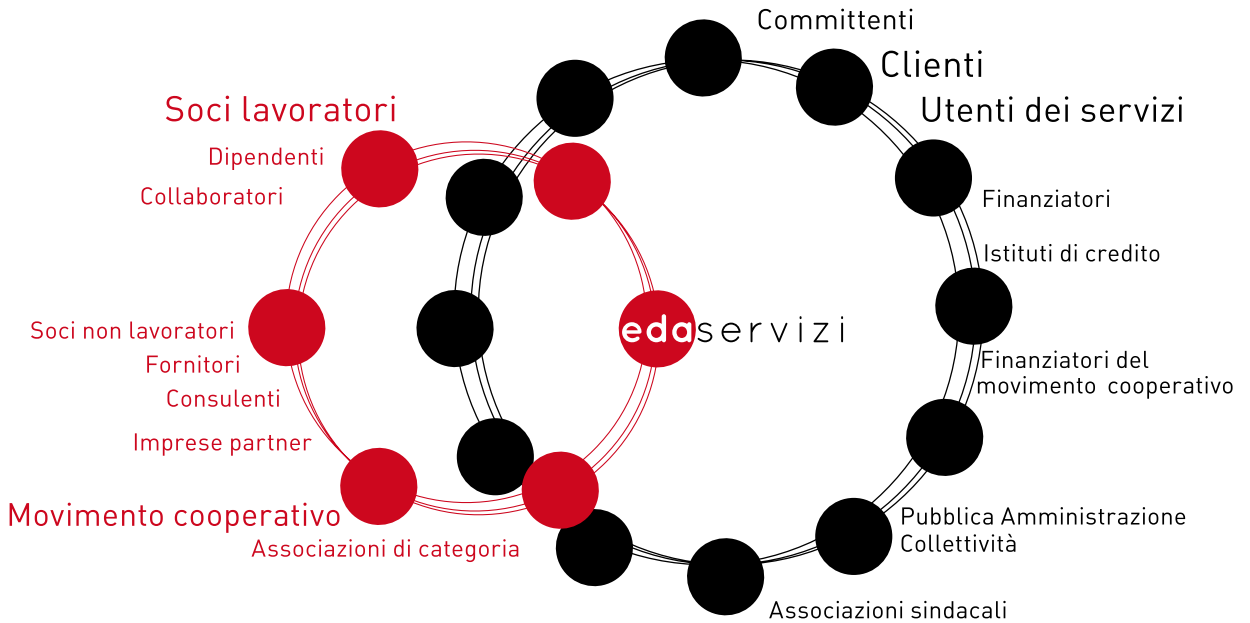
Nel suo agire di impresa, EDA Servizi fa costante riferimento ai valori espressi nelle pagine precedenti, declinandoli in documenti specifici (politica e manuale per la Qualità, politica di Responsabilità sociale ecc.) e applicandoli nelle quotidiane relazioni con i suoi interlocutori. La cooperativa integra la propria attività con quella di altri enti cooperativi aderendo a Confcooperative (Confederazione Cooperative Italiane), organizzazione di rappresentanza, assistenza e tutela del movimento cooperativo e delle imprese sociali. Inoltre, nell'ottica di una dimensione di rete e di adesione al movimento della cooperazione sociale, EDA Servizi è associata a livello territoriale e nazionale a consorzi di cooperative sociali: Co&So Firenze, Co&So EVV, Cgm - Welfare Italia.

La cooperativa mette in pratica varie iniziative volte al coinvolgimento degli stakeholder finalizzate a rilevare le aspettative da loro percepite. In particolare, nell'ambito del Sistema Qualità rileva annualmente:

- la soddisfazione dei committenti rispetto ai servizi svolti tramite la somministrazione di questionari di soddisfazione
- la soddisfazione degli utenti dei servizi rispetto ai servizi svolti tramite la somministrazione di questionari di soddisfazione
- la soddisfazione dei lavoratori tramite la somministrazione di questionari di rilevazione del clima interno e/o lo svolgimento di colloqui individuali

Gli esiti delle rilevazioni sui servizi servono a stabilire gli obiettivi di miglioramento annuali, mentre dai questionari/colloqui con i lavoratori si rilevano anche i bisogni formativi che confluiscono nel Piano della Formazione annuale. Inoltre, nell'esercizio 2009 abbiamo cercato di coinvolgere i committenti attraverso riunioni periodiche per definire i temi rilevanti e gli obiettivi comuni, in particolare sulla sicurezza dei luoghi di lavoro, valutazione dei rischi e disposizioni per prevenire problemi di salute e infortuni e sulla condivisione dei piani di emergenza e evacuazione nei luoghi di servizio.

MAPPA DEGLI STAKEHOLDER



La nostra rete: Co&So Firenze, consorzio di cooperative sociali

Perché il welfare è anche cultura: ognuno di noi, per essere a pieno titolo cittadino, ha bisogno di ricevere stimoli, idee, emozioni, suggestioni. E la cultura è parte integrante del welfare: fa crescere, stabilisce rapporti e scambi, costruisce identità individuali e collettive. È un bisogno quotidiano universale a cui le istituzioni che governano la comunità devono rispondere.

RETI

Nel corso del 2009 EDA Servizi ha creato nuovi rapporti di collaborazione con altre organizzazioni e ha rafforzato e quelli esistenti.

EDA Servizi ha per propria natura la convinzione che il lavoro di rete sia uno strumento fondamentale di condivisione, collaborazione, apprendimento e sviluppo delle capacità e attività, che ha permesso di stabilire contatti utili e preziosi per interventi importanti.

Per questo EDA Servizi appartiene al Consorzio CGM, la più grande rete italiana di imprese sociali, al Consorzio CO&SO Firenze e al Consorzio Co&So Empolese Valdelsa Valdarno, consorzi territoriali di cooperative sociali.

Collaboriamo inoltre per lo svolgimento delle nostre attività con:

- Luoghi per Crescere: un consorzio di scopo di livello nazionale che aggrega cooperative distribuite su tutto il territorio italiano e che si dedica ai temi educativi
- Codess Cultura Pierreci, che si occupa di gestione, promozione e valorizzazione dei beni culturali
- Cooplat: una tra le più grandi realtà cooperative nel settore dei servizi
- Cooperativa Archeologia: una delle più importanti realtà imprenditoriali nel settore dei beni culturali in Italia

In particolare, EDA Servizi gestisce molti dei suoi servizi bibliotecari in collaborazione con Pierreci Codess Cultura, cooperativa veneta di servizi culturali che dal 2004 possiede la certificazione SA 8000 sulla Responsabilità sociale dell'impresa e che presta particolare attenzione all'equità e alla correttezza del rapporto con i lavoratori (tutela della salute e sicurezza nel posto di lavoro, libertà di associazione e diritto alla contrattazione collettiva, difesa contro la discriminazione sul posto di lavoro e l'abuso delle procedure disciplinari, rispetto dei diritti in tema di orario di lavoro e retribuzione, rifiuto del lavoro infantile e lavoro forzato).

Infine, nell'esercizio 2009, con la libreria-biblioteca Libenter EDA Servizi ha aderito al Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina, composto da biblioteche comunali e da istituzioni culturali, entrando a far parte della rete bibliotecaria di Firenze e provincia al fine di mettere a disposizione la documentazione della propria biblioteca e offrire servizi bibliotecari alla propria comunità di riferimento.

A close-up photograph of three wooden matches with bright blue heads. One match is in sharp focus in the foreground, while two others are blurred in the background. The matches are arranged on a white surface, casting soft shadows. The text 'ASSETTO ISTITUZIONALE' is overlaid in the center of the image.

ASSETTO ISTITUZIONALE

3

EDA Servizi è una società cooperativa a mutualità prevalente, cioè una cooperativa in cui il costo complessivo delle retribuzioni dei soci lavoratori è maggiore rispetto a quello dei dipendenti non soci. Così come la proprietà della cooperativa è dei suoi soci, anche la responsabilità è condivisa tra i soci dell'assemblea e i membri del Consiglio d'Amministrazione, ognuno per il proprio ruolo

ASSETTO ISTITUZIONALE

A S S E T T O I S T I T U Z I O N A L E

COOPERATIVO

Cooperari: operare con, scegliere di operare insieme, unire sforzi, lavoro, iniziative, risparmi, coordinare le azioni verso un unico obiettivo completandosi a vicenda e superando la logica dell'individualismo nel tentativo di raggiungere un obiettivo comune in grado di generare conseguenze ed esiti socialmente desiderabili

E' una precisa scelta di campo. I bisogni dell'uomo e la solidarietà al centro dell'interesse. La generazione di un utile economico come una condizione operativa da rispettare, per essere efficienti e garantire la crescita sociale ed economica dei soci.

DEMOCRAZIA

Nella cooperativa i soci partecipano in modo democratico alla formazione delle decisioni, sulla base del principio "una testa un voto", mentre nelle altre imprese di capitali, i soci contano in funzione del capitale conferito, andando così a creare un sistema di gerarchia basato sui profitti personali, sul lucro soggettivo. Caratteristica propria della cooperativa è pure il principio di parità tra i soci (democrazia economica), che implica, tra l'altro, oltre al voto capitario (indipendentemente dal valore della propria quota di capitale sociale), la necessità di un giudizio motivato sull'ammissione o sul diniego di ammissione nei confronti di nuovi soci.

MUTUALITÀ

La mutualità cooperativa, definita dai principi dell'Alleanza Cooperativa Internazionale, non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. Crescere insieme, auto - aiuto, ogni socio protagonista del proprio lavoro. In pratica, significa che i soci della cooperativa si pongono l'obiettivo di crescere insieme, aiutandosi a vicenda per ottenere qualcosa che altrimenti non potrebbero raggiungere da soli: condizioni di lavoro migliori, un prezzo migliore per i servizi o i beni prodotti, un costo minore per l'acquisto di attrezzature e materiale, e così via.

LEGAME COL TERRITORIO

Le cooperative lavorano per lo sviluppo sostenibile della collettività di cui sono espressione e alla quale appartengono attraverso politiche approvate dai loro soci. Nei rapporti che intrattiene con le altre forze economiche, politiche e sociali essa rispetta la loro natura, opinione, cultura e agisce secondo la propria originalità, autonomia, capacità di proposta.

VALORI

Le cooperative si basano su valori che consistono nei **principi** ispiratori dell'intero sistema cooperativo, come quelli dell'autosufficienza (il fare da sé), dell'auto-aiuto, dell'autoresponsabilità, della democrazia, dell'eguaglianza, dell'equità e solidarietà. I soci delle cooperative credono nei valori etici dell'onestà, della trasparenza, della responsabilità sociale e dell'attenzione verso gli altri.

E.D.A. S

SOCIETÀ CO

la cooperativa si p

assicurare ai prop

la gestione dell'a

essi partecipano

propria attività lav

di occupazione e le

economiche, socia

compatibilmente con

equilibri e

La cooperativa si is

sono alla base del mo

mondiale e in rapp

COOPERATIVA

Le cooperative sono regolate dalle norme specifiche presenti nel Codice civile, dall'articolo 2511 all'art. 2548, e, in quanto compatibili, dalle disposizioni sulla società per azioni (art. 2519 primo comma).

Per le cooperative costituite da meno di 9 soci è obbligatoria (art. 2522, secondo comma) l'applicazione delle norme sulle s.r.l. (e possono essere costituite esclusivamente da persone fisiche, non da persone giuridiche).

EQUILIBRATO RAPPORTO CON LO STATO E LE ISTITUZIONI PUBBLICHE

Le cooperative sono organizzazioni autonome, basate sull'auto aiuto e gestite dai loro membri. Se esse stipulano accordi con altre organizzazioni, compresi i governi, o raccolgono capitale dalle fonti esterne, fanno ciò a condizioni che assicurano comunque il controllo democratico da parte dei loro soci e mantengono inalterata la loro autonomia cooperativa.

SERVIZI

COOPERATIVA

propone lo scopo di
 propri soci, mediante
 azienda sociale cui
 apportandovi la
 cooperativa, continuità
 migliori condizioni
 ali e professionali,
 la salvaguardia degli
 economici.
 ispira ai principi che
 movimento cooperativo
 porto ad essi agisce

SPIRITO COMUNITARIO

Ogni cooperativa, al fine di soddisfare più efficacemente i propri soci e di rinforzare l'intero movimento cooperativo, deve operare attivamente ed in modo coordinato assieme alle altre cooperative su scala locale, nazionale ed internazionale. A tal fine, può aderire a consorzi o altre organizzazioni dell'associazionismo cooperativo (consorzi istituiti in forma di società ex art. 2615 ter c.c.).

SOLIDARIETÀ

La società cooperativa è essenzialmente due cose: 1) un'impresa 2) una società. Ha quindi (in quanto impresa) un fine economico e non si fa da soli. Nasce cioè da un gruppo di persone che si uniscono per soddisfare un bisogno comune. Ma non si tratta esclusivamente di una semplice entità economica. L'aspetto economico-finanziario ha infatti la sua importanza, ma l'attività di una cooperativa va a toccare in modo non marginale la sfera del sociale, quella economica e non ultima quella culturale. Per questo è importante tendere all'aumento di coesione e di coerenza del sistema, al miglioramento delle relazioni interne e la formazione di una immagine esterna unitaria e chiara, l'abolizione di comportamenti opportunistici, la motivazione di tutti i partecipanti verso obiettivi positivi, equivalgono alla più alta capacità di produrre ricchezza, sia per i più diretti interessati, che per l'ambiente circostante.

PRINCIPI

Sono linee guida mediante le quali le cooperative mettono in pratica i propri valori.

GLI ORGANI DI GOVERNO

■ ASSEMBLEA

Le assemblee dei soci sono partecipate da un gruppo solido di soci e da un gruppo più variabile, ma nel complesso i soci presenti sono sempre circa la metà, con percentuali intorno al 55% degli aventi diritto. Nel corso dell'anno 2009 si sono tenute due assemblee dei soci: una in occasione dell'approvazione del bilancio e una in chiusura d'anno, per l'aggiornamento dell'andamento della cooperativa e per illustrare sfide e opportunità per il 2010.

■ CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Il consiglio di amministrazione di EDA Servizi è composto da cinque membri con una prevalenza femminile di consiglieri, è in carica da 3 anni. A eccezione di un unico amministratore, che è entrato in carica nel corso dell'anno 2009, tutti gli altri sono stati eletti nel 2007.

Gli amministratori fanno parte integrante dell'organico della cooperativa essendo soci lavoratori e occupano ruoli diversi con qualifiche sia di responsabili che di operatori.

La rappresentanza legale e la presidenza sono affidate a Francesca Caderni, vicepresidente Samuele Megli, gli altri amministratori sono Vania Infantino, Emanuele Dattoli e Elisa Biagi.

I Consiglieri di Amministrazione sono eletti dall'Assemblea dei soci, previa determinazione del loro numero.

Il Consiglio di Amministrazione deve essere formato in maggioranza da soci cooperatori ed elegge al suo interno il Presidente. Si riunisce con cadenza circa mensile e nel corso del 2009 si è riunito nove volte con la presenza assidua di tutti gli amministratori.

Pur prevedendo lo statuto la possibilità di un compenso per gli amministratori, il Cda non ha mai proposto all'Assemblea né l'Assemblea ha mai deliberato alcun compenso per i membri del Consiglio di Amministrazione, che quindi non ricevono nessuna indennità per il ruolo ricoperto.

■ REVISORI

La nostra cooperativa non ha per legge l'obbligo di nominare un Collegio sindacale ma invece, come stabilito anche nel proprio Statuto, è tenuta al controllo da parte di un Revisore unico contabile.

Maurizio Serafini, in qualità di dottore commercialista iscritto all'Albo Unico dei Revisori Contabili del Ministero di Giustizia, è stato nominato dall'Assemblea dei soci il 29 novembre 2007 Revisore dei conti di EDA Servizi.

Durante il mandato 2009, il sindaco unico Maurizio Serafini ha eseguito le quattro verifiche periodiche di legge, curando inoltre la Relazione del Revisore al Bilancio 2008.

Il Revisore durante gli incontri ha proceduto alle verifiche e ai riscontri riguardanti il controllo amministrativo, relativamente al controllo di legittimità e sull'amministrazione; il controllo contabile riguardo ai principali obblighi societari e ai versamenti fiscali e previdenziali, senza evidenziare nessun evento particolare di rilievo.

L'Assemblea dei soci ha determinato la retribuzione del Revisore contabile unico in € 3.000 annui.

Alla fine di ogni esercizio il Consiglio di Amministrazione provvede alla redazione del bilancio e dei relativi allegati in conformità alle norme del Codice Civile. Il bilancio di esercizio, con allegata la relazione sulla gestione, viene trasmesso al Revisore unico contabile, almeno trenta giorni prima della data fissata per l'Assemblea dei soci convocata per approvarlo e successivamente viene depositato presso la sede sociale almeno quindici giorni prima dell'Assemblea perché possa esserne presa visione. Durante l'assemblea di approvazione, gli amministratori illustrano l'andamento dell'attività della cooperativa ed esprimano una fondata valutazione sulla pertinenza dell'attività svolta dalla medesima rispetto alle finalità enunciate statutariamente, al piano strategico e sui criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento degli scopi mutualistici.

Infine entro trenta giorni dall'approvazione del bilancio, gli amministratori depositano una copia del bilancio, corredata dalle relazioni e dal verbale di approvazione dell'assemblea dei soci, presso l'Ufficio del Registro delle imprese competente per territorio.



STRUTTURA ORGANIZZATIVA

4

STRUTTURA
ORGANIZZATIVA

Nel corso degli anni precedenti abbiamo avviato un percorso formativo per creare e implementare un sistema condiviso di coordinamento e gestione delle attività, finalizzato alla buona gestione dei servizi e allo sviluppo dei settori di intervento.

L'obiettivo fondamentale è stato quello di rafforzare e consolidare il ruolo di direttore di area e di formare dei referenti di servizi con una visione di sistema, capaci di farsi carico di uno o più servizi della cooperativa, sapersi rapportare con la rete interna, ma anche con quella più ampia del mercato.

Il percorso di formazione e riflessione ha portato alla definizione di un nuovo **organigramma** in cui è stata introdotta la figura intermedia del referente di servizio.

ORGANIGRAMMA



back office

front office

SOCI

consiglio di amministrazione

consiglio di direzione

amministrazione

direttori di area

referenti dei servizi

servizi

servizi

servizi

servizi

CLIENTI

UTENTI

COMMITTENTI

CONSORZIO
CO&SO
FIRENZE

CONSULENTI

Associazioni
temporanee di
imprese

EDA Servizi. Noi

44 lavoratori soci. Età media 35 anni.

Quasi tutti laureati in discipline umanistiche. In maggioranza donne.

Il nostro lavoro è lo strumento per ottenere continuità di occupazione e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali, compatibilmente con la salvaguardia degli equilibri economici della cooperativa.

BASE SOCIALE

■ SOCI E LAVORATORI

EDA Servizi è una cooperativa di produzione e lavoro costituita da soci per permettere ai propri soci, che sono imprenditori e lavoratori nello stesso tempo, di usufruire di condizioni di lavoro più vantaggiose rispetto a quelle disponibili sul mercato, sia in termini qualitativi che economici.

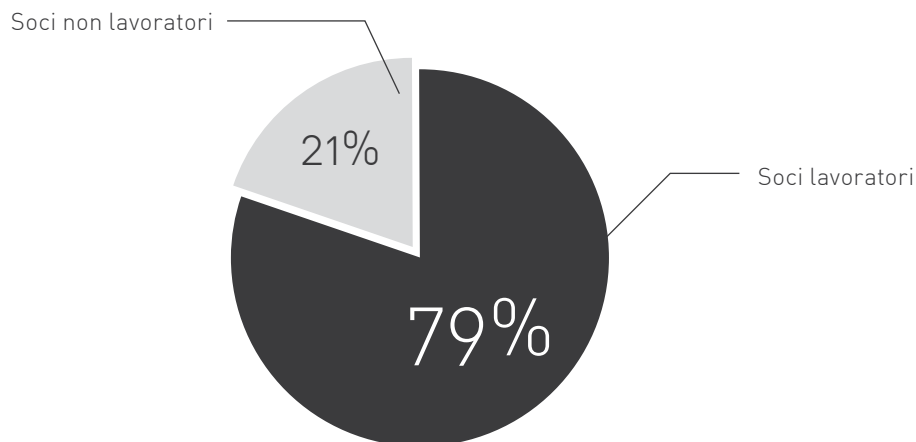
L'elemento peculiare delle cooperative di produzione e lavoro è rappresentato dalla particolare natura che caratterizza lo scambio mutualistico tra i soci e la cooperativa, incentrato nell'attività di lavoro che i soci prestano nell'ambito della cooperativa stessa.

EDA Servizi lavora ogni giorno per la crescita delle persone, per lo sviluppo delle comunità locali, per i valori della cooperazione e della solidarietà.

■ CONSOLIDAMENTO DEL RAPPORTO DI LAVORO E ADESIONE A SOCIO

I VANTAGGI DELL'ESSERE SOCIO

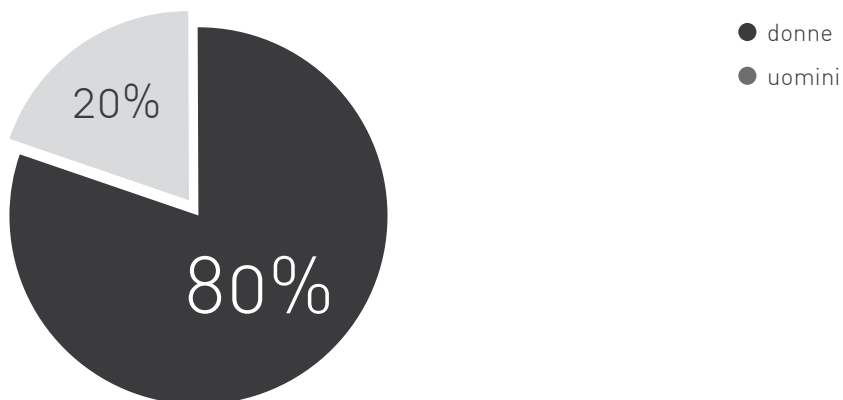
- Appartenere a un'impresa radicata nel proprio territorio e nel suo tessuto socio-economico
- Investire in un'impresa che ha come obiettivo quello di finanziare il futuro di ogni socio
- Partecipare attivamente alla vita sociale e, attraverso l'assemblea dei soci, eleggere gli amministratori che sono i primi responsabili delle scelte gestionali
- Diffondere i valori della solidarietà e della mutualità attraverso la propria impresa
- Avere la consapevolezza di entrare a far parte di una cooperativa che investe sul capitale umano, costituito dai soci, dai clienti e dai collaboratori, e che cerca di valorizzarlo stabilmente



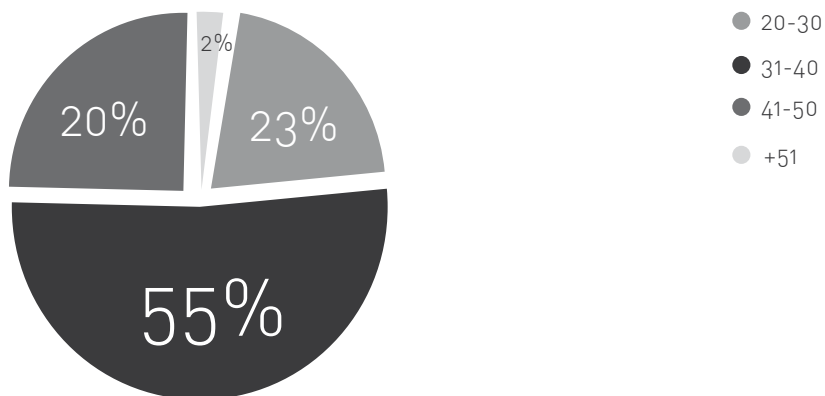
SOCI LAVORATORI PER AREA



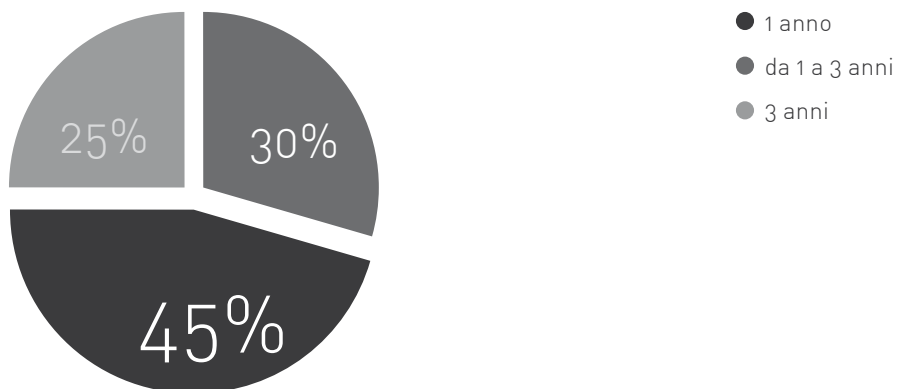
SOCI LAVORATORI - RAPPORTO UOMINI/DONNE



FASCE DI ETÀ DEI SOCI LAVORATORI



ANZIANITÀ DELLA BASE SOCIALE NEL 2009



PERSONALE RETRIBUITO

EDA Servizi riconosce e promuove i valori e i diritti fondamentali dell'uomo, contenuti nella Dichiarazione universale dei Diritti dell'Uomo e vuole caratterizzarsi come operatore eccellente per quanto riguarda la Responsabilità sociale. Attua una politica di tutela e valorizzazione del lavoro, cercando in particolare di contrastare l'eccessivo abbattimento dei prezzi di mercato, effetto di una concorrenza al ribasso, promuovendo la qualità dei servizi offerti e garantendo l'applicazione di tutte le norme che regolano i rapporti contrattuali con i soci e con gli altri lavoratori.

L'attenzione alla formazione di soci e collaboratori, la specializzazione dei servizi offerti, la promozione della cooperativa e dei suoi servizi sono le modalità con le quali EDA Servizi persegue i suoi obiettivi.

In particolare, applica nella gestione del personale i seguenti principi:

1. considerare il proprio personale come una risorsa strategica, garantendo il rispetto dei suoi diritti e promovendone lo sviluppo professionale e personale;
2. garantire il rispetto di tutto quanto sancito dalla legislazione in materia di lavoro e la massima disponibilità al soddisfacimento delle aspettative dei lavoratori e delle loro esigenze;
3. mantenere le migliori condizioni di sicurezza e igiene per i lavoratori, assicurando allo scopo idonea formazione e informazione;
4. perseguire il rispetto delle diversità tra gli individui, attraverso politiche di integrazione, formazione e sensibilizzazione.

■ SELEZIONE

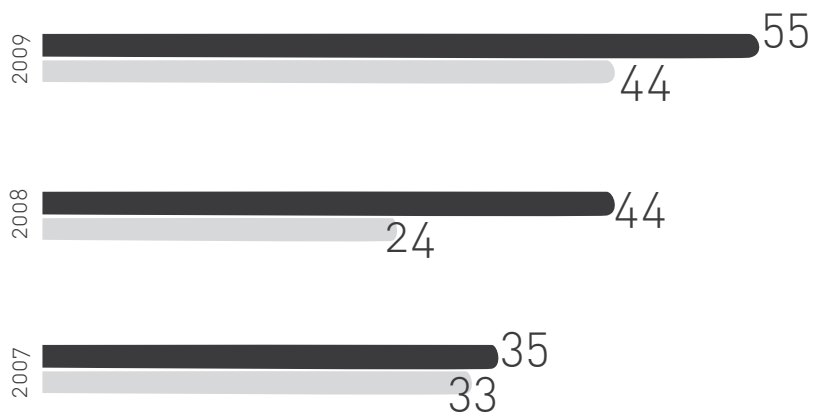
La cooperativa, in base alle esigenze, effettua periodicamente selezioni finalizzate a individuare persone da inserire nel proprio organico. La ricerca viene effettuata attraverso la banca dati interna, la rete consortile e, in alcuni casi, attraverso inserzioni. I curriculum che arrivano in sede vengono archiviati in un database interno, così da poter successivamente procedere a una prima selezione del personale da incontrare. Il personale è selezionato dal Direttore di Area, in base alle politiche di selezione individuate dal Responsabile dell'Organizzazione, attraverso uno o più colloqui al fine di individuare la persona le cui caratteristiche complessive sono più aderenti al progetto/servizio in questione.

COMPOSIZIONE DELL'ORGANICO



questi sono i **lavoratori** di EDA Servizi!

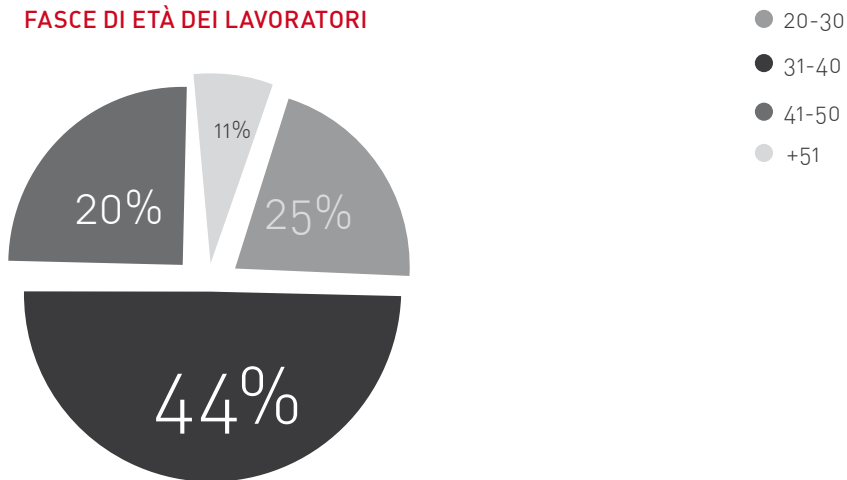
LAVORATORI



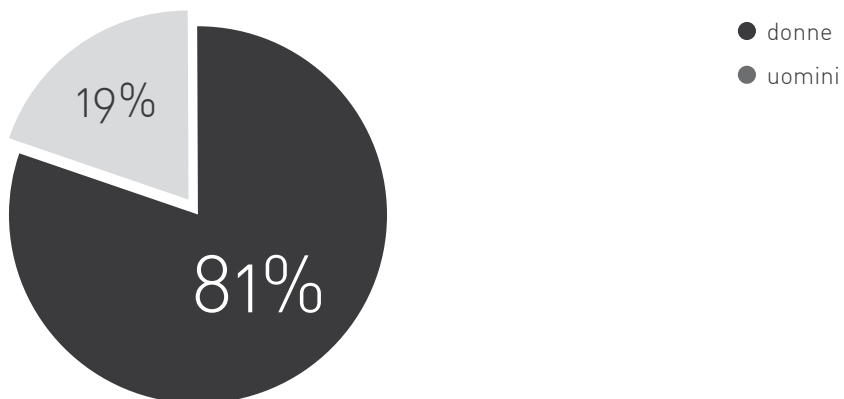
● lavoratori non soci

● lavoratori soci

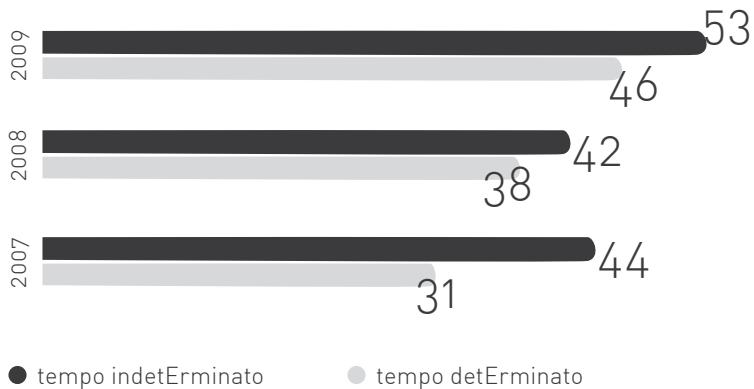
FASCE DI ETÀ DEI LAVORATORI



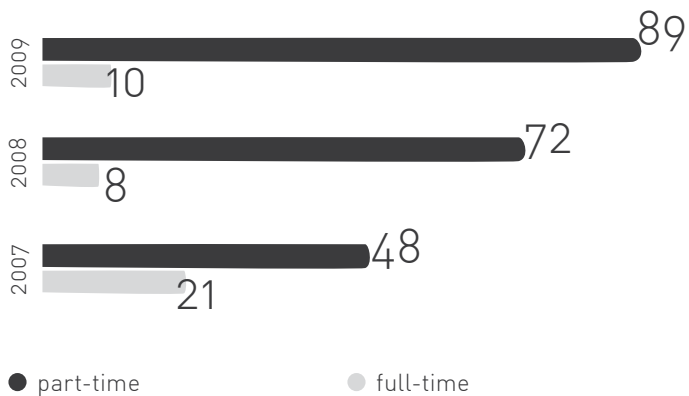
RAPPORTO UOMINI/DONNE

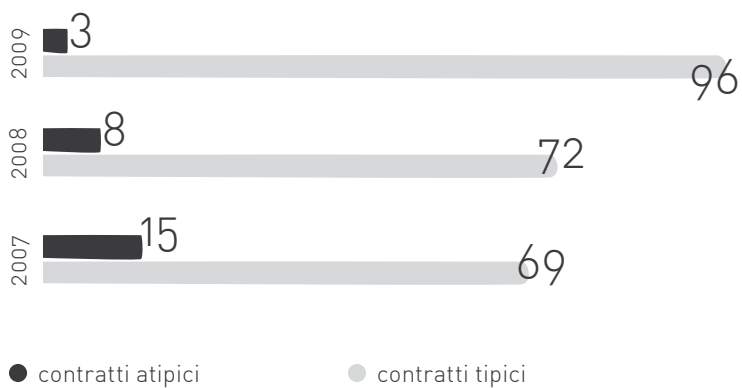


LAVORATORI TEMPO INDETERMINATO/DETERMINATO

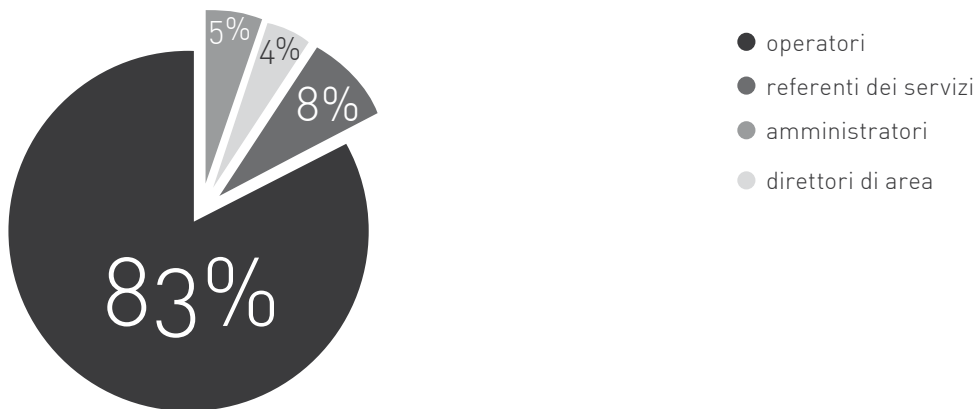


LAVORATORI FULL-TIME/PART-TIME

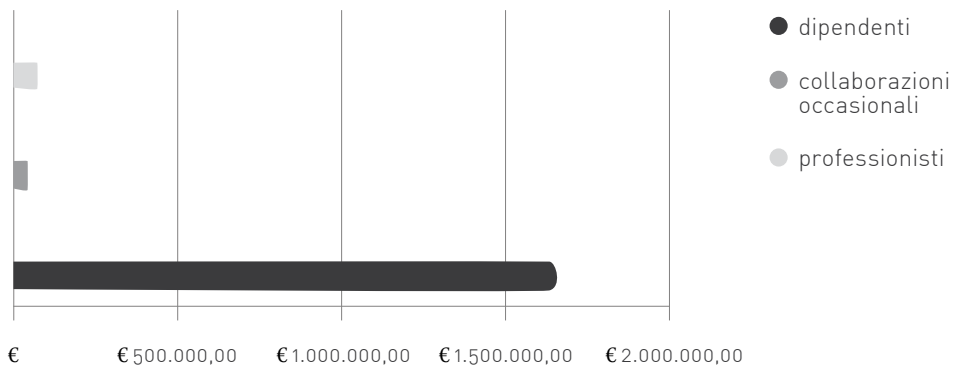


CONTRATTI TIPICI/ATIPICI**TASSO DI TURNOVER**

LAVORATORI PER FUNZIONE



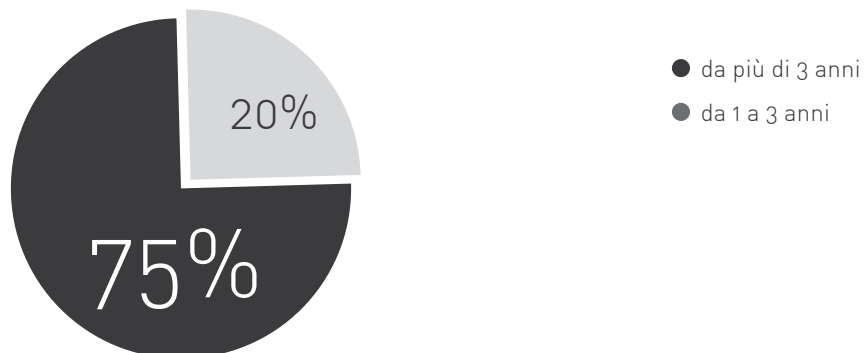
COSTI DEL PERSONALE PER TIPOLOGIE DI CONTRATTO



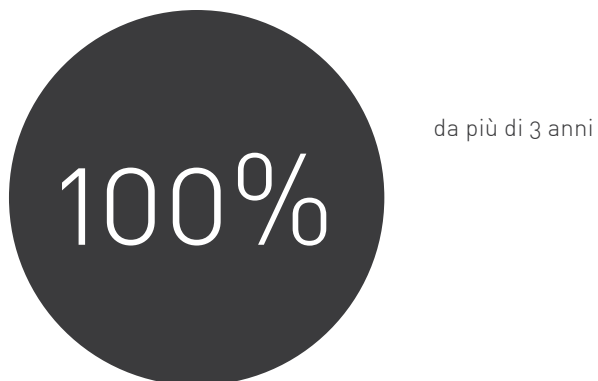
■ DIRIGENZA

La dirigenza della cooperativa si intende costituita dai membri del Cda, dai Direttori di Area e dai Referenti dei Servizi.

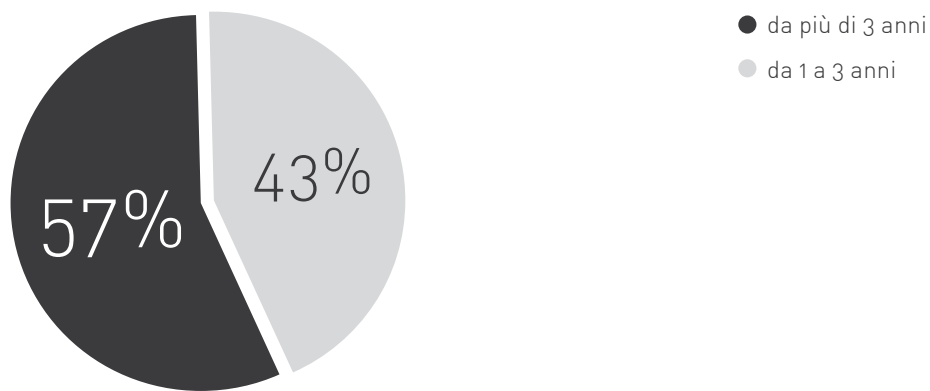
ANZIANITÀ DI SOCIO DEGLI AMMINISTRATORI



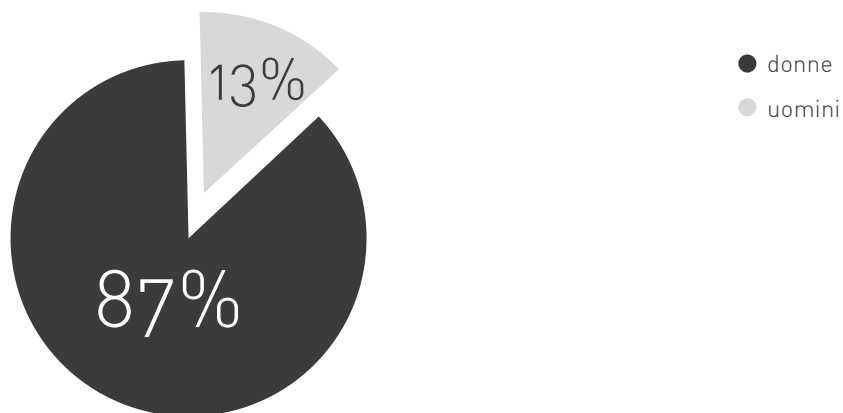
ANZIANITÀ DI SOCIO DEI DIRETTORI DI AREA



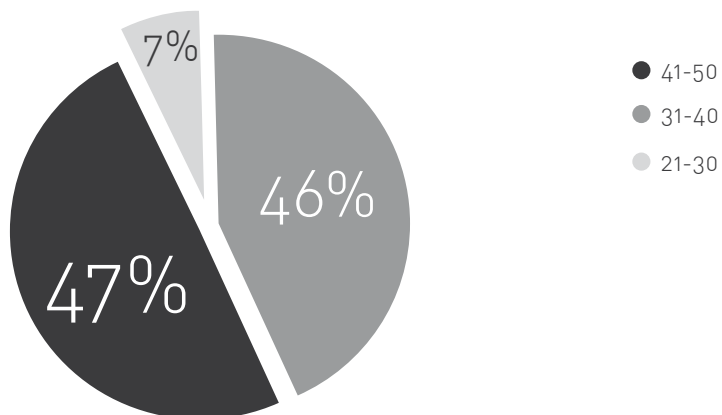
ANZIANITÀ DI SOCIO DEI REFERENTI DEI SERVIZI



RAPPORTO UOMINI/DONNE NELLA DIRIGENZA



ETÀ MEDIA DELLA DIRIGENZA



■ SALUTE E SICUREZZA

Nel corso dell'anno 2009 si sono verificati due infortuni sul lavoro, entrambi mentre il lavoratore si recava sul luogo di lavoro.

Nessun contenzioso si è verificato in materia di salute e sicurezza.

■ MALATTIA

N. di ore di malattia nell'anno: 2.599,25.

■ FORMAZIONE E VALUTAZIONE

L'attività di formazione del personale interno è finalizzata a:

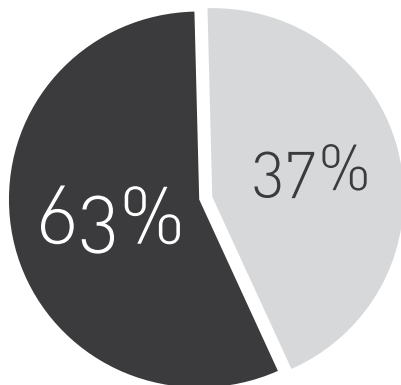
- Fornire la preparazione necessaria allo svolgimento dei compiti assegnati
- Permettere un continuo aggiornamento
- Assicurare la corretta comprensione e applicazione dei principi su cui si basa il Sistema di Gestione per la Qualità stabilito dalla cooperativa

Le attività di addestramento in generale prevedono:

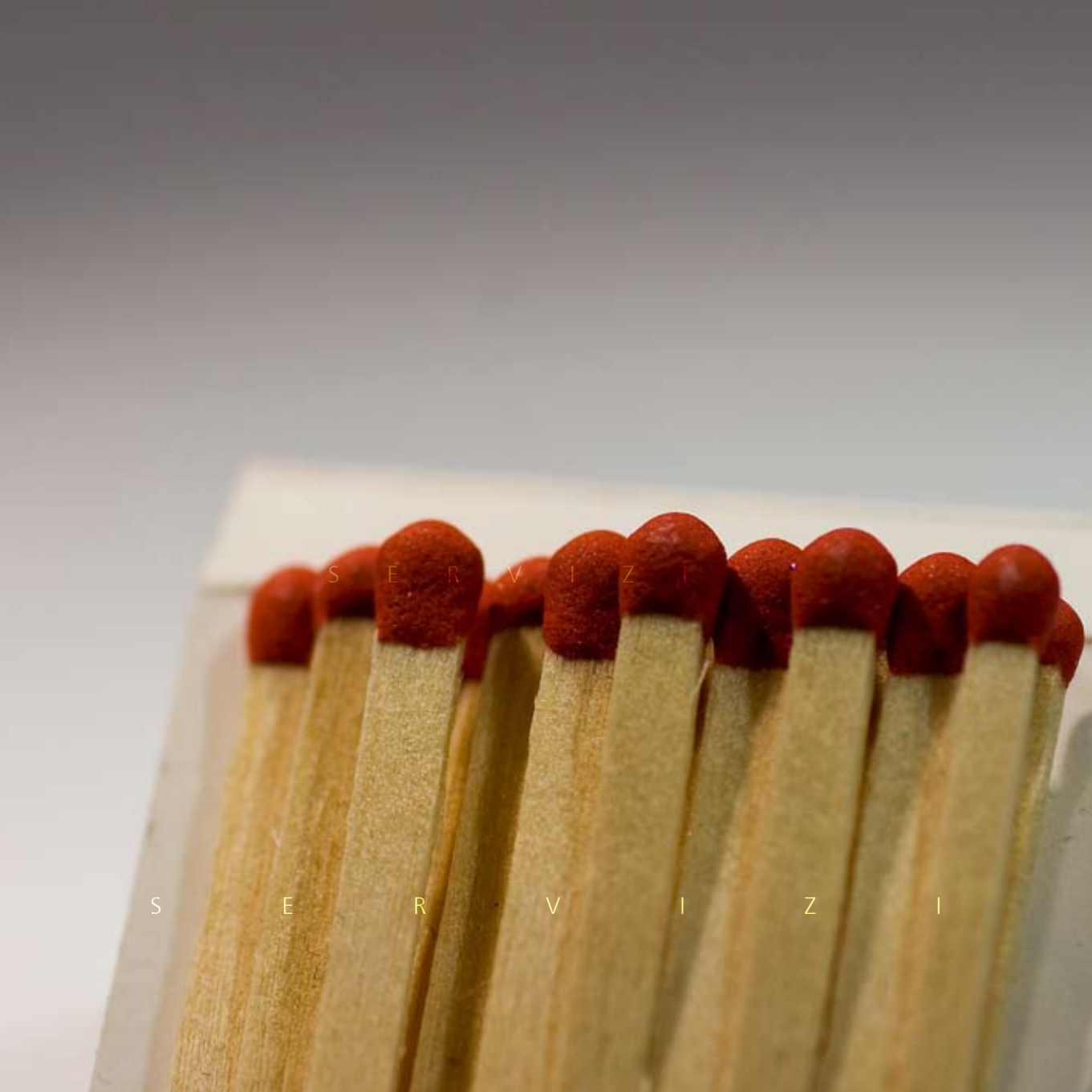
- Corsi di formazione/aggiornamento su temi specifici relativi alle attività svolte
- Corsi di formazione in merito al rispetto dei requisiti di legge (D.Lgs. 81/2008, D.Lgs. 196/2003, ecc.)
- Attività di affiancamento al personale operativo
- Riunioni per assicurare la corretta comprensione dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità della cooperativa

Il Responsabile dell'Organizzazione e Comunicazione interna, in collaborazione con i Direttori di Area, rileva i fabbisogni formativi e addestrativi interni, che possono essere originati sia da programmi generali stabiliti dalla cooperativa, sia da specifiche necessità contingenti, sia da richieste/proposte da parte del personale e sulla base di essi stende il Piano della Formazione annuale.

PARTECIPAZIONE AD ATTIVITA' FORMATIVE



- lavoratori formati
- lavoratori non formati



S E R V I Z I

S E R V I Z I

5

SERVIZI

“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 IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche, 1994)

Condividiamo questa visione della biblioteca con i nostri committenti.

Il nostro lavoro è orientato a metterla in pratica.

SERVIZI BIBLIOTECARI E ARCHIVISTICI, DOCUMENTAZIONE E CATALOGAZIONE

I servizi bibliotecari rappresentano, con il **70%** circa sul fatturato totale, il nostro core business.

Di seguito presentiamo le schede dei servizi bibliotecari nei quali lavoriamo.

■ **COMUNE DI FIRENZE**
BIBLIOTECA DELLE OBLATE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Comune di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Servizi generali Accoglienza Centralino Sorveglianza Logistica Supporto organizzativo e logistico degli eventi culturali
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	Cooperativa Pierreci - Codess Cultura
Catalogo	93.642 opere
Rete	SDIAF
Anno di avvio	2008

RISORSE

N. operatori	16
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	37 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	1.785
N. iscritti alla biblioteca	32.255
N. prestiti medi al giorno	418

BIBLIOTECA MOBILE QUARTIERE 4 ISOLOTTO (BIBLIOBUS)**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	Comune di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Servizi generali Conduzione del mezzo Accoglienza Sorveglianza Logistica
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	Cooperativa Pierreci - Codess Cultura
Catalogo	7.362 opere
Rete	SDIAF
Anno di avvio	2005

RISORSE

N. operatori	3
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	32 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	32,3
N. iscritti alla biblioteca	1.286
N. prestiti medi al giorno	38,7

BIBLIOTECA BUONARROTI E MEDIATECA VILLA POZZOLINI**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	Comune di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi di back office Supporto alla gestione della raccolta (acquisti, donazioni, scarti) Catalogazione Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Supporto organizzativo e logistico degli eventi culturali
General Contractor	no
Partenariato	no
Catalogo	4.120 opere
Rete	SDIAF
Anno di avvio	Mediateca: 2003 Biblioteca: 2007

RISORSE

N. operatori	1
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	30 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA (Mediateca Villa Pozzolini)

N. visitatori medi al giorno	31,5
N. iscritti alla mediateca	400 circa
N. prestiti medi al giorno	13,25

DATI RELATIVI ALL'UTENZA (Biblioteca Buonarroti)

N. iscritti alla biblioteca	1.174
-----------------------------	-------

■ **COMUNE DI SCANDICCI (FI)**
BIBLIOTECA COMUNALE DI SCANDICCI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Comune di Scandicci (FI)
Tipologia di servizio	Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	no
Catalogo	56.986 opere
Rete	SDIAF
Anno di avvio	2009

RISORSE

N. operatori	7
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	33 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	480
N. iscritti alla biblioteca	11.308
N. prestiti medi al giorno	350

Nota I dati sono riferiti al periodo 21 marzo-31 dicembre 2009

■ **COMUNE DI PONTASSIEVE (FI)**
BIBLIOTECA COMUNALE DI PONTASSIEVE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Comune di Pontassieve (FI)
Tipologia di servizio	Servizi di back office Supporto alla gestione della raccolta (acquisti, donazioni, scarti) Catalogazione Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Supporto organizzativo e logistico degli eventi culturali
General Contractor	no
Partner	Cooperativa Pierreci - Codess Cultura
Catalogo	50.398 opere
Rete	SDIMM
Anno di avvio	2008

RISORSE

N. operatori	2
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	31 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	95
N. iscritti alla biblioteca	951
N. prestiti medi al giorno	71,5

■ COMUNE DI PRATO

BIBLIOTECA ISTITUTO CULTURALE E DI DOCUMENTAZIONE LAZZERINI PRATO

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Comune di Prato
Tipologia di servizio	Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Supporto organizzativo e logistico degli eventi culturali
General Contractor	no
Partenariato	Cooperativa Pierreci - Codess Cultura
Catalogo	134.100 opere
Rete	Sistema Bibliotecario Provinciale Pratese
Anno di avvio	2009

RISORSE

N. operatori	9
Ccnl	Cooperative sociali
Età media	39 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	1.200
N. iscritti alla biblioteca	10.000 circa
N. prestiti medi al giorno	290

Nota I dati sono riferiti al periodo 24 novembre - 31 dicembre 2009

■ **ISTITUTO DEGLI INNOCENTI DI FIRENZE**
BIBLIOTECA INNOCENTI LIBRARY

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Istituto degli Innocenti di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi di back office Catalogazione Servizi al pubblico consulenza e informazione bibliografica, in sede e on-line assistenza alla ricerca document delivery
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	no
Catalogo	30.000 opere
Rete	COBIRE
Anno di avvio	2002

RISORSE

N. operatori	2
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	37 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	15
N. iscritti alla biblioteca	3.500 circa
N. prestiti medi al giorno	4

CENTRO NAZIONALE DI DOCUMENTAZIONE SULL'INFANZIA E L'ADOLESCENZA**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	Istituto degli Innocenti di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi di back office: Catalogazione Soggettazione
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	no
Catalogo	5 banche dati
Rete	-
Anno di avvio	2002

RISORSE

N. operatori	7
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	37 anni

■ **LIBRERIA BIBLIOTECA LIBENTER****DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	no
Tipologia di servizio	Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Vendita al dettaglio
General Contractor	no
Partner	no
Catalogo	270 opere
Rete	SDIAF
Anno di avvio	2007

RISORSE

N. operatori	1 volontario
Ccnl	-
Età media	37 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori medi al giorno	5
N. iscritti alla biblioteca	163
N. prestiti medi al giorno	2

■ **COMUNE DI SAN MINIATO**
BIBLIOTECHE E ARCHIVI COMUNALI

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Comune di San Miniato
Tipologia di servizio	Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione Servizi di back office Catalogazione Promozione della lettura
General Contractor	Co&So EVV
Partenariato	no
Catalogo	59.000 opere
Rete	Bibliolandia
Anno di avvio	2004

RISORSE

N. operatori	4
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	38 anni

■ **AZIENDA SANITARIA FIRENZE**

CENTRO DI DOCUMENTAZIONE PER L'EDUCAZIONE ALLA SALUTE

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Estav Centro Toscana
Tipologia di servizio	Servizi di back office Catalogazione Spoglio periodici Servizi al pubblico Prestito Reference Assistenza alla consultazione
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	no
Catalogo	8.500 opere
Rete	SDIAF
Anno di avvio	2005

RISORSE

N. operatori	1
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	49 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. iscritti alla biblioteca	circa
-----------------------------	-------

Progetti di immagine coordinata, grafica e realizzazioni editoriali, soluzioni web, organizzazione di eventi, accoglienza e front office, relazioni esterne e ufficio stampa. Con una squadra di **23** persone lavoriamo per biblioteche, enti pubblici e soggetti del privato sociale, curando per loro quei dettagli che servono a dare forza ai contenuti. Perché mai come oggi la forma è anche sostanza.

SERVIZI DI COMUNICAZIONE E PROMOZIONE

EDA Servizi svolge attività di editing, grafica e comunicazione per soggetti pubblici e privati, ed è specializzata in servizi di comunicazione per le biblioteche.

Questa tipologia di servizi rappresenta il **28%** circa del fatturato totale.

■ ISTITUTO DEGLI INNOCENTI

EDITORIA - WEB - SEGRETERIA ORGANIZZATIVA**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	Istituto degli Innocenti di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi di editoria Supporto redazionale Grafica Impaginazione Servizi web Redazione web Realizzazione e aggiornamento dei siti web Segreteria organizzativa Organizzazione e gestione di eventi
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	no
Anno di avvio	2002

RISORSE

N. operatori	12
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	45 anni

BOTTEGA DEI RAGAZZI**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	Istituto degli Innocenti di Firenze
Tipologia di servizio	Servizi di segreteria e front office Servizi di supporto all'organizzazione di eventi culturali
General Contractor	Co&So Firenze
Partner	no
Anno di avvio	2006

RISORSE

N. operatori	3
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	35 anni

DATI RELATIVI ALL'UTENZA

N. visitatori Bottega/mese	1.122,5
N. iscritti alla Bottega	374
N. eventi/anno	282

■ **BOTTEGA DI GEPETTO - ISTITUZIONE DEL COMUNE DI SAN MINIATO**
SEGRETERIA ORGANIZZATIVA

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Committente	Comune di San Miniato
Tipologia di servizio	Organizzazione e gestione di eventi Segreteria
General Contractor	Co&So EVV
Anno di avvio	2004

RISORSE

N. operatori	1
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	54 anni

■ GRAFICA, EDITORIA E WEB**DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Committente	Enti pubblici, imprese sociali, imprese profit
Tipologia di servizio	Editing Progetti di immagine coordinata Campagne di informazione tematiche Progettazione grafica e impaginazione Progettazione e realizzazione di servizi di comunicazione web

General Contractor	no
Anno di avvio	2007

RISORSE

N. operatori	5
Ccnl	Commercio e Terziario
Età media	35 anni

S T E R V I Z I



D I M E N S I O N E A M B I E N T A L E

6

**DIMENSIONE
AMBIENTALE**

Dato che la nostra attività si configura come una fornitura di servizi e non come una produzione di beni, la nostra politica ambientale è quella di sensibilizzare, promuovere e monitorare azioni sui luoghi di servizio volte a ridurre l'impatto ambientale. Si tratta di una strategia nella quale il territorio di riferimento è rappresentato dai nostri luoghi di lavoro – principalmente la nostra sede - e gli attori da coinvolgere sono principalmente i nostri clienti e i fruitori dei nostri servizi e altri portatori di interesse. Gli obiettivi che ci siamo posti sono:

- Incentivare la raccolta differenziata dei rifiuti
- Diminuire la produzione di rifiuti
- Incentivare il riutilizzo dei materiali utilizzati
- Sostenere e promuovere la cultura della sostenibilità ambientale (scaffali tematici, bibliografie, supporto agli incontri)
- Favorire la mobilità per i propri soci e dipendenti con i mezzi pubblici cercando di conciliarla con i tempi di vita e di lavoro
- Diminuire l'impatto energetico delle attrezzature di lavoro della sede della cooperativa e promuovere tale politica nelle sedi di servizio
- Diminuire il consumo energetico della sede cambiando le abitudini di lavoro e incentivando comportamenti attenti all'impatto ambientale
- Evitare sprechi di acqua

Nell'esercizio 2009 sono state effettuati i seguenti investimenti e spese in relazione all'impatto ambientale:

- Acquisto biglietti per mezzi pubblici da offrire ai dipendenti della cooperativa per i loro spostamenti
- Acquisto di attrezzature (pc, periferiche) a basso consumo energetico
- Acquisto di carta e cancelleria riciclata

Le spese e investimenti dedicati alla tutela ambientale nel 2009 ammontano a circa € 2.000.

Nel 2009 la principale attenzione è stata quella verificare e evitare eventuali sprechi di acqua nella sede e successivamente di monitorarne il consumo per controllare che questa preziosa risorsa non venisse utilizzata inutilmente. Le iniziative attivate sono state:

- controllo dell'impianto da parte di un professionista per verificare eventuali perdite occulte
- sensibilizzazione del personale sulla necessità di un consumo più mirato di questa risorsa
- individuazione di un referente addetto a verificare eventuali perdite e controllare rubinetti a fine turno di servizio
- adozione del doppio scarico nel wc per ridurre i consumi di acqua

Non essendo al momento possibile introdurre nella nostra sede fonti di energia rinnovabile in quanto l'immobile non è di nostra proprietà, abbiamo cercato nel 2009 di adottare azioni volte a ridurre il consumo di energia e a utilizzarla in maniera più efficiente. Le iniziative intraprese sono state:

- favorire l'illuminazione naturale della sede con opportuni accorgimenti di arredo
- accensione del condizionatore solo in determinate fasce orarie e solo quando comunque la temperatura esterna supera una certa soglia
- graduale innalzamento della temperatura dell'aria condizionata

La cooperativa non possiede nessun mezzo di trasporto. In determinati servizi (corriere prestito interbibliotecario) è necessario l'utilizzo di un mezzo di trasporto, una volta la settimana. In questo caso, proprio per ridurre l'impatto derivante dall'acquisto di un mezzo nuovo, abbiamo deciso di utilizzare un veicolo appartenente a un'altra cooperativa. Le altre iniziative adottate sono state quindi finalizzate a:

- incentivare l'utilizzo dei mezzi pubblici da parte dei soci e dipendenti dello staff della sede e degli operatori dei servizi
- utilizzare mezzi personali dei soci alimentati a metano
- razionalizzare gli spostamenti dello staff in modo da far condividere il veicolo al maggior numero di soci per un determinato tratto di strada
- utilizzo del treno da parte dello staff per le tratte più lunghe (Firenze-Prato, Firenze-San Miniato)
- promozione dell'utilizzo della futura tramvia cittadina di Firenze

Per ridurre l'impatto dei rifiuti prodotti dalla nostra attività l'iniziativa principale adottata è stata quella volta a diminuirne la produzione, in modo da ridurre la quantità di rifiuti destinati alla discarica o all'inceneritore:

- riduzione all'origine, evitando prodotti usa e getta, in particolare quelli non riciclabili, e prestando attenzione agli imballaggi
- raccolta separata dei materiali facilmente riciclabili (p. es. carta utilizzata per la stampa di documenti non definitivi)
- acquisto di beni durevoli


Nello smaltimento si è cercato di adottare in maniera sistematica la raccolta differenziata per le seguenti tipologie di materiali:

- carta, cartone, imballaggi
- plastica, vetro, tetrapack, polistirolo, lattine
- rifiuti organici
- toner
- pile

Monitorando la quantità di rifiuti conferiti nella raccolta differenziata si è potuta diminuire la quantità dei rifiuti solitamente destinata allo smaltimento.



Produzione e distribuzione del valore aggiunto



Nonostante che la gestione delle commesse, unita alle spese generali di gestione e alla contribuzione consortile, lascino ben poco spazio alla possibilità di ritagliare margini da destinare agli investimenti, il risultato d'esercizio di quest'anno dimostra una ripresa dell'andamento economico. L'aspetto economico continua ad essere uno degli elementi sui quali maggiormente gli amministratori della cooperativa dovranno impegnarsi nei prossimi esercizi

**Produzione e
distribuzione del
valore aggiunto**

Riclassificazione del conto economico
sul modello delle linee guida
dell'agenzia per le Onlus

	2009	2008	differenza
FATTURATO LORDO			
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.012.491,57	1.606.715,24	25,26%
- RESI E SCONTI	-	-	0,00%
FATTURATO NETTO			
+/- PRODUZIONE INTERNA			
Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e prodotti finiti	-	-	-
Variazione dei lavori in corso	-	-	-
Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	-	-	-
VALORE DELLA PRODUZIONE	2.012.491,57	1.606.715,24	0,25
- COSTI			
Costo per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	11.231,00	17.163,00	(0,35)
Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	(2.553,45)	(9.498,00)	(0,73)
Costo per servizi	318.023,91	362.369,96	(0,12)
Costo per godimento di beni di terzi	14.825,00	22.242,00	(0,33)
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	1.670.965,11	1.214.438,28	0,38

Riclassificazione del conto economico sul modello delle linee guida dell'agenzia per le Onlus	2009	2008	differenza
VALORE AGGIUNTO CARATTERISTICO	1.670.965,11	1.214.438,28	0,38
- COSTO DEL PERSONALE	1.592.969,00	1.142.061,92	0,39
MARGINE OPERATIVO LORDO	77.996,11	72.376,36	0,08
- AMMORTAMENTI E ACCANTONAMENTI	12.728,00	11.864,00	0,07
MARGINE OPERATIVO NETTO	65.268,11	60.512,36	0,08
- GESTIONE ACCESSORIA			-
Altri ricavi e proventi	-	-	-
RISULTATO OPERATIVO GLOBALE	65.268,11	60.512,36	0,08
+/- GESTIONE FINANZIARIA			-
(Proventi finanziari)	45,00	57,00	(0,21)
Oneri finanziari	16.714,00	21.408,00	(0,22)
RISULTATO ORDINARIO	48.509,11	39.047,36	0,24
+/- GESTIONE STRAORDINARIA			-
(Proventi straordinari)	2.377,00	1.128,00	1,11
Oneri straordinari	3.084,00	5.627,00	(0,45)
(Rivalutazione)	-	-	-
Svalutazioni	-	-	-
RISULTATO ANTE-IMPOSTE	43.048,11	32.292,36	0,33
- IMPOSTE	41.644,92	71.497,80	(0,42)
RISULTATO NETTO	1.403,19	(39.205,44)	(1,04)

Ricavi aggregati per soggettività di clientela	2009	2008	2007
Ricavi complessivi da enti pubblici in convenzione	€ -	€ -	€ -
Ricavi complessivi da enti pubblici diversi	€ 1.960.917,87	€ 1.477.480,00	€ 995.850,00
Ricavi complessivi da enti pubblici	€ 1.960.917,87	€ 1.477.480,00	€ 995.850,00
Ricavi complessivi da movimento cooperativo e non profit	€ 33.841,27	€ 81.338,00	€ 97.713,00
Ricavi complessivi da imprese profit	€ -	€ -	€ 714.107,11
Ricavi complessivi da privati	€ 7.732,43	€ 9.639,00	€ 9.853,00
Totale contributi in c/esercizio	€ -	€ -	€ -
TOTALE RICAVI	€ 2.002.491,57	€ 1.568.457,00	€ 1.817.523,11

Costo del lavoro aggregato per tipologia di attività			
Costo del lavoro per attività socio sanitarie ed educative	€ -	€ -	€ -
Costo lavoratori ordinari	€ -	€ -	€ -
Costo lavoratori svantaggiati	€ -	€ -	€ -
Totale costo del lavoro per attività di inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati	€ -	€ -	€ -
Costo del lavoro per attività non sociali	€ 1.685.318,00	€ 1.202.856,95	€ 1.235.622,00
TOTALE COSTO DEL LAVORO	€ 1.685.318,00	€ 1.202.856,95	€ 1.235.622,00

Distribuzione del valore aggiunto	2009	2008	2007
A remunerazione del capitale dei soci	-	-	-
Ai soci prestatori d'opera professionale e collaboratori	-	-	-
Alla rete cooperativa (quote associative, contribuzioni e provvigioni consortili)	61.773,18	69.215,93	64.505,32
Ai soci lavoratori	815.749,00	555.012,08	708.385,00
Ai lavoratori non soci	869.569,00	647.844,87	527.237,00
All'impresa (per investimenti e ricapitalizzazione)	14.751,09	22.899,44	33.949,54
Ai finanziatori terzi	-	421,00	-
Ai finanziatori del movimento cooperativo	16.714,00	20.987,00	28.088,00
Ai finanziatori soci	-	-	-
Allo Stato e agli enti locali	41.644,92	71.497,80	73.835,00
Al fondo promozione L. 59/92	42,10	-	655,01
TOTALE	1.820.243,29	1.342.079,24	1.436.654,87

INDICI DI BILANCIO SOCIALE

INDICE DI LIQUIDITÀ

Attivo circolante/passività correnti	2009
Attivo circolante	1.164.819,87
Passività correnti	892.285,55
F(x)=	1,31

RAPPORTO DI INDEBITAMENTO

Capitale investito/patrimonio netto	2009
Capitale investito	1.238.410,87
Patrimonio netto	96.007,19
F(x)=	12,90

ROTAZIONE DEI CREDITI IN GIORNI

Media tra i crediti dell'attivo circolante al 1-1 e al 31-12*360/ricavi operativi	2009
Crediti al 1/1	783.235,00
Crediti al 31/12	999.143,00
Ricavi operativi	2.012.491,57
F(x)= Giorni	159,42

INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE SUL VALORE DELLA PRODUZIONE

Costo del personale/valore della produzione	2009
Costo del personale	1.685.318,00
Valore della produzione	2.012.491,57
F(x)=	83,74%

VALORE DELLA PRODUZIONE PER ADDETTO

Valore della produzione/numero medio degli addetti	2009
Valore della produzione	2.012.491,57
Numero complessivo addetti	68
F(x)=	€ 29.595,46

VALORE DELLA PRODUZIONE PER ORA/ADDETTO

Valore della produzione/numero complessivo delle ore lavorate	2009
Valore della produzione	2.012.491,57
Numero complessivo ore retribuite	112.444
F(x)=	€ 17,90

VALORE AGGIUNTO PER ADDETTO

Valore aggiunto/numero medio degli addetti	2009
Valore aggiunto	1.758.470,11
Numero complessivo addetti	68
F(x)=	€ 25.859,85

VALORE AGGIUNTO PER ORA/ADDETTO

Valore aggiunto/numero complessivo delle ore lavorate	2009
Valore aggiunto	1.758.470,11
Numero complessivo ore retribuite	112.444
F(x)=	€ 15,64

PROSPETTO DELLE ENTRATE PER TIPOLOGIA DI FINANZIATORI

Soggetto	Valori assoluti	$\partial n / n-1$
Enti pubblici	€ 1.960.918	32,72%
Cittadini	€ 7.732	-19,78%
Imprese		
Organizzazione Non Profit	€ 33.841	-58,39%
5 x 1.000		
Altro (specificare)		

GLOSSARIO

BILANCIO SOCIALE

Negli ultimi anni si è parlato molto di responsabilità in ambito pubblico e in ambito privato. Sono state molte le aziende e le amministrazioni pubbliche che hanno avviato programmi di responsabilità sociale. Per quanto diffusa, è ancora difficile individuare una definizione unica di responsabilità sociale e “giòva osservare che nonostante la fluorescenza di studi e dibattiti nel corso dell'ultimo quarto di secolo, non esiste a tutt'oggi una definizione largamente condivisa” (S. Zamagni, 2007). La definizione di responsabilità sociale più diffusa è stata pubblicata dall'Unione Europea: “Integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali e ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate” (Libro Verde della Commissione delle Comunità Europee, 2001) Tale azione volontaria nasce come risposta alle esigenze di innovazione delle pratiche di governo dell'impresa e del territorio: “Con la Responsabilità Sociale di Impresa si intende un modello di governance allargata, in base al quale chi governa l'impresa ha responsabilità che si estendono dall'osservanza dei doveri fiduciari nei riguardi della proprietà ad analoghi doveri fiduciari nei riguardi, in generale, di tutti gli stakeholder” (L. Sacconi, 2005) Tra gli strumenti di responsabilità sociale il Bilancio Sociale rappresenta l'esito di un processo e non un documento fine a se stesso: “Il bilancio sociale è l'esito di un processo con cui l'amministrazione rende conto delle scelte, delle attività, dei risultati e dell'impiego di risorse in un dato periodo, in modo da consentire ai cittadini e ai diversi interlocutori di conoscere e formulare un proprio giudizio su come l'amministrazione interpreta e realizza la sua missione istituzionale e il suo mandato” (Ministero dell'Interno, 2007).

CONSIGLIO D'AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo collegiale al quale è affidata la gestione delle società per azioni e delle altre società la cui disciplina è modellata su quella delle società per azioni. Un organo analogo, a volte con lo stesso nome, si trova anche in altri enti. Nella letteratura sulla governance aziendale il consiglio di amministrazione è denominato anche board, dal nome che assume negli ordinamenti anglosassoni (board of directors).

Core business

Il core business di un'azienda è la principale attività aziendale di tipo operativo che ne determina il compito fondamentale preposto ai fini di creare un fatturato ed un conseguente guadagno.

Solitamente il core business è supportato da altre attività aziendali che determinano l'organizzazione, la pianificazione, la strategia, gli strumenti con cui la stessa azienda si impegna nel proprio compito fondamentale.

CORPORATE GOVERNANCE

All'interno di un'impresa (corporation) si definisce corporate governance l'insieme di regole, di ogni livello (leggi, regolamenti etc.) che disciplinano la gestione dell'impresa stessa. La corporate governance include anche le relazioni tra i vari attori coinvolti (gli stakeholders, chi detiene un qualunque interesse nella società) e gli obiettivi per cui l'impresa è amministrata. Gli attori principali sono gli azionisti (shareholders), il management e il consiglio di amministrazione (board of directors).

MANAGEMENT

Con il termine inglese management (da to manage: gestire, coordinare), ormai largamente diffuso anche in italiano (dove, peraltro, può essere tradotto con direzione), s'intende:

- il processo di definizione degli obiettivi di un'azienda (sia essa pubblica o privata) e di guida della gestione aziendale verso il perseguimento di tali obiettivi, attraverso l'assunzione di decisioni sull'impiego delle risorse disponibili e, in particolare, delle risorse umane;
- l'insieme dei manager di un'azienda, ossia delle persone che hanno la responsabilità del suddetto processo.

PARTENARIATO/PARTNERSHIP

Il partenariato (in inglese partnership) è un confronto tra parti diverse (soggetti pubblici o privati, forze economiche e sociali) sulla realizzazione di interventi finalizzati allo sviluppo economico, allo sviluppo del territorio e all'integrazione sociale.

Il termine indica anche i rapporti che occorrono, simili al gemellaggio, tra città. Per quanto concerne la parte economico- aziendale possiamo dire che si tratta in genere di attività in cui il lavoro specializzato è di gran lunga il fattore produttivo più importante, come accade per esempio nelle attività professionali (avvocati, consulenti...).

STAKEHOLDER

Con il termine Stakeholder si individuano i soggetti "portatori di interessi" nei confronti di un'iniziativa economica, sia essa un'azienda o un progetto.

Fanno, ad esempio, parte di questo insieme: i clienti, i fornitori, i finanziatori (banche e azionisti), i collaboratori, ma anche gruppi di interesse esterni, come i residenti di aree limitrofe all'azienda o gruppi di interesse locali.

Fonte: Wikipedia

QUESTIONARIO PER IL LETTORE

Al fine di ottenere indicazioni e suggerimenti utili per la prossima edizione del Bilancio sociale, ti preghiamo di compilare il seguente questionario e farlo pervenire a:

EDA Servizi – Via Becciolini, 1 – 50141 Firenze, via fax al n. **055. 42.65.022** o via e-mail all'indirizzo **info@edaservizi.it**

RITIENI CHE IL BILANCIO SOCIALE SIA

- Uno strumento importante di valutazione e controllo dei risultati raggiunti
- Uno strumento di trasparenza delle organizzazioni
- Uno strumento di coinvolgimento degli stakeholder

COME VALUTI QUESTA EDIZIONE DEL BILANCIO SOCIALE DI EDA SERVIZI?

	Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
Chiarezza grafica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza espositiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Completezza delle informazioni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

IL BILANCIO SOCIALE HA SODDISFATTO LE TUE ESIGENZE INFORMATIVE SULL'OPERATO DI EDA SERVIZI?

- sì
- no
- in parte

Quale aspetto vorresti che venisse approfondito nella prossima edizione?

.....

.....

.....



GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE



edaservizi

EDA Servizi soc. coop.

Sede legale

Via Pellas, 20 A/B

50141 Firenze

Sede amministrativa

Via Becciolini, 1

50141 Firenze

Tel 055 433954 – Fax 055 4265022

www.edaservizi.it – info@edaservizi.it



edaservizi

