PROGETTO

**Piano triennale di razionalizzazione e riqualificazione della spesa,
riordino e ristrutturazione amministrativa, semplificazione e
digitalizzazione, riduzione dei costi della politica e di funzionamento.
(D.L. 98/2011 – L. 11/2011)**

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA'DI AREZZO

Titolo:

Razionalizzazione delle spese

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Silvana Chianucci

1. contesto di riferimento e oggetto del progetto

Negli ultimi anni il legislatore ha adottato importanti interventi normativi diretti al contenimento della spesa sostenuta dalla Pubblica Amministrazione, sollecitando l'adozione di nuove misure di razionalizzazione.

L'Istituzione Biblioteca ha avviato un'azione di contenimento dei costi di funzionamento della struttura, attraverso una diversa e più efficiente organizzazione della gestione.

2. obiettivo del progetto e risultati perseguiti

- Riduzione dei costi per il contratto di software di gestione bibliotecaria per la sede di Arezzo e per le altre 24 biblioteche della Rete Documentaria Aretina
- Riduzione dei costi per il canone di assistenza e manutenzione della fotocopiatrice RICOH MPC 2000PS presente in biblioteca
- Riduzione dei costi per incarico di prestazione d'opera professionale in materia contabile di bilancio
- Riduzione contributo al Polo Universitario Aretino

3. Indicatori di risultato

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Risultato di partenza	Risultato Atteso	Nel 2016	Nel 2017
1	Riduzione costi software Biblioteca	euro	27.868,80	25.066,08	25.066,08	25.066,08
2	Riduzione costi fotocopiatrice	euro	840,42	529,49	529,49	529,49
3	Riduzione costi contabile	euro	4.758,00	2.474,16	2.474,16	2.474,16
4	Riduzione contributo PUA	euro	1.291,14	500,00	500,00	500,00

4. Gantt

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	Riduzione costi del software di gestione bibliotecaria	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Riduzione costi di canone fotocopie	prev. Iniz.				x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Riduzione costi contabile	prev. Iniz.			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Riduzione contributo PUA	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		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
Chianucci	Silvana	Dir	Collabora alle fasi 1-2-3
Rotelli	Serena	D2	Collabora alle fasi 1-2-3
Raimondi	Ornella	B5	Collabora alle fasi 1-2-3
Boffa	Elisa	D1	Collabora alla fase 1

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

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA'DI AREZZO

Titolo:

La nuova Sezione Ragazzi

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Silvana Chianucci

1. Contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

Nel corso dell'anno 2015 la Biblioteca di Arezzo, porta i suoi servizi sempre più vicini alle necessità dei grandi e dei piccoli e ai luoghi che quotidianamente il cittadino frequenta. Per questo obiettivo la Biblioteca Città di Arezzo organizzerà un nuovo spazio per la Sezione Ragazzi – che andrà a sostituire quello attualmente allestito in via dei Pileati 12 accanto al portone della sede centrale – nei locali di via Masaccio 6/a, ex sede del Centro di Documentazione 'Citta di Arezzo'.

Tale necessità nasce dal fatto che la sede in via dei Pileati risulta di difficile fruizione da parte degli utenti con carrozzine, passeggini e bambini anche molto piccoli che devono fare una gradinata di scale piuttosto ripida per poter giungere alla Sezione, nonché la salita che porta fino alla parte più alta della città. A questo si aggiunge che gli spazi dedicati per questa sezione tematica della Biblioteca non possono essere ampliati, nonostante ci sia bisogno di nuove aree per allestire dei laboratori, per dare spazio per il gioco dei bambini più piccoli e anche per avere la possibilità di aggiungere nuove scaffalature.

La Sezione Ragazzi è attualmente costituita da 5.300 documenti tra libri, riviste e multimediali, fornisce un servizio di base per utenti dai 0 ai 14 anni, proponendosi come luogo dove i ragazzi possono scegliere in libertà quando e cosa leggere. Durante tutto l'anno vengono organizzate attività di animazione, letture e laboratori didattici, la mattina su prenotazione per le scuole e per le famiglie nel pomeriggio. Numerose le collaborazioni attivate dalla Sezione: Legambiente, University of Oklahoma, Gruppo di genitori lettori, Ufficio scuola del Comune di Arezzo, Gruppo Scout Agesci di Arezzo, Studi pediatrici di Arezzo, Giunti.

La nuova sede sarà dotata di tutti gli arredi necessari per accogliere i libri, che saranno acquistati, catalogati e sistemati dalla Biblioteca di Arezzo, ma anche scaffalature, attrezzature, tappeti, cuscini e quant'altro si trovi nell'attuale sede della Sezione Ragazzi. Nella stessa sede la Sezione ragazzi si riunirà con la Sezione tematica sulla multiculturalità per bambini e ragazzi creata in collaborazione con il Centro di Documentazione negli anni passati, costituita di circa 1.800 libri.

Numerosi sono i vantaggi che si riscontrano nel trasferire la Sezione Ragazzi presso la sede di via Masaccio 6/a (già concessa in uso dal Comune di Arezzo): vicinanza al centro e alle zone normalmente frequentate dai cittadini, vicinanza a scuola materna e asilo, possibilità di ampliare arredi e scaffalatura.

Liberando gli spazi occupati dalla Sezione presso Via dei Pileati 12 si creerà dello spazio che potrà essere utilizzato come ulteriore magazzino librario, rendendo disponibile una delle stanze, al primo piano della sede centrale, attualmente occupate dai libri come nuova sala di lettura per gli utenti.

Nel corso del 2014 sono già state effettuate le prove di carico, che hanno dato risultato positivo per effettuare il trasferimento dei documenti della sezione ragazzi.

2. Obiettivo e risultati perseguiti

Obiettivo:

Gli obiettivi principali da raggiungere sono: un maggiore utilizzo dei libri e degli spazi della Sezione ragazzi per lettura e prestito, grazie all'apertura della nuova sede presso via Masaccio (200 mt dalla stazione ferroviaria) e una maggiore diffusione della cultura del libro fin dalla tenera età.

Risultati:

Apertura della nuova Sezione Ragazzi ampliata e rinnovata, maggiore fruizione dei libri per bambini e ragazzi da parte dei cittadini di Arezzo e maggiore facilità nel raggiungere gli spazi dedicati alla Biblioteca. Nuovi spazi presso la sede di via dei Pileati, da utilizzare come ulteriore sala di lettura.

Percorso e misure organizzative:

- Verifiche di impianti elettrici, riscaldamento, acqua, telefoni e internet
- Comunicazione a ditta di pulizie del trasferimento della sede
- Contratto con ditta di sorveglianza per l'impianto d'allarme
- Trasferimento libri e arredi dalla Sezione ragazzi di Via dei Pileati
- Acquisto eventuali nuovi arredi e complementi d'arredo per bambini
- Segnaletica all'interno e all'esterno della nuova sede
- Pedana esterna per carrozzine e disabili
- Promozione della nuova ubicazione
- Apertura al pubblico della nuova sede

3. Indicatori di risultato

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Ris. di partenza	Ris. Atteso	Nel 2016	Nel 2017
1	numero di documenti controllati da trasferire	numero libri	0	6.000-7.000	0	0
2	verifiche lavori da fare con Ufficio Manutenzione del Comune di Arezzo	numero	0	1	0	0
3	affidamento lavori per riqualificazione locali	numero	0	1		

					0	0
4	Affidamento a ditta esterna lavori di trasferimento libri e arredi	numero	0	0	1	0
5	Apertura nuova Sezione ragazzi con relativa promozione	numero	0	0	0	1

4. Gantt

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	verifiche locali e interventi agli impianti, i servizi, connessione internet	prev. Iniz.	x	x										
		stato al 31/08												
		stato al 31/12												
2	controllo dei libri e arredi e relativa collocazione su scaffali	prev. Iniz.			x	x	x							
		stato al 31/08												
		stato al 31/12												
3	acquisto eventuali arredi o complementi d'arredo	prev. Iniz.				x	x	x	x					
		stato al 31/08												
		stato al 31/12												
4	studio per la sistemazione del materiale della sezione Ragazzi presso nuova sede	prev. Iniz.									x	x		
		stato al 31/08												
		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
Chianucci	Silvana	Dir	Collabora alle fasi 1-2-3-4
Boffa	Elisa	D1	Collabora alle fasi 1-2-3-4
Rotelli	Serena	D2	Collabora alle fasi 1-2-3-4
Raimondi	Ornella	B5	Collabora alle fasi 1-2-3-4
Giorgi	Piera	B7	Collabora alle fasi 2-4
Vecchi	Maria Pia	B7	Collabora alle fasi 2-4
Serrotti	Maria Teresa	B7	Collabora alle fasi 2-4
Bastieri	Cinzia	B7	Collabora alle fasi 2-4
Cardone	Rita	B7	Collabora alle fasi 2-4
Petroccia	Giuseppina	B7	Collabora alle fasi 2-4

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

Sandra Rogialli

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB1

Titolo e descrizione: **La nuova Sezione Ragazzi**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	verifiche locali e interventi agli impianti, i servizi, connessione internet	prev. Iniz.	x	x	x									
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	controllo dei libri e arredi e relativa collocazione su scaffali	prev. Iniz.			x	x	x							
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	acquisto eventuali arredi o complementi d'arredo	prev. Iniz.					x	x	x	x				
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	studio per la sistemazione del materiale della sezione Ragazzi presso nuova sede	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 31/05/2015	Al 31/08/2015	Al 31/12/2015
1	numero di documenti controllati da trasferire	numero	0%	6.000-7.000			
2	verifiche lavori da fare con Ufficio Manutenzione del Comune di Arezzo	numero	0	1			
3	progetto di arredamento nuova sezione ragazzi	numero	0	1			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale

0,36

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

Importo:

€ 10.000,00

Peso attribuito

Valutazione dei Rischi:

possono esserci dei rischi di non terminare i lavori di risistemazione della sede e quindi non avere la possibilità di trasferirsi entro l'anno 2015.

Note:

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

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA'DI AREZZO

Titolo:

La nuova Carta dei Servizi della Biblioteca

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Silvana Chianucci

1. Contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

La Carta dei servizi della Biblioteca descrive le modalità di erogazione dei servizi della Biblioteca e rappresenta l'impegno scritto che la Biblioteca prende con i suoi utenti. Esiste già una versione redatta negli anni 2001-2002, accessibile alla pagina http://www.bibliotecarezzo.it/informazioni/carta_servizi.php , che necessita di una nuova redazione, in base ai nuovi servizi erogati.

La Carta dei Servizi è predisposta come:

- strumento di informazione agli utenti
- documento con il quale la Biblioteca dichiara il proprio impegno a mantenere elevati standard di qualità, i cui risultati possono essere verificati da parte di tutti gli interessati

2. Obiettivo del progetto ed risultati perseguiti

Obiettivo:

Gli obiettivi che si intendono raggiungere con questa Carta sono:

- presentazione della Biblioteca e delle risorse disponibili
- descrizione dei diritti e doveri degli utenti
- divulgazione dei principali servizi offerti
- definizione degli impegni più significativi, a livello di prestazioni e impegno al miglioramento

Risultati:

Sarà possibile consultare e avere una copia della Carta dei servizi facendone richiesta al personale della Biblioteca; il testo è inoltre accessibile sul sito web della Biblioteca. Una copia verrà consegnata al momento dell'iscrizione dell'utente ai servizi della Biblioteca.

La Carta dei servizi viene periodicamente aggiornata sulla base delle mutate condizioni generali e dei servizi erogati.

Percorso e misure organizzative:

Sulla base della precedente Carta dei Servizi verrà rivista l'intera struttura del documento e verranno inserite le seguenti sezioni:

1. Strutture, spazi ed attrezzature a disposizione
2. Consistenza e disponibilità del patrimonio librario e documentale
3. I nostri servizi
4. Riepilogo delle tariffe e dei costi
5. Gli impegni della Biblioteca
6. Rapporto con gli utenti
7. Tutela e riservatezza dei dati
8. Forme di partecipazione
9. Reclami
10. I diritti e i doveri dell'utente
11. Orari e modalità di accesso
12. Informazioni utili

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	Nel 2016	Nel 2017
1	Redazione versione aggiornata della Carta dei Servizi	n. atti	1	1	1	1

4. Gantt

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			
1	Verifica della consistenza del patrimonio documentale e strutture e spazi della biblioteca	prev. Iniz.	X	X													
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
2	Redazione versione aggiornata della Carta dei Servizi	prev. Iniz.			X	X											
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
3	Approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e della Direzione della nuova Carta dei Servizi	prev. Iniz.					X	X									
		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
Chianucci	Silvana	Dir	Collabora alla fase 3
Boffa	Elisa	D1	Collabora alle fasi 1-2
Petroccia	Giuseppina	B7	Collabora alle fasi 1
Vecchi	Maria Pia	B7	Collabora alle fasi 1
Bastieri	Cinzia	B7	Collabora alle fasi 1
Cardone	Rita	B7	Collabora alle fasi 1
Giorgi	Piera	B7	Collabora alle fasi 1
Serrotti	Teresa	B7	Collabora alle fasi 1

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 **Sandra Rogjalli**

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB2

Titolo e descrizione: **La nuova Carta dei servizi della Biblioteca**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	verifica della consistenza del patrimonio documentale e strutture e spazi della biblioteca	prev. Iniz.	x	x											
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	redazione della versione aggiornata della Carta	prev. Iniz.			x	x									
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione e della Direzione	prev. Iniz.				x	x								
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 31/05/2015	Al 31/08/2015	Al 31/12/2015
1	redazione versione aggiornata della Carta	n. atti		1			
2	approvazione da parte del CdA	n. atti		1			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,53

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito

Valutazione dei Rischi:

Note:

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

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO

Titolo:

La biblioteca digitale

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Silvana Chianucci

1. Contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

Con lo sviluppo dell'e-government ed in generale dell'utilizzo della rete, oggi, nella "Società dell'informazione e della conoscenza", occorre rendere i servizi pubblici accessibili anche dal web, per garantire la **Cittadinanza Digitale**.

La Cittadinanza Digitale non è altro che l'estensione naturale della cittadinanza "tradizionale", il completamento della medesima, in quanto il non digitale limita l'esercizio di alcuni diritti (partecipazione, informazione, interazione), che grazie al digitale possono essere pienamente esercitati e resi fruibili, anche a coloro che si trovino in una situazione, anche temporanea, di ridotta capacità sensoriale, motoria o psichica.

A fronte di queste considerazioni la Biblioteca di Arezzo promuove nuovi servizi e prosegue percorsi già avviati:

1) il servizio di Media Library On Line (MLOL), messo a disposizione sia dalla Biblioteca Città di Arezzo sia dalla Rete Documentaria Aretina grazie anche al contributo della Regione Toscana.

MLOL è il primo network italiano per vedere tutti i contenuti della digital library come libri ad accesso aperto e commerciale, musica e altro audio, cinema e altro video, banche dati ed enciclopedie, quotidiani e periodici nella versione integrale on-line, e-book, audiolibri, livecast e registrazioni audio/video, raccolte iconografiche, testi antichi e manoscritti.

È possibile consultare quotidiani come La Nazione di Arezzo, La Repubblica, Il Sole 24 Ore, Le Monde, Le Figaro e tanti altri ancora.

Per accedere al servizio basta essere iscritti alla Biblioteca e richiedere l'iscrizione a MLOL indicando codice fiscale, nome, cognome ed e-mail con i quali si accederà al servizio. Le credenziali di accesso possono essere richieste tramite e-mail (info@retedocumentaria.aretto.it o alla mail della propria biblioteca di riferimento) o presentandosi direttamente presso una delle biblioteche che fanno parte della Rete. Quindi anche a quella aretina in via dei Pileati.

2) La Biblioteca continua nella sua campagna interna di digitalizzazione dei periodici antichi come La Nazione, anni 1866 (1433 p.) e de La Provincia di Arezzo, anno 1876-77-78-79 (tot. 864 p.), per poter rendere fruibile anche questo tipo di materiale, molto fragile e delicato, ai propri utenti;

3) La Biblioteca proseguirà 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.

2. Obiettivo del progetto ed risultati perseguiti

Obiettivo:

Rendere i servizi della Biblioteca in linea con le nuove tendenze e nuove tecnologie che riguardano l'editoria digitale, la digitalizzazione dei materiali antichi e l'automazione/antitaccheggio. Per il materiale antico ridurre anche la fruizione diretta dei materiali

Risultati:

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

Percorso e misure organizzative:

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

- nell'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie per l'abbonamento a MLOL ed il suo finanziamento;
- nell'acquisto degli e-book;
- nella formazione degli operatori e degli utenti per l'utilizzo del servizio digitale;
- nella scansione dei testi antichi;
- nella realizzazione di uno studio di fattibilità per la creazione di una Biblioteca Digitale con accesso libero on-line per la consultazione da parte degli utenti
- nell'apposizione e inizializzazione delle etichette RFID nei libri

3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Ris. di partenza	Ris. Atteso	Nel 2016	Nel 2017
1	numero di pagine da scansionare	numero pagine	2.122	2.300-3500	2500-4000	2800-4500
2	numero di iscritti al servizio di MLOL	numero iscritti	600	600-800	600-800	600-800
3	numero di consultazioni in MLOL da parte di utenti autenticati	numero consultazioni	19.000	18.000-20.000	18.000-20.000	18.000-20.000
4	numero di libri inizializzati con etichette RFID	numero	3.000	3.000-3.500	3.000-3.500	3.000-3.500

4. Gantt

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
-----	--------------------------	--------------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

1	Scelta dei documenti da digitalizzare	prev. Iniz.	x	x															
		stato al 31/08																	
		stato al 31/12																	
2	Scansione di tutte le pagine del documento e riordino dei file prodotti	prev. Iniz.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/08																	
		stato al 31/12																	
3	Abbonamento a MediaLibraryOnLine (MLOL) e ai quotidiani La Nazione Arezzo, La Gazzetta dello Sport, La Repubblica e il Corriere della sera	prev. Iniz.		x															
		stato al 31/08																	
		stato al 31/12																	
4	Sistemazione e inizializzazione etichette RFID nei libri della Biblioteca	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/08																	
		stato al 31/12																	
5	Promozione del servizio di MLOL e iscrizione utenti	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
		stato al 31/08																	
		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
Chianucci	Silvana	Dir	Collabora alle fasi 1-3
Rotelli	Serena	D2	Collabora alle fasi 3
Boffa	Elisa	D1	Collabora alla fase 1-3-5
Raimondi	Ornella	C5	Collabora alla fase 3
Petroccia	Giuseppina	B7	Collabora alle fasi 2-5
Vecchi	Maria Pia	B7	Collabora alle fasi 5
Bastieri	Cinzia	B7	Collabora alle fasi 4-5
Cardone	Rita	B7	Collabora alle fasi 5
Giorgi	Piera	B7	Collabora alle fasi 5
Serrotti	Teresa	B7	Collabora alle fasi 5

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

Sandra Rogialli

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB3

Titolo e descrizione: **La biblioteca digitale**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	scelta dei documenti da digitalizzare	prev. Iniz.	X	X										
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	scansione di tutte le pagine del documento e riordino dei file prodotti	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	abbonamento a MedialibraryOnLine e ai quotidiani	prev. Iniz.		X	X									
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
4	Sistemazione e inizializzazione 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												
5	Promozione del servizio di MLOL e iscrizione utenti	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 31/05/2015	Al 31/08/2015	Al 31/12/2015
1	numero di pagine da scansionare	numero	2.122	2.300-3.500			
2	numero di iscritti al servizio di MLOL	numero	600	600-800			
3	numero di consultazioni in MLOL	numero	19.000	18.000-20.000			
4	numero di libri inizializzati con RFID	numero	3.000	3.000-3.500			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,33

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

Importo: € 2.600,00

Peso attribuito

Valutazione dei Rischi:

Note:

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.ssa Silvana Chianucci

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 il miglioramento delle condizioni dei documenti conservati all'interno della Biblioteca e alla sua valorizzazione, attraverso specifiche ricerche.

A fronte di queste considerazioni la Biblioteca di Arezzo promuove nuove attività e prosegue percorsi già avviati:

- 1) Effettuare per gli utenti ricerche specifiche e approfondite su argomenti che possono riguardare sia la storia e cultura locale sia altri argomenti di interesse generale (*reference* avanzato);
- 2) Controllo, revisione e scarto dei materiali che sono conservati nella collocazione NRE
- 3) Destinazione ad altre sedi dei documenti che si riterrà di dover scartare, con approvazione del Consiglio di Amministrazione della Biblioteca

2. Obiettivo del progetto ed risultati perseguiti

Obiettivo:

Rendere il patrimonio della Biblioteca ancora più facilmente fruibile da parte degli utenti sia per quello che si trova nelle sale di lettura sia per quello dei depositi librari. Far considerare agli utenti la Biblioteca un punto di riferimento importante per lo svolgimento di ricerche, studi e tesi di laurea.

Risultati:

Maggiore fidelizzazione degli utenti che trovano all'interno della vasta gamma dei servizi offerti dalla Biblioteca, anche la risposta alle loro richieste specifiche su svariati argomenti. Migliore fruizione del patrimonio della Biblioteca.

Percorso e misure organizzative:

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

- Nella studio e ricerca di testi che rispondano alle necessità del lettore;
- Nella scelta del patrimonio da revisionare
- Nella revisione e controllo del patrimonio della biblioteca

3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Ris. di partenza	Ris. Atteso	Nel 2016	Nel 2017
1	Ricerche di <i>reference</i> veloce e avanzato	numero	120	130-160	130-160	130-160
2	Libri revisionati e valutati per lo scarto	numero	0*	9.000-11.000	9.000-11.000	9.000-11.000

*= 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 scartare nei magazzini	prev. Iniz.	x	x										
		stato al 31/08												
		stato al 31/12												
2	Redazione di specifiche ricerche approfondite a richiesta degli utenti (<i>reference</i> avanzato)	prev. Iniz.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/08												
		stato al 31/12												
3	Revisione e controllo qualitativo dei libri dei magazzini librari con collocazione NRE	prev. Iniz.			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/08												
		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
Chianucci	Silvana	Dir	Collabora alla fase 1
Boffa	Elisa	D1	Collabora alla fase 1
Vecchi	Maria Pia	B7	Collabora alla fase 1-3
Cardone	Rita	B7	Collabora alla fase 1-3
Giorgi	Piera	B7	Collabora alla fase 2
Serrotti	Teresa	B7	Collabora alla fase 2
Petroccia	Giuseppina	B7	Collabora alla fase 2
Bastieri	Cinzia	B7	Collabora alla fase 2

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

Sandra Rogialli

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB4

Titolo e descrizione: **La Biblioteca di qualità**

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 scartare nei magazzini	prev. Iniz.	x	x										
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	redazione di specifiche ricerche approfondite a richiesta degli utenti	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	revisione e controllo qualitativo dei libri dei magazzini librari con collocazione NRE	prev. Iniz.			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 31/05/2015	Al 31/08/2015	Al 31/12/2015
1	ricerche di reference veloce e avanzato	numero	120	130-160			
2	libri revisionati e valutati per lo scarto	numero	0	9.000-11.000			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,43

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito

Valutazione dei Rischi:

Note:

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

ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA'DI AREZZO

Titolo:

L'indagine di *Customer Satisfaction* per l'anno 2015

Il Responsabile di Progetto è:

Dott.ssa Silvana Chianucci

1. Contesto di riferimento e servizi oggetto del progetto

Il Consiglio dei Ministri Dipartimento della Funzione ha pubblicato il 24 Marzo 2004 una direttiva per la 'Rilevazione della Qualità percepita dai cittadini' introducendo il tema delle indagini di *customer satisfaction* non solo come strumenti per la rilevazione della qualità di quello che viene fatto, ma anche come metodologia di rilevazione delle esigenze dei cittadini, con lo scopo di migliorare la performance dei servizi offerti o che dovranno essere messi attivati.

Rilevare la *customer satisfaction* consente alle amministrazioni di uscire dalla propria autoreferenzialità, aiutandola a relazionarsi con i cittadini, a conoscere e comprendere sempre meglio i bisogni dei destinatari ultimi delle proprie attività e a riprogettare, di conseguenza, sia le politiche pubbliche che il sistema di erogazione dei servizi.

Lo scopo della direttiva è quella di promuovere, diffondere e sviluppare l'introduzione nelle amministrazioni pubbliche di metodi di rilevazione sistematica della qualità percepita dai cittadini, basati sull'ascolto e sulla partecipazione, finalizzati a progettare sistemi di erogazione dei servizi tarati sui bisogni effettivi dei cittadini, utilizzando al meglio le risorse disponibili.

2. Obiettivo del progetto ed risultati perseguiti

Questo progetto si svolgerà in due fasi, attraverso la consegna dei questionari agli utenti in due periodi diversificati: durante i mesi di chiusura e durante i mesi di apertura delle scuole e nei mesi di maggior affluenza. La prima fase si svolgerà nel mese di maggio, mentre la seconda fase avrà luogo nel mese di novembre, dell'anno 2015.

Obiettivo:

Tale rilevazione compilata dagli utenti della biblioteca permetterà, quindi, di:

- Individuare la tipologia di utenza che frequenta la biblioteca
- Definire il grado di soddisfazione degli utenti sui vari aspetti della Biblioteca (spazi, servizi, personale, materiale documentario, ecc.)
- Verificare la funzionalità della struttura attuale
- la determinazione del livello di conoscenza dei diversi servizi offerti al pubblico
- l'individuazione dei servizi e degli altri aspetti della struttura della biblioteca che richiedono un intervento volto a migliorare la prestazione
- Cogliere eventuali esigenze non soddisfatte per lo sviluppo di percorsi di miglioramento, concretamente percorribili e verificabili

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	Nel 2016	Nel 2017
1	Redazione e approvazione del questionario che verrà consegnato agli utenti	numero	0	1	1	1
2	Consegna dei questionari agli utenti nei mesi di maggio e novembre	numero	0	250-400	250-400	250-400

4. Gantt

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	
1	Redazione e approvazione del questionario per rilevare la <i>customer satisfaction</i>	prev. Iniz.	X	X	X	X									
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Consegna dei questionari agli utenti	prev. Iniz.					X						X		
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	Analisi dei questionari e delle risposte fornite	prev. Iniz.						X						X	
		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
Chianucci	Silvana	Dir	Collabora alla fase 1
Boffa	Elisa	D1	Collabora alle fasi 1-3
Petroccia	Giuseppina	B7	Collabora alle fasi 2
Vecchi	Maria Pia	B7	Collabora alle fasi 2
Bastieri	Cinzia	B7	Collabora alle fasi 2
Cardone	Rita	B7	Collabora alle fasi 2
Giorgi	Piera	B7	Collabora alle fasi 2
Serrotti	Teresa	B7	Collabora alle fasi 2

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

Sandra Rogialli

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB5

Titolo e descrizione: **L'indagine di customer satisfaction per l'anno 2015**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	redazione e approvazione del questionario per la rilevazione della customer satisfaction	prev. Iniz.	x	x	x	x									
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	consegna dei questionari degli utenti	prev. Iniz.					x						x		
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	analisi dei questionari e delle risposte fornite	prev. Iniz.						x						x	
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													

Indicatori:

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 31/05/2015	Al 31/08/2015	Al 31/12/2015
1	redazione e approvazione questionario	numero		1			
2	consegna dei questionari agli utenti maggio e novembre	numero		250-400			

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,45

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito

Valutazione dei Rischi:

Note: