

BIBLIOCOM 2002

ROMA 16 ottobre 2002

**Le norme di gestione per la
qualità ISO 9000 nelle
biblioteche**

Ingegnere Vittorio Vaccari

Commissione UNI “Qualità ed affidabilità”

Delegato UNI ai lavori ISO TC 176/SC1

NORME DELLA SERIE ISO 9000
SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'

COMITATO TECNICO ISO TC 176

“Quality management and quality assurance”



SC1

“Concepts and terminology”

ISO 9000

SC2

“Quality Systems”

ISO 9001 e ISO 9004

SC3

“Supporting Technologies”

ISO 19011 (*)

(*) in collaborazione con ISO TC 207 “Environmental management”

**NORME DELLA SERIE ISO 9000
SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA'**



**UNI EN ISO
9000:2000**

**Sistemi di
gestione per la
qualità.**

**Fondamenti e
terminologia**



**UNI EN ISO
9001:2000**

**Sistemi di
gestione per la
qualità.**

Requisiti



**UNI EN ISO
9004:2000**

**Sistemi di
gestione per la
qualità.**

**Linee guida per
il miglioramento
delle prestazioni**



ISO 19011:2002

**Linee guida per
gli audit dei
sistemi di
gestione per la
qualità e/o di
gestione
ambientale**

LINEE GUIDA DELL'UNI
Ente Nazionale Italiano di Unificazione

Sistemi Qualità
Linee Guida 39
“Applicare la norma
UNI EN ISO 9001: 2000
nelle biblioteche”

DEFINIZIONI (da ISO 9000:2000)

sistema di gestione (3.2.2):

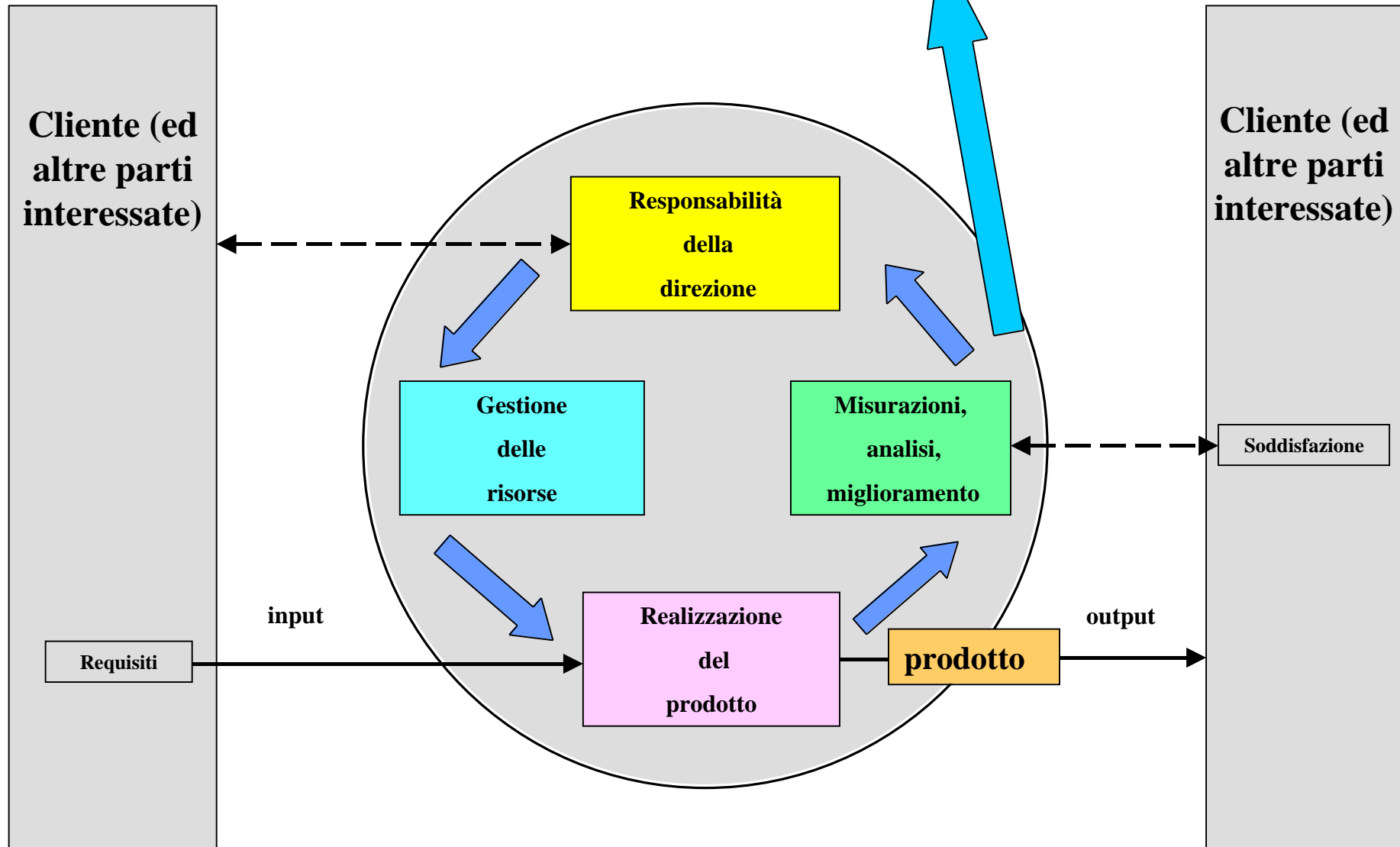
sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi

Nota: Un sistema di gestione di un'organizzazione può includere sistemi di gestione differenti, quali un sistema di gestione per la *qualità*, un sistema di gestione *finanziaria* o un sistema di gestione *ambientale*

Sistema di gestione per la qualità (3.2.3):

sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità

Miglioramento continuo del Sistema di gestione per la qualità



Modello di sistema di gestione per la qualità basato sui processi

ISO 9001:2000, punto 4.2 “REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE”

La documentazione del sistema di gestione per la qualità deve includere:

a) le dichiarazioni documentate sulla politica e sugli obiettivi per la qualità;

b) il manuale della qualità;

c) le procedure documentate (n.6);

d) i documenti necessari per assicurare l'efficace pianificazione, funzionamento e controllo dei processi;

e) le registrazioni richieste dalla norma (n.21).

Cliente: organizzazione o persona che riceve un prodotto (ISO 9000:2000)

Nota 1 Cliente della biblioteca è un'organizzazione o una persona che usa i suoi servizi, spazi o attrezzature.

Nota 2 Cliente è qualunque utente della biblioteca, sia interno che esterno all'organizzazione.

Nota 3 I clienti di una biblioteca possono essere anche clienti remoti e/o utilizzare i suoi servizi al di fuori di essa.

Fornitore: organizzazione o persona che fornisce un prodotto (ISO 9000:2000)

Esempio: produttore, distributore, dettagliante, venditore di un prodotto, erogatore di un servizio o di informazioni (ISO 9000:2000)

Nota Per le biblioteche i fornitori possono essere: editori, librai, agenzie commissionarie, in genere i produttori di risorse informative, le agenzie di servizi, ecc. Per i clienti della biblioteca, i fornitori sono la biblioteca e il personale della biblioteca

Parte interessata: persona o gruppo di persone aventi un interesse nelle prestazioni o nel successo di un'organizzazione (ISO 9000:2000)

Nota Per le biblioteche le parti interessate possono essere clienti della biblioteca; le istituzioni, i proprietari, le comunità di riferimento; il personale della biblioteca; i fornitori della biblioteca e l'intera collettività

Processo: insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita (ISO 9000:2000)

Nota 1 Insieme di attività correlate o interagenti che utilizzano le risorse materiali ed umane della biblioteca (personale, attrezzature, materiali, spazi, ecc.) e le trasformano in prodotti e servizi forniti ai clienti (acquisizione, accesso all'informazione, catalogazione, prestito, servizio informazioni e reference).

Nota 3 Nelle biblioteche alcuni processi trasformano i documenti in entrata in prodotti che acquistano, mediante adeguato trattamento, un valore aggiunto.

Prodotto: risultato di un processo (ISO 9000:2000)

Nota 1 Il prodotto di una biblioteca coincide con il servizio, per esempio fornitura di documenti, risposta alle domande di informazione, ecc.

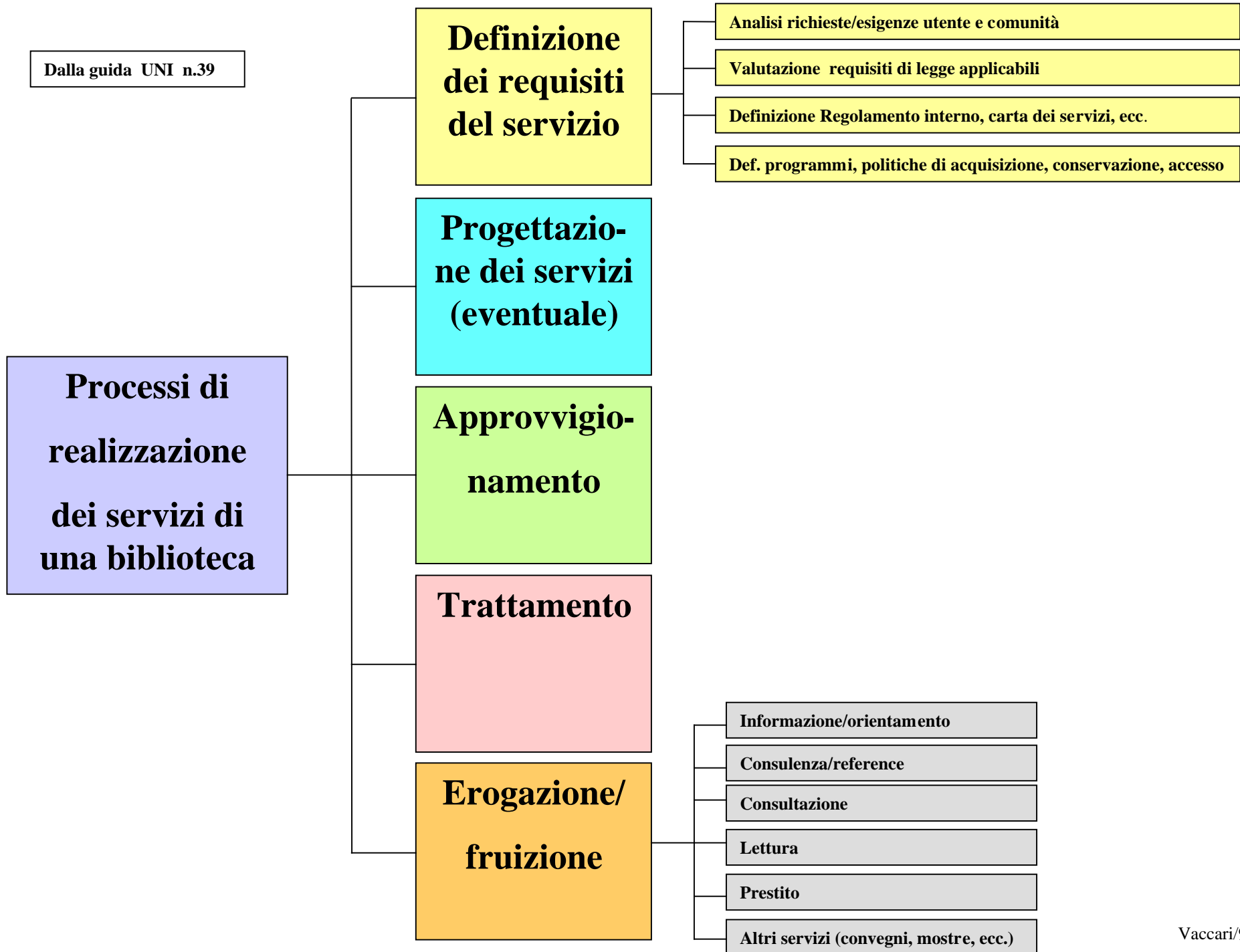
Nota 2 Nella biblioteca fanno parte del prodotto le modalità di erogazione del servizio.

Servizio: risultato di almeno un'attività necessariamente effettuata all'interfaccia tra il fornitore e il cliente ed è interamente intangibile.

Nota 1 Per esempio costituisce servizio la risposta data dall'addetto al servizio di reference ad una domanda di informazione posta dall'utente

Nota 2 nelle biblioteche il servizio è spesso costituito da prodotti tangibili (libri e materiali documentari, bibliografie, ecc.) e da attività intangibili (informazioni, consulenza, ecc.).

Dalla guida UNI n.39



**SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATI
QUALITA', SICUREZZA, AMBIENTE**

```
graph TD; A[SISTEMI DI GESTIONE INTEGRATI  
QUALITA', SICUREZZA, AMBIENTE] --> B[SISTEMA DI GESTIONE  
PER LA QUALITA'  
(ISO 9001:2000)]; A --> C[SISTEMA DI GESTIONE PER  
LA SALUTE E SICUREZZA  
(OHSAS 18001:1999)]; A --> D[SISTEMA DI GESTIONE  
AMBIENTALE  
(ISO 14001:1996)];
```

**SISTEMA DI
GESTIONE
PER LA QUALITA'
(ISO 9001:2000)**

**SISTEMA DI
GESTIONE PER
LA SALUTE E
SICUREZZA
(OHSAS
18001:1999)**

**SISTEMA DI
GESTIONE
AMBIENTALE
(ISO 14001:1996)**