Charta è una cooperativa di bibliotecari, archivisti, guide turistiche, operatori didattici e consulenti culturali che condividono la passione per la conoscenza e credono in una società curiosa, interessata, aperta, nella quale la cultura è accessibile a tutti. Attraverso un dialogo costante e un lavoro quotidiano, la nostra società assicura i servizi fondamentali di accesso alla conoscenza, scrive le pagine culturali dei territori in cui opera e si prende cura delle comunità che li abitano.

Oltre a fornire servizi e prestazioni, cooperativa Charta si propone come interlocutore affidabile e di riferimento per costruire, insieme agli altri attori pubblici e privati, reti di cooperazione e partenariato in grado di rispondere in maniera più puntuale ai bisogni dei territori di riferimento e, nel contempo, garantire un'offerta di servizi culturali il più possibile esaustiva e completa.

Charta intende assumere un ruolo di mediazione tra settori culturali specialistici e di consulenza ai clienti/committenti.

Tutto questo necessita di un'organizzazione articolata e lineare, basata su professionalità e crescita professionale, che diversifichi l'offerta e sia in grado di anticipare la lettura di futuri cambiamenti sociali e culturali. Deve caratterizzarsi con una forte sinergia tra i propri settori per offrire una gamma di servizi completi ed essere aperta e recettiva alla collaborazione con altri soggetti, per affrontare seriamente le sfide di una società complessa. Attraverso l'adozione di un Sistema di Gestione della Qualità, con un monitoraggio costante e una puntuale verifica delle azioni/attività intraprese per conseguire gli obiettivi stabiliti e le decisioni assunte, l'azienda vuole sviluppare una cultura del miglioramento continuo, in una prospettiva tesa a garantire coinvolgimento, condivisione e consapevolezza di ogni singolo membro di poter essere promotore della crescita e dell'evoluzione dell'azienda stessa.

Charta intende prestare un'attenzione costante alle potenzialità del panorama culturale del territorio e impegnarsi per tramutarne gli stimoli in iniziative e progetti.

La professionalità dei propri co-operatori deve diventare e rimanere il valore aggiunto che permetterà a Charta di porsi sul mercato in modo competitivo e di promuovere il lavoro dei soci.

Per Charta qualità significa principalmente soddisfare le esigenze implicite ed esplicite del cliente, sia esterno che interno, e di tutte le parti interessate.

Il cliente assume un ruolo centrale per il successo di Charta. La Direzione della cooperativa, sulla base del Sistema di Gestione della Qualità e della normativa ISO 9001:2015 di riferimento, si impegna pertanto a perseguire una politica che ponga al centro delle attività il cliente e tutti gli interlocutori, realizzando un sistema organizzato dove si assicura la qualità puntando l'attenzione sui servizi erogati, sui processi organizzativi, sui risultati di natura imprenditoriale e si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi, rispetto ai destinatari elencati:

A. Esterni

a. Committenti

i. ***Individuare*** e utilizzare strumenti per la lettura e la conoscenza del territorio e dei suoi bisogni culturali più direttamente collegati ai servizi da noi forniti (rilevazione della "domanda" e del "mercato" culturale).

ii. ***Pianificare*** la propria attività in base all'analisi della domanda culturale del territorio, elaborando nuovi progetti.

iii. ***Migliorare*** l'efficienza e l'efficacia del servizio, adottando le soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più funzionali allo scopo prefissato.

iv. ***Monitorare e verificare*** che i servizi erogati e le attività realizzate siano allineate alle decisioni assunte in fase di pianificazione e raggiungano gli obiettivi previsti, garantendo la soddisfazione del/dei cliente/i

v. ***Promuovere*** la qualità sociale come un sistema di relazioni che intreccia benessere individuale e benessere sociale, ovvero il benessere di tutti i soggetti coinvolti nel processo di vita della comunità del territorio/i di riferimento.

b. Utenti

i. ***Svolgere*** gli incarichi con competenza, affidabilità e professionalità.

ii. ***Affermare*** la qualità del servizio come elemento fondante della nostra attività.

iii. ***Garantire*** a chiunque lo desideri e alle medesime condizioni l'accesso ai servizi offerti. L'uguaglianza nel trattamento è intesa anche come divieto di ogni ingiustificata discriminazione, adottando tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tutti gli utenti.

B. Interni

a. Soci e collaboratori

i. ***Favorire*** l'apporto diretto dei soci per l'ideazione e la realizzazione degli interventi

ii. ***Favorire*** una gestione trasparente e partecipata delle risorse, delle questioni e dell'organizzazione della cooperativa, attraverso un allargamento e un reale coinvolgimento della base sociale, al fine di favorire la conoscenza della cooperativa, l'interesse, la partecipazione e il senso di appartenenza.

iii. ***Rendere*** la cooperativa un luogo attento e sensibile alle esigenze del lavoratore, ai suoi rimandi e alle sue difficoltà.

iv. ***Incentivare*** lo spirito imprenditoriale e le idee del singolo nell'organizzazione, corrispondendo retribuzioni in base ai meriti, alle capacità e ai benefici portati alla cooperativa stessa.

v. ***Garantire*** l'uguaglianza di genere in tutti gli aspetti della vita lavorativa, dal punto di vista dei diritti, delle responsabilità, dei percorsi di carriera, nel trattamento economico, nell'accesso a risorse e opportunità.

vi. ***Prevedere*** la possibilità di percorsi di carriera chiari, in base ai meriti, alle strategie e alle risorse disponibili.

vii. ***Sostenere***, ***sviluppare*** e ***stimolare*** percorsi di potenziamento delle competenze dei singoli e dei gruppi di lavoro (formazione continua e aggiornamento professionale).

b. Organizzazione

i. ***Organizzare*** la propria struttura in funzione del raggiungimento degli obiettivi.

ii. ***Verificare*** attraverso una misurazione periodica (e finale) il conseguimento degli obiettivi.

iii. ***Valutare,*** sulla base del livello misurato di raggiungimento degli obiettivi rispetto agli indicatori prefissati, la performance aziendale, cercando di comprendere i fattori (interni ed esterni) che possono aver influito positivamente o negativamente sul grado di raggiungimento degli obiettivi medesimi, anche al fine di apportare modifiche e introdurre miglioramenti.