



**APAT**

Agenzia per la protezione  
dell'ambiente  
e per i servizi tecnici

**APAT**

**Dipartimento per le attività bibliotecarie documentali e per  
l'informazione. Servizio Biblioteca e Documentazione**

[www.apat.gov.it](http://www.apat.gov.it)

<http://www.biblioteca.apat.gov.it/site/it-IT/>



# **LA QUALITA' APPLICATA ALLA BIBLIOTECA APAT. IL MIGLIORAMENTO CONTINUO AL SERVIZIO DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.**

*A.L. Saso; N. Sbreglia; M. Insolubile*



**SEDI:**

**Via Curtatone, 3 - 00185 ROMA**

Tel. 06 50074900 - Fax: 06 50074216

**Via Brancati, 48 - 00144 ROMA**

Tel. 06 50072423 - 06 50072273

**Sistema qualità certificato**

**ISO 9001:2000 ( N° 9175. APAT/I)**



# BIBLIOTECA APAT

Specializzata nelle scienze della Terra e nelle tematiche ambientali e di radioprotezione, erede dell'intero patrimonio della Biblioteca del Servizio Geologico d'Italia e di quello della Biblioteca dell'ENEA DISP, inserita in un vasto circuito nazionale e internazionale di scienze della terra, nella sua consistenza include:



- 25.000 monografie (tra cui 500 opere antiche, del XVIII e XIX secolo)
- 50.000 carte geologiche e geotematiche
- 2.500 testate di periodici
- 51.000 spogli di articoli riguardanti la geologia
- una prestigiosa fototeca
- banche dati tematiche (ambientali e relative alle Scienze della Terra), giuridiche e di normativa tecnica.

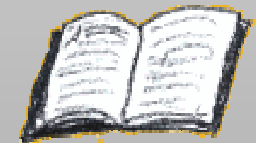
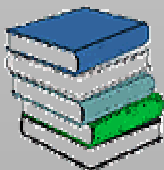




## SERVIZI ALL'UTENZA



- Apertura al pubblico, lettura e consultazione in sede, consultazione del catalogo on line (OPAC) 
- Orientamento e assistenza nelle ricerche bibliografiche locali e remote destinate a recuperare e/o localizzare le risorse informative richieste (reference)
- Prestito interno e interbibliotecario (ILL) 
- Fornitura dei singoli articoli (documenti delivery, DD)
- Consultazione delle risorse on line disponibili (banche dati e periodici full-text)



# ESSENZA E MISSION

La biblioteca è l'istituzione finalizzata alla **raccolta e alla diffusione della “conoscenza”**, secondo il cosiddetto teorema dell'*only connect*.

Essa è deputata ad istituire un **collegamento tra l'utente e il materiale informativo** di cui egli necessita, a prescindere dalla tipologia del supporto ove esso risieda (sia esso cartaceo, elettronico...).



# IL SISTEMA BIBLIOTECA

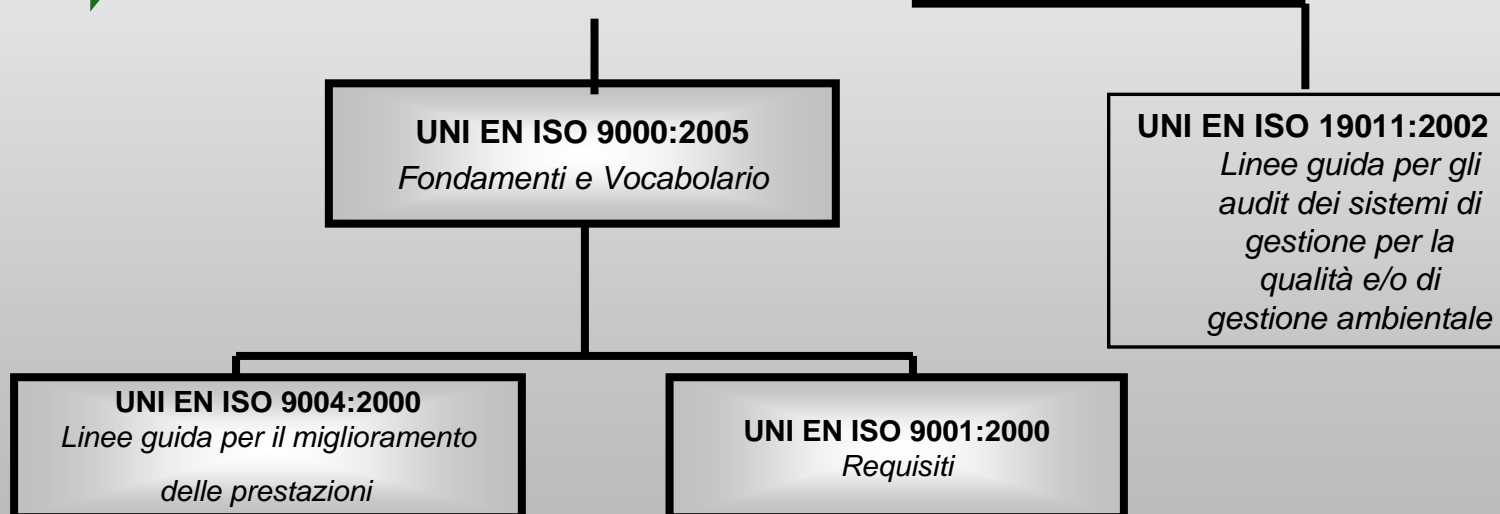
- La biblioteca è un “sistema”, un insieme di elementi correlati tra loro e interagenti con l’ambiente, volti al conseguimento di un obiettivo.
- La **biblioteconomia** si occupa della progettazione, della gestione e della valutazione dei servizi di biblioteca, al fine di garantire la soddisfazione dell’utente.

# APAT

## SERVIZIO GARANZIA DI QUALITA'



### MODELLO DI RIFERIMENTO



## *Cosa si intende per “Qualità” ?*

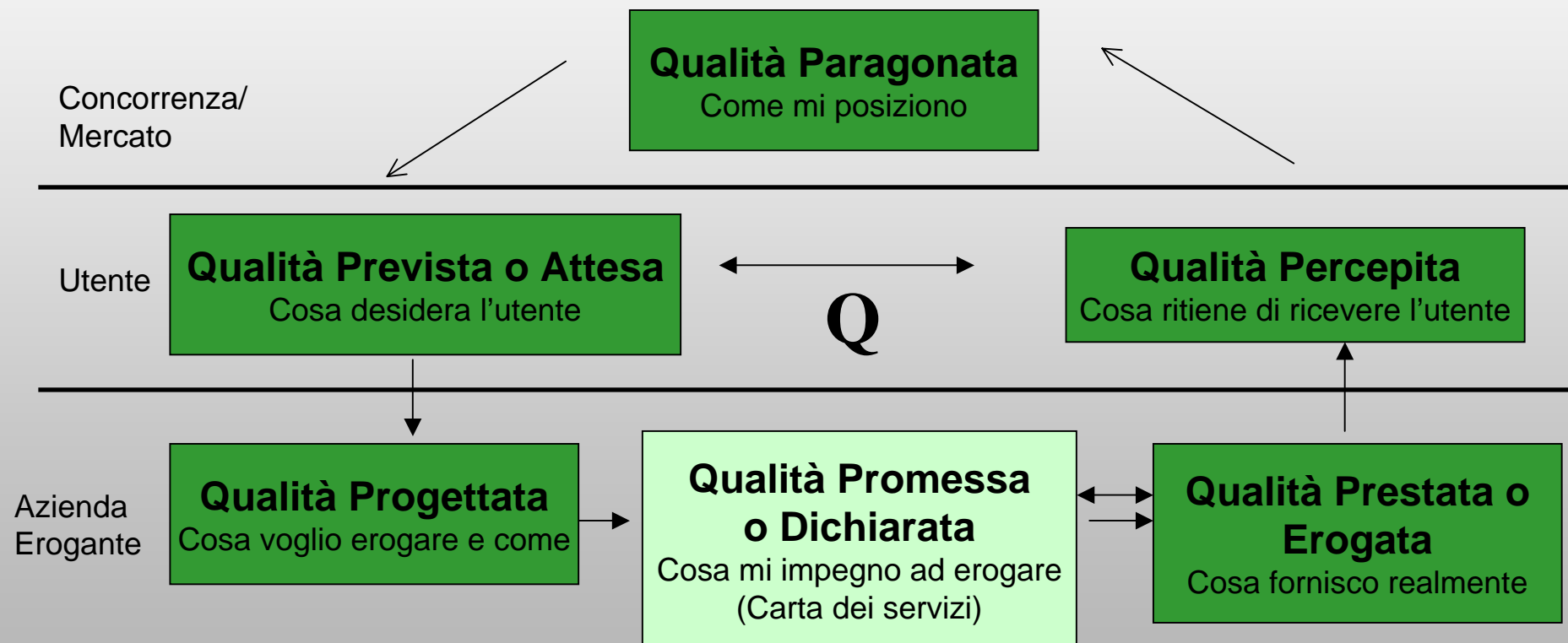
ISO 9000:2005 - “*Sistemi di Gestione per la Qualità - Fondamenti e vocabolario*” - 3.1 – Termini relativi alla qualità.

**QUALITÀ’:** “*Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti*”.

**Nota:** l’aggettivo intrinseco, come contrario di assegnato, significa che è presente in qualcosa, specialmente come caratteristica permanente.

**REQUISITO:** “*Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente*”.

# IL MODELLO DELLE 5 P (+ 1)





# PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

(ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni)

1. Orientamento al cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento del personale
- 4. Approccio per processi**
5. Approccio sistemico alla gestione
6. Miglioramento continuo
7. Decisioni basate su dati di fatto
8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

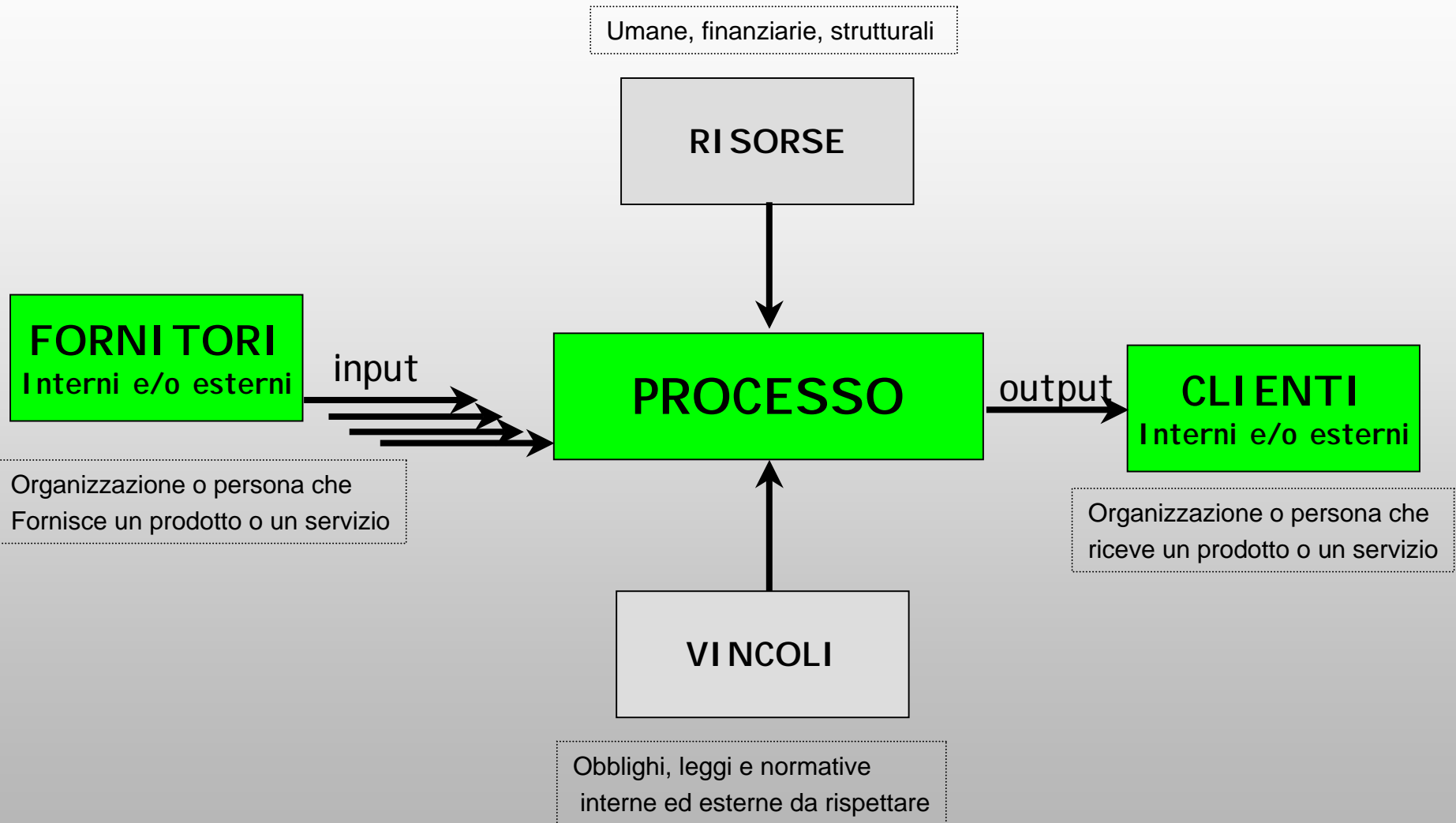
# UNI EN ISO 9000:2005



## PROCESSO:

*“Insieme di attività correlate e interagenti che trasformano elementi in ingresso in elementi in uscita”.*

Insieme delle azioni che si compiono per trasformare ciò che si riceve (**input**) in ciò che si fornisce (**output**)



# MACROPROCESSO DELLA BIBLIOTECA APAT

## INPUT

Acquisizione di risorse bibliografiche e informative (B-d) di contenuto tecnico-scientifico e ambientale

## OUTPUT

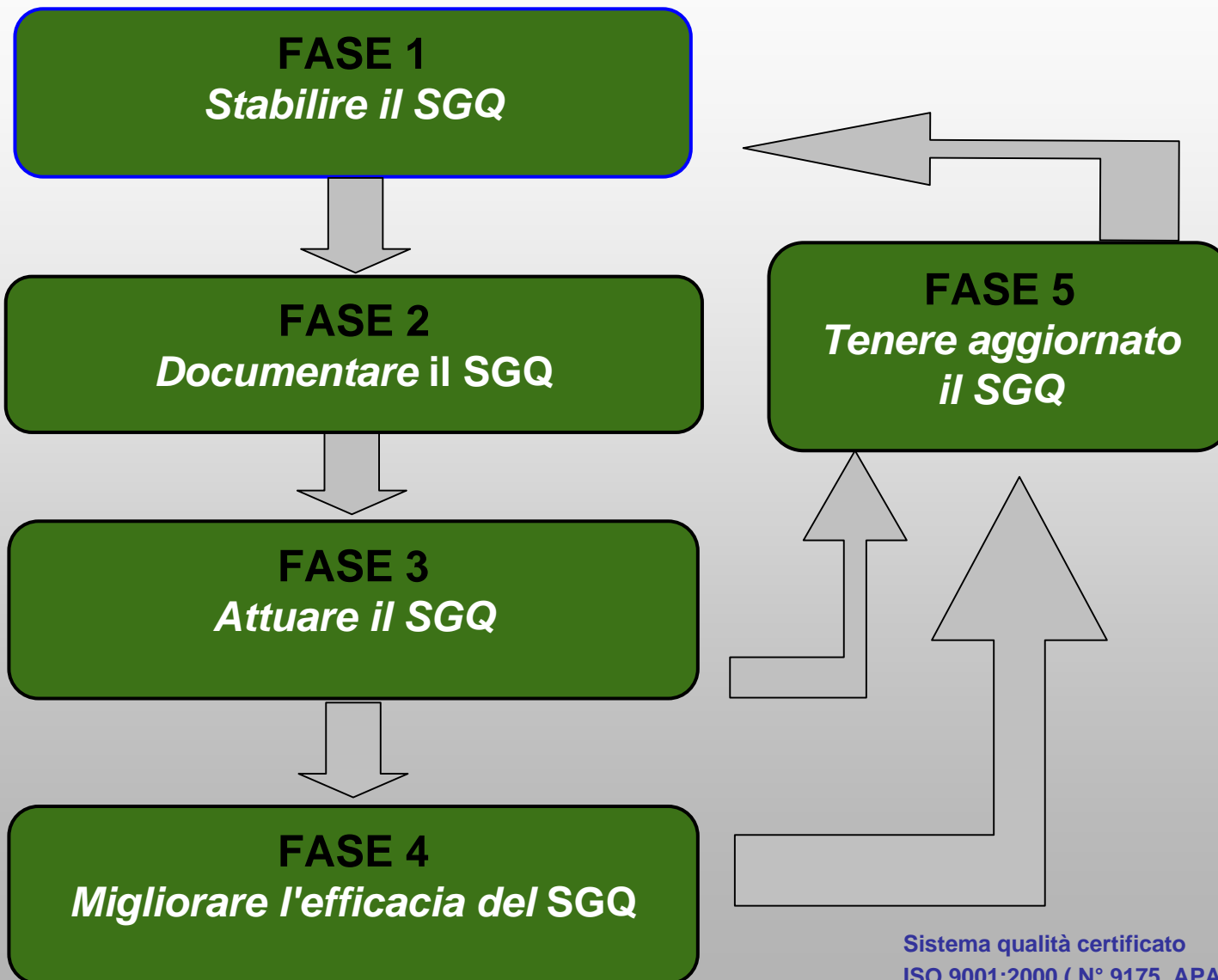
1. Catalogo on-line (OPAC)
2. servizi informativi all'utenza (reference, lettura e consultazione in sede, prestito interno ed esterno, document delivery)

## MACROPROCESSO

Acquisizione, trattamento catalografico e gestionale, conservazione, tutela e fruizione del patrimonio bibliografico, cartografico e fotografico della Biblioteca

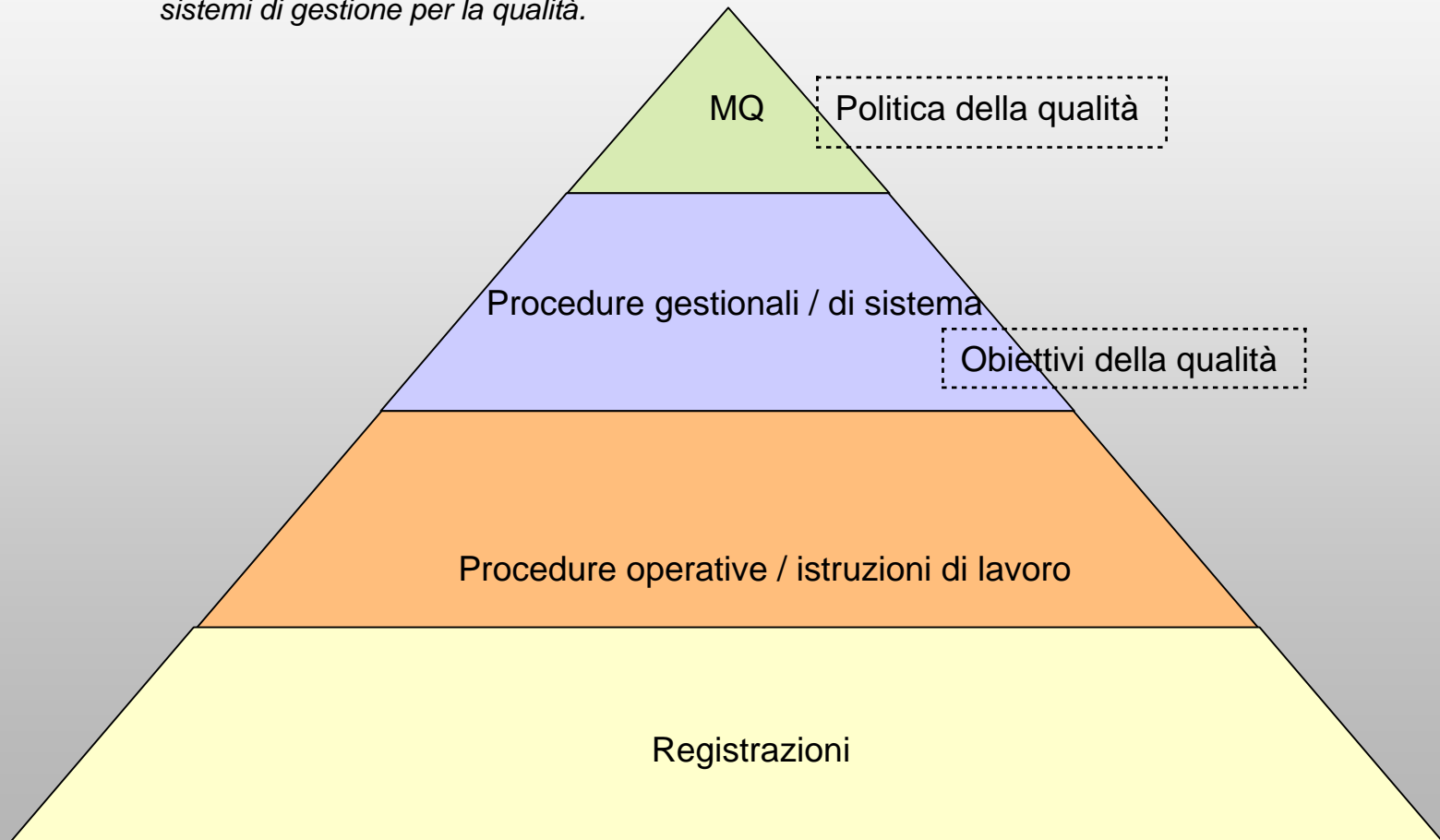


# FASI DEL SGQ



# LA DOCUMENTAZIONE DEL SGQ

UNI 10999:2002 *Linee guida per la documentazione dei sistemi di gestione per la qualità.*



# PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

1. Orientamento al cliente
2. Leadership
3. Coinvolgimento del personale
4. Approccio per processi
5. Approccio sistemico alla gestione
- 6. Miglioramento continuo**
7. Decisioni basate su dati di fatto
8. Decisioni basate su dati di fatto
9. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

# MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SGQ DELLA BIBLIOTECA APAT



- Mappatura dei processi
- Stesura e costante aggiornamento della documentazione
- Allineamento con le procedure di Agenzia
- Individuazione di obiettivi e di indicatori di prestazione dei singoli processi
- Monitoraggio delle attività
- Applicazione del sistema progettato
- Verifica degli scostamenti rispetto ai valori attesi
- Individuazione delle opportunità di miglioramento di ogni singolo processo
- Gestione delle azioni migliorative
- Avvio dell'iter delle verifiche ispettive (interne ed esterne)



MICROPROCESSO	INDICATORE DI PRESTAZIONE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE
Acquisizione monografie / norme tecniche	<b>Ordering speed</b> Tempo intercorso tra la ricezione della richiesta di acquisto da parte dell'utente e l'invio dell'ordine di acquisto al fornitore.	semestrale
	<b>delivering speed</b> Tempo intercorso tra l'invio dell'ordine al fornitore e l'arrivo del materiale in biblioteca.	
Trattamento catalografico e gestionale	<b>Book processing speed</b> Tempo intercorso tra l'arrivo del materiale documentale in Biblioteca e la sua disponibilità per l'utente sullo scaffale e nel catalogo.	semestrale
Servizi all'utenza (prestito interno, DD e ILL)	<b>Prestito Interno</b> Tempo intercorso tra la ricezione della richiesta da parte dell'utente e la consegna del materiale.	semestrale
	<b>Document delivery time</b> Tempo intercorso tra la ricezione della richiesta da parte dell'utente / biblioteca partner e la consegna del materiale.	semestrale
	<b>Interlibrary loan speed</b> Tempo intercorso tra la ricezione della richiesta da parte dell'utente e la consegna del materiale.	semestrale

# PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

- 1. Orientamento al cliente**
2. Leadership
3. Coinvolgimento del personale
4. Approccio per processi
5. Approccio sistemico alla gestione
6. Miglioramento continuo
7. Decisioni basate su dati di fatto
8. Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori

# PRINCIPI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

## Orientamento al Cliente



Le organizzazioni dipendono dal Cliente e dovrebbero pertanto capire le loro esigenze presenti e future, soddisfare i loro requisiti e mirare a superare le loro stesse aspettative.

*[0.2 - ISO 9000:2005 “Sistemi di Gestione per la Qualità – fondamenti e terminologia”]*

# MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE / UTENTE

LA BIBLIOTECA APAT HA PREDISPOSTO UN  
QUESTIONARIO CHE CONTIENE PARAMETRI  
RELATIVI A:

1. accessibilità ai servizi offerti
2. raccolte documentali
3. personale.

# FOCUS GROUP

ADES PB

**ATTIVITA'**

Analisi dei Dati ed Elaborazioni Statistiche del Processo Biblioteca per elaborare i risultati ottenuti dalle attività di monitoraggio interno previste dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 (§8.4).

## **PROFESSIONALITA' COINVOLTE**

- BIBLIOTECARI
- ESPERTI / RESPONSABILI QUALITA'
- STATISTICI
- SUPPORTI TECNICI

# QUESTIONARIO BIBLIOTECA APAT



VERIFICA DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.

Indagine di *customer satisfaction*



OBIETTIVO



“Garantire la soddisfazione del 70% della  
soddisfazione dell'utenza interna”

# COMUNICAZIONI CON IL CLIENTE

(rif § 7.2.3 – UNI EN ISO 9001:2000 )

## *a) informazioni relative al prodotto*

- sito WEB della Biblioteca contiene varie notizie relative alla biblioteca (ubicazione, recapiti telefonici, orari di apertura al pubblico), servizi disponibili, regolamento della Biblioteca, modalità di ammissione al prestito...);
- segnaletica interne
- bacheche informative
- materiale informativo distribuito in occasioni di eventi

## *c) informazione di ritorno da parte del cliente, inclusi i suoi reclami*

- casella di posta elettronica (biblioteca@apat.it)
- questionario (sezione libera a disposizione dell'utente)
- modulo suggerimenti reclami (SUGREC)

# OTTENERE LA CERTIFICAZIONE ISO 9001

Implementare un Sistema di Gestione per la Qualità al fine di ottenere un certificato di riconoscimento della propria organizzazione.

## CHI CERTIFICA UN'ORGANIZZAZIONE ?

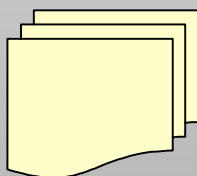
Un ente riconosciuto, di parte terza, attraverso verificatori qualificati, in grado di attestare il rispetto dei requisiti della norma.



# VERIFICHE ISPETTIVE



- INTERNE
- DI CERTIFICAZIONE. L'Organismo di Certificazione prescelto effettua verifica iniziale attestante la conformità allo standard di riferimento attraverso l'emissione di un certificato.
- DI MANTENIMENTO. L'Organismo di Certificazione prescelto effettua verifiche ispettive periodiche per confermare all'Organizzazione e alle parti interessate la conformità allo standard di riferimento.



**non conformità n.1**  
**non conformità n. N**  
**raccomandazioni**

# APPLICAZIONE DEL SGQ: VANTAGGI

## BACK-OFFICE

- Miglioramento dei flussi organizzativi del clima e dell'ambiente di lavoro
- Individuazione delle responsabilità per ogni attività
- Snellimento e ottimizzazione dei carichi di lavoro
- Crescita professionale del personale
- Maggiore affidabilità dei risultati

## FRONT-LINE

- Maggiore efficacia ed efficienza comunicazione con l'utente (compresa la ristrutturazione del sito web della biblioteca)
- Ottimizzazione dei tempi di attesa per la fruizione dei servizi
- Ottimizzazione della politica di acquisizione (acquisti, doni e scambi) - norme
- Ampliamento, ristrutturazione e messa a norma dei locali della biblioteca
- Maggiore visibilità della Biblioteca APAT a livello nazionale
- Progetti di valorizzazione del patrimonio (partecipazione a mostre, acquisizione ottica di materiale cartografico)

# Biblioteche Italiane Certificate (BIC)

## Cosa è BIC

Si tratta di un **progetto che lega varie biblioteche italiane che hanno ottenuto la certificazione di qualità** (o almeno ne hanno intrapreso l'iter), nell'ottica della **condivisione delle rispettive risorse ed esperienze**, in una logica di “mutuo soccorso” e di crescita della professionalità degli aderenti. La condivisione consente di accrescere il *know how* in questo ambito, valutare le diverse soluzioni ai problemi comuni e di giovare dei reciproci punti di forza.

# Biblioteche Italiane Certificate (BIC)

L'attività del BIC si articola su tre filoni di attività:

- **Attività a distanza:** attraverso il sito web (<http://www.comune.empoli.fi.it/bic/index.html>) e l'area riservata ai responsabili qualità delle biblioteche aderenti, consente lo scambio di informazioni, documentazione e la possibilità di condividere commenti e osservazioni.
- **Attività formativa:** la crescita della professionalità specifica in materia di qualità dei partecipanti viene promossa dalla possibilità di imparare dalle esperienze di altri e di misurarsi su terreni concreti, per esempio affiancando i team interni di altre biblioteche durante le verifiche ispettive.
- **Incontri tematici:** periodicamente si prevedono incontri di lavoro su temi specifici.

# Le biblioteche che aderiscono a BIC



1. BNCF - Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze
2. Biblioteca del Dipartimento di statistica dell'Università di Bologna
3. Biblioteca dell'Assemblea Legislativa della Regione Emilia-Romagna, Bologna
4. Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli
5. Biblioteca comunale di Fiorenzuola d'Arda
6. Biblioteca civica "Stefano Giampaoli" di Massa
7. Sistema Bibliotecario di Ateneo - Università degli studi di Trento
8. Biblioteca civica Berio di Genova
9. ***Biblioteca dell' APAT di Roma***

# Bibliografia e sitografia

- UNI 9000:2005
- UNI 9001:2000
- UNI 9004:2000
- UNI 19011:2003
- UNI 10999:2002
- <http://www.biblioteca.apat.gov.it/site/it-IT/>
- Regolamento Biblioteca <http://www.biblioteca.apat.gov.it/site/it-IT/Sezioni/Biblioteca/Regolamento/>
- [www.apat.it](http://www.apat.it)
- BIC <http://www.comune.empoli.fi.it/bic/index.html>
- *Applicare la norma UNI EN ISO 9001:2000 nelle biblioteche*, Milano, UNI 2002
- G. Solimine, *Introduzione allo studio della biblioteconomia: riflessioni e documenti*, 1999.

# Grazie per l'attenzione!

