

**CO
OP**

**CUL
TURE**

**RAPPORTO DI
SOSTENIBILITÀ
2015**



Consiglio di Amministrazione

Giovanna Barni *Presidente*
Cristiana Del Monaco *Vice Presidente*

Laura Aversa
Letizia Casuccio
Ugo D'Antonio
Franca Giovine
Paolo Pizzo
Adriano Rizzi
Franco Tumino

Collegio Sindacale

Massimo Da Re *Presidente*
Alberto Rimicci
Iolanda Spagnuolo

Comitato Etico

Valentina Cappuccini
Ornella Casalini
Rita Cassetta
Cesarina Cheli
Michele Lauletta
Irene Martini
Cristiana Mele
Mariantonietta Romano

Organismo di Vigilanza

Gianfranco Piseri *Presidente*
Alberto Cuomo
Riccardo Riva

Non voglio usare perifrasi: sono particolarmente contenta del nostro Rapporto di Sostenibilità di quest'anno.

Sono contenta perché credo che abbiamo centrato l'obiettivo di renderlo uno strumento attraverso il quale, non solo raccontare l'attività svolta nell'arco dell'anno, ma anche ricomporre uno storytelling della crescita, dell'identità e dei valori CoopCulture. Noi sappiamo da dove veniamo, sappiamo che in trent'anni di attività ai vari livelli, attraverso i servizi e le attività culturali per il pubblico sono state create nuova occupazione e nuove professionalità, innovazione, e sono stati fatti passi avanti significativi nella qualità dell'accoglienza nelle strutture museali.

In questo quadro, da un lato le più evolute condizioni di sistema – la centralità assunta dalla diplomazia culturale nelle relazioni internazionali UE, le opportunità di partecipazione offerte dalla Convenzione di Faro a cittadini, comunità e imprese, il sostegno europeo alle Industrie Culturali e Creative, il nuovo Sistema Museale Nazionale – dall'altro il capacity building di CoopCulture - legato all'industrializzazione e alla promozione digitale in rete delle gestioni culturali - possono rappresentare una opportunità di sviluppo a beneficio non solo di CoopCulture ma di tutto il settore, a partire dalle tante cooperative che collaborano con noi nei territori.

L'Italia detiene un'instimabile risorsa in termini di patrimonio diffuso, ma ci piace pensare che anche le nostre esperienze e competenze siano considerate risorse necessarie, perché questi beni culturali possano produrre valore aggiunto. Ciò avviene sicuramente con tutta quanta l'offerta di servizi museali - dalle visite didattiche ai campus per bambini ai supporti multimediali - ma anche attivando all'esterno dei musei, relazioni sinergiche con gli attori del turismo, della mobilità, dell'ospitalità, dell'innovazione tecnologica, dell'educazione e della formazione. Non è casuale in questo senso la scelta di Prato come sede dell'Assemblea di quest'anno: qui si sono realizzate condizioni, interazioni e scambi utili alla creazione di un sistema integrato partecipato di grande interesse.

La filiera descritta è un valore aggiunto per l'intero Sistema Paese. Ma è una filiera che ha bisogno di noi, di soggetti cioè che abbiano una visione sostenibile del valore creato e siano in grado di redistribuire e restituire ai territori il reddito generato. Soggetti che sappiano creare catene del valore nelle quali la condivisione delle competenze, l'inclusione delle professionalità e delle persone e appunto la sostenibilità economica, organizzativa, sociale e culturale siano fatti concreti e non solo slogan efficaci.

Noi all'idea di essere agenti di cambiamento, di cooperazione e di crescita sociale per lo sviluppo di questo settore, elettivo per il Paese, siamo pronti.

Giovanna Barni,
Presidente CoopCulture

Nota introduttiva

Il Bilancio Sociale è uno strumento straordinario perché rappresenta la certificazione di un profilo etico, l'elemento che legittima il ruolo di un soggetto, non solo in termini strutturali ma soprattutto morali, agli occhi della comunità di riferimento. Permette al soggetto che lo pubblica di sottolineare il proprio legame con il territorio e di affermare il concetto di impresa che - perseguendo il proprio interesse prevalente - contribuisce a migliorare la qualità della vita dei membri della società in cui è inserito.

In questo caso, il Bilancio Sociale acquista ancora più valore perché a pubblicarlo è un soggetto che opera con forma giuridica di cooperativa, che si occupa di gestione di beni e attività culturali e che sceglie di raccontare la propria storia inquadrandola in un contesto non solo di crescita quantitativa e qualitativa ma di un cambiamento di visione, che l'ha portata dalla pura e semplice fornitura di servizi al porsi come interlocutore e promotore di forme di partenariato pubblico-privato e di relazioni stabili con i vari territori in cui opera, avendo come obiettivo principale il conseguimento della sostenibilità socio-culturale.

Questo Bilancio Sociale CoopCulture, rispetto a quelli degli anni precedenti, presenta due novità importanti: la prima è che quest'anno la scelta è stata quella non solo di presentare dei dati mettendoli a confronto con quelli del 2014, ma anche di raccontare



la storia dell'organizzazione e delle sue trasformazioni a partire dagli anni '90, attraverso la fusione di Pierreci e di Codess. Per questo motivo, l'arco temporale al quale si riferiscono alcuni dei dati riportati ed analizzati copre più anni.

L'altra novità è rappresentata dalla scelta di articolare il documento intorno alla parola-chiave "sostenibilità", declinata come sostenibilità economica, organizzativa, sociale e soprattutto culturale. La cultura quindi come un pilastro della sostenibilità che - in un contesto in cui il modello dello sviluppo sostenibile sta mostrando tutti i suoi limiti, in quanto troppo direttamente legato al concetto di crescita economica - ha come obiettivo un cambiamento di pensiero e di azione delle nostre società, in vista di una sostenibilità globale, basata sul ripensamento delle società stesse in termini anche di giustizia, equità, solidarietà. Lo scopo ultimo è il conseguimento della sostenibilità individuale, sociale e ambientale (in questo caso specifico, organizzativo), e richiede nuove culture,



nuove organizzazioni sociali, nuovi modelli economici, nuove forme di collaborazione tra pubblico e privato.

Si tratta di questioni ampiamente affrontate anche in sede europea: il ruolo potenziale della cultura e del patrimonio culturale per lo sviluppo regionale e locale; quello delle imprese culturali come veicoli di innovazione e volani di effetti benefici sull'economia e sulla società in senso ampio; la necessità di instaurare forme di collaborazione virtuosa tra soggetti pubblici e privati e di coinvolgere tutti gli stakeholder attivi sui territori sono tutti e tre temi oggetto di policy e di specifici programmi dell'UE.

Non sono solo le istituzioni culturali a dover rivendicare e sposare con forza il ruolo della cultura come elemento essenziale di un modello finalizzato al raggiungimento della sostenibilità, ma tutti i soggetti che operano in questo settore in specie quelli che possono contribuire con la loro competenza ed esperienza ad una nuova economia della cultura, centrale per la rinascita dei territori, come nel caso di Prato, non a caso sede della presentazione del Bilancio di sostenibilità e dell'Assemblea annuale.

Ecco perché il Bilancio Sociale di CoopCulture quest'anno si basa proprio sul concetto di sostenibilità: il primo passo da compiere è un cambiamento di tipo eminentemente culturale nel nostro modo di pensare. Ecco perché il settore culturale è direttamente coinvolto e non può chiamarsi fuori dall'arena: tutte le istituzioni culturali e i soggetti che operano in questo settore sono chiamate a concorrere alla realizzazione di questo cambiamento, costruendo nuove conoscenze, promuovendo consapevolezza e responsabilità.

Il Bilancio Sociale viene consegnato a enti, imprese e persone e a tutti coloro che ne facciano richiesta. Può anche essere scaricato dal sito web <http://www.coopculture.it/azienda.cfm>.

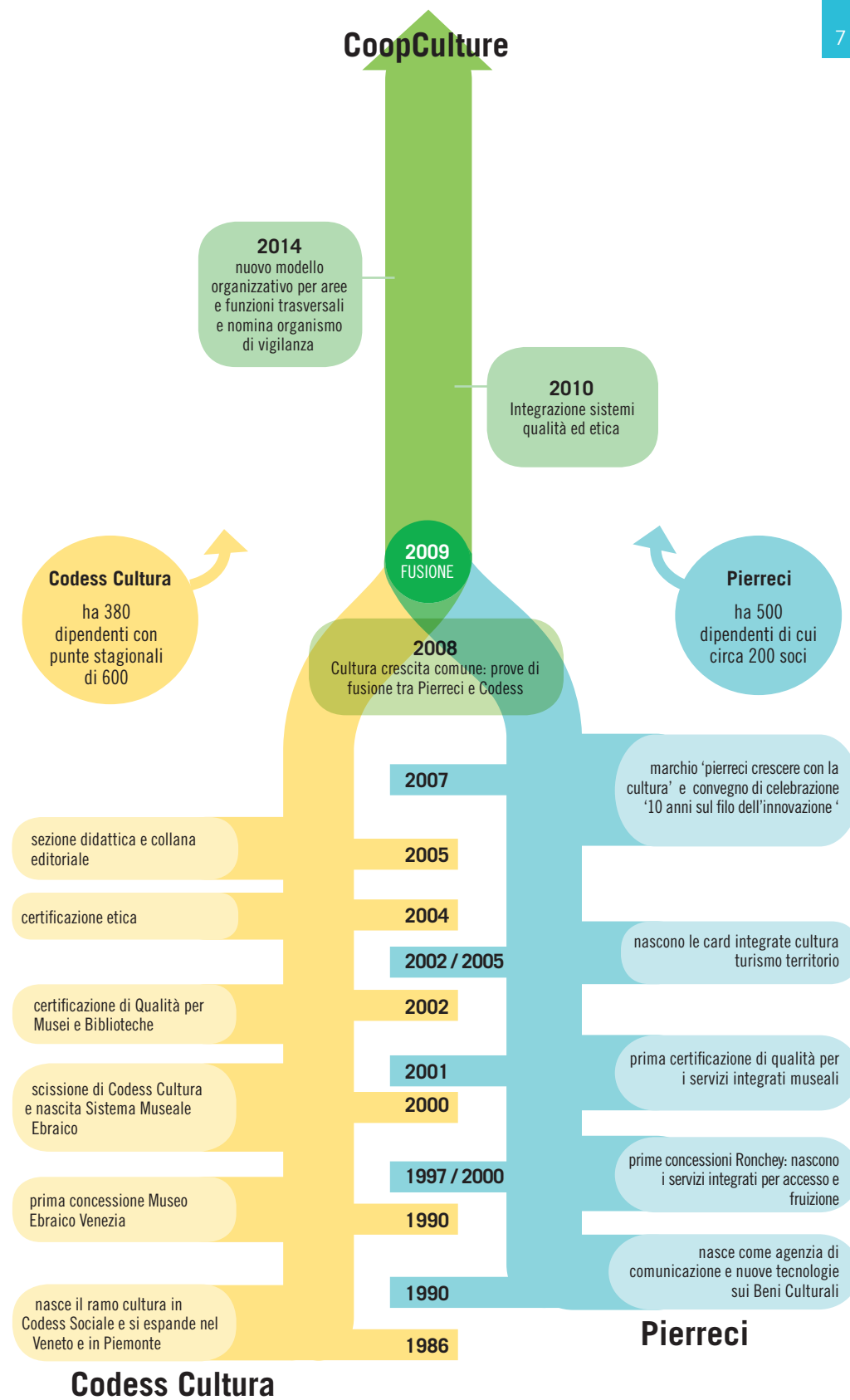
Cristina Da Milano
ECCOM



Indice

L' Identità	6
La storia	7
I nostri valori	8
Mission	9
L'organizzazione	10
Gli uffici CoopCulture	11
I luoghi	12
Le aree di intervento	14
Legalità e la trasparenza	15
Codice etico	16
Riconoscimenti e Certificazioni	17
La sostenibilità economica	18
Il percorso di crescita	18
Gli indicatori di sostenibilità	21
Stakeholder	23
Testimonianze	23
La sostenibilità organizzativa	24
Il percorso evolutivo dei sistemi	25
Gli indicatori di qualità, competenza e produttività	30
Stakeholder	36
Testimonianze	38
La sostenibilità sociale	40
Il percorso di crescita	40
Gli indicatori di partecipazione e crescita dei soci	43
Stakeholder	46
Testimonianze	47
La sostenibilità culturale	49
Il percorso di crescita	49
Gli indicatori di ampliamento e fidelizzazione della domanda culturale	52
Stakeholder	54
Testimonianze	57

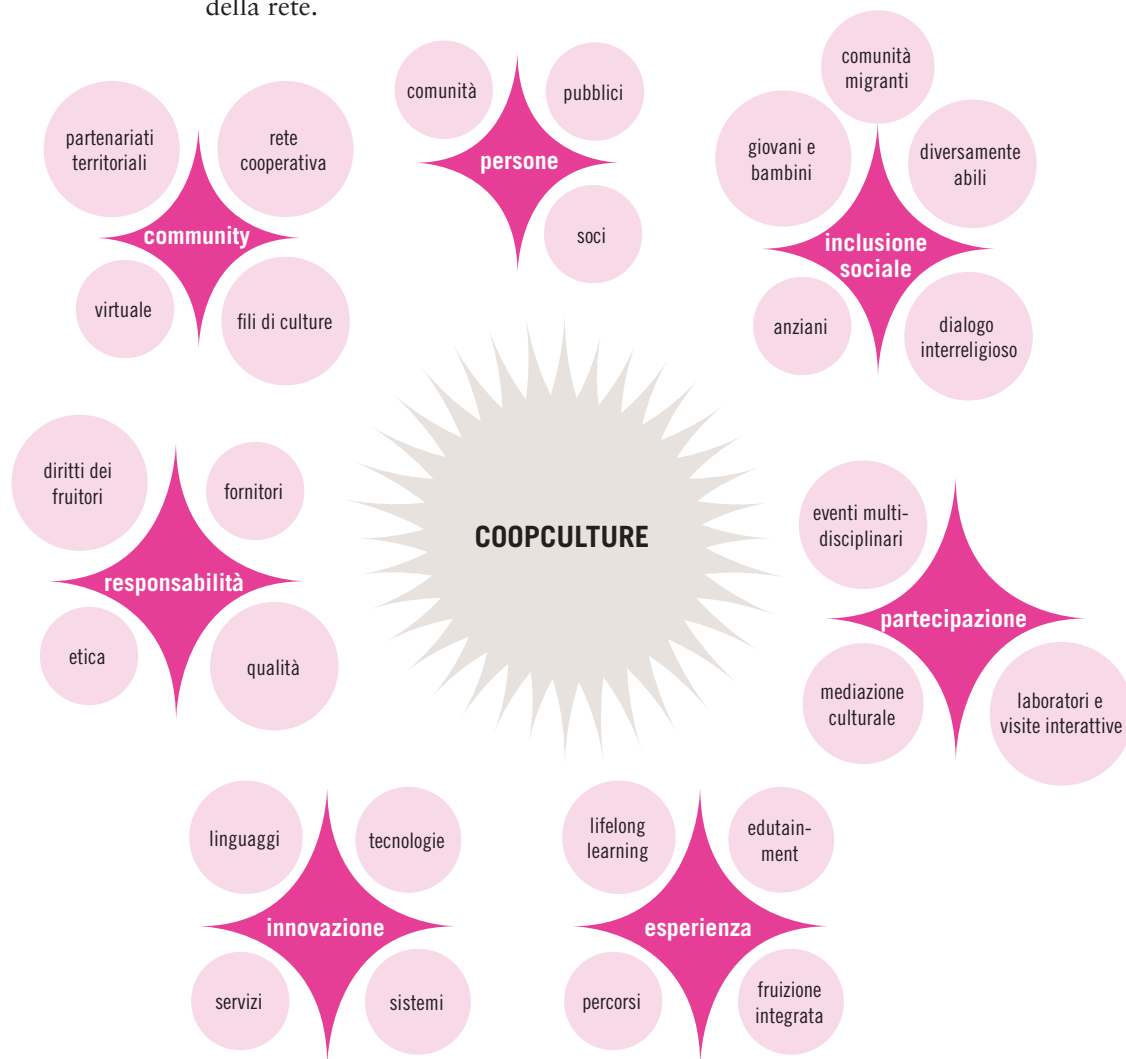
L'identità



I nostri valori: cultura e cooperazione

Crediamo nella **CULTURA** come strumento di inclusione e partecipazione sociale, veicolo di innovazione, fattore strategico di sviluppo dei territori.

Crediamo nella **COOPERAZIONE** come forma di impresa sostenibile che si fonda sulla democrazia e le persone, tutelandone nel lavoro dignità e sicurezza, si radica nei territori attivando forme originali di interazione e scambio per la crescita della cittadinanza, si relaziona con diversi attori sempre nella logica della condivisione e della rete.



Mission

Per i pubblici

MIGLIORARE qualità e varietà dei servizi di supporto alla fruizione culturale, sfruttando tutte le potenzialità di sviluppo derivanti dall'integrazione tra beni culturali e creatività, cultura e turismo, patrimonio e territorio.

ACCRESCERE l'audience development mediante iniziative innovative per ampliare e diversificare i pubblici dell'arte e migliorare la relazione con essi, avvalendosi delle migliori tecnologie e offrendo esperienze personalizzabili.

SVILUPPARE l'idea del patrimonio culturale come fattore di integrazione sociale tra le diverse componenti della comunità: famiglie, giovani, bambini, anziani e migranti.

Per il settore

PROMUOVERE forme evolute di partenariato pubblico-privato che valorizzino il capitale sociale e umano, le competenze e l'esperienza della cooperazione in ambito culturale, alimentando innovative catene del valore per la crescita delle economie locali.

ATTIVARE attraverso piattaforme collaborative e governance partecipate un'ampia filiera nel settore turistico e culturale che rafforzi, condividendo strumenti di rete, la capacità del sistema produttivo di generare impatto culturale, sociale ed economico.

VALORIZZARE il patrimonio diffuso dei territori e le comunità di imprese locali promuovendo forme di gestione partecipata dell'offerta culturale territoriale.



L'organizzazione

Presidenza

Comunicazione interna ed esterna
Relazioni Esterne

Direzione Sviluppo

Marketing e Commerciale Strategico
Ricerca e Sviluppo
Innovazione Tecnologica

Sistemi di Gestione

Qualità
Responsabilità Sociale
Privacy
Modello Organizzativo ex d. lgs. 231

Direzione Generale

(Centro Sud e Centro Nord)
Risorse Umane
Ufficio gare
Marketing operativo
Vendite

Settori
Capi Area
Responsabili di commessa
Sicurezza

Direzione Amministrativa

Amministrazione
Finanza
Acquisti
Controllo di gestione

COOP | CULTURE

Gli uffici CoopCulture

Sede legale e direzione area centro nord
Corso del Popolo, 40 – 30172 Venezia Mestre
Tel. 041 0991100
venezia@coopculture.it



Direzione area centro sud
Via Sommacampagna, 9 - 00185 Roma
Tel. 06 3908071
roma@coopculture.it



Sedi operative:

Torino
Via Sant'Anselmo, 6 – 10125
Tel. 011 6699725
torino@coopculture.it



Firenze
Via Guelfa 9 – 50129
Tel. 055 3985157
firenze@coopculture.it



Napoli
Corso Umberto I, 58 – 80143
Tel. 081 19305701
napoli@coopculture.it



I luoghi dei servizi*

BIBLIOTECHE	CIRCUITO EBRAICO	MUSEI, FONDAZIONI, POLI	AREE E SITI ARCHEOLOGICI	RETI MUSEALI E TERRITORIALI INTEGRATI
-------------	------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------------------



Biblioteca civica di Chieri Biblioteca civica e Archivio storico di Saluzzo Biblioteche dell'Università degli Studi di Torino	Sinagoghe di Cherasco, Saluzzo, Alessandria, Casale Monferrato	La Venaria Reale Musei Civici di Torino	Saluzzo, Musei Civici
---	--	--	-----------------------

Biblioteche comunali di Mira Biblioteca del Consiglio Regionale del Veneto Biblioteca della Fondazione Giorgio Cini di Venezia Biblioteca civica di Verona	Museo Ebraico di Venezia Museo della Padova Ebraica	Fondazione Prada Ca' Corner della Regina Palazzo Grassi, Punta della Dogana Fondazione Peggy Guggenheim Fondazione Scientifica Querini Stampalia Fondazione La Biennale Musei Civici di Venezia
---	--	--

Biblioteche centrale e dei ragazzi, Foligno Biblioteche del Comune di Perugia	Foligno, Musei Civici
--	-----------------------

Biblioteche del Consorzio Culturale del Montalconese	Musei Civici Trieste
--	----------------------

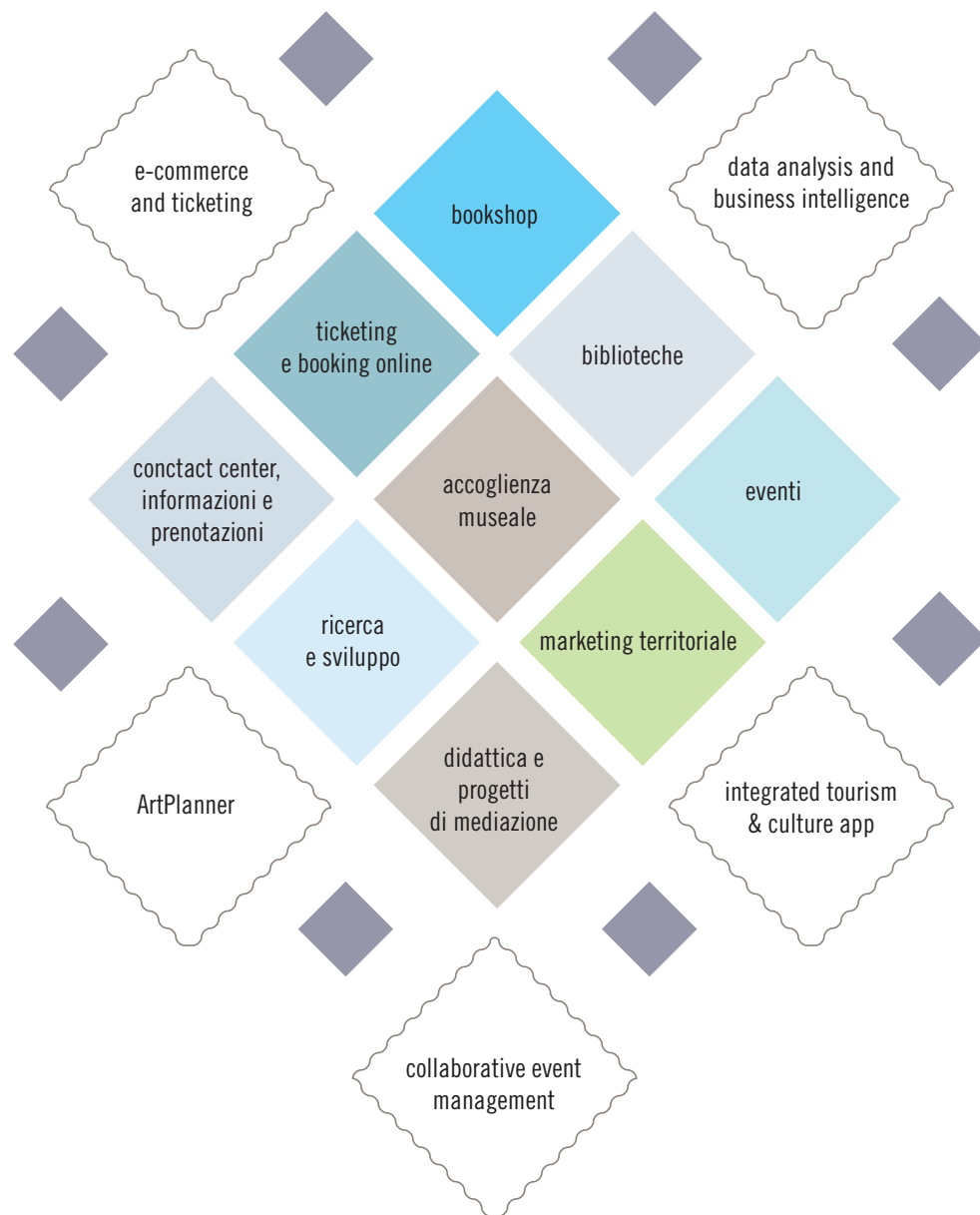
Rete Bibliotecaria e Archivio storico del Comune di Firenze Istituto Culturale e di Documentazione Lazerini, Prato Bibliolandia, Rete documentaria della Provincia di Pisa	Sinagoga e Museo Ebraico di Firenze Sinagoga di Siena	Museo dell'Istituto degli Innocenti Firenze Musei Civici di Pietrasanta	Teatro romano e acropoli etrusca di Volterra	Palazzo Pretorio Prato Museo del Tessuto Prato Museo Archeologico di Artimino PratoMusei - Card
--	--	--	--	--

Biblioteca della Camera dei Deputati Biblioteca Nazionale Centrale	Galleria Nazionale d'Arte Moderna Palazzo del Quirinale Palazzo delle Esposizioni Scuderie del Quirinale Museo civico del mare e della navigazione antica, Santa Marinella	Colosseo e area archeologica centrale Museo Nazionale Romano Area archeologica dell'Appia Antica Villa Adriana, Tivoli
---	--	---

Biblioteca Museo d'Arte contemporanea Donna Regina	Capri, Grotta Azzurra	Museo Archeologico Nazionale Museo Madre Museo di Capodimonte Castel Sant'Elmo	Scavi di Pompei Scavi di Ercolano	Campania Artecard Capri Grotta Azzurra e Villa Jovis
--	-----------------------	---	--------------------------------------	--

* in elenco solo alcuni luoghi maggiormente rappresentativi per aree di attività

Le aree di intervento: i servizi e le piattaforme tecnologiche



Legalità e trasparenza

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di CoopCulture, costituito in attuazione del "Modello di organizzazione, gestione e controllo" definito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, è stato nominato nel marzo 2014.

CoopCulture ha quindi definito e adottato il Modello nel quale sono definiti i rischi potenziali, la loro probabilità di attuazione e le procedure aziendali di controllo e prevenzione di reati che possono coinvolgere la società a causa del comportamento illecito di amministratori, dirigenti e dipendenti della stessa.

Nel corso del 2015 sono state effettuate le attività di vigilanza previste nelle otto procedure definite nel modello: Amministrazione, Direzione Generale (produzione servizi e gestione commesse), Salute e sicurezza sul lavoro, Societario (presidenza e CdA), Commerciale, Risorse umane, Sistema informativo, Sviluppo (ricerca e marketing).

Negli incontri sono state verificate le modalità di applicazione delle procedure e la loro corrispondenza ai principi del Modello. Una specifica attenzione è prestata al rispetto della divisione dei ruoli tra le diverse funzioni, alle modalità operative previste ed attuate nei casi concreti, al rispetto degli obblighi di comunicazione all'organismo delle informazioni rilevanti ai fini della D.Lgs. 231/2001.

L'OdV ha inoltre effettuato due interventi di controllo su alcuni dei servizi gestiti da CoopCulture.

Nel corso del 2015 l'OdV ha incontrato il Collegio Sindacale, al fine di definire modalità di informazione e valutazione comune sui possibili rischi concernenti l'attività amministrativa della cooperativa e il Comitato Etico di CoopCulture con lo scopo di attivare un ulteriore canale informativo sui comportamenti e sulle attività della cooperativa e dei suoi addetti.

Nel corso del 2015 non sono state rilevate situazioni di qualsiasi natura in merito a presunte irregolarità nell'area dei rischi di commissione di reati previsti dal D.Lgs 231/2001.

Il Codice Etico

A corredo del Modello organizzativo CoopCulture ha redatto il proprio Codice Etico, nel quale definisce i principi etici generali e gli standard di comportamento.

I principi etici generali, riferimento per tutte le attività svolte da CoopCulture, sono:

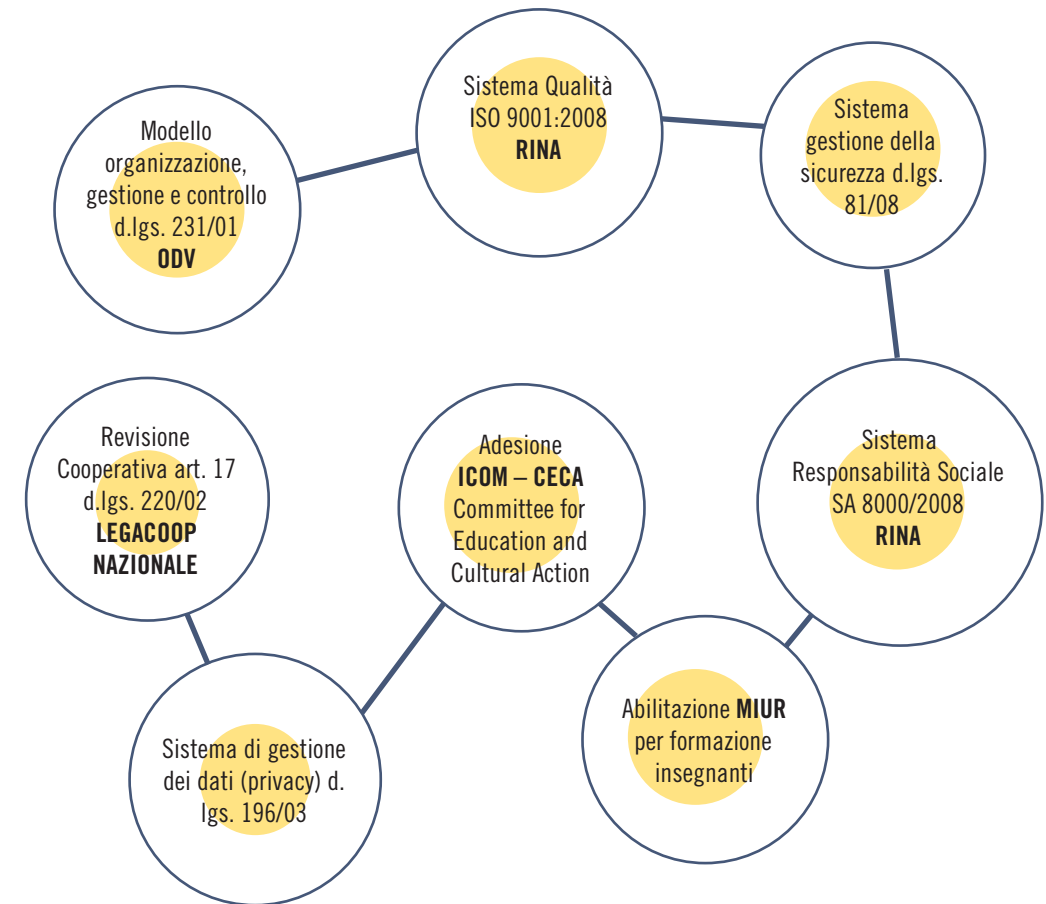
DEMOCRATICITÀ
ONESTÀ E CORRETTEZZA
EQUITÀ
TRASPARENZA
RISPETTO DELLE LEGGI
RESPONSABILITÀ

Gli standard di comportamento stabiliti nel Codice Etico, cui tutti i soggetti operanti in, per e con CoopCulture hanno l'obbligo di attenersi, riguardano il rispetto dei suddetti principi, la gestione dei rapporti con l'esterno e dei rapporti con l'interno, la corretta registrazione di ogni operazione e transazione, i rapporti con la stampa ed altri mezzi di comunicazione.

Il Codice chiarisce inoltre il ruolo dell'Organismo di Vigilanza e definisce i flussi informativi da e per lo stesso.

CoopCulture garantisce la massima diffusione ai contenuti del Codice Etico, al fine di informare tutti i soggetti coinvolti rispetto agli obblighi comportamentali.

Riconoscimenti e Certificazioni



Nelle sezioni successive i vari interventi di verifica e certificazione del 2015

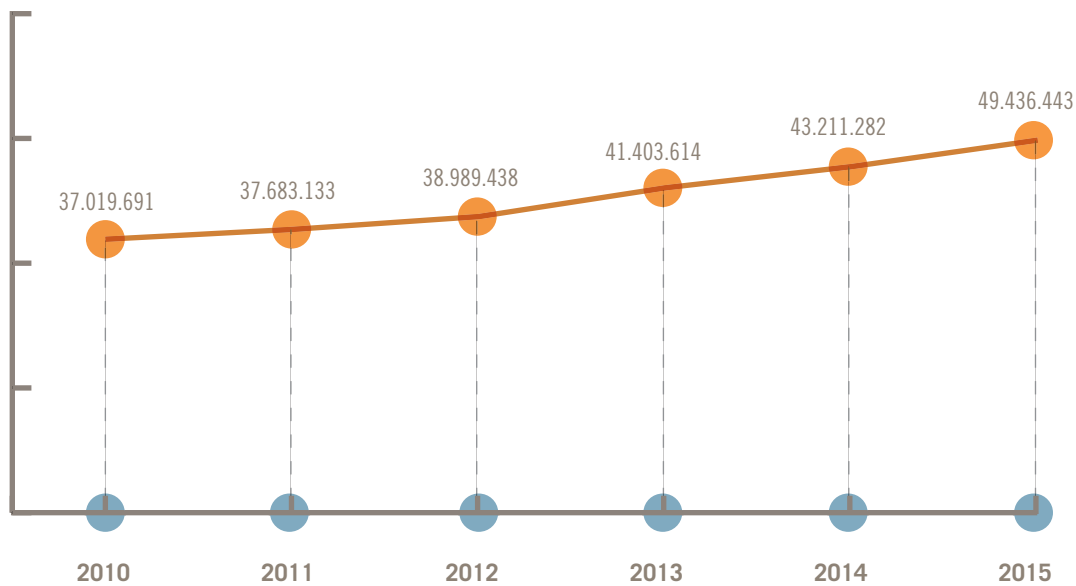


La sostenibilità economica

La **sostenibilità economica** è qui intesa come la capacità di accrescere il valore della produzione, di incrementare la redistribuzione del reddito in diversi ambiti (rispetto agli occupati, a favore della PA, a favore dei soci...) e di generare indotto “di filiera” in ambito culturale e creativo, a favore di fornitori qualificati e in genere di piccole e medie imprese italiane specializzate.

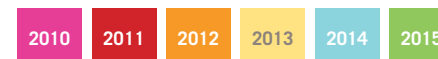
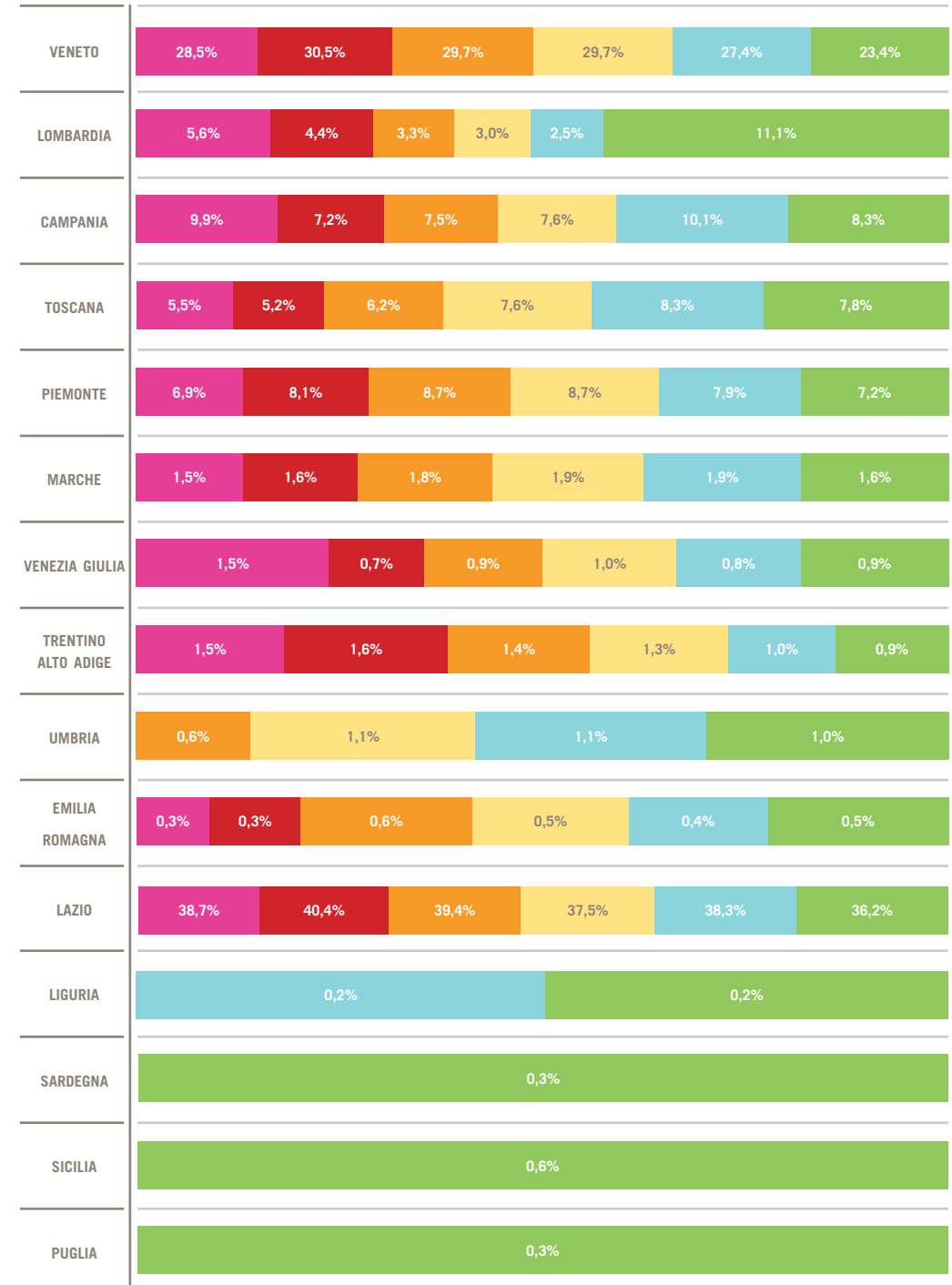
Il percorso di crescita

Valore economico generato (2010-2015)



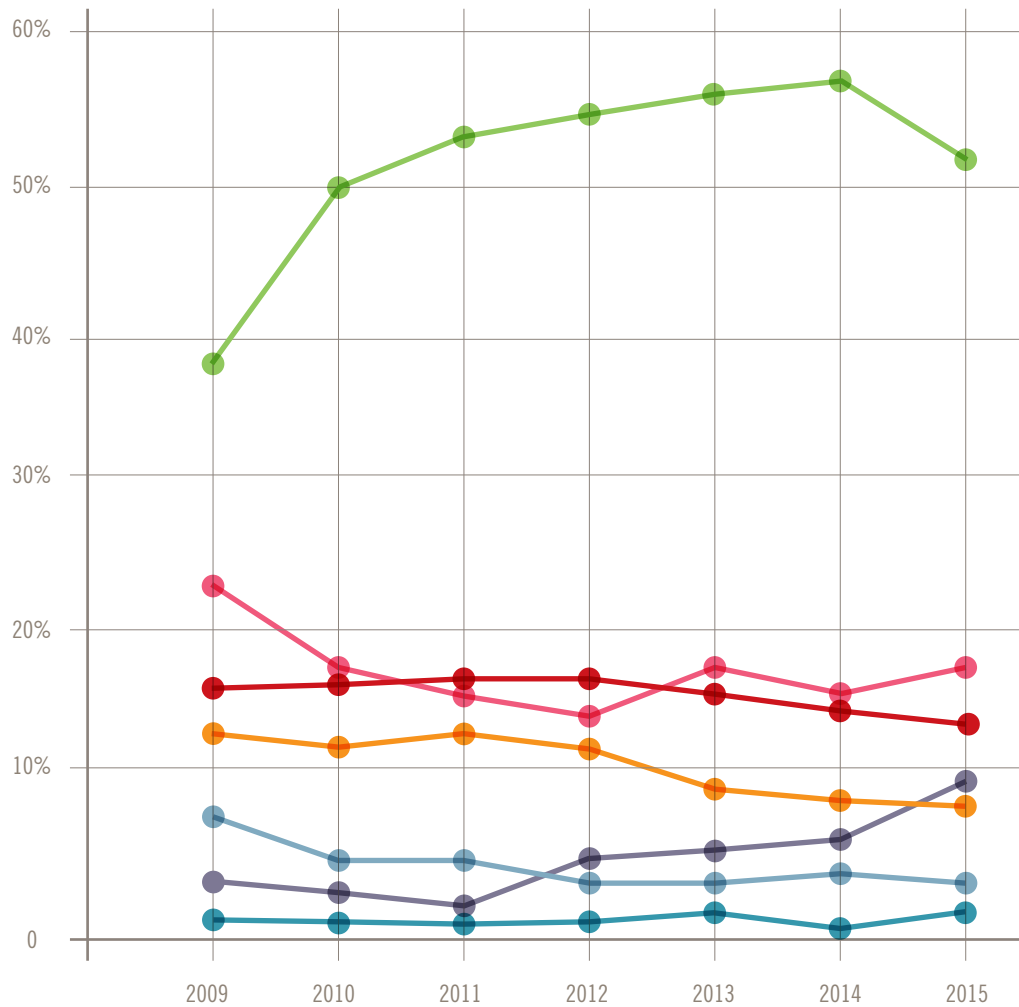
La crescita dal primo anno della fusione è costante grazie alla riorganizzazione della Cooperativa che consente di espandersi in nuovi territori e settori. Nel 2015 la crescita maggiore è legata alla gestione delle biglietterie di Expo.

Valore economico generato per regioni (2010-2015)



Ricerca e innovazione 2015: Euro 161.217

Valore economico generato per settore (2012 / 2015)



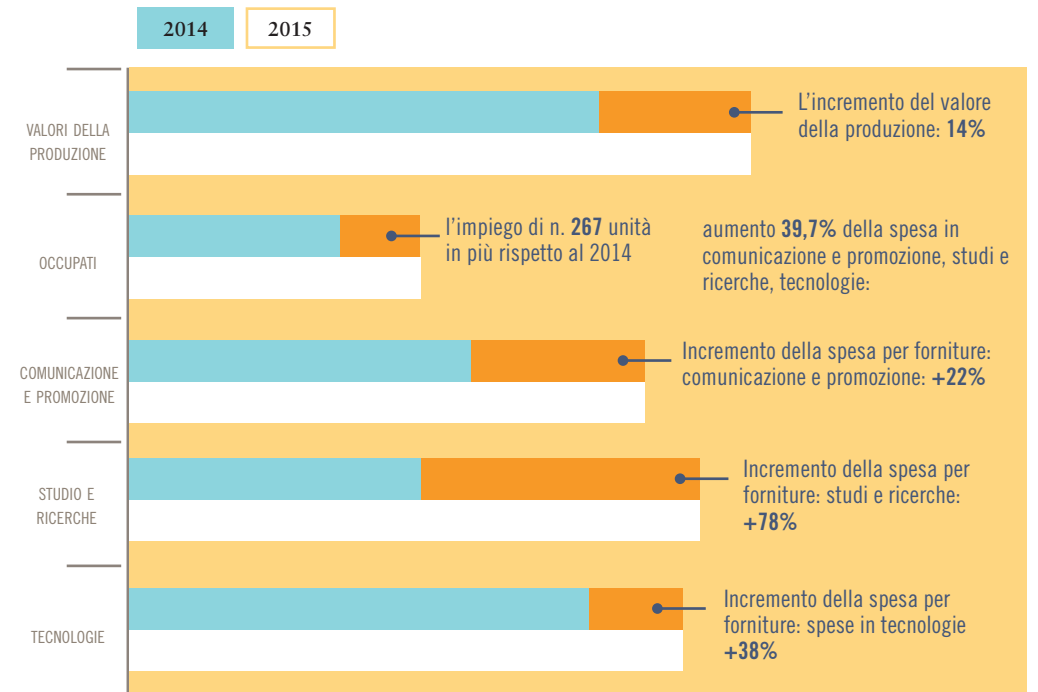
- CONCESSIONE
- SERVIZI MUSEALI
- BIBLIOTECHE
- SERVIZI NON MUSEALI
- MARKETING PROMOZIONALE / TERRITORIALE
- EVENTI / FIERE / MOSTRE
- RICAVI GENERALI

Gli indicatori di sostenibilità

La redistribuzione del valore

	2014	2015
VALORE DELLA PRODUZIONE	43.244.282	49.436.443
DISTRIBUZIONE DEL VALORE		
personale	25.215.888	29.484.418
materie prime	598.643	1.007.278
forniture	15.361.292	17.015.009
investimenti innovazione	454.551	429.273
costi finanziari	175-139	134.786
pubblica amministrazione	873.023	679.477
fondo rischi e altro	248.097	342.169
ristorno soci	110.000	140.000
investimenti nella comunità	74.145	73.506
VALORE TRATTENUTO (riserve)	133.504	130.527

Valore distribuito



*Produzione valore aggiunto: I costi intermedi sono dati dalla somma dei costi per servizi e il costo per godimento di beni per terzi

L'indicatore principale della redistribuzione del reddito è l'incremento a favore dell'occupazione pari al 17%

Certificazioni e controlli

La revisione cooperativa, ai sensi dell'art. 17 d. lgs. 220/2002

Il Dott. Stefano Veratti, in qualità di revisore incaricato dalla Lega Nazionale Cooperative e Mutue nel mese di novembre 2015 accertato delle condizioni di cui all'art. 4 del sopra richiamato decreto. La revisione di CoopCulture è stata eseguita in ottemperanza delle norme statuite dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico del 6 dicembre 2004. Non vi sono stati rilievi particolari né irregolarità contestate. Il giudizio conclusivo della revisione è stato positivo.



Stakeholder

Fornitori

400

CoopCulture ha sempre considerato di strategica importanza il ruolo dei fornitori instaurando, ove possibile, rapporti non solo di fornitura ma anche di partnership, in specie nei casi in cui essi interagiscono nei processi di erogazione dei servizi. Sempre maggiore attenzione è posta ai tempi di pagamento, non a caso nel 2015 l'incremento nel debito si attesta al di sotto del 3%.

Alla data di redazione del Bilancio di Sostenibilità risultano attivi circa 400 fra fornitori e consulenti, di cui oltre il 98% con sede legale in Italia; all'albo dei fornitori certificati di Coopculture sono iscritti n.77 soggetti qualificati che, in ottemperanza alla certificazione dei sistemi, hanno comunicato le informazioni relative ai loro Sistemi di Gestione Qualità ISO90001 e Responsabilità sociale SA 8000.

Nel corso dell'ultimo anno sono stati acquisiti n.5 nuovi fornitori qualificati, nelle categorie: materiali e servizi tecnici, sicurezza e privacy, pulizie e vigilanza ed è proseguita l'attività di controllo ed informativa sulla normativa legata al rispetto del codice Etico. Il lavoro di monitoraggio e osservanza della normativa di settore è in costante evoluzione, con l'obiettivo di rendere le procedure aziendali uniformi, trasparenti e rinforzare la reputazione aziendale sul mercato.

Banche

6

CoopCulture intrattiene rapporti bancari con 6 diversi istituti di credito italiano per meglio usufruire delle linee di credito dedicate alle aziende per l'assunzione di finanziamenti a breve e medio termine.

Per l'anno 2015 sono state richieste alcune linee di finanziamento breve, per far fronte alle esigenze di liquidità legate alle scadenze di fine anno, mentre le necessità di affidamenti richiesti con la linea di credito anticipo fatture sono notevolmente diminuiti grazie all'accorciarsi dei tempi di pagamento delle fatture emesse nei confronti della committenza pubblica in seguito all'avvento dell'obbligo di fatturazione elettronica, ha migliorato il rispetto delle scadenze.

Analoga diminuzione si è vista sul fronte degli oneri bancari, legati in buona parte alle richieste di finanziamento a breve o brevissimo termine, nonché al miglioramento del rating aziendale, che ha permesso alla cooperativa di ottenere tassi di interesse ribassati e condizioni economiche più favorevoli.

Una testimonianza

ModaCom è una azienda di Carpi che produce abiti da lavoro. Per CoopCulture realizza divise per il personale di front line impegnato in musei e aree archeologiche.

E' da più di dieci anni che collaboriamo insieme, da quando era ancora Codess Cultura a Pierreci Codess Coopcultura fino ad oggi.

Abbiamo sempre avuto un rapporto di lavoro corretto, sereno, preciso. Insieme cerchiamo sempre di trovare gli articoli che più si adattano alle richieste dei clienti.

Le persone con le quali collaboriamo sono sempre molto gentili e solari. I pagamenti sono sempre puntuali.

Sicuramente un buon cliente su cui fare affidamento!

La sostenibilità organizzativa



La **sostenibilità organizzativa** attiene alla capacità del sistema organizzativo e alla competenza delle risorse umane di raggiungere obiettivi di efficienza ed efficacia, soddisfacendo la domanda a partire dalla diversificazione del prodotto/servizio.

Le linee evolutive dei diversi sistemi - l'accesso e i sistemi multimediali, la didattica, il marketing - mostrano chiaramente come nel tempo la logica del miglioramento continuo e dell'industrializzazione abbiano caratterizzato i processi interni. I riflessi evidenti di questa dinamica, per quanto qui interessa, sono di natura organizzativa e gestionale, specificamente riferiti alla crescita delle risorse umane, in termini numerici, organizzativi e di skill.

Il percorso evolutivo dei sistemi

Sistemi per l'accesso:

Biglietterie elettroniche → Sistemi integrati con prenotazioni telefoniche → Card musei trasporti → Ticket online e ticket@print → Iphone Ticketing

Artplanner

Sistemi per la fruizione:

Audiocassette → Audioguide e radioguide → MP3 scaricabili → Videoguide → APP

Offerta Educativa: dalle visite guidate alla mediazione culturale

Visite guidate / Laboratori per le scuole / Visite gioco / Visite Spettacolo
Visite di Rappresentanza / Itinerari tematici / Progetti di mediazione culturale

Dal Museo al Territorio

Campus → Trekking → Itinerari integrati → Itinerari del gusto

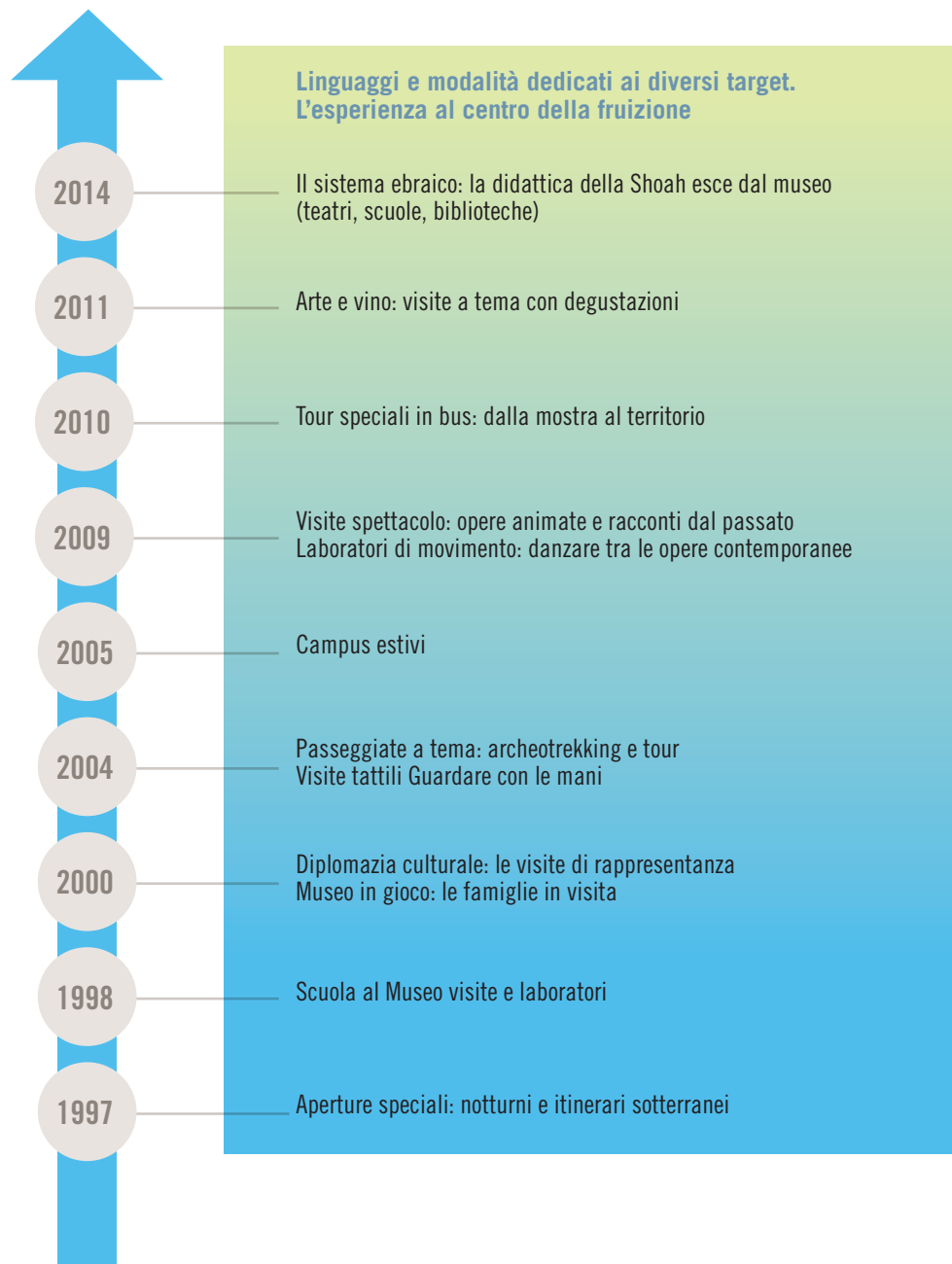
I sistemi per la promozione

- 2003 la fidelizzazione dei diversi pubblici: Il Direct marketing, gli Uffici gruppi, scuole e Grandi Clienti, gli eductour e il Catalogo scuole
- 2005 Marketing territoriale coinvolgimento delle comunità locali
- 2010 Social Marketing per la creazione della Community

L'evoluzione della fruizione

L'attenzione continua al miglioramento dei servizi ha fatto sì che la progettazione didattica abbia avuto una evoluzione costante andando incontro ai pubblici con prodotti che tenevano conto delle lingue, delle differenze d'età, delle scuole, delle famiglie e dei diversamente abili; un processo che ha trovato la sua forma nella standardizzazione del servizio didattico come sistema.

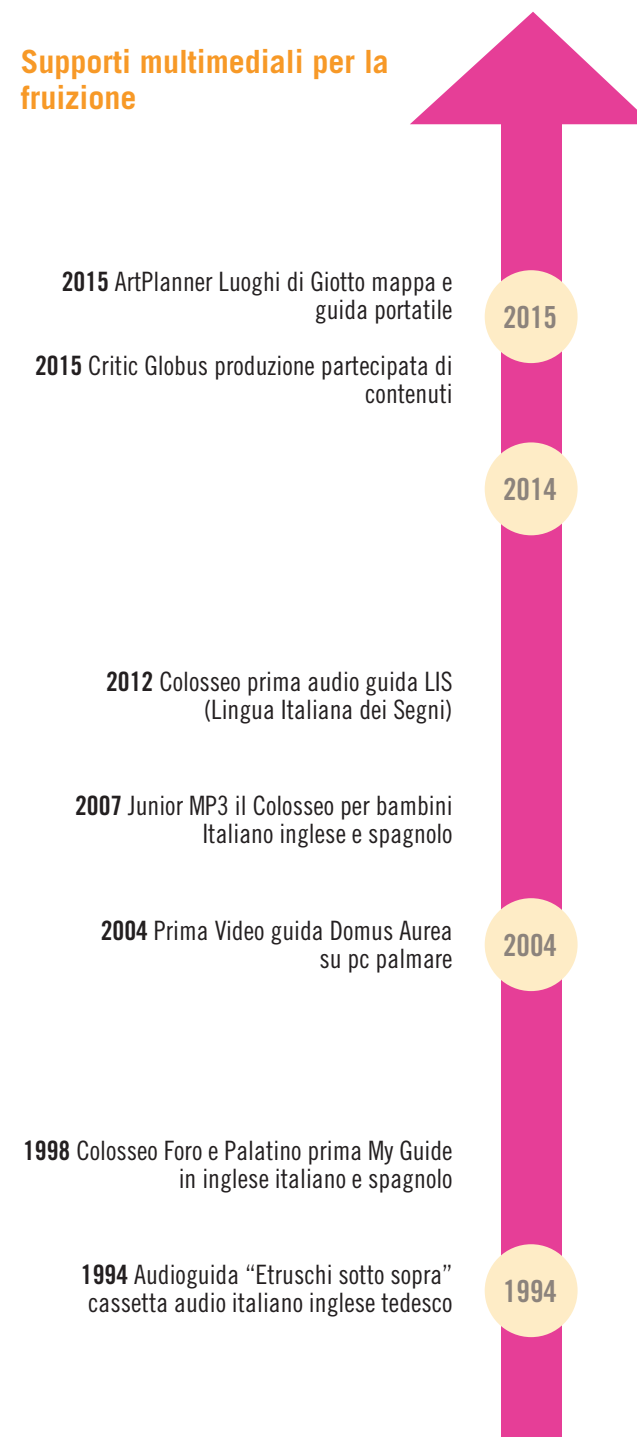
Negli anni successivi si è cercato di trasformare la visita didattica in una esperienza coinvolgente il cui obiettivo in prima istanza era di suscitare emozione e sentimenti di affezione; quindi sono nate le visite spettacolo, le visite in notturna, le visite che coinvolgevano tutti i sensi, anche con laboratori di movimento a museo chiuso, attività didattiche con la partecipazione "fisica" delle persone.



L'evoluzione della fruizione multimediale

Negli ultimi anni l'attenzione a come l'innovazione tecnologica applicata al patrimonio avrebbe cambiato le modalità di fruizione, ha fatto scaturire progetti e iniziative in cui il coinvolgimento del pubblico da esperienziale diventa partecipativo e co-creativo. Questa proposta sarà poi allargata ai territori con la combinazione e l'integrazione tra fruitori e fornitori di servizi

Supporti multimediali per la fruizione



La piattaforma multimediale e multicanale CoopCulture è un ecosistema digitale territoriale che sintetizza ed integra in un unico strumento l'evoluzione dei sistemi di accesso e di fruizione. E' un portale informativo, un e-store, un'area app-audio guide e una mappa georeferenziata, un infopoint digitale che consente agli operatori di co-creare promuovere e vendere un'offerta culturale territoriale integrata.

Al visitatore vengono presentati e proposti degli itinerari di diversa durata o impronta tematica, che possono essere personalizzati - a seconda degli interessi e del tempo a disposizione - selezionando siti ed eventi artistici e culturali presenti nel territorio (musei, parchi naturali ma anche spettacoli, concerti, reading, ecc.) e possono essere integrati con servizi turistici: ospitalità, ristorazione, trasporti. L'itinerario costruito può essere inoltre arricchito da una serie di prodotti "corollario" come audio/videoguide, app, libri e guide, ecc. Il prodotto complesso è acquistabile alla fine del percorso di "composizione" nell'e-store interno alla piattaforma. Al termine della costruzione dell'itinerario il sistema offre la possibilità di generare un'agenda-guida di viaggio multimediale da tenere sempre con sé sul proprio dispositivo mobile.

Ad oggi il sistema ArtPlanner supporta:

luoghigiottoitalia.it

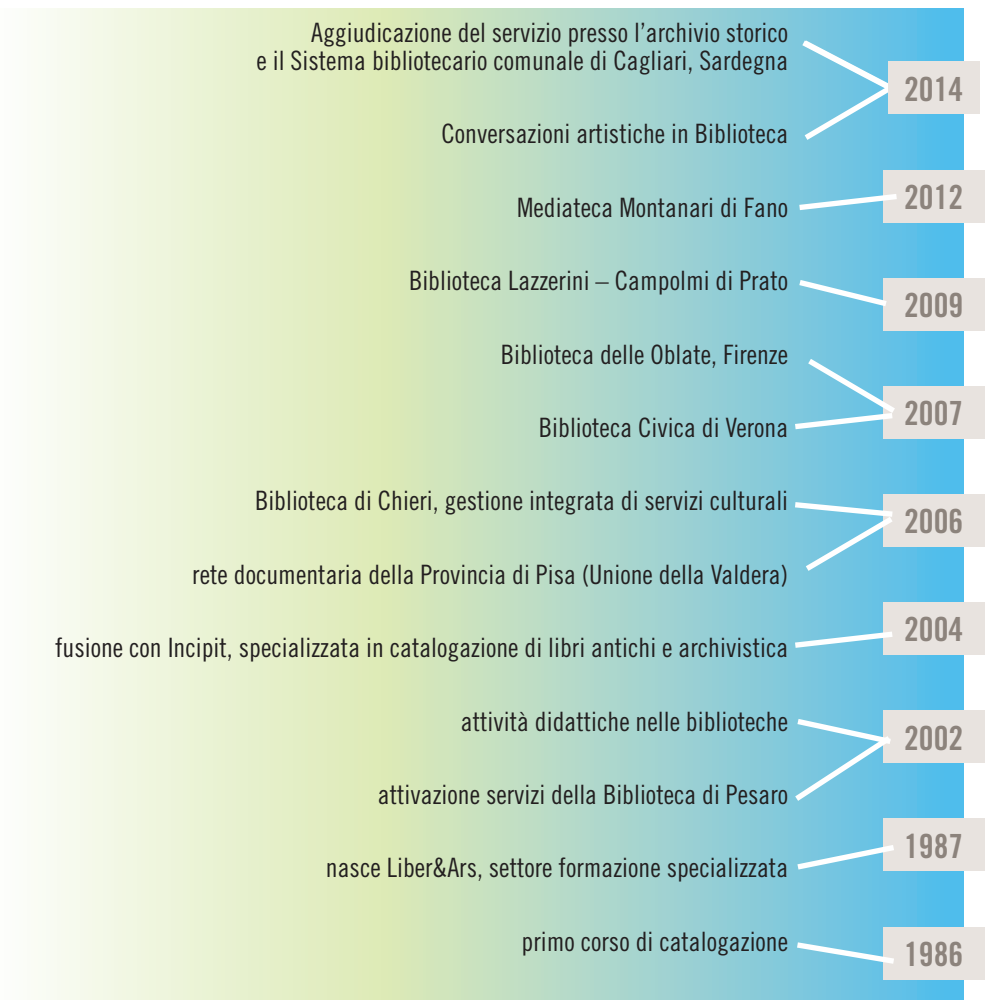
distrettoturisticselinuntino.it

rivieraculture.it

etruskey.it

altamurgiatracedicultura.it

L'evoluzione dei servizi per la biblioteche



Gli indicatori di qualità, competenza e produttività

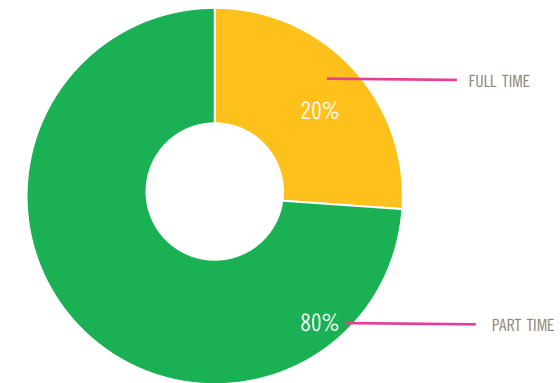
L'evoluzione organizzativa di CoopCulture non è rappresentata solo dalla crescita numerica degli occupati, dato comunque importante e in controtendenza rispetto alla media nazionale, ma anche da una sempre maggiore specializzazione e diversificazione per sistemi. Rendono possibile tale evoluzione il titolo di studio mediamente alto, l'investimento nella formazione esterna e, per alcuni settori, l'elevato tasso di innovazione.

Dati sugli occupati

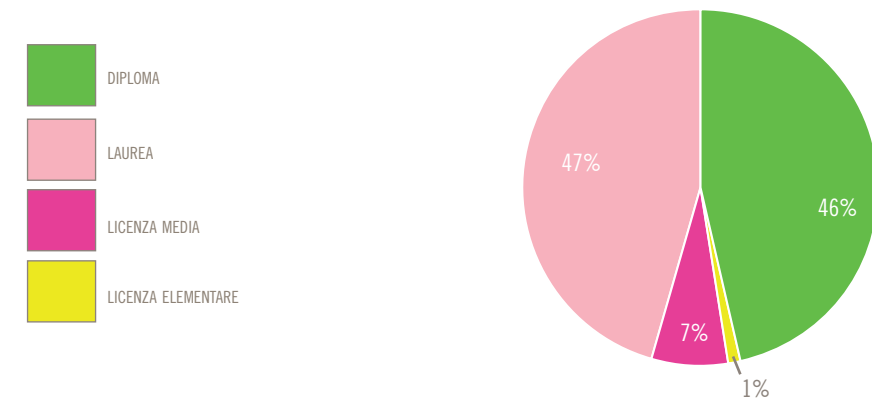


Il numero degli assunti nel 2015 è pari a 1.200 operatori.

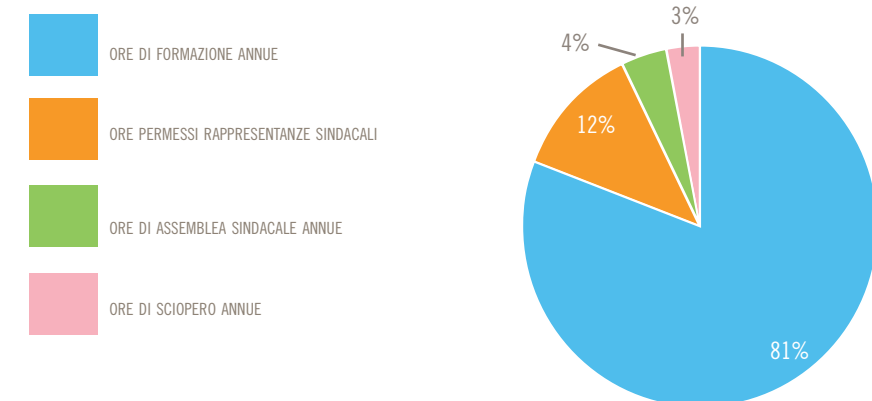
Tipologia di contratto



Titolo di studio



Attività di partecipazione e formazione

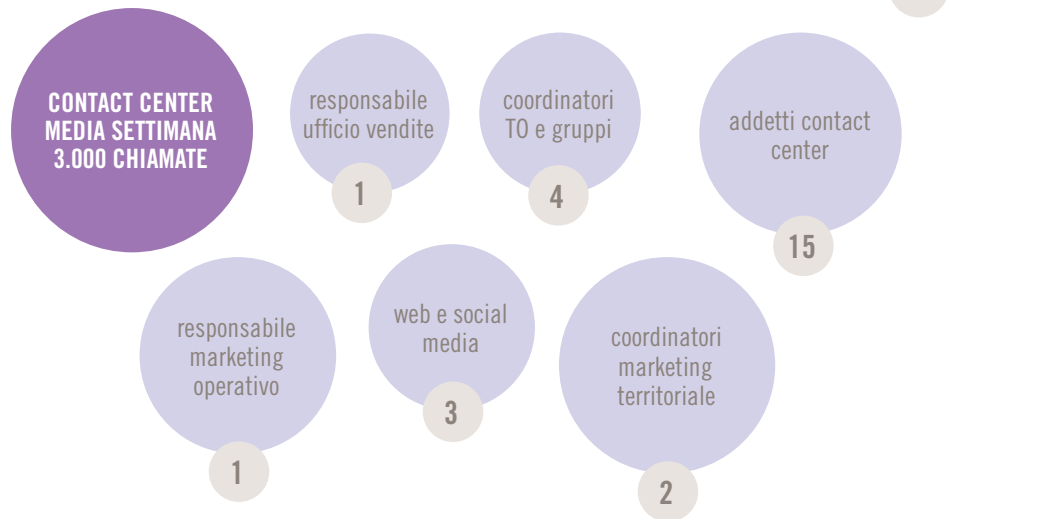


Competenza e produttività nei diversi sistemi

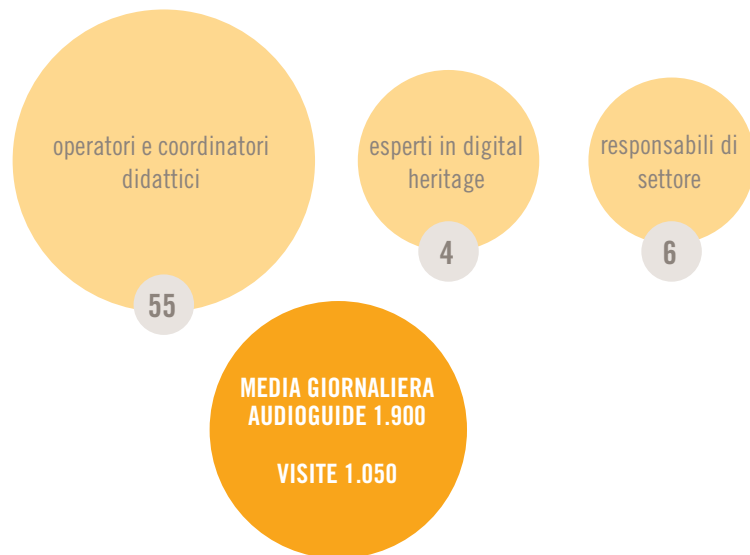
SISTEMI CERTIFICATI,
SERVIZI AMMINISTRATIVI
E STATISTICI, UFFICIO
GARE, RISORSE UMANE,
RESPONSABILIDI
COMMESSA

36

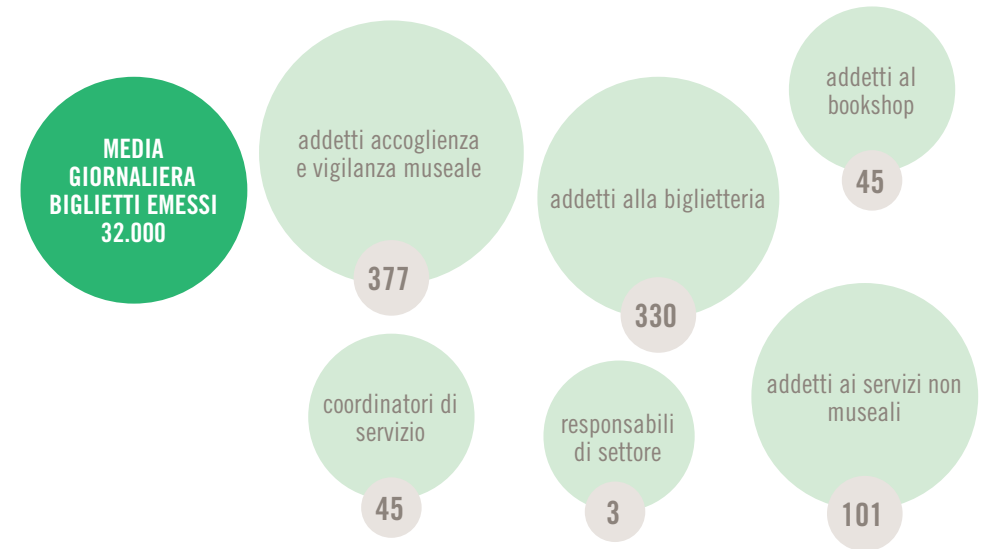
Marketing e promozione



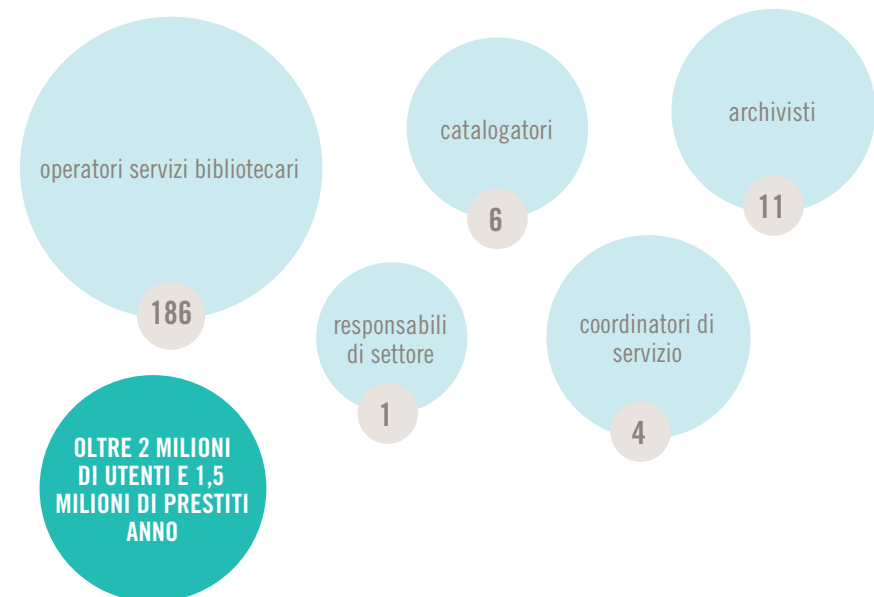
Didattica sviluppo e innovazione



Servizi museali e di accoglienza



Servizi bibliotecari



Formazione e valorizzazione delle competenze

Nel corso del 2015 CoopCulture ha erogato n. 6.929,5 ore di formazione interna; complessivamente gli interventi formativi strutturati hanno coinvolto 1177 operatori.

Gli obiettivi degli interventi formativi sono stati:

- adeguamento al d. lgs. 81/08 relativo alla salute e sicurezza (4288 ore)
- aggiornamento degli operatori didattici (299 ore)
- aggiornamento ufficio amministrativo (129.5 ore)
- sensibilizzazione dei soci rispetto ai valori cooperativi (130 ore)
- aggiornamento degli operatori di biglietteria rispetto al nuovo sistema e al ruolo di accoglienza (314 ore)
- aggiornamento della struttura sull'utilizzo e le funzionalità del datawarehouse (60 ore)
- aggiornamento rispetto alle nuove tecnologie – aggiornamento siti web, data visualization e dashboard design (60 ore)
- affiancamento in caso di avvio al lavoro o cambio mansione (1685 ore)

Il 2015 ha visto il prosieguo del progetto di valutazione delle competenze per il personale di struttura; in particolare si è lavorato sulla reingegnerizzazione del processo di commessa e sul miglioramento delle competenze manageriali trasversali per le figure chiave.

Certificazioni e controlli

Qualità e responsabilità

Nel mese di ottobre l'organismo indipendente Rina Services ha valutato l'adeguatezza del sistema aziendale in conformità ai requisiti per la responsabilità sociale (norma SA 8000), rinnovando sino al 2018 la certificazione per la qualità (norma ISO 9001) con l'estensione del servizio caffetteria nello scopo, e l'inclusione della nuova sede operativa di Firenze.

Il virtù del modello organizzativo stabilito dal CdA, si è proceduto nel corso del 2015 alla revisione del Manuale e delle Procedure del Sistema di Gestione Integrato, la cui corretta applicazione è stata verificata attraverso il piano di audit interni condotti presso le sedi ed i servizi affidati in concessione o appalto alla cooperativa sull'intero territorio nazionale. Nel corso dell'anno sono state inoltre effettuate ulteriori attività di controllo da parte dell'Organismo di Vigilanza sul rispetto del Modello di organizzazione, gestione e controllo e del Codice Etico adottato da CoopCulture (ai sensi del D.lgs 231/01).

Modello di organizzazione, gestione e controllo

L'Organismo di Vigilanza (OdV) di CoopCulture, costituito in attuazione del "Modello di organizzazione, gestione e controllo" definito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, è stato nominato nel marzo 2014.

CoopCulture ha quindi definito e adottato il Modello nel quale sono definiti i rischi potenziali, la loro probabilità di attuazione e le procedure aziendali di controllo e prevenzione di reati che possono coinvolgere la società a causa del comportamento illecito di amministratori, dirigenti e dipendenti della stessa.

Nel corso del 2015 sono state effettuate le attività di vigilanza previste nelle otto procedure definite nel modello: Amministrazione, Direzione Generale (produzione servizi e gestione commesse), Salute e sicurezza sul lavoro, Societario (presidenza e CdA), Commerciale, Risorse umane, Sistema informativo, Sviluppo (ricerca e marketing).

Negli incontri sono state verificate le modalità di applicazione delle procedure e la loro corrispondenza ai principi del Modello. Una specifica attenzione è prestata al rispetto della divisione dei ruoli tra le diverse funzioni, alle modalità operative previste ed attuate nei casi concreti, al rispetto degli obblighi di comunicazione all'organismo delle informazioni rilevanti ai fini della D.Lgs. 231/2001.

L'OdV ha inoltre effettuato due interventi di controllo su alcuni dei servizi gestiti da CoopCulture.

Nel corso del 2015 l'OdV ha incontrato il Collegio Sindacale, al fine di definire modalità di informazione e valutazione comune sui possibili rischi concernenti l'attività amministrativa della cooperativa e il Comitato Etico di CoopCulture con lo scopo di attivare un ulteriore canale informativo sui comportamenti e sulle attività della cooperativa e dei suoi addetti.

Nel corso del 2015 non sono state rilevate situazioni di qualsiasi natura in merito a presunte irregolarità nell'area dei rischi di commissione di reati previsti dal D.Lgs 231/2001.

Stakeholder

Lavoratori (soci e dipendenti)

Complessivamente nel 2015 il numero medio di dipendenti è pari a 1.235. La politica di CoopCulture è di assoluta attenzione al lavoro dei soci e dei dipendenti, non solo mediante l'applicazione integrale di Contratti Nazionali di Lavoro, ma anche nella tutela del lavoratore, rispetto alla salvaguardia dei salari - l'applicazione la retribuzione completa di indennità di malattia e di infortunio – alla parità salariale ed alla tutela in termini di condizioni e sicurezza.

1.235

Committenti

Nel 2015 CoopCulture opera con 110 committenti, di cui 18 sono nuovi clienti. Il dato dimostra la capacità di CoopCulture, pur operando in un mercato caratterizzato dalla breve durata degli appalti, di mantenere i presidi in essere e di garantire continuità nelle gestioni.

110

I committenti di CoopCulture sono principalmente enti pubblici con competenza sul patrimonio culturale. A questi CoopCulture offre una gamma ampia e diversificata di servizi al pubblico prestando costantemente attenzione a nuove e mutate esigenze e avviando laddove necessario processi di ridefinizione del servizio.

Organizzazioni sindacali

Con le organizzazioni sindacali CoopC intrattiene rapporti collaborativi nell'ottica della tutela dei lavoratori e del rispetto delle normative in materia di contratti nonché di valorizzazione del lavoro. Il rapporto tra aderenti alle organizzazioni sindacali e ore di permesso sindacale conferma che – nonostante il basso tasso di sindacalizzazione (206 iscritti al 31/11/15) - l'attenzione alla dialettica con le organizzazioni è massima.

206

I partner dei servizi

Nel corso del 2015 la cooperativa continua a collaborare nelle principali gestioni con prestigiosi partner editoriali e di mostre che completano la gamma delle attività affidate in concessione, in regime di Associazione Temporanea di imprese regolamentata da appositi regolamenti che ripartiscono le responsabilità di ciascuno.

oltre
50

Ma moltissimi partner sono cooperative locali cui CoopCulture conferisce requisiti e competenza per partecipare alle gare, per aumentare l'affidabilità verso il committente e condividere gli investimenti, in una sorta di mutualità tra cooperative.

I principali partner:	Memoria Storica soc. coop
	Opera coop soc.
Le imprese del sistema cooperativo	Il Poliedro Soc. Coop
Arche Soc. Coop	Kismet soc. coop
Chora Soc. Coop	Coom soc. coop
Centro Servizi Foligno	
Coeso Consorzio	Le altre imprese
Itinera Soc. Coop	Rear Soc. coop
Colline metallifere Soc. Coop	9 Srl /SPA
Coop Zoe	CHARTA
Copat Soc. Coop	Electa Mondadori
CSU Bolzano Soc. Coop	Civita- Opera Musei Fiorentini
euro&promos Soc. Coop	Mondo Mostre
La Piccionaia S.C.S	Stelf
Linea d'arte coop soc.	Palazzo Carpegna
Museion Soc. Coop	Ipsos
Betania Soc. Coop	Munus
Atlantide Soc. Coop	Gruppo CLAS
Consorzio BBCC Soc. Coop	Gruppo Moccia
Sire Soc. Coop	

Testimonianze

Matteo Serra è Co-founder di Pazlab studio di comunicazione

Industrializzare. Parto da questa parola per provare a spiegare l'esperienza e il rapporto costruito tra la cooperativa *Pazlab*, di cui sono Presidente, e *CoopCulture*.

Ho sentito utilizzare questo termine durante un incontro pubblico con il management di *CoopCulture* e seppure conosco da sempre il loro livello e la qualità del loro lavoro, l'utilizzo di questa parola, mi ha inizialmente lasciato perplesso. Come si può applicare un termine del genere alla cultura, che collegamento c'è tra l'industrializzazione e l'atto creativo?

Le parole sono il centro del mio lavoro e comunicare bene presuppone un grande impegno e un grande processo di ricerca per individuare i termini e i concetti più adatti. È per questo che nel rapportarci, da giovane cooperativa di creativi, con un soggetto di grande esperienza come *CoopCulture* e ritrovarsi a ragionare su parole inedite, per quella che ERA fino a quel momento la nostra visione delle cose, è stato spiazzante.

Nel corso della collaborazione e grazie all'opportunità che ci è stata data di misurarci con lavori complessi relativi a specifici servizi di *CoopCulture*, abbiamo capito che le parole restano importanti e che il ruolo di una impresa cooperativa è sicuramente quello di crescere ma anche di "far crescere". Perché industrializzare non vuol dire omologare, standardizzare, rendere automatizzato o richiamare simbolicamente la catena di montaggio. Industrializzare, vuol dire etimologicamente perseverare, porsi degli obiettivi raggiungibili e definire un percorso concreto, vuol dire affidarsi ad una "destrezza ingegnosa" e creare valore attraverso la "collaborazione tra chi produce e chi fruisce" (*L'esprit du temps - Edgar Morin*).

Collaborare. Chiudo con questo concetto perché è qui che la cooperazione fa la differenza. Se nel mondo dell'innovazione si fa un gran parlare di ecosistemi e di reti, il movimento cooperativo, spesso in silenzio (forse troppo), lavora da tempo alla valorizzazione del suo ecosistema, perché esiste, c'è, è visibile e l'attività di *CoopCulture* è una delle prove. Creare e sostenere un ecosistema cooperativo significa mettere in relazione le imprese, i percorsi, i sogni dei singoli soggetti, vuol dire, in questo caso, generare cultura e non solo tutelarla, significa attivare reti su obiettivi concreti e sostenibili economicamente. La nostra esperienza di collaborazione e condivisione è sicuramente positiva e non lo è solo per noi ma per tutti. Un modello di contaminazione tra piccolo e grande, tra competenze e relazioni, tra possibilità e ambizioni. Questa è cooperazione e non è un obiettivo raggiunto, ma il punto di partenza.

Davide Romanin Jacur è Presidente Comunità Ebraica di Padova

La realizzazione del Museo della Padova Ebraica è stato qualcosa che amo definire "miracolosa": se precedentemente c'era una vaga idea, senza null'altro che la disponibilità di alcuni materiali espositivi, l'esecutività anche progettuale è partita soltanto all'inizio del gennaio 2015; per la incredibile riuscita di apertura al pubblico il 18 giugno dello stesso anno, avendo creato qualcosa di assolutamente unico ed irripetibile.

Una delle grosse remore di principio, verteva sulla gestione del Museo, troppo superficialmente attribuibile a volontariato; per questa ragione abbiamo voluto incontrare *CoopCulture* (nella persona di Michela Zanon), essendoci nota la gestione del Museo Ebraico di Venezia, ma anche quella di molti altri siti ebraici e non.

Ciò che stavamo andando a fare, doveva essere capito e condiviso (le due videoinstallazioni, la riproduzione dell'Aron, la riprogettazione della ex Sinagoga e di quasi tutti gli impianti, le musiche, i tantissimi lavori da fare, un gruppo di volontari non professionali e, soprattutto, l'iniziale mancanza di fondi): era necessario "vederci dentro" e capire che quell'entusiasmo avrebbe veramente portato a qualcosa di eccezionale e, soprattutto, concreto. Ed il merito di *CoopCulture* è stato quello di crederci e darci la tranquillità di poter contare su dei professionisti della gestione museale, che avrebbero poi preso in mano la situazione ed avrebbero - anche per nostro conto - perseguito un risultato anche economico, per lo meno non perdente.

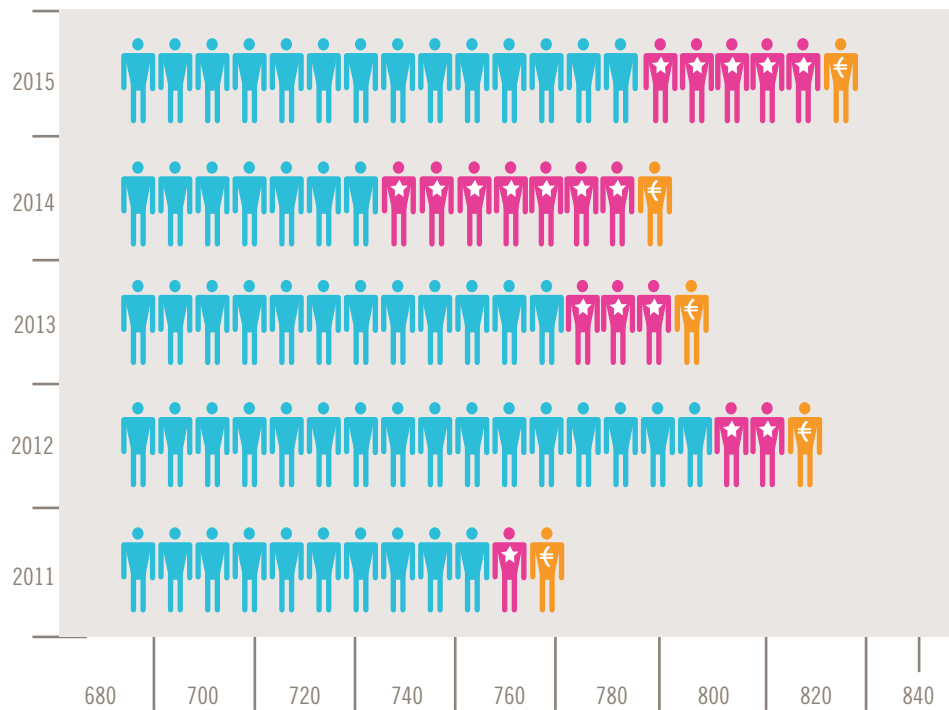
Ad un anno di distanza e con un abbrivio tutto da costruire (perché gli ipotizzati flussi di visitatori provenienti dall'Expo, si sono dimostrati inesistenti), pensiamo di poter essere soddisfatti della gestione e del numero di persone che entrano, tornano, frequentano il nostro Museo. Padova, pur con la quantità di cose interessantissime da mostrare, non è purtroppo una città turistica; c'è un turismo di giornata, "mordi e fuggi", difficile da intercettare anche per cose più importanti del Museo. Ciononostante il lavoro eseguito presso le scuole, le associazioni, i gruppi di cultura, ha portato alcune migliaia di visitatori con un risultato decisamente superiore alle aspettative.

La sostenibilità sociale

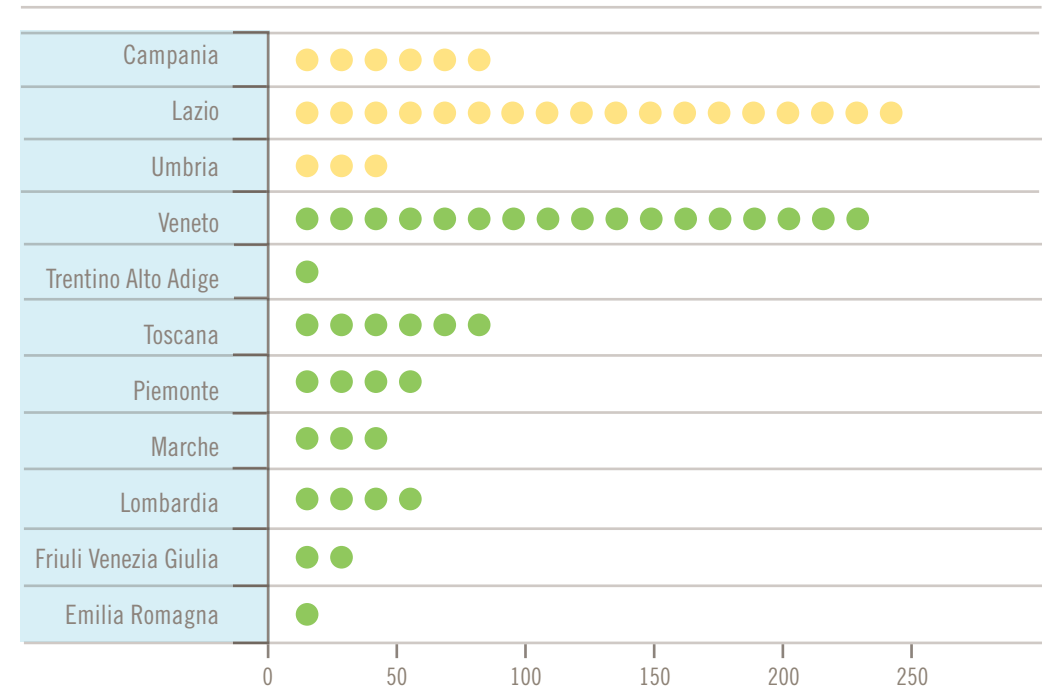
La sostenibilità sociale è strettamente connessa alla forma cooperativa ed alla centralità che rispetto ad essa ha il “capitale umano”. Il socio è al centro infatti di un sistema di relazioni interne in termini di partecipazione (alla governance, al capitale, al comitato etico ed al nuovo Ufficio Soci, segno evidente della centralità citata), e contribuisce alla costruzione di senso rispetto alla comunità ed ai territori nei quali la cooperativa opera.

Il percorso di crescita

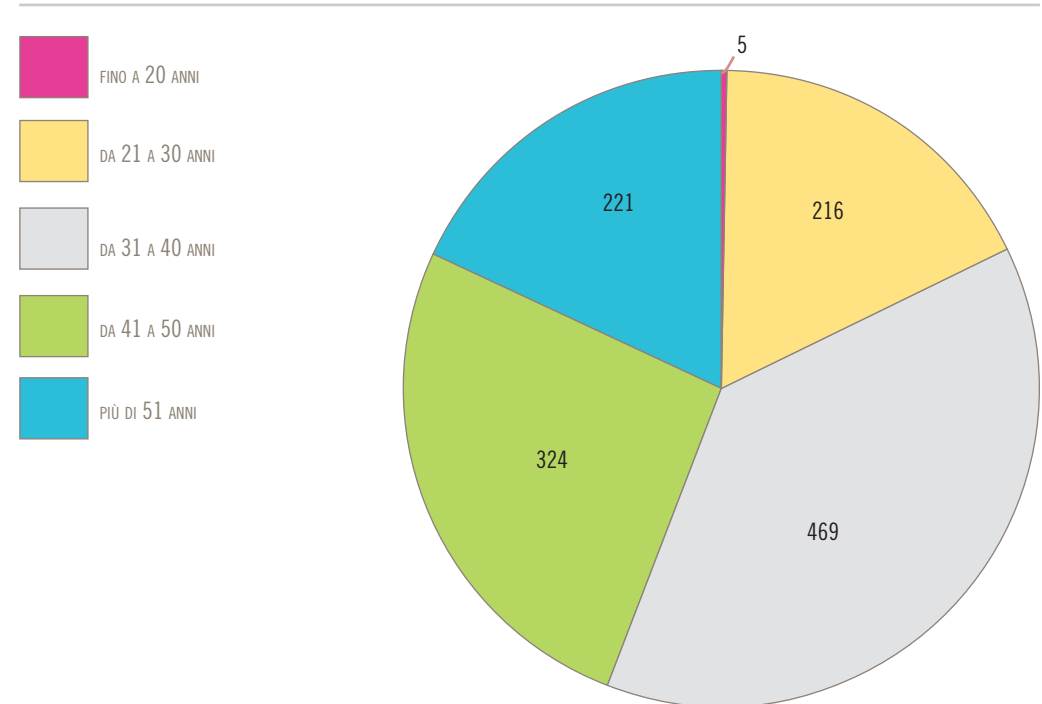
Numero soci (2011-2015)



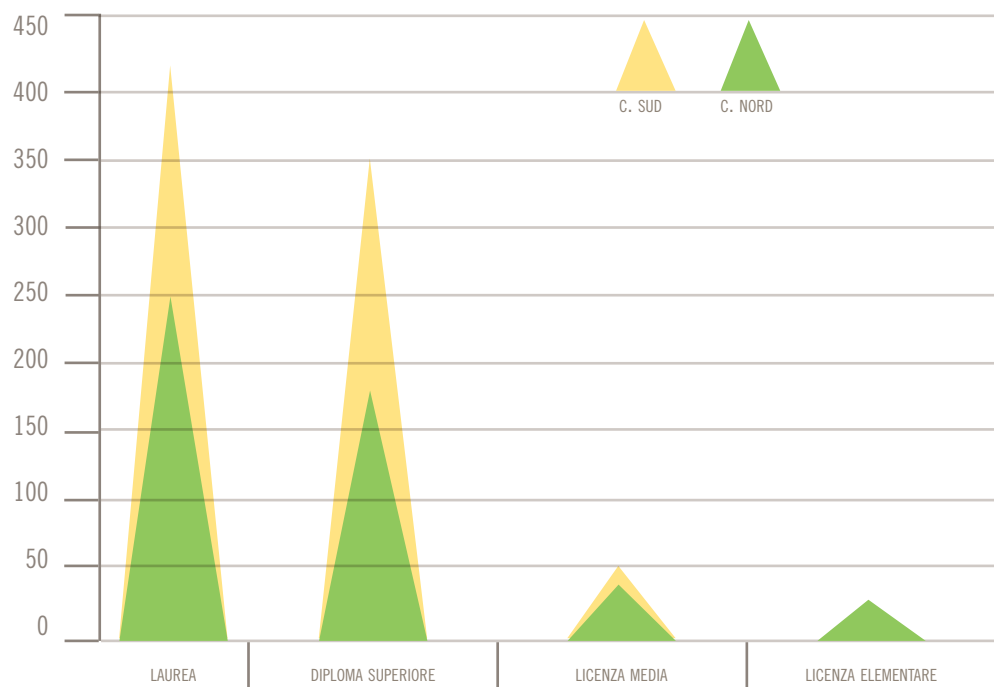
Teritorio di provenienza dei soci (2015)



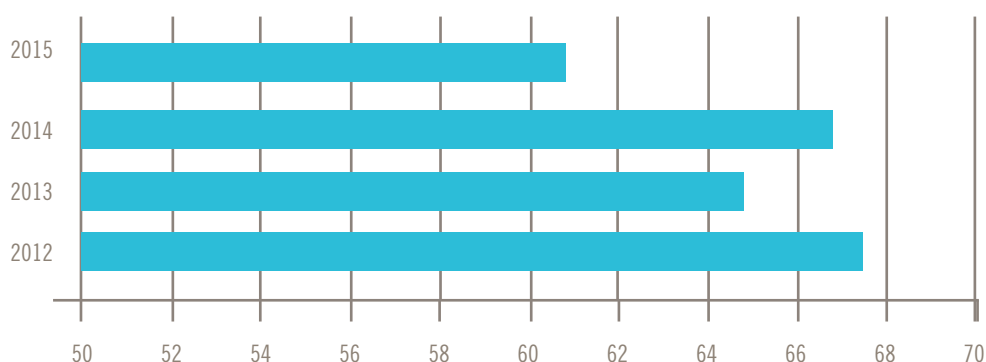
Età



Titolo di studio dei soci (2015)



Mutualità (2012-2015)



La cooperativa è a mutualità prevalente in quanto l'apporto lavorativo dei soci è superiore a quello dei lavoratori non soci.

La flessione del 2015 è connessa all'elevato numero di assunzioni di dipendenti (non soci) in occasione di Expo.

Gli indicatori di partecipazione e crescita dei soci

La partecipazione dei soci

alla governance della cooperativa

Il numero di componenti del Consiglio di Amministrazione della cooperativa è stato allargato nel 2014 da 5 a 9 componenti; i nuovi consiglieri sono soci con funzioni trasversali non manageriali, al fine di superare la coincidenza tra management e governance. Nel periodo 2011 – 2015 la partecipazione è cresciuta dal 33 al 53%, e negli ultimi anni conosce una certa stabilità

al capitale sociale

L'assemblea di bilancio 2014 ha destinato parte dell'utile a ristorno per i soci sotto forma di aumento gratuito del capitale sociale. In aggiunta a tale operazione è stata richiesta ai soci un'ulteriore sottoscrizione volontaria di quote di capitale sociale. Le due operazioni hanno permesso di mantenere quasi inalterato il capitale a fronte del rimborso della prima tranche di capitale al socio finanziatore Coopfond (finanziamento erogato nel 2010 per il periodo 2010-2017).

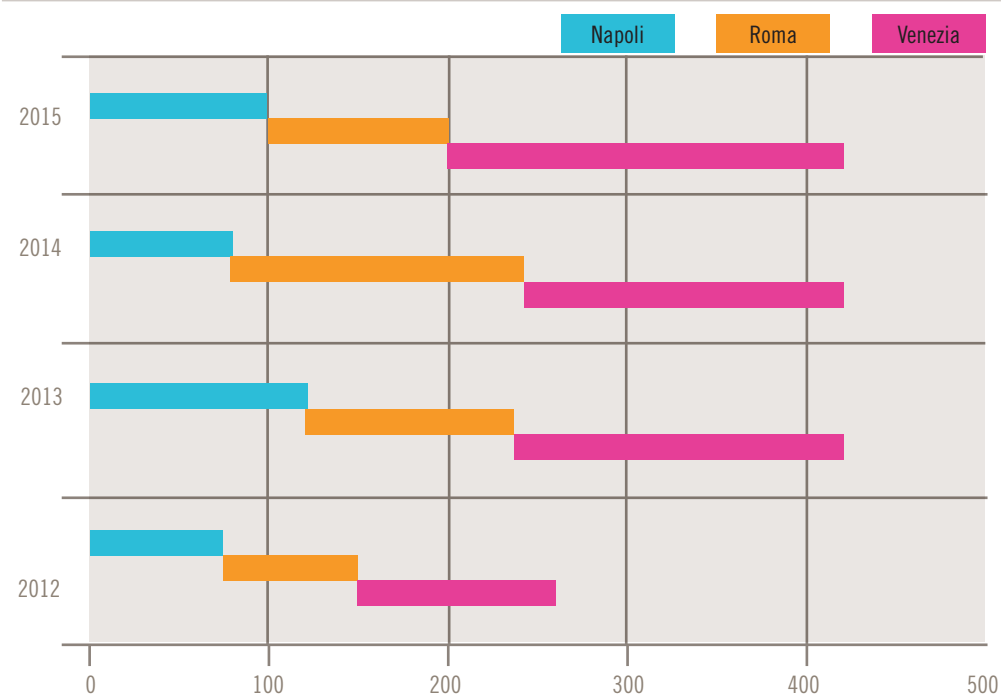
al benessere lavorativo

Organismo deputato al monitoraggio del comportamento della cooperativa nei confronti dei soci lavoratori è il comitato etico (eletto democraticamente dai lavoratori). Al comitato etico si affianca l'Ufficio Soci, il cui obiettivo sarà quello di rinforzare il legame socio/cooperativa e che, in comune con il comitato etico, tutelerà del socio lavoratore.

alla vita della cooperativa

L'occasione più importante che il socio ha per partecipare alla vita della cooperativa e alle decisioni importanti che la riguardano è il momento dell'assemblea dei soci.

Partecipazione dei soci alle assemblee (2012-2015)



esseresocio@coopculture.it

Dal 2015 è attivo l'Ufficio Soci di CoopCulture che nasce con l'obiettivo di ampliare e rinforzare il legame tra soci e cooperativa lungo quattro dimensioni:

#partecipazione

#ascolto

#engagement

Le azioni andranno dalla diffusione di informazioni relative alla vita della cooperativa, l'adozione di convenzioni e scontistica nell'ambito del welfare e dell'edutainment, la programmazione di eventi riservati ai soci.



Fili di Culture è l'Associazione culturale di CoopCulture e ha l'obiettivo di condividere e promuovere i luoghi d'arte e di cultura. È uno spazio fisico e di idee, dove le persone possano incontrarsi per sperimentare forme di fruizione partecipata in luoghi storici, artistici e naturali straordinari, condividendo l'idea che la cultura sia una opportunità di crescita individuale e collettiva e di sviluppo sostenibile.

Associarsi significa usufruire di una serie di proposte culturali di grande valore, a condizioni molto vantaggiose e, soprattutto, significa far parte di un processo di aggregazione, inclusione e rinnovamento.

Ai soci CoopCulture è offerta la tessera gratuita per la partecipazione a tutti gli eventi dell'associazione.

Certificazioni e controlli

La responsabilità sociale

CoopCulture ha adottato dal 2004 un Sistema di Responsabilità Sociale certificato in ottemperanza alle norme internazionali SA8000; il sistema impegna la cooperativa alla trasparenza dei comportamenti nei confronti dei propri stakeholder, tra i quali il più importante è il lavoratore.

Organismo fondamentale nell'implementazione del Sistema di Responsabilità Sociale è il Comitato Etico, gruppo di lavoratori democraticamente eletto, che ha il compito di rilevare e trattare segnalazioni di disagio dei colleghi e favorire la comunicazioni tra il lavoratore e la cooperativa.

Nel 2015 il Comitato Etico non ha ricevuto alcune segnalazioni. Si è fatto promotore dell'iniziativa proposta in occasione delle Assemblee Separate di Bilancio nell'ambito delle quali i soci partecipanti sono stati coinvolti in un intervento formativo sui valori cooperativi.

Salute e sicurezza

Coopculture gestisce le proprie attività con attenzione agli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nel corso del 2015 i dipendenti hanno usufruito di:

- 111 visite mediche di sorveglianza sanitaria (secondo quanto previsto dal DVR)
- 4288 ore di formazione sulla sicurezza
- 824 dipendenti coinvolti in attività formative relative alla sicurezza

Gli ultimi due dati hanno subito un incremento rispetto al 2014 rispettivamente del 34% e del 145%.

Stakeholder

Movimento cooperativo

La Cooperazione che opera nella gestione e valorizzazione dei Beni Culturali, nello Spettacolo, nella Comunicazione e Informazione e nel Turismo rappresenta una realtà rilevante nel Paese: le cooperative associate sono 1.600, con più di 73.000 soci, 17.000 addetti.

CoopCulture condivide obiettivi e finalità del movimento cooperativo con particolare riferimento a quello che fa capo a Legacoop. Nei territori e nei settori di interesse della cooperativa i soci sono impegnati nello sviluppo e nel consolidamento dell'associazione e delle sue attività.

Attraverso alcuni rappresentanti della Cooperativa, che rivestono ruoli in organismi territoriali e nazionali di Legacoop, la cooperativa partecipa con forza alla costituzione dell'ACI, Associazione delle Cooperative Italiana, prevista per il 2017.

Comunità di riferimento

L'approccio di CoopCulture ai territori si caratterizza per il forte spirito di integrazione; nelle sue attività CoopCulture cerca sempre di coinvolgere soggetti del territorio, al fine di valorizzare le risorse e rendere la gestione più aderente alle esigenze del contesto.

Il numero di soggetti con cui CoopCulture collabora nell'ambito dei diversi territori - attivando sia una filiera verticale che una filiera orizzontale - testimonia la centralità di tale approccio.

1.600



Testimonianza

Teresa di Bartolomeo è una socia CoopCulture che nel 2015 ha iniziato a sperimentare un regime di smart working.

Sono in CoopCulture dal 2008 e dal 2010 ricopro il ruolo di Responsabile della Comunicazione Istituzionale a staff della Presidenza. La comunicazione istituzionale riguarda la Cooperativa nel suo complesso e pone al centro dell'attività analisi e piani che veicolano messaggi relativi all'identità, ai valori e ai progetti.

Dopo la seconda maternità nel 2015, interrogandomi su possibili nuovi equilibri, ho approfondito la conoscenza dello smart working. Mi sono così resa conto, leggendo le analisi dell'Osservatorio sullo smart working della School of Management del Politecnico di Milano, che la mia figura rientrava appieno tra quei knowledge workers per i quali esiste un alto livello di readiness e beneficio potenziale nell'applicare leve di lavoro flessibile.

La questione per me era di grande interesse: la mia sede fisica di lavoro era a Napoli ma, di fatto, facevo parte da anni di un gruppo di lavoro virtuale (il Presidente è di base a Roma e diversi colleghi e referenti con i quali quotidianamente mi relaziono sono in diverse città d'Italia) rispetto al quale il lavoro non costituiva un luogo fisico presso cui recarsi ma qualcosa da svolgere insieme secondo obiettivi condivisi e tempi dati.

Mi sono così trovata a riflettere sul mio quotidiano ed ho calcolato che ogni giorno tra spostamenti (vivo a 50 km dalla sede di Napoli) e lavoro in ufficio, sarei stata fuori casa almeno 11 ore! A questo si aggiungevano diverse trasferte su tutto il territorio nazionale a seguito del Presidente. Tutto ciò con un bambino piccolo avrebbe reso le mie giornate davvero inutilmente funamboliche.

Al rientro dal congedo obbligatorio, avevo davanti un bivio: ridurre l'orario di lavoro o provare a lavorare in maniera flessibile, senza l'obbligo di recarmi quotidianamente in sede. Abbiamo così concordato con il Presidente e la Direzione del Personale la possibilità di lavorare da casa ferma restando la mia disponibilità a recarmi settimanalmente a Roma o in altre sedi per incontri, riunioni, convegni, ecc.

Il risultato è stato decisamente positivo: io ho potuto sensibilmente migliorare il work-life balance, sono serena e non sempre in affanno, la Cooperativa ha registrato un incremento della produttività rispetto ai risultati legati al mio ruolo.

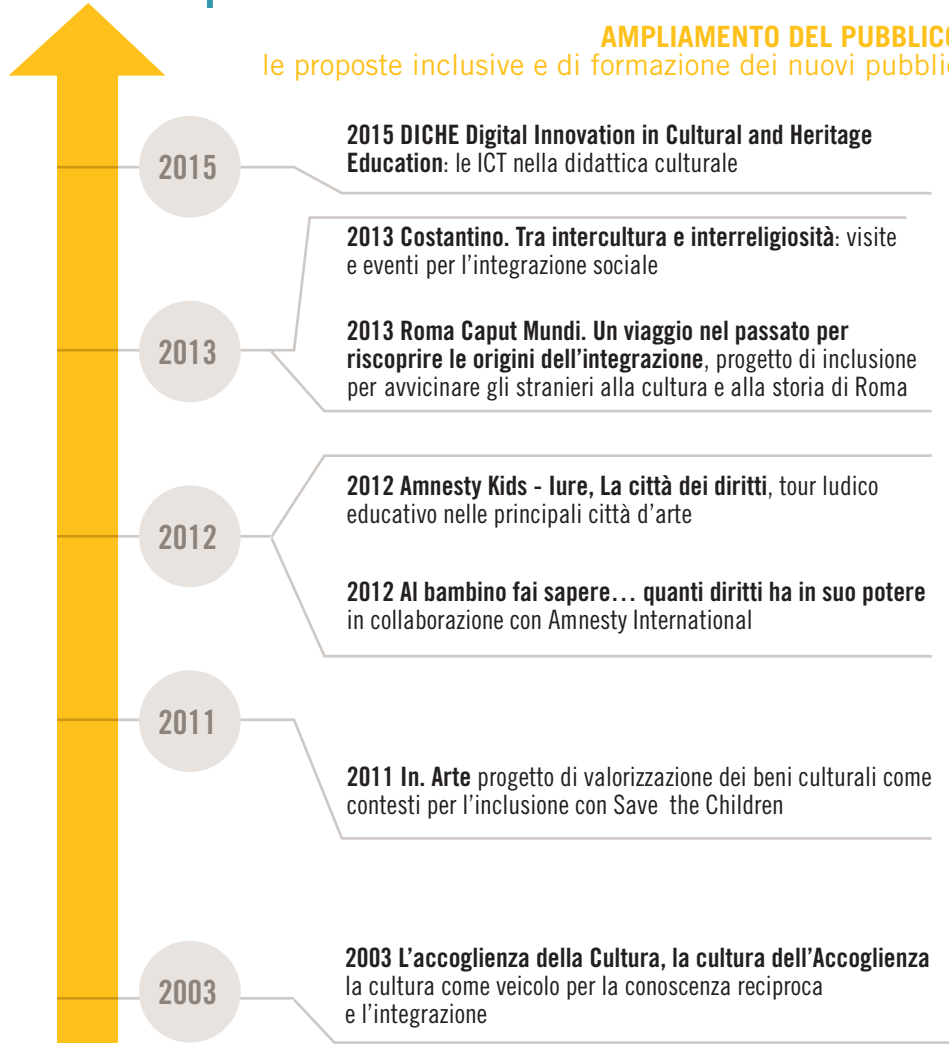
Sono fermamente convinta che da un lato la matrice cooperativa e quindi l'attenzione alle persone, e dall'altro l'alto "tasso femminile" e la sensibilità rispetto a temi come la maternità e la conciliazione del lavoro con la vita privata, hanno costituito lo scenario di questa piccola storia che credo faccia di CoopCulture un'azienda "maternamente" sostenibile!

La sostenibilità culturale

La sostenibilità culturale è da riferirsi alla relazione con i pubblici e quindi all'impatto in termini di audience development. In questo ambito CoopCulture ha investito in ricerca e progettazione di nuovi modelli di fruizione in grado di "accogliere" e fidelizzare l'utente abituale (come abbiamo visto nella dimensione organizzativa per offrire una più vasta gamma di prodotti/servizi), di favorire spazi di partecipazione attiva in grado di guadagnare l'interesse da parte di nuovi pubblici mediante l'engagement, di agire in ottica di inclusione sociale e culturale, rendendo i luoghi d'arte dei "place-making" in grado di creare interazione tra persone e luoghi.

Il percorso di crescita

AMPLIAMENTO DEL PUBBLICO:
le proposte inclusive e di formazione dei nuovi pubblici

- 
- 2015 **DICHE Digital Innovation in Cultural and Heritage Education:** le ICT nella didattica culturale
 - 2013 **Costantino. Tra intercultura e interreligiosità:** visite e eventi per l'integrazione sociale
 - 2013 **Roma Caput Mundi. Un viaggio nel passato per riscoprire le origini dell'integrazione,** progetto di inclusione per avvicinare gli stranieri alla cultura e alla storia di Roma
 - 2012 **Amnesty Kids - Iure, La città dei diritti,** tour ludico educativo nelle principali città d'arte
 - 2012 **Al bambino fai sapere... quanti diritti ha in suo potere** in collaborazione con Amnesty International
 - 2011 **In. Arte** progetto di valorizzazione dei beni culturali come contesti per l'inclusione con Save the Children
 - 2003 **L'accoglienza della Cultura, la cultura dell'Accoglienza** la cultura come veicolo per la conoscenza reciproca e l'integrazione

DIVERSIFICAZIONE DEL PUBBLICO:

le proposte destinate al VISIT-Autore, in cerca di esperienze diverse e più autentiche, dalle suggestioni notturne all'immersione nei territori

2015 Cene a Palazzo Foligno e Tour a Prato tra contemporaneità, arte e sapori.

2014 Domenica con gusto, visita tematica e laboratori o degustazione con piatti rivisitati dell'antica Roma in collaborazione con slow food (Napoli, Tivoli)

2013 Itinerari ebraici e degustazioni kosher a Casale Monferrato, Siena, Firenze, Venezia ecc.

2013 Verde&antico: incontri, percorsi conferenze laboratori

2010 Gli eventi notturni: Colosseo, Pompei, Ercolano...di notte

2009 Doppio Senso: visite a tema con degustazioni guidate da un enologo

2015

2014

2013

2010

2009

MIGLIORAMENTO DELLA RELAZIONE: la partecipazione e l'empatia della destinazione

2015

2015 Critic Globus, Roma Colosseo, spazio di "socializzazione" delle esperienze di visita

2015 Etrus-key una proposta partecipata dalle persone del territorio

2014

2014 Camera Critica, Museo Madre Napoli, spazio-tempo di espressione per il visitatore - critico

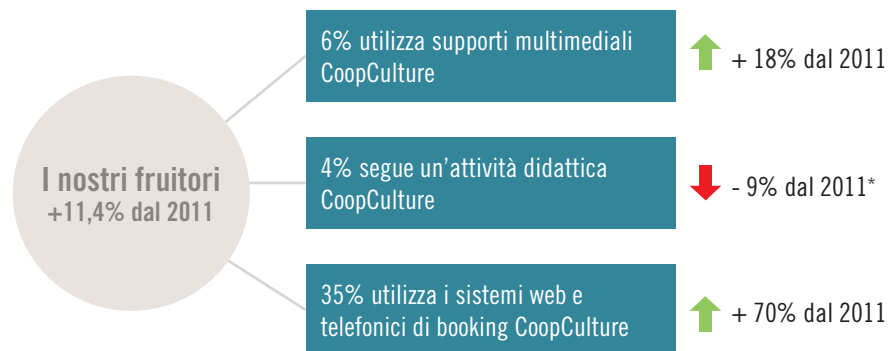
2014 Viaggio sulle orme Grand Tour, itinerari per scoprire il territorio attraverso la narrazione delle persone che lo vivono

2010

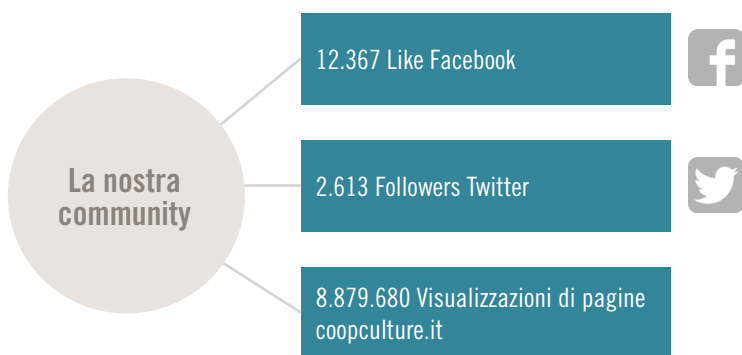
2010 Campus per bambini e laboratori per famiglie: un supporto alle famiglie quando la scuola si ferma in spazi sempre diversi, dal contemporaneo all'archeologico, da Napoli a Roma a Prato.



Gli indicatori di ampliamento e fidelizzazione della domanda culturale



* il calo è legato principalmente alla drastica riduzione delle uscite scolastiche



Certificazioni e controlli

Cura e tutela dei fruitori

A tutela dei diritti dei fruitori CoopCulture ottempera a quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (d. lgs. 196/03) e responsabilità amministrativa (d. lgs. 231/01).

Un'attenzione aggiuntiva ai fruitori è testimoniata dalla continua attività di customer care.

Privacy

Le attività di CoopCulture, in particolar modo la comunicazione, la promozione e la gestione dei dati relativi a dipendenti e utenti, vengono realizzate nel rispetto di quanto previsto dal documento programmatico della sicurezza, il documento nel quale sono stabilite la designazione dei responsabili incaricati per il trattamento dei dati personali e le modalità attraverso le quali i visitatori possono aggiornare o cancellare i propri dati; tale documento viene aggiornato annualmente.

Customer care/satisfaction

Attivazione dei numeri telefonici e account dedicati per i diversi target, dalle scuole (edu@coopculture.it), ai gruppi organizzati (tour@coopculture.it), al turismo individuale (info@coopculture.it), compresa l'assistenza per la prevendita online (etickets@coopculture.it) e la risposta ai reclami (customers@coopculture.it), tutti canali gestiti da personale plurilingue e appositamente formato.

Nel corso del 2015 i reclami pervenuti sono stati 80, sono stati presi in carico dalla funzione qualità in collaborazione con il responsabile del servizio.

Stakeholder

Cooperare per CoopCulture non è solo un valore, ma è soprattutto motore di innovazione, miglioramento continuo e crescita comune dei territori in ambito turistico culturale. Ne sono prova gli oltre 60 partner di seguito articolati in relazione ai diversi ambiti di collaborazione.

oltre
60

Con le Università e gli enti di ricerca è attivato un trasferimento e scambio continuo di conoscenze, competenze e innovazione, attraverso la partecipazione a Master, osservatori comuni sui visitatori e monitoraggi sugli effetti cognitivi delle visite e la condivisione di progetti di ricerca e sperimentazione di prototipi.

Nei territori CoopCulture promuove costantemente collaborazioni tra gli operatori di un'ampia filiera, che lega tra loro servizi culturali e servizi turistici, produzioni artigianali e enogastronomia, per offrire ai visitatori esperienze integrate e itinerari strutturati.

Infine il progetto Rete Culture propone una piattaforma cooperativa di sviluppo dei territori e per la condivisione di know how, esperienza, sistemi tecnologici e capacity building dalla cooperativa nazionale alle cooperative territoriali.

I partner per il trasferimento e scambio di Conoscenze e Competenze

Associazione delle Istituzioni Culturali italiane – DiCHULTER	Cultural Management
Ipsos	Università di Roma 3 Scienze della Formazione Dipartimento di Educazione – supporto master
Struttura Consulting	
ECCOM	Università di Roma 3 Facoltà di Scienze Naturali - per progetti speciali e attività didattiche
Federculture	
Fon. Coop.	Università la Sapienza di Roma- Convenzione per monitoraggi Ospitalità per Stage e Tirocini
Isfid Prisma	
ITS Università per Stranieri di Siena qui avevamo exhi+, lasciamo o abbiamo altro?	Università Luiss - Master of Art
	Università degli Studi Marconi – supporto master
Università degli studi internazionali di Roma - recruiting	IUAV Venezia Convenzione per stage
Università di Ferrara- MuSeC -	Università Ca' Foscari di Venezia

Convenzione per stage	Fundacion Arkeolan – ES
Consorzio Universitario di Economia Industriale e manageriale	Mémorial de la Shoah
Università di Roma Tor Vergata Facoltà di Economia Master Economia della Cultura: Politiche, Governo, Gestione	Fondazione Museo Nazionale dell'Ebraismo Italiano e della Shoa – IT
Centro veneziano di Studi ebraici	Marnix Academie - NL
Loughborough University – UK	Stichting Landschap Erfgoed Utrecht - NL
	ATiT - BE

Partner e network di supporto alla innovazione e internazionalizzazione

Consiglio Nazionale delle Ricerche IRAT IAC ISM	Culture Action Europe -UE
Sapienza Innovazione	ICOM

I partner della valorizzazione integrata territoriale

Associazione Tunnel Borbonico MAV	world – Sezione ROma
Museo Archeologico Virtuale di Ercolano	Ismez onlus
Parco di Colfiorito (PG)	Conservatorio di Santa Cecilia – Dpt. Jazz
Legambiente Campania	Associazione Culturale Teatrale Teatri 35
Associazione astrofili Hipparcos	Slow Food (condotta di Tivoli, Valle dell'Aniene, Tolfa Civitavecchia, Campania)
Associazione astrofili C.N.A.I.	
Società Cooperativa Archimede	Carlo Moretti Ercole Moretti
Associazione Culturale Lituus	Marina e Susanna Sent
Orchestra Sinfonica Rossellini	Riserva Naturale Macchiatona
SketchCrawl™ - drawing marathons from around the	Centro Studi Marittimi Santa Severa

Gruppo Archeologico territorio Cerite	Studio Doda
Associazione Fiore del Dharma	Lega Navale Italiana
Associazione Gente di Mare Santa Marinella	Accademia di Belle Arti di Roma Cecilia Casorati
Associazione Spazio Libero Case Romane del Celio	Touring Club Italiano
Consorzio Fabrica	Citysightseeing Firenze
Società Musikeria, Roma	Strada del vino e dei prodotti delle terre etrusco-romane

**RE|CUL
TE|RE**

ReteCulture è lo spazio di condivisione tra Coopculture e le altre cooperative del settore per incentivare sinergie e scambi utili al consolidamento dell'imprenditorialità cooperativa nella gestione dei beni culturali e nella promozione di progetti da e per il territorio. ReteCulture è un modello di business innovativo, basato sul trasferimento di requisiti e competenze tra le cooperative della rete e su una comune piattaforma di promozione e commercializzazione, basata sulla infrastruttura tecnologica di CoopCulture ma animata dagli stessi soggetti territoriali che partecipano alla rete. Ad oggi sono partner della rete: Centro Servizi Foligno, Consorzio Due Riviere, Cooperativa Itinera, La Memoria Storica Società Cooperativa, Le Nuvole Teatro Stabile d'Innovazione, Mediateur, Museion Soc. Coop, Cooperativa Zoe.



La fine del 2016 vedrà online una versione avanzata della piattaforma implementata con nuove funzionalità utili al consolidamento del progetto.

Testimonianze

Riportiamo di seguito la lettera ricevuta dall'Ambasciatore del Giappone in seguito alla visita al Foro Romano lo scorso 11 maggio 2016. Leonardo Guarnieri è un archeologo, socio CoopCulture dal 1999.

Roma, 25 maggio 2016

Gentile dott. Guarnieri,

Desidero ringraziarla per la sua disponibilità e cortesia nell'accogliere le Loro Altezze Imperiali il Principe e la Principessa Akishino e nel far loro da guida durante la visita al Foro Romano lo scorso 11 maggio.

Grazie alla sua preziosa collaborazione e alla sua esaustiva illustrazione, la visita si è conclusa con grande successo. Le Loro Altezze Imperiali sono state liete di visitare il Foro Romano e di aver potuto conoscere a fondo il centro della vita politica, economica e culturale della Roma antica e ammirare, al contempo, importanti monumenti quali il Tempio di Vesta e il Tempio di Cesare.

Le Loro Altezze Imperiali sono rimaste altresì particolarmente colpite dalla vista del Foro Romano che hanno potuto godere dal Belvedere.

La visita ha rappresentato un evento eccezionale e sono certo, pertanto, che ciò abbia contribuito all'ulteriore conoscenza reciproca e al rafforzamento dei legami di amicizia tra i nostri due paesi.

Nel ringraziarla nuovamente l'occasione mi è gradita di porgerle i miei più cordiali saluti.

*Kazuyoshi Umemoto
Ambasciatore del Giappone*

Antonella Contini è in insegnante dell'Istituto Comprensivo di Via delle Alzavole, Roma

Anche durante l'anno scolastico appena conclusosi, per la mia classe, una quarta di scuola primaria, ho scelto CoopCulture per le uscite didattiche. Sul catalogo, ben strutturato e suddiviso per aree tematiche e geografiche, ho potuto selezionare le offerte didattiche più appropriate ed indicate per la fascia d'età dei miei alunni.

La meta prescelta è stata l'area archeologica del Colle Palatino dove il percorso di visita è stato completato dall'Itinerario-gioco *Adone pollice verde*, che prevedeva l'osservazione di alcune piante tipiche della flora mediterranea. L'operatore didattico è stato proprio bravo: ha saputo non solo interessare con le sue spiegazioni l'intero gruppo classe, utilizzando un linguaggio chiaro e adatto ai destinatari ma ha saputo soprattutto coinvolgere i ragazzi con aneddoti, digressioni, parallelismi con il loro vissuto che hanno reso la visita accattivante e costruttiva.

L'esistenza di un Ufficio dedicato ai rapporti con le scuole - spesso propositivo e sempre facilitatore negli aspetti organizzativi - è indice della grande attenzione dedicata ai nuovi fruitori, è per questo che ritengo CoopCulture non semplicemente un "fornitore" affidabile, ma un partner estremamente competente in grado di proporre un'offerta variegata di visite tematiche, laboratori e forme d'espressione innovative che semplificano la conoscenza dell'opera d'arte al bambino.

Aldo R. ha 10 anni, ha appena finito la quinta elementare, ha visitato il Critic Globus nel settembre del 2015.

A settembre mamma mi ha portato al Colosseo dicendomi che in quei giorni, proprio al Colosseo, c'era una sorpresa speciale. All'inizio ero un po' dubbioso poi mi sono lasciato convincere.

Dopo aver parcheggiato la bicicletta siamo entrati nel monumento, abbiamo visitato la mostra Terra Antica e a un certo punto del percorso mi sono trovato davanti un grande uovo con una porta. Dentro l'uovo c'era un monitor che prima ha voluto avere notizie su di noi e la nostra provenienza, poi ci ha posto delle domande sulla terra e sul suo futuro e alla fine ci ha chiesto di registrare una canzone o una filastrocca della nostra terra di origine. Mamma che è molto orgogliosa delle sue radici siciliane, ha cantato "Vitti 'na crozza".

Mamma aveva ragione, è stata proprio una sorpresa trovare in un posto così antico quella specie di uovo tecnologico! Mi piacerebbe trovare sempre nei musei sorprese come queste, spazi dove noi bambini possiamo trovare qualcosa di vicino a noi, facile da usare e divertente.

Quando sono tornato a casa ho raccontato a tutti i miei amici cosa avevamo fatto e ho detto loro che potevano vedermi su youtube! Evviva!

credits

Hanno realizzato il bilancio di sostenibilità 2015

Giovanna Barni
Cristiana Del Monaco
Teresa di Bartolomeo
con la collaborazione di ECCOM

e con il contributo di

Paola Autore
Laura Aversa
Benedetto Marcucci
Sara Sottini
Uffici Amministrazione, Gare, Risorse Umane, Vendite e Statistiche

Si ringraziano i proprietari delle immagini utilizzate e quanti hanno fornito la propria testimonianza



società cooperativa culture
p.iva e cod. fi sc. 03174750277

www.coopculture.it

sede legale
Venezia Mestre 30172
Corso del Popolo, 40
t +39 041 0991100
f +39 041 0991120

Roma, 00185
via Sommacampagna, 9
t +39 06 3908071
f +39 06 39750950