



## Sistema Gestione Qualità



SISTEMA DI GESTIONE  
CERTIFICATO  
**ITALCERT**  
UNI EN ISO 9001  
certificato n° 317aSGQ12

Il Centro di Ateneo per le Biblioteche aderisce al Sistema di Gestione Qualità (SGQ) messo in atto dal [CQA. Centro di Qualità di Ateneo](#) [1] in accordo con la norma UNI EN ISO 9001:2015 ed è una delle [strutture certificate](#) [2] dell'Università Federico II.

La certificazione relativa al processo *Erogazione di servizi di accesso informatizzato alle risorse bibliografiche* è stata rilasciata dalla Società [ITALCERT](#) [3] di Milano. [Visualizza certificazione](#) [4].

L'adesione al SGQ ha comportato l'analisi delle procedure e l'organizzazione di un sistema di raccolta dei dati in grado di mettere in luce i margini di miglioramento continuo delle attività svolte dal CAB, con gli obiettivi di:

- ricercare la soddisfazione degli utenti
- adottare criteri di efficacia ed efficienza
- valorizzare le risorse

Sono state pertanto sottoposte al monitoraggio le attività di:

1. manutenzione dei sw di gestione integrata delle risorse bibliografiche;
2. pubblicazione nell'archivio istituzionale fedOA dei documenti scientifici di Ateneo, con particolare riguardo alle tesi di dottorato
3. supporto agli utenti

Il risultato di tale monitoraggio si traduce in procedure controllabili attraverso:

- puntuale definizione e pianificazione degli obiettivi
- gestione ottimale dei servizi e del personale impegnato
- rilevazione sistematica della soddisfazione degli utenti

La certificazione è stata ottenuta per la prima volta nel settembre 2008 quando la struttura, con la denominazione "Biblioteche Digitali", era una delle aree tecniche del [Centro di Ateneo per i Servizi Informativi](#) [5].

Successivamente all'istituzione del CAB, la certificazione è stata confermata ed adeguata alle procedure della nuova e autonoma struttura (dicembre 2010).



Dal 2014 il CAB si è dotato di una [Carta dei servizi](#) [6] .

**Collegamenti**

- [1] <http://www.cqaunina.it/>
- [2] <http://www.cqaunina.it/images/strutture-certificate.pdf>
- [3] <http://www.italcert.it>
- [4] <http://www.sba.unina.it/getFile.php?id=504>
- [5] <http://www.csi.unina.it>
- [6] <http://www.sba.unina.it/getFile.php?id=500>