

I principali obiettivi che si intendono raggiungere con l'attuazione e il miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** sono:

- ❖ Soddisfare le richieste del cliente implicite ed esplicite nel pieno rispetto delle normative nazionali ed internazionali applicabili; producendo testi che sostengano docenti e studenti nel difficile processo di sviluppo e di apprendimento di crescita dell'individuo: **educare e crescere insieme; nel mondo dei libri e della scuola, con professionalità, responsabilità e passione.**
- ❖ Soddisfare le aspettative delle parti interessate cercando di migliorare costantemente il livello qualitativo del prodotto cartaceo, multimediale e dei servizi erogati come la formazione al docente.
- ❖ Migliorare gli aspetti comunicativi sui servizi offerti al docente e in generale verso l'esterno, aumentando la capillarità e il direct marketing, assicurando una maggiore selettività, personalizzazione e misurazione dell'efficacia dei servizi e prodotti offerti.
- ❖ Affrontare i rischi rilevati e le opportunità derivanti dai fattori interni ed esterni presenti nel nostro contesto, stabilendo così una base per aumentare l'efficacia del SGQ e prevenire gli effetti negativi dell'incertezza del sistema economico sociale attuale.
- ❖ Accrescere la fidelizzazione del cliente concessionario garantendo una pianificazione editoriale atta a mantenere le aspettative della rete.
- ❖ Accrescere la collaborazione con i fornitori al fine di garantire al nostro cliente qualità ed affidabilità del prodotto.
- ❖ Formare e sensibilizzare il personale all'indipendenza e neutralità di giudizio ed alla Qualità al fine di accrescere la consapevolezza sui rispettivi ruoli di miglioramento del sistema.
- ❖ Migliorare la struttura tecnica organizzativa al fine di eliminare i costi della "Non Qualità", inserendo e riesaminando, i costi e i benefici delle nuove figure e processi che contribuiscono al successo del libro, sensibilizzando il personale e aumentando il controllo dei budget d'opera da rispettare.
- ❖ Creare figure professionali ad hoc che rappresentino al meglio la nostra immagine aziendale all'esterno attraverso la promozione del nostro prodotto (clienti concessionari, agenti, monomandatari, filiali, dipendenti, ecc.).
- ❖ Diffondere la conoscenza e i modi di attuazione della politica e di tutto il sistema di gestione per la qualità attraverso incontri e riunioni con le risorse umane presenti in azienda e comunicazioni con i collaboratori esterni, al fine di accrescere la loro consapevolezza, partecipazione e la loro motivazione alla condivisione degli obiettivi
- ❖ Monitorare e migliorare gli aspetti dell'ambiente di lavoro che sono influenti sulla qualità dei prodotti e servizi erogati.
- ❖ Migliorare i rapporti del personale per prevenire incomprensioni e facilitare la comunicazione tra i reparti, tra i collaboratori esterni, con l'obiettivo di mantenere l'ambiente positivo e facilitare il confronto, guidati da etica e responsabilità.
- ❖ **Sviluppare le competenze del personale attraverso percorsi formativi strutturati, con particolare attenzione alle competenze digitali, alla gestione dei processi e alla cultura della qualità.**

La presente politica per la qualità sarà periodicamente riesaminata dalla direzione per accertarne la validità e la coerenza con l'evolversi del contesto in cui la Raffaello Libri è inserita.

DATA 22/06/2026

LA DIREZIONE GENERALE

RAFFAELLO LIBRI S.p.A.