

D Scuola SpA, società del Gruppo Mondadori Libri, opera nel mercato dell'editoria scolastica italiana. Grazie alla storicità del Gruppo ed alla elevata professionalità del personale, D Scuola intende distinguersi sul mercato:

- investendo sulle risorse umane e sull'efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- incrementando le risorse da destinare alla ricerca e sviluppo sul prodotto e sul servizio cliente.

L'organizzazione si propone sul mercato come team composito ed armonico, con l'obiettivo comune di soddisfare i requisiti e le aspettative della clientela secondo la logica dell'approccio per processi e del miglioramento continuo.

La Politica per la qualità in D Scuola si concretizza in:

- costante attenzione alle aspettative del mercato con la volontà di mantenere un elevato livello di servizio;
- capacità strategica di saper fornire un prodotto competitivo ottimizzando qualità e prezzo, nel pieno rispetto della normativa cogente;
- capacità dell'azienda di gestire le proprie attività con caratteristiche di eccellenza, riducendo progressivamente le non conformità attraverso un processo dinamico di continuo miglioramento;
- volontà di distinguersi nei rapporti con le parti interessate (interne ed esterne) e nelle forme di comunicazione, traducendo le aspettative in obiettivi misurabili, condivisi e monitorati.

L'allineamento del Sistema di Gestione ai requisiti della ISO 9001 riflette la volontà dell'azienda di operare in un'ottica di miglioramento dei risultati, di controllo dei costi e di riduzione dei disservizi.

La Direzione Generale della D Scuola ritiene che la performance gestionale sia imprescindibile strumento strategico per il conseguimento ed il mantenimento di una posizione competitiva e di primo piano nel proprio settore.

### **OBIETTIVI**

- \* Aumento della soddisfazione dei clienti attraverso prodotti conformi alle aspettative del mercato;
- \* Crescita del Business/redditività;
- \* Sviluppo della qualità del prodotto;
- \* Aumento delle prestazioni dell'organizzazione, ricerca e pianificazione di interventi tesi al miglioramento dei processi aziendali;
- \* Ottimizzazione dei costi di gestione;
- \* Aumento della motivazione e coinvolgimento del personale nella consapevolezza che la risorsa umana costituisca un fattore determinante per il corretto funzionamento del Sistema Qualità;
- \* Controllo della sicurezza e salvaguardia della salute nell'ambiente di lavoro;
- \* Ricerca e utilizzo di nuove tecnologie e materiali produttivi.

La definizione degli obiettivi specifici relativamente ai processi e alle figure responsabili è oggetto di analisi e verifica nel corso del riesame della direzione.

Gli obiettivi specifici sono dettagliati in documento allegato al Riesame della Direzione.

### IMPEGNO DELLA DIREZIONE

La "Qualità" è un progetto per la D Scuola che la Direzione ha pensato, voluto e messo in pratica. La Direzione ha ruolo di leader del progetto qualità, ciò corrisponde all'impegno di ritornare ciclicamente e con rinnovata energia sulle attività e iniziative di fondo del Sistema di Gestione per la Qualità che sono:

- Focalizzazione sulle aspettative del cliente e del mercato;
- Conformità ai requisiti cogenti, contrattuali ed interni;
- Pianificazione tecnica/gestionale/organizzativa corretta e funzionante;
- Mantenimento ed adeguamento delle capacità tecnologiche;
- Valorizzazione e formazione del personale;
- Definizione di Obiettivi appropriati, perseguibili e condivisibili per la Qualità;
- Valutazione, aggiornamento e rilancio della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

La Direzione si impegna a trasmettere e a comunicare a tutti i dipendenti i principi e le finalità del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso momenti di incontro e di formazione poiché ritiene indispensabile il coinvolgimento del personale e la crescita della consapevolezza di ciascuno al successo aziendale.

La Direzione si impegna a cercare e ad offrire nuovi canali di comunicazione con il cliente, valorizzando sia le forme tradizionali sia il sito web con l'obiettivo di velocizzare i contatti e gli scambi e di incrementare la propria visibilità sul mercato.

La Direzione è impegnata da sempre al rispetto dei requisiti cogenti applicabili al prodotto ed all'azienda, con riguardo particolare alla tutela e alla salvaguardia delle persone e dell'ambiente.

**D SCUOLA** spa  
DIRETTORE GENERALE Area Editoriale  
*Dr. Roberto Devalle*

