

5.2 Politica aziendale Zanichelli Editore S.p.A

La Politica per la Qualità, definita nel rispetto dei requisiti previsti dalla norma ISO 9001:2015, è il documento di riferimento aziendale che esprime le intenzioni della Direzione (consapevole del fatto che la soddisfazione del cliente e il mantenimento dell'efficienza aziendale sul mercato siano fattori chiave per il successo duraturo della stessa) di attuare un sistema di Gestione della qualità capace di assicurare:

- la costante attenzione ad assicurare il miglioramento continuo della soddisfazione del cliente (lettori, docenti, studenti e/o genitori, librerie, enti formativi, ecc.);
- la conformità dei prodotti editoriali e dei servizi correlati ai requisiti contrattuali e normativi applicabili;
- il miglioramento continuo dei processi interni, della produttività, dei tempi e dell'efficienza aziendale;
- la crescita delle competenze professionali e della consapevolezza del personale;
- l'adozione di strumenti di monitoraggio per la valutazione della qualità dei prodotti e dei servizi.
- una costante attenzione all'innovazione.
- il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità e garantire la piena conformità alla norma ISO 9001, attraverso l'ottenimento e il mantenimento della certificazione rilasciata da un ente terzo accreditato

Gli obiettivi vengono concretamente perseguiti attraverso l'utilizzo di indicatori che rappresentano la traduzione concreta degli impegni assunti dalla Direzione e costituiscono la base per l'elaborazione del Piano KPI/indicatori.

Essi mirano a orientare tutte le attività aziendali verso la soddisfazione del cliente, l'efficienza organizzativa e il miglioramento continuo dei processi.

In primo luogo, la Casa Editrice pone al centro della propria azione la **soddisfazione del cliente**, intesa come capacità di comprendere e rispondere in modo puntuale alle esigenze di docenti, studenti, librerie e partner. A tal fine, vengono raccolti e analizzati con regolarità i feedback degli utenti, con l'obiettivo di individuare opportunità di miglioramento e garantire un elevato livello di gradimento dei prodotti e dei servizi offerti.

Un secondo obiettivo riguarda la **qualità del prodotto editoriale**, perseguita attraverso il controllo rigoroso dei processi di revisione e produzione, la riduzione delle non conformità e la costante attenzione all'aggiornamento dei contenuti in linea con i programmi ministeriali e con l'evoluzione dei bisogni formativi.

La Casa Editrice è inoltre impegnata a rafforzare l'**efficienza dei processi interni**, ottimizzando i tempi di lavorazione, migliorando la pianificazione delle uscite editoriali e favorendo un'organizzazione del lavoro più fluida e coordinata tra le diverse funzioni aziendali.

In un contesto in continua trasformazione, assume un ruolo prioritario anche la **promozione dell'innovazione e della digitalizzazione**. L'azienda intende potenziare l'utilizzo di soluzioni tecnologiche per la gestione dei contenuti e la realizzazione di strumenti di apprendimento interattivo, con l'obiettivo di ampliare l'offerta digitale e di rispondere alle nuove modalità di fruizione del sapere.

Elemento centrale della Politica per la Qualità è poi il **coinvolgimento e la crescita professionale del personale nonché la tutela e la salvaguardia dell'ambiente**. La Direzione promuove un ambiente di lavoro fondato sulla collaborazione, sulla condivisione di valori comuni e sull'aggiornamento continuo delle competenze, convinta che la qualità dei processi e dei prodotti dipenda in larga misura dalla qualità delle persone che vi operano.

Infine, l'organizzazione persegue il **miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità**, attraverso il monitoraggio costante delle prestazioni, la valutazione dei risultati e l'adozione di azioni correttive e preventive finalizzate all'eliminazione delle cause di eventuali non conformità e all'aumento complessivo dell'efficacia del sistema.

Per raggiungere obiettivi appena espressi, la Direzione si impegna a comunicare, comprendere e applicare la presente Politica a tutti i livelli dell'organizzazione, nonché a renderla disponibile alle parti interessate esterne e Definire ed attuare attività di coordinamento con le altre divisioni.

La Direttrice Generale

Irene Enriques

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Irene Enriques", written over a faint circular stamp.

Giugno 2026

Rif. Norma UNI EN ISO 9001:2015 punto 5.2