

1

PROGETTO

miglioramento dei servizi interni

Direzione/Servizio/Ufficio:
BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO

Titolo:
ADEGUAMENTO E RIFACIMENTO DEL SITO WEB DELLA BIBLIOTECA

Il Responsabile di Progetto è:

DOTT.SSA LAURA GUADAGNI – DIRETTORE DELEGATO

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.

L'Istituzione Biblioteca città di Arezzo ha ormai da molti anni aperto un proprio sito web all'indirizzo www.bibliotecarezzo.it che è un punto di riferimento dove poter trovare informazioni sulla storia, l'edificio, gli orari, i contatti, i servizi, le attività e il patrimonio documentario disponibile presso questa struttura.

Il sito era stato progettato seguendo gli standard di funzionalità e accessibilità raccomandati dalla Web Accessibility Initiative del W3 Consortium (validità XHTML 1.0 Transitional) e secondo i principi di qualità di MINERVA, iniziativa del Ministero per i Beni e le Attività Culturali (MiBAC). Adesso, a dieci anni di distanza dalla sua realizzazione (2008) è necessario rii-progettarlo e adeguarlo anche secondo le Linee guida di design definite dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID). Tale attività è in compartecipazione con l'ufficio Gestione Servizi Informativi del Comune di Arezzo.

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

Obiettivo: adeguamento e rifacimento delle pagine e delle funzionalità del sito web attualmente esistente

Risultato: realizzazione di un nuovo sito web all'indirizzo www.bibliotecarezzo.it completamente rivisto e rinnovato

Percorso e misure organizzative: redazione e pubblicazione atto amministrativi (provvedimento dirigenziale) per affidamento a ditta già individuata dal Comune di Arezzo per il loro sito web, revisione e controllo delle pagine web, pubblicazione e promozione del nuovo sito.

3. Indicatori di risultato

Descrivere gli indicatori di risultato specificando lo standard di miglioramento

Nr.	Denominazione	Unità di misura	Baseline(*)	Ris. Atteso	Al 07/07/2018	Al 31/08/2018	Al 31/12/2018
1	Compartecipazione alla redazione atti amministrativi	numero	0%	2			
2	Compartecipazione alla realizzazione del nuovo sito web	numero	0%	1			

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

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	Compartecipazione alla relazione degli atti amministrativi necessari	prev. Iniz.						x	x	x	x				
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Attività di revisione dei contenuti delle pagine del sito web	prev. Iniz.													
		stato al 31/05							x	x	x	x			
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	Controllo e revisione delle pagine redatte	prev. Iniz.										x	x	x	
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
4	Realizzazione sito (versione beta)	prev. Iniz.												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	D2	ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO	Collaborazione redazione atto amm e revisione pagine web
RAIMONDI	ORNELLA	B7	ISTITUZIONE	Collaborazione

			BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO	redazione atto amm e revisione pagine web
GUADAGNI	LAURA	D1	ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO	Coordinamento progetto
OCCHIOLINI	ORIETTA	D3	ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO	Collaborazione redazione atto amm e revisione pagine web
BOFFA	ELISA	D1	ISTITUZIONE BIBLIOTECA CITTA' DI AREZZO	Controllo e revisione pagine web

SCHEMA 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. OB1

Titolo e descrizione: **Adeguamento e rifacimento del sito web della biblioteca**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D		
1	Compartecipazione alla relazione degli atti amministrativi necessari	prev. Iniz.						x	x	x	x					
		stato al 31/05														
		stato al 31/8														
		stato al 31/12														
2	Attività di revisione dei contenuti delle pagine del sito web	prev. Iniz.														
		stato al 31/05														
		stato al 31/8								x	x	x	x			
		stato al 31/12														
3	Controllo e revisione delle pagine redatte	prev. Iniz.											x	x	x	
		stato al 31/05														
		stato al 31/8														
		stato al 31/12														
4	Realizzazione sito (versione beta)	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 30/06/2018	Al 31/12/2018
1	Compartecipazione alla redazione atti amministrativi	numero	0%	2		
2	Compartecipazione alla realizzazione del nuovo sito web	on/off	0%	on		

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,20

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito 2,25

PROGETTO

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

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

Titolo:
LA BIBLIOTECA DIGITALE: SERVIZI AI CITTADINI

Il Responsabile di Progetto è:
DOT.SSA LAURA GUADAGNI – DIRETTORE DELEGATO

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 2018 riguarda:

- 1) la campagna interna di digitalizzazione dei periodici antichi come 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 digitalizzate le annate del periodico La Provincia di Arezzo contenenti le seguenti pagine:

La Provincia di Arezzo 1897	jpg.226
La Provincia di Arezzo 1898	jpg.212
La Provincia di Arezzo 1899	jpg.220
La Provincia di Arezzo 1900	jpg.228
La Provincia di Arezzo 1901	jpg.421
La Provincia di Arezzo 1902	jpg.411
La Provincia di Arezzo 1903	jpg.419
La Provincia di Arezzo 1904	jpg. 226
La Provincia di Arezzo 1905	jpg. 216
La Provincia di Arezzo 1918	jpg.144
La Provincia di Arezzo 1919	jpg.174
La Provincia di Arezzo 1920	jpg.108
	Totale jpg. 3005

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

Manoscritto N. 38	jpg. 373
Manoscritto N. 39	jpg. 411
Manoscritto N. 40	jpg. 431
Manoscritto N. 41	jpg. 387
Manoscritto N. 42	jpg. 96
Manoscritto N. 43	jpg. 259
Manoscritto N. 44	jpg. 187
Manoscritto N. 45	jpg. 372
Manoscritto N. 46	jpg. 262

Manoscritto N. 47	jpg. 355
Manoscritto N. 59	jpg. 63
Manoscritto N. 73	jpg. 93
	Totale jpg. 3289

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 continua implementazione 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	5.500-6.500
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. 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	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	Implementazione scaffale per la consultazione dei testi digitalizzati	prev. Iniz.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
		stato al 31/8												
		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	D1	Istituzione Biblioteca	Coordinamento intero progetto
Vecchi	Maria Pia	B7	Istituzione Biblioteca	Collaborazione al progetto
Bastieri	Cinzia	B7	Istituzione Biblioteca	Particolare attenzione su etichette RFID
Petroccia	Giuseppina	B7	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

Obiettivo strategico

Macro Obiettivo Op.

Obiettivo gest. n. OB2

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 anticaccheggio RFID**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G F M A M G L A S O N D												
			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	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 30/06/2018	Al 31/12/2018
1	digitalizzazione	numero	0%	6.000		
2	apposizione etichette RFID	numero	0%	3.500		

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,16

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito 1,50

3

PROGETTO

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

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

Titolo:
Piccoli lettori si nasce! Progetto di promozione del programma Nati per Leggere (NPL)

Il Responsabile di Progetto è:
DOTT.SSA LAURA GUADAGNI

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

Nati per Leggere è un programma di promozione della lettura in età precoce (0-6 anni), di protezione dallo svantaggio socio culturale e dalla povertà educativa, che da quindici anni mobilita risorse locali e attiva operatori e volontari nelle situazioni più diverse del nostro Paese. Il cuore del programma è la lettura in famiglia, a bassa voce, intesa come momento che crea relazione e intimità tra adulto e bambino.

Le strutture bibliotecarie hanno, naturalmente, un ruolo fondamentale nello sviluppo della promozione del programma NPL, poiché hanno al loro interno del personale formato, degli spazi adatti per accogliere bambini e famiglie e tantissimi libri a disposizione per la lettura e il prestito.

La Biblioteca città di Arezzo promuove il progetto Nati per Leggere ormai da diversi anni, proprio perché considera uno dei suoi obiettivi principali quello di promuovere la crescita di nuove generazioni di lettori.

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: sono svariati gli obiettivi da raggiungere:

- A. Corso di formazione multidisciplinare per bibliotecari, pediatri, operatori sanitari, sociale e educatori del comune di Arezzo
- B. Sensibilizzazione degli operatori presso le strutture dove sono presenti famiglie con bambini da 0-6 anni
- X. Creazione di una rete di alleanze e di collaborazione con protocollo d'intesa

Δ. Divulgazione del programma Nati per Leggere alle famiglie

Risultati: diffusione capillare della conoscenza e della condivisione nelle famiglie del Comune di Arezzo del programma di Nati per Leggere

Percorso e misure organizzative:

- Partecipazione a corso di formazione di NPL e redazione del progetto per il territorio aretino
- Acquisto di materiali NPL per la divulgazione e la promozione agli operatori e alle famiglie
- Redazione di un protocollo d'intesa tra gli enti pubblici territoriali che condividono il programma Nati per Leggere

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 07/07/2018	Al 31/08/2018	Al 31/12/2018
1	redazione progetto per promozione NPL	numero	0%	1			
2	atti amministrativi per acquisto materiali NPL	numero	0%	2			
3	protocollo d'intesa enti pubblici per NPL	numero	0%	1			

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. 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	partecipazione al corso di formazione NPL e redazione progetto per Arezzo	prev. Iniz.	x	x										
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	Redazione Protocollo d'intesa tra enti pubblici di Arezzo	prev. Iniz.		x	x									
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	Acquisto materiali Nati per Leggere per promozione	prev. Iniz.						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	Servizio/Ufficio di appartenenza	Descrizione sintetica attività svolta nel progetto
Guadagni	Laura	D	Istituzione Biblioteca	Coordinamento intero progetto
Occhiolini	Orietta	D	Istituzione Biblioteca	Redazione atti amministrativi
Rotelli	Serena	D	Istituzione Biblioteca	Redazione atti amministrativi
Raimondi	Ornella	B	Istituzione Biblioteca	Redazione atti amministrativi
Boffa	Elisa	D	Istituzione Biblioteca	Promozione del programma e redazione progetto

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.

SCHEMA 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. OB3

Titolo e descrizione: **Piccoli lettori si nasce: progetto di promozione del programma Nati per Leggere (NPL)**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	
1	partecipazione al corso di formazione NPL e redazione progetto per Arezzo	prev. Iniz.	x	x											
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
2	Redazione Protocollo d'intesa tra enti pubblici di Arezzo	prev. Iniz.		x	x										
		stato al 31/05													
		stato al 31/8													
		stato al 31/12													
3	Acquisto materiali Nati per Leggere per promozione	prev. Iniz.					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 30/06/2018	Al 31/12/2018
1	redazione progetto per promozione NPL	on/off	0%	on		
2	atti amministrativi per acquisto materiali NPL	numero	0%	2		
3	protocollo d'intesa enti pubblici per NPL	on/off	0%	on		

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,23

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito 1,80



PROGETTO

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

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

Titolo:
Un libro al giorno: creazione di uno scaffale tematico per le ricorrenze dell'anno 2018

Il Responsabile di Progetto è:
DOTT.SSA LAURA GUADAGNI

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

La Biblioteca di Arezzo ha intenzione di attivare un nuovo servizio in occasione di particolari ricorrenze, festività ed eventi, per offrire al pubblico delle pubblicazioni dedicate da poter prendere in prestito.

Per ricordare le ricorrenze più significative del 2018 verrà, quindi, allestito in biblioteca uno scaffale tematico che espone una selezione di saggi, romanzi, film e documentari sul tema.

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: dare maggiore fruibilità e promozione al patrimonio documentario (libri e multimediali) della Biblioteca

Risultati: incremento del prestito da parte degli utenti per i testi selezionati

Percorso e misure organizzative:

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

- Individuazione delle date e ricorrenze più significative
- Ricerca nel catalogo dei materiali più adatti da esporre nella bacheca
- Creazione di un apposito spazio nella bacheca accanto al bano del front-office, indicato con apposite indicazioni che riportano la data e il tema della ricorrenza

- Esposizione dei materiali (libri e multimediali scelti) qualche giorno prima della ricorrenza e qualche giorno dopo per un totale di 10-15 giorni.

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 07/07/2018	Al 31/08/2018	Al 31/12/2018
1	individuazione delle ricorrenze per il 2018	numero	0%	10			
2	numero di libri selezionati per la bacheca tematica	numero	0%	50			

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. 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														
			G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D			
1	selezione degli eventi e ricorrenze più significative per il 2018	prev. Iniz.		x	x												
		stato al 31/05															
		stato al 31/8															
		stato al 31/12															
2	scelta dei testi e multimediali più adatti per la ricorrenza	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	creazione dello scaffale tematico per 10-15 giorni in concomitanza con evento	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. 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	Ricerca, selezione, allestimento spazio dedicato
Petroccia	Giuseppina	B	Istituzione Biblioteca	Ricerca, selezione, allestimento spazio dedicato
Vecchi	Maria Pia	B	Istituzione Biblioteca	Ricerca, selezione, allestimento spazio dedicato

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. OB4

Titolo e descrizione: **Un libro al giorno: creazione di uno scaffale tematico**

Attività previste:

Nr.	Descrizione e tempistica	Monitoraggio	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D
1	selezione degli eventi e ricorrenze più significative per il 2018	prev. Iniz.		x	x									
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
2	scelta dei testi e multimediali più adatti per la ricorrenza	prev. Iniz.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
		stato al 31/05												
		stato al 31/8												
		stato al 31/12												
3	creazione dello scaffale tematico per 10-15 giorni in concomitanza con evento	prev. Iniz.		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 30/06/2018	Al 31/12/2018
1	individuazione delle ricorrenze per il 2018	numero	0%	10		
2	numero di libri selezionati per la bacheca tematica	numero	0%	50		

(*) laddove possibile

RISORSE DEDICATE

FTE Totale 0,12

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

Importo: € 0,00

Peso attribuito 1,85

