

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 dei clienti, ed aiutando le biblioteche, i centri di ricerca, le istituzioni e le aziende 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, dell'organizzazione interna, e dei servizi ai clienti, secondo le linee guida ISO 9001, e tramite la rilevazione periodica della *customer satisfaction*. I processi e le attività vengono ridefiniti e adattati nel tempo, all'evolvere del contesto interno ed esterno, puntando al 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, conseguente al miglioramento della qualità nella gestione
- Formazione continua del personale, garantendo 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. È 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 e le Procedure della Qualità ne interpretano e traducono operativamente la politica e gli obiettivi, definiti e perseguiti ogni anno tramite il Riesame di direzione ed il Piano di miglioramento.

Data: 17/9/2021



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