

POLITICA PER LA QUALITA'

La mission di EBSCO Information Services:

"Trasformare la vita fornendo informazione rilevante e affidabile quando, dove e nel modo in cui le persone la chiedono"

EBSCO Information Services è parte della comunità dell'informazione scientifica e professionale, per la quale sviluppa, eroga e supporta prodotti e servizi specializzati e personalizzati, conformemente alle esigenze tecnologiche dei clienti, aiutando le biblioteche, i centri di ricerca e le istituzioni coinvolte a soddisfare i propri utenti finali, e a migliorare l'accesso all'informazione. Tramite la certificazione di qualità, integrata con i propri sistemi, EBSCO persegue il miglioramento continuo dei processi, e dei servizi ai clienti, misurati dalla rilevazione periodica della *customer satisfaction*. I processi e le attività vengono continuamente ridefiniti ed adattati, all'evolvere del contesto interno ed esterno, alla ricerca del miglioramento continuo degli standard di gestione, sia dal punto di vista della qualità, che dell'efficacia competitiva.

Pertanto, gli obiettivi per EBSCO Information Service, sono i seguenti:

- Sviluppo, monitoraggio e miglioramento continuo di tutti i propri processi e sistemi
- Miglioramento della soddisfazione dei clienti, e fidelizzazione degli stessi
- Massimizzazione dell'utilizzo degli investimenti, come conseguenza del miglioramento della qualità nella gestione
- Formazione continua del personale, così da garantire l'utilizzo di risorse qualificate ed adeguate ad eccellere nell'attuale contesto
- Conformità alla norma UNI EN ISO 9001 e suoi requisiti
- Recepimento e osservanza dei requisiti applicabili del cliente o normativi/legislativi cogenti.

La cultura della qualità è parte della vita dell'Azienda, e di chi ne fa parte. E' priorità dell'Azienda, in quest'ambito, il coinvolgimento in un ruolo attivo delle parti interessate rilevanti, ed il monitoraggio dell'organizzazione interna, per l'attuazione degli obiettivi indicati sopra

Il Manuale della qualità e le Procedure interpretano e traducono operativamente la Politica per la qualità definita ed i suoi obiettivi, tramite il Riesame di direzione e Piano di miglioramento si perseguono gli obiettivi definiti.

Data: 13/9/2018

Marco Cassi
Amministratore Delegato
EBSCO Information Services S.r.l.