

POLITICA PER LA QUALITA'

EBSCO Information Services è parte della comunità dell'informazione scientifica e tecnologica, per la quale fornisce servizi specializzati e personalizzati. La missione di EBSCO Information Service è di supportare le esigenze tecnologiche dei clienti, erogando servizi ed esperienze che aiutino le biblioteche e le altre 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 12/06/2017

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