

Oggetto: Politica della qualità

Leggere s.r.l. è una delle più importanti librerie commissionarie per le biblioteche di pubblica lettura relativamente ai documenti librari. La sua attività inizia nel 1997 per trasformarsi in breve tempo in libreria specializzata nella fornitura a Biblioteche ed Università avvalendosi di un centro servizi ideato e organizzato per soddisfare al meglio le esigenze dei propri clienti. Il nostro impegno è infatti quello di fornire un servizio affidabile, puntuale e flessibile sviluppato in collaborazione con i nostri clienti. Dal 2013 inoltre Leggere s.r.l., a seguito alla acquisizione da parte di Centrolibri srl, ha ampliato la gamma dei prodotti offerti e fornisce testi in lingua originale, testi di scolastica a istituti di ogni ordine e grado oltre che testi universitari e specialistici.

L'acquisizione da parte di Centro Libri srl, uno dei più importanti grossisti italiani di varia e scolastica, ha inoltre determinato il consolidamento finanziario di Leggere srl ed ha rafforzato significativamente le potenzialità logistiche, rafforzamento consolidato dall'ingresso di Centro Libri srl (giugno 2020) nel Gruppo Messaggerie: si passa ad una disponibilità di circa 215.000 referenze (il 90 % delle novità edite in Italia nel corso dell'anno) ed una giacenza fisica media di oltre 2.320.000 pezzi, supportate da una forza lavoro di oltre 30 addetti di magazzino per una gestione delle spedizioni più efficiente.

Il sito web di Leggere s.r.l. dal 2020 è stato ampliato e differenziato e si distingue per la semplicità dell'interfaccia e la facilità di utilizzo senza rinunciare alle funzionalità più complesse.

La base dati articoli di Leggere s.r.l. è composta da oltre 2 milioni di articoli in lingua italiana e oltre 29 milioni di libri in lingua estera di cui oltre 6 milioni con disponibilità certa. Il suo aggiornamento è tipicamente quotidiano ed afferiscono a Leggere le informazioni biblio-catalografiche dei database di Alice, Arianna, Echo ed E-kitab e i principali dbase bibliografici stranieri (Nielsen Bookdata, Libri, Dilicom, Springer etc.). Inoltre su tutti i libri che transitano fisicamente dalla nostra sede (oltre 23.000 tra le più significative novità editoriali annuali), la Redazione di Leggere s.r.l. svolge un proprio lavoro di arricchimento catalografico e iconografico che costituisce il valore aggiunto della nostra base dati; questo arricchimento produce un aggiornamento in tempo reale della base dati.

Settimanalmente vengono esposti nelle vetrine online oltre 350 titoli, coprendo in questo modo circa l'87% di quella che si può ritenere la vera e propria produzione di novità, considerando tali le sole opere prime editate in Italia nel corso dell'anno (mediamente 25.600, dati Informazioni Editoriali). Questa porzione di catalogo, proprio per la particolarità che la contraddistingue e che risiede nella ricchezza dei metadati contenuti rispetto al restante database, è stata denominata *Biblioplus*, cioè il catalogo dedicato allo Sviluppo della Collezione per le biblioteche di pubblica lettura, poiché contiene i soli titoli novità di loro interesse, sono infatti esclusi i libri specialistici come compendi o manuali e guide per professionisti, gli adottati, i tascabili, etc. Dal 2023, per venire incontro alle richieste espresse da alcuni clienti, Leggere s.r.l. seleziona, mensilmente, 300 titoli di prossima pubblicazione presentati all'interno della pagina *Proposte*: la presenza delle schede editoriali in pdf consentono al bibliotecario di avere tutti gli strumenti per valutarne l'acquisto in maniera anticipata.

Nel nostro portale particolare attenzione è riservata alla completezza del dato bibliografico che comprende fino a 38 metadati, dalla copertina, alla classificazione Thema, fino alla catalogazione semantica, tali dati sono fruibili dai nostri clienti che possono fare affidamento sulla piattaforma per monitorare in tempo reale il processo di lavorazione dei propri ordini, monitorare la consegna con il tracking dell'azienda di trasporti, scaricare i documenti contabili, visualizzare la reportistica della propria attività. Inoltre, la codifica Unimarc ISO 2709 dei titoli transitati dalla nostra Redazione consente alle biblioteche di utilizzare i nostri dati per una vera e propria Catalogazione Derivata.

Gli sviluppi delle applicazioni *Prospectus* e *BookData* consentono, rispettivamente, di attivare un motore di raccomandazione e controllo della spesa per aree semantiche e analizzare l'efficacia del Patrimonio

acquisito in funzione dei prestiti utilizzando molteplici indicatori semantici: un'ulteriore evoluzione di Leggere s.r.l. in termini di qualità del servizio.

Al fine di continuare sulla strada del miglioramento perseguito in questi anni e della sempre maggiore attenzione alle esigenze del cliente, Leggere s.r.l. dal 2010 ha implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, ai sensi della norma UNI EN ISO 9001, certificato da ICIM, un Ente riconosciuto a livello internazionale.

I servizi erogati ad oggi da Leggere s.r.l. e oggetto della certificazione si possono quindi riassumere in:

- Commercializzazione all'ingrosso di materiale librario e multimediale
- Servizi di supporto e assistenza all'acquisto delle biblioteche
- Servizio di aggiornamento editoriale e di catalogazione secondo gli standard di settore
- Servizi di gestione "back office" dei materiali documentari: copertinatura, applicazione di bande antitaccheggio e RFID

Con l'implementazione di un Sistema Qualità, la società si è posta, infatti, l'obiettivo di raggiungere la piena soddisfazione dei propri clienti, ottimizzando il livello di servizio offerto e migliorando costantemente i propri processi interni ed esterni, anche nell'ottica di un commercio equo. Tutti i dipendenti e i collaboratori di Leggere s.r.l., a tutti i livelli e funzioni, sono attivi "protagonisti" di questo sistema.

Dal 2024 Leggere s.r.l. ha ottenuto la certificazione pdr 125:20222 per la parità di genere. Infatti, l'organizzazione, intende assicurare la parità di genere relativa alla presenza e alla crescita professionale delle donne nell'organizzazione in quanto crede che lo sviluppo di un modello culturale che promuove la parità di genere, oltre a generare "valore sociale" apprezzato nel contesto economico istituzionale europeo, costituisca un fattore di sviluppo per il business che l'organizzazione conduce. L'organizzazione, per tale motivo, sostiene e salvaguarda i diritti umani universalmente riconosciuti e i temi di diversità e inclusione nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità e della sicurezza personale ed eliminazione di ogni forma di discriminazione. L'organizzazione, quindi, non tollera linguaggi discriminatori o comportamenti non inclusivi sia internamente che da parte di interlocutori esterni quali fornitori, clienti, soci, partner con cui si collabora.

I principi di quello che intendiamo per commercio etico, indicati di seguito, guidano le scelte strategiche, le linee politiche e i comportamenti operativi di tutti coloro che cooperano per realizzare la missione di Leggere.

- Centralità della persona, quale vincolo fondamentale all'agire dell'impresa, che riconosce, rispetta e tutela la persona e promuove relazioni interpersonali fondate sulla nonviolenza, come valore fondamentale per lo sviluppo di un modello economico a servizio dell'uomo e rispettoso della natura
- Equità, nel senso di una giusta distribuzione della ricchezza e delle risorse, orientata al superamento delle disuguaglianze sociali lesive della dignità umana e all'acquisizione dei mezzi per il perseguimento del proprio piano di vita, nel rispetto dei bisogni personali e riconoscendo il contributo di ognuno alla creazione del valore sociale, relazionale ed economico
- Responsabilità, quale attenzione costante dell'organizzazione e di tutti coloro che collaborano con essa alle conseguenze non economiche delle azioni economiche, cioè alle ricadute sociali ed ambientali e dell'attività imprenditoriale, al fine di perseguire la missione operando per il vantaggio di tutti gli attori, nel rispetto dell'ambiente e delle generazioni future
- Trasparenza, come stile che caratterizza le relazioni e la comunicazione tra Leggere e i suoi clienti e fornitori, fondato sul riconoscimento del diritto di conoscere le informazioni rilevanti sulla società per consentire a ciascuno di valutarne scelte e comportamenti e decidere così in modo libero e paritario

- Cooperazione, come consapevolezza che il bene comune può essere raggiunto solo tramite l'impegno congiunto di ciascuno, perché "lavorare uniti" consente di raggiungere obiettivi più elevati di quelli conseguibili tramite sforzi individuali separati
- Solidarietà, come capacità di captare le istanze di coloro che si trovano in situazioni di effettivo svantaggio e come impegno a trovare soluzioni di comune interesse, che tornino a vantaggio di chi versa in condizione di maggiore bisogno.
- Partecipazione, come riconoscimento del diritto dei soci, dei collaboratori e dei dipendenti di prendere parte alle decisioni e come impegno a svolgere un ruolo attivo nel raggiungimento della missione aziendale
- Sobrietà, come stile di vita teso a soddisfare i bisogni fondamentali di ciascuno, per cui le scelte sono orientate dalla consapevolezza che la ricerca del bene comune, in un progetto di economia sostenibile, richiede un cambiamento imperniato sul contenimento dei consumi di merci e di risorse, in particolare delle energie di fonti non rinnovabile, sulla valorizzazione del saper fare, sulla ricerca della qualità rispetto alla quantità e sull'adozione di modalità di scambio non esclusivamente monetarie e mercantili, incentivanti il dono e la reciprocità
- Efficacia ed efficienza, come uso ottimale delle risorse in modo che il loro impiego dia il massimo beneficio nel perseguire gli obiettivi dichiarati con i mezzi più appropriati
- Selezione ed assunzione nel rispetto dei principi della neutralità di genere, in un'ottica di bilanciamento della presenza di uomini e donne nell'organico, di equa distribuzione dei ruoli direttivi e manageriali e di equa retribuzione
- Gestione della carriera, progettando percorsi indipendenti dal genere, mirati allo sviluppo professionale e delle competenze, intesi a garantire equilibrio nella leadership di genere
- Equità salariale, con retribuzione riconosciuta in relazione al ruolo ed alle responsabilità, con eventuali premi attribuiti esclusivamente su base meritocratica e con criteri noti e trasparenti, documentabili e accessibili all'intero staff
- Sostegno alla Genitorialità e al caregiving, supportando la maternità e la paternità attraverso attività intese a soddisfare le esigenze di chi deve bilanciare il proprio impegno tra il lavoro e le nuove occorrenze emerse
- Conciliazione dei tempi vita-lavoro , fornendo al proprio personale la possibilità di gestire il tempo da dedicare alla vita e al lavoro attraverso un bilanciamento di equilibri che tenga conto sia degli obiettivi di business aziendali, sia del benessere psicofisico del lavoratore derivante da una maggiore libertà di autodeterminazione, attraverso flessibilità oraria, smart working, ricorso al part time e alla connessione da remote
- Prevenzione di abusi e molestie , individuando potenziali rischi, adottando idonee misure di prevenzione, segnalando casi sospetti e garantendone la corretta gestione

Il CdA di Leggere definisce le strategie generali che trovano formalizzazione nel "budget", come strumento di controllo e verifica dell'andamento della gestione, e approva i bilanci; l'obiettivo del CdA è quello di migliorare le marginalità attese nel rispetto del proprio capitale umano, sociale, aziendale e si impegna a rendere costantemente disponibili tutte le risorse umane, economiche, tecniche e infrastrutturali necessarie per soddisfare tutti i requisiti applicabili della norma UNI EN ISO 9001:15, il mantenimento e il miglioramento del Sistema di Gestione. La Direzione si è inoltre impegnata a definire e revisionare con periodicità almeno annuale numerosi indicatori e obiettivi al fine di perseguire il miglioramento continuo a tutti i livelli. Coerentemente con i propri indirizzi strategici, tali obiettivi e indicatori sono orientati:

- alla fornitura dei materiali librari e multimediali nei tempi e modi definiti contrattualmente
- alla pronta risposta alle esigenze e richieste dei clienti
- al miglioramento dell'efficienza della catalogazione
- al miglioramento della assistenza clienti
- allo sviluppo di strumenti e logiche innovative e originali
- al contenimento dei rischi
- all'ampliamento delle quote di mercato coperte da Leggere

- a garantire la parità di genere in tutti i processi e le attività lavorative

Copia del presente documento viene portato a conoscenza di tutte le parti interessate tramite messa on-line sui siti aziendali

Bergamo, 03.03.25 rev10

La Direzione
Daniele Forzan

