

PRODOTTI DEL SERVIZIO

N°	Descrizione	Centro di Costo	Quantità anno 2016	Previsione 2016 min-max	Previsione 2017 min-max	Previsione 2018 min-max	Al 07/07/17	Al 31/12/2017
1	Numero di prestiti effettuati (locali e interbibliotecari)		30.821	30.000-33.000	30.000-33.000	30.000-33.000		
2	Numero di ingressi degli utenti		31.922	30.000-34.000	30.000-34.000	30.000-34.000		
3	Numero di digitalizzazioni effettuate		2.581	2500-3500	2500-3500	2500-3500		
4	Numero di progetti della Rete Documentaria Arecina effettuati		11	10-12	10-12	10-12		
5	Numero attività culturali (mostre, presentazioni libri, incontri, letture animate)		76	30-50	30-50	30-50		
6	Nuovi documenti entrati in biblioteca (acquisto, dono, deposito legale)		2.583	2500-3500	2500-3500	2500-3500		
7	Numero atti amministrativi (delibere, provvedimenti, convenzioni, etc.)		124	110-140	110-140	110-140		

RISORSE UMANE ASSEGNATE AL SERVIZIO

CATEGORIA	Cognome e Nome	% impiego risorsa (FTE)
D2	Rotelli Serena	92%
D1	Boffa Elisa	91%
B7	Vecchi Maria Pia	91%
B7	Serrotti Maria Teresa	91%
B7	Bastieri Cinzia	91%
B7	Petroccia Giuseppina	91%
B5	Raimondi Ornella	95%

INDICATORI DI PERFORMANCE QUALITATIVA DEL SERVIZIO

Dimensioni della qualità (fonte delibera Civit n.88/2010)	Descrizione dell'indicatore	Metodo di calcolo (formula)	Valore anno 2016	Valore programmato 2016	Valore programmato 2017	Valore programmato 2018
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Numero prestiti locali e interbibliotecari conformemente alle norme e regolamenti di riferimento	100%	100%	100%	100%
Tempestività (prontezza di risposta)	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta dell'utente per l'erogazione del servizio di prestito	Numero di prestiti effettuati nel tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	98%	98%	98%	98%
Accessibilità	Accesso ai locali della biblioteca	Settimane di apertura / 52 settimane dell'anno	98%	97%	98%	98%
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, le eventuali spese a carico dell'utente (riproduzioni, prestito interbibliotecario, etc)	Numero di aggiornamenti del sito	15	15	15	15
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Eventi	Numero aggiornamenti sito	20	20	20	20

RISORSE STRUMENTALI UTILIZZATE PER EROGARE IL SERVIZIO

N°	Descrizione	% utilizzo
15	Telefono	100%
36	Computer	100%
1	Fax	100%
3	Fotocopiatrice	100%
1	Scanner planetario	100%
2	Macchina fotografica	100%
2	Videoproiettore	100%
1	Impianto audio	100%
1	Impianto per internet wi-fi	100%

INDICATORI DI PERFORMANCE QUALITATIVA DEL SERVIZIO

Dimensioni della qualità (fonte delibera Civit n.88/2010)	Descrizione dell'indicatore	Metodo di calcolo (formula)	Valore anno 2016	Valore programmato 2016	Valore programmato 2017	Valore programmato 2018
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Numero prestiti locali e interbibliotecari conformemente alle norme e regolamenti di riferimento	100%	100%	100%	100%
Tempestività (prontezza di risposta)	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta dell'utente per l'erogazione del servizio di prestito	Numero di prestiti effettuati nel tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	98%	98%	98%	98%
Accessibilità	Accesso ai locali della biblioteca	Settimane di apertura / 52 settimane dell'anno	98%	97%	98%	98%
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, le eventuali spese a carico dell'utente (riproduzioni, prestito interbibliotecario, etc)	Numero di aggiornamenti del sito	15	15	15	15
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Eventi	Numero aggiornamenti sito	20	20	20	20