

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO

Relazione  
sulla Performance

2011

Giugno 2012



# SOMMARIO

1. Breve presentazione della Biblioteca .....	p. 3
2. Ciclo della performance .....	p. 7
3. Bilancio della Biblioteca .....	p.13
4. Patrimonio della Biblioteca .....	p.15
5. Attività bibliotecarie .....	p.20
6. Servizi per il pubblico .....	p.22
7. Sedi decentrate .....	p.23
8. Attività culturali .....	p.24
9. Tariffe dei servizi .....	p.25
10. Monitoraggio dati .....	p.27
11. Rete documentaria Aretina .....	p.29
12. Customer Satisfaction .....	p.30

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



# 1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

## STORIA

L'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo è stata costituita nel 1992, a seguito dell'entrata in vigore della L. 142/1990 e dallo scioglimento del Consorzio per la Gestione della Biblioteca Città di Arezzo fra la Provincia di Arezzo, il Comune di Arezzo, la Fraternita dei Laici e l'Accademia Petrarca di Lettere Arti e Scienze.

Dal 2009 l'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo è diventata la biblioteca capo-fila della Rete Documentaria Aretina costituita da 26 biblioteche della provincia di Arezzo

## MISSION

Il grande patrimonio librario della Biblioteca Città di Arezzo, rappresenta una delle maggiori raccolte librarie della Toscana e riunisce in sé la storia di biblioteche antiche appartenute a istituzioni come la Fraternita dei Laici o a privati come il Redi, il Fossombroni, il Gamurrini, ecc.

La Biblioteca vuole mettere al servizio della comunità dei lettori il proprio patrimonio e con il loro contributo vuole implementarlo e renderlo sempre più accessibile ai cittadini di ogni età e di ogni formazione culturale; vuole essere radicata nella propria comunità territoriale e nello stesso tempo aperta alle culture della contemporaneità, aperta al dialogo con le persone che la utilizzano e veicolo di un libero accesso alla formazione e alla conoscenza, attenta alle esigenze individuali e di gruppo, di studio, di apprendimento e di ricerca.

Superficie totale: 2.130 mq

Superficie per il pubblico: 560 mq

Metri lineari di scaffalature libri: 6.472

Postazioni pc al pubblico: 8

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



# 1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

- Superficie totale: 2.130 mq
- Superficie per il pubblico: 560 mq
- Metri lineari di scaffalature libri: 6.472
- Postazioni pc al pubblico: 8



# 1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

## ORGANI DELLA BIBLIOTECA

Gli organi dell'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo sono i seguenti:

- Il Presidente;
- Il Consiglio di amministrazione;
- Il Direttore (Dirigente)

Tutti sono nominati dal Sindaco

Il Direttore delega parte delle sue funzioni ad un funzionario, titolare di posizione organizzativa.

(il Direttore e il suo Delegato sono dipendenti del Comune)

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



# 1. BREVE PRESENTAZIONE DELLA BIBLIOTECA

Direzione:  
Dirigente: Silvana Chianucci  
Direttore delegato: Manuela Fabbrini (D6)

## ***PERSONALE DIPENDENTE IN SERVIZIO AL 31.12.2011:***

n. 2 - Bibliotecari: Categoria D  
n. 3 - Ufficio Amministrativo: n. 1 categoria D,  
n. 1 categoria C, n. 1 categoria B  
n. 6 - Personale Front-office: categoria B

## ***PERSONALE DIPENDENTE IN SERVIZIO AL 31.12.2010:***

n. 3 - Bibliotecari: Categoria D  
n. 3 - Ufficio Amministrativo: n. 1 categoria D,  
n. 1 categoria C, n. 1 categoria B  
n. 6 - Personale Front-office: categoria B

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 2. CICLO DELLA PERFORMANCE

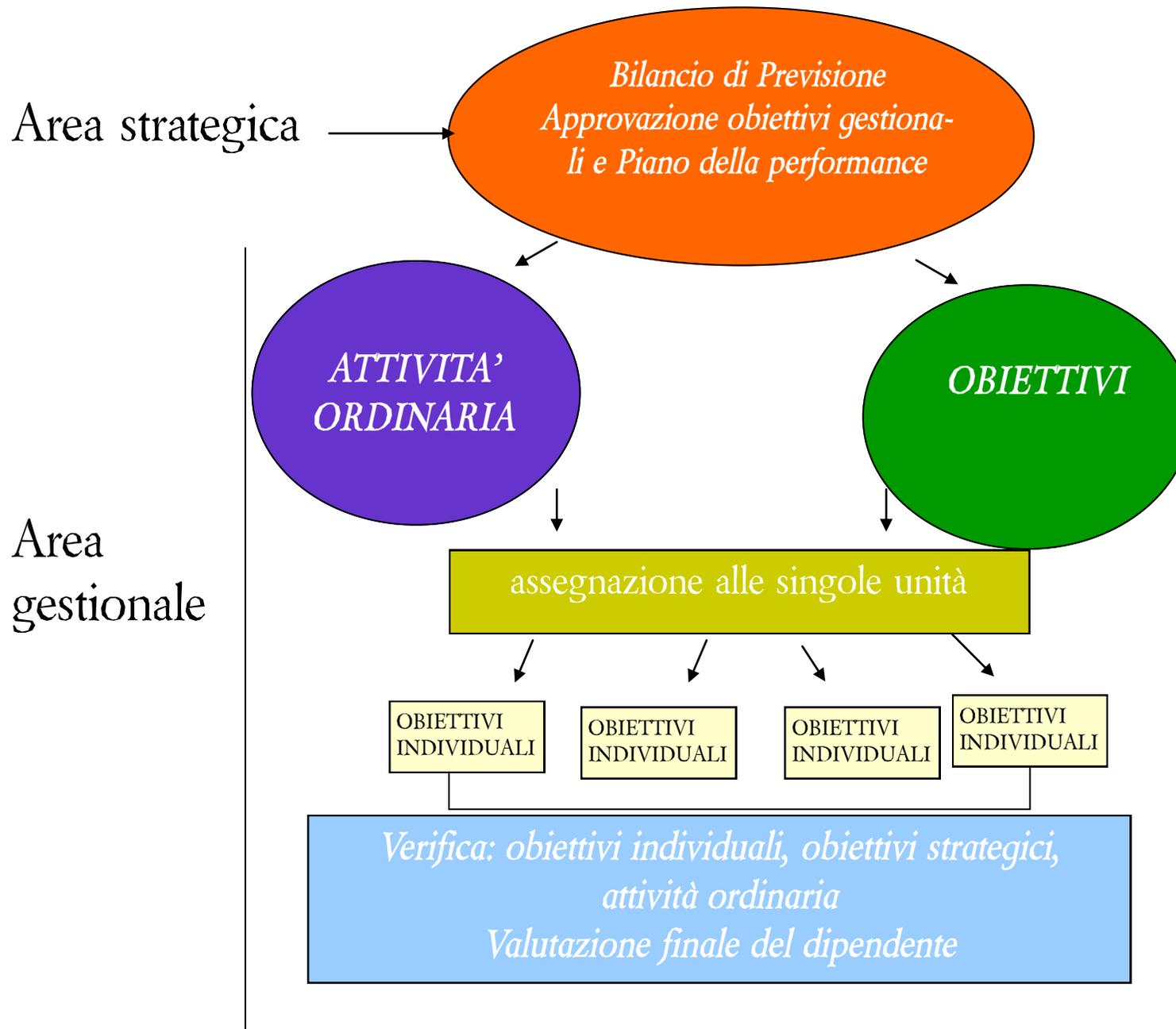
Con deliberazione n. 1 del 27 gennaio 2011 il Consiglio di Amministrazione ha adottato per l'Istituzione Biblioteca Città di Arezzo il sistema di valutazione della performance, già approvato dalla Giunta comunale di Arezzo, in via sperimentale per l'anno 2011.

Con Delibera n. 7 del 26 maggio 2011, il Consiglio di Amministrazione della Biblioteca ha approvato il Piano della performance per l'anno 2011 comprensivo degli obiettivi gestionali, delle schede-obiettivo e il Piano delle Attività, per la valutazione delle attività della Biblioteca e del personale.

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 2. CICLO DELLA PERFORMANCE



## *2. CICLO DELLA PERFORMANCE*

### *ATTIVITA' ORDINARIE:*

- Attività amministrativa-contabile redazione di atti amministrativi per la realizzazione di tutte le attività della biblioteca e della rete documentaria aretina;
- 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;
- Conservazione del patrimonio librario corretta conservazione del materiale antico e moderno, gestione deposito legale, digitalizzazione materiali della biblioteca e di altri enti e gestione immagini, catalogazione;
- 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;
- Gestione e custodia Palazzo Pretorio inerente la conservazione, il mantenimento e il controllo impianti



*ALLA DATA DEL 31/12/11 TUTTE LE ATTIVITA' PREVISTE SONO STATE PIENAMENTE RAGGIUNTE*

## 2. CICLO DELLA PERFORMANCE

### OBIETTIVO STRATEGICO N. 1:

Miglioramento dei servizi bibliotecari pur in presenza di diminuzione delle risorse umane e finanziarie

Descrizione: Mantenimento e miglioramento delle attività e dei servizi della Biblioteca e delle sedi distaccate, anche in presenza della diminuzione del personale interno e le forti riduzioni dei finanziamenti regionali richiesti e provinciali.

### OBIETTIVO STRATEGICO N. 2:

Miglioramento della fruizione e conservazione dei periodici antichi

Descrizione: Digitalizzazione dell'anno 1860 del quotidiano La Nazione



***ALLA DATA DEL 31/12/11 TUTTI GLI OBIETTIVI RISULTANO PIENAMENTE RAGGIUNTI***

## 2. CICLO DELLA PERFORMANCE

### **OBIETTIVI RAGGIUNTI**

*Le attività ordinarie programmate e gli obiettivi strategici sono stati tutti raggiunti.*

*Si evidenzia rispetto alle previsioni l'aumento dei prestiti, delle presenze in sede e delle digitalizzazioni del materiale librario, dovuta quest'ultima ad una estensione della formazione al personale impiegato presso il front-office*



## 2. CICLO DELLA PERFORMANCE

### PERSONALE E VALUTAZIONE

- n. 7 dipendenti categoria B voto medio 82,43, voto min. 74, voto max 86  
n. 1 dipendenti categoria C voto attribuito 82  
n. 3\* dipendenti categoria D voto medio 81,5, voto min. 80, voto max 83

\* di cui uno non valutato per maternità

***MEDIA COMPLESSIVA = 81.98***

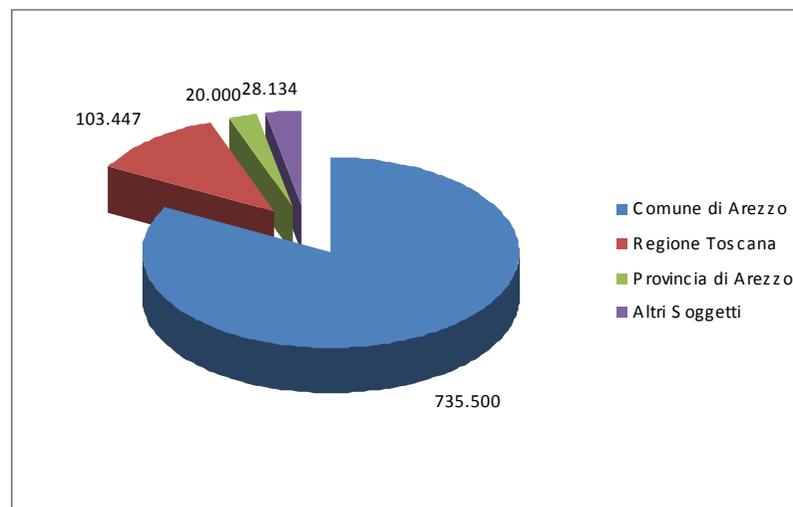
I giudizi risultano differenziati all'interno di ciascuna categoria, non si è ritenuto necessario calcolare l'indicatore statistico di riferimento (deviazioni standard) stante l'esiguità del numero delle valutazioni.

*Dal gennaio 2012 è rimasto in servizio 1 solo bibliotecario.  
Alcune mansioni dei due precedenti bibliotecari sono state assegnate al personale rimasto in servizio e altre sono state affidate attraverso gara pubblica alla Cooperativa Pleiades.*

### 3. BILANCIO DELLA BIBLIOTECA

#### ENTRATE DELLA BIBLIOTECA ANNO 2011

Il Bilancio della Biblioteca è prevalentemente coperto dal Comune di Arezzo, in parte dalla Regione Toscana (attraverso il PIC - Piano Integrato della Cultura) e dalla Provincia di Arezzo, così ripartite:



Totale entrate della Biblioteca: 893.674,66 euro

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



### 3. BILANCIO DELLA BIBLIOTECA

#### PRINCIPALI VOCI DI SPESA DELLA BIBLIOTECA PER L'ANNO 2011

*Totale spese anno 2011: 965.030 euro*

*di cui il*

- *COSTO DEL PERSONALE: 412.841,84 euro*
- *ACQUISTO LIBRI: 35.833 euro*
- *SERVIZI BIBLIOTECARI ESTERNALIZZATI: 52.353,60 euro*
- *MANUTENZIONE ASSISTENZA RETE INFORMATICA:  
20.201,30 euro*

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 4. PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

### *CONSISTENZA PATRIMONIO al 31.12.2011*

- Manoscritti medievali e post-medievali: 645
- Edizioni del XV secolo (incunaboli): 197 opere
- Edizioni del XVI secolo (cinquecentine): 3.000 opere
- Edizioni dal 1601 al 1830 : circa 20.000 opere
- Edizioni dal 1830 al 2012: 170.000 opere
- Periodici antichi e correnti: 270 testate
- Fondi Archivistici: 7 (per un totale di circa 1.990 filze archivistiche)
- Multimediale: 1.380 dvd
- Fondi speciali: Ipovedenti libri in braille 128, audiocassette 386
- Fondi speciali: Carpitella 112 bobine e due filze archivistiche

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 4. PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

### *CONSISTENZA PATRIMONIO al 31.12.2010*

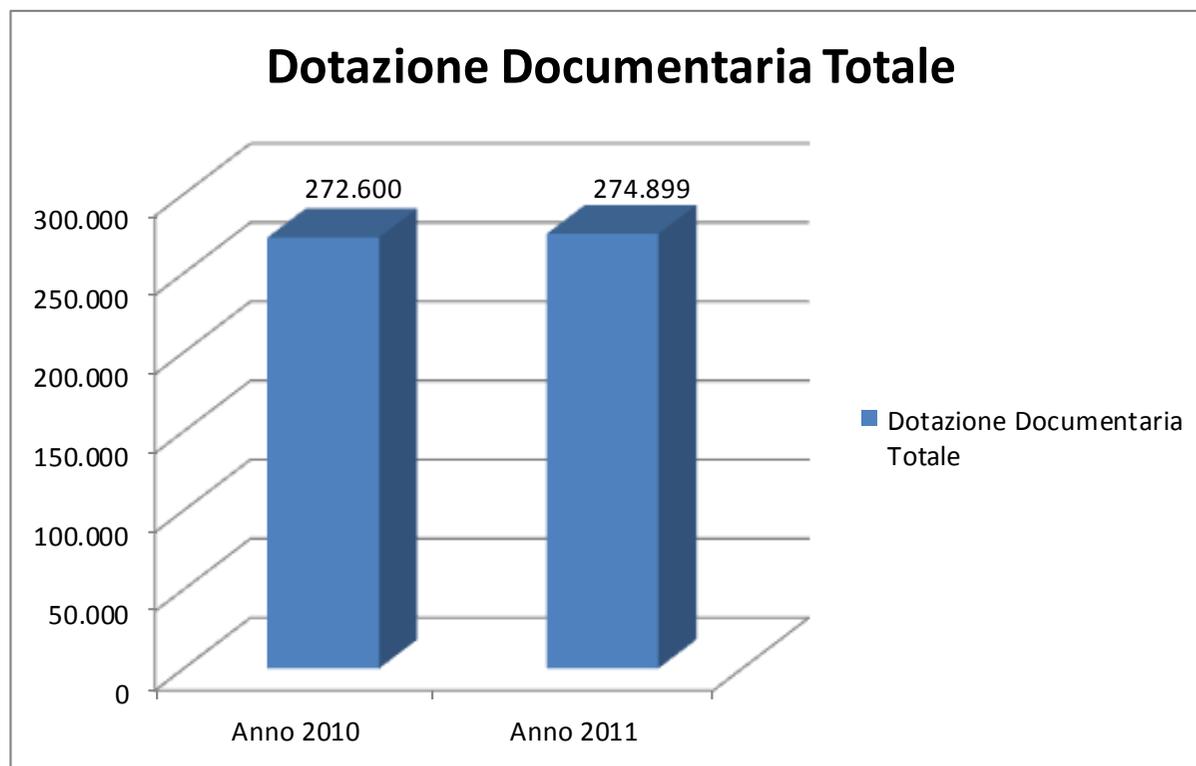
- Manoscritti medievali e post-medievali: 645
- Edizioni del XV secolo (incunaboli): 197 opere
- Edizioni del XVI secolo (cinquecentine): 3.000 opere
- Edizioni dal 1601 al 1830 : circa 20.000 opere
- Edizioni dal 1830 al 2012: 169.000 opere
- Periodici antichi e correnti: 270 testate
- Fondi Archivistici: 7 (per un totale di circa 1.990 filze archivistiche)
- Multimediale: 80 dvd
- Fondi speciali: Ipovedenti libri in braille 128, audiocassette 386
- Fondi speciali: Carpitella 112 bobine e due filze archivistiche

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 4. PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

CONFRONTO DELLA CONSISTENZA DEL PATRIMONIO TRA L'ANNO 2010 E L'ANNO 2011



Si evidenzia che nel 2010 erano presenti n. 80 film in dvd nella Sezione Ragazzi, mentre alla fine del 2011 sono stati acquisiti circa 1.300 dvd per la creazione di una specifica Sezione Multimediale

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO

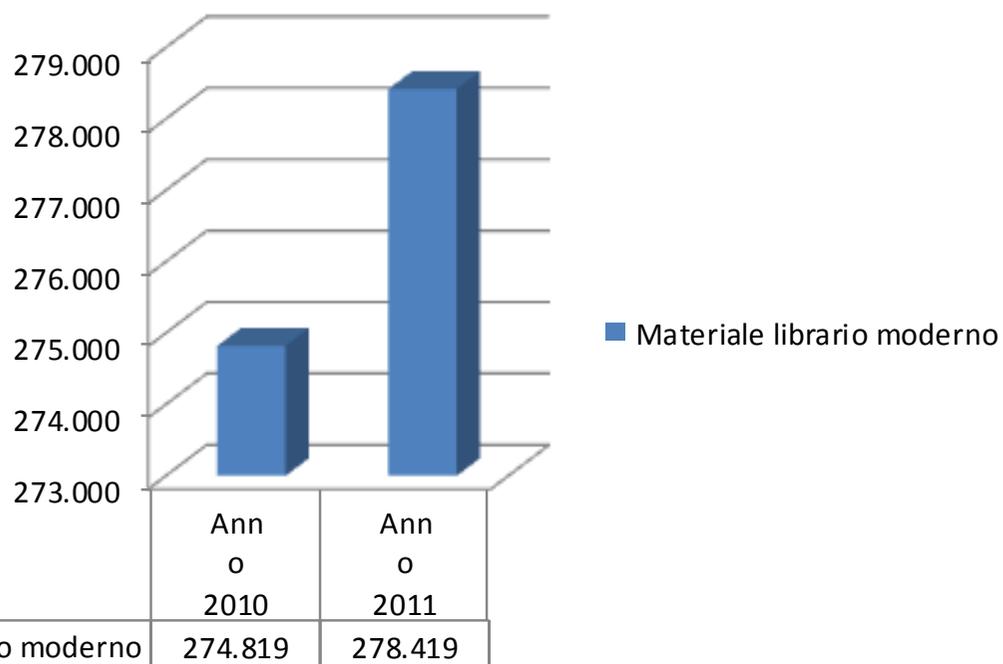


## 4. PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

CONFRONTO DELLA CONSISTENZA DEL PATRIMONIO LIBRARIO  
TRA L'ANNO 2010 E L'ANNO 2011

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO

### Materiale librario moderno

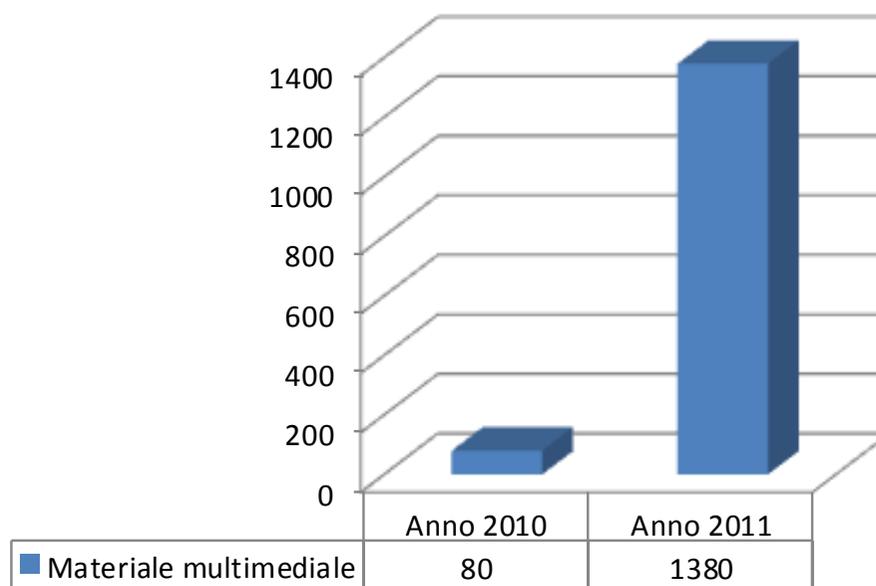


## 4. PATRIMONIO DELLA BIBLIOTECA

*CONFRONTO DELLA CONSISTENZA DEL PATRIMONIO MULTIMEDIALE  
TRA L'ANNO 2010 E L'ANNO 2011*

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO

### Materiale multimediale



## 5. ATTIVITA' BIBLIOTECARIE

- a. Predisposizione progetti per richieste di finanziamenti regionali, provinciali e privati
- b. Partecipazione a riunioni del Comitato tecnico di Rete e del
- c. Comitato dei rappresentanti legali di Rete
- d. Organizzazione corsi di formazione per bibliotecari per la
- e. Rete Documentaria Aretina
- f. Acquisto libri, periodici e quotidiani per la Biblioteca
- g. Acquisto libri per Rete Documentaria Aretina
- h. Inventariazione e catalogazione materiale librario moderno e antico
- i. Digitalizzazione quotidiani del secolo precedente, edizioni rare , manoscritti e patrimonio librario in genere
- j. Distribuzione in sede
- k. Revisione delle raccolte — Scarto
- l. Interventi di conservazione e manutenzione materiale antico
- m. Aggiornamento e gestione catalogo informatizzato Eos.web
- n. Trasferimento catalogo dal sistema Isis a Eos-Web
- o. Gestione donazioni e scambi
- p. Gestione deposito legale
- q. Gestione prestito interbibliotecario della Biblioteca e di Rete

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 5. ATTIVITA' BIBLIOTECARIE

- r. Redazione regolamenti e documenti per il funzionamento della Biblioteca
- s. Aggiornamento Bibliografia aretina, materiale sale di lettura e sala manoscritti e rari
- t. Gestione attività culturali: presentazione libri, conferenze, mostre
- u. Gestione Sala Conferenze e Chiostro per attività promosse da soggetti terzi
- v. Tutoraggio tirocinanti e promozione tirocini formativi
- w. Servizio di reference di sala
- x. Revisione annuale patrimonio librario
- y. Organizzazione e gestione progetti Rete Documentaria Provinciale (26 Biblioteche)
- z. Partecipazione a corsi di formazione
- aa. Aggiornamento sito Web della Biblioteca e della Rete Documentaria Aretina
- bb. Aggiornamento pagina Facebook e Anobii della Biblioteca
- cc. Aggiornamento indirizzari
- dd. Gestione delle reti dati (Sistema bibliotecario provinciale, Servizio Biblioteche Regione Toscana)
- ee. Rilevazioni statistiche annuali: utenti, prestiti e utenti accesso internet
- ff. Organizzazione e gestione progetti per sezioni decentrate: Sezione Ragazzi, Biblioteca Ospedale, Biblioteca presso il Centro di Documentazione Città di Arezzo e fino a giugno 2011 anche presso il Centro di Lettura” Primo Levi”.

## 6. *SERVIZI PER IL PUBBLICO*

- Orario di apertura dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.30 e Sabato dalle 8.30 alle 13.30
- 3 sale di Lettura per studio e consultazione
- Prestito, sia materiale librario che audiovisivi, per utenti e scuole
- Consultazione in sede
- Servizio reference
- Computer disponibili al pubblico
- Internet e Wi- Fi all'interno dell'edificio e nei chiostri
- Fotocopie, stampe e scannerizzazioni
- Prestito interbibliotecario
- Consultazione catalogo on-line in biblioteca e da rete web
- Desiderata (richiesta di acquisto libri)
- Visite guidate per le scuole
- Concessione Sala Conferenze
- Didattica per le scuole
- Adesione al Progetto nazionale Nati per Leggere

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 7. SEDI DECENTRATE

- *Sezione Ragazzi*

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 attraverso un approccio ai libri stimolante e piacevole.

- *Biblioteca in Ospedale*

(in collaborazione con: Ospedale San Donato - AUSER - Centro Sociale di Pesciola - AVO)

Rivolto a tutte le persone che vanno, lavorano e sono ricoverate in ospedale, offre un servizio di prestito circolante nei reparti dell'ospedale e un punto di prestito

- *Sezione Ragazzi Multiculturale*

(presso il Centro di Documentazione Città di Arezzo)

E' una sezione ragazzi specifica sui temi dell'intercultura e della multiculturalità, con libri in lingua, offre tutti i servizi tradizionali della biblioteca

- *Centro di Lettura "Primo Levi"* (fino a giugno 2011)

Apertura pomeridiana della biblioteca, distribuzione e prestito libri.

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 8. ATTIVITA' CULTURALI

### EFFETTUATE NEL 2011

- Presentazioni libri : 1
- Conferenze / Dibattiti : 6
- Concerti musicali : 6
- Mostre / Esposizioni : 3
- Rassegne cinematografiche: 3
- Convegni / giornate di studio : 1
- Letture ad alta voce (Sezione ragazzi) : 18
- Animazione alla lettura per bambini e ragazzi : 2
- Percorsi di lettura tematici per bambini e ragazzi : 2
- Attività laboratoriali per bambini e ragazzi : 3
- Incontri con le scuole : 14

BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 9. TARIFFE DEI SERVIZI

Adottato con Deliberazione CdA 16.12.2010, n. 20

### *Concessione sale conferenze e chiostro*

€ 100,00 per un solo giorno di utilizzo delle sale Turini e Fossombroni,  
€ 35,00 al giorno per i successivi giorni di utilizzo continuativo delle sale;  
€ 60,00 per un solo giorno di utilizzo del chiostro,  
€ 25,00 al giorno per i successivi giorni di utilizzo del chiostro.

### *Riproduzione fotostatica su carta (fotocopie):*

In bianco e nero

formato A4: € 0,10 per pagina

formato A3: € 0,15 per pagina

A colori

formato A4: € 0,60 per pagina

formato A3: € 1,20 per pagina

*Riproduzione digitale tramite scanner paletario* (per scansione si intende la digitalizzazione di una *singola pagina*)

- *Con fornitura di file:*

costo della prima scansione: € 1,50

costo delle successive scansioni: € 0,50 cadauna

- *Con fornitura di file e riproduzione su carta:*

costo della prima scansione: € 2,00



## 9. TARIFFE DEI SERVIZI

Nel caso che tali riproduzioni debbano essere inviate per posta si *aggiunga la spesa per la raccomandata* di € 5,00

*Elaborazione dell'immagine digitalizzata tramite scanner*

€ 1,00 per pagina

*Utilizzo di stampante collegata a PC*

€ 0,10 per pagina

*Riproduzione files su CD-ROM*

€ 1,50 per ciascun CD-ROM

*Riproduzione files su DVD*

€ 3,00 per ciascun DVD

*Consultazione Internet tramite rete wi-fi e fissa*

Gratuita

## 10. MONITORAGGIO DATI

Dal 1° gennaio 2011 al 31 dicembre 2011:

- Utenti attivi (almeno un libro in prestito): 8.370
- Presenze in sede: 39.845
- Prestiti locali e interbibliotecari: 20.351

*TREND POSITIVO  
AUMENTO RISPETTO AL 2010  
DI UTENTI, PRESTITI E LETTURE  
IN SEDE (SI VEDA LA PAGINA  
SUCCESSIVA)*

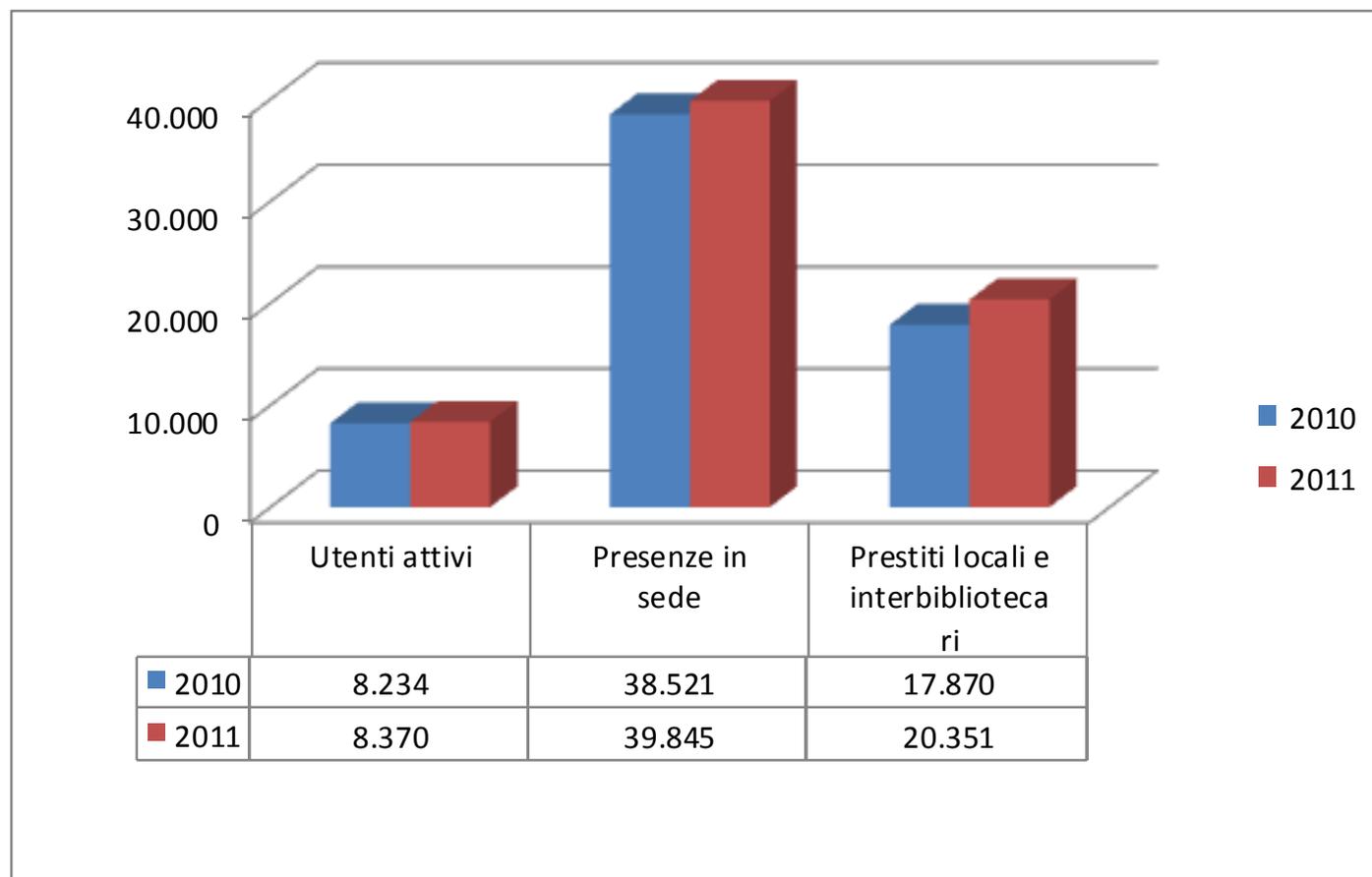


BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 10. MONITORAGGIO DATI

CONFRONTO DATI DELL'ANNO 2010 E 2011



BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## II. RETE DOCUMENTARIA ARETINA

La Rete documentaria Aretina è stata costituita dalle biblioteche comunali e istituzioni culturali presenti nel territorio. La collaborazione e cooperazione tra le strutture aderenti permette lo sviluppo e l'integrazione sia dei servizi che del patrimonio documentario, per quale è stato creato un catalogo accessibile on-line, attraverso il software EOS.Web.



La Biblioteca Città di Arezzo rappresenta la biblioteca capo-fila della rete e per questo assolve a molte funzioni di tipo amministrativo e di organizzazione dei servizi bibliotecari per tutta la rete, come:

- Realizzazione dei progetti di rete, con il contributo dei finanziamenti regionali (PIC) e provinciali;
- Realizzazione e gestione gare pubbliche per servizi alle Biblioteche;
- Coordinamento del catalogo unico di rete;
- Gestione del prestito interbibliotecario di rete;
- Corsi di formazione per bibliotecari della rete;
- Rilevazioni statistiche dei dati delle Biblioteche della rete;
- Sviluppo di particolari progetti per il miglioramento della Rete e delle Biblioteche;

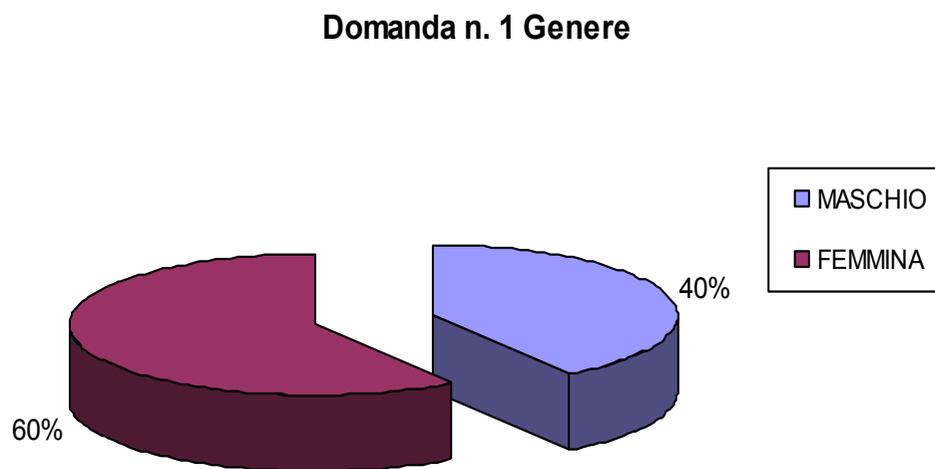
Nel 2011 hanno fatto parte della rete 26 tra Istituzioni, Biblioteche, Fondazioni e Centri di Documentazione.

Il patrimonio totale della rete, sia antico che moderno, è stimato intorno alle 900.000 opere (costituito da libri, periodici, cd, dvd e altri materiali su vari supporti)

## 12. CUSTOMER SATISFACTION

A luglio e novembre 2011 è stato consegnato a circa 400 utenti della Biblioteca un questionario per capire la tipologia di utenza e la soddisfazione sui servizi erogati dalla biblioteca.

Dall'analisi dei risultati raccolti risulta che:  
La maggior parte degli utenti è di genere femminile



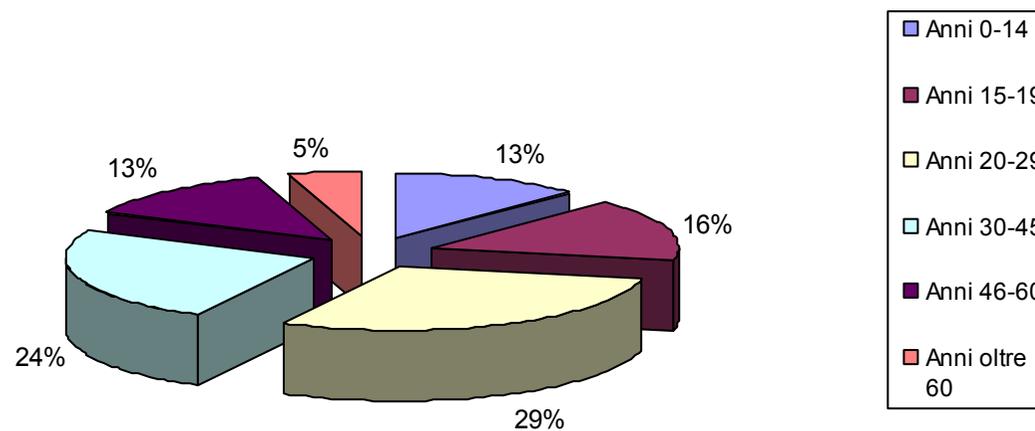
BIBLIOTECA  
CITTÀ di AREZZO



## 12. CUSTOMER SATISFACTION

L'età degli utenti prevalente va dai 20 ai 29 anni

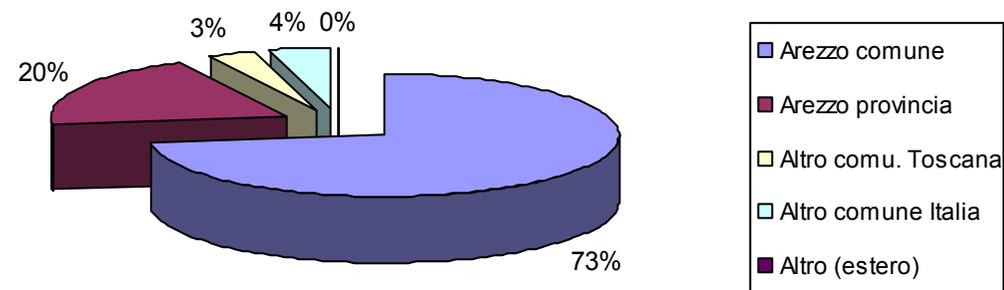
Domanda n. 2 Età



## 12. CUSTOMER SATISFACTION

Gli utenti sono, per la maggior parte, residenti presso il Comune di Arezzo

Domanda n. 3.1 Residenza

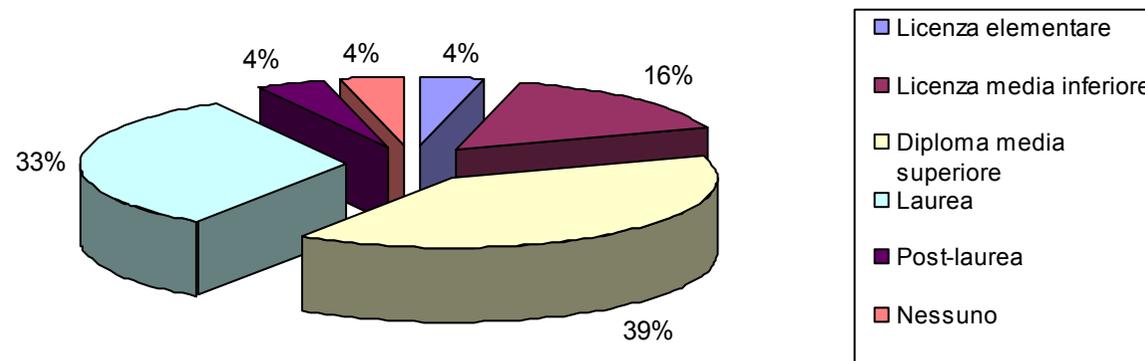


E solo il 7% di loro ha la nazionalità non italiana

## 12. CUSTOMER SATISFACTION

Il titolo di studio prevalente è il diploma

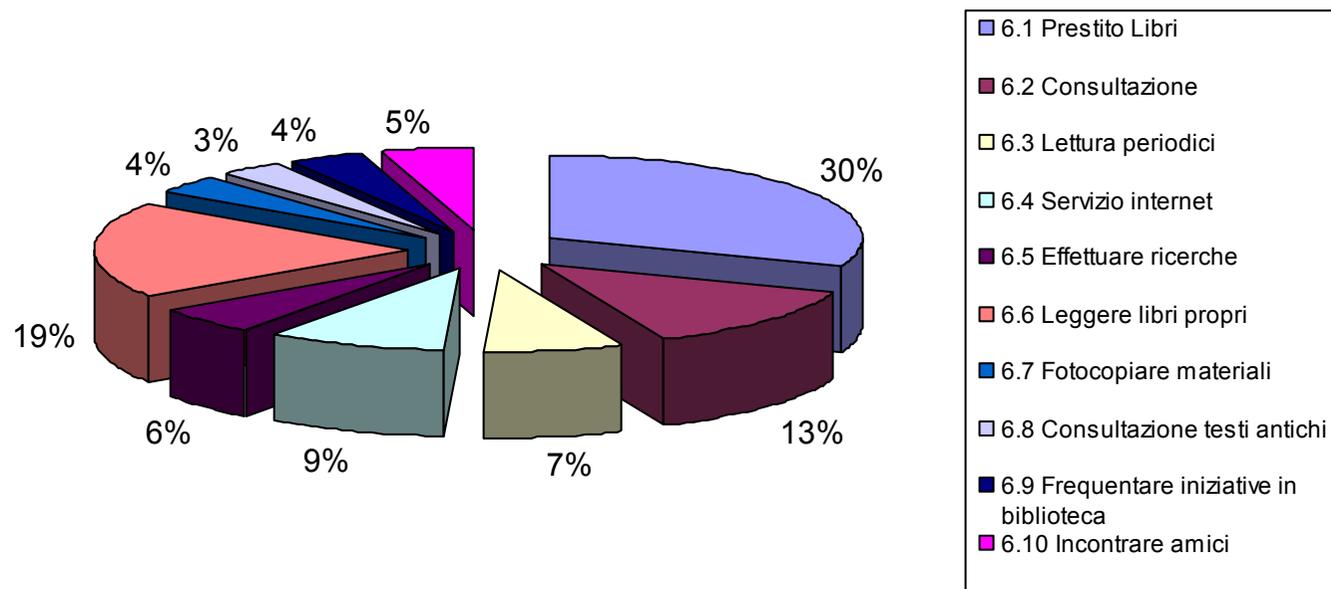
Domanda n. 4 Titolo di studio



## 12. CUSTOMER SATISFACTION

Gli utenti vengono in biblioteca soprattutto per prendere libri in prestito

Domanda n. 6 Per quale motivo si reca in biblioteca



## 12. CUSTOMER SATISFACTION

Gli utenti sono soddisfatti dei servizi con le seguenti percentuali:

- Orario di apertura: 74 %
- Spazi disponibili: 67 %
- Chiarezza modulistica: 75 %
- Capacità e competenza personale: 83 %
- Qualità dei libri: 63 %
- Catalogo in linea: 66%
- Tempi risposta lettura/prestito: 73%
- Tempi risposta prestito interbibliotecario: 59%
- Tempi consegna riproduzioni: 57%
- Servizio internet: 61 %