

12-1-2011 2

PROGETTO
**di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi
esistenti**

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA'DI AREZZO

Titolo:

La biblioteca di qualità

Il Responsabile di Progetto è:

Dott. Enrico Meacci

1. Contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

La Biblioteca è un organismo in continua crescita e che necessita di continue azioni di controllo e di valorizzazione del patrimonio documentario sia del materiale a disposizione degli utenti nelle sale di lettura, sia per quello conservato all'interno dei magazzini librari.

Questo progetto ha come l'obiettivo la revisione del patrimonio che si trova nella Bibliografia Aretina, sistemata all'interno di una delle sale di lettura della biblioteca, per poter avere un elenco di pubblicazioni che necessitano di restauro conservativo o che possono essere riacquistati.

La Bibliografia Aretina infatti, riveste un ruolo di specifica importanza per la 'mission' della biblioteca comunale della città perché offre agli utenti e agli studiosi un vasto numero di pubblicazioni su Arezzo, la sua storia, cultura e personaggi, che possono essere consultate direttamente nella sala di lettura, senza nessuna richiesta aggiuntiva.

2. Obiettivo del progetto ed risultati perseguiti

Obiettivo:

Rendere il patrimonio della Biblioteca ancora più facilmente fruibile da parte degli utenti. Far considerare agli utenti la Biblioteca un punto di riferimento importante per lo svolgimento di ricerche, studi e tesi di laurea, soprattutto per quelle incentrate su Arezzo e la sua storia.

Percorso e misure organizzative:

Il personale della biblioteca sarà impegnato nelle varie fasi di attuazione del progetto ed in particolare:

- Nella scelta del patrimonio da revisionare
- Nella revisione e controllo del patrimonio della biblioteca
- Nell'indicazione del patrimonio librario della BAR da sistemare e restaurare

3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2017	Al 31/08/2017	Al 31/12/2017
1	revisione del patrimonio della Bibliografia Aretina	numero	0%	3.675			

*= nuovo servizio

4. Gantt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	scelta del patrimonio da revisionare e restaurare	prev. Iniz.					X	X						
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	revisione della Bibliografia Aretina	prev. Iniz.							X	X	X	X	X	X
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	creazione di un elenco di pubblicazioni che necessitano di restauro o nuovo acquisto	prev. Iniz.							X	X	X	X	X	X
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Boffa	Elisa	D1	Collabora alla fase 1-2-3
Vecchi	Maria Pia	B7	Collabora alla fase 1-2-3
Serrotti	Teresa	B7	Collabora alla fase 1-2-3

SCHEDA OBIETTIVO

Codice ID.

Direzione centrale/Ufficio autonomo

Istituzione Biblioteca Città di Arezzo

Ufficio

Istituzione Biblioteca Città di Arezzo

Codice Centro di Responsabilità

Riferimento alla Relazione Previsionale e Programmatica

Programma :

Referente Politico

Alessandro Artini

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n.

OB1

Titolo e descrizione:

La biblioteca di qualità. L'obiettivo è finalizzato alla revisione e controllo stato di conservazione del patrimonio collocato presso la Bibliografia Aretina

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	scelta del patrimonio da revisionare e restaurare	prev. Iniz.					x	x						
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	revisione della Bibliografia Aretina	prev. Iniz.							x	x	x	x	x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	creazione di un elenco di pubblicazioni che necessitano di restauro o nuovo acquisto	prev. Iniz.							x	x	x	x	x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2017	Al 31/08/2017	Al 31/12/2017
1	revisione del patrimonio della Bibliografia Aretina	numero	0%	3.675			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale

0,15

Finanziarie (impiegate direttamente per il raggiungimento dell'obiettivo):

Importo:

€ 0,00

Peso attribuito

[illegible]

Total FTE

Valutazione dei Rischi:

Note:

PROGETTO

miglioramento dei servizi interni

Direzione/Servizio/Ufficio:

UFFICIO AMMINISTRATIVO-CONTABILE.....

Titolo:

ASSUNZIONE CAT.B. PER FRONT-OFFICE.....

Il Responsabile di Progetto è:

DOTT.ENRICO MEACCI – DIRETTORE

1. Definizione del contesto di riferimento e descrizione dei servizi oggetto del progetto

Descrivere ed analizzare in modo sintetico il contesto nel quale si intende intervenire con il progetto, esplicitando i miglioramenti che si intendono perseguire ed i soggetti su cui il progetto determina impatti.

NB - Descrivere il nuovo servizio attivato o i servizi esistenti che vengono migliorati sotto il profilo quantitativo o qualitativo.

Occorre premettere che l'attività dell'ufficio amministrativo-contabile della Biblioteca non si riflette direttamente sul cliente/utente finale, ossia di coloro che usufruiscono del servizio bibliotecario in senso stretto, bensì il processo di lavoro è rivolto ad un cliente-finale interno, vale a dire gli uffici/settori che esprimono esigenze specifiche per il migliore svolgimento del proprio lavoro al fine del raggiungimento di determinati obiettivi/servizi finali.

Il settore della distribuzione, il front-office della Biblioteca, è preposto allo svolgimento del servizio di prestito librario, nonché tutte le attività complementari e connesse a tale funzione base. E' caratterizzato dalla presenza di due turni di lavoro, composto ciascuno da tre unità di personale di categoria B, al fine di garantire un'apertura al pubblico, con orario continuato, di undici ore al giorno (dal lunedì al venerdì 8.30 – 19.30, il sabato 8.30-13.30).

Tale settore presenta una situazione di forte difficoltà dovuto all'assenza di due unità per pensionamento nell'anno 2016; ragion per cui lo svolgimento regolare del servizio potrebbe esserne compromesso, tenuto anche conto della gestione delle situazioni di assenza per malattia, permessi o per ferie. In attesa di avviare un procedimento di sostituzione di tali unità (*turn-over*) occorre procedere alla sostituzione temporanea mediante assunzioni a tempo determinato.

2. Descrizione dell'obiettivo del progetto ed dei risultati perseguiti

Esplicitare in maniera chiara l'obiettivo ed i risultati che si intendono raggiungere attraverso il progetto. Per ciascun obiettivo specifico descrivere i risultati attesi.

Obiettivo: descrivere brevemente l'obiettivo da raggiungere.

Risultati: Ogni risultato deve essere descritto ed illustrato.

Percorso e misure organizzative: descrivere il percorso e le misure organizzative attraverso le quali intervenire

Il presente progetto prevede la diretta operatività dell'ufficio amministrativo-contabile, normalmente impegnato in attività che esulano dalla diretta gestione/organizzazione del personale, al fine dell'attivazione di una procedura di assunzione di una unità di personale a tempo determinato per la copertura del posto mancante in distribuzione.

Tale processo rappresenta un ulteriore procedimento amministrativo che grava sul personale amministrativo, il quale si aggiunge all'attività ordinaria normalmente svolta.

[illegible]

5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
ROTELLI	SERENA	D	UFF.AMMINISTRATIVO-CONTABILE	– predisposizione bando – atti relativi alla nomina della commissione – atti/adempimenti connessi all'assunzione
RAIMONDI	ORNELLA	B	UFF.AMMINISTRATIVO-CONTABILE	Supporto operativo per la stesura degli atti necessari allo svolgimento del procedimento

SCHEDA OBIETTIVO

Codice ID.

Direzione centrale/Ufficio autonomo

Istituzione Biblioteca Città di Arezzo

Ufficio

Ufficio amministrativo-contabile

Codice Centro di Responsabilità

Riferimento alla Relazione Previsionale e Programmatica

Programma :

Referente Politico

Alessandro Artini

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB5

Titolo e descrizione: **Assunzione cat.B per front-office.**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Stesura delibera di approvazione del progetto in base alle risorse stanziare a preventivo 2017-2019	prev. Iniz.				x								
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Predisposizione e pubblicazione del bando presso il Centro per l'Impiego – rivolto alle categorie LSU	prev. Iniz.				x	x							
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Nomina commissione giudicatrice – svolgimento colloqui ed elaborazione graduatoria finale	prev. Iniz.				x								
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Inserimento del nuovo soggetto scelto presso il settore della distribuzione/front-office	prev. Iniz.							x					
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2016	Al 31/08/2016	Al 31/12/2016
1	unità di personale	numero	0%	2	0	0	0

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,09

Finanziarie (impiegate direttamente per il raggiungimento dell'obiettivo):

Importo: € 0,00

Peso attribuito

[illegible]

Totale FTE	0,09
------------	------

Valutazione dei Rischi:

Note:

PROGETTO

di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti

Direzione/Servizio/Ufficio:
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO

Titolo:
La Biblioteca digitale: servizi ai cittadini

Il Responsabile di Progetto è:

AVV. ENRICO MEACCI

1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto

La Biblioteca di Arezzo ha intrapreso, ormai da diversi anni, una campagna di rivitalizzazione dei propri servizi e spazi a disposizione dell'utenza. Queste riflessioni per portare la biblioteca a standard qualitativi sempre maggiori ha portato all'acquisto di uno scanner planetario, ad un sistema di monitoraggio e antitaccheggio con il sistema RFID e ad un rinnovato modo di interagire con l'utenza.

In particolare, quindi, il miglioramento proposto per l'anno 2016 riguarda:

- 1) la campagna interna di digitalizzazione dei periodici antichi come L'Appennino, La Provincia di Arezzo e i manoscritti per poter rendere fruibile anche questo tipo di materiale, molto fragile e delicato, ai propri utenti e la creazione di uno scaffale delle digitalizzazioni a disposizione degli utenti per la consultazione;
- 2) l'attività, già intrapresa negli anni passati, di etichettatura e inizializzazione delle etichette RFID che verranno apposte nei libri moderni della Biblioteca. Tale attività, già completata nelle sale di lettura, nel materiale multimediale e nei libri arrivati in biblioteca dal gennaio 2013, servirà per automatizzare le procedure di prestito/restituzione/rinnovo e per evitare eventuali furti in biblioteca. RFID significa Radio Frequency Identification, traducibile in Identificazione a radio frequenza. E' un sistema che permette l'identificazione automatica dei libri. Questo consente ai bibliotecari di risparmiare tempo nella gestione fisica del patrimonio e nella rilevazione di eventuali uscite improprie dei documenti dalla biblioteca. Il sistema è integrato con il software gestionale Eos.web adottato dalla Biblioteca.

Indicazioni

Attraverso la disposizione dell'art. 15, comma 5, gli enti possono "investire sull'organizzazione".

Come in ogni investimento, deve esserci un "ritorno" delle risorse investite. Nel caso specifico, questo "ritorno dell'investimento" è un innalzamento - oggettivo e documentato - della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente, che deve tradursi in un beneficio per l'utenza esterna o interna.

Occorre, in altre parole, che l'investimento sull'organizzazione sia realizzato in funzione di ("per incentivare") un miglioramento quali-quantitativo dei servizi, concreto, tangibile e verificabile (più soldi in cambio di maggiori servizi e utilità per l'utenza).

*Prima di pensare a incrementi del fondo, **è necessario pertanto identificare i servizi che l'ente pensa di poter migliorare**, attraverso la leva incentivante delle "maggiori risorse decentrate", nonché i percorsi e le misure organizzative attraverso le quali intervenire.*

2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti

Obiettivo:

Rendere i servizi della Biblioteca in linea con le nuove tendenze e nuove tecnologie che riguardano la digitalizzazione dei materiali antichi e l'automazione/antitaccheggio. Per il materiale antico ridurre anche la fruizione diretta dei materiali e consentire invece un miglioramento dei tempi di attesa grazie alla consultazione diretta dei cd-rom o dvd con le scansioni dei quotidiani e manoscritti. La tecnologia RFID consente, inoltre, un miglioramento dei tempi di attesa dell'utente per la registrazione del prestito

Risultati:

Maggiore fidelizzazione degli utenti che trovano all'interno della vasta gamma dei servizi offerti dalla Biblioteca, anche in risposta alle loro rinnovate necessità tecnologiche, come la lettura del giornale senza andare 'fisicamente' in biblioteca e consultare i testi antichi su supporto informatico.

Verranno digitalizzare le annate del periodico La Provincia di Arezzo contenenti le seguenti pagine:

Anno 1887	P. 212
Anno 1888	P. 222
Anno 1889	P. 220
Anno 1890	P. 214
Anno 1891	P. 212
Anno 1892	P. 212
Anno 1893	P. 214
Anno 1894	P. 212
Anno 1895	P. 214
Anno 1896	P. 200
Anno 1897	P. 226
Anno 1898	P. 212

Totale P. 2.570

Inoltre verranno scansionati i seguenti manoscritti, contenenti le seguenti pagine:

MS . 29,I	P. 297
MS . 29,II	P. 362
MS . 29,III	P. 525
MS. 30	P. 139
MS. 31	P. 197
MS. 32	P. 139
MS. 33	P. 233
MS. 35	P. 129
MS. 36	P. 305

MS. 37	P. 143
Totale	P. 2.470

Percorso e misure organizzative:

Il personale della biblioteca sarà impegnato nelle varie fasi di attuazione del progetto ed in particolare:

- nella scansione dei testi antichi;
- nella realizzazione di uno scaffale nella Sala di lettura Manoscritti e rari per la consultazione dei testi digitalizzati
- nell'apposizione e inizializzazione delle etichette RFID nei libri

Indicazioni

non generici miglioramenti dei servizi, ma concreti risultati.

L'innalzamento quali-quantitativo dei servizi deve essere tangibile e concreto.

Non basta dire, ad esempio, che l'ente intende "migliorare un certo servizio" o "migliorare le relazioni con l'utenza" oppure che è "aumentata l'attività o la domanda da parte dell'utenza". Occorre anche dire, concretamente, quale fatto "verificabile e chiaramente percepibile dall'utenza di riferimento" è il segno tangibile del miglioramento quali-quantitativo del servizio.

Ad esempio:

§ minori tempi di attesa per una prestazione o per la conclusione di un procedimento;

arricchimento del servizio, con la previsione di ulteriori facilitazioni e utilità per l'utente (ad esempio: oltre al servizio tradizionale un nuovo servizio per rispondere alle esigenze di utenti portatori di bisogni particolari);

§ nuovi servizi, che prima non venivano prestati, per servire nuovi utenti o per dare risposta a nuovi bisogni di utenti già serviti;

§ aumento delle prestazioni erogate (ad esempio: più ore di vigilanza sul territorio, più ore di apertura al pubblico, più utenti serviti);

§ impatto su fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano la qualità della vita (ad esempio: grazie all'intensificazione dei controlli, riduzione di comportamenti illegali; grazie al miglioramento del servizio, riduzione di fenomeni di marginalità sociale).

3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso
1	Digitalizzazione	numero	0	4.500-5.500
2	Apposizione etichette RFID	numero	0	3.000 -4.000

N.B. : Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati è l'elemento principale di valutazione ex-post del progetto.

Indicazioni

risultati verificabili attraverso standard, indicatori e/o attraverso i giudizi espressi dall'utenza.

Per poter dire – a consuntivo – che c'è stato, oggettivamente, un innalzamento quali-quantitativo del servizio, è necessario poter disporre di adeguati sistemi di verifica e controllo.

Innanzitutto, occorre definire uno standard di miglioramento. Lo standard è il termine di paragone che consente di apprezzare la bontà di un risultato. Ad esempio: per definire lo standard di una riduzione del 10% dei tempi di attesa di una prestazione, occorre aver valutato a monte i fabbisogni espressi dall'utenza e le concrete possibilità di miglioramento del servizio.

Lo standard viene definito a partire da:

§ risultati di partenza, desumibili dal consuntivo dell'anno precedente;

§ risultati ottenuti da altri enti ("benchmarking");

§ bisogni e domande a cui occorre dare risposta;

§ margini di miglioramento possibili, tenendo conto delle condizioni strutturali ("organizzative, tecniche e finanziarie") in cui l'ente opera.

In secondo luogo, è necessario misurare, attraverso indicatori, il miglioramento realizzato. Le misure a consuntivo vanno quindi "confrontate" con lo standard, definito a monte.

Per misurare il miglioramento realizzato, l'ente può anche avvalersi di sistemi di rilevazione della qualità percepita dagli utenti (ad esempio: questionari di gradimento, interviste, sondaggi ecc.).

4. Gannt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
			prev. Iniz.											
1	Scansione manoscritti e quotidiani	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Realizzazione scaffale per la consultazione dei testi digitalizzati	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Sistemazione etichette RFID nei libri della Biblioteca	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
		prev. Iniz.												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Boffa	Elisa	D	Istituzione Biblioteca	Coordinamento intero progetto
Bastieri	Cinzia	B	Istituzione Biblioteca	Particolare attenzione su etichette RFID
Petroccia	Giuseppina	B	Istituzione Biblioteca	Particolare attenzione su digitalizzazioni

Indicazioni

risultati difficili che possono essere conseguiti attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.

Non tutti i risultati dell'ente possono dare luogo all'incremento delle risorse decentrate di cui all'art. 15, comma 5.

Devono essere anzitutto risultati "sfidanti", importanti, ad alta visibilità esterna o interna.

L'ottenimento di tali risultati non deve essere scontato, ma deve presentare apprezzabili margini di incertezza. Se i risultati fossero scontati, verrebbe meno l'esigenza di incentivare, con ulteriori risorse, il loro conseguimento.

Secondo, il personale interno deve avere un ruolo importante nel loro conseguimento.

Devono cioè essere "risultati ad alta intensità di lavoro", che si possono ottenere grazie ad un maggiore impegno delle persone e a maggiore disponibilità a farsi carico di problemi (per esempio, attraverso turni di lavoro più disagiati). Viceversa, risultati ottenuti senza un apporto rilevante del personale interno già in servizio (per esempio: con il ricorso a società esterne, a consulenze, a nuove assunzioni ovvero con il prevalente concorso di nuova strumentazione tecnica) non rientrano certamente tra quelli incentivabili con ulteriori risorse.

SCHEDA OBIETTIVO

Codice ID.

Direzione centrale/Ufficio autonomo

Istituzione Biblioteca Città di Arezzo

Ufficio

ufficio amministrativo-contabile

Codice Centro di Responsabilità

Riferimento alla Relazione Previsionale e Programmatica

Programma :

Referente Politico

Oblettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB3

Titolo e descrizione: **La biblioteca digitale: servizi ai cittadini. Continuazione del nuovo servizio di consultazione dei testi digitalizzati, nuove digitalizzazioni e minori tempi di attesa con antitaccheggio RFID**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Scansione manoscritti e quotidiani	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Implementazione scaffale per la consultazione dei testi digitalizzati	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	sistemazione etichette RFID nei libri della biblioteca	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2017	Al 31/08/2017	Al 31/12/2017
1	digitalizzazione	numero	0%	4500-5500			
2	apposizione etichette RFID	numero	0%	3000-4000			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,15

Finanziarie (impiegate direttamente per il raggiungimento dell'obiettivo):

Importo: € 0,00

Peso attribuito

[illegible]**Totale FTE**

Valutazione dei Rischi:

Note:

PROGETTO

di attivazione di nuovi servizi o di miglioramento quali quantitativo dei servizi esistenti

Direzione/Servizio/Ufficio:
ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO

Titolo:
Scegli il tuo libro: vendita promozionale di libri

Il Responsabile di Progetto è:

AVV. ENRICO MEACCI

1. Definire il contesto di riferimento e descrivere i servizi oggetto del progetto

La Biblioteca di Arezzo ha intenzione di attivare un nuovo servizio di natura occasionale e straordinaria incentrato sulla vendita dei libri scartati e sulla vendita di libri donati alla biblioteca che non sono entrati a far parte del patrimonio librario.

Tale attività è pensata per molteplici motivi: al fine di agevolare gli utenti che potranno prendere e acquistare uno o più volumi a seconda del proprio interesse, al fine di liberare i magazzini librari di testi che non fanno parte delle collezioni librarie e al fine di incrementare il proprio budget per l'acquisto di nuovi libri.

Tale vendita sarà realizzata in due periodi dell'anno ben definiti in quanto non può essere di natura continua durante tutti i mesi dell'anno. I libri saranno venduti ad un prezzo simbolico di 1, 2 e 3 euro a seconda della veste grafica del libro e del suo contenuto.

Verranno messi in vendita i libri che sono stati scartati nel corso dell'anno 2016 e inizio 2017 dalla sede centrale ma anche dalle sedi distaccate di Bibliocoop, Ospedale e Sezione Ragazzi.

Inoltre verranno messi in vendita i libri donati dagli utenti e non inseriti nella raccolta perché doppi o non pertinenti con la politica delle collezioni.

A questo scopo verrà allestita una bancarella delle 'buone occasioni' per dare un'opportunità in più agli utenti per prendere un libro interessante.

Indicazioni

Attraverso la disposizione dell'art. 15, comma 5, gli enti possono "investire sull'organizzazione".

Come in ogni investimento, deve esserci un "ritorno" delle risorse investite. Nel caso specifico, questo "ritorno dell'investimento" è un innalzamento – oggettivo e documentato – della qualità o quantità dei servizi prestati dall'ente, che deve tradursi in un beneficio per l'utenza esterna o interna.

Occorre, in altre parole, che l'investimento sull'organizzazione sia realizzato in funzione di ("per incentivare") un miglioramento quali-quantitativo dei servizi, concreto, tangibile e verificabile (più soldi in cambio di maggiori servizi e utilità per l'utenza).

*Prima di pensare a incrementi del fondo, **è necessario pertanto identificare i servizi che l'ente pensa di poter migliorare**, attraverso la leva incentivante delle "maggiori risorse decentrate", nonché i percorsi e le misure organizzative attraverso le quali intervenire.*

2. Descrivere l'obiettivo del progetto ed i risultati perseguiti

Obiettivo:

realizzare una vendita promozionale di libri per incrementare l'interesse sui libri agli utenti, per liberare i magazzini librari di testi che non fanno parte delle raccolte e per avere un ulteriore budget per l'acquisto dei libri nuovi.

Risultati:

Nuovo servizio da offrire agli utenti in due periodi distinti dell'anno in modo che possano prendere nuovi testi per loro interessanti

Percorso e misure organizzative:

Il personale della biblioteca sarà impegnato nelle varie fasi di attuazione del progetto ed in particolare:

- Approvazione con specifica Delibera del Consiglio di Amministrazione per approvazione del nuovo servizio
- Preparazione dei libri che dovranno essere venduti con etichette di colore diverso che indichino il prezzo di ognuno (verde 1 euro, giallo 2 euro, rosso 3 euro);
- Organizzazione della vendita vera e propria durante i mesi di luglio e dicembre del 2017
- Riscossione del prezzo dei libri in vendita durante i due mesi scelti

Indicazioni

non generici miglioramenti dei servizi, ma concreti risultati.

L'innalzamento quali-quantitativo dei servizi deve essere tangibile e concreto.

Non basta dire, ad esempio, che l'ente intende "migliorare un certo servizio" o "migliorare le relazioni con l'utenza" oppure che è "aumentata l'attività o la domanda da parte dell'utenza". Occorre anche dire, concretamente, quale fatto "verificabile e chiaramente percepibile dall'utenza di riferimento" è il segno tangibile del miglioramento quali-quantitativo del servizio.

Ad esempio:

§ minori tempi di attesa per una prestazione o per la conclusione di un procedimento;

arricchimento del servizio, con la previsione di ulteriori facilitazioni e utilità per l'utente (ad esempio: oltre al servizio tradizionale un nuovo servizio per rispondere alle esigenze di utenti portatori di bisogni particolari);

§ nuovi servizi, che prima non venivano prestati, per servire nuovi utenti o per dare risposta a nuovi bisogni di utenti già serviti;

§ aumento delle prestazioni erogate (ad esempio: più ore di vigilanza sul territorio, più ore di apertura al pubblico, più utenti serviti);

§ impatto su fenomeni dell'ambiente esterno che influenzano la qualità della vita (ad esempio: grazie all'intensificazione dei controlli, riduzione di comportamenti illegali; grazie al miglioramento del servizio, riduzione di fenomeni di marginalità sociale).

3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2017	Al 31/08/2017	Al 31/12/2017
1	atti amministrativi	numero	0%	1-2			
2	vendita di libri durante i mesi di vendita promozionale	numero	0%	200-300			

N.B. : Il raggiungimento degli obiettivi e dei risultati è l'elemento principale di valutazione ex-post del progetto.

Indicazioni

risultati verificabili attraverso standard, indicatori e/o attraverso i giudizi espressi dall'utenza.

Per poter dire – a consuntivo – che c'è stato, oggettivamente, un innalzamento quali-quantitativo del servizio, è necessario poter disporre di adeguati sistemi di verifica e controllo.

Innanzitutto, occorre definire uno standard di miglioramento. Lo standard è il termine di paragone che consente di apprezzare la bontà di un risultato. Ad esempio: per definire lo standard di una riduzione del 10% dei tempi di attesa di una prestazione, occorre aver valutato a monte i fabbisogni espressi dall'utenza e le concrete possibilità di miglioramento del servizio.

Lo standard viene definito a partire da:

§ risultati di partenza, desumibili dal consuntivo dell'anno precedente;

§ risultati ottenuti da altri enti ("benchmarking");

§ bisogni e domande a cui occorre dare risposta;

§ margini di miglioramento possibili, tenendo conto delle condizioni strutturali ("organizzative, tecniche e finanziarie") in cui l'ente opera.

In secondo luogo, è necessario misurare, attraverso indicatori, il miglioramento realizzato. Le misure a consuntivo vanno quindi "confrontate" con lo standard, definito a monte.

Per misurare il miglioramento realizzato, l'ente può anche avvalersi di sistemi di rilevazione della qualità percepita dagli utenti (ad esempio: questionari di gradimento, interviste, sondaggi ecc.).

4. Gannt

Descrivere le fasi in cui si articola il progetto ed i tempi di realizzazione

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	realizzazione atto di Delibera del CDA	prev. Iniz.						x	x					
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	preparazione di libri per la vendita	prev. Iniz.						x	x				x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	organizzazione della vendita vera e propria e riscossione	prev. Iniz.						x	x				x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

5. Personale coinvolto nel progetto

Individuare il personale che avrà un ruolo attivo nel progetto con descrizione sintetica dell'attività svolta da ciascuno

Cognome	Nome	Categoria	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Rotelli	Serena	D	Istituzione Biblioteca	Realizzazione atto amministrativo
Boffa	Elisa	D	Istituzione Biblioteca	Coordinamento

Bastieri	Cinzia	B	Istituzione Biblioteca	intero progetto
Petroccia	Giuseppina	B	Istituzione Biblioteca	Vendita libri a utenti
Vecchi	Maria Pia	B	Istituzione Biblioteca	Vendita libri a utenti
Serrotti	Maria Teresa	B	Istituzione Biblioteca	Vendita libri a utenti
Raimondi	Ornella	B	Istituzione Biblioteca	Realizzazione atto amministrativo

Indicazioni

risultati difficili che possono essere conseguiti attraverso un ruolo attivo e determinante del personale interno.

Non tutti i risultati dell'ente possono dare luogo all'incremento delle risorse decentrate di cui all'art. 15, comma 5.

Devono essere anzitutto risultati "sfidanti", importanti, ad alta visibilità esterna o interna.

L'ottenimento di tali risultati non deve essere scontato, ma deve presentare apprezzabili margini di incertezza. Se i risultati fossero scontati, verrebbe meno l'esigenza di incentivare, con ulteriori risorse, il loro conseguimento.

Secondo, il personale interno deve avere un ruolo importante nel loro conseguimento.

Devono cioè essere "risultati ad alta intensità di lavoro", che si possono ottenere grazie ad un maggiore impegno delle persone e a maggiore disponibilità a farsi carico di problemi (per esempio, attraverso turni di lavoro più disagiati). Viceversa, risultati ottenuti senza un apporto rilevante del personale interno già in servizio (per esempio: con il ricorso a società esterne, a consulenze, a nuove assunzioni ovvero con il prevalente concorso di nuova strumentazione tecnica) non rientrano certamente tra quelli incentivabili con ulteriori risorse.

SCHEDA OBIETTIVO

Codice ID.

Direzione centrale/Ufficio autonomo

Istituzione Biblioteca Città di Arezzo

Ufficio

Istituzione Biblioteca Città di Arezzo

Codice Centro di Responsabilità

Riferimento alla Relazione Previsionale e Programmatica

Programma :

Referente Politico

Alessandro Artini

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB1

Titolo e descrizione: **Scegli il tuo libro: vendita promozionale di libri in biblioteca**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	realizzazione atto di Delibera del CDA	prev. Iniz.						x	x					
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	preparazione di libri per la vendita	prev. Iniz.						x	x			x	x	
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	organizzazione della vendita vera e propria e riscossione	prev. Iniz.						x	x			x	x	
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2017	Al 31/08/2017	Al 31/12/2017
1	atti amministrativi	numero	0%	1-2			
2	vendita di libri durante i mesi di vendita promozionale	numero	0%	200-300			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,19

Finanziarie (impiegate direttamente per il raggiungimento dell'obiettivo):

Importo: € 0,00

Peso attribuito

[illegible]

Totale FTE	0,19
------------	------

Valutazione dei Rischi:

Note:

SUDDIVISIONE DELL'ATTIVITA' DEL PERSONALE ANNO 2017 - RIEPILOGO FTE

Nome	FT/HT	CAT	OB1 BIBLIO QUALITA'	OB5 ASSUNZIONE	OB3 BIBLIO DIGITALE	OB4 VENDITA LIBRI	ATTIVITA ORDINARIA BCA	TOTALE FTE
Serena Rotelli	FT	D2	0	0,06	0	0,02	NO FTE	0,08
Elisa Boffa	FT	D1	0,03	0	0,03	0,03	NO FTE	0,09
Ornella Raimondi	FT	B5	0	0,03	0	0,02	NO FTE	0,05
Vecchi Maria Pia	FT	B7	0,06	0	0	0,03	NO FTE	0,09
Serrotti Maria Teresa	FT	B7	0,06	0	0	0,03	NO FTE	0,09
Bastieri Cinzia	FT	B7	0	0	0,06	0,03	NO FTE	0,09
Petrocchia Giuseppina	FT	B7	0	0	0,06	0,03	NO FTE	0,09
FTE			0,15	0,09	0,15	0,19		0,58

SUDDIVISIONE DELL'ATTIVITA' DEL PERSONALE ANNO 2017 - RIEPILOGO PERCENTUALE

Nome	FT/HT	CAT	OB1 BIBLIO QUALITA'	OB5 ASSUNZIONE	OB3 BIBLIO DIGITALE	OB4 VENDITA LIBRI	ATTIVITA ORDINARIA BCA	TOTALE %
Serena Rotelli	FT	D2	0%	6%	0%	2%	92%	100%
Elisa Boffa	FT	D1	3%	0%	3%	3%	91%	100%
Ornella Raimondi	FT	B5	0%	3%	0%	2%	95%	100%
Vecchi Maria Pia	FT	B7	6%	0%	0%	3%	91%	100%
Serrotti Maria Teresa	FT	B7	6%	0%	0%	3%	91%	100%
Bastieri Cinzia	FT	B7	0%	0%	6%	3%	91%	100%
Petrocchia Giuseppina	FT	B7	0%	0%	6%	3%	91%	100%
PERCENTUALE %			15%	8%	15%	19%		