



AT

## La Biblioteca dell'A

### La Biblioteca APAT e il Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000

Sedi ed orari  
Via Curtatone, n. 3  
00185 Roma  
Orario di apertura:  
Lunedì - Venerdì:  
9.00 - 13.30; 14.30 - 17.00

Via Brancati, n. 48  
00144 Roma  
Orario di apertura:  
Lunedì - Venerdì:  
9.00 - 12.30; 14.00 - 15.30

Il 28 novembre il Servizio Biblioteca e Documentazione (BIB-DOC) ha superato con esito favorevole la verifica ispettiva esterna da parte dell'Organismo di certificazione CSQ, accreditato SINCERT, in seguito alla quale otterrà la certificazione UNI EN ISO 9001:2000, risultato raggiunto dopo un percorso avviato nei primi mesi del 2006.

Il Dipartimento per le attività bibliotecarie, documentali e per l'informazione (BIB) ha accolto con entusiasmo il coinvolgimento nel Sistema Gestione Qualità del Servizio BIB-DOC e del personale amministrativo di supporto del Dipartimento. Preliminarmente sono state individuate le figure di riferimento, il Responsabile di Processo (RP), Emi Morroni, e il Referente Qualità (RQ), Anna Laura Saso, che svolgono un ruolo di organizzazione, gestione e coordinamento nell'ambito del SGQ interno.

In linea con la promozione dell'approccio per processi richiesto dalla norma UNI EN ISO 9001:2000, è stata effettuata una mappatura dei macroprocessi del Dipartimento BIB, a partire dall'esame delle attività assegnate. In questa fase iniziale si è ritenuto più opportuno partire dalla Biblioteca, sia perché fornisce servizi all'utenza interna ed esterna debitamente regolamentati, in locali peraltro recentemente messi a norma, sia perché per lo svolgimento delle attività di catalogazione, indicizzazione e prestito il personale bibliotecario si attiene scrupolosamente a standard biblioteconomici nazionali e internazionali.

Grazie al lavoro di supervisione e guida svolto dal Referente Qualità, il personale bibliotecario e dell'amministrazione coinvolto nel SGQ è riuscito, nonostante le difficoltà iniziali, a razionalizzare le proprie attività, armonizzandosi con gli adempimenti previsti dal sistema centrale dell'Agenzia e soddisfacendo la richiesta di sviluppo di specifiche procedure ed istruzioni operative interne. In tal modo è stato innanzitutto determinato il flusso delle attività principali e di supporto per consentire il monitoraggio.

Il passo successivo è consistito nell'individuazione delle figure responsabili del loro svolgimento, il che, in modo consequenziale, ha contribuito a garantire il miglioramento delle prestazioni erogate. Nel far ciò, ci si è avvalsi di opportuni strumenti di monitoraggio rivolti all'individuazione di indicatori di prestazione, necessari ad identificare il livello di performance dei servizi offerti. Tale attività di monitoraggio, lungi dall'esaurire la propria funzionalità nella mappatura delle tempistiche, funzione peraltro indispensabile, ha come scopo ultimo la definizione e poi il raggiungimento di obiettivi volti all'erogazione di servizi sempre più efficaci ed efficienti, ragion d'essere di una biblioteca scientifica, luogo di raccolta e diffusione dell'informazione. Perseguire un miglioramento in progress dei servizi quale quello richiesto dal SGQ presuppone, chiaramente, un processo di formazione permanente del personale e un dialogo ininterrotto ed efficace con i destinatari diretti, gli utenti.

*(Anna Laura Saso, Marilena Insolubile,  
Nadia Sbriglia)*