



IDEALSERVICE

Carta Valori

La Carta dei Valori della Cooperativa Idealservice

(Capitali intangibili ma reali)

Premessa

Il valore della Cooperativa Idealservice non è costituito solo “*dal valore patrimoniale a bilancio*”, ma anche “*da un capitale apparentemente intangibile*” che rappresenta in realtà un valore molto più grande costituito dai soci cooperatori e più in generale dalle persone che ci lavorano.

Noi crediamo fortemente nel valore delle persone perché sappiamo che un'azienda, per essere competitiva e vincente, deve essere costituita da donne e da uomini non solo competenti, ma anche motivati: un gruppo di persone socie che, animate dal concetto di forza creativa, sappiano crescere e realizzarsi di pari passo con lo sviluppo della cooperativa.

Avendo scelto di porre la persona al centro della nostra organizzazione, Idealservice ha ritenuto opportuno redigere la **Carta dei Valori**, un agile strumento dove trovare, definiti in modo chiaro ed esplicito, i principi da seguire per le quotidiane attività aziendali.

I valori nascono dall'interno del processo di gestione integrato “Qualità – Sicurezza – Ambiente” grazie al contributo determinante dei soci cooperatori. Essi consentono di verificare il livello di coerenza dell'agire quotidiano della cooperativa nel rapporto con il suo ambiente di riferimento sia interno, sia esterno. Tutto ciò in relazione alle dimensioni: organizzativa, individuale, strategica e verso l'esterno.

- Nella **prima dimensione** (*organizzativa*) i valori permettono all'organizzazione di assicurare che la struttura interna, nella sua organizzazione, rifletta e supporti i valori della stessa.
- Nel **secondo caso** (*individuale*) l'esplicitazione dei valori permette al socio cooperatore di collocarsi ed esprimersi al meglio all'interno della struttura.
- Nella **terzo caso** (*strategica*) i valori risultano importanti per una serie di azioni strategiche quali la crescita della motivazione nonché l'applicazione di un sistema meritocratico.
- La **quarta dimensione** (*verso l'esterno*) consente, analizzando i valori, di identificare i bisogni e le richieste degli utenti in un ottica di miglioramento dei servizi offerti.

La **Carta dei Valori** è dunque un documento in cui ritrovarsi per condividere valori e obiettivi comuni.

[Digitare il testo]

Principi e Valori di Idealservice

I principi che i soci della cooperativa Idealservice hanno individuato per la propria organizzazione e condiviso sono suddivisi in tre categorie:

A. Principi e Valori Cooperativi

- A.1. Democrazia cooperativa
- A.2. Mutualità
- A.3. Solidarietà
- A.4. Reciprocità
- A.5. Eguaglianza
- A.6. Intergenerazionalità
- A.7. Intercooperazione

B. Principi e Valori Individuali

- B.1. Equità
- B.2. Onestà
- B.3. Trasparenza
- B.4. Correttezza
- B.5. Coerenza
- B.6. Attenzione verso gli altri
- B.7. Aiuto reciproco

C. Principi e Valori Imprenditoriali

- C.1. Centralità del cliente
- C.2. Imprenditorialità e innovazione
- C.3. Sviluppo sostenibile
- C.4. Spirito di squadra
- C.5. Valorizzazione della persona
- C.6. Responsabilità sociale
- C.7. Gestione e sviluppo delle conoscenze

Principi e Valori Cooperativi

Democrazia cooperativa

Le cooperative sono organizzazioni democratiche, controllate dai propri soci che partecipano attivamente a stabilirne le politiche e ad assumere le relative decisioni. Gli uomini e le donne eletti come rappresentanti sono responsabili nei confronti dei soci.

Il principio della “democrazia cooperativa” – una testa, un voto – è fondamentale per caratterizzare la forma societaria cooperativa e distingue nettamente il modello cooperativo dalle altre tipologie d’impresa. I rapporti tra soci e con la cooperativa sono tali da rendere la democrazia un fatto sostanziale e non solo formale.

“La cooperativa Idealservice regola i rapporti interni sulla base del principio di Democrazia. La sostanza della democrazia è garantita da meccanismi di elezione e di decisione in virtù dei quali la proprietà non è la fonte decisiva di definizione della rappresentanza, né il fattore che ne condiziona la formazione (**Orgogliosi di essere una vera cooperativa**)”.

Mutualità

Il principio della mutualità cooperativa non è solo un modo di produrre e distribuire la ricchezza più adeguato agli interessi dei partecipanti, ma una concezione dei rapporti umani. Essa è lo strumento per raggiungere, uniti, beni che non si potrebbero ottenere individualmente.

“La cooperativa Idealservice trova le proprie radici nel valore dell’imprenditorialità associata, ricerca il proprio sviluppo nel mercato, considera proprio fine il miglioramento delle condizioni materiali, morali e civili dell’uomo”.

Solidarietà

L’esistenza della cooperazione, il suo segno distintivo, la sua regola sono fondati sul principio della solidarietà. Al fondo di ogni relazione o transazione tra soggetti economici esistono

sempre rapporti umani. La solidarietà persegue l’ulteriore finalità di ampliare i benefici mutualistici favorendo l’adesione di nuovi soci, la costituzione di nuove imprese cooperative e il benessere dell’intera collettività e territorio in cui opera.

“Il principio della solidarietà, affermato dall’Alleanza Cooperativa Internazionale, è uno dei punti di riferimento della cooperativa Idealservice. Chi ha responsabilità di qualunque tipo nella cooperativa Idealservice è impegnato a promuovere una cultura che tuteli l’esistenza e il benessere della persona, della famiglia, della comunità e della cooperazione a vantaggio delle generazioni future”..

Reciprocità

Per cooperare in modo democratico è necessario aderire al principio della reciprocità. La reciprocità impegna a comportarsi verso gli altri come si vorrebbe gli altri si comportassero verso di noi.

Essa comporta la disposizione ad agire nella convinzione che dare è importante quanto ricevere e che, solo grazie allo scambio reciproco di beni materiali e relazionali, è possibile contribuire alla costruzione di una società e di un’economia più equa.

Per la cooperativa Idealservice reciprocità significa:

- collaborare, condividendo informazioni e conoscenze per produrre valore e legittimare l’attività.
- impegnarsi ad ascoltare attivamente e senza pregiudizi le esigenze dei cittadini, delle imprese e della collettività, cercando di avere un’influenza positiva sulla cooperativa.
- saper ascoltare le necessità individuali di ognuno e tradurle in modo da proporre adeguate risposte.
- cooperare attivamente con gli altri Soci, scambiandosi reciprocamente competenze e informazioni in modo che la cooperativa

[Digitare il testo]

possa essere fonte di valore economico e sociale.

Eguaglianza

In un rapporto di reciprocità si realizza concretamente il valore dell'eguaglianza. Nella cooperazione, l'eguaglianza non conduce a forme di collettivismo, ma alla valorizzazione della personalità attraverso la convinzione che i fattori di unità e di coesione costituiscono il principio democratico della discussione e della decisione tra persone libere e responsabili.

“I principi di democrazia, reciprocità ed eguaglianza devono sempre guidare i processi decisionali all'interno della cooperativa Idealservice, senza cedere alla tentazione di possibili scelte opportunistiche derivanti dall'abuso di potere, dall'egoismo individualistico e dal rifiuto dell'altruismo”.

Intergenerazionalità

Il principio dell'intergenerazionalità è essenziale per la tutela della natura specifica del profitto cooperativo.

Un profitto che non è totalmente a vantaggio dei soci della cooperativa, ma di cui una parte significativa si trasmette di generazione in generazione, contribuisce ad assicurare la longevità dell'impresa e a creare un ingente patrimonio cooperativo sotto forma di riserve indivisibili ed irripartibili sia durante la vita della cooperativa che all'atto del suo scioglimento.

“La cooperativa Idealservice svolge il proprio ruolo economico a favore dei propri soci operatori, delle generazioni future, della comunità sociale. Essa offre ai propri partecipanti sicurezza, vantaggi e riconoscimenti in proporzione al concorso individuale di ognuno”.

Intercooperazione

Il legame con il Movimento Cooperativo deve essere intessuto congiungendo l'intercooperazione, l'onestà e la trasparenza, alla luce di un rapporto di mutualità e solidarietà tra cooperative.

Perché si affermi il legame cooperativo, è necessario porre l'accento:

- sulla capacità di cooperare, più che sulla competizione tra cooperative di uno stesso settore
- su una migliore integrazione di servizi e risorse tra i settori cooperativi
- su uno scambio trasparente di informazioni tra le cooperative di primo e secondo grado, e tra esse e i rispettivi soci.

“La cooperativa Idealservice è impegnata a sviluppare il Movimento Cooperativo nell'ambito dei principi ispiratori dichiarati e approvati dal Congresso del Centenario dall'Alleanza Cooperativa Internazionale – Manchester – settembre 1995”.

Principi e Valori Individuali

Equità

L'equità è uno dei valori cooperativistici storicamente più rilevanti e consente di affermare che la cooperazione, nella sua doppia veste di movimento sociale e culturale e di organizzazione economica, è sempre stata, fin dalle sue origini, un fattore di civilizzazione delle società e di umanizzazione del mercato.

“Chi ha responsabilità di qualunque tipo nella cooperativa Idealservice deve adottare criteri di valutazione delle prestazioni secondo regole sociali condivise, che impediscano ogni sorta di discriminazione, siano esse di genere, di razza, di religione, di nazionalità, di affinità parentale, ideologica, politica e sindacale (**Orgogliosi di essere una cooperativa di persone corrette e leali**)”.

Onestà

Nessuna regola scritta può funzionare se non si fonda sull'onestà, sull'intenzione personale a comportarsi seguendo le indicazioni etiche concordate e ad ammettere, ove necessario, i propri limiti ed errori.

È il senso della correttezza e della lealtà che si traduce all'interno della cooperativa in un equo e corretto rapporto di lavoro e, all'esterno, in un comportamento improntato all'obiettività e alla trasparenza che mette i partner, utenti e committenti, nelle condizioni di comprendere ciò che si sta facendo, con quali finalità e risorse.

I soci della cooperativa Idealservice, tutti i lavoratori e tutti i collaboratori sono impegnati ad avere, oltreché comportamenti rispettosi delle leggi, delle norme, degli accordi e delle procedure interne, anche comportamenti improntati alla massima correttezza, onestà ed integrità (**Vivere con gioia il proprio lavoro**)”.

Trasparenza

La trasparenza caratterizza tutti i comportamenti delle persone della cooperativa e dell'organizzazione. Essa implica l'impegno di

tutti a fornire le dovute informazioni in modo chiaro, completo e tempestivo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile ed immediata comprensione da parte del soggetto a cui le informazioni stesse sono indirizzate. Implica, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltreché della chiarezza, delle informazioni comunicate all'interno e all'esterno.

“I soci della cooperativa Idealservice, tutti i lavoratori e tutti i collaboratori sono tenuti a fornire a tutti gli interlocutori, in modo chiaro, completo e tempestivo, le informazioni relative alle azioni condotte a tutti i livelli d'impresa (**Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori**)”.

Correttezza

Il principio della correttezza implica il rispetto, da parte di tutti, nell'adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni soggetto comunque coinvolto nella propria attività lavorativa e professionale; tale rispetto è da intendersi anche sotto il profilo delle opportunità, della privacy e del decoro. Implica, altresì, la verifica preventiva della veridicità e della ragionevole completezza, oltreché della chiarezza, delle informazioni comunicate all'interno e all'esterno.

“I soci cooperatori e tutti coloro che operano per la cooperativa Idealservice impostano ogni rapporto professionale al rispetto, alla correttezza, alla liceità, alla trasparenza, all'onestà e non approfittano in alcun caso della propria particolare posizione di influenza”.

Coerenza

La coerenza come valore centrale del proprio operato rappresenta una scelta di campo che si concretizza nel tradurre i valori dichiarati in strategie e attività conseguenti e congruenti.

“I soci cooperatori e tutti coloro che operano per la cooperativa Idealservice sono chiamati, a tutti i livelli, ad attuare quotidianamente in ogni azione la missione, i valori e i principi di funzionamento dell'azienda. Essi sono ritenuti base fondante della pianificazione strategica, degli obiettivi e

[Digitare il testo]

della gestione operativa della cooperativa **(Concentrati nel fare ciò che diciamo)**".

Attenzione verso gli altri

L'attenzione verso gli altri è un valore determinante per l'affermazione di altre ragioni etiche fondamentali. Essere autenticamente attenti agli altri permette di costruire relazioni interpersonali basate sulla consapevolezza degli obblighi reciproci e del rispetto della libertà altrui. Solo questo tipo di relazioni rende possibile il perseguimento del bene comune.

"Per i soci della cooperativa Idealservice l'attenzione verso gli altri significa essere sensibili e attenti ai bisogni delle persone, delle comunità e dei territori in cui la cooperativa si trova ad operare".

Aiuto reciproco

In questo orizzonte si iscrive il valore cooperativo dell'aiuto reciproco, valido su scale mondiale perché ricorda che la cooperativa Idealservice, in ogni tempo e in ogni luogo, è cresciuta contando sulle proprie forze, sui valori e principi, e sul lavoro dei propri soci.

"Per i soci della cooperativa Idealservice l'aiuto reciproco viene definito come l'ambito di appartenenza di un gruppo di persone che condividono un unico progetto cooperativo. È anche l'impegno di un gruppo motivato collettivamente a risolvere un problema".

Principi e Valori Imprenditoriali

Centralità del Cliente

Il cliente è il patrimonio più importante che un'azienda nel corso della sua storia riesce a consolidare, pertanto le attività che vengono svolte devono essere tese ad ottenere la piena soddisfazione dello stesso.

“La cooperativa Idealservice è impegnata a costruire con i propri clienti alleanze solide e durature, analizzando a fondo le loro esigenze e fornendo loro servizi in grado di renderli più competitivi sul mercato. Idealservice non intrattiene rapporti con clienti che non siano di specchiata moralità societaria e commerciale”.

Imprenditorialità e innovazione

Tenere comportamenti imprenditivi e propositivi a tutti i livelli di responsabilità è il presupposto per un corretto sviluppo imprenditoriale della cooperativa. Questo significa anche coltivare l'attenzione propositiva verso il futuro, l'apertura all'innovazione e la flessibilità nello svolgere il proprio lavoro, valorizzando nel contempo i punti di forza derivanti dalla tradizione.

“Chi lavora nella cooperativa Idealservice viene sollecitato ad assumere iniziative, prendere decisioni e fare proposte per ricercare il miglioramento continuo; aperto al cambiamento, viene invitato a partecipare attivamente al processo di innovazione e a cogliere ogni opportunità di formazione e aggiornamento”.

Sviluppo sostenibile

Accanto al tema della responsabilità sociale, le sfide poste dallo sviluppo sostenibile sono divenute urgenti e strategiche anche per le attività e la reputazione del movimento cooperativo.

Lo sviluppo sostenibile si realizza operando con la convinzione che, per la sopravvivenza stessa dell'umanità, delle generazioni future e del pianeta, è essenziale la riproducibilità delle condizioni di vita e di lavoro delle comunità secondo i parametri della sostenibilità, evitando

forme d'inquinamento e d'impoverimento delle risorse naturali.

“La cooperativa Idealservice non solo è attenta all'impatto che le proprie attività hanno sull'ambiente e sulla comunità, ma impronta le proprie scelte imprenditoriali in funzione dello sviluppo della “Green Economy”.

Spirito di squadra

Fare squadra significa impegnarsi a raggiungere un obiettivo condividendo con gli altri norme, ruoli, interessi e valori, in modo che il risultato raggiunto sia più ampio delle singole appartenenze.

“La cooperativa Idealservice stimola la comunicazione interpersonale al fine di mantenere e sviluppare lo spirito di squadra migliorando la cooperazione, la condivisione delle competenze e la capacità di aiutare gli altri: l'obiettivo è di essere attori responsabili, al fine di ricercare e favorire il successo della cooperativa, nel rispetto dei suoi presupposti etici”.

Valorizzazione della persona

Il vero patrimonio di un'impresa è costituito dalle persone che la compongono. La loro motivazione va costantemente stimolata non solo attraverso incentivi, ma soprattutto tramite il coinvolgimento nei progetti e nelle attività aziendali. I risultati vanno sempre riconosciuti e vanno garantite pari opportunità.

“La cooperativa Idealservice è impegnata nel portare alla luce le potenzialità del proprio personale convertendo il talento insito in ognuno di noi in competenze tecniche e manageriali in funzione dello sviluppo imprenditoriale e valoriale della cooperativa”.

Responsabilità sociale

È convinzione comune che tutte le imprese – cooperative, private, pubbliche – debbano misurarsi con le aspettative legittime di responsabilità sociale: esse, nel loro insieme, devono sì contribuire alla legittimazione dell'impresa stessa, ma anche allo sviluppo e al

[Digitare il testo]

benessere della società e delle comunità in cui operano.

“La cooperativa Idealservice considera la *Responsabilità Sociale* il valore alla base dell’agire aziendale. *Responsabilità Sociale* significa correttezza e trasparenza, onorare gli impegni presi e basare i rapporti reciproci sulla stima, sul rispetto e sulla collaborazione, senza tradire il rapporto di fiducia accordato:

- verso i soci, i dipendenti e i collaboratori
- verso i clienti e gli utenti
- verso i fornitori
- verso la Comunità Civile
- verso le Generazioni Future”

Gestione e sviluppo delle conoscenze

L’impresa moderna è per definizione sempre proiettata verso il miglioramento continuo. Lo sviluppo delle conoscenze e la valorizzazione delle persone rappresentano uno degli aspetti principali che la caratterizzano e che le consentono un proficuo ritorno in termini di qualità assoluta.

Una volta individuati in ciascuna area aziendale i ruoli professionali, le competenze richieste e quelle attualmente possedute, vengono identificati i bisogni formativi per lo sviluppo della professionalità richiesta dalla posizione.

“La cooperativa Idealservice è impegnata a rafforzare le competenze tecniche, trasversali e di relazione di ogni addetto, non soltanto per perseguire i propri obiettivi strategici, ma anche al fine di garantire a ciascuno la patrimonializzazione del proprio sapere”.