

Manuale della Qualità

redatto conformemente alla norma **UNI EN ISO 9001:2015** di proprietà della:



<input type="checkbox"/>	COPIA SOGGETTA A REV. N°
Distribuita a ⁽¹⁾ :	il:

<input type="checkbox"/>	COPIA NON SOGGETTA A REV. N°
Distribuita a:	il:

⁽¹⁾ Il destinatario è pregato di firmare e restituire la fotocopia di questa pagina, oppure di firmare la lista di distribuzione conservata da RQ.

Il presente MANUALE QUALITÀ non può essere assegnato e/o riprodotto (anche in parte) senza l'autorizzazione DELLA DIREZIONE AMMINISTRATIVA e del Responsabile Qualità.
I destinatari delle copie soggette a revisione del presente MANUALE QUALITÀ, qualora assumessero altro incarico all'interno della Società, in posizioni tali da non prevederne l'assegnazione, o qualora abbandonassero per un qualunque motivo la Società, dovranno restituire la propria copia al Responsabile Qualità.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 0 – INTRODUZIONE E GESTIONE

- 0.1 Stato di revisione del manuale
- 0.2 Descrizione della società

SEZIONE 1 – SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

- 1.1 Scopo
- 1.2 Campo di applicazione
- 1.3 Esclusioni
- 1.4 Caratteristiche personale operante

SEZIONE 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI

- 2.1 Riferimento di conformità
- 2.2 Riferimenti per la realizzazione
- 2.3 Priorità di validità
- 2.4 Riferimenti normativi di settore

SEZIONE 3 – TERMINI E DEFINIZIONI

- 3.1 Termini e definizioni
- 3.2 Abbreviazioni e sigle

SEZIONE 4 – SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA'

- 4.1 Contesto dell'organizzazione
 - 4.1.1 *Definizione del contesto*
 - 4.1.2 *Esigenze ed aspettative delle parti interessate*
 - 4.1.3 *Definizione dei processi*
 - 4.1.4 *Definizione dell'interazione tra i processi*

SEZIONE 5 - LEADERSHIP

- 5.1 Leadership e impegno della direzione
- 5.2 Attenzione focalizzata al cliente
- 5.3 Politica per la qualità
- 5.4 Responsabilità ed autorità
 - 5.4.1 *Responsabilità ed autorità*
 - 5.4.2 *Comunicazione Interna*

SEZIONE 6 – PIANIFICAZIONE DEL SGQ

- 6.1 Rischi e opportunità
- 6.2 Obiettivi per la qualità
 - 6.2.1 *Definizione degli obiettivi*
 - 6.2.2 *Pianificazione del sistema di gestione per la qualità*
- 6.3 Pianificazione delle modifiche al SGQ

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 7 – STRUMENTI DI SUPPORTO DEL SGQ

- 7.1 Risorse
 - 7.1.1 *Messa a disposizione delle risorse*
 - 7.1.2 *Risorse umane*
 - 7.1.3 *Infrastrutture*
 - 7.1.4 *Ambiente di lavoro*
 - 7.1.5 *Risorse per il monitoraggio e la misurazione*
 - 7.1.6 *Conoscenza organizzativa*
- 7.2 Competenza
- 7.3 Consapevolezza
- 7.4 Comunicazione
- 7.5 Informazioni documentate
 - 7.5.1 *Generalità*
 - 7.5.2 *Manuale della Qualità*
 - 7.5.3 *Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate*
 - 7.5.4 *Controllo delle informazioni documentate*

SEZIONE 8 – ATTIVITÀ OPERATIVE

- 8.1 Pianificazione e controllo operativi
- 8.2 Processi relativi al cliente
 - 8.2.1 *Determinazione dei requisiti relativi al prodotto/servizio*
 - 8.2.2 *Riesame dei requisiti relativi al prodotto/servizio*
 - 8.2.3 *Comunicazioni con il Cliente*
- 8.3 Progettazione e sviluppo
 - 8.3.1 *Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo*
 - 8.3.2 *Input alla Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.3 *Controllo della Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.4 *Output alla Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.5 *Modifiche alla Progettazione e Sviluppo*
 - 8.3.6 *Compiti e attività specifiche della figura professionale del bibliotecario*
- 8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno
 - 8.4.1 *Processo di approvvigionamento*
 - 8.4.2 *Informazioni per l'approvvigionamento*
 - 8.4.3 *Verifica dei prodotti approvvigionati*
- 8.5 *Produzione ed erogazione di servizi*
 - 8.5.1 *Tenuta sotto controllo delle attività di produzione e di erogazione di servizi*
 - 8.5.2 *Identificazione e rintracciabilità*
 - 8.5.3 *Proprietà del cliente*
 - 8.5.4 *Conservazione del prodotto*
 - 8.5.5 *Attività post consegna*
 - 8.5.6 *Controllo delle modifiche*
 - 8.5.7 *Rilascio di prodotti e servizi*
 - 8.5.8 *Controllo degli output non conformi*
 - 8.5.9 *Procedure di attestazione dei risultati di apprendimento informale e non formale*

SEZIONE 9 – VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

- 9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione
 - 9.1.1 *Generalità*
 - 9.1.2 *Soddisfazione del Cliente*
 - 9.1.3 *Analisi e valutazione*
- 9.2 Audit Interni
- 9.3 Riesame da parte dell'amministratore
 - 9.4.1 *Generalità*
 - 9.4.2 *Elementi in ingresso per il riesame*
 - 9.4.3 *Elementi in uscita dal riesame*

SEZIONE 10 - MIGLIORAMENTO

- 10.1 Tenuta sotto controllo dei prodotti non conformi
 - 10.1.1 *Generalità*
 - 10.1.2 *Individuazione ed identificazione*
 - 10.1.3 *Trattamento delle non conformità*
 - 10.1.4 *Notifica e comunicazione esterna*
 - 10.1.5 *Registrazioni e loro gestione*
- 10.2 Azioni correttive
- 10.3 Miglioramento continuo

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 0

Introduzione e Gestione

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

0.1 STATO DI REVISIONE DEL MANUALE

Revisione	Sezioni Modificate	Descrizione delle modifiche
04	4.1	

0.2 DESCRIZIONE DELLA SOCIETÀ

0.2.1 Cenni storici

Abibook Società Cooperativa Sociale Onlus nasce come frutto maturo del lavoro della Colibrì e Zeroventi Società Cooperative anch'esse, in risposta alle nuove esigenze legate al mondo biblioteconomico. Nel momento in cui il lavoro del bibliotecario passa da una professionalità legata all'informazione ad una professionalità connessa non solo all'informazione ma soprattutto alla relazione tra le persone, Abibook si presenta come la soluzione a questa necessità. Essa conta al suo attivo l'esperienza dei professionisti dell'una e dell'altra cooperativa, professionisti non solo nell'ambito bibliotecario, ma anche educativo, grafico, promozionale, teatrale ed architettonico, al fine di garantire alla biblioteca ed all'Amministrazione che decide di investire in cultura, una possibilità verticale, che vada a toccare tutti gli ambiti della vita di una biblioteca in linea con i tempi: analogica, digitale, luogo di incontro e comunicazione tra le persone, oltre che spazio di libero accesso all'informazione.

0.2.2 Descrizione delle attività svolte

Gli obiettivi generali che la Cooperativa persegue nella gestione globale dei servizi in oggetto sono così sintetizzabili:

- evoluzione dell'offerta all'utenza e conseguente sua crescita presso la biblioteca
- garanzia di accessibilità della Biblioteca da parte dell'utenza
- cura e svecchiamento del patrimonio librario e documentale
- predisposizione di promozione e momenti informativi dei servizi Bibliotecari
- predisposizione e attuazione di attività di promozione culturale
- predisposizione e attuazione di progetti di promozione della storia locale
- collaborazione con altre biblioteche limitrofe per progetti comuni che coinvolgano scuole e associazioni del territorio

Le attività svolte da Abibook, in generale, si articolano nei seguenti servizi, organizzati come da § 4.4.3:

- Servizi di gestione archivi: gestione ed archiviazione di libri ed altro materiale utile per finalità di studio e ricerca; catalogazione ex novo e catalogazione derivata del materiale documentario di nuova acquisizione e del patrimonio pregresso; interventi di riordino, inventariazione e catalogazione del patrimonio conservato in archivi pubblici o privati; supporto e supervisione informatica e biblioteconomica; consuntivazione delle attività effettuate e raccolta di dati statistici.
- Servizi di gestione biblioteche: apertura al pubblico di biblioteche pubbliche e private mediante la presenza di personale qualificato, specificatamente assegnato con carattere di continuità; raccolta,

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

conservazione, archiviazione di libri ed altro materiale utile per finalità di studio e ricerca; pianificazione delle attività di biblioteca; consulenza bibliografica e per la ricerca, informazione, orientamento agli utenti; prestito Bibliotecario e interbibliotecario di materiale documentario; progetti ed iniziative legate alla lettura ed alla Biblioteca; implementazione delle raccolte con l'acquisto di nuovi documenti; promozione e valorizzazione del patrimonio librario; indicazioni sulla campagna di acquisti, sulle attività di promozione, sull'implementazione di servizi già disponibili, proposta di eventuali nuovi servizi; consuntivazione delle attività effettuate e raccolta di dati statistici.

- Servizi di promozione culturale: attività di promozione della lettura e dei servizi di biblioteca con particolare attenzione ai minori; attività didattica e sviluppo di percorsi formativi per insegnanti, educatori, famiglie; elaborazione, progettazione e gestione di eventi culturali, quali mostre, rassegne letterarie, incontri con gli autori, realizzazione di percorsi museali.
- Servizi di progettazione culturale e fundraising a beneficio di terzi: elaborazione di un progetto come partner attivo nella realizzazione di eventi e attività culturali in contesti di progettazione intersettoriale; attuazione, gestione e direzione artistica dell'attività o dell'evento; elaborazione della rendicontazione economica e tecnica.

0.3.3 Dati istituzionali e collocazione logistica

Ragione Sociale	ABIBOOK SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS
Attività	Attività gestione di biblioteche, archivi e promozione culturale
Codice ATECO	91.01.00
P. IVA	03832390987
Cod. Fisc.	03832390987
Posta Elettronica	abibook@pec.confcooperative.it
Tel.	030383636 - 030394225
Fax	0303399037
Sede Legale	Viale Duca degli Abruzzi, 10/A

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Sede Operativa Viale Duca degli Abruzzi, 10/A

Gli uffici, in Viale Duca degli Abruzzi 10/A, si trovano in zona semicentrale, su una via traversa dei principali viali della città.

La sede è divisa in tre piani: al piano terra si trova l'area di accoglienza, l'ufficio di Progettazione & Sviluppo e l'ufficio Promozione culturale; al piano seminterrato si trova la sala riunioni, con scaffali riforniti di materiale per le attività riferite agli uffici e materiale cartolibrario; infine, al primo piano sono presenti l'ufficio Personale, l'ufficio Amministrativo e la direzione generale.

Al piano terra e al primo piano sono presenti i servizi igienici; mentre nel sottoscala è presente un mobiletto attrezzato per la pausa pranzo.

Di norma, le attività sono però svolte presso le biblioteche o altre sedi della committenza.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 1

Scopo e campo di applicazione

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

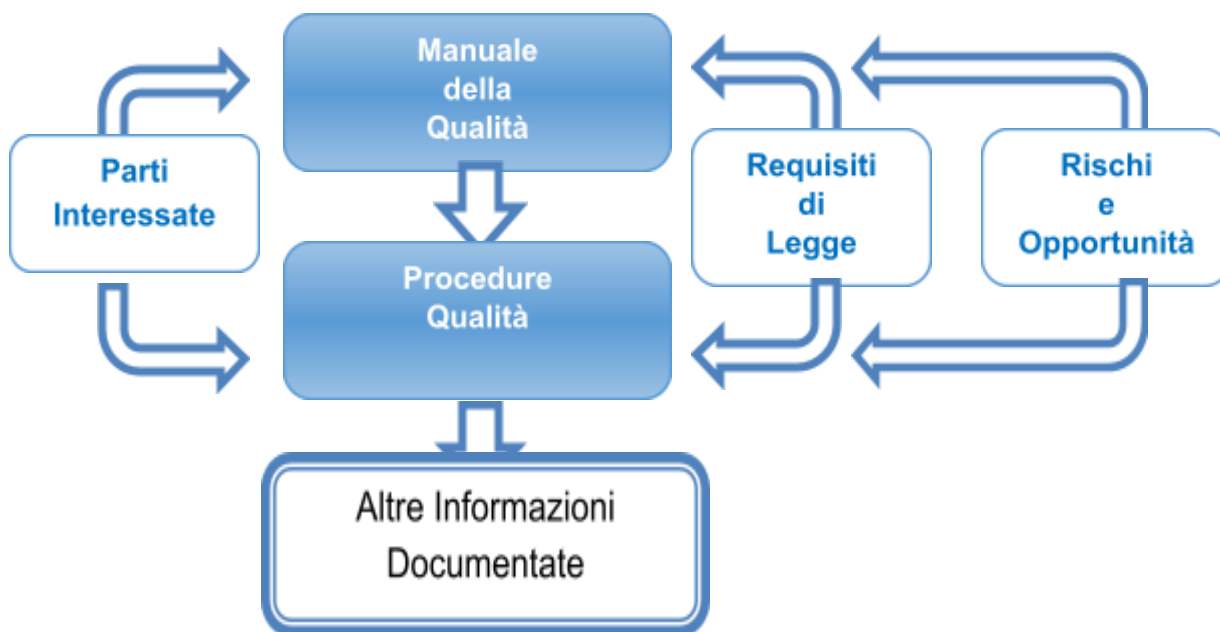
1.1 SCOPO

La ABIBOOK soc. coop. Onlus ha predisposto un Sistema di Gestione per la Qualità adatto alla propria organizzazione, alle attività svolte ed alle proprie specializzazioni, al fine di dimostrare la sua capacità di fornire con regolarità prodotti, servizi e prestazioni che ottemperano ai requisiti dei Clienti ed a quelli cogenti applicabili e con l'intento di attuare e mantenere una efficace gestione dei processi interni, come stabilito dalla Politica per la Qualità definita e diffusa da Presidente PR.

Il Sistema di Gestione per la Qualità viene definito nel presente Manuale della Qualità ed in Procedure ed Istruzioni ad esso correlate che insieme descrivono le prescrizioni e le modalità per la pianificazione, la realizzazione, il controllo ed il monitoraggio delle prestazioni erogate, nonché dei processi e delle attività ad essi correlate e delineano i criteri per il riesame, l'aggiornamento ed il miglioramento continuo del Sistema stesso.

1.1.1 Architettura del sistema di gestione

L'architettura della documentazione del Sistema è presentata con lo schema che segue.



1.2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il Sistema di Gestione per la Qualità si applica a quelle attività che hanno influenza diretta o indiretta sulla Qualità dei processi di realizzazione delle gare d'appalto e delle prestazioni e forniture associate in ambito ai settori di intervento ed alle specializzazioni della Società.

Nello specifico il campo di applicazione è relativo a

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GESTIONE BIBLIOTECHE ED ARCHIVI E DI PROMOZIONE CULTURALE

Nel presente Manuale della Qualità vengono pertanto definiti o richiamati:

- La Politica e gli Obiettivi per la Qualità della Società;
- L'organizzazione gerarchica e funzionale della Società;
- Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- La struttura documentale del Sistema di Gestione per la Qualità della Società ed in particolare le procedure predisposte per l'attuazione ed il funzionamento della stessa;
- I diversi processi che costituiscono il Sistema di Gestione per la Qualità della Società e le interazioni fra gli stessi;
- I compiti, le responsabilità e l'autorità attribuite alle diverse funzioni interne inserite nell'organigramma, nonché le interfacce fra le funzioni stesse e con le organizzazioni esterne coinvolte e interessate dal Sistema di Gestione per la Qualità della Società;
- I criteri ed i requisiti applicabili per le attività di controllo, assicurazione e gestione per la qualità e per la pianificazione ed attuazione del miglioramento continuo del Sistema e dell'organizzazione della Società.

Il Manuale, unitamente alle procedure ed alle istruzioni ad esso correlate, alle attività di coinvolgimento, informazione, formazione e addestramento del personale, veicola ai Responsabili di Funzione della Società la volontà dell'Amministratore di adottare, ottimizzare e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

La diffusione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità, a tutto il personale dipendente della società, rientra fra le competenze prioritarie dei Responsabili di Funzione ed avviene mediante la divulgazione ed il sostenimento dell'attuazione dei criteri e delle prescrizioni definite nel presente Manuale e nelle procedure ed Istruzioni ad esso correlate ed attraverso la trasposizione costante delle informazioni necessarie a fornire, ai diversi livelli dell'organizzazione della Società, la consapevolezza dell'importanza del rispetto dei requisiti specificati, della soddisfazione del Cliente e della partecipazione al miglioramento.

1.3 ESCLUSIONI

Nessun requisito della norma è escluso.

1.4 CARATTERISTICHE PERSONALE OPERANTE

La professione di bibliotecario è una professione intellettuale che viene esercitata a diversi livelli di complessità e in diversi contesti organizzativi, pubblici e privati; in ambito statale, di ente locale, di ente di ricerca e formazione, o in altri enti, organismi, associazioni.

L'operatore svolge attività di mediazione tra il sistema culturale e i vari tipi di pubblico che fruiscono delle iniziative organizzate, attraverso la gestione di un progetto culturale (project management) che comprende interventi di tipo gestionale, programmatico, organizzativo e di servizio. A partire dall'analisi del contesto in cui deve operare, l'operatore ne individua le esigenze culturali e cura gli aspetti organizzativi necessari a sviluppare l'idea di partenza e la realizzazione operativa del progetto.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 2

Riferimenti Normativi

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

2.1 RIFERIMENTO DI CONFORMITÀ

Il Sistema di Gestione per la Qualità della società, come descritto nel presente Manuale, soddisfa i requisiti della seguente norma:

- **ISO 9001:2015** “Sistemi di Gestione per la qualità – Requisiti”.

2.2 RIFERIMENTI PER LA REALIZZAZIONE

Costituiscono riferimento per il Sistema di Gestione per la Qualità descritto nel presente Manuale le seguenti norme:

- **ISO 9000:2005** “Sistemi di Gestione per La Qualità “ – Fondamenti e Terminologia.
- **ISO 9004:2009** “Sistemi di gestione per la Qualità – Linee Guida per il Miglioramento delle prestazioni”.
- **ISO 19011:2012** “Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale”.
- **UNI 6806:1972** “Metodi statistici per il controllo della qualità. Confronto fra due serie di dati. Significatività della differenza fra due medie”.
- **UNI 6809:1972** “Metodi statistici per il controllo della qualità. Confronto fra le dispersioni di due serie mediante il confronto delle varianze”.
- **D.Lgs. 81/08** “Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”
- **Codice Civile.**
- **D.P.R. 196/2003** “legge sulla privacy”.
- **DPCM del 19/05/1995** Schema generale di riferimento della “Carta dei Servizi”.

2.3 PRIORITÀ DI VALIDITÀ

Fra i documenti normativi, descritti nel presente Manuale della Qualità e riportati nelle Procedure e nelle Istruzioni ad esso correlate, adottati in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della società, per quanto applicabile, si ritiene valida la seguente priorità:

1. Normativa Italiana
2. Normativa Europea
3. Normativa Internazionale

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

2.4 RIFERIMENTI NORMATIVI DI SETTORE

Leggi e norme Regionali e Nazionali di riferimento per lo specifico settore:

- [Legge Regionale n.25 del 07.10.2016](#) ad oggetto: "Politiche regionali in materia culturale - Riordino normativo"
Ente: Regione Lombardia
- [D.lgs n. 42 del 22.1.2004](#) ad oggetto: "Codice dei beni culturali e del paesaggio, ai sensi dell'articolo 10 della legge 6 luglio 2002, n. 137"
- [Definizione dei profili professionali e di competenza degli operatori delle biblioteche di Ente Locale e di interesse locale](#), in attuazione dell'art.4 c.131 lettera J della L.R. n.1 del 5.1.2000, approvato con DGR n.7/16909 del 26.3.2004.
Ente: Regione Lombardia
- [Decreto legislativo n.267 del 18.8.2000](#) ad oggetto: "Testo Unico degli Enti Locali".
Ente: Repubblica Italiana
- [Decreto legislativo n.196 del 30.6.2003](#) ad oggetto: "Codice in materia di protezione dei dati personali".
Ente: Repubblica Italiana
- [Legge n.633 del 22.4.1941](#) ad oggetto: "Protezione del diritto d'autore e di altri diritti connessi al suo servizio".
Ente: Repubblica Italiana
- [Decreto legislativo n. 685 del 16.11.1994](#) ad oggetto: "Attuazione della Direttiva 92/100/ CEE, del Consiglio, del 19 novembre 1992, concernente il diritto di noleggio, il diritto di prestito e taluni diritti connessi al diritto d'autore in materia di proprietà intellettuale."
Ente: Repubblica Italiana
- [Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994](#) ad oggetto: "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- [D.lgs n. 156 del 24.3.2006](#) ad oggetto: "Disposizioni correttive ed integrative al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, in relazione ai beni culturali"
- [D.lgs n. 62 del 26.3.2008](#) ad oggetto: "Ulteriori disposizioni integrative e correttive del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, in relazione ai beni culturali"

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

- [Legge 106 del 15.4.2004](#) ad oggetto: “Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all’uso pubblico”
- [DPR n. 252 del 18.8.2006](#) ad oggetto: “Regolamento recante norme in materia di deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all’uso pubblico”
- [D.lgs. n. 36/2023](#)
- Il [Decreto-Legge 31 dicembre 2024, n. 209](#)

DOCUMENTAZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE DI SETTORE

- IFLA-UNESCO: [Manifesto delle biblioteche pubbliche](#), 2022
Ente: Unesco (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) e International Federation Libraries Associations.
- AIB, “[Linee-guida per la redazione delle carte dei servizi delle biblioteche pubbliche](#)”, 2000.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche).
- AIB, “[Linee-guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane](#)”, 2000.
Ente: AIB (Associazione Italiana Biblioteche).
- [Raccomandazioni per la realizzazione di servizi multimediali nella biblioteca](#)
Ente: Regione Lombardia.
- IFLA, “[Le nuove linee guida per i servizi bibliotecari per ragazze e ragazzi 0-18](#)”, 2018.
- IFLA-AIB, “[Società multiculturali: linee guida per i servizi bibliotecari](#)”, 2003
- Consiglio d’Europa “Linee guida del Consiglio d’Europa per la legislazione e le politiche in materia di biblioteche in Europa”, 2000
- [Direttiva CEE 92/100/CEE](#) del Consiglio del 19.11.1992 concernente il diritto di noleggio, il diritto di prestito e taluni diritti connessi al diritto di autore in materia di proprietà intellettuale.

:

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 3

Termini e Definizioni

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

3.1 TERMINI E DEFINIZIONI

Per quanto concerne i termini e le definizioni adottate nel presente Manuale della Qualità, si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9000:2005.

Per favorire la chiara e corretta interpretazione delle prescrizioni riportate nel presente Manuale e facilitarne la comprensione si riportano di seguito i termini e le definizioni ritenute fondamentali:

Qualità

Grado in cui un insieme di caratteristiche intrinseche soddisfa i requisiti;

Requisito

Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o contingente;

Caratteristica

Elemento distintivo;

Soddisfazione del cliente

Percezione del cliente su quanto i suoi requisiti siano stati soddisfatti;

Sistema

Insieme di elementi tra loro correlati o interagenti;

Sistema di Gestione per la Qualità

Sistema di Gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla Qualità;

Politica per la Qualità

Obiettivi ed indirizzi generali di un'organizzazione, relativi alla Qualità, espressi in modo formale dall'alta direzione;

Obiettivi per la Qualità

Qualcosa cui ci si ispira o a cui si mira, relativo alla Qualità;

Organizzazione

Insieme di persone e di mezzi, con definite responsabilità, autorità ed interrelazioni;

Programmazione

Definizione e collocazione temporale delle attività da eseguire;

Pianificazione

Definizione e collocazione sequenziale delle attività da eseguire;

Pianificazione della Qualità

Parte della Gestione per la Qualità mirata a stabilire gli obiettivi per la Qualità e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessarie per conseguire tali obiettivi;

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Processo

Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita;

Prodotto

Risultato di un processo;

Progetto

Processo a sé stante che consiste in un insieme di attività coordinate e tenute sotto controllo, con date di inizio e fine, intrapreso per realizzare un obiettivo conforme a specifici requisiti, ivi inclusi i limiti di tempo, di costi e di risorse;

Cliente

Organizzazione o persona che riceve un prodotto/servizio. Si intende come tale il destinatario dei prodotti e dei servizi dell'Organizzazione;

Fornitore

Organizzazione o persona che fornisce un prodotto/servizio. Tale definizione viene utilizzata per identificare le Organizzazioni o persone che forniscono prodotti e servizi all'Organizzazione;

Appaltatore

Organizzazione terza che fornisce prestazioni d'opera o realizza parte di prestazioni/prodotti/servizi per conto dell'Organizzazione;

Non conformità

Mancato soddisfacimento di un requisito;

Correzione

Azione per eliminare una non conformità rilevata;

Azione correttiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità rilevata, o altre situazioni indesiderabili rilevate;

Miglioramento continuo

Attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti;

Procedura

Modo specifico per svolgere un'attività o un processo;

Documento

Informazioni con il loro mezzo di supporto;

Specifica

Documento che stabilisce i requisiti;

Registrazione

Documento che riporta i risultati o fornisce evidenza delle attività svolte;

Evidenza oggettiva

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa;

Ispezione, controllo e collaudo

Valutazione della conformità mediante osservazioni e giudizi associati, quando opportuno, a misurazioni, prove e verifiche a mezzo di calibri;

Prova

Determinazione di una o più caratteristiche mediante una procedura;

Verifica

Conferma, sostenuta da evidenza oggettive, del soddisfacimento di requisiti specificati;

Validazione

Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti;

Riesame

Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia di qualcosa a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

3.2 ABBREVIAZIONI E SIGLE

PR	Presidente
CA	Consiglio di Amministrazione
RF	Responsabili di Funzione
GRU	Gestione Risorse Umane
IST	Istruzione
MOD	Modulo
MQ	Manuale Qualità
PAQ	Piano Annuale Qualità
PdQ	Politica della Qualità
PRC	Processo
PRO	Procedura
RQ	Responsabile di Gestione Sistema Qualità
RSPP	Responsabile Servizio Prevenzione Protezione
SGQ	Sistema di Gestione per la Qualità

Qualsiasi altro/a termine/abbreviazione, definizione o sigla particolare, riportata nel contesto del presente Manuale della Qualità, per cui si renda necessaria una spiegazione, al fine di permetterne la comprensione del significato, viene definita e descritta direttamente nella sezione o nel capitolo di competenza.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 4

Sistema di Gestione per la Qualità

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

4.1 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1.1 Definizione del contesto

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, sanitari, culturale o socio-economica ed essere a livello internazionale, nazionale, regionale o locale.
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

Saranno analizzati quindi i fattori:

1. Politici
2. Economici
3. Legali
4. Sociali
5. Concorrenziali
6. Infrastrutturali
7. Sanitari

Per ciò che riguarda l'ambiente interno i rischi possono riguardare:

- soci
- dipendenti
- collaboratori esterni
- infrastrutture
- pianificazione
- salute e sicurezza

4.1.2 Esigenze ed aspettative delle parti interessate

Di seguito viene riportata la mappatura delle parti interessate con la definizione delle relative aspettative/esigenze.

- Soci: principali attori dell'andamento della cooperativa. Il loro interesse è relativo alla capacità della cooperativa di soddisfare le esigenze della committenza con prestazioni altamente qualitative
- Committenti: definiti come Enti pubblici e privati richiedenti le prestazioni dei servizi della cooperativa. Il loro interesse è l'ottenimento di servizi qualitativamente elevati con ottimo rapporto qualità/prezzo. Il mancato soddisfacimento di questi interessi può portare al mancato ottenimento degli inviti a gara
- Dipendenti: i dipendenti vogliono un ambiente lavorativo efficiente e funzionale, nonché lavorare in un'azienda all'interno della quale possano essere fieri del proprio contributo. Non solo sono parti interessate, ma sono profondamente coinvolti nel buon funzionamento del SGQ.
- Partner: cooperative sociali di provata esperienza nel medesimo campo, il cui interesse è quello di trasferire il know-how posseduto prima di confluire interamente nella nuova cooperativa

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

- Fornitori: principalmente individuati come fornitori di servizi il cui interesse è quello di cogliere le esigenze di commessa e soddisfare i requisiti e le richieste con puntualità
- Fruitori dei servizi: definiti come gli utenti finali a cui si rivolgono i servizi erogati dalla cooperativa. Il loro interesse è relativo all'ottenimento di servizi di qualità e erogati da personale esperto che possano coinvolgere e promuovere la valorizzazione della cultura
- Concorrenti: cooperative operanti nello stesso settore il cui interesse è quello di monitorare l'andamento di Abibook per evitare di perdere fette di mercato consistenti e cercare di adeguare i propri servizi a quelli della concorrenza

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

4.1.3

Definizione dei Processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità è stato strutturato per processi. In particolare per mettere in atto il Sistema di Gestione per la Qualità si è proceduto a:

1. identificare i processi necessari per il Sistema di Gestione per la Qualità;
2. stabilire la loro sequenza e le loro interazioni;
3. stabilire criteri e metodi capaci di assicurare una loro efficace operatività e controllo;
4. garantire la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie a supportarne l'implementazione e il monitoraggio;
5. definire criteri e metodi di misurazione, monitoraggio e analisi dei processi, al fine di attuare le azioni necessarie al Miglioramento Continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

Le modalità di Pianificazione e di gestione per processi di COOP. ABIBOOK e le relative responsabilità, sono più approfonditamente descritte all'interno delle varie procedure gestionali.

I Processi individuati e implementati gestiti dal RQ in accordo ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 e le loro interazioni sono di seguito illustrati:

ABIBOOK ha identificato i processi interessati dal SGQ. Si distinguono tra processi primari e quelli di supporto. I processi primari e di supporto si definiscono nel seguente modo:

- ❖ **Processi primari:** creano direttamente un valore riconosciuto dal cliente esterno e le loro prestazioni operative (costi, qualità e tempi) ne influenzano direttamente la soddisfazione.
- ❖ **Processi di supporto:** necessari alla gestione dei processi primari, ma non creano di per sé un valore riconosciuto dal cliente esterno.

PROCESSO	ATTIVITÀ	PRIMARIO/SUPPORTO	INTERAZIONE
DIREZIONE GENERALE (ANDREA TORTELLA)	controllo gestionale, potere decisivo e di spesa, rapporti generali con la committenza	S	tutti
RISORSE UMANE (ANDREA TORTELLA)	gestione dei curricula, selezione personale, gestione dei rapporti con il personale già in organico	S	ufficio personale, biblioteche, promozione culturale, gestione archivi, amministrazione, leadership
UFFICIO PERSONALE (CHIARA AGAROSSÌ)	gestione assunzioni, gestione turni dipendenti, elaborazione buste paga, pagamento stipendi, gestione ferie, malattie e permessi, vigilanza sanitaria, formazione obbligatoria	S	ufficio risorse umane, biblioteche, promozione culturale, gestione archivi, amministrazione, leadership

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

UFFICIO PROGETTAZIONE E SVILUPPO (IVANA RIZZINI)	monitoraggio e valutazione bandi di gara e di finanziamento, gestione complessiva di procedure di partecipazione, gestione documentale della commessa, costruzione e gestione reti territoriali, gestione rapporti con partner privati e PA, formazione professionale, progettazione per conto terzi	S	leadership, biblioteche, promozione culturale, gestione archivi,
AREA BIBLIOTECHE (IVANA RIZZINI)	(Biblioteche e servizi culturali) coordinamento progetti e servizi in gestione, gestione del personale di commessa, rapporti con la committenza, validazione acquisti di settore, gestione delle non conformità, azioni correttive, misurazioni, analisi e miglioramento servizi	P	ufficio risorse umane, leadership, ufficio personale, ufficio progettazione e sviluppo, promozione culturale, gestione archivi, amministrazione
AREA PROMOZIONE CULTURALE (MONICA BONOMELLI)	coordinamento eventi e attività promozionali, gestione del personale di commessa, rapporti con la committenza, validazione acquisti di settore, gestione delle non conformità, azioni correttive, misurazioni, analisi e miglioramento	P	ufficio risorse umane, leadership, ufficio personale, ufficio progettazione e sviluppo, biblioteche, gestione archivi, amministrazione
AREA GESTIONE ARCHIVI (GHERARDO BORTOLOTTI)	(Catalogazione, archivi e servizi digitali) coordinamento eventi e attività promozionali, gestione del personale di commessa, rapporti con la committenza, validazione acquisti di settore, gestione delle non conformità, azioni correttive, misurazioni, analisi e miglioramento	P	ufficio risorse umane, leadership, ufficio personale, ufficio progettazione e sviluppo, biblioteche, promozione culturale, amministrazione
AMMINISTRAZIONE (ANDREA TORTELLA)	contabilità ed esecuzione degli acquisti, pagamento fornitori, redazione bilanci consuntivi e previsionali, chiusura bilanci d'esercizio, gestione infrastrutture e materiali, acquisizione e riesame dei requisiti dei clienti	S	tutti
SISTEMA QUALITÀ (ANDREA TORTELLA)	gestione sistema qualità, gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio	S	tutti

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Ogni processo comprende:

- **Input:** fattori fisici e informativi acquisiti all'esterno o da altri processi aziendali, che sono necessari all'avvio delle fasi dei processi.
- **Attività:** azioni e decisioni che interagendo tra loro consentono la realizzazione dell'output.
- **Output:** rappresenta tutto ciò che va a costituire il risultato del processo.
- **Indicatori:** strumenti che monitorano l'andamento del processo in questione. Possono essere di tipo qualitativo o quantitativo. Nei processi dove non si ritiene necessario uno screening oppure dove è troppo oneroso/complesso rilevare un indice il capo indicatore conterrà la dicitura "non previsto".

Di seguito vengono elencati i processi gestiti all'interno del sistema di gestione per la qualità.

- **Processi Primari:**
 - Gestione biblioteche
 - Gestione archivi
 - Promozione culturale
- **Processi di supporto:**
 - Gestione risorse umane e personale
 - Infrastrutture e materiali (anche informatici)
 - Sistema qualità
 - Gestione delle non conformità, azioni correttive
 - Misurazioni, analisi e miglioramento
 - Acquisizione e riesame dei requisiti dei clienti
 - Amministrazione
 - Gestione dei dispositivi di misurazione e monitoraggio

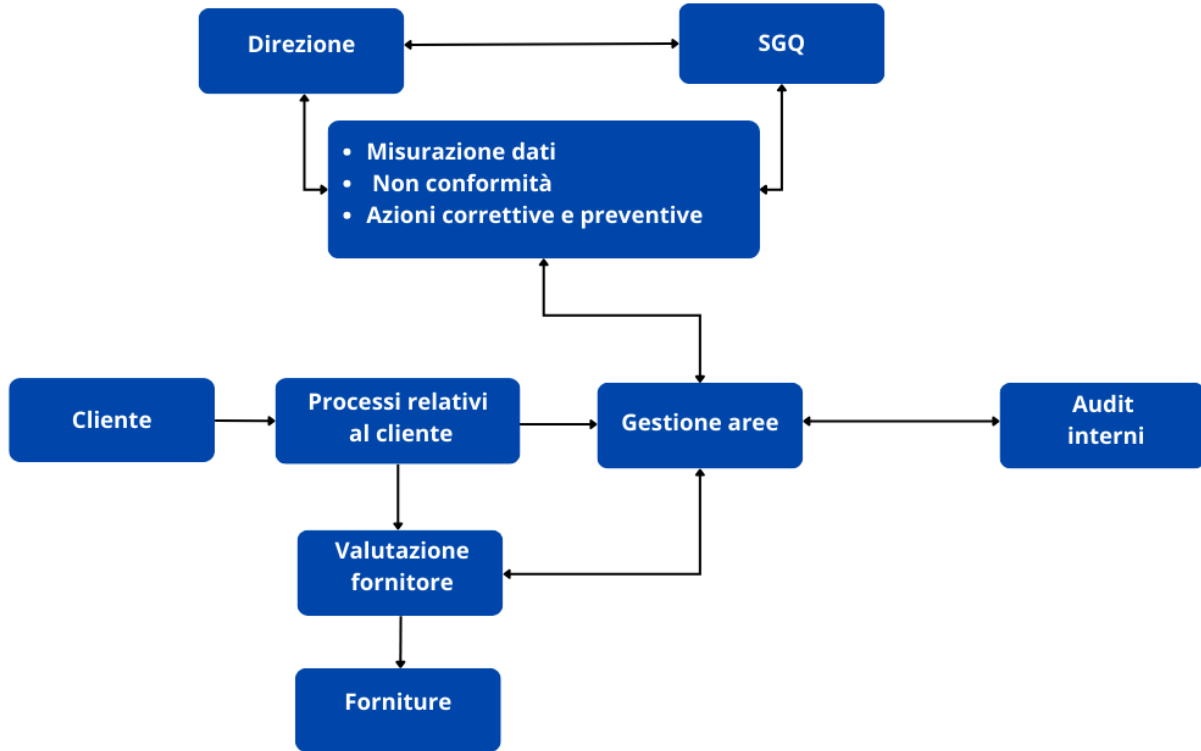
In relazione a questi processi, gestiti in accordo ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015, PR e SGQ assicurano la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportarne il funzionamento e il monitoraggio; li mantiene monitorati, li misura e li analizza; attua le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo dei processi stessi.

A partire dall'anno 2025, i processi di contabilità e fatturazione sono gestiti internamente dall'organizzazione e non rientrano più tra i processi affidati in outsourcing.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

4.1.4

Definizione dell'interazione tra i Processi



Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 5

Leadership

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

5.1 LEADERSHIP E IMPEGNO DELLA DIREZIONE

Il PR, al fine di concretizzare e dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità:

- provvede a comunicare, nell'ambito della Società, l'importanza del rispetto dei requisiti relativi al servizio posti dal Cliente;
- definisce e documenta le Politiche, gli Obiettivi, gli Impegni per la Qualità, assicurando inoltre, che tale politica venga compresa, attuata e sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Società;
- effettua il Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- garantisce la disponibilità delle Risorse Necessarie.
- incoraggia il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni dipendente.

Tutto il personale e i fornitori della società vengono informati sul Sistema di Gestione per la Qualità definito attraverso una comunicazione scritta inoltrata via mail o attraverso la bacheca del gestionale in uso, accessibile a tutti i dipendenti tramite credenziali individuali.

5.2 ATTENZIONE FOCALIZZATA AL CLIENTE

ABIBOOK assicura che i requisiti del Cliente siano definiti e soddisfatti allo scopo di accrescerne la soddisfazione. L'attenzione focalizzata al Cliente ed al suo grado di soddisfazione costituisce una delle componenti principali per l'organizzazione dei processi della società e per la strutturazione ed attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità nonché, una parte dell'impegno di PR per la definizione della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

In particolare, l'attenzione verso la soddisfazione del Cliente trova sistematico riscontro rispettivamente nella preventiva determinazione e nel riesame dei requisiti relativi al prodotto in fase precontrattuale, contrattuale e post contrattuale (nel caso di modifiche) e nel monitoraggio continuo delle informazioni relative alla percezione del Cliente sulla soddisfazione dei propri requisiti da parte della società nel corso di realizzazione e sviluppo dei prodotti, servizi e delle prestazioni e successivamente alla consegna definitiva degli stessi.

5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ

Il Consiglio di Amministrazione ha definito la Politica della Qualità attraverso il documento denominato "Allegato 1 POLITICA PER LA QUALITÀ" ed assicura che tale Politica sia comunicata e compresa all'interno della Società attraverso l'esposizione della Politica della Qualità sulla bacheca del gestionale in uso, accessibile a tutti i dipendenti tramite credenziali individuali.

La Politica della Qualità definita viene riesaminata ogni anno, in occasione delle attività di Riesame del Sistema di Gestione per la Qualità, al fine di verificarne l'adeguatezza.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

5.4 RESPONSABILITÀ ED AUTORITÀ

5.4.1 Responsabilità ed autorità

Organizzazione societaria

La struttura organizzativa della Società ABIBOOK è rappresentata dall'Organigramma funzionale allegato con le principali mansioni e le responsabilità delle Funzioni che dirigono, eseguono e controllano le diverse attività in ambito ai processi del Sistema di Gestione per la Qualità della società in relazione ai corrispondenti requisiti applicabili della norma di riferimento.

Responsabilità ed autorità delle funzioni interne

I compiti, le responsabilità e l'autorità delle diverse funzioni inserite nella struttura organizzativa della società sono stati assegnati da PR, come riportato nella matrice citata al paragrafo precedente, e descritti nel dettaglio in apposita Procedura Gestionale.

Organigramma nominativo della società

L'Organigramma nominativo della società, necessario ad identificare le persone a cui sono state attribuite le funzioni indicate nei paragrafi precedenti, viene riportato in un documento, separato dal presente Manuale, emesso e mantenuto costantemente aggiornato dal Responsabile Qualità ed approvato da PR. Il documento originale viene archiviato e conservato presso il RQ.

5.4.2 Comunicazione interna

Consapevole dell'importanza della comunicazione fra le diverse aree operative della Società, al fine di garantire l'interazione e l'integrazione delle rispettive competenze ed esperienze, PR si interfaccia costantemente con i responsabili delle diverse funzioni e coinvolge gli stessi nelle decisioni e nella valutazione delle strategie da adottare nei rapporti con i committenti, i fruitori dei servizi e con i collaboratori e fornitori esterni. Per mezzo del RQ, attraverso il processo di gestione e controllo dei documenti e dei dati, mantiene inoltre informato il personale della società sulla Politica della Qualità al fine di determinare la consapevolezza e motivarne la partecipazione al miglioramento.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 6

Pianificazione del SGQ

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

6.1 RISCHI E OPPORTUNITÀ

L'effetto dell'incertezza di un determinato risultato ed il concetto di risk-based thinking, è considerato nel Sistema di Gestione per la Qualità di ABIBOOK.

ABIBOOK considera tale concetto implicito e lo incorpora nei requisiti per stabilire, implementare, mantenere e migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità.

ABIBOOK adotta una particolare metodologia per l'adozione dell'approccio risk-based thinking basata anche sulla norma ISO 31000 che ne fornisce le linee guida.

ABIBOOK ha stabilito per ogni processo i livelli di rischio in termini di abilità dell'organizzazione nel raggiungere gli obiettivi fissati e le conseguenze sui processi, prodotti, servizi e non conformità di sistema.

Per ABIBOOK "Risk-based thinking" significa considerare il rischio qualitativamente e dipendente dal contesto qualitativo dell'azienda.

Sono definiti il rigore ed il grado di formalità necessario per pianificare e controllare il Sistema di Gestione per la Qualità, così come i suoi processi e attività.

6.2 OBIETTIVI PER LA QUALITÀ

6.2.1 Definizione degli obiettivi

Gli obiettivi per la Qualità strategici per ABIBOOK sono:

1. la soddisfazione del fruitore dei servizi;
2. la formazione e la motivazione del personale;
3. la verifica sistematica che il SQ scelto sia attuato, sia efficace ed efficiente nel tempo;
4. il raggiungimento di quote di mercato definite dalla Presidenza;
5. il confronto con la concorrenza;
6. la collaborazione con professionisti di comprovata esperienza;
7. il controllo dei costi della qualità;
8. l'eliminazione dei difetti.

Tali obiettivi sono tenuti sotto controllo, aggiornati ed integrati nel tempo da PR, attraverso incontri con i responsabili d'area al primo livello in organigramma, che rendono partecipi i propri collaboratori delle decisioni prese.

PR, in collaborazione con i diretti responsabili, definisce annualmente gli obiettivi della Qualità d'ogni funzione. Essi sono formalizzati nel modulo "Riesame", durante la riunione di riesame del SQ da parte della Direzione.

6.2.2 Pianificazione del sistema di gestione per la qualità

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

È cura di PR e del RQ assicurarsi che la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sia idonea a conseguire la corretta identificazione, definizione, controllo e miglioramento dei processi della Società, nonché il raggiungimento degli obiettivi della qualità stabiliti.

In particolare, la pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità comprende:

- la preparazione del Manuale della Qualità, delle Procedure e della documentazione della Qualità;
- l'acquisizione e la messa a disposizione di risorse adeguate, umane, tecniche e strutturali;
- la definizione dei processi aziendali;
- la gestione di documenti di Registrazione della Qualità.

Tali attività vengono svolte nel perseguimento del miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità allo scopo di accrescere la Soddisfazione del Cliente.

PR ed il RQ assicurano che l'integrità del Sistema di Gestione per la Qualità venga mantenuta durante le fasi di modifica e aggiornamento del sistema stesso.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

6.3 PIANIFICAZIONE DELLE MODIFICHE AL SGQ

Ad intervalli periodici (normalmente annualmente) il PR provvede a definire i requisiti per assicurare che i cambiamenti che sono necessari per il sistema di gestione siano pianificati, siano considerate le possibili conseguenze e sia assicurata la disponibilità di risorse e la definizione di ruoli e responsabilità.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 7

Strumenti di supporto del SGQ

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

7.1 RISORSE

7.1.1 Messa a disposizione delle risorse

Il PR ha individuato e messo a disposizione risorse adeguate per:

- attuare, aggiornare e migliorare i processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- accrescere la soddisfazione del Cliente;
- provvedere a identificazione, mantenimento e aggiornamento (quando necessario) delle apparecchiature e della strumentazione necessarie a garantire la qualità delle prestazioni erogate;

7.1.2 Risorse umane

ABIBOOK è consapevole dell'importanza che le risorse umane rivestono nella garanzia della qualità del servizio erogato e, di conseguenza, della soddisfazione dei clienti. Per questo PR pone particolare attenzione ai processi di ricerca e selezione del personale, diretto o esterno, che abbia influenza sulla qualità del servizio erogato. PR ha quindi predisposto un processo di selezione del personale bibliotecario, catalogatore e promotore della lettura che prevede la determinazione di uno "skill" minimo, sulla base del quale il personale individuato viene valutato. In seguito il personale neo assunto viene sottoposto ad un iter formativo, la cui variabilità, in termini di durata e di contenuti, è determinata dall'esperienza e dalle capacità del personale.

ABIBOOK ha attribuito le responsabilità relative al SGQ tenendo conto delle competenze, del grado di istruzione e dell'aggiornamento posseduto dal personale. PR, in collaborazione con i vari RF e GRU, ha definito i livelli di competenza minimi necessari per svolgere le attività che hanno influenza sulla qualità. La GRU ha inoltre identificato i processi di aggiornamento e formazione del personale, organizzato e condotto allo scopo di perseguire principalmente i seguenti obiettivi:

- formazione professionale specifica di ogni ruolo, con particolare riferimento al personale bibliotecario;
- formazione relativa alla comprensione/applicazione del sistema di gestione per la qualità;
- formazione relativa alla comprensione/raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

La GRU ha predisposto opportune modalità di valutazione dell'efficacia delle azioni formative intraprese, attraverso verifiche dei percorsi formativi effettuati e del grado di apprendimento del personale coinvolto.

PR ritiene che tutto il personale debba essere coinvolto nell'applicazione del SGQ ed essere consapevole dell'importanza del proprio lavoro e del proprio contributo per il raggiungimento degli obiettivi di qualità fissati, necessari ad ottenere la soddisfazione del Cliente. La GRU si impegna quindi a sensibilizzare e a (in)formare tutto il personale affinché sia ben chiara, diffusa e compresa internamente la cultura, la missione e la visione di ABIBOOK, coinvolgendo tutte le Risorse Umane nell'accettazione e nella promozione delle stesse al fine di conseguire al meglio il successo dell'azienda. Inoltre la GRU si impegna, anche con interventi di formazione, affinché aumenti la professionalità del personale sia sul piano della competenza tecnica, sia su quello umano, sia infine, sul piano della consapevolezza circa la rilevanza della propria attività rispetto agli obiettivi della Qualità.

Per il raggiungimento di tali risultati la Cooperativa opera secondo i seguenti principi di base:

- "potenziamento" del Personale, ossia trasferimento progressivo al personale, di sempre maggiori informazioni e responsabilità;

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

- incentivo alla comunicazione come mezzo per trasmettere e condividere strategie e obiettivi aziendali;
- riconoscimento del contributo apportato, mediante momenti di feedback;

Le modalità di gestione delle Risorse Umane dal punto di vista della selezione, formazione e addestramento sono descritte nel documento specifico.

7.1.3 Infrastrutture

PR mantiene costantemente sotto controllo le necessità di adeguamento dei mezzi e degli strumenti necessari all'erogazione dei servizi, nonché degli ambienti in cui tali prestazioni sono erogate. A tale scopo sono stati individuate, fornite e mantenute le infrastrutture necessarie per assicurare la conformità delle prestazioni erogate ai requisiti e alla normativa vigente, nonché alla sicurezza nei luoghi di lavoro. Da questo punto di vista ABIBOOK possiede una sede sociale attrezzata con telefoni, device e connessione internet in cui soci e dipendenti possono incontrarsi, confrontarsi, lavorare indipendentemente dalla biblioteca/servizio che gestiscono presso le committenze e usufruire del materiale presente nel seminterrato.

7.1.4 Ambiente di lavoro

ABIBOOK ha stabilito opportune azioni per il controllo delle condizioni degli ambienti di lavoro, in modo da garantire la sicurezza del personale e non pregiudicare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli ambienti di lavoro sono strutturati in modo da garantire le necessità legate allo svolgimento delle attività previste.

Condizioni di salute, di sicurezza e dell'ambiente di lavoro

PR, in collaborazione con RSPP ed il medico competente, ha redatto l'analisi dei rischi ai fini della sicurezza nell'ambiente di lavoro, D.Lgs. 81/08, nel quale sono stati considerati i fattori fisici ed umani (aspetti ergonomici ed attrezzature a disposizione del dipendente).

Metodi di lavoro

PR favorisce ogni opportunità per il coinvolgimento di tutte le risorse nel miglioramento dei metodi e dell'ambiente di lavoro, favorendo la creatività attraverso l'attuazione, ove possibile, dei suggerimenti, anche verbali, che chiunque può dargli.

7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

ABIBOOK in ambito al proprio Sistema di Gestione per la Qualità ha individuato le attività di monitoraggio e misurazione associate alla gestione dei processi di realizzazione dei prodotti e di erogazione delle prestazioni correlate nonché ai processi finalizzati alla gestione dell'organizzazione della società e definito i dispositivi necessari a dimostrarne la conformità ai requisiti.

La definizione delle specifiche esigenze di misurazione dei servizi erogati avviene a cura del PR, in collaborazione con il RQ, in fase di programmazione e pianificazione della prestazione, in funzione dei requisiti specificati e concordati con il Cliente, e viene documentata attraverso documenti di pianificazione delle fasi di realizzazione e controllo predisposti ed applicabili allo scopo.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

I dispositivi utilizzati dalla società per il monitoraggio e la misurazione delle prestazioni erogate e dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità si identificano sostanzialmente con gli strumenti informatizzati normalmente impiegati per il monitoraggio dell'emissione dei bandi di gara.

Per tali strumenti ed applicativi, la società esegue le attività necessarie ad assicurare l'adeguatezza d'uso alle esigenze di misurazione individuate e la validità dei risultati ottenuti.

ABIBOOK ha definito gli strumenti di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi aziendali forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati dal PR e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio. Tali strumenti sono riassunti nel Piano Annuale della Qualità (PAQ), emesso annualmente dal PR.

ABIBOOK ha individuato le fasi del processo di erogazione del servizio in cui effettuare la misurazione e il monitoraggio delle prestazioni erogate, allo scopo di verificare che i requisiti richiesti da ogni fase siano soddisfatti. Durante le fasi di erogazione delle prestazioni, il personale opera in regime di autocontrollo, disponendo dell'adeguato livello di professionalità, competenza ed esperienza necessario a svolgere le mansioni previste. Il controllo finale sulle prestazioni erogate è svolto da personale idoneo, ed è opportunamente registrato sulla documentazione relativa.

7.1.6 Conoscenza organizzativa

L'organizzazione monitora costantemente i livelli di conoscenza e ne mantiene registrazione:

RISORSE INTERNE	RISORSE ESTERNE
know-how – tutte le registrazioni relative all'erogazione di servizi e prodotti che determinano l'evoluzione nel tempo	normative, regolamenti, buone prassi
risorse umane – registrazione delle competenze del personale	Scambio di competenze con clienti e fornitori

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

7.2 COMPETENZA

Tutto il Personale, nell'ambito delle attività che a lui fanno capo, concorre attivamente nello sviluppo e miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità e nel raggiungimento degli Obiettivi per la Qualità.

Al fine di ottenere tale coinvolgimento, nell'ambito del Sistema di Gestione per la Qualità sono state definite modalità e responsabilità relativamente alle seguenti azioni:

- individuazione delle esigenze di competenza del Personale che svolge attività di impatto sulla qualità del servizio;
- addestramento necessario per soddisfare tali esigenze;
- valutazione dell'efficacia della formazione e dell'aggiornamento dei bibliotecari;

Per tutto il personale è mantenuta adeguata documentazione relativa al grado di istruzione, all'aggiornamento effettuato, alle capacità ed all'esperienza professionale; le attività formative tengono conto dei profili professionali presenti in azienda e sono differenziate a seconda dell'appartenenza ai diversi livelli.

Oltre ad individuare le risorse necessarie allo svolgimento delle attività, l'organizzazione ha stabilito, e documenta attraverso i curricula personali, i requisiti che deve avere ogni dipendente/collaboratore per assumere un determinato ruolo in cooperativa.

Nel caso in cui inizialmente un neoassunto o un collaboratore non abbia tutti i requisiti codificati dalla cooperativa per svolgere determinate mansioni, occorrerà formarlo a mezzo di adeguate azioni di aggiornamento. Successivamente sarà verificata l'efficacia della formazione effettuata.

Le attività di aggiornamento e formazione sono gestite con la procedura di riferimento.

PR si assicura e verifica inoltre che il personale sia consapevole della rilevanza e dell'importanza delle proprie attività e di come esse contribuiscano al raggiungimento degli obiettivi per la qualità.

7.3 CONSAPEVOLEZZA

Il personale deve essere sensibilizzato circa l'importanza della propria attività, il proprio contributo al raggiungimento degli obiettivi di qualità e l'efficacia del sistema di gestione e della conseguente performance dell'organizzazione.

A questo scopo l'organizzazione ricorre alla formalizzazione di programmi di formazione/aggiornamento periodico.

7.4 COMUNICAZIONE

Una comunicazione efficace è essenziale per il presente sistema di gestione, PR garantisce che siano presenti meccanismi che la facilitino.

Le modifiche del sistema di gestione per la qualità vengono comunicati alle parti interessate:

- Interne: divulgazione attraverso comunicazioni esposte in bacheca aziendale e utilizzo della mailing list interna o attraverso la bacheca del gestionale in uso, accessibile a tutti i dipendenti tramite credenziali individuali.
- Esterne: divulgazione attraverso comunicazioni scritte tramite posta elettronica solo nel caso di variazioni significative per la parte interessata;

Qualora le modifiche abbiano impatto sulle risorse interne le stesse verranno formate/aggiornate come definito al §

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

7.2.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

7.5 INFORMAZIONI DOCUMENTATE

7.5.1 Generalità

La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità costituisce lo strumento attivo che ne formalizza la struttura, attraverso la raccolta organizzata ed aggiornata dei Documenti che ne regolano la gestione ed il funzionamento, includendo anche i Documenti relativi ai rapporti con i Fornitori e i Clienti in materia di Gestione per la Qualità. La documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità include:

Documenti di origine interna:

- Il documento relativo alla Politica e gli Obiettivi della Qualità stabiliti dalla Direzione Aziendale ed il RQ;
- Il Manuale della Qualità;
- Le Procedure richieste dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015, quelle aggiuntive che il RQ ha ritenuto utile predisporre per definire le modalità di gestione dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché tutti gli altri documenti necessari per garantirne la pianificazione, l'operatività e il controllo.

Documenti di origine esterna:

- Leggi, decreti e regolamenti applicabili;
- Norme tecniche e di sistema;

7.5.2 Manuale della qualità

Il presente Manuale Qualità è redatto in tutte le sue parti, dal RQ, con la collaborazione dei Responsabili delle funzioni aziendali ed approvato dalla Direzione Generale.

Viene diffuso con servizio di aggiornamento o meno in base ai seguenti criteri:

- Ente Certificatore e personale ABIBOOK: distribuzione in forma controllata;
- Clienti o altri richiedenti: distribuzione in forma non controllata (salvo diversa disposizione della Direzione).

L'aggiornamento del manuale di qualità è effettuato dal RQ, qualora si verificano durante l'anno, modificazioni sostanziali necessarie per lo snellimento delle procedure, integrazione dello stesso manuale, ecc..

È il documento di sintesi usato per descrivere, documentare, coordinare ed integrare la struttura organizzativa, le responsabilità e tutte le attività che regolano l'istituzione, il funzionamento e la gestione del Sistema di Gestione per la Qualità secondo la Politica per la Qualità e la Norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il presente Manuale della Qualità predisposto da PR include:

- Lo scopo e il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- L'identificazione sintetica dei processi del Sistema di Gestione per la Qualità e delle loro interazioni.

7.5.3 Creazione e aggiornamento delle informazioni documentate

La Società ha predisposto una procedura documentata al fine di stabilire modalità e responsabilità per la gestione dei

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

documenti del Sistema di Gestione per la Qualità, incluse le informazioni documentate della Qualità.

La procedura documentata definisce:

- le funzioni responsabili, in fase di prima emissione, di redigere, verificare, ed approvare i documenti;
- il contenuto e le modalità per l'identificazione di ogni documento del SGQ;
- le modalità per revisionare/modificare i documenti (funzioni responsabili di aggiornare, verificare ed approvare i documenti revisionati e modalità per identificare le modifiche e lo stato di revisione dei documenti);
- le modalità di distribuzione, archiviazione e conservazione della documentazione.

7.5.4

Controllo delle informazioni documentate

Le informazioni documentate della qualità sono conservate dalla cooperativa per dimostrare il conseguimento dei livelli di qualità previsti e l'efficacia del SGQ attuato.

I documenti di registrazione della qualità costituiscono un'importante fonte d'informazione per il RQ nella valutazione dell'andamento della qualità e per la Direzione, allo scopo di poter verificare il livello di conformità delle attività e di attuazione delle politiche.

Tutte le informazioni documentate sono sempre leggibili, facilmente identificabili e rintracciabili.

La procedura di riferimento definisce le modalità per identificare, rintracciare, archiviare e conservare le informazioni documentate della qualità.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 8

Attività operative

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

8.1 PIANIFICAZIONE E CONTROLLO OPERATIVI

In ambito alla pianificazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati definiti i processi correlati alla realizzazione dei servizi ed all'erogazione delle prestazioni da parte della società e predisposta la documentazione necessaria ad assicurarne l'attuazione, il monitoraggio e la registrazione nel rispetto della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti.

La definizione di tali processi e delle relative caratteristiche e modalità esecutive si è basata su un'attenta analisi dei requisiti associati alle prestazioni da erogare, sulla valutazione della potenzialità ed adeguatezza delle risorse disponibili e sulla coerenza degli stessi con i requisiti e gli obiettivi stabiliti per gli altri processi del Sistema di Gestione per la Qualità.

Dette prestazioni, come definiti e proceduralizzati, si configurano e si sviluppano, nella loro attuazione, in modo diversificato in relazione alle richieste/aspettative dei fruitori di servizi, agli obiettivi della società ed alle esigenze degli eventuali Fornitori coinvolti alla realizzazione delle prestazioni.

PR, pur riservandosi l'autorità sulle decisioni, in merito alla programmazione, alla pianificazione ed alle modalità di sviluppo delle prestazioni ed all'impiego o approvvigionamento delle risorse necessarie, ha affidato le responsabilità per il corretto svolgimento del processo di realizzazione delle prestazioni e per il coordinamento, lo svolgimento delle attività connesse ai Responsabili di Funzione.

Tale funzione si interfaccia con le altre funzioni gestionali della società per la definizione dei requisiti, l'analisi delle problematiche, l'individuazione delle risorse, la programmazione e pianificazione delle attività di esecuzione e controllo e lo sviluppo delle metodologie esecutive, ed è coadiuvata dal personale tecnico a disposizione per l'esecuzione e la registrazione delle attività inerenti l'erogazione delle prestazioni previste/i e definite/i.

In ambito alle attività di programmazione e pianificazione delle prestazioni vengono prese in considerazione le seguenti attività:

- adeguato controllo dell'offerta e riesame dei requisiti del prodotto/servizio;
- attenta gestione delle attività di definizione e controllo dei documenti e dati di base;
- individuazione, approvvigionamento e mantenimento delle risorse da impiegare;
- individuazione, selezione e valutazione dei fornitori;
- definizione e pianificazione delle attività gestionali ed operative da eseguire;
- definizione e pianificazione dei controlli finali necessari e delle responsabilità ed interfacce correlate;
- informazione, addestramento ed eventuale qualifica del personale incaricato;
- identificazione, preparazione e gestione dei documenti e delle registrazioni necessarie ed applicabili per ciascuna delle fasi ivi definite di gestione, controllo, prova e collaudo del processo.

Lo sviluppo e le risultanze delle attività di apertura vengono documentate su apposita modulistica informatizzata, successivamente utilizzati dalle altre funzioni coinvolte per lo sviluppo delle attività di competenza, nel quale sono individuati i Responsabili coinvolti per la commessa, le risorse umane e tecnologiche messe a disposizione, i Fornitori coinvolti, i documenti di riferimento applicabili e gli elementi critici del processo, le modalità del controllo previste.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

8.2 PROCESSI RELATIVI AL CLIENTE

8.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al servizio

I requisiti relativi alle prestazioni richieste sono determinati in diverse fasi del processo di erogazione del servizio:

Partecipazione a gara/bando di finanziamento

in questa fase l'ufficio Progettazione e Sviluppo verifica i bandi emessi dalle varie strutture pubbliche e/o gli inviti inoltrati.

Elaborazione Gara/ bando di finanziamento

in questa fase il responsabile di funzione individuato a seconda della tipologia di procedura, elabora il progetto secondo le specifiche di bando attuando le opportune strategie finalizzate ad aumentare la possibilità di aggiudicazione.

Assegnazione personale

In questa fase, post aggiudicazione gara, il RF di concerto con GRU, assegna il personale e ne comunica tutti gli estremi all'AMM. Maggiori dettagli in apposite procedure specifiche.

8.2.2 Riesame dei requisiti relativi al servizio

ABIBOOK ha identificato i processi da attuare per il riesame dei requisiti delle prestazioni, allo scopo di valutare la possibilità di erogare i servizi alle condizioni concordate. I requisiti del cliente sono generalmente forniti da questi in maniera documentata. E' compito del Responsabile della progettazione (UPS RPC RGB RGA):

- controllare che gli elementi in uscita dalla progettazione siano forniti in forma tale da permettere la loro verifica a fronte delle informazioni iniziali.
- Approvare tutti gli elementi in uscita prima del loro rilascio.
- Effettuare riesami sistematici della progettazione, in accordo con quanto pianificato, al fine di:
 - a) valutare la capacità dei risultati della progettazione e dello sviluppo di ottemperare ai requisiti definiti,
 - b) individuare tutti i problemi e proporre le azioni necessarie.

8.2.3 Comunicazioni con il Cliente

ABIBOOK considera la comunicazione e l'informazione continua dirette al cliente la base per instaurare una collaborazione attiva e quindi un valore aggiunto nel processo di organizzazione ed erogazione del servizio, nell'ottica del "miglioramento continuo".

La comunicazione con il cliente è, di massima, curata mediante:
comunicazioni scritte relative alla organizzazione e dei servizi erogati;

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

risposta ai reclami;
distribuzione di materiale informativo.

In particolare viene dato risalto a:

prestazioni erogate: ABIBOOK si impegna a fornire al fruitore dei servizi informazioni, verbali o scritte, prima, durante e dopo l'evento;

gestione dei reclami: tutti i clienti di ABIBOOK hanno il diritto e la possibilità di esprimere reclami, in caso di disservizi occorsi. La PR ha individuato il responsabile del ricevimento e del trattamento dei reclami nel gestore della biblioteca/responsabile evento promozione. I reclami possono essere sia scritti che verbali. Tutti i reclami sono presi in considerazione e analizzati per poter, nei limiti e nelle possibilità, eliminare le cause che li hanno generati e migliorare il servizio verso i clienti. I reclami rappresentano documenti di ingresso per il Riesame della Direzione. In caso di reclamo, il responsabile di funzione contatta il cliente per iscritto o telefonicamente, per fornire al cliente una risposta in seguito al reclamo ricevuto;

informazioni sul servizio erogato: tramite note verbali raccolte dal responsabile dell'evento/biblioteca, la Direzione raccoglie informazioni sull'andamento dei servizi, che rappresentano documenti di riferimento il Riesame della Direzione.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

8.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO

ABIBOOK ha stabilito, applicato e mantiene attivo un processo per la Progettazione e lo Sviluppo.

8.3.1 Pianificazione della Progettazione e dello Sviluppo

Il Responsabile della progettazione (UPS, RPC, RGB RGA) deve pianificare l'intero processo di sviluppo del progetto, stabilendo:

- le azioni da compiere per lo sviluppo del progetto;
- le attività di riesame, di verifica e di validazione adatte per ogni fase;
- gli eventuali incarichi assegnati per l'esecuzione e la verifica di specifiche azioni pianificate;

8.3.2 Input alla Progettazione e Sviluppo

Sono elementi di ingresso della progettazione per la ABIBOOK le specifiche richieste nei bandi di gara partecipati. Tali elementi possono essere riesaminati dal RF ai fini della loro adeguatezza e completezza. La relativa documentazione fa parte del progetto di gara, che sono gestiti con il sistema informatico.

8.3.3 Controllo della Progettazione e Sviluppo

L'avvio definitivo di un nuovo servizio viene di norma preceduto da una validazione del progetto, il cui scopo è quello di assicurare che quanto pianificato sia in grado di soddisfare i requisiti richiesti.

Pur se spesso risulta difficile provare un servizio prima che questo possa essere effettivamente fruito, Abibook valuta, quando possibile, i risultati finali della progettazione testando il servizio mediante una simulazione.

Quando ciò non è possibile, la validazione di un progetto può essere realizzata sulla base di valutazioni effettuate per progetti analoghi già attuati.

Spesso, per progetti completamente nuovi è possibile verificarne l'efficacia solamente dopo un certo tempo dall'avvio del servizio: in questo caso la validazione viene discussa dal referente e dagli operatori del servizio a seguito dell'analisi dei dati di follow up.

Il processo di validazione viene avviato anche nel caso di significative modifiche apportate ad un progetto esistente.

8.3.4 Output alla Progettazione e Sviluppo

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Gli output sono essenzialmente identificati nei progetti migliorativi inseriti o secondo richieste specifiche dei bandi di gara o a discrezione del RF coinvolto nella progettazione della gara stessa.

Gli elementi in uscita sono documentati con la stesura del progetto del bando di gara.

In questo contesto il RF, in qualità di responsabile si assicura che i documenti:

- ottemperino ai requisiti in entrata del progetto;
- forniscano informazioni adeguate

8.3.5 Modifiche alla Progettazione e Sviluppo

Qualsiasi variazione apportata ad un progetto già approvato definitivamente, viene denominata “modifica alla progettazione”. In questa fase sono coinvolti esclusivamente RPC, RGA e/o RGB a seconda delle specifiche competenze.

Le modifiche alla progettazione possono avere diversa origine:

- a) su segnalazione del cliente in seguito a reclami o richieste di miglioramento di un servizio;
- b) in occasione del riscontro di non conformità durante le normali attività di controllo e di monitoraggio.

Il responsabile del progetto (RPC, RGB RGA) effettua un’analisi di fattibilità delle modifiche, esaminando le stesse di concerto con le figure coinvolte nella fase specifica che richiede la modifica.

Anche le attività di modifica ad un progetto già approvato si devono sviluppare, in accordo con la presente procedura, attraverso le fasi di:

- pianificazione,
- esecuzione del progetto,
- riesame,
- validazione,
- emissione della documentazione.

Le modifiche apportate al progetto devono essere evidenziate in modo chiaro e comprensibile. In rapporto alla consistenza delle modifiche richieste, le stesse possono anche essere trattate come dati d’ingresso di un nuovo processo di progettazione.

8.3.6 Compiti e attività specifiche della figura professionale del bibliotecario

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Il bibliotecario esercita, indipendentemente dalle specializzazioni funzionali e dai differenti contesti organizzativi e inquadramenti contrattuali, attività di carattere professionale nell'ambito della mediazione culturale, dell'orientamento alla ricerca e dell'alfabetizzazione informativa; della formazione, organizzazione e conservazione dei documenti; dei servizi bibliografici e di documentazione; della promozione culturale di una biblioteca o sistema bibliotecario. Il bibliotecario svolge attività di individuazione e di identificazione delle caratteristiche e della rilevanza di beni e di raccolte librarie e documentarie su qualsiasi supporto analogico e digitale, di tutela, di valorizzazione, promozione e di ricerca inerenti i beni librari e documentari, nonché di gestione di risorse umane, patrimoniali e finanziarie. È una professione di elevato contenuto intellettuale che richiede una formazione culturale, scientifica, metodologica, tecnica specifica, finalizzata alla selezione, alla raccolta e alla elaborazione di informazioni sul patrimonio librario e documentario su qualsiasi supporto, nonché l'elaborazione e la diffusione primaria delle informazioni connesse alle predette attività rivolte alla conoscenza e alla fruizione da parte del pubblico sia specialistico sia di più larga diffusione.

a) Al bibliotecario spetta l'organizzazione delle raccolte librarie e documentarie mediante l'elaborazione e/o l'adozione di metodologie di inventariazione, di catalogazione e di indicizzazione in base alle diverse tipologie di materiale trattato (manoscritti, edizioni, riproduzioni analogiche e digitali, raccolte discografiche, fototeche, diapoteche, biblioteche museali) allo scopo di fornire, mediante l'elaborazione e la diffusione primaria delle informazioni, servizi librari e documentari; svolge attività di consulenza e assistenza scientifica al pubblico per facilitare la conoscenza della raccolte librarie e documentarie e l'accesso alle opere, in sede e in remoto, utilizzando sia sistemi tradizionali sia sistemi informativi avanzati mediante l'impiego di tecnologie informatiche; pianifica l'incremento delle raccolte librarie e documentarie e svolge attività di ricerca finalizzata alla conoscenza del patrimonio librario e documentario anche mediante eventi;

b) partecipa per il settore di competenza alla produzione, gestione, conservazione e diffusione dei "documenti digitali" con riferimento agli standard nazionali e internazionali.

I compiti fondamentali del Bibliotecario sono:

1. Partecipare attivamente alla gestione dell'incarico loro affidato, in particolare con un positivo atteggiamento nei confronti dei committenti e con un costante accrescimento delle proprie conoscenze e competenze.
2. Gestire l'incarico loro affidato nel rispetto delle direttive definite dall'Amministratore Delegato e dal Referente di funzione e secondo le modalità indicate nel progetto approvato dalla committenza.
3. Garantire la buona conservazione degli impianti, delle attrezzature, dei beni di proprietà del committente o degli utenti, segnalando tempestivamente alla committenza e al Referente di funzione della cooperativa la necessità di una loro implementazione, manutenzione o sostituzione.
4. Gestire i servizi di reference e front office (l'insieme delle attività di interazione con l'utenza nella soddisfazione dei suoi bisogni informativi, sia mediante sistemi tradizionali sia mediante sistemi tecnologici in uso).
5. Progettare e sviluppare le raccolte (complesso delle attività dirette a organizzare e a gestire patrimoni pluridisciplinari nella loro complessità e attraverso le diverse fasi della loro costituzione nell'ottica di garantirne la tutela, la fruizione e la valorizzazione).
6. Indicizzare, collocare e trattare i documenti (complesso delle attività specifiche dirette alla gestione ordinaria e manutenzione del patrimonio).
7. Analizzare il valore storico-artistico dei documenti (analisi della documentazione, nell'ambito del contesto librario/documentario e di produzione, allo scopo di favorirne la fruizione).

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

8. Promuovere il patrimonio e le raccolte (complesso delle attività finalizzate alla tutela, alla fruizione e alla valorizzazione del patrimonio).
9. Realizzare attività di promozione alla cultura e alla lettura (complesso delle attività mirate alla diffusione e alla promozione della cultura e della conoscenza, anche mediante attività didattica e di comunicazione).
10. Partecipare ai processi di cooperazione bibliotecaria (complesso di attività relative alla collaborazione tra biblioteche e tra biblioteche e territorio).
11. Produrre dati (complesso delle attività mirate alla valutazione di fruizione/accesso dei servizi e della revisione delle raccolte).
12. Utilizzare sistemi informatici (complesso di attività mirate a valutare e implementare, anche in collaborazione con esperti in tecnologie informatiche, applicazioni o sistemi da utilizzare in ambito biblioteconomico).
13. Anche attraverso la compilazione di brevi relazioni, verificare e valutare periodicamente l'andamento del servizio nella sua globalità, il raggiungimento degli obiettivi previsti dal contratto o dalla convenzione e degli obiettivi pianificati, l'efficacia delle varie azioni previste, la soddisfazione del cliente, l'opportunità di modificare o adeguare, se necessario, le azioni pianificate.

Ciascuno di questi compiti caratterizza il profilo di Bibliotecario e raggruppa le attività che il professionista è chiamato a svolgere, anche se con diversi gradi di responsabilità o specializzazione in base alle tre fasce (I, II, III) nelle quali è stata articolata la qualifica conformemente ai livelli EQF 8,7 e 6. E' Bibliotecario, rispettivamente di I, II e III fascia, chi ha un profilo conforme a questi compiti e svolge o ha la preparazione per svolgere almeno una delle attività che caratterizzano la rispettiva fascia. Lo svolgere attività sotto coordinamento, proprio delle attività caratterizzanti la III fascia, non consente autonomia operativa nell'intervento sui Beni. Per ognuna delle fasce sono state definite le attività caratterizzanti. Per ciascuna di queste attività sono stati definiti i requisiti di conoscenza, abilità e competenza e su questa base sono stati fissati i requisiti di accesso.

8.4 CONTROLLO DEI PROCESSI, PRODOTTI E SERVIZI FORNITI ALL'ESTERNO

8.4.1 Processo di approvvigionamento

ABIBOOK ha identificato i processi di approvvigionamento relativamente ai prodotti, alle attrezzature, alle apparecchiature e ai servizi acquistati, assicurandone la conformità ai requisiti specificati. Tale processo si applica a tutti i prodotti e servizi che entrano a far parte del processo erogato, comprese le collaborazioni con figure professionali esterne. Inoltre ABIBOOK ha identificato e mantiene attivo il processo per la valutazione e la selezione dei fornitori, scelti sulla base della loro capacità di fornire prodotti e servizi, comprese le collaborazioni con esperti di promozione alla lettura, pedagogisti e figure professionali esterne, conformi ai requisiti stabiliti da ABIBOOK. La selezione, la valutazione e la rivalutazione dei fornitori avvengono sulla base di criteri stabiliti ed al termine di un processo di qualificazione che consente di ottenere un elenco dei fornitori dai quali approvvigionarsi. Il processo di valutazione dei fornitori, e delle azioni conseguenti a tale attività, è documentato e le registrazioni sono conservate.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

8.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento

Le informazioni per l'approvvigionamento sono riportate sui documenti di acquisto, e contengono tutte le informazioni utili ad identificare e descrivere i prodotti/servizi da acquistare:

- dati identificativi del fornitore (ragione sociale, riferimento, ecc.);
- dati identificativi dei prodotti (descrizione, quantità, prezzi, ecc.);
- dati relativi alla fatturazione (modalità di pagamento, ecc.);
- eventuali richieste aggiuntive (certificati di qualità, dichiarazioni di conformità, schede di sicurezza, ecc.).

Prima di essere sottoposto al fornitore l'ordine di acquisto viene verificato dal RF, che lo firma per approvazione. Gli ordini vengono inviati al fornitore. Per quanto riguarda i servizi esterni, essi sono regolati generalmente da contratti, o altra documentazione equivalente, che riportano chiaramente:

- la tipologia, la durata e la frequenza del servizio richiesto;
- l'importo (onorario, compenso, ecc.);
- altre informazioni ritenute utili.

I contratti sono siglati, per la parte riguardante ABIBOOK, dalla RF delegata.

8.4.3 Verifica dei prodotti approvvigionati

ABIBOOK ha stabilito i controlli da effettuare sui prodotti acquistati, per assicurare che tali prodotti siano conformi ai requisiti specificati. Data la natura dei prodotti i controlli in accettazione riguardano:

- il controllo della merce con i documenti di acquisto (ordine, documento di trasporto);
- l'integrità degli imballi;
- la data di scadenza dei prodotti (quando applicabile);
- la presenza di eventuale documentazione tecnica richiesta.

RF segnala sull'apposita scheda la valutazione della fornitura, utilizzata come base dati per la qualificazione periodica dei fornitori.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Le professionalità esterne sono valutate in base alla loro capacità di fornire prestazioni in linea con i requisiti richiesti dal servizio e contenute nel contratto.

8.5 PRODUZIONE ED EROGAZIONE DEI SERVIZI

8.5.1 Tenuta sotto controllo delle attività di erogazione delle prestazioni

ABIBOOK tiene sotto controllo le attività di erogazione delle prestazioni attraverso:

- la determinazione delle caratteristiche delle prestazioni erogate;
- la presenza di documentazione tecnica relativa alle prestazioni (Manuali Operativi di Settore);
- la definizione di opportune istruzioni di lavoro per quelle attività ritenute più critiche;
- la disponibilità di risorse umane adeguate per formazione di base, addestramento e competenza tecnica;

Sono inoltre chiaramente definite le modalità e le responsabilità relative:

- alla programmazione delle attività;
- all'erogazione dei servizi (Manuali Operativi di Settore);
- ai controlli (Manuale Operativo di Settore e istruzioni relative);

Le modalità di erogazione dei servizi sono definite nelle procedure di settore apposite al cui interno sono richiamati i documenti di dettaglio delle attività (Istruzioni di lavoro, diagrammi di flusso delle attività, documenti di registrazione, ecc.).

Tutti i processi primari e a supporto gestiti dalla COOP. ABIBOOK hanno la possibilità di essere monitorati, pertanto sussiste la possibilità di verificarne compiutamente i risultati finali conseguiti sia attraverso i Protocolli di riferimento sia con l'obiettivo raggiunto e dichiarato. I requisiti di validazione dei processi non trovano pertanto applicazione pratica.

In relazione alle modalità di validazione definisce:

- i requisiti di competenza del personale che esegue le prestazioni,
- l'efficienza dei mezzi messi a disposizione necessari per effettuare le prestazioni,

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

- le attrezzature utilizzate per la realizzazione delle attività,
- le modalità adottate per la realizzazione delle attività, con istruzioni operative specificatamente predisposte.

8.5.2 Identificazione e rintracciabilità

ABIBOOK ha stabilito un sistema di identificazione e rintracciabilità, basato sui documenti di registrazione necessari ad erogare la prestazione stessa. I progetti/gare sono identificati in base al nome del paese in cui è situata la biblioteca/bene culturale da gestire e/o presso cui erogare l'attività di promozione. Le gare, prima di essere aggiudicate, sono archiviate in base alle modalità di partecipazione quindi, una volta partecipate, sono spostate in apposita cartella e solo quando aggiudicate sono spostate in cartella definita come sopra. Tutte le cartelle sono in spazio server condiviso ad accesso controllato dai responsabili autorizzati.

L'identificazione e la rintracciabilità del personale è invece documentata da GRU e UP che pianifica periodicamente i turni per ogni servizio.

Lo stato dei controlli è individuato mediante le registrazioni effettuate in fase di erogazione dei servizi e al ricevimento dei prodotti. Il prodotto acquistato, non conforme, viene identificato con apposito cartellino e/o posto in area di segregazione per il successivo trattamento.

8.5.3 Proprietà del cliente

Proprietà di beni

Le proprietà del cliente consistono nelle infrastrutture e materiali gestiti per conto della committenza. Generalmente tali materiali non sono trattenuti in ABIBOOK, ma vengono gestiti direttamente presso la sede della committenza. In caso di smarrimento o danneggiamento, RF, dopo esserne stato informato, comunica immediatamente per iscritto l'evenienza al cliente.

Proprietà intellettuale

ABIBOOK è organizzata in modo da garantire ad ogni fase del processo la completa riservatezza dei dati forniti e di quanto ricevuto per l'erogazione della prestazione.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Il sistema informatico esistente è dotato di server con firewall e sistema antintrusione con password di accesso, inoltre ogni addetto all'atto del suo inserimento in azienda è istruito a rispettare nel proprio lavoro i criteri di riservatezza dei dati.

8.5.4 Conservazione del prodotto

ABIBOOK ha stabilito le modalità di conservazione dei prodotti che hanno diretta influenza sulla qualità delle prestazioni erogate. In particolare sono definite:

- le modalità per la conservazione in magazzino dei materiali necessari alle attività di promozione alla lettura;
- le modalità per la conservazione e la protezione dei dati;

Il materiale utilizzato per le attività di promozione viene conservato nel magazzino (sede dell'ufficio centrale)

8.5.5 Attività post consegna

Non è prevista l'attività di consegna.

8.5.6 Controllo delle modifiche

Le modifiche non pianificate al servizio sono riesaminate e tenute sotto controllo, al fine di assicurare la conformità ai requisiti specificati.

Sono conservate le informazioni documentate relative ai risultati dei riesami delle modifiche, alle persone autorizzate ad approvare le modifiche, alle azioni intraprese.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

8.5.7

Rilascio di prodotti e servizi

L'organizzazione monitora e misura le caratteristiche del servizio per verificare che i requisiti siano stati soddisfatti.

8.5.8

Controllo degli output non conformi

Il requisito è inteso a evitare che i servizi non conformi vengano ulteriormente utilizzati.

Una volta identificato, indipendentemente da quando ciò accada, qualsiasi servizio non conforme da l'avvio a un processo in base al quale un soggetto autorizzato e competente deve decidere che cosa fare:

- Sostituzioni di personale;
- Cambi d'orario;
- Controllo del monte ore;
- etc..

8.5.9 Procedure di attestazione dei risultati di apprendimento informale e non formale

Le procedure di validazione dei risultati di apprendimento non formale e informale sono stabiliti dalla L. 13/2013. La validazione dell'apprendimento non formale e informale può essere riferita a due diversi ambiti:

- ambito lavorativo
- ambito formativo

Ai due ambiti corrispondono rispettivamente standard professionali e standard formativi.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			



Fig. 3: Processo di validazione di apprendimenti formali, non formali e informali

Il processo comune ai tre tipi di apprendimento (Fig. 3) si basa su diverse fasi:

- *l'identificazione* fase finalizzata alla messa in trasparenza delle competenze della persona; in ambito di apprendimento non formale e informale è un processo che individua ed elenca i risultati dell'apprendimento. Viene detta anche valutazione formativa. Implica un supporto alla persona nell'analisi e documentazione dell'apprendimento e fornisce un'occasione di riflessione.
- *la valutazione* fase finalizzata all'accertamento del possesso delle competenze e dei risultati di apprendimento. Questa fase implica l'adozione di specifiche metodologie valutative, riscontri e prove idonei a evidenziare le competenze. Viene anche detta valutazione sommativa.
- *l'attestazione* fase finalizzata al rilascio di documenti che individuano le competenze e misurano i risultati dell'apprendimento. Viene detta anche validazione.
- *la certificazione* processo di formale riconoscimento delle competenze di apprendimento formale, non formale e informale, effettuato dal soggetto titolare (elencato da D.L. 13/2013).

La legislazione italiana è allineata alla raccomandazione del Consiglio d'Europa del 20 dicembre 2012 che detta norme per la convalida dell'apprendimento non formale e informale.

a) Attestazione dei risultati di apprendimento non formale

L'attestazione dei risultati di apprendimento dei Corsi di aggiornamento professionale è la fase che deve essere preceduta da un processo di valutazione attuato da vari attori nel ciclo del corso che hanno la responsabilità di garantire la qualità del corso, la valutazione dell'apprendimento, l'autovalutazione nel portfolio, la convalida ed il riconoscimento delle competenze.

Il processo di valutazione dei risultati dell'apprendimento non formale può essere condotto con vari metodi, quali ad esempio:

- intervista / colloquio (col docente)

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

- presentazione (di un determinato tema a una platea di esperti)
- metodi dichiarativi (il candidato descrive per iscritto in un portfolio quali sono le cose che sa fare e le proprie caratteristiche)
- osservazione in situazione
- simulazioni
- presentazioni di rapporti della propria attività
- prove scritte (test, esercitazioni).

b) Attestazione di risultati di apprendimento informale

1. Servizio di supporto nella costruzione del portfolio

Nel corso di questa fase prende via via forma il portfolio individuale delle evidenze dei risultati di apprendimento nel quale saranno riportate:

- le competenze/risultati di apprendimento oggetto di identificazione;
- la descrizione sintetica delle evidenze correlate;
- le motivazioni per cui le evidenze sono ritenute significative.

Il prodotto atteso da questo servizio è il portfolio individuale delle evidenze che descrive i risultati di apprendimento e le evidenze ad essi collegate.

Oltre alla costruzione del portfolio il processo di supporto dovrà porsi come obiettivo quello di accompagnare la persona nell'acquisizione di una maggiore consapevolezza delle proprie competenze e della loro effettiva "spendibilità". Si ricorda infatti che il servizio è – e deve essere – auto-consistente ovvero deve possedere una sua completezza anche nel caso in cui la persona decida di non affrontare il servizio successivo di validazione delle competenze.

2. Servizio di attestazione delle competenze

Il processo di attestazione (o validazione) rappresenta la modalità attraverso cui le competenze acquisite in contesti di apprendimento non formali e informali possono essere evidenziate e valorizzate e quindi possono acquistare leggibilità e trasparenza per il sistema socio-economico e istituzionale.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 9

Valutazione delle Prestazioni

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

9.1.1 Generalità

La Società ABIBOOK ha impostato il proprio Sistema di Gestione per la Qualità in un'ottica di continuo miglioramento, definendone gli obiettivi ed i processi attuativi e focalizzando i propri sforzi verso la soddisfazione del Cliente, la motivazione del personale e l'adempimento della Politica per la Qualità definita da PR

In tale ambito ha definito, quali elementi caratteristici e significativi del proprio Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguata implementazione:

- le prestazioni erogate, in relazione ai requisiti applicabili;
- i rapporti con i fruitori dei servizi e con il mercato, in virtù delle aspettative e delle esigenze correlate;
- l'organizzazione e la gestione della cooperativa, in funzione delle esigenze interne individuate;
- i rapporti con i fornitori.

Di conseguenza ha pianificato ed attuato opportuni processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento finalizzati a dimostrarne la conformità, evidenziarne l'efficacia e determinarne il continuo miglioramento. La pianificazione e l'attuazione di tali processi sono state affidate alle diverse funzioni interne della Cooperativa, in relazione alle specifiche competenze e responsabilità, si sviluppano secondo le modalità definite in apposite procedure gestionali e si identificano sostanzialmente con:

- la misurazione del grado di soddisfazione dei Clienti attraverso la gestione dei reclami e la raccolta di informazioni formali e informali inerenti le aspettative e la percezione degli stessi nei confronti della qualità dei servizi e delle prestazioni della Cooperativa;
- la verifica costante della efficace attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua adeguatezza e conformità alla politica, ai requisiti ed alla pianificazione stabilita da PR ed ai requisiti della normativa di riferimento applicabile, attraverso gli Audit Interni;
- il monitoraggio e la misurazione, ove applicabile, dei processi e di erogazione delle prestazioni, delle attività svolte e dei risultati ottenuti definite nei documenti di pianificazione e programmazione applicabili ed il periodico riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- l'identificazione, la gestione ed il controllo delle non conformità inerenti le prestazioni erogate, la conduzione dei processi e l'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità attraverso la definizione dei criteri e delle modalità per il trattamento delle stesse e per l'attuazione delle conseguenti azioni necessarie a governarne gli effetti, reali o potenziali e la predisposizione di specifici strumenti di comunicazione e registrazione.
- l'analisi e l'elaborazione periodica dei dati risultanti dall'attuazione dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità e dallo sviluppo delle commesse acquisite, raccolti attraverso le registrazioni di pertinenza, allo scopo di dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e valutarne le opportunità di miglioramento.
- l'individuazione la pianificazione e l'attuazione di azioni correttive e preventive, ove necessario ed applicabile, per eliminare le cause delle non conformità e dei problemi evidenziati o prevenirne il verificarsi, riesaminandone gli effetti e l'efficacia allo scopo di garantire il continuo miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità ed assicurare il costante rispetto degli obiettivi stabiliti e la soddisfazione dei Clienti e delle altre parti interessate.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

9.1.2 Soddisfazione del Cliente

ABIBOOK effettua periodicamente, almeno una volta all'anno, la misurazione delle soddisfazioni dei propri clienti, attraverso rilevazioni volte a valutare la percezione del cliente sia rispetto ai requisiti tecnici della prestazione (limitatamente alle possibilità di risposta), sia rispetto ai requisiti "comportamentali" (disponibilità e cortesia del personale, ambiente, ecc.), sia rispetto agli obiettivi di performance ritenuti qualificanti del servizio contenuti nel Piano degli Obiettivi della Qualità.

ABIBOOK utilizza, quali fonti di informazione sulla soddisfazione del cliente:

- le non conformità rilevate in tutte le fasi di erogazione di servizio;
- i reclami provenienti dai clienti relativamente alle attività e ai servizi erogati.

In particolare i reclami e le comunicazioni formali/informali forniscono un'evidenza continua dello stato di soddisfazione o insoddisfazione durante il processo di erogazione del servizio.

9.1.3 Analisi e valutazione

Analisi dei dati

Per i diversi processi definiti in ambito al Sistema di Gestione per la Qualità della Società sono stati individuati i dati utili per dimostrarne l'adeguatezza e l'efficacia e per valutarne e determinarne le opportunità di miglioramento.

Tali dati vengono raccolti durante lo sviluppo quotidiano dell'attività dei diversi responsabili di funzione, attraverso le registrazioni definite e previste dalle procedure applicabili per la realizzazione e lo sviluppo dei processi di competenza. Periodicamente il Responsabile Qualità provvede alla raccolta dei dati derivanti dalle attività di monitoraggio e misurazione di propria competenza, con la collaborazione dei responsabili delle altre funzioni, relativamente alla raccolta e catalogazione delle registrazioni riportanti i dati inerenti lo sviluppo ed i risultati dei processi di pertinenza.

Di conseguenza ne cura l'elaborazione e la registrazione in modo da evidenziarne le criticità e permetterne la successiva analisi e la valutazione in relazione agli obiettivi ed ai requisiti applicabili.

Sono pertanto oggetto di analisi e valutazione, le registrazioni ed i dati concernenti i seguenti elementi di Sistema di Gestione per la Qualità:

- le attività relative alla gestione delle risorse umane;
- la capacità dei fornitori di soddisfare i requisiti e le esigenze;
- l'esito delle attività di monitoraggio e di gestione dei reclami dei Clienti;
- i risultati derivanti dalla conduzione degli audit interni;
- i risultati di eventuali audit interni nei confronti della Società da parte di organizzazioni esterne e/o di Clienti/Committenti;
- lo stato di conformità dei processi;
- lo stato e l'efficacia delle azioni correttive definite ed attuate.

La raccolta e l'analisi dei dati non è comunque limitata alla valutazione degli elementi caratteristici del Sistema di Gestione per la Qualità ma può riguardare altri dati di tipo contabile/amministrativo (esempio: analisi dei costi di gestione e dei consumi) che possono avere impatto sul Sistema stesso o influenzarne il miglioramento. L'analisi dei dati

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

può rappresentare infatti uno strumento utile per la valutazione dei costi derivanti dalle carenze di qualità e per l'individuazione e la successiva definizione di azioni nei confronti delle procedure del Sistema di Gestione per la Qualità di competenze finalizzate a rimuoverne le relative cause.

L'analisi dei dati viene condotta allo scopo di individuare gli aspetti più significativi di ciascun elemento del Sistema di Gestione per la Qualità interessato, valutarne le tendenze e la criticità, definire adeguate proposte di trattamento e soluzione dei problemi eventualmente individuati e determinare le opportunità e le proposte di miglioramento.

Le risultanze dell'elaborazione e dell'analisi dei dati vengono riportate in una relazione riepilogata a cura del Responsabile Qualità.

La valutazione delle risultanze dell'analisi e delle proposte di miglioramento correlate, avviene normalmente in sede al riesame del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di PR.

Le decisioni e le considerazioni di PR in seguito alla valutazione, che possono riguardare anche l'aggiornamento degli obiettivi per la qualità, vengono registrate e gestite a cura del Responsabile Qualità e successivamente diffuse dallo stesso a tutti i responsabili di funzione interessati.

Monitoraggio e misurazione dei processi

ABIBOOK ha definito gli strumenti di misurazione e monitoraggio per stabilire se i processi aziendali forniscono risultati in linea con gli obiettivi fissati dalla PR e rispondono alle specifiche di erogazione del servizio. Tali strumenti sono riassunti nel Piano Annuale della Qualità (PAQ), emesso annualmente dalla PR.

Monitoraggio e misurazione dei prodotti

ABIBOOK ha individuato le fasi del processo di erogazione del servizio in cui effettuare la misurazione e il monitoraggio delle prestazioni erogate, allo scopo di verificare che i requisiti richiesti da ogni fase siano soddisfatti. Durante le fasi di erogazione delle prestazioni, il personale opera in regime di autocontrollo, disponendo dell'adeguato livello di professionalità, competenza ed esperienza necessario a svolgere le mansioni previste. Il controllo finale sulle prestazioni erogate è svolto da personale idoneo, ed è opportunamente registrato. La PR ha individuato, gli indici di misurazione dei processi aziendali, raccogliendoli nel PAQ.

9.2 AUDIT INTERNI

In ambito alla Cooperativa vengono eseguite periodicamente verifiche ispettive Interne (Audit) per stabilire se le attività del Sistema di Gestione per la Qualità ed i relativi risultati soddisfano le disposizioni pianificate, i requisiti della norma di riferimento ed i requisiti interni definiti e valutare se il Sistema è stato efficacemente attuato e mantenuto aggiornato.

In particolare attraverso gli Audit interni la società si propone di:

- valutare il livello di applicazione delle procedure gestionali e dei documenti in base ai quali la funzione verificata deve operare, valutando altresì la competenza e la consapevolezza maturata dal personale della funzione stessa in merito ai criteri ed alle prescrizioni riportate nella suddetta documentazione e per la sua applicazione;
- valutare le modalità operative, le interfacce, le prescrizioni e le responsabilità stabilite nella documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di conseguenza stabilirne l'efficacia, considerando le difficoltà e le problematiche riscontrate dal personale nell'attuazione.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

La conduzione delle verifiche ispettive interne è affidata a personale che risponde ai seguenti requisiti:

- possiede solida conoscenza delle attività svolte dalla Società;
- è indipendente da chi ha diretta responsabilità per le attività sottoposte ad audit;
- assicura l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica ispettiva;
- è stato preventivamente qualificato ed abilitato all'esercizio di tale funzione.

L'attribuzione e la notifica dell'abilitazione avviene a cura di PR attraverso una dichiarazione scritta riportante gli estremi ed i riferimenti della qualifica.

La pianificazione degli Audit Interni è attuata da RQ secondo criteri che tengono conto dell'importanza e criticità delle aree oggetto di verifica e dei risultati di precedenti verifiche.

Gli Audit Interni avvengono sulla base di apposite liste di riscontro e le registrazioni degli esiti sono documentate, sottoposti all'attenzione dei responsabili coinvolti e conservati da RQ.

I processi o le attività, che dimostrano ripetute discrepanze con il SGQ e che hanno maggior impatto sulla qualità percepita dal cliente, devono essere verificate più frequentemente. I risultati delle verifiche ispettive interne sono registrati e il rapporto deve indicare le non conformità rilevate, le eventuali azioni correttive concordate, le responsabilità ed il tempo entro il quale l'azione correttiva sarà attuata e verificata. RQ provvede a verificare l'efficacia dei risultati delle azioni correttive. L'attività delle verifiche ispettive interne è regolata dalla procedura

9.3 RIESAME DA PARTE DELLA DIREZIONE

9.3.1 Generalità

PR sottopone periodicamente a riesame (almeno una volta all'anno) il Sistema di Gestione per la Qualità della Società per assicurarsi della sua continua idoneità, adeguatezza ed efficacia, in virtù della Politica e degli Obiettivi per la Qualità stabiliti e dei requisiti cogenti e dei Clienti applicabili ai diversi processi interni.

Il riesame da parte della Direzione avviene, normalmente, in abito ad una riunione collegiale e si prefigge di sottoporre a valutazione le risultanze e le proposte ed opportunità di miglioramento del Sistema di Gestione per la Qualità, nonché di identificare ed analizzare le esigenze di modifica e pianificarne l'attuazione anche attraverso l'aggiornamento della Politica e degli Obiettivi per la Qualità.

La conduzione del riesame del Sistema di Gestione per la Qualità avviene secondo le prescrizioni e le modalità riportate in apposita procedura gestionale interna e le risultanze vengono documentate in apposito verbale, redatto e firmato da DA.

Alla PR è assegnato il compito di verificare, congiuntamente alla Direzione Sanitaria (PR), al RQ e ai RdF, l'efficacia del SGQ, valutando in particolare le esigenze di modifica al sistema, politica ed obiettivi, dettate dalle opportunità di miglioramento individuate.

PR ha pianificato i riesami del SGQ con cadenza almeno annuale, per verificare le prestazioni e lo stato del sistema nella sua globalità, relativamente all'efficacia dei processi rispetto ai bisogni, desideri e aspettative manifestate dal cliente, e pianificare ed attuare le azioni di miglioramento.

I riesami sono registrati ed archiviati a cura del RQ.

9.3.2 Elementi in ingresso per il riesame

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Il riesame della direzione comprende l'esame dei seguenti elementi del sistema di gestione per la qualità:

- Tutti i moduli SGQ
- Relazione obiettivi

9.3.3 Elementi in uscita dal riesame

PR, effettuato il riesame, decide in merito a:

- miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei processi;
- miglioramento dei servizi, sulla base degli elementi relativi al cliente;
- necessità di nuove risorse (o riallocazione delle stesse).

Le decisioni prese dalla direzione sono registrate su apposita modulistica.

Pianificazione

Il Riesame del S.G.Q. da parte della Direzione viene effettuato con cadenza annuale sotto forma di riunione, in collaborazione con i R.D.F.

Può comunque essere convocato straordinariamente qualora la PR. lo ritenga opportuno:

- al fine di verificare il raggiungimento parziale degli obiettivi della qualità o argomenti di particolare urgenza;
- qualora, dal monitoraggio degli indicatori del S.G.Q. i R.D.FA evidenziasse situazioni critiche e non in linea con quanto definito.

La responsabilità della conduzione del Riesame è del PR.

Documentazione

Le risultanze del Riesame sono ufficializzate in una relazione allegata al modulo "VERBALE DI RIESAME DELLA DIREZIONE".

Tale relazione, oltre alle risultanze dell'analisi, riporta le azioni da intraprendere, le date entro cui portare a termine le attività e le responsabilità per le stesse.

La quantificazione degli obiettivi della qualità viene registrata su apposito modulo, è compito dei R.D.A. portare a conoscenza i propri collaboratori degli esiti dei Riesami e delle decisioni prese.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

SEZIONE 10

Miglioramento

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

10.1 TENUTA SOTTO CONTROLLO DEI PRODOTTI NON CONFORMI

10.1.1 Generalità

Tutto il personale di ABIBOOK ha la responsabilità di rilevare le non conformità in qualunque fase del processo, affinché vengano intraprese le relative azioni correttive e/o preventive. Il RQ, in collaborazione con i RF, ha la responsabilità dell'analisi delle non conformità e dell'individuazione delle azioni correttive e della verifica della chiusura delle non conformità. Queste attività e la loro efficacia sono elementi in ingresso per il riesame della direzione. ABIBOOK ha predisposto e mantiene aggiornata una procedura documentata per assicurare la corretta gestione delle non conformità riscontrate, sia sui servizi erogati (gestione biblioteche, archivi, promozione culturale) che sulle procedure interne di gestione. Il processo di controllo dei servizi non conformi prevede:

- per i servizi erogati:
 - l'identificazione dei servizi non conformi;
 - l'identificazione delle azioni necessarie ad eliminare le non conformità rilevate;
- per le fasi del processo:

la segnalazione immediata della non conformità riscontrata;

- l'identificazione dei prodotti/documenti eventualmente utilizzati;
- l'identificazione delle azioni necessarie ad eliminare le non conformità rilevate.
- La descrizione delle non conformità e le susseguenti azioni intraprese sono registrate su apposita modulistica.

L'attività è regolata dalla procedura.

10.1.2 Individuazione ed identificazione

In seguito all'individuazione di una non conformità il personale coinvolto informa il Responsabile della funzione interessata per permettere una prima valutazione della stessa, al fine di identificarne la tipologia e l'entità.

Conseguentemente all'identificazione ed alla valutazione da parte del Responsabile della funzione interessata, la non conformità evidenziata viene segnalata al RQ che provvede a registrarne gli estremi ed i riferimenti in apposito rapporto.

Se la non conformità si riferisce a prodotti/elaborati realizzati gli stessi vengono opportunamente identificati con i riferimenti del relativo rapporto emesso e segregati ed isolati in apposite aree predisposte allo scopo in ambito all'ufficio.

Ove la non conformità si riferisce a servizi in corso di realizzazione, il Responsabile della funzione coinvolta, previa indicazione del RQ ed eventuale approvazione di PR, provvede a sospendere le attività in corso e ad informare gli eventuali collaboratori e fornitori esterni interessati.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

10.1.3 Trattamento delle non conformità

Il RQ registra il tipo e la natura della non conformità identificata e raccoglie le informazioni supplementari necessarie alla valutazione ed all'analisi delle cause della stessa.

In seguito alla raccolta ed all'analisi dei dati e delle informazioni disponibili, in collaborazione con il Responsabile della funzione interessata, il RQ provvede alla definizione e registrazione della proposta di correzione da adottare.

Qualora, in seguito all'identificazione, al trattamento ed alla soluzione della non conformità, si determina la necessità di eliminarne le cause, il RQ, previa approvazione di PR, attiva eventuale azione correttiva.

10.1.4 Notifica e comunicazione esterna

Quando la non conformità sia imputabile ad un fornitore o coinvolga in qualche maniera il Cliente (identificata come reclamo cliente), per quanto riguarda le scelte di trattamento e soluzione o l'eventuale definizione e/o approvazione delle correzioni e/o azioni correttive necessarie è compito del RQ attivare i necessari flussi informativi con il fornitore e/o il Cliente interessati, gestire le interfacce ed assicurare le opportune registrazioni.

10.1.5 Registros e loro gestione

Il RQ mantiene la rintracciabilità delle registrazioni delle non conformità emesse e gestite in appositi rapporti e registri, riportando essenzialmente i dati identificativi di ogni non conformità, le funzioni coinvolte, la ricostruzione temporale della sua gestione ed i riferimenti alle correzioni ed eventuali concessioni ottenute e/o azioni correttive attivate di conseguenza.

Eventuali non conformità in merito ai prodotti realizzati e/o ai servizi ed alle prestazioni erogate rilevate dopo la consegna del Cliente vengono prese in considerazione come oggetto di insoddisfazione del Cliente stesso e trattate secondo i criteri e le modalità previste per i reclami e definite nell'apposita procedura di competenza

10.2 AZIONI CORRETTIVE

ABIBOOK ha predisposto una attività documentata per la gestione delle azioni correttive, individuate ed attuate allo scopo di eliminare le cause delle non conformità riscontrate. La procedura contiene le modalità per:

- l'individuazione e il riesame delle non conformità, compresi i reclami dei clienti, e delle relative cause;
- la valutazione dell'esigenza di attuare azioni per evitare il ripetersi di non conformità;
- l'individuazione, l'attuazione e la registrazione dei risultati delle azioni attuate;
- la verifica dell'efficacia (riesame) delle azioni attuate.

Le Azioni Correttive vengono messe in atto quali strumenti applicativi finalizzati al miglioramento continuo della qualità del servizio di ABIBOOK. lo scopo delle azioni correttive è quello di rimuovere le cause note di Non Conformità individuate, onde evitare, per quanto possibile, il loro ripetersi.

Le AC vengono stabilite ed avviate tenendo nella giusta considerazione l'entità dei problemi reali, o potenziali, che ABIBOOK si prefigge di risolvere. Le valutazioni del caso, includendo componenti economiche, sono deliberate dal PR.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

Responsabilità

La gestione delle AC, sia conseguenti ai reclami dei Clienti, sia a seguito di NC interne gravi (vedi procedura), sia rispetto ai fornitori (a seguito dei controlli in accettazione) è svolta da RQ, che ne verifica l'applicazione e ne valuta l'efficacia delle modalità esecutive e dei risultati ottenuti.

Azioni Correttive

Il RQ, in conformità a quanto proposto, coordina il lavoro di revisione con i referenti di funzione, per stabilire la tipologia e l'estensione dei provvedimenti mirati all'eliminazione delle cause potenziali delle Non Conformità ed i controlli da effettuare per verificarne l'efficacia.

Il documento di registrazione delle cause all'origine delle NC, relative alle prestazioni in essere in ABIBOOK e alle attività inerenti, è il modulo apposito che riporta le azioni correttive definite.

Sul modulo viene indicata, dopo le informazioni relative alla NC, la necessità o meno di effettuare un piano delle indagini e di nominare un Responsabile delle indagini.

Il piano delle indagini si fa solo per i casi complessi e/o che possono avere influenza sulla qualità del servizio percepito dal Cliente.

Le indagini si svolgono con osservazioni dirette e con raccolta d'informazioni da parte del personale operante nelle aree/attività interessate dall'indagine, utilizzando la documentazione di riferimento.

Le indagini a secondo delle NC effettive si possono svolgere:

- presso la sede aziendale e i relativi uffici;
- presso i luoghi di erogazione dei servizi;

Il Responsabile delle indagini alla fine riporta sul modulo i risultati acquisiti.

In base ai risultati delle indagini RQ definisce le Azioni Correttive e compila la seconda parte del modulo.

In assenza di un Piano delle indagini RQ procede direttamente alla stesura delle azioni correttive.

Sul modulo è riportata la NC effettiva, la causa e il relativo documento d'indagine e sono definite:

- le Azioni Correttive relativamente al campo d'applicazione (area, attività, protocollo di trattamento, modalità di controllo, istruzioni, aggiornamento, ecc.);
- il responsabile dell'attuazione;
- il tempo previsto.

10.3

MIGLIORAMENTO CONTINUO

ABIBOOK ha impostato la propria organizzazione, la realizzazione e lo sviluppo dei propri processi sulla base di una Politica per la Qualità improntata verso la soddisfazione del Cliente ed il miglioramento continuo delle proprie prestazioni e dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Tale miglioramento viene assicurato attraverso:

- la definizione, la diffusione e l'aggiornamento periodico della Politica e degli Obiettivi per la Qualità;
- la pianificazione e l'attuazione delle attività di monitoraggio e misurazione dei processi e dei prodotti;
- la pianificazione, l'attuazione ed il riesame dei risultati degli Audit Interni;
- l'analisi dei dati in uscita e dei risultati dei diversi processi del Sistema di Gestione per la Qualità;
- la definizione, l'attuazione di azioni correttive e preventive e la valutazione della relativa efficacia;
- il riesame programmatico dello Stato del Sistema di Gestione per la Qualità da parte di PR

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			

L'insieme delle attività descritte in precedenza permette a DA di avere un quadro rappresentativo dello stato del Sistema di Gestione per la Qualità e della sua evoluzione e di ottimizzare l'impiego delle risorse a disposizione, favorire l'attuazione di azioni di miglioramento appropriate e sostenere l'aggiornamento e la pianificazione di obiettivi precisi e concreti.

Rev.	Data	Redazione (RQ)	Verifica-Approvazione (PR)	Note
04	31/01/2025			