INDICATORI DI PERFORMANCE QUALITATIVA DEL SERVIZIO							
Dimensioni della qualità (fonte delibera Civit n.88/2010)	Descrizione dell'indicatore	Metodo di calcolo (formula)	Valore anno 2017	Valore programmato 2018	Valore programmato 2019	Valore programmato 2020	Valore consuntivo 2018
Efficacia	Regolarità della prestazione erogata	Numero prestiti locali e interbibliotecari conformemente alle norme e regolamenti di riferimento	100%	100%	100%	100%	
Tempestività (prontezza di risposta)	Tempo massimo dalla presentazione della richiesta dell'utente per l'erogazione del servizio di prestito	Numero di prestiti effettuati nel tempo previsto/ numero totale di richieste pervenute	98%	98%	98%	98%	
Accessibilità	Accesso ai locali della biblioteca	Settimane di apertura / 52 settimane dell'anno	98%	97%	97%	97%	
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Pubblicazione su sito web delle informazioni riguardanti il responsabile del servizio, le modalità di contatto, le eventuali spese a carico dell'utente (riproduzioni, prestito interbibliotecario, etc)	Numero di aggiornamenti del sito	15	15	15	15	
Trasparenza (completezza della comunicazione)	Eventi	Numero aggiornamenti sito	20	20	20	20	

Gestione diretta	Esterna
Appalto	Interna
Convenzione	Governance
Altro	

Dipendente	Cat.	FT/ HT	selezione degli eventi e ricorrenze più significative per il 2018	scelta dei testi e multimediali più adatti per la ricorrenza	creazione dello scaffale tematico per 10-15 giorni in concomitanza con evento	#RIF!	#RIF!	#RIF!	
Serena Rotelli	D2	FT	0%	0%	0%				0,00
Laura Guadagni	D1	FT	0%	0%	0%				
Elisa Boffa	D1	FT	2%	0%	0%				0,02
Orietta Occhiolini	D3	FT	0%	0%	0%				
Ornella Raimondi	B5	FT	0%	0%	0%				0,00
Vecchi Maria Pia	B7	FT	2%	2%	2%				0,06
Bastieri Cinzia	B7	FT	0%	2%	0%				0,02
Petroccia Giuseppina	B7	FT	0%	2%	0%				0,02
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00
									0,00

Totale FTE 0,12

RISORSE UMANE ASSEGNATE AL SERVIZIO		
CATEGORIA	Cognome e Nome	% impiego risorsa (FTE)
D1	Laura Guadagni	88%
D3	Orietta Occhiolini	41%
D2	Rotelli Serena	94%
D1	Boffa Elisa	84%
B7	Vecchi Maria Pia	92%
B7	Bastieri Cinzia	92%
B7	Petroccia Giuseppina	92%
B5	Raimondi Ornella	96%

[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 2017	Previsione 2018	Previsione 2019	Previsione 2020	Al 30/06/2018	Al 31/12/2018
1	Numero di prestiti effettuati (locali e interbibliotecari)		32.200	32.200	32.200	32.200		
2	Numero di ingressi degli utenti		31.185	32.000	32.000	32.000		
3	Numero di digitalizzazioni effettuate		1.585	1.500	1.500	1.500		
4	Numero di progetti della Rete Documentaria Aretina effettuati		12	12	12	12		
5	Numero attività culturali (mostre, presentazioni libri, incontri, letture animate)		55	55	55	55		
6	Nuovi documenti entrati in biblioteca (acquisto, dono, deposito legale)		2.970	2.900	2.900	2.970		
7	Numero atti amministrativi (delibere, provvedimenti, convenzioni, etc.)		141	120	120	120		

RISORSE STRUMENTALI UTILIZZATE PER EROGARE IL SERVIZIO		
N°	Descrizione	% utilizzo
15	Telefono	100%
36	Computer	100%
1	Fax	100%
3	Fotocopiatrice	100%
1	Scanner planetario	100%
2	Macchina fotografica	100%
2	Videoproiettore	100%

1	Impianto audio	100%
1	Impianto per internet wi-fi	100%