

[denominazione servizio]		ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO	
macrofunzione		[non compilare]	
funzione		[non compilare]	
ufficio/ centro di resp.			
centro/i di costo			
descrizione macroprocessi		1) Attività amministrativa-contabile redazione di atti amministrativi per la realizzazione di tutte le attività della biblioteca e della rete documentaria aretina; 2) Promozione alla lettura inventariazione e schedatura nel catalogo del materiale documentario, reference, acquisto nuovi documenti, gestione del sito web, organizzazione di attività culturali, servizio prestito e lettura in sede, distribuzione e ricollocazione materiale librario, servizio fotocopie e internet; 3) Conservazione del patrimonio librario corretta conservazione del materiale antico e moderno, gestione deposito legale, digitalizzazione materiali della biblioteca e di altri enti, gestione immagini e revisione delle raccolte; 4) Gestione rete documentaria aretina redazione progetti, regolamenti, convenzioni e rendiconti per le biblioteche della provincia di Arezzo, sviluppo e realizzazione delle linee d'azione della rete, organizzazione riunioni e gruppi di lavoro, coordinamento con uffici regionali e provinciali; 5) Gestione e custodia Palazzo Pretorio inerente la conservazione, il mantenimento e il controllo impianti	
finalità (why we exist)		0	
modalità di erogazione		Gestione diretta Convenzione Appalto	
Tipologia di utenza che usufruisce del servizio		Esterna Interna	

PRODOTTI DEL SERVIZIO

N°	Descrizione	Centro di Costo	Quantità anno 2014	Previsione 2015 min-max	Previsione 2016 min-max	Previsione 2017 min-max	Consuntivo 2014
1	Numero di prestiti effettuati (locali e interbibliotecari)		32.752	30.000-33.000	30.000-33.000	30.000-33.000	
2	Numero di ingressi degli utenti		34.760	34.000-36.000	34.000-36.000	34.000-36.000	
3	Numero di digitalizzazioni effettuate		3.794	3.500-4.500	3.500-4.500	3.500-4.500	
4	Numero di progetti della Rete Documentaria Aretina effettuati		11	10-12	10-12	10-12	
5	Numero attività culturali (mostre, presentazioni libri, incontri, letture animate)		38	30-50	30-50	30-50	
6	Nuovi documenti entrati in biblioteca (acquisto, dono, deposito legale)		3.250	3000-4.000	3000-4.000	3000-4.000	
7	Numero atti amministrativi (delibere, provvedimenti, convenzioni, etc.)		120	120-150	120-150	120-150	

RISORSE UMANE ASSEGNATE AL SERVIZIO		
CATEGORIA	Cognome e Nome	% impiego risorsa (FTE)
DIR	Silvana Chianucci	10%
D2	Rotelli Serena	85%
D1	Boffa Elisa	67%
B7	Giorgi Piera	77%
B7	Vecchi Maria Pia	77%
B7	Serrotti Maria Teresa	77%
B7	Bastieri Cinzia	77%
B7	Cardone Rita	61%
B7	Petrocchia Giuseppina	77%
B5	Raimondi Ornella	86%

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%
1	Server	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 2013	Valore programmato 2014	Valore programmato 2015	Valore programmato 2016	Consuntivo 2014
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%	98%	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	6	6	6	6	
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Eventi	Numero aggiornamenti sito	21	21	21	21	