

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

MANUALE GESTIONE DELLA QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2015

Copia controllata

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

Sommario

STATO DELLE REVISIONI.....	5
SEZIONE 0 - INTRODUZIONE	6
SEZIONE 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	9
1.1 Scopo del Manuale della Qualità	10
1.2 Campo di applicazione	11
SEZIONE 2 - RIFERIMENTI NORMATIVI.....	12
2.1 Riferimenti normativi UNI EN ISO.....	13
2.2 Riferimenti normativi di origine esterna ed interna	13
SEZIONE 3 - TERMINI E DEFINIZIONI.....	15
3.1 Termini relativi alla Qualità.....	16
3.2 Terminologia specifica riferita alle attività della Biblioteca	16
3.3 Sigle e Acronimi.....	17
3.4 Terminologia universitaria	17
SEZIONE 4 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ'	19
4.1 Requisiti generali.....	20
4.1.1 Interazione tra Processi	21
SEZIONE 5 - RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE	24
5.1 Impegno della Direzione	25
5.1.2 Orientamento al cliente.....	25
5.2 Politica per la Qualità.....	26
5.3 Responsabilità e autorità	26
SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE	28
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità.....	29
6.2 Obiettivi per la Qualità	29
6.3 Pianificazione del Sistema Gestione Qualità	29

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

6.4 Rappresentante della Direzione.....	30
SEZIONE 7 - GESTIONE DELLE RISORSE.....	31
7.1 Messa a disposizione delle risorse	32
7.1.2 Risorse umane	32
7.1.3 Infrastrutture	32
7.1.4 Ambiente di lavoro	33
7.2. Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza.....	34
7.3 Consapevolezza	37
7.4 Comunicazione interna ed esterna	37
7.5 Informazioni documentate	38
7.5.1 Struttura del Sistema Qualità	38
7.5.2 Manuale Gestione Qualità	38
7.5.3 Tenuta sotto controllo dei documenti.....	39
7.5.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni.....	41
SEZIONE 8 - REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO	42
8.1 Pianificazione della realizzazione del servizio.....	43
8.2 Processi relativi al cliente	43
8.2.1. Comunicazione con il cliente	43
8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio.....	44
8.2.3 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio	45
8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi	46
8.3 Progettazione e sviluppo	46
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno.....	46
8.4.1 Generalità.....	46
8.5 Produzione ed erogazione del servizio	49
8.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio	50

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

8.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio.....	50
8.5.3 Identificazione e rintracciabilità.....	51
8.5.4 Proprietà del cliente.....	51
8.5.5 Conservazione del prodotto	51
8.5.6. Attività post consegna.....	52
8.5.7. Controllo delle modifiche	52
8.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione	52
8.7. Tenuta sotto controllo dei servizi Non Conformi	52
SEZIONE 9 - MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO	54
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	55
9.1.1 Generalità.....	55
9.1.2 Soddisfazione del Cliente	55
9.1.3 Analisi e valutazione.....	56
9.2 Audit interni.....	57
9.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi.....	58
9.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati.....	59
9.3 Riesame di Direzione	59
9.3.1 Generalità.....	59
9.3.2 Elementi in ingresso per il Riesame.....	60
9.3.3 Elementi in uscita dal Riesame.....	61
SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO	62
10.1 Generalità.....	63
10.2 Azioni Correttive	63
10.3 Miglioramento continuo.....	64
Sezione 11 - ALLEGATI.....	65

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

STATO DELLE REVISIONI

Revisione	Descrizione modifica	Redatto	Approvato	Data Emissione
00	Stesura manuale in aggiornamento ISO 9001:2015	RGQ	Presidente/RAP	01/07/19
01	§ 8.4 Controllo prodotti e processi forniti dall'esterno	RGQ	Presidente/RAP	23/04/2020
02	§ 4.1.1 Processi e interazioni	RGQ	Presidente/RAP	11/06/2021
03	Aggiornati §§ 0.2 – 1.2 – 4.1.1 – 6.1 – 6.2 – 7.1.2 – 7.3 – 8.2.2 – 8.4.1 – 8.4.2 – 9.2.3 in relazione ai nuovi servizi erogati	RGQ	Presidente/RAP	20/06/2022
04	Inserimento logo nuovo	RGQ	Presidente/RAP	23/03/2024

RGQ
Dott. Andrea Verme

DIR (Presidente CdB)
Prof. Giorgio Torreani

RAP (Resp. Area Polo)
Dott.sa Paola Piscazzi

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

SEZIONE 0 - INTRODUZIONE

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

1. La Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie

La **Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie**, istituita come Biblioteca del Campus universitario dal gennaio del 2015, nasce dall'unione delle due Biblioteche centrali rispettivamente della Facoltà di Agraria e della Facoltà di Medicina Veterinaria.

A seguito della riorganizzazione dei Dipartimenti e con l'applicazione del nuovo Statuto di Ateneo, è stata realizzata una struttura organizzativa per coniugare in forme innovative il modello della biblioteca interdipartimentale, adattandolo alla specificità del campus, in relazione con il Sistema Bibliotecario e i servizi centrali di Ateneo, in un'ottica di servizio fortemente orientata all'utente e all'innovazione.

La biblioteca **della Facoltà di Agraria**, istituita nel 1954, è stata ospitata nei locali di Via Pietro Giuria 15 a Torino fino al momento del suo trasferimento a Grugliasco, nel 2001. Parte del materiale bibliografico, soprattutto quello dedicato alla ricerca di settore, è conservato presso i punti libro del dipartimento, disponibile per la consultazione.

La **Biblioteca della Facoltà di Medicina Veterinaria**, costituita nell'anno accademico 1948-1949 per volere dell'allora Preside Professor Giovanni Bisocchi è stata ospitata nei locali di Via Nizza 52 a Torino fino al momento del suo trasferimento a Grugliasco, nel 2003. Le monografie destinate alla didattica ed i periodici sono conservati nella sede centrale della Biblioteca, mentre il materiale bibliografico per la ricerca di settore è disponibile per la consultazione presso vari locali del Dipartimento.

Il 14 novembre 2003 è stata inaugurata la nuova sede unica delle due Biblioteche, aperta nei locali dell'ex "Alberghetto", ristrutturando un edificio di interesse storico, all'interno dell'area del Campus. Il trasferimento nella nuova sede ha dato vita ad un unico centro di documentazione, a cui ha aderito fin da subito tutta la comunità scientifica di docenti, ricercatori e studenti presenti nel campus di Grugliasco.

Fin dal 2003 lo sforzo compiuto per fondere le due Biblioteche è andato nella direzione di armonizzare e integrare il patrimonio bibliografico, i servizi e le risorse umane, al fine di fornire agli utenti la fruizione di una struttura organizzata in maniera unitaria.

Nel corso degli anni è stato ripensato lo schema organizzativo del personale delle due strutture iniziali per armonizzarne ed integrarne sempre più le mansioni, nell'ottica di un miglioramento dei servizi offerti al pubblico, evitando, nel contempo la duplicazione di determinate attività comuni alle due ex Biblioteche, suddividendo i compiti in maniera più razionale e omogenea possibile.

Anche i servizi delle due ex Biblioteche sono stati integrati fin dall'inizio: le collezioni librerie monografiche sono state completamente integrate, adottando gli stessi sistemi di catalogazione informatizzati e partecipati (SBN e ACNP) e la medesima procedura di classificazione e collocazione. Sono inoltre stati svolti in comune fin dall'inizio servizi quali il prestito, la prima accoglienza e l'orientamento dell'utente, la distribuzione dei testi.

La struttura ha una superficie complessiva di 960 metri quadrati, di cui 530 al piano terreno, che comprende uffici, sala lettura e due emeroteche. Questa parte può ospitare fino a 100 utenti, con un'utenza media di circa 500 presenze giornaliere (dato 2017).

La parte restante è al piano interrato, dove ha sede il deposito librario attrezzato con scaffalature compatte.

Afferiscono alla Biblioteca il patrimonio librario, i servizi biblioteconomici, bibliografici e di documentazione e le risorse provenienti da:

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

- Biblioteca del Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari (DISAFA)

- Biblioteca del Dipartimento di Scienze Veterinarie (DSV).

Il numero complessivo dei volumi ammonta a circa 70.000, a cui si devono aggiungere le tesi di laurea, che sono conservate su carta fino al 2004 e poi su supporto digitale.

Gli scopi della Biblioteca, in coerenza con quanto previsto a livello di Sistema Bibliotecario d'Ateneo, sono i seguenti:

- garantire a docenti, ricercatori, personale tecnico amministrativo, studenti dell'Ateneo e agli utenti esterni, in conformità alla Carta dei Servizi della Biblioteca, l'accesso diretto, nelle forme consentite, alle fonti di informazione e documentazione e al patrimonio librario;
- acquisire, organizzare, catalogare e conservare il patrimonio bibliografico e documentale a supporto delle attività didattiche e di ricerca, applicando le direttive del Sistema Bibliotecario di Ateneo e gli standard professionali;
- rendere disponibile il suddetto patrimonio mediante efficienti strumenti di ricerca, offrendo servizi biblioteconomici qualificati e tecnologicamente avanzati e favorendo una gestione per processi mirata alla valorizzazione delle competenze specifiche del personale, con un'attenzione particolare alla misurazione delle prestazioni e alla soddisfazione dell'utente;
- attivare rapporti di collaborazione e consulenza e promuovere convenzioni con enti pubblici e privati al fine di potenziare i servizi informativi, nel rispetto della normativa vigente.

2. I servizi della Biblioteca

I libri sono collocati in scaffali aperti, ordinati per materia secondo uno schema di classificazione mutuato dall'università di Utrecht e catalogati in conformità con il Sistema Bibliotecario Nazionale (SBN). La Biblioteca è dotata di sistema antitaccheggio e, pertanto, tutti i libri sono stati magnetizzati.

I servizi attualmente offerti vanno dalla consultazione del materiale bibliografico, accessibile tramite i cataloghi informatici, alle fotocopie e stampe da Internet; dal prestito locale (con l'esclusione delle opere di consultazione generale, dei periodici, delle tesi di laurea e delle pubblicazioni anteriori al 1830) e interbibliotecario (mediante la localizzazione e richiesta in prestito di volumi non posseduti dalla biblioteca), al Document Delivery (localizzazione e reperimento di materiale bibliografico non posseduto dalla biblioteca). Inoltre la Biblioteca è un punto prestito dell'Ente Diritto allo Studio.

A novembre 2020 è stata aperta un'altra area della biblioteca diffusa presso il centro incontro studenti della SAMEV. Con questa apertura i posti a sedere sono passati da 106 della sede principale ad altri 183 dell'abiblioteca diffusa.

Sono disponibili al pubblico 16 postazioni informatiche (thin client) collegate a internet nella sede principale e altre 10 postazioni in quella diffusa con cui è possibile effettuare ricerche bibliografiche, consultare il catalogo in formato elettronico del posseduto ed accedere ad una vasta scelta di risorse elettroniche. Tutti gli studenti possono accedere con le proprie credenziali di Ateneo (SCU), selezionando la voce Unito-EDU nel menu a tendina.

Nel corso degli anni alcuni progetti di tutela e conservazione del patrimonio bibliografico hanno ottenuto specifici finanziamenti (restauro materiale bibliografico) dalla Regione Piemonte.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

Attualmente nella Biblioteca lavorano cinque operatrici in ruolo a cui se ne aggiungono due a tempo determinato, e cooperativiste *part time* (36 ore settimanali totali).

SEZIONE 1 - SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

1.1 Scopo del Manuale della Qualità

Il presente Manuale della Qualità viene redatto ed emesso allo scopo di definire e regolamentare tutte le attività necessarie per implementare un efficace Sistema di Gestione per la Qualità della Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie dell'Università di Torino.

Il Manuale della Qualità ha lo scopo di:

- descrivere il sistema organizzativo della Biblioteca e la modalità di conduzione del Sistema Gestione Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015
- descrivere i processi che sottendono all'erogazione dei servizi rivolti agli utenti anche con riferimento ai documenti che descrivono il funzionamento
- presentare la Politica e gli Obiettivi per la Qualità della Biblioteca
- ottimizzare l'organizzazione delle risorse e pianificare gli obiettivi qualitativi e quantitativi finalizzati a ridurre il verificarsi di situazioni e condizioni di non conformità nei confronti degli Utenti, dei Clienti e di tutte le parti interessate, consentendo loro di valutare la capacità di soddisfare i requisiti di qualità.

Il Sistema di Gestione per la qualità, di seguito descritto, recepisce le indicazioni della Norma UNI EN ISO 9001:2015 *Sistemi di gestione per la qualità – Requisiti* interpretati per lo specifico contesto.

Nel Manuale sono inclusi (e/o allegati):

- una presentazione sintetica della Biblioteca e dei servizi
- la Politica per la Qualità e gli Obiettivi per la Qualità
- una descrizione sintetica dei processi
- la definizione dei termini tecnici usati
- una matrice delle responsabilità
- la descrizione del Sistema Qualità
- i vari riferimenti normativi e regolamentari di riferimento.

Il presente Manuale, che segue tutti i punti della norma *ISO 9001:2015* è redatto a cura del Responsabile Gestione Qualità ed è approvato dal Consiglio di Biblioteca.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

1.2 Campo di applicazione

Il Manuale del Sistema di Gestione per la Qualità è applicato alla **pianificazione ed alla erogazione dei servizi di Biblioteca.**

Il sistema comprende, riguarda e coinvolge tutti i servizi/processi gestiti direttamente dalla Biblioteca Interdipartimentale con particolare riferimento alle seguenti attività:

- Consultazione e prestito locale
- Catalogazione
- Conservazione
- Fornitura e gestione delle pubblicazioni periodiche
- Document Delivery e prestito interbibliotecario
- Reference (di base e avanzato)
- Analisi del fabbisogno e Approvvigionamento
- Comunicazione e formazione (con nuovi servi aggiunti quali presidio mail biblioteca, chat interattiva e corsi on demand)

Tali processi e attività, gestiti all'interno del Sistema Qualità, sono descritti nella Sezione 4 del presente Manuale.

La Biblioteca ha identificato i processi principali e di supporto, inclusi nel Sistema di Gestione per la Qualità, le relative sequenze ed interazioni, e le corrispondenti modalità di gestione e controllo. A tale scopo sono stati predisposti specifici documenti descrittivi appropriati alla natura e alla complessità dei processi gestiti.

Il Manuale Qualità riporta i riferimenti alle Procedure documentate richieste dalla norma.

Il Sistema di Gestione per la Qualità è mantenuto attivo, aggiornato e migliorato con continuità affinché, compatibilmente con le risorse disponibili, sia sempre in grado di rispondere efficacemente ai bisogni dei suoi clienti.

I requisiti della Norma ISO 9001:2015 trovano tutta applicazione ad eccezione del requisito 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione e del requisito 8.3 Progettazione.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

SEZIONE 2 - RIFERIMENTI NORMATIVI

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

2.1 Riferimenti normativi UNI EN ISO

Il manuale della Qualità fa riferimento alle seguenti norme

- UNI EN ISO 9001:2015 - Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti
- UNI EN ISO 9000:2005 Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
- UNI EN ISO 9004:2018 Gestione per la qualità - Qualità di un'organizzazione - Linee guida per conseguire il successo durevole.
- UNI EN ISO 19011:2012 Linee guida per audit di sistemi di gestione

Il Responsabile Gestione Qualità è tenuto all'archiviazione e all'aggiornamento di tali norme.

2.2 Riferimenti normativi di origine esterna ed interna

a) Documenti di origine esterna

Per il corretto svolgimento delle proprie attività, la Biblioteca si attiene a disposizioni contenute in documenti aventi origine esterna (comprensivi di documenti internazionali, nazionali e di ateneo).

§ Documenti internazionali

- *International Standard Book Description: (ISBD) Monograph (M) - Serial (S) - Electronic Resources (ER)*

§ Documenti nazionali

- *Guida alla Catalogazione in SBN (Servizio Bibliotecario Nazionale):*
http://norme.iccu.sbn.it/index.php/Guida_alla_catalogazione_in_SBN
- *Regolamento del Network Inter-Library Document Exchange (NILDE):* <https://nilde.bo.cnr.it/learn.php?inc=rules>
- *Linee guida per la cooperazione nel Catalogo dei periodici (ACNP):*
http://biblioteche.unibo.it/acnp/gruppi_di_lavoro/Linee%20guida%20di%20ACNP
- *Linee guida e standard dell'Istituto Centrale per il Catalogo Unico (ICCU):*
<http://www.iccu.sbn.it/opencms/opencms/it/main/standard/>
- *Regole italiane di catalogazione (REICAT), Roma, ICCU, 2009*
- *Circolare per l'applicazione delle REICAT in SBN, 2010*
- *Manuale Integrato al Software Sebina Open Library (SOL)*
- *Manuale di ACNP* <http://www.biblioteche.unibo.it/acnp/docs/manuale%202015%20pdf>
- *Manuale di GAP:*
http://www.biblioteche.unibo.it/acnp/docs/manuali-e-documentazione/manuale_gap.pdf
- *Legge 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali.*
- *D.Lgs. 81/2015 Sicurezza Lavoro*

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

- Linee guida n.2 di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" (Autorità Nazionale Anticorruzione, 2016)
- Testo Unico su Appalti e forniture

§ Documenti di Ateneo

- *Statuto di Ateneo* emanato con Decreto Rettorale n. 1730 del 15 marzo 2012 e successive modifiche
- *Regolamento generale di Organizzazione* (30.12.2016)
- *Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità* (nuova stesura, in via di approvazione dal MIUR).
- *Linee guida generali per la fornitura di Document Delivery sulle risorse elettroniche* dell'Ateneo di Torino
- Norme d'uso delle risorse elettroniche dell'Ateneo di Torino: <https://intranet.unito.it/web/personale-unito/servizi-bibliotecari>
- *Regolamento di Ateneo per donazioni e lasciti di materiale bibliografico*, 2015
- *Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo* (SBdA), 2017
- Linee guida per l'applicazione delle REICAT presso il Polo UTO (2. Versione)
- Tutorial e materiali informativi relativi ai diversi moduli del software per la gestione del materiale bibliografico d'Ateneo Sebina Open Library (versione 3.1, 2016)
- Codice di comportamento dell'Università degli Studi di Torino (29/2/2016)

b) Documenti di origine interna

Specifiche attività sono regolamentate da note, istruzioni, manuali e regolamenti di origine interna, a partire dal

- Regolamento di funzionamento dei servizi (18/05/2016)

I riferimenti normativi dell'Università degli Studi di Torino sono comunque disponibili nella Intranet di Ateneo; essi vengono costantemente aggiornati dai responsabili degli uffici competenti.

Gli aggiornamenti sono resi noti attraverso la mailing list Infonews di Ateneo.

Tutti i documenti citati e tutti i documenti del SGQ sono riportati in MO DOC 01 Elenco documenti, al quale si deve far riferimento per gli aggiornamenti.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

SEZIONE 3 - TERMINI E DEFINIZIONI

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

3.1 Termini relativi alla Qualità

Nel presente Manuale si applicano i termini e le definizioni fornite dalla *UNI EN ISO 9001:2005 "Sistemi di gestione per la qualità – Fondamenti e vocabolario"* (data di pubblicazione:01/09/2005).

3.2 Terminologia specifica riferita alle attività della Biblioteca

AIB: Acronimo di Associazione Italiana Biblioteche, organismo di rappresentanza dei bibliotecari italiani con sede principale a Roma e varie sedi nazionali. Esso promuove lo sviluppo delle biblioteche in Italia ed organizza attività di natura scientifica e culturale soprattutto al fine di garantire l'aggiornamento professionale dei bibliotecari. Il Bollettino d'informazione è l'organo ufficiale.

Biblioteca: struttura organizzata per erogare servizi/prodotti, così come definiti nel MQ

Biblioteca virtuale: Biblioteca che estende il proprio servizio al di là del posseduto locale, a tutto il patrimonio raggiungibile attraverso l'accesso alle risorse disponibili in rete.

Biblioteconomia: disciplina che studia l'organizzazione scientifico-tecnica di una biblioteca.

Catalogazione: registrazione dei dati bibliografici delle pubblicazioni secondo regole standard, al fine di analizzarne e segnalarne le varie caratteristiche, attraverso le quali l'utente può reperire e selezionare quelle utili a soddisfare la propria ricerca.

Catalogo: elenco ordinato di documenti conservati in una o più biblioteche.

Collocazione: posizione fisica assegnata ad un documento all'interno delle raccolte della biblioteca, individuata di solito da un simbolo alfanumerico.

Consistenza: insieme delle informazioni relative ad un periodico con l'indicazione delle annate possedute dalla biblioteca e delle eventuali lacune.

DD: *Document Delivery*. Sigla che identifica il servizio di reperimento e fornitura di materiale bibliografico non posseduto dalla biblioteca.

Full-Text: in riferimento ad una risorsa elettronica, è il testo completo dei documenti memorizzati (es. testo completo di un articolo, di una legge, etc.).

ILL: Servizio di Prestito Interbibliotecario (*Interlibrary Loan*) che le biblioteche attuano attraverso scambi con altre biblioteche e/o servizi commerciali per fornire all'utente il materiale necessario e non presente nella propria biblioteca.

ISBN: *International Standard Book Number*: codice che identifica in modo univoco un libro. Consiste di 10 oppure 13 cifre divise in gruppi, separati da spazio o trattino. Un gruppo di cifre indica la nazione o l'area linguistica; un altro l'editore e il numero della pubblicazione specifica; l'ultimo gruppo ha funzione di controllo.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

ISSN: *International Standard Serial Number*: codice che identifica in modo univoco una pubblicazione periodica. Consiste di 8 cifre che possono essere precedute da una lettera indicante la nazione; l'ultima cifra ha funzione di controllo.

Letteratura grigia: Pubblicazioni di carattere non convenzionale, destinate a circolazione limitata e non reperibili attraverso i normali canali commerciali: per es. working e discussion papers, rapporti interni, tesi di laurea, tesi di dottorato etc.

OPAC: *Online Public Access Catalog*, è il catalogo di biblioteca in linea, che permette ricerche molto ampie attraverso un gran numero di accessi (autore, titolo, soggetto, classificazione Dewey, ecc.), di combinare più ricerche, di operare troncamenti, di restringere e raffinare la ricerca con gli operatori booleani.

Posseduto: Il complesso dei documenti di una biblioteca.

Reference: Servizio di front office che in una biblioteca opera per fornire risposte a quesiti posti dagli utenti, dall'orientamento ai servizi fino alle ricerche bibliografiche.

Scaffale aperto: Sistema di collocazione dei documenti che permette all'utente di accedervi direttamente, senza l'intermediazione del personale della biblioteca.

3.3 Sigle e Acronimi

SBdA	Sistema Bibliotecario di Ateneo
SBN	Servizio Bibliotecario Nazionale
DD	Document Delivery
ILL	InterLibrary Loan
ISBD(M)	International Standard Book Description (Monograph)
ISBD(S)	International Standard Book Description (Serial)
ISBD(ER)	International Standard Book Description (Electronic Resource)
ISBN	International Standard Book Number
ISSN	International Standard Serial Number
ACNP	Archivio Collettivo Nazionale Periodici
NILDE	Network InterLibrary Document Exchange
SOL	Sebina Open Library
ER	Electronic Resource
RICA	Regole Italiane Catalogazione Autore
REICAT	Regole Italiane Catalogazione
GAP	Gestione Amministrativa Periodici
OA	Open Access
ICCU	Istituto Centrale Catalogo Unico
U-GOV	University Governance
UNITO	Università Torino
UTO	Università Torino (in ambito SBN)

3.4 Terminologia universitaria

AA	Anno Accademico
----	-----------------

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

ANVUR Agenzia Nazionale di Valutazione del sistema Universitario e della Ricerca

AVA Autovalutazione, Valutazione Periodica, Accreditemento

CFU Credito Formativo Universitario

DD Decreto Dirigenziale/Direttoriale

DR Decreto Rettoriale

MIUR Ministero Istruzione Università Ricerca

NVA Nucleo Valutazione Ateneo

3.5 Funzioni Direttive Biblioteca (DIR)

CdB Consiglio di Biblioteca

P Presidente Consiglio Biblioteca

3.6 Funzioni Operative

RAP Responsabile Area Polo (Area Servizi Bibliotecari Polo Agraria e Med.Veterinaria)

RGQ Responsabile Gestione Qualità

A Accoglienza

O Orientamento

CAT Catalogazione

REF. A Reference Avanzato

PREST Prestito

COM Comunicazione

FORM Formazione

3.7 Sistema Gestione Qualità'

AC Azione Correttiva

AP Azione Preventiva

MGQ Manuale Gestione Qualità

Mod. Modulo

NC Non Conformità

PO Procedura Qualità

SGQ Sistema Gestione Qualità

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

AU

Audit.

SEZIONE 4 - SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

4.1 Requisiti generali

La Biblioteca ha definito, sulla base dei requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, un proprio Sistema di Gestione per la Qualità e pertanto ha stabilito, documentato, attuato un Sistema che è tenuto aggiornato al fine di garantirne con continuità l'efficacia.

Per un'applicazione operativa del SGQ la Biblioteca ha posto in essere quanto segue:

- identificazione dei processi necessari schematizzati nella Figura 1
- definizione delle interazioni tra i suddetti processi e la sequenzialità di applicazione (Figura 2)
- definizione dei criteri e dei metodi affinché ogni processo sia posto sotto controllo ed eseguito correttamente (*Sez. 8 MQ - Misurazione, analisi e miglioramento*)
- definizione delle risorse per effettuare il monitoraggio continuo dei processi (*Sez. 6 MQ - Gestione delle risorse e Sez. 8 MQ - Misurazione, analisi e miglioramento*)
- individuazione indicatori per misurare ed analizzare i processi e verificarne l'efficacia
- previsione delle azioni necessarie a conseguire i risultati pianificati.

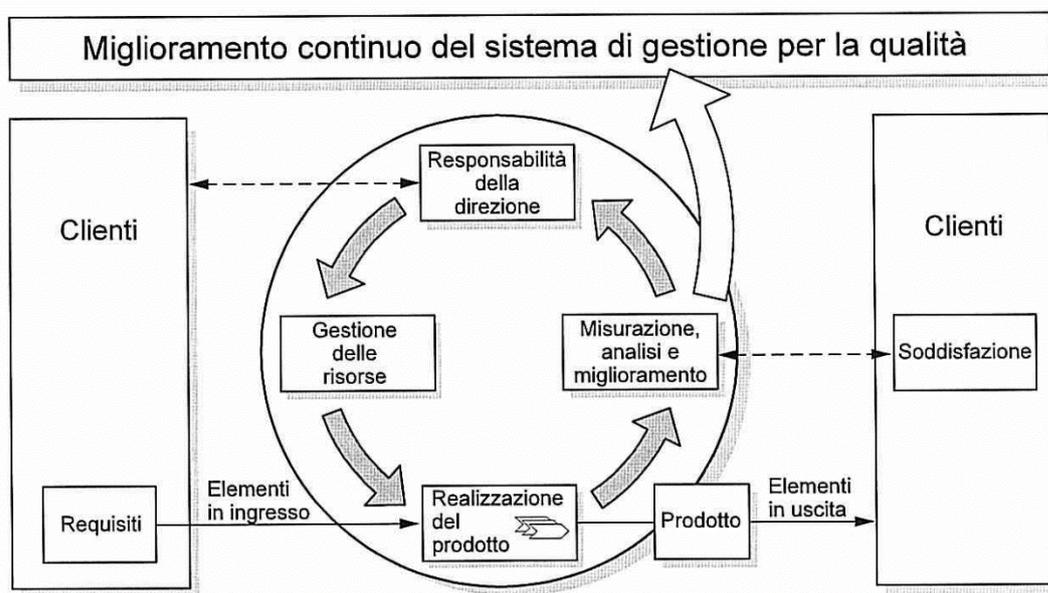


Figura 1 Identificazione dei processi

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

4.1.1 Interazione tra Processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità della Biblioteca è basato sul seguente sistema di processi definiti e interconnessi fra loro, governati da specifiche procedure e/o istruzioni (Figura 2).

Attraverso la sistematica applicazione del sistema di gestione per la qualità la Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie intende assicurare agli utenti la qualità dei servizi erogati e dei processi di supporto. In particolare questo sistema di gestione è finalizzato a:

- assicurare che i servizi siano erogati in modo da soddisfare le esigenze dell'utenza;
- perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi, nonché l'efficienza nell'uso delle risorse umane, materiali e finanziarie.

A questo scopo si è provveduto ad esaminare l'organizzazione e i processi, definendo:

- le modalità di svolgimento dei processi e le loro interazioni;
- i controlli che vengono effettuati in opportune fasi dell'erogazione dei servizi e dei processi di supporto;
- le interazioni e i collegamenti esistenti tra i processi medesimi.

I macro-processi considerati per la messa a disposizione delle risorse librarie sono i seguenti:

- **analisi del fabbisogno:** analisi dei requisiti del servizio/prodotto sulla base dell'esigenza espressa dalle Parti Interessate. Si concretizza con l'individuazione dei beni librari da acquistare e la scelta della procedura;
- **approvvigionamento:** insieme dei processi di acquisizione di collezioni librarie (monografie, periodici e banche dati) che determinano l'incremento del patrimonio documentario posseduto e insieme dei processi di acquisizione di beni e servizi; verifica della disponibilità finanziaria e delle diverse modalità di acquisto, autorizzazione e predisposizione del buono d'ordine;
- **pianificazione del servizio:** si concretizza nei sottoprocessi relativi al trattamento fisico dei materiali di biblioteca (catalogazione delle unità documentarie), nella gestione dei periodici e nelle attività di conservazione del patrimonio librario (rilegatura, restauro, apposizioni di timbri, etichette, ecc);
- **erogazione del servizio:** si concretizza nei seguenti sottoprocessi:
 - orientamento e prima accoglienza:** il servizio fornisce informazioni di orientamento bibliografico generale;
 - consultazione:** assistenza per la consultazione del patrimonio librario e interrogazione dei cataloghi
 - reference avanzato:** il servizio ha lo scopo di fornire assistenza agli utenti che devono svolgere una ricerca bibliografica utilizzando i seguenti strumenti: cataloghi elettronici di biblioteche italiane e straniere consultabili in Internet, banche dati bibliografiche on-line, strumenti digitali per la gestione di una bibliografia
 - prestito locale:** servizio mediante il quale il materiale bibliografico posseduto dalla Biblioteca (ad esclusione di alcune tipologie di materiale) è concesso in prestito per un determinato periodo.
 - Document Delivery (DD):** localizzazione e reperimento di materiale bibliografico non posseduto dalla biblioteca
 - Interlibrary Loan (ILL)** attivazione delle procedure di prestito interbibliotecario.
 - Chat interattiva: risposta immediata e in diretta a esigenze degli utenti**

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

**Presidio mail: risposte in tempi brevi alle mail in arrivo sull'account istituzionale di biblioteca
Corsi on demand fruibili dagli utenti sull'utilizzo dei servizi di biblioteca**

Inoltre vanno considerati, come processi trasversali che supportano lo svolgimento dei processi "core":

- **comunicazione e informazione all'utente**
- **gestione risorse**
- **miglioramento continuo**

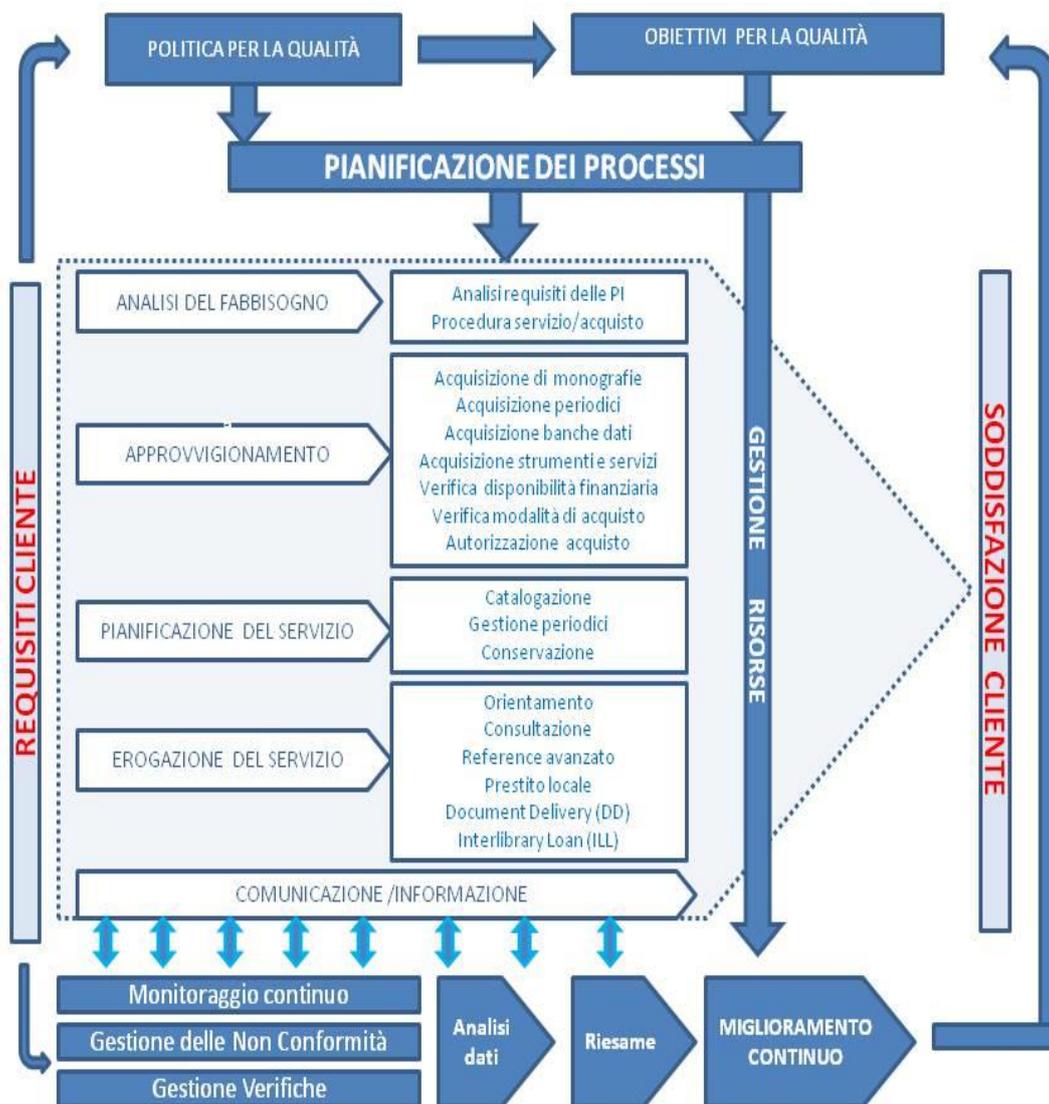


Figura 2: Interazione fra processi

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

SEZIONE 5 - RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

5.1 Impegno della Direzione

L'Alta Direzione della Biblioteca interdipartimentale (DIR) è rappresentata dal Consiglio di Biblioteca (CdB) e dal Presidente (P) che forniscono evidenza del loro impegno per assicurare l'efficace progettazione, sviluppo e applicazione del SGQ.

P, nell'ambito del suo ruolo istituzionale, può altresì avvalersi del supporto di componenti del CdB.

L'Alta Direzione dà evidenza del proprio impegno mediante:

- la definizione della Politica per la Qualità e degli Obiettivi per la Qualità
- la comunicazione all'organizzazione dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente attraverso la Politica per la Qualità
- la verifica della corretta operatività della struttura organizzativa e della gestione del SGQ
- l'applicazione di azioni per il miglioramento continuo attraverso periodici riesami della Direzione
- la valutazione delle criticità emerse individuando adeguate azioni di miglioramento
- l'assicurazione della disponibilità di risorse

5.1.2 Orientamento al cliente

La Direzione ritiene indispensabile individuare e comprendere le esigenze e le aspettative dei propri clienti e delle parti interessate e, al fine di soddisfarle, assicura specifiche modalità e adeguate risorse in ottica di miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione della Qualità (*Sez. 8 MGQ - Misurazione, analisi e miglioramento*).

A tal fine:

- sono identificate le tipologie e i requisiti dei propri potenziali clienti
- sono definite le caratteristiche dei servizi offerti
- è coinvolta tutta l'organizzazione nella consapevolezza dei requisiti del cliente
- sono effettuati monitoraggi e misurazioni sulla soddisfazione dei clienti
- sono garantite l'efficacia e la correttezza dell'informazione e della comunicazione relativamente ai servizi offerti

Le aspettative dei clienti devono essere misurate, periodicamente controllate e sottoposte a riesame in modo da monitorare nel tempo le variazioni della percezione dei servizi offerti.

Per acquisire tali informazioni, la Biblioteca ha elaborato idonei strumenti per:

- dati di accesso (numero di ingressi in Biblioteca e numero prestiti)

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

- dati relativi alla Customer Satisfaction (questionari di soddisfazione somministrati agli utenti, eventuali reclami)
- richieste di Document Delivery.

Le modalità di gestione e rilevamento dati e la gestione delle informazioni sulla *Customer Satisfaction* sono descritte nella Sezione 8 *Misurazioni, analisi e miglioramento*.

I dati derivanti da queste analisi vengono utilizzati quali dati in ingresso per gli obiettivi della qualità.

5.2 Politica per la Qualità

DIR individua gli elementi fondamentali che caratterizzano le sue attività per quanto attiene la qualità dei servizi erogati, l'attenzione nei confronti delle esigenze dei clienti e gli obiettivi dell'organizzazione.

DIR definisce e documenta la Politica per la Qualità che intende perseguire per gestire e offrire i servizi.

La Politica per la Qualità della Biblioteca è resa nota al personale interno e diffusa all'esterno della struttura attraverso un apposito documento allegato al presente manuale (*All. 01- Politica per la Qualità*) pubblicato sul sito web della Biblioteca.

5.3 Responsabilità e autorità

Le responsabilità ed autorità descritte di seguito derivano da quanto previsto dallo Statuto di Ateneo, dal Regolamento del Sistema Bibliotecario di Ateneo, dal Regolamento costitutivo della Biblioteca, dalle Leggi, Circolari ministeriali, ecc. applicabili all'attività della Biblioteca, integrati dalla Norma ISO 9001:2015.

Le responsabilità e le mansioni sono definite con dettaglio sia all'interno del presente Manuale sia nelle Procedure richiamate e sono rappresentate graficamente nell'*Organigramma della Biblioteca (All. 02)*, e nella *Matrice dei processi e delle responsabilità*.

DIR verifica che il mansionario predisposto e articolato per funzioni (per quanto riguarda competenze, formazione posseduta, responsabilità e autorità) sia puntualmente aggiornato, sia coerente con gli indirizzi e gli obiettivi dell'organizzazione e sia reso noto ai componenti dell'organizzazione stessa.

Nella tabella che segue (Tabella 1 - *Matrice dei processi e delle responsabilità*) sono state identificate le funzioni interne che sono coinvolte nei diversi processi:

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

Tabella 1: Matrice dei processi e delle responsabilità

Funzioni Interne: CdB=Consiglio di Biblioteca; P=Presidente; RGQ=Responsabile Gestione Qualità; RAP=Responsabile Area Polo; A=Accoglienza; O=Orientamento; CAT=Catalogazione; REF. A=Reference avanzato; PREST=Prestito; COM=Comunicazione; FORM=Formazione.

R = Responsabile C = Collabora A = Approva

PROCESSI GESTIONE QUALITA'		DIR	RGQ	RAP	A	O	CAT	REF. A	PREST	COM	FORM
PROCESSI PRINCIPALI	REALIZZAZIONE SERVIZIO	ANALISI DEL FABBISOGNO	R	C	C	C	C	C	C	C	C
		APPROVVIGIONAMENTO	A	C	R	C	C	C	C	C	C
		PIANIFICAZIONE DEL SERVIZIO	A	C	R	C	C	C	C	C	C
		EROGAZIONE DEL SERVIZIO	A	C	R	C	C	C	C	C	C
		COMUNICAZIONE/INFORMAZIONE	A	C	R	C	C	C	C	C	C
PROCESSI DI SUPPORTO	RESPONSABILITA' DELLA DIREZIONE/ GESTIONE RISORSE	POLITICA E OBIETTIVI	R	C	C	C	C	C	C	C	C
		RIESAME DIREZIONE	R	C	C						
		GESTIONE RISORSE UMANE	A/C	C	R						
		GESTIONE RISORSE INFRASTR.	A/R	R	C	C	C	C	C	C	C
		GESTIONE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE	A/C	C	C	C	C	C	C	C	C
PROCESSI GESTIONE QUALITA'	ANALISI MISURAZIONE MIGLIORAMENTO	GESTIONE DOCUMENTAZIONE	A	R	C	C	C	C	C	C	C
		GESTIONE NC/RECLAMI	A	R	C	C	C	C	C	C	C
		GESTIONE AC/AP	A	R	C	C	C	C	C	C	C
		GESTIONE AU	A	R	C	C	C	C	C	C	C
		ANALISI E MIGLIOR.	A	R	C	C	C	C	C	C	C
		SODDISFAZIONE PP.II.	A	R	C	C	C	C	C	C	C

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

DIR pianifica le attività e le risorse necessarie coerentemente a quanto dichiarato nella propria Politica al fine di realizzare gli obiettivi a breve e lungo termine previsti dal proprio Sistema Gestione Qualità.

6.2 Obiettivi per la Qualità

DIR stabilisce gli obiettivi per la qualità coerenti e misurabili rispetto a quanto dichiarato nella Politica per la Qualità e atti a soddisfare i requisiti dei servizi e l'impegno al miglioramento continuo e svolge annualmente l'attività di riesame, al fine di verificare la disponibilità di risorse e mezzi atti a raggiungere gli obiettivi prefissati.

Gli obiettivi sono riesaminati sulla base di specifici indicatori e dati relativi alla soddisfazione del cliente e sono volti al miglioramento continuo.

Nel fissare tali obiettivi DIR attribuisce, sulla base dello stato di partenza, le responsabilità per la loro realizzazione, i tempi e le modalità (All. 02 e 03).

Gli obiettivi sono definiti tenendo conto anche delle informazioni che pervengono da:

1. Non Conformità rilevate,
2. Azioni Correttive e Preventive,
3. soddisfazione ed eventuali lamentele provenienti dai clienti e dalle parti interessate,
4. situazione delle risorse umane ed infrastrutturali.

Il RGQ verifica lo stato di avanzamento e il raggiungimento degli obiettivi durante gli audit interni e ne riferisce a DIR.

6.3 Pianificazione del Sistema Gestione Qualità

La Direzione della Biblioteca assicura:

- la pianificazione di tutte le attività correlate al SGQ (riesame, audit interni, indagine sulla soddisfazione utenti, monitoraggio dei processi) e agli obiettivi per la Qualità stabiliti;
- la registrazione e la revisione periodica di tutti i documenti relativi al SGQ;
- il mantenimento dell'integrità del sistema di gestione della qualità qualora siano apportate modifiche al sistema stesso.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

6.4 Rappresentante della Direzione

DIR designa un rappresentante della Direzione, istituzionalmente individuato nel presidente del CdB, e nomina un Responsabile Gestione Qualità (RGQ) con autorità e responsabilità per:

- assicurare che i processi necessari per il SGQ siano stabiliti, attuati e tenuti aggiornati
- riferire alla direzione sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento
- assicurare la promozione della consapevolezza dei requisiti del cliente nell'ambito di tutta l'organizzazione

A fronte di tale incarico RGQ è responsabile nei confronti della Direzione del regolare funzionamento del Sistema Gestione Qualità per quanto riguarda l'andamento dei processi e dei servizi, a tal fine, interfacciandosi con RAP, può avvalersi del supporto del personale della Biblioteca.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

SEZIONE 7 - GESTIONE DELLE RISORSE

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

7.1 Messa a disposizione delle risorse

Nei limiti e secondo le disposizioni vigenti (in particolare la Regolamentazione generale di organizzazione) DIR verifica e si adopera affinché si operi nella logica di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.

Pertanto, sulla base delle risorse disponibili e sentito RAP:

- a) individua i requisiti in ingresso dei processi e stabilisce le risorse necessarie per soddisfarli;
- b) pianifica a breve, medio e lungo termine come utilizzare tali risorse;
- c) assicura nel tempo le risorse necessarie ed il loro monitoraggio.

7.1.2 Risorse umane

Il personale che svolge attività che influenzano la conformità ai requisiti del servizio deve essere competente sulla base di istruzione, formazione, competenze, abilità ed esperienza.

Nella Biblioteca la competenza del personale ha una grande importanza. Pertanto, vengono stabiliti dei processi per la gestione della formazione-addestramento del personale, in modo da garantire l'erogazione di servizi affidabili. Tali processi servono per migliorare la competenza del personale, a tutti i livelli di responsabilità.

Le competenze da prendere in grande considerazione sono in parte di carattere tecnico ed in parte a forte componente relazionale; inoltre la competenza si affianca all'etica professionale degli operatori, sia di front-office che di back-office.

La Direzione della Biblioteca ritiene indispensabile che tutto il personale sia competente per svolgere in qualità le mansioni attribuitegli, pertanto si assicura che per ogni attività/processo vengano individuate risorse adeguate secondo le modalità previste dall'Ateneo e pertanto si assicura in particolare che *“RAP contribuisca allo sviluppo professionale di tutti i collaboratori in linea con le esigenze dell'organizzazione e all'individuazione dei bisogni formativi, anche al fine dello sviluppo del benessere organizzativo e del miglioramento della qualità di vita”*.

7.1.3 Infrastrutture

DIR, avvalendosi della collaborazione di RAP, stabilisce quali sono le “infrastrutture” necessarie e idonee per realizzare e offrire i propri servizi; stabilisce altresì come mantenere in efficienza tali infrastrutture, sia per prevenire possibili danni al materiale librario, sia per evitare interruzioni nei servizi.

L'infrastruttura principale da mantenere in efficienza è quella dei locali in cui si offrono i servizi: la sala di lettura e consultazione (con scaffali direttamente accessibili agli utenti), i siti per l'interrogazione dei cataloghi o delle banche dati, il banco per il prestito, gli uffici dove si svolgono le attività di back-office.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

Sono da intendersi infrastrutture anche i sistemi di comunicazione e quelli informativi. Inoltre, le infrastrutture sono monitorate anche dal punto di vista sia della riservatezza che della sicurezza. E' garantito il rispetto dei requisiti cogenti in materia di sicurezza, prevenzione e protezione, nel rispetto delle normative specifiche, così come applicabili in Ateneo.

Sono inoltre gestite e mantenute in efficienza le strutture logistiche e le attrezzature necessarie per svolgere tutte le attività del servizio bibliotecario, per assicurare la conformità dei servizi formativi erogati e il buon mantenimento della struttura, che comprende:

- uffici amministrativi e di segreteria
- sale consultazione
- sala riunioni
- sale di servizio comune

Il campus universitario in cui la Biblioteca è situata, è dotato di servizi di supporto adeguati quali parcheggio interno, spazi di lavoro e studio autonomo per gli studenti e servizio mensa.

7.1.4 Ambiente di lavoro

DIR individua i fattori dell'ambiente di lavoro che incidono maggiormente sulla qualità dei servizi erogati, in modo da garantire che influiscano positivamente sulla soddisfazione dei clienti (utenti) e sulla motivazione del personale.

Sono tenuti sotto controllo anche i fattori ergonomici della struttura e delle attrezzature utilizzate dal personale e dagli utenti (aree destinate alla lettura e alla distribuzione del materiale librario, arredamenti e scaffalature, accessi all'edificio e ai servizi, spazio verde antistante, ...) e i fattori ambientali che hanno effetto sui processi della Biblioteca (illuminazione, temperatura, rumorosità). Vengono presi in considerazione altri fattori quali la segnaletica interna ed esterna, il controllo dell'igiene e la pulizia degli ambienti.

La Biblioteca ottempera agli obblighi del Decreto Legislativo n. 81 del 9/04/2015 e sue integrazioni e modifiche in materia di sicurezza e salute sul lavoro, facendo capo al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) per l'area di Agraria e Medicina Veterinaria, cui vanno segnalate eventuali problematiche o proposte di miglioramento dei livelli di sicurezza della struttura. In proposito DIR, nel rispetto della normativa di riferimento, verifica che vi sia personale adeguatamente formato (a cura di RAP e RSPP, e comunque nella puntuale applicazione della Normativa in vigore)

DIR ha provveduto a verificare il livello di sicurezza della sede, accertandosi della presenza di un piano di evacuazione e della funzionalità del sistema antincendio, nonché del corretto funzionamento dei maniglioni antipánico, secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Nella sede non sono presenti barriere architettoniche.

Anche gli aspetti di sicurezza degli ambienti di lavoro vengono affrontati durante il riesame della Direzione per consentire il miglioramento complessivo del sistema e della struttura.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

7.2. Competenza, formazione-addestramento e consapevolezza

DIR, avvalendosi di RAP, stabilisce quali sono le competenze tecniche e le attitudini relazionali (comportamenti personali attesi) che devono avere gli operatori in base agli incarichi affidati.

La Direzione stabilisce quali sono i requisiti minimi necessari per ricoprire i vari ruoli operativi e individua le esigenze di formazione-addestramento del personale partendo dalle esigenze operative necessarie per offrire i servizi e pianificando, d'intesa con RAP, le attività di formazione-addestramento, tenendo conto che il personale che svolge particolari attività (per esempio i catalogatori) deve essere formato e qualificato in modo specifico.

La Direzione della Biblioteca ritiene che, per conseguire gli obiettivi di qualità, il personale debba essere adeguatamente formato e debba acquisire piena consapevolezza dell'importanza del proprio ruolo per soddisfare i requisiti del cliente.

a) Personale tecnico-amministrativo: reclutamento, formazione e valutazione

Il Dlgs 150/09, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, e la L. 240/10, in materia di organizzazione delle Università e di incentivazione della qualità e dell'efficienza del sistema universitario, hanno posto in evidenza la necessità di procedere nella misurazione e valutazione delle performance.

Nel Piano della Performance 2015-2017 gli organi di governo dell'Ateneo hanno individuato sei aree strategiche per la gestione della performance:

- didattica
- ricerca
- interventi per studenti
- internazionalizzazione
- personale
- organizzazione e servizi

- Reclutamento

Le assunzioni di personale amministrativo e tecnico e la copertura di posti presso l'Università degli Studi di Torino avvengono secondo modalità fissate dal Regolamento per l'accesso e la progressione verticale del personale tecnico-amministrativo dell'Università degli Studi di Torino in linea con quanto previsto dalla programmazione del fabbisogno del personale. Il reclutamento prevede inoltre l'assunzione di persone con disabilità e categorie protette ai sensi della L. 68 del 12/3/1999 e s.m.i..

Per quanto riguarda l'assunzione di personale a tempo determinato le modalità di reclutamento e di selezione sono previste dall'apposito Regolamento per l'assunzione con contratto di lavoro a tempo

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

determinato del personale tecnico-amministrativo che è disponibile sul sito web dell'Ateneo, nella sezione Servizi di documentazione/regolamenti amministrativi.

- **Formazione**

Le attività formative rivolte al personale tecnico-amministrativo dell'Ateneo sono gestite e coordinate (con le Strutture Dirigenziali di riferimento) dall' Amministrazione Centrale attraverso uno specifico servizio Formazione, che organizza periodicamente corsi teorico-pratici a diversi livelli.

La Direzione della Biblioteca, incentiva una attività costante di addestramento ed aggiornamento del personale attraverso la partecipazione a corsi, seminari, *workshop* e anche attraverso l'organizzazione di corsi interni gestiti dal servizio di Formazione Centrale. Il Presidente della Biblioteca verifica il piano di formazione e l' priorità in materia di aggiornamento del personale, ai fini del raggiungimento degli obiettivi definiti.

Il servizio Formazione di Ateneo sulla base delle richieste pervenute organizza i corsi di formazione e/o aggiornamento, salvo diverse determinazioni organizzative.

Gli attestati di partecipazione e/o frequenza e/o merito sono archiviati presso la Direzione Personale dell'Ateneo, all'interno dei fascicoli personali.

Tali corsi costituiscono titolo per la progressione orizzontale del personale tecnico amministrativo.

Per quanto attiene all'informazione e alla formazione sui temi della qualità, è responsabilità del Presidente informare tutto il personale interessato dell'esistenza del SGQ e delle relative procedure.

Tale attività viene pianificata ed è attestata da documenti di registrazione delle avvenute attività/riunioni informative, e l'efficacia delle stesse attività di informazione e formazione viene valutata in occasione degli audit interni.

Tutti i nuovi dipendenti o collaboratori, durante il loro inserimento, ricevono adeguata formazione in merito alle attività che dovranno svolgere e vengono informati e sensibilizzati in merito a politiche ed obiettivi della Biblioteca, ruoli e responsabilità, regole e procedure interne.

- **Valutazione**

Le modalità e i tempi di valutazione del personale tecnico-amministrativo vengono stabilite a livello di Ateneo.

Nello specifico, in occasione della progressione economica orizzontale prevista dal contratto collettivo nazionale per il personale tecnico amministrativo dell'Università, il Responsabile della struttura è tenuto a compilare delle apposite schede di *Valutazione delle prestazioni e dei risultati* (art. 81, C.C.N.L. 16.10.2015) definite dall'Amministrazione Centrale.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

Tali schede, esaminate e discusse con il personale amministrativo coinvolto, vengono inviate alla Direzione Personale, che le valuta ed inserisce nei fascicoli individuali. Di tali valutazioni si terrà conto nella progressione di carriera del personale.

Per tutto il personale tecnico e amministrativo è stato predisposto un piano operativo che include le seguenti iniziative:

- progettazione e realizzazione di un piano formativo finalizzato alla diffusione della cultura della programmazione, della misurazione e della valutazione nei confronti sia dei soggetti con funzione di valutatore sia sui soggetti valutati
- adeguato investimento nei sistemi informativi dedicati alla mappatura dei processi ed alla gestione di dati ed indicatori
- revisione del sistema contabile e implementazione della contabilità economica e analitica e del bilancio unico, presupposto per la misurazione dei costi e per la valutazione dell'efficienza.
- estensione della valutazione a tutto il personale tecnico amministrativo cui è attribuita una posizione di responsabilità

Tramite la mappatura e la classificazione dei processi, svolte a livello di Ateneo, si sta sviluppando una cultura della gestione del lavoro per processi che mira all'ottenimento dei seguenti vantaggi:

- integrazione dei processi per facilitare il raggiungimento dei risultati pianificati
- possibilità di focalizzare l'attenzione sui risultati di efficacia ed efficienza dei processi
- riscontro ai clienti interni e agli *stakeholder* esterni dell'attenzione ai risultati
- attenzione alla riduzione dei costi e dei tempi di realizzazione delle attività mediante un efficace utilizzo delle risorse (anche tramite un'attenta analisi dei carichi di lavoro)
- coinvolgimento del personale nella definizione delle proprie responsabilità
- capacità di focalizzare l'attenzione sulle iniziative di miglioramento
- trasparenza delle attività svolte nell'organizzazione

I parametri della valutazione della performance individuale del personale sono riferiti all'adeguatezza e al raggiungimento del risultato atteso nonché all'efficacia e all'efficienza. L'adeguatezza degli indicatori è valutata in funzione del collegamento agli obiettivi operativi e strategici e alla misurazione dei risultati orientati all'utente (grado di soddisfazione percepita degli *stakeholder*).

Gli elementi di valutazione della performance individuale sono collegati a:

1. raggiungimento di specifici obiettivi
2. qualità del contributo individuale alla performance dell'unità organizzativa di appartenenza
3. comportamento professionale e competenze dimostrate
4. competenze organizzative e capacità di attuare il sistema di misurazione e valutazione della performance

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

5. capacità di valutare i collaboratori

Il peso relativo dei diversi elementi è differenziato in funzione del grado di responsabilità e della posizione, come indicato nel Sistema di Misurazione e Valutazione della Performance approvato dal Nucleo di Valutazione ogni anno.

7.3 Consapevolezza

L'organizzazione ha assicurato che il personale operativo sia consapevole:

- a) della politica per la qualità attraverso la condivisione del testo e degli obiettivi;
- b) degli obiettivi per la qualità pertinenti attraverso la condivisione e divulgazione della tabella relativa e l'attribuzione per ogni risorsa di obiettivi e di tempi di realizzazione;
- c) del proprio contributo all'efficacia del sistema e ai benefici derivanti dal miglioramento delle prestazioni, attraverso la comunicazione interna, la formazione continua e la partecipazione ai gruppi di lavoro;
- d) delle implicazioni derivanti dal non essere conformi ai requisiti del SGQ, attraverso il coinvolgimento di tutti nella registrazione delle non conformità, nella definizione dei trattamenti e, quando pertinente, nell'analisi delle cause e definizione delle conseguenti azioni correttive.
- e) Della cultura per la qualità, intesa come stimolo per ognuno a condividere e partecipare al miglioramento continuo del sistema attraverso percorsi di valutazione e condivisione dei servizi erogati e partecipazione attiva al loro miglioramento.

7.4 Comunicazione interna ed esterna

La Direzione assicura che sia stabilito un efficace sistema di comunicazione interno alla Biblioteca (sia verticale che orizzontale) al fine di trasmettere a tutti gli operatori:

- a. politiche, obiettivi e requisiti relativi alla qualità
- b. informazioni sull'efficacia del sistema qualità

La Direzione si è dotata di un sistema di feedback volto a verificare l'efficacia della comunicazione verso l'esterno attraverso i questionari di soddisfazione, e verso l'interno attraverso periodiche riunioni del personale e utilizzando inoltre pagine internet e posta elettronica.

La Direzione pianifica periodicamente le esigenze di comunicazione definendo chi, come, cosa e quando comunicare.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

7.5 Informazioni documentate

7.5.1 Struttura del Sistema Qualità

La struttura della documentazione descrittiva del Sistema di Gestione per la Qualità della Biblioteca include:

- il Manuale Gestione Qualità
- le Procedure
- la Modulistica, gli Allegati del Sistema Gestione Qualità al Manuale e/o alle Procedure

Ulteriori componenti della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono rappresentati da:

- Politica della Qualità
- Obiettivi per la Qualità
- Obiettivi di miglioramento
- Documenti di origine esterna (es. Regolamenti nazionali e internazionali, Linee Guida)

La gestione della documentazione sopra citata è regolata dalla **PO DOC 01 Gestione documenti e registrazioni**

7.5.2 Manuale Gestione Qualità

Il Manuale Gestione Qualità della Biblioteca è un documento di carattere generale che descrive le attività e i processi svolti dall'organizzazione con riferimento all'applicazione delle normative sopra richiamate.

Il Manuale Gestione Qualità, redatto dal Responsabile Gestione Qualità e approvato dal Presidente su delega del Consiglio di Biblioteca, rappresenta lo strumento principale per l'applicazione del sistema.

Il Manuale Gestione Qualità risponde inoltre ad esigenze esterne in quanto consente di illustrare a utenti, organismi, enti esterni il Sistema di Gestione per la Qualità ed effettuare una valutazione dei servizi offerti al fine di garantire la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate.

Il Manuale è strutturato in conformità allo schema della norma di riferimento ISO 9001:2015 (art. 4.2.2.).

Tutti (salvo il già citato p. 7.3) i punti della norma sono applicati al Sistema Gestione Qualità.

Per quanto attiene ai punti 7.5.4 (*Proprietà del cliente*) va precisato che:

- a. *Punto 7.5.4 Proprietà del cliente*: si intende la "proprietà intellettuale" ossia le tesi di Laurea, Laurea magistrale e Dottorato, e i dati personali (anagrafici) degli studenti.

Procedure Qualità

La procedura è un documento che descrive le modalità che devono essere seguite da tutto il personale per lo svolgimento di determinate attività in funzione di specifici processi.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

Il Sistema della Qualità della Biblioteca, in conformità a quanto previsto dalle norme di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015), ha identificato tutte le procedure obbligatorie.

Le procedure sono definite dalla sigla PO seguita da un numero che indica la Sezione di riferimento del Manuale, da un punto di separazione e da un ulteriore numero che indica la sequenzialità delle procedure in quella Sezione.

Le procedure previste dal SGQ sono inserite nel Drive condiviso con di tutto il personale in servizio presso la Biblioteca, archiviate a cura del RGQ.

E' responsabilità del RGQ verificare in sede di audit interno l'adeguatezza, l'accessibilità e identificabilità della documentazione.

Tutte le procedure sono raccolte in un *Elenco Procedure e Modulistica Sistema Gestione Qualità* che contiene codice identificativo, titolo PO, data di emissione, stato e data di revisione delle stesse; eventuali modificazioni potranno essere apportate a cura di RGQ e DIR.

Le procedure sono approvate dal Presidente su delega del CdB.

a) Istruzioni Operative

Le *Istruzioni Operative* sono documenti che descrivono nel dettaglio le modalità esecutive, le responsabilità e gli strumenti per la realizzazione di specifiche attività.

7.5.3 Tenuta sotto controllo dei documenti

Le tipologie di documenti tenuti sotto controllo dal SGQ della Biblioteca sono le seguenti:

1. documenti di origine interna

- documenti del SGQ (Manuale, Procedure e Allegati)
- documenti di registrazione (es. Verbali Consiglio di Biblioteca, modulistica)
- regolamenti interni della Biblioteca (es. Regolamento di funzionamento dei servizi)
- documenti statistici (es. dati questionari, dati accesso servizio, numero prestiti erogati)

2. documenti di origine esterna

- norme relative al Sistema Qualità (ISO 9001:2015)
- norme e leggi universitarie cogenti (Legislazione Universitaria, Normativa di Ateneo)
- normativa nazionale relativa a sicurezza, privacy ed altre norme cogenti

Il controllo di tutta la documentazione attinente la Qualità avviene in ottemperanza a quanto previsto dalla **PO DOC 01 Gestione documenti e registrazioni del SGQ: Identificazione e Reperibilità** che deve assicurare la corretta elaborazione dei documenti secondo le seguenti fasi:

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

a) Approvazione ed emissione dei documenti

I documenti di origine interna del Sistema Qualità seguono l'iter di emissione, verifica e approvazione di seguito rappresentato:

Documento	Emissione	Verifica	Approvazione	Distribuzione/ Condivisione	Archiviazione
MANUALE QUALITÀ'	RGQ/ Funzioni competenti	RGQ/RAP	PRE	RGQ/RAP/PRE/ Funzioni competenti	RGQ/RAP/ Funzioni competenti
PROCEDURE	RGQ/ Funzioni competenti	RGQ/RAP	PRE	RGQ/RAP/PRE/ Funzioni competenti	RGQ/RAP/ Funzioni competenti
ALLEGATI MANUALE	RGQ/ Funzioni competenti	RGQ/RAP	PRE	RGQ/RAP/PRE/ Funzioni competenti	RGQ/RAP/ Funzioni competenti
ISTRUZIONI OPERATIVE	RGQ/ Funzioni competenti	RGQ/RAP	PRE	RGQ/RAP/PRE/ Funzioni competenti	RGQ/RAP/ Funzioni competenti

b) Aggiornamento e modifiche dei documenti

Le modalità per l'aggiornamento e le modifiche dei documenti sono definite nella **PO DOC 01 Gestione documenti e registrazioni del SGQ: Identificazione e Reperibilità**.

c) Identificazione e reperibilità dei documenti

Tutti i documenti redatti dalla Biblioteca per gestire il proprio Sistema Qualità sono identificati e riportano:

- la denominazione della Biblioteca e la tipologia di documento (manuale, procedura, allegato, ecc)
- la data di emissione
- stato e data di revisione

Durante gli Audit interne il RGQ si assicura che i documenti, sia di origine interna che esterna, siano aggiornati e disponibili sui luoghi di utilizzazione, che siano leggibili e facilmente identificabili.

La reperibilità dei documenti è regolata dalle **PO DOC 01 Gestione documenti e registrazioni**.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

I documenti presenti sia in forma cartacea sia su supporto elettronico devono essere gestiti e controllati secondo quanto previsto dalla Norma (p. 4.2.3).

E' compito del RGQ accertarsi che i documenti presenti all'interno dello spazio condiviso siano in versione aggiornata. Tutti i dati presenti nel server sono sottoposti a procedure di backup.

7.5.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

I documenti di registrazione della qualità sono predisposti per dare evidenza della conformità ai requisiti specificati. E' responsabilità delle funzioni che redigono i documenti garantire che essi siano leggibili, rintracciabili e facilmente identificabili.

Registrazioni principali della Qualità

Per **Documenti di Registrazione della Qualità** si intendono tutti i documenti attraverso i quali è possibile dimostrare il raggiungimento dei requisiti qualitativi dei servizi o del Sistema Qualità.

In particolare, tra le registrazioni del SGQ si annoverano:

- verbali del Consiglio di Biblioteca
- rapporti audit interni ed esterni
- registrazioni di Non Conformità e di Azioni Correttive e Azioni Preventive
- verbali del Riesame
- verbali interni delle riunioni del personale
- questionari soddisfazione delle parti interessate
- identificazione di mezzi/apparecchiature/servizi

Vi sono inoltre documenti di registrazione che sono tipici dell'attività della biblioteca senza necessitare di un inserimento nel MGQ, quali, ad esempio:

- registri del materiale bibliografico acquisito
- data base utenti
- data base prestiti
- buoni d'ordine del materiale bibliografico acquistato
- registrazioni catalografiche

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

SEZIONE 8 - REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

8. Realizzazione del prodotto/servizio

Nella presente Sezione sono descritte le modalità con le quali il Sistema, sulla base delle responsabilità individuate nella 'matrice' (Tab. 1) coerentemente con gli obiettivi della qualità prefissati, pianifica e sviluppa la sequenza dei processi e dei sottoprocessi necessari all'erogazione dei servizi indicati nel presente manuale.

8.1 Pianificazione della realizzazione del servizio

Di seguito sono identificati e descritti i criteri, le attività e le modalità necessarie per gestire e tenere sotto controllo il macroprocesso "*realizzazione del servizio*" ed i processi ad esso correlati:

- a) determinare gli obiettivi per la qualità e i requisiti relativi al servizio in coerenza con le esigenze degli utenti
- b) identificare i processi e descriverli adeguatamente in modo da illustrare il flusso di realizzazione delle attività, le responsabilità e le risorse necessarie
- c) verificare la rispondenza del servizio ai requisiti definiti
- d) determinare le registrazioni necessarie a fornire evidenza che i processi di realizzazione e il servizio soddisfino i requisiti

La pianificazione della realizzazione del servizio è coerente con i requisiti degli altri processi del SQ.

I processi principali, sono quelli già individuati nella Sezione 4 e cioè:
analisi del fabbisogno b) approvvigionamento c) pianificazione del servizio d) erogazione del servizio e) comunicazione e informazione all'utente f) miglioramento continuo

L'output dei processi sopra indicati può essere rappresentato anche da un prodotto, oltre che dal servizio, come nel caso del sottoprocesso di catalogazione, il cui output è appunto rappresentato dal libro catalogato.

8.2 Processi relativi al cliente

Il processo relativo al cliente è stato pianificato e realizzato allo scopo di permettere alla Biblioteca di erogare i propri servizi dopo aver determinato: i requisiti stabiliti dal cliente, i requisiti non stabiliti ma necessari, i requisiti cogenti e ogni altro requisito considerato rilevante dall'organizzazione stessa.

Per la Biblioteca è considerato **cliente** ogni fruitore dei servizi e/o prodotti offerti.

8.2.1. Comunicazione con il cliente

La comunicazione con il cliente viene gestita individuando: destinatari, modalità, canali di informazione e strumenti appropriati per ogni tipologia di comunicazione veicolata.

Nel dettaglio la Biblioteca utilizza:

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

- la Guida alla Biblioteca, un depliant per illustrare la disponibilità e le modalità di erogazione dei servizi
- la Carta dei servizi, per comunicare i livelli di prestazione
- i Regolamenti interni della Biblioteca
- il sito web, per offrire informazioni online rivolte anche ai potenziali utenti.

E' considerato un particolare canale di "comunicazione con il cliente" la modalità di rilevazione delle opinioni degli utenti e del loro grado di soddisfazione.

Per questo motivo DIR attiva la raccolta sistematica delle informazioni di ritorno (osservazioni, suggerimenti) delle proposte di miglioramento e dei reclami, rispetto ai servizi offerti.

La Biblioteca, coerentemente con la tipologia di servizio erogato e con la normativa cogente in materia di trasparenza dei dati (D.M. 31/10/2007 n.544 Requisiti di trasparenza), ha stabilito ed attivato efficaci modalità di comunicazione con i clienti e con tutte le parti interessate in merito a:

- orientamento in entrata e informazioni relative ai servizi offerti
- informazioni relative all'accesso alle risorse della Biblioteca
- informazioni di ritorno da parte del cliente, gestione dei reclami

Informazioni più generiche sulle attività erogate vengono rilasciate attraverso il sito web, in particolare per l'accesso alle risorse elettroniche di Ateneo.

Le informazioni di ritorno, che consentono di comprendere il grado di soddisfazione o insoddisfazione del cliente e delle parti interessate relativamente al servizio erogato, sono rilevate attraverso diverse modalità:

- questionari di soddisfazione distribuiti alle parti interessate
- lamentele e reclami (verbali e scritti) che possono pervenire direttamente all'RGQ, alla Direzione o ad altre funzioni della struttura
- riunioni periodiche tra/con il personale della Biblioteca.

I risultati sono analizzati in sede di Riesame della Direzione.

8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio

La definizione dei "requisiti relativi al prodotto o servizio" (espliciti, impliciti e cogenti), deve partire dall'individuazione delle esigenze d'informazione e di conoscenza provenienti dai "clienti" del bacino di utenza di riferimento.

Tuttavia, indipendentemente dalle esigenze espresse dalle varie tipologie di "clienti" (per esempio studenti, ricercatori, docenti, cultori della materia, ~~semplici~~ cittadini,...), sono da considerare indispensabili requisiti relativi al prodotto:

- la competenza tecnica degli/le operatori/trici;

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

- la disponibilità a collaborare con i clienti nel risolvere problemi d'identificazione bibliotecaria;
- il comfort e la pulizia degli ambienti della Biblioteca;
- l'aggiornamento e la completezza del materiale bibliografico messo a disposizione;
- lo stato di conservazione del materiale bibliografico disponibile;
- l'adeguatezza e l'aggiornamento tecnologico delle attrezzature e dei sistemi informatici;
- la correttezza e completezza delle informazioni fornite, anche quando sono negative;
- la velocità di risposta alle richieste d'informazione bibliografica;
- la pronta gestione dei disservizi, quando si verificano;
- la cortesia da parte di tutto il personale della Biblioteca;
- l'accessibilità di locali e testi a persone diversamente abili

L'individuazione dei requisiti da determinare è realizzata anche attraverso indagini di soddisfazione del cliente, sotto forma di questionari periodicamente somministrati.

I requisiti espliciti relativi ai servizi della Biblioteca sono coerenti con quelli formulati dallo SBdA e dal Consiglio di Biblioteca e adattati alle esigenze del cliente.

Le modalità di individuazione dei requisiti variano a seconda del cliente del servizio, che può essere:

- **esterno** (es. Università, Sistema Bibliotecario di Ateneo, clienti esterni fruitori della Biblioteca)
- **interno** (i Dipartimenti di riferimento della Biblioteca, studenti e fruitori della Biblioteca).

Tali committenti possono richiedere e proporre l'attivazione di servizi diversificati o supplementari in aggiunta a prodotti e servizi già esistenti. Tale attività aggiuntiva viene pianificata e sottoposta al riesame della Direzione.

8.2.3 Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio

Il riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio viene effettuato tutte le volte che si modificano i requisiti di un servizio, o quando cambiano le condizioni in cui il servizio è offerto per soddisfare nuove esigenze e prima che la Biblioteca si impegni a fornire un prodotto al cliente e deve assicurare che:

- a) siano definiti i requisiti del prodotto/servizio,
- b) siano risolte le eventuali differenze tra requisiti del prodotto/servizio rispetto a quanto espresso in precedenza,
- c) la struttura abbia la capacità di soddisfare i requisiti definiti.

Le modifiche vengono comunicate a tutte le parti interessate.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

I risultati dei riesami vengono adeguatamente registrati in modo da individuare le varie responsabilità, archiviati e conservati, al fine di rendere tracciabili tutti i processi, per risalire ai motivi o alle cause di eventuali non conformità o disservizi.

Tali riesami accertano inoltre la congruità delle informazioni fornite per l'erogazione dei servizi e predispongono la loro eventuale revisione.

8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e i servizi

In caso di modifiche ai prodotti e servizi erogati l'organizzazione ha previsto l'aggiornamento delle informazioni documentate e la formazione del personale relativa.

8.3 Progettazione e sviluppo

Dalla sua costituzione, la Biblioteca opera con attività consolidate e processi standardizzati.

Nel corso degli anni non sono stati progettati nuovi servizi o prodotti, né sono state apportate modifiche alla progettazione effettuata al momento della istituzione del servizio (anno 2003 spostamento presso la sede attuale).

Per questa ragione, allo stato attuale, i requisiti di cui al punto 8.3 della norma (come segnalato in precedenza) si considerano esclusi.

8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno

8.4.1 Generalità

L'organizzazione assicura che i processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno siano conformi ai requisiti specificati dalle parti interessate.

L'organizzazione ha determinato i controlli da attuare sui processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno, quando:

- a) prodotti e servizi sono incorporati negli stessi forniti dall'organizzazione;
- b) prodotti e servizi sono forniti direttamente dai fornitori ai clienti per conto dell'organizzazione;
- c) processi o loro parte sono forniti da fornitori esterni, come esito di una decisione dell'organizzazione.

Nelle attività di approvvigionamento che influenzano la qualità del servizio erogato, la Biblioteca determina e applica:

- i criteri per la valutazione, selezione e monitoraggio delle prestazioni e per la rivalutazione dei fornitori esterni;
- le informazioni documentate da conservare.

Nelle attività di approvvigionamento che influenzano la qualità del servizio erogato, la Biblioteca garantisce:

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

- il ricorso a fornitori selezionati e qualificati
- il costante monitoraggio delle prestazioni dei fornitori
- la valutazione sistematica della conformità dei servizi e prodotti approvvigionati

I dettagli relativi al processo sono definiti nella PO APP 01 Processo di approvvigionamento.

8.4.2 Processo di approvvigionamento

In considerazione della tipologia di servizi erogati, i principali prodotti/servizi approvvigionati riguardano

- a. il materiale bibliografico:
- b. materiale di consumo
- c. strumenti e attrezzature
- d. servizi di supporto

Nel contesto organizzativo peculiare quale quello della Biblioteca, il processo di approvvigionamento è applicato nei seguenti casi:

- per l'acquisto di prodotti/servizi che vanno a costituire il patrimonio culturale della Biblioteca (raccolte di monografie, periodici, DVD, ecc)
- per l'acquisto di prodotti/servizi che la Biblioteca intende offrire (es. Document Delivery, recupero del pregresso, spolveratura volumi, ecc.)
- per l'acquisto di prodotti e strumenti da utilizzare per il funzionamento della Biblioteca e di suoi servizi (es. hardware, software, ecc).

a) Approvvigionamento monografie

Compatibilmente con la normativa vigente in materia di approvvigionamento nella PA, che prevede un processo di qualifica definito a norma di legge sul mercato elettronico della PA (MEPA), la Biblioteca acquista in autonomia solo le monografie per i cui fornitori ha stabilito le proprie modalità e regole di scelta che riguardano:

- la qualità del prodotto acquistato
- l'economicità (sconti praticati)
- i tempi di consegna
- la gestione dei disservizi

Tali valutazioni sono registrate ed archiviate dal RGQ.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

b) Approvvigionamento riviste

Per quanto attiene l'approvvigionamento delle riviste, non è consentito scegliere in autonomia i propri fornitori, poiché la procedura di Ateneo prevede che siano approvvigionate centralmente da SBdA con gara interateneo.

In considerazione di ciò, tuttavia, il Consiglio di Biblioteca decide la politica degli acquisti. La Biblioteca interviene sull'approvvigionamento con un controllo della fornitura, attraverso apposita scheda di conformità. Nel dettaglio, per ogni fattura relativa a periodici ricevuti, viene richiesto di inviare mail a sba.garaperiodici@unito.it, valutando i seguenti criteri:

- titolo, formato e volume dell'ordine devono corrispondere a quelli indicati in fattura dal fornitore
- volume/annata non devono essere già stati fatturati in precedenza
- il prezzo indicato deve corrispondere a quello del listino dell'editore e lo sconto applicato deve essere quello previsto per il lotto
- ad ogni titolo fatturato deve essere associato il numero d'ordine

Sono da considerarsi gravi irregolarità della fornitura, che sospendono il relativo pagamento, l'inaccessibilità della versione elettronica e il mancato ricevimento di tutti i fascicoli del periodico che siano già stati pubblicati.

In applicazione della normativa in materia di acquisti introdotte dalla c.d. "Spending Review" e dalla legge di stabilità 2013 (Legge 6/0/2012 n.94 , Legge 7/08/2012 n.135, Legge 17/12/12 n.11 e Legge 24/12/12 n.228) la Biblioteca procede all'approvvigionamento del materiale e dei servizi necessari attraverso gli uffici amministrativo-contabili del Dipartimento di Scienze Agrarie utilizzando il M.E.P.A. (Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione), nel caso di valori inferiori alle soglie comunitarie. La Segreteria Amministrativa Contabile, attraverso la vetrina del mercato elettronico o navigando sul catalogo prodotti, verifica l'offerta di beni e servizi ed effettua acquisti on line (confrontando le proposte dei diversi fornitori e scegliendo quelle più consone alle proprie esigenze).

Il procedimento di approvvigionamento è conforme a quanto previsto dal codice degli appalti D.LGS. 50/2016. Nel caso di approvvigionamenti per importi superiori a €40.000,00 oltre iva di legge si procede alla predisposizione di procedura negoziata.

Nei casi di approvvigionamenti per beni o servizi di importo inferiore a €40.000,00 si procede come consigliato dalle linee guida attuative del nuovo codice e dei contratti pubblici predisposte dall'ANAC e quindi con richiesta di offerta ad almeno due fornitori qualificati.

Nel caso in cui il bene o servizio sia presente come metaprodotto sul Mercato Elettronico (MEPA) il procedimento di approvvigionamento si svolge avvalendosi di tale piattaforma sempre nel rispetto delle disposizioni del codice degli appalti e delle linee guida dell' Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC) (delibera n. 1005 del 21 settembre 2016).

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

8.4.3 Informazioni relative all'approvvigionamento

Le "Informazioni relative all'approvvigionamento" del patrimonio librario fanno riferimento ai dati d'acquisto presenti nei cataloghi librari. Gli "ordini di acquisto" devono essere il più possibile completi e riportare tutte le informazioni necessarie a definire, in modo chiaro e inequivocabile, ciò che si è ordinato, comprese le modalità di approvvigionamento (il tipo di consegna, il luogo e i termini di pagamento).

Prima di essere trasmessi ai fornitori gli ordini di acquisto devono essere riesaminati e firmati per approvazione dai responsabili autorizzati ad effettuare gli acquisti e, successivamente, archiviati e conservati per il tempo previsto dalla legge.

Le procedure di acquisto sono svolte dagli uffici amministrativi a suo tempo formalmente individuati nel Dipartimento di Scienze Agrarie, Forestali e Alimentari (DISAFA).

La descrizione dell'ordine (o dell'incarico) deve essere chiara ed esaustiva e deve comprendere tutte le indicazioni utili a identificare con precisione i requisiti tecnici e qualitativi del prodotto richiesto, nonché le caratteristiche della prestazione.

Tutti gli ordini vanno assegnati solo ai fornitori adeguatamente qualificati (sulla base della normativa in vigore).

8.4.4. Verifica del prodotto approvvigionato

La Biblioteca effettua verifiche, ispezioni e collaudi sui prodotti/servizi acquisiti, per verificarne la rispondenza ai requisiti specificati nei documenti di acquisto.

Tali operazioni vengono effettuate da personale competente prima dell'utilizzo dei prodotti/servizi. In particolare, al ricevimento di un prodotto/servizio viene controllata la corrispondenza con i documenti di acquisto e verificate visivamente l'identificazione e integrità del prodotto stesso.

Per il materiale bibliografico ricevuto a qualsiasi titolo (per esempio anche in dono) il CdB verifica la corrispondenza i propri criteri di accettabilità, sia sotto il profilo dell'integrità del documento, sia dal punto di vista della pertinenza con le raccolte librerie possedute secondo quanto previsto dall' apposito regolamento di Ateneo per donazioni e lasciti di materiale bibliografico.

La Biblioteca garantisce al proprio cliente di effettuare i dovuti controlli sui prodotti approvvigionati e sulle forniture di servizio al fine di assicurarne la conformità ai requisiti specificati.

8.5 Produzione ed erogazione del servizio

La Biblioteca ha l'obiettivo di tenere sotto controllo il processo di erogazione dei servizi al fine di garantire:

1. conformità a quanto dichiarato nei contratti stipulati con i clienti e committenti
2. erogazione secondo quanto previsto in fase di progettazione (per tempistica, modalità e requisiti)
3. fornitura nell'ottica della soddisfazione dei clienti e delle parti interessate

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

8.5.1 Tenuta sotto controllo della produzione e dell'erogazione del servizio

Per tenere sotto controllo la “produzione ed erogazione” dei servizi, la Biblioteca pianifica le opportune attività e modalità di esecuzione, in modo da assicurarne il corretto funzionamento; pertanto, i processi interni per l'erogazione dei servizi vengono regolamentati attraverso appositi documenti di lavoro (Istruzioni Operative) con cui definire:

- le modalità operative con cui eseguire le attività necessarie all'erogazione di ciascun servizio;
- le responsabilità degli addetti allo svolgimento delle attività necessarie alla produzione e erogazione dei servizi;
- le apparecchiature/attrezzature da utilizzare;
- la modulistica da utilizzare e l'eventuale documentazione di corredo;
- i controlli da effettuare e le modalità (per esempio, dove sono previsti, quando effettuarli: se durante i processi o a conclusione degli stessi).

Poiché i servizi della Biblioteca sono caratterizzati da attività in gran parte relazionali, ci si attiene al codice di comportamento dell'Università degli Studi di Torino (29 febbraio 2016) che si applica a tutto il personale.

Tra le attività di produzione ed erogazione dei servizi, la Biblioteca pianifica e controlla anche quelle “successive alla consegna del prodotto”; a titolo di esempio sono incluse le attività di assistenza bibliografica alla consultazione, i solleciti dei prestiti non rientrati, l'aggiornamento e tutela delle raccolte, l'accessibilità alla Biblioteca, l'aggiornamento dell'Opac.

8.5.2 Validazione dei processi di produzione e di erogazione del servizio

I processi di erogazione del servizio vengono validati al termine della realizzazione della progettazione (se previste) e al termine delle attività di erogazione del servizio.

La validazione dell'erogazione del servizio richiede la conferma, tramite evidenze oggettive, che i requisiti espressi dal cliente e quelli dell'organizzazione siano stati soddisfatti.

Consiste nell'approvazione da parte della Direzione di disposizioni scritte per precisare:

- le modalità di esecuzione e controllo delle attività dei processi il cui risultato “non può essere verificato da successive attività di monitoraggio o misurazione” (per esempio l'attività di reference);
- le apparecchiature, il software, gli strumenti e la modulistica da utilizzare durante le attività operative (per esempio gli applicativi SBN Servizio Bibliotecario Nazionale);
- le eventuali competenze e capacità particolari (anche comportamentali) del personale coinvolto.

Tale conferma è supportata dalle seguenti evidenze oggettive:

- a) risultati dei questionari di soddisfazione delle PI;
- b) relazioni finali della direzione;
- c) redazione scheda di progetto quando prevista.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ	

8.5.3 Identificazione e rintracciabilità

Nella Biblioteca, l'attività di "Identificazione e rintracciabilità" dei prodotti/servizi è fondamentale per garantire la disponibilità del materiale bibliografico, facilmente consultabile e identificato mediante registrazioni, timbrature ed etichette, in modo da consentirne la rintracciabilità e corretta movimentazione. Tali attività riguardano tutte le fasi di trattamento del materiale bibliografico: dall'accesso delle nuove acquisizioni al trattamento catalografico, all'immagazzinamento e alla movimentazione, a seguito delle richieste degli utenti per prestiti o consultazioni in sede.

Al fine di consentire la tracciabilità dei prodotti e apparecchiature acquistate, presenti presso la sede, ogni articolo è contrassegnato con un numero identificativo di serie (numero di inventario).

Tutte le attrezzature, con i rispettivi identificativi e le caratteristiche descrittive (libretto macchina), sono raccolte in un apposito Registro Inventariale, la cui archiviazione ed aggiornamento sono di responsabilità delle relative Segreterie Amministrative Contabili.

8.5.4 Proprietà del cliente

Il termine "cliente" è da intendersi più propriamente come colui che usufruisce del servizio bibliotecario.

E' politica della Biblioteca:

- assicurare riservatezza e professionalità nel trattare tutte le informazioni, documenti e strumenti messi a disposizione dai propri clienti e fornitori
- garantire che siano gestiti in modo controllato, assicurandone l'identificazione in tutto il processo.

I documenti presenti in Biblioteca e contenenti dati personali o "proprietà intellettuali" sono gestiti ai sensi della Legge 196/03 e non possono essere divulgati ad esterni senza il consenso del proprietario.

La Biblioteca rivolge inoltre particolare attenzione alle "proprietà intellettuali" degli studenti (quali ad esempio concetti, elaborazione di progetti e possibili innovazioni) contenute nelle tesi finali, richiedendo l'autorizzazione per l'accesso alla consultazione e/o diffusione di tale materiale collocato presso la Biblioteca.

8.5.5 Conservazione del prodotto

La "Conservazione del prodotto" è un'attività strettamente correlata all'erogazione del servizio.

Tra i prodotti da proteggere e conservare prevalgono i materiali bibliografici, su qualsiasi supporto si presentino. Essi sono raccolti e gestiti dalla Biblioteca in ambienti adatti ad evitare danni o deterioramenti. Anche la loro movimentazione all'interno della Biblioteca viene fatta utilizzando mezzi e modalità di trasporto tali da proteggerli da deterioramento o danneggiamenti.

Inoltre, i mezzi utilizzati per la movimentazione, vengono sottoposti a verifica periodica per assicurare la loro funzionalità e pulizia.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

Il deposito e prelievo del materiale bibliografico dai luoghi di immagazzinamento, viene effettuato da personale autorizzato e specializzato.

La Biblioteca garantisce inoltre di mantenere nelle migliori condizioni di utilizzo le attrezzature e gli spazi necessari per erogare servizi rispondenti ai requisiti del cliente.

Le informazioni o i materiali da e verso gli studenti sono controllati e regolarmente registrati dai responsabili delle attività.

8.5.6. Attività post consegna

La gestione delle monografie date in prestito e le successive fasi di recupero dei testi affidati agli utenti sono configurabili come attività post consegna. Le procedure e le istruzioni definite garantiscono il recupero dei testi prestati e/o il sollecito alla riconsegna.

8.5.7. Controllo delle modifiche

L'organizzazione riesamina periodicamente le modifiche al sistema principalmente, ma non solo, in occasione del riesame della direzione. Il verbale del riesame attesta le decisioni prese e le rispettive responsabilità nelle azioni conseguenti.

8.6. Tenuta sotto controllo delle apparecchiature di monitoraggio e misurazione

I dispositivi di monitoraggio messi a punto dalla Biblioteca sono rappresentati da modalità operative e strumenti di controllo, che consentono di giudicare la qualità del servizio e valutare i risultati ottenuti.

Questi strumenti, che vanno considerati come gli indicatori di qualità del servizio, sono rappresentati da **questionari di soddisfazione delle PPII** che vengono somministrati regolarmente e verificati in fasi specifiche del processo di monitoraggio.

Inoltre, ulteriori apparecchiature di monitoraggio e misurazione che sono tenute sotto controllo riguardano i sistemi di sicurezza e strumenti di controllo sull'entrata e sull'uscita dalla Biblioteca e dalle aree riservate. Per tali apparecchiature, la Biblioteca assicura la validità e affidabilità, al fine di prevenire danni o deterioramenti.

8.7. Tenuta sotto controllo dei servizi Non Conformi

Per "servizio Non Conforme" si intende un servizio che non soddisfa i requisiti dei clienti e quelli precisati nella pianificazione.

a) Modalità per la rilevazione e identificazione delle NC

Le Non conformità riscontrabili nello svolgimento delle attività possono riguardare:

- NC di prodotto relative a materiali acquistati e a documenti elaborati
- NC di erogazione del servizio
- NC di processo (non corretta applicazione delle procedure del sistema)

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

Dal momento che le Non Conformità possono nascere nell'ambito di diverse attività, tutto il personale interno che opera nella Biblioteca deve essere in grado non solo di rilevare eventuali disservizi o scostamenti emersi nell'ambito dello svolgimento delle proprie mansioni, ma anche e soprattutto di gestirli nelle forme previste, secondo quanto previsto da specifiche procedure interne (*PO TNC Gestione Non Conformità, Reclami, Azioni Correttive e Azioni Preventive*).

Le Non Conformità, che possono anche riferirsi allo svolgimento di attività da parte dei fornitori, possono essere rilevate, oltre che dal personale interno, anche dalle altre parti interessate (clienti e fornitori) ed essere formalizzate attraverso i moduli di reclamo/lamentela o emergere dai questionari di soddisfazione compilati dalle parti interessate.

La gestione delle Non Conformità emerse a seguito degli audit interni e che riguardano nello specifico il Sistema di Gestione Qualità, è descritta nel paragrafo 8.2.2 *Audit interni* della presente sezione e regolata dalla *PO VII Audit interni*.

La Biblioteca ritiene che il monitoraggio delle Non Conformità e la predisposizione di Azioni Correttive siano attività assolutamente essenziali, in quanto permettono non solo di intervenire immediatamente sui processi di progettazione ed erogazione per impedire il verificarsi di ulteriori inefficienze e disfunzioni ai danni dei clienti, ma consentono anche di applicare le regole del miglioramento continuo.

b) Modalità di trattamento delle NC

Il Responsabile Gestione Qualità riporta su un apposito modulo (*Rilevazione Non Conformità/Richiesta Azione Correttiva*) le Non Conformità e i cambiamenti effettuati (*Azioni Correttive*) distinguendo quelli derivanti da Non Conformità - errori e disservizi - da quelli derivanti da Reclami, elabora i dati e mantiene una casistica delle emergenze e delle soluzioni adottate.

L'RGQ ha la responsabilità di coinvolgere tutte le funzioni interne e indurle a collaborare per ricercare le cause che hanno prodotto disservizi e Non Conformità, definire e attuare le Azioni Correttive per evitare il ripetersi della NC.

E' responsabilità dell'RGQ presentare alla Direzione, nel corso del riesame, l'elaborazione di tutti i dati relativi alle NC, AC e AP e qualora per la gravità della NC lo reputi necessario, è suo compito informare tempestivamente la Direzione al fine di consentire un rapido intervento e garantire la soddisfazione del cliente.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

SEZIONE 9 - MISURAZIONI, ANALISI E MIGLIORAMENTO

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

9.1.1 Generalità

Il capitolo descrive le modalità con le quali la Biblioteca pianifica ed attua i processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento per assicurare la conformità del servizio ai requisiti richiesti, la conformità del Sistema di gestione per la Qualità e per migliorare in continuo l'efficacia del SQ.

Gli interventi di misurazione e controllo si basano sui servizi erogati, e tengono conto:

- della rilevazione del livello di soddisfazione dei clienti (utenti, committenti, docenti) dei servizi,
- della rilevazione delle NC e sulle conseguenti azioni di risoluzione
- delle visite ispettive interne

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

La Biblioteca considera come propri **clienti** tutti coloro che usufruiscono, a diverso titolo, del servizio e tiene in grande considerazione la soddisfazione di tutte le parti interessate.

Il monitoraggio e la misurazione della soddisfazione delle parti interessate sono effettuate per i servizi erogati, con le seguenti modalità:

Modalità di rilevazione della soddisfazione del cliente	<i>Questionari di soddisfazione clienti</i>
	<i>Rilevazione suggerimenti e lamentele da parte delle PI (ateneo, docenti, studenti)</i>

Sono utilizzati come strumento di valutazione anche i risultati delle verifiche e la situazione dei reclami o dei suggerimenti di miglioramento dei clienti e degli utenti.

Tali dati, riguardanti la soddisfazione delle parti interessate, vengono in primo luogo analizzati dal RGQ e portati a conoscenza del Presidente e del CdB.

Vengono successivamente presentati in sede di riesame, in quanto rappresentano uno degli input che consentono di evidenziare punti di forza ed aspetti da migliorare, e di elaborare nuovi obiettivi e politiche nei

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

confronti del cliente. Qualsiasi funzione interna che rilevi osservazioni, suggerimenti, lamentele ha la responsabilità di formalizzarle e portarle a conoscenza del RGQ.

9.1.3 Analisi e valutazione

I processi di valutazione messi in atto per garantire il controllo e per identificare le aree soggette a miglioramento possono essere riassunti in:

- misure qualitative e quantitative
- analisi di documenti, dati, indicatori
- valutazioni comparative
- valutazione della soddisfazione del cliente e delle parti interessate

Le verifiche delle prestazioni del sistema consistono in:

- monitoraggio dello svolgimento delle attività
- audit da parte del RGQ
- attività di riesame e valutazione dell'avanzamento degli obiettivi
- controllo sale lettura, attrezzature e materiali di consumo

Tutte le azioni di monitoraggio e miglioramento sono documentate e adeguatamente registrate.

L'RGQ esamina i dati che provengono dal monitoraggio dei processi e delle attività per: valutare le prestazioni raggiunte a fronte degli obiettivi, tenere sotto controllo i processi, dimostrare l'adeguatezza e l'efficacia del proprio Sistema di Gestione della Qualità, e per azioni di miglioramento organizzativo.

I dati utilizzati riguardano: le tipologie dei clienti committenti, gli utenti del servizio bibliotecario, la tipologia i volumi ed i risultati dei servizi formativi erogati, il personale interno, i fornitori esterni.

I dati raccolti dalla Direzione non prevedono normalmente specifiche statistiche che richiedano particolari competenze.

I dati che la Biblioteca ritiene particolarmente significativo analizzare per il mantenimento del proprio sistema sono riconducibili a:

- Non Conformità rilevate /Azioni Correttive e Preventive
- Risultati dei questionari di soddisfazione
- Esiti Audit interni ed esterni
- Reclami e contestazioni da parte di utenti, clienti e Parti Interessate

I risultati delle attività di analisi e le relative relazioni vengono raccolti ed archiviati dal RGQ e presentati e discussi durante le attività di Riesame.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

9.2 Audit interni

La Biblioteca considera gli audit interni, come lo strumento fondamentale per effettuare sistematicamente l'esame dei processi e verificare se le attività si sono svolte secondo quanto stabilito dal Sistema di Qualità secondo le regole specificate attraverso le procedure.

Gli audit consentono di:

- a) appurare la corretta attuazione del Sistema Gestione Qualità
- b) accertare l'adeguatezza delle procedure e delle regole stabilite rispetto agli obiettivi da raggiungere
- c) evidenziare immediatamente le carenze o le anomalie del Sistema
- d) verificare la conformità ai requisiti della norma ISO 9001:2015, a quanto pianificato e ai requisiti stabiliti dall'organizzazione

L'attività di audit interni viene pianificata dal RGQ secondo un programma annuale (Piano VI), approvato dal Consiglio di Biblioteca: consente di verificare nel corso dell'anno tutti i processi del Sistema Gestione Qualità e tutte le attività erogate.

Gli audit sono condotti da un Gruppo di Verifica composto dal RGQ e da personale adeguatamente formato e reputato competente: gli audit relativi all'Alta Direzione devono essere affidati a Personale esterno all'organizzazione. Il Personale incaricato deve avere ricevuto una formazione adeguata ai sensi della Norma UNI EN ISO 19011:2003.

Gli audit rappresentano un momento formativo per il personale interno e un'occasione per valutare non solo se esso ha perseguito gli obiettivi previsti ma anche e, soprattutto, per vagliare qual è il livello di coinvolgimento nel Sistema e sensibilizzarlo alle proprie responsabilità.

Gli audit esaminano le seguenti attività ed aree:

- procedure
- risorse umane e logistiche
- processi
- documenti, registrazioni e loro archiviazione

Regole, modalità e periodicità degli audit sono descritte in una apposita *PO 8.02* e sono documentate su appositi moduli, che devono essere compilati da parte dell'RGQ al termine di ogni verifica e (*Rapporto di verifica, Rilevazione Non Conformità/Richiesta Azione Correttiva*).

Qualora si reputino necessarie Azioni Correttive, esse vengono portate all'attenzione delle funzioni coinvolte che devono proporre tempestive ed idonee correzioni in relazione alle carenze evidenziate, secondo le modalità descritte al paragrafo *8.5.2 Azioni Correttive* della presente Sezione e utilizzando l'apposita modulistica (*Rilevazione Non Conformità/Richiesta Azione Correttiva*).

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

L'attuazione e l'efficacia delle Azioni Correttive devono essere verificate dal RGQ negli audit successivi, pertanto nel *Piano di Audit* devono essere pianificati i momenti di attuazione delle Azioni Correttive previste secondo i tempi indicati nel modulo.

Gli esiti di tutti gli audit svolti nell'anno sono esaminati sia nel corso delle riunioni periodiche previste per la revisione del Sistema Qualità che in occasione del riesame della Direzione.

9.2.3 Monitoraggio e misurazione dei processi

Tutti i processi sono tenuti sotto controllo attraverso l'individuazione di metodi di misura delle loro prestazioni.

Il RGQ e le funzioni interessate analizzano i dati in entrata che sono oggetto delle attività di monitoraggio per ciascun processo, al fine di individuare e intraprendere Azioni Correttive nell'ottica del miglioramento continuo.

- **Processi relativi al cliente**

Le modalità di monitoraggio di tale processo prevedono:

- **riesame dei requisiti** effettuato dal Presidente prima dell'erogazione del servizio
- **accettazione del servizio** da parte del cliente
- **elementi di feed-back** da parte del cliente e dei portatori di interesse relativamente al grado di soddisfazione percepita

- **Realizzazione del servizio**

Il monitoraggio relativo all'analisi dei fabbisogni e alla progettazione del servizio viene valutato attraverso opportuni indicatori. L'erogazione del servizio è caratterizzata sia da una attività di monitoraggio (in itinere e finale) sia da una attività di misurazione per quanto attiene agli aspetti generali.

I monitoraggi e le misurazioni sono coerenti con le richieste che pervengono dallo SBA di Ateneo.

Gli esiti dei controlli effettuati sono registrati e archiviati.

- **Erogazione del servizio**

Le modalità di controllo dell'erogazione dei propri servizi formativi sono gestite come descritto nel paragrafo 8.2.4. *Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati.*

- **Risorse logistiche**

La verifica delle strutture, dei locali e delle attrezzature avviene attraverso le seguenti modalità:

- a) il personale della Biblioteca effettua giornalmente la verifica della sala lettura e delle attrezzature prima dell'apertura della Biblioteca
- b) il personale della Biblioteca ha il compito di controllare il funzionamento degli strumenti informatici, pc e altre attrezzature presenti nelle sale lettura

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

- c) IL personale della biblioteca ha il compito di controllare le mail e la chat di biblioteca per rispondere alle richieste degli utenti

Tutte le eventuali Non Conformità e lamentele che possono provenire dai clienti riguardanti gli aspetti della struttura e dei materiali, rilevate da qualsiasi funzione della Biblioteca, devono essere presentate a RAP, che le registra e provvede ad inoltrare la segnalazione alle funzioni competenti che interverranno segnalando al RGQ.

Tali Azioni Correttive, insieme a Non Conformità e Azioni Preventive riguardanti la struttura, rappresentano uno degli input del riesame della Direzione.

9.2.4 Monitoraggio e misurazione dei servizi erogati

La Biblioteca effettua un monitoraggio sulle caratteristiche dei servizi erogati, verificando la conformità ai requisiti richiesti attraverso apposite misurazioni.

Tali misurazioni sono svolte attraverso attività specifiche e riguardano gli aspetti più propriamente organizzativi (rispetto della programmazione e della progettazione esecutiva nonché del raggiungimento degli obiettivi) e di soddisfazione delle parti interessate.

Esse sono effettuate attraverso:

- indagini dirette di soddisfazione realizzate tramite questionari,
- reclami, suggerimenti, osservazioni provenienti dai singoli utenti,
- rilevazioni indirette derivanti dall'analisi dei risultati del sistema di performance measurement

Le informazioni sono sottoposte ad analisi in relazione alla tipologia, i dati di natura quantitativa vengono elaborati in forma statistica ed analizzati in sede di riesame.

E' contemplato nell'attività di misurazione anche il monitoraggio economico.

9.3 Riesame di Direzione

9.3.1 Generalità

DIR si impegna ad effettuare, ad intervalli prestabiliti, e comunque non meno di una volta all'anno, l'attività di riesame del proprio Sistema Gestione Qualità per verificarne l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia.

Il riesame della Direzione è inoltre effettuato per valutare le opportunità di miglioramento dei servizi della Biblioteca e l'adeguatezza della propria Politica per la Qualità.

L'attività di riesame è documentata e consente di acquisire informazioni sullo stato di applicazione del sistema, lo stato di avanzamento e il raggiungimento degli obiettivi, i rilievi derivanti dagli Audit interni ed esterni, la rispondenza rispetto agli standard di riferimento, al fine d'individuare le azioni preventive e correttive e promuovere il miglioramento continuo dei servizi.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITA'	

Il Riesame può essere inoltre effettuato:

- a fronte del cambiamento degli obiettivi
- in occasione di variazioni nell'organizzazione
- quando, a seguito di audit interni o altre modalità, vengano riscontrate gravi carenze che denunciano la necessità di una revisione.

9.3.2 Elementi in ingresso per il Riesame

Nel corso del riesame della Direzione si tiene conto delle seguenti informazioni in entrata :

- azioni derivanti da precedenti riesami
- risultati degli audit interni ed esterni
- informazioni di ritorno del cliente e dati relativi alla soddisfazione delle parti interessate
- prestazioni dei processi e conformità dei servizi
- stato delle azioni preventive e correttive intraprese e valutazione della loro efficacia
- modifiche che potrebbero avere effetti sul SGQ
- raccomandazioni per il miglioramento
- registrazioni di non conformità.

Inoltre, data la peculiarità delle attività *core* della Biblioteca, sono considerati quali ulteriori elementi in ingresso del Riesame:

- reclami e suggerimenti di acquisto da parte degli utenti
- risorse economiche disponibili per la gestione della Biblioteca
- analisi statistiche sulle prestazioni dei servizi della Biblioteca
- dati ricavati dal funzionamento dei servizi della Biblioteca (es. prestiti e accessi).

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

9.3.3 Elementi in uscita dal Riesame

Gli elementi in uscita dal riesame comprendono azioni e decisioni relativamente:

- a.** al miglioramento dell'efficacia, idoneità ed adeguatezza del sistema qualità e dei suoi processi
- b.** al miglioramento del servizio in relazione ai requisiti del cliente
- c.** all'analisi dello stato delle risorse interne e di quelle necessarie per raggiungere gli obiettivi
- d.** alla pianificazione degli audit interni
- e.** ad interventi di semplificazione operativa
- f.** a cambiamenti interni della struttura che hanno impatto sul Sistema Qualità

L'attività di riesame da parte di DIR è adeguatamente documentata: al termine del riesame a cura di RGQ si redige il verbale contenente gli esiti degli audit interni, delle azioni intraprese e gli obiettivi di miglioramento.

Il verbale viene approvato dal Consiglio di Biblioteca e successivamente, a cura di RAP, diffuso al personale informandolo attraverso apposita comunicazione in merito ad obiettivi specifici e alla necessaria operatività.

Tutta la documentazione relativa al riesame e alla responsabilità della Direzione è archiviata dall'RGQ e conservata per almeno 5 anni.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

SEZIONE 10 – MIGLIORAMENTO

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

10.1 Generalità

L'organizzazione ha definito procedure registrazioni per determinare e selezionare opportunità di miglioramento attraverso momenti di condivisione, quali riunioni interne, riunioni col personale, riesami della direzione. In tali riunioni RAP in collaborazione con PRE e le funzioni delegate esamina i punti di debolezza e imposta le conseguenti azioni di miglioramento, correttive e preventive.

10.2 Azioni Correttive

Le Azioni Correttive sono poste in essere successivamente alla rilevazione e formalizzazione di Non Conformità emerse durante la pianificazione delle attività, l'erogazione, i processi di controllo e/o le verifiche.

La gestione delle Non Conformità è trattata in apposita procedura (*PO TNC Gestione Non Conformità, Reclami, Azioni Correttive e Azioni Preventive*) in cui vengono individuate le modalità per far fronte alle criticità e problematicità che possono insorgere nell'ambito di qualsiasi processo nel corso delle attività (come descritto in *8.7 Tenuta sotto controllo dei servizi Non Conformi* della presente Sezione).

Le Azioni Correttive vengono intraprese per correggere nell'immediato il disservizio o lo scostamento verificatosi, ma rappresentano anche una modalità per prevenire il ripetersi di Non Conformità.

Pertanto è indispensabile che siano garantite:

- l'analisi attenta delle NC riscontrate e delle possibili cause che le hanno prodotte
- l'individuazione di AC appropriate all'impatto dei problemi riscontrati
- l'analisi a posteriori che consenta di accertare se le AC intraprese hanno raggiunto gli obiettivi prefissati.

La Direzione della Biblioteca ha predisposto una procedura che regola le modalità di attivazione delle Azioni Correttive e delle Azioni Preventive e definisce i requisiti di entrambe in modo da analizzare in maniera sistematica le informazioni pervenute e eliminare le cause potenziali di Non Conformità.

Nella procedura di riferimento vengono indicate le fasi per la messa in atto delle azioni correttive, che vengono promosse dal RGQ, ma la cui attuazione spetta a tutte le funzioni interne.

L'RGQ a seguito di una identificazione e registrazione delle Non Conformità (compresi i reclami dei clienti/parti interessate e lamentele emerse dai questionari di soddisfazione) deve:

- individuare e registrare le cause delle Non Conformità
- valutare con i responsabili coinvolti adeguate azioni da intraprendere al fine di evitare il ripetersi di NC
- registrare l'Azione Correttiva necessaria, stabilire i tempi di attuazione e valutare i risultati dell'azione adottata
- effettuare un'analisi dell'efficacia delle Azioni Correttive adottate

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

- riesaminare tutte le Azioni Correttive attuate, analizzarle insieme alla Non Conformità per cercare eventuali trend.
- raccogliere tutta la documentazione inerente le Non Conformità dalla loro prima rilevazione all'esito finale

E' responsabilità di tutte le funzioni interne e dei fornitori attuare le Azioni Correttive che li coinvolgono.

10.3 Miglioramento continuo

La Direzione della Biblioteca considera i livelli di qualità, efficienza ed efficacia raggiunti nei servizi erogati e nei processi di supporto come un risultato che deve essere mantenuto nel tempo e migliorato continuamente.

Questo obiettivo è raggiunto attraverso l'applicazione e la progressiva evoluzione del Sistema di Gestione Qualità e l'applicazione sistematica di prassi che consentono di individuare, attuare e verificare azioni correttive preventive e di miglioramento del SGQ nell'organizzazione, nelle risorse, nei processi e nelle procedure.

Per questo, è essenziale pianificare una attività di valutazione e di autovalutazione attraverso:

- analisi dell'efficacia e dell'efficienza della Biblioteca effettuata periodicamente dal RGQ
- riesami periodici della Direzione
- pianificazione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità
- verifica degli obiettivi prefissati
- valutazione dell'efficacia dei processi e del sistema
- attività di sensibilizzazione e coinvolgimento di tutto il personale
- analisi dei dati
- risultati degli Audit interni
- risultati degli Audit effettuati da organismi esterni
- trattamento delle Non Conformità
- analisi delle Azioni Correttive e Preventive

Particolare attenzione viene posta ad iniziative finalizzate a supportare le attività di miglioramento continuo, quali ad esempio le riunioni interne del personale direttamente coinvolto nel sistema e la formazione di gruppi di lavoro per l'approfondimento di specifiche tematiche.

 UNIVERSITÀ DI TORINO	UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI TORINO BIBLIOTECA INTERDIPARTIMENTALE DI SCIENZE AGRARIE E VETERINARIE	 BIBLIOTECA AGROVET
	MANUALE DELLA QUALITÀ'	

Sezione 11 - ALLEGATI

- 01 – Politica della Qualità (ultimo aggiornamento)
- 02 – Organigramma (ultimo aggiornamento)
- 03 - Mansionario (ultimo aggiornamento)
- 04 - Obiettivi di miglioramento (tab. ultimo aggiornamento)
- 05 - Indicatori di processo (tab. ultimo aggiornamento)
- 06 - Regolamento costitutivo della Biblioteca Interdipartimentale di Scienze Agrarie e Veterinarie
- 07 - Regolamento Sistema Bibliotecario d'Ateneo (in vigore)
- 08 - Regolamento generale di Organizzazione (in vigore)
- 09 - Regolamento di Amministrazione, Finanza e Contabilità (in vigore)
- 10 - Statuto dell'Università degli Studi di Torino (in vigore)
- 11 - Elenco Procedure Qualità (ultima revisione)
- 12 - UNI EN ISO 9001:9015