

POLITICA DELLA QUALITÀ

Per ABIBOOK 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 ABIBOOK; la direzione della cooperativa si impegna pertanto a perseguire una politica che ponga al centro delle attività il cliente e di tutte le parti interessate, realizzando un sistema organizzato dove si assicura la qualità puntando l'attenzione sui servizi erogati, sui processi organizzativi, sugli obiettivi di natura imprenditoriale e si propone il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- 1) Garantire e migliorare la soddisfazione dei clienti: la centralità del cliente, committente od utente, comporta la capacità di intercettare i bisogni più o meno consapevoli e di orientare i servizi alla loro piena soddisfazione. Il raggiungimento di questi obiettivi sarà costantemente monitorato attraverso la costante rilevazione della soddisfazione dei clienti e l'analisi dei reclami.
 - 2) Perseguire l'interesse della comunità alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini attraverso la promozione dei servizi culturali ed educativi, erogando servizi, senza discriminazione in base a razza, provenienza, lingua, età, sesso, religione, cultura, estrazione sociale, disabilità ed offrendo occasioni di apprendimento permanente, informazione, sviluppo della persona.
 - 3) Offrire opportunità di occupazione lavorativa alle migliori condizioni economiche, sociali e professionali, stipulando contratti di lavoro in forma subordinata o autonoma o in qualsiasi altra forma, ivi compresi i rapporti di collaborazione coordinata non occasionale.
 - 4) Prestare una costante attenzione agli aspetti organizzativi della cooperativa e ad un costante impegno per il miglioramento continuo, attraverso la valutazione delle competenze e della capacità operativa dei lavoratori, la formazione, l'addestramento e la messa a disposizione di tutti gli operatori dei supporti tecnici, della documentazione e delle istruzioni necessari per svolgere correttamente il compito assegnato, definendo chiaramente le responsabilità assegnate.
 - 5) Porre attenzione alla prevenzione, identificazione, registrazione e correzione di qualsiasi non conformità, misurare periodicamente la soddisfazione dei clienti, considerando tali informazioni quali impulsi per avviare programmi di miglioramento dei prodotti e delle attività.
 - 6) Migliorare la visibilità del nostro intervento, affinché si valorizzino ed esprimano i nostri specifici valori, cooperativi e biblioteconomici, che la cooperativa ha maturato nel corso della sua storia, anche in relazione alla coesione sociale, al sapere come bene comune, alla cittadinanza attiva e consapevole.
- La direzione di ABIBOOK ha individuato nel sistema di gestione per la qualità e nel suo continuo miglioramento la leva strategica per garantire la soddisfazione del cliente e di tutte le parti interessate ed è consapevolmente impegnata nella costruzione di un sistema qualità basato su questi principi, che rappresentano il riferimento per definire annualmente obiettivi di miglioramento specifici.

14/10/2024

ABIBOOK
Società Cooperativa Sociale Onlus
Viale Duca degli Abruzzi, 10/A - 25124 Brescia
Tel. 030.394225 - C.F./P.I. 03832390987