

			settimana		extra	
			SI	NO	SI	NO
A	Analisi dei bisogni					
	1 Analisi del contesto locale					
		1 Definizione dell'utenza di riferimento in rapporto alla mission della Biblioteca (vedi anche B01)				
		2 Formulazione di un Piano di Analisi dei bisogni culturali del territorio, in rapporto agli utenti identificati				
		3 Progettazione di una Ricerca sociologica sui bisogni culturali del territorio				
		4 Gestione/coordinamento della ricerca territoriale e redazione del Report				
		5 Rilevazione di indicatori sui bisogni, dal monitoraggio degli eventi culturali				
		6 Analisi e studio della collocazione territoriale della Sede e/o dei presidi decentrati, a partire da Piano Urbanistico e contesto sociologico				
		7 Studio delle condizioni e delle motivazioni degli spostamenti geografici dell'utenza sul territorio				
	2 Segmentazione e analisi dell'utenza					
		1 Raccolta e lettura dei dati disponibili sugli utenti reali, a partire dai dati di iscrizione				
		2 Ricerca sugli utenti potenziali, a partire da banche dati esistenti				
		3 Segmentazione dell'utenza e analisi sociologica delle diverse tipologie di utenti				
		4 Lettura e interpretazione dei documenti/dati relativi al progresso della biblioteca				
		5 Raccolta e valutazione dei desiderata degli utenti				
		6 Studio e analisi delle richieste inevase				
	3 Confronto con altre realtà professionali					
		1 Partecipazione a Convegni specialistici				
		2 Viaggi di studio e visite programmate ad altre Biblioteche italiane ed estere				
		3 Visite informali a Strutture di eccellenza , autogestite nel tempo libero				
		4 Riunioni di programmazione e di verifica con le Biblioteche del Sistema				
		5 Ricerca su internet e letteratura specializzata di soluzioni innovative ai problemi di raccordo della domanda potenziale con l'offerta della Biblioteca				
	4 Consultazione diretta degli utenti					
		1 Incontri programmati con rappresentanti delle diverse tipologie di utenti (cf. A 3.2 e A 3.3)				
		2 Somministrazione di questionari specifici per singole categorie di utenti				
		3 Rilevazione della customer satisfaction in una settimana campione, mediante questionario « Analisi del comportamento » dei frequentatori, in un periodo dato				
		4 Gestione del sito web interattivo e consultazione a distanza degli utenti				
		5 Recupero utenti assenti mediante questionari specifici e invio di materiale promozionale				
		6 Gestione posta elettronica e casella reclami				
	5 Progetti esplorativi sperimentali					
		1 Esplicitazione di ipotesi su probabili bisogni culturali insoddisfatti, per specifiche tipologie di utenti				
		2 Progettazione di proposte-sonda per verificare la corrispondenza delle ipotesi alla realtà degli utenti (cf. B4)				
		3 Monitoraggio della risposta (quantitativa e qualitativa) degli utenti al nuovo servizio offerto				
B	Progettazione dell'offerta culturale					
	1 Definizione delle politiche e delle strategie generali					
		1 Richiamo della mission esplicitata a partire dal Manifesto Unesco e del Programma Pluriennale Regionale (v. Start 1-2)				
		2 Visione / presa atto delle scelte politiche e amministrative del Comune (finanziamenti stanziati e politiche comunali)				
		3 Negoziazione con l'Ente Locale degli obiettivi politici e dei programmi attuativi				
		4 Presa atto del programma del sistema bibliotecario locale (se c'è)				
		5 Riflessione di staff / gruppo di lavoro sui risultati raggiunti nell'ultimo anno e sui nuovi bisogni emersi, emergenti e che potrebbero emergere (cf. processo A)				

		6	Stesura delle politiche strategiche in previsione del Bilancio preventivo: relazione previsionale e programmatica						
		7	Presentazione di quanto deciso in un momento di Condivisione interna						
		8	Presentazione agli Organismi Politici di quanto deciso per ottenere una Convalida esterna						
		2	Progettazione pluriennale delle attività della Biblioteca						
		1	Redazione della Relazione Previsionale Programmatica, da allegare al Bilancio triennale						
		2	Piano di formazione triennale delle Risorse Umane						
		3	Piano di gestione esecutiva della Biblioteca per l'anno in corso						
		1	Individuazione e segmentazione dei nuovi ambiti di intervento o di sviluppo						
		2	Individuazione di priorità all'interno degli ambiti di intervento						
		3	Individuazione degli indicatori e dei criteri per scegliere gli obiettivi dell'anno						
		4	Verifica delle risorse esistenti in rapporto agli obiettivi e ai vincoli						
		5	Scelta degli obiettivi raggiungibili nell'anno in corso						
		6	Stesura del planning organizzativo						
		7	Stesura del Piano di Marketing						
		8	Stesura del Piano di Qualità						
		9	Previsione del piano di formazione annuale						
		10	Stesura del PEG						
		4	Progettazione delle singole attività- servizi						
		1	Progettazione di massima di ogni servizio						
		2	Progettazione di dettaglio						
		3	Sperimentazione del servizio progettato						
		4	Analisi di fattibilità, a partire dall'esito della sperimentazione						
		5	Piano di reperimento fondi, pianificazione organizzativa e assegnazione risorse umane						
C			Processo di gestione delle risorse informative						
		1	Gestione acquisti						
		1	Definire piano generale degli acquisti						
		2	Analisi e selezione dell'offerta						
		3	Elaborare singole proposte di acquisto						
		4	Avviare procedura amministrativa di acquisto						
		5	Gestione contabilità di acquisto						
		2	Gestione collezioni						
		1	Fase di ingresso documenti:Controllo e accettazione nuovi arrivi						
		2	Fase di ingresso documenti:Esposizione parziale nuovi arrivi (rif. Processo E - Gestione Servizi)						
		3	Fase di collocazione :Reperimento spazi adeguati						
		4	Fase di collocazione Definizione criteri di collocazione						
		5	Fase di catalogazione: Aggregazione e inserimento dati nel S.I. locale						
		6	Fase di catalogazione: Fascettatura e collocazione fisica						
		7	Fase di conservazione e revisione stato: Piano di revisione del patrimonio librario						
		8	Fase di conservazione e revisione stato: Inventario periodico						
		9	Fase di conservazione e revisione stato: Analisi delle richieste inevase dell'utente						
		10	Fase di conservazione e revisione stato: Gestione mancanti: ricerca in deposito, inventariazione e registrazione nel S.I., cambio stato ai volumi (e.g cancellazione copia a catalogo)						
		11	Controllo a vista dello stato di conservazione libri deteriorati e etichettatura						
		12	Decisione in merito alla destinazione dei libri deteriorati (rilegatura, scarto, scansione digitale, ecc.)						
		13	Primi interventi di conservazione (collatura, risanamento parziale)						
		14	Rilegatura libri selezionati e invio all'esterno o nel laboratorio interno						
		15	Avvio procedure per eventuali riacquisti libri mancanti o deteriorati						
		16	Contatti con gli utenti e gestioni prenotazioni per riproduzioni digitali e fotografiche						
		17	Sovrintendenza e coordinamento ditte specializzate per lavori di pulizia depositi						
		18	Decisioni in merito a spostamenti librari nei depositi e gestione degli spazi						
		19	Bandi di gara per pulizie, digitalizzazioni, legatorie						
		20	Preparazione libri su richiesta di enti per allestimento di mostre, selezione dei materiali						
		3	Gestione periodici						
		1	Definizione della politica di abbonamenti e di gestione numeri arretrati						

		2	Avvio procedura di acquisto/abbonamento						
		3	Registrazione dei fascicoli del periodico in arrivo						
		4	Collezione periodici						
		5	Ingressatura dei nuovi titoli nel S.I.						
		6	Spoglio Periodici:Definizione criteri e aree tematiche						
		7	Destinazione dei periodici arretrati:scarto						
		8	Gestione depositi interni ed esterni						
		9	Gestione prestiti periodici						
		4	Gestione risorse informative su supporti audio e video (cd dvd vhs etc.)						
		1	Effettuare registrazioni nuovi acquisti audio e video (e.g. copia backup)						
		2	Catalogazione nuovi arrivi e inserimento nel S.I., cartellinatura e preparazione del materiale pervenuto						
		3	Conservazione risorse informative registrate su supporto audio/video						
		4	Programmazione interventi di refreshing dei supporti e dell'hardware e di incremento del patrimonio						
		5	Gestione flussi utenza in sala consultazione						
		6	Consulenza al pubblico						
		7	Gestione Prestiti						
		5	Gestione risorse informative registrate su supporti elettronici / informatici (cd,dvd, etc.)						
		1	Precatalogazione, inserimento nel S.I. dei supporti informatici						
		2	Collocazione fisica degli acquisti e allocazione nuove attrezzature						
		3	Conservazione delle risorse informative su supporto informatico						
		4	Manutenzione attrezzature e reti telematiche						
		5	Risoluzione eventuali problemi installazione e utilizzo						
D			Promozione dell'offerta						
		1	Pianificazione delle attività di promozione del Servizio Biblioteca						
		1	Elaborazione piano di azioni di marketing						
		2	Individuazione target di riferimento						
		3	Individuazione e attivazione strumenti di comunicazione						
		4	Realizzazione e gestione iniziative specifiche						
		5	Analisi risultati/Obiettivi						
		6	Report periodico/finale						
		2	Costruzione di mailing list / banche dati utenti						
		1	Suddivisione utenza per tipologia (e.g., interessi culturali, gruppi di lettura)						
		2	Pianificare la raccolta dati						
		3	Integrazione delle banche dati esistenti						
		4	Creare la mailing list						
		5	Elaborare i risultati di ritorno						
		6	Comunicare i risultati						
		3	Pubblicazione articoli e servizi su giornali locali (settimanali o quotidiani)						
		1	Attivazione "rete" di contatti con la stampa						
		2	Predisposizione di "documenti tipo" per la comunicazione						
		3	Trasmissione documenti informativi						
		4	Raccolta rassegna stampa						
		4	Creazione di materiale propagandistico di promozione (locandine e depliant, video promozionali, Cd promozionali)						
		1	Studio dei canali di distribuzione						
		2	Progettazione materiale promozionale (depliant, locandine) in proprio						
		3	Affidamento incarico di progettazione materiale promozionale						
		4	Affidamento stampa materiale promozionale						
		5	Trattamento e archiviazione materiale prodotto						
		5	Realizzare la "guida dei servizi della biblioteca"						
		1	Scelta dati strutturali e gestionali da rendere pubblici						
		2	Elaborazione progetto della "guida" sulla base dei dati scelti e delle indicazioni politico-amministrative						
		3	Affidamento incarico di stampa e distribuzione						
		4	Raccolta osservazioni cittadini/utenti						
		5	Aggiornamento periodico e riedizione						
		6	Creazione e aggiornamento di un sito web o pagine web all'interno della rete civica						
		1	Definizione contenuti e servizi del sito : individuazione delle informazioni e delle banche dati da pubblicare						
		2	Definizione contenuti e servizi del sito: analisi di siti web di biblioteche italiane e straniere e interventi di benchmarking						
		3	Definizione contenuti e servizi del sito: progettazione della struttura logica delle informazioni						
		4	Creazione gruppo di lavoro per la progettazione						
		5	Realizzazione sito web : creazione pagine html						
		6	Realizzazione sito web : creazione di aggiornamenti automatici						
		7	Aggiornamento e manutenzione sito						
		8	Verifica ed analisi dei risultati						
		7	Promozione della biblioteca a partire da servizi o eventi						
		1	Cicli di "lettura a tema" per la promozione del patrimonio, sia all'interno che all'esterno della biblioteca						
		2	Partecipazione a eventi espositivi a scadenze consolidate						

		3	Gestione del servizio di visita guidata alla biblioteca					
		4	Attività specifiche di promozione alla lettura rivolte a insegnanti e studenti					
E	Gestione servizi ed eventi							
		1	Servizi di informazione e orientamento agli utenti					
		1	Supporto alla consultazione del catalogo					
		2	Servizio informazione – orientamento telefonico					
		3	Servizio prenotazioni front line e telefoniche					
		4	Servizio informazione di comunità (su attività culturali del territorio)					
		5	Stesura di bibliografie di supporto					
		6	Spoglio riviste e rassegna stampa					
		7	Servizio di reference e orientamento individuale o di gruppo alla fruizione delle raccolte					
		8	Servizio informazioni e consulenza per non vedenti e non udenti					
		2	Servizi per la fruizione del patrimonio documentale					
		1	Servizio prestiti					
		2	Servizio prestito a domicilio					
		3	Servizio prestito interbibliotecario					
		4	Servizio assistenza alla consultazione in sede (libri, periodici, supporti audio e video, CD Rom)					
		3	Servizio animazione educativa					
			Progettazione e gestione di attività di animazione educativa per bambini e ragazzi: laboratori di lettura, letture animate, giochi di ricerca, ecc.					
		4	Supporto alla comunicazione informatica e telematica					
		1	Assistenza alla consultazione di CD-Rom					
		2	Servizio prestito CD-Rom					
		3	Assistenza all'utilizzo di servizi per la comunicazione in Rete (posta elettronica, news group, gruppi di ricerca virtuali, ecc.)					
		4	Assistenza alla navigazione in Rete					
		5	Assistenza all'utilizzo dei PC per videoscrittura, stampa, registrazione dati					
		5	Consulenza/supporto alla formazione					
		1	Progettazione e gestione di cicli di conferenze su temi specifici e/o di corsi formativi (lingua, internet, storia locale, ...)					
		2	Consulenza e supporto all'autoformazione					
		3	Guida delle scolaresche all'utilizzo della biblioteca					
		6	Promozione della comunicazione tra utenti					
		1	Creazione spazi di aggregazione e socializzazione per utenti					
		2	Esposizione piccoli annunci su apposite bacheche					
		7	Organizzazione e gestione di altri servizi e attività complementari					
		1	Esposizione e vendita libri usati e documenti prodotti da realtà locali.					
		2	Gestione servizio fotocopie a pagamento					
		3	Cessione a terzi di aule e spazi per attività culturali o politiche del territorio					
		8	Servizi consolidati, gestiti all'esterno della sede					
		1	Biblioteca itinerante,					
		2	Gestione prestiti presso Istituti, carceri, scuole per stranieri					
		3	Servizio di prestito a domicilio per anziani e disabili					
F	Gestione servizi integrati con altre Agenzie del territorio							
		1	Collaborazione con la scuola					
		1	Consulenza a insegnanti su argomenti specifici					
		2	Visite guidate alla biblioteca (v. D 7)					
		2	Collegamento con agenzie formative e culturali, operanti sul territorio					
		1	Preparazione e gestione di corsi diversi rivolti al pubblico adulto (lingua straniera, informatica, ecc.) (v. anche E 5.1)					
		2	Collaborazione con Musei pubblici e privati, per un'offerta culturale integrata					
		3	Collaborazione con Enti, Associazioni, Istituzioni culturali					
		1	Servizio di community information: immissione e divulgazione su tutta la rete di informazioni su attività istituzionali, concorsi, attività culturali, ecc.					
		2	Collaborazione alla programmazione- organizzazione di cineforum					
		3	Collaborazione alla programmazione- organizzazione di concerti musicali					
		4	Collaborazione alla programmazione- organizzazione di rassegne teatrali					
		5	Collaborazione alla programmazione- organizzazione di mostre					
		6	Promozione di attività culturali legate al territorio e alla storia locale					
		7	Promozione dell'uso degli archivi storici					
		4	Collaborazione con altri Uffici dell'Ente Locale					

		1 Consulenza ai Responsabili politici locali, addetti alle politiche culturali, per lo sviluppo del Piano culturale integrato					
		2 Collaborazione con l'Assessorato cultura per la realizzazione di specifiche iniziative di promozione culturale, compatibili con i vincoli della Biblioteca					
G	Verifica di efficacia dell'offerta						
		1 Progettazione dell'impianto tecnico di verifica dei risultati					
		1 Richiamo degli obiettivi di qualità definiti in fase di progettazione (cf. B 3.8)					
		2 Definizione degli oggetti misurabili da sottoporre a monitoraggio (data set)					
		3 Definizione degli indicatori					
		4 Costruzione degli strumenti di rilevazione dei dati					
		2 Gestione dell'impianto organizzativo					
		1 Individuazione e assegnazione di compiti e mandati ai Responsabili delle attività di monitoraggio per i singoli servizi					
		2 Definizione delle procedure di rilevazione dati					
		3 Rilevazione e imputazione dati nel Sistema Informativo					
		1 Rilevazione dati per ognuno degli oggetti definiti (v. G2)					
		2 Inserimento dati nel S.I.					
		3 Confronto con gli standard di riferimento (interni, IFLA, AIB)					
		4 Valutazione dei risultati					
		1 Analisi e interpretazione dei dati risultanti dall'elaborazione					
		2 Valutazione dell'efficacia di ogni output in rapporto agli obiettivi					
		3 Analisi diagnostica di eventuali non conformità dei risultati rispetto agli obiettivi					
		4 Previsione di azioni migliorative (cf. Q7)					
		5 Stesura del Rapporto finale di valutazione dei risultati per ogni attività o servizio realizzato					
		5 Verifica degli out-come (ricaduta dei risultati sul contesto territoriale)					
		1 Valutazione dell'efficacia delle politiche di offerta					
		2 Valutazione della portata sociale e culturale dei risultati conseguiti					
		3 Verifica e ridefinizione delle politiche di offerta in relazione agli effetti misurati					
		4 Aggiustamento dell'impianto tecnico e organizzativo di monitoraggio dei risultati					
K	Gestione della logistica						
		1 Logistica					
		1 Progettazione logistica degli spazi in funzione dei servizi offerti					
		2 Costituzione e allestimento di sezioni specifiche					
		3 Acquisto e manutenzione scaffalature					
		4 Acquisto e manutenzione attrezzature tecnologiche (audio, video, attrezzature informatiche e telematiche)					
		5 Monitoraggio impianti di base (luce, gas, acqua, cablaggio interno, riscaldamento, condizionamento, ecc.)					
		6 Pianificazione organizzativa e monitoraggio dei servizi ausiliari (pulizia, custodia, manutenzione verde, ecc.)					
		7 Progettazione e realizzazione di un sistema di segnaletica interna					
L	Gestione del sistema informativo						
		1 Supporto informatico alla comunicazione tra operatori					
		1 Servizio individualizzato di posta elettronica					
		2 Servizio di audio-conferenza					
		3 Servizio di video conferenza					
		2 Supporto informatico all'incremento del patrimonio					
		1 Gestione ordini					
		2 Gestione acquisti					
		3 Gestione movimentazione documenti per la catalogazione					
		4 Gestione dati relativi al catalogo: soggettazione descrizione					
		5 Gestione dati relativi al catalogo: classificazione					
		6 Gestione dati relativi al catalogo: soggettazione					
		7 Gestione dati relativi al catalogo: assegnazione della collocazione e produzione etichette					
		3 Gestione informatizzata della movimentazione del patrimonio					
		1 Gestione prestiti: uscita documenti					
		2 Gestione prestiti: rientro					
		3 Gestione prestiti: rinnovo					
		4 Gestione prestiti: solleciti					
		5 Gestione prestiti: sanzioni					
		6 Gestione dati relativi alla consultazione in loco dei documenti					
		7 Gestione revisione patrimonio (scarto – invio a magazzino, invio al rilegatore, segnalazione smarrimenti per riacquisto, ecc.)					
		8 Gestione prenotazioni: in loco o per telefono					
		9 Gestione prenotazioni: via web					

		10	Gestione prenotazioni: interbibliotecario (intra ed extra sistema)					
		11	Gestione statistiche su movimentazione documenti					
		12	Gestione prestiti interbibliotecari: interno al sistema					
		13	Gestione prestiti interbibliotecari: extra sistema					
		4	Comunicazione e servizio di rete					
		1	Produzione centralizzata del sito web (a livello di sistema, di Provincia, ecc.) : produzione contenuti informativi da pubblicare su web					
		2	Produzione centralizzata del sito web (a livello di sistema, di Provincia, ecc.): produzione decentrata delle pagine dedicate alle singole biblioteche, anche con collegamenti interni e/o ad altri siti					
		3	Comunicazione tra sistemi bibliotecari - biblioteche e sistemi informativi del territorio					
		5	Gestione dati relativi all'utenza					
		1	gestione anagrafica utenti					
		2	produzione e consegna tessera personale					
		3	gestione statistiche per tipologie di utenti					
		6	Supporto informatico agli utenti					
		1	Gestione postazioni di accesso internet					
		2	gestione prenotazioni on line di servizi forniti dalla biblioteca					
		3	gestione postazioni di utilizzo applicativi office					
		4	Servizio "borsellino informatico" per pagamenti on line					
		5	gestione prestito autogestito ("self check": ricerca, prelievo, registrazione)					
		6	servizio on line di reference					
		7	consultazione catalogo via internet					
		8	supporto per ricerche tematiche assistite via internet					
		9	informazioni di comunità ("Corsi ed eventi") accessibili sul sito					
		10	messaggi personalizzati automatici via e-mail o cellulare					
		7	Supporto alla comunicazione tra Biblioteca e territorio					
		1	gestione informatizzata del prestito interbibliotecario					
		2	gestione prestiti fuori sistema					
		3	comunicazioni tra sistema bibliotecario e sistema informativo comunale					
N			Gestione della sicurezza					
		1	Definizione delle risorse umane addette alla sicurezza					
		1	Costituzione dell'Ufficio per la gestione della sicurezza					
		2	Reperimento e formazione del personale interno responsabile della sicurezza					
		2	Rilievo dello stato manutentivo degli immobili					
		1	Conferimenti di incarichi a professionisti per la redazione del documento di valutazione dei rischi ex art. 13 co. 1 D. Lgs. 626/94					
		2	Assistenza ai professionisti incaricati per sopralluogo sulla situazione iniziale e verifica di eventuali vincoli ex L. 1089/39 (monumenti...) e per la redazione del documento di valutazione dei rischi					
		3	Verifica del piano di evacuazione					
		4	Programmazione degli interventi manutentivi da eseguire secondo priorità definite					
		3	Monitoraggio periodico (mensile, trimestrale...) degli edifici per rilevare situazione, criticità e rischi					
		1	Sopralluogo per verifica della situazione e rilievo di eventuali nuovi problemi					
		2	Controllo dell'esecuzione degli interventi manutentivi programmati					
		3	Verifica dell'esistenza della cartellonistica di emergenza necessaria, di eventuali dispositivi di protezione individuale e del materiale antinfortunistico					
		4	Richiesta di eventuale modifica del piano di evacuazione sulla base degli interventi eseguiti					
		5	Programmazione di ulteriori interventi					
		4	Formazione e informazione del personale					
		1	Organizzazione corsi di formazione differenziati per contenuti e durata per il personale in servizio a seconda dell'attività svolta (corso generale, corso per addetti all'emergenza, corso per referenti della sicurezza, ecc.)					
		2	Aggiornamento periodico di tutto il personale sulle tematiche e le azioni di sicurezza					
		5	Organizzazione e gestione del piano di evacuazione					
		1	Formazione della squadra di emergenza per ogni immobile, con presenza per l'intero orario di funzionamento del servizio					
		2	Organizzazione di una prova di evacuazione (almeno una all'anno)					
		3	Esposizione nei locali del Piano di evacuazione sempre aggiornato					
		6	Sorveglianza sanitaria					

		1	Nomina del medico competente da parte del datore di lavoro					
		2	Organizzazione delle visite periodiche per tutto il personale, con scadenze temporali differenziate a seconda del rischio e dell'età					
		3	Consultazione del medico competente da parte del datore di lavoro secondo le necessità					
P	Gestione Risorse Umane							
		1	Determinazione del fabbisogno di personale					
		1	Definizione del fabbisogno di personale, indicazione delle posizioni di lavoro e delle competenze richieste					
		2	Contrattazione con Ente Locale e/o Direzione su quantità e qualità delle risorse umane e tipologia di contratti					
		3	Consulenza all'Ente Locale per la definizione dei Bandi di Concorso e disciplinari di incarico					
		2	Formazione dei nuovi assunti					
		1	Contributo alla progettazione del percorso formativo curriculare					
		2	Programmazione, assistenza e monitoraggio a percorsi individuali di formazione sul campo					
		3	Gestione del personale					
		1	Assegnazione del personale alle posizioni di lavoro					
		2	Gestione amministrativa (ferie, permessi, regolamenti disciplinari, ...)					
		4	Organizzazione del lavoro					
		1	Sviluppo dell'organizzazione del lavoro orientata al problem solving e al lavoro di gruppo					
		2	Programmazione e gestione riunioni e incontri di confronto e comunicazione interna, per condivisione di obiettivi e linee di sviluppo, e verifica dei risultati)					
		5	Valutazione delle prestazioni					
		1	Valutazione delle prestazioni, secondo il sistema di valutazione dell'ente					
		6	Verifica dei profili esistenti					
		1	Verifica della congruenza dell'inquadramento contrattuale dei collaboratori in rapporto alle prestazioni richieste					
		2	Accertamento delle competenze possedute in rapporto a quelle richieste, e rilevazione del fabbisogno formativo in rapporto all'evoluzione del servizio					
		7	Aggiornamento e sviluppo delle competenze professionali					
		1	Progettazione, organizzazione e monitoraggio del Piano di formazione continua in servizio					
		2	Certificazione delle competenze professionali maturate in servizio					
Q	Gestione Sistemi di Qualità							
		1	Definizione condivisa della "Politica di qualità" della Biblioteca, per garantire al territorio la qualità dei processi di offerta					
		1	Analisi dei bisogni, esigenze, aspettative, desideri dell'utenza					
		2	Definizione dei requisiti dei servizi e degli obiettivi di qualità dell'organizzazione in relazione al sistema di aspettative dell'utenza					
		3	Individuazione delle priorità e dei tempi di realizzazione degli obiettivi di qualità					
		4	Comunicazione degli obiettivi della politica di gestione per la qualità fra i diversi livelli e funzioni dell'organizzazione, per garantire il pieno coinvolgimento del personale					
		5	Addestramento del personale per il raggiungimento degli obiettivi di qualità					
		2	Codifica di processi, attività, procedure, e produzione del Manuale dei Processi					
		1	Analisi dell'organizzazione e definizione della struttura organizzativa del sistema Qualità					
		2	Analisi dei processi di offerta					
		3	Definizione di un approccio sistemico alla gestione dei processi di offerta					
		4	Redazione delle procedure e delle istruzioni					
		5	Redazione del manuale					
		3	Definizione dell'impianto tecnico per il controllo di qualità dell'offerta (oggetti, indicatori, strumenti)					
		1	Definizione dei fattori di soddisfazione dell'utente (satisfaction drivers) da monitorare in relazione ai diversi servizi erogati					
		2	Individuazione degli indicatori di performance dell'organizzazione (v. processo G)					
		3	Definizione delle tecniche, delle metriche di rilevazione e degli strumenti da utilizzare (v. processo G)					
		4	Definizione dell'impianto organizzativo per il monitoraggio dei processi (responsabilità e modalità di esercizio)					
		1	Individuazione e assegnazione di compiti e mandati ai responsabili dell'attività di monitoraggio dei singoli processi					
		2	Definizione delle modalità di verifica dell'efficienza dei processi					
		3	Verifica del livello informativo interno					
		4	Verifica del livello di condivisione degli obiettivi					
		5	Realizzazione dei "Bilanci di qualità", individuazione delle criticità e definizione delle priorità di miglioramento (= Riesame della					

		1	Misura del livello di soddisfazione dell'utenza e dei livelli di performance dell'organizzazione					
		2	Analisi degli scostamenti tra qualità attesa/progettata e qualità percepita/erogata					
		3	Verifica del grado di realizzazione degli obiettivi					
		4	Definizione delle aree di criticità					
		5	Definizione di una mappa delle priorità di miglioramento					
		6	Gestione del Miglioramento Continuo di Qualità (MCQ): progettazione, realizzazione, verifica					
		1	Individuazione del processo da migliorare					
		2	Analisi delle cause d'inefficienza del processo					
		3	Progettazione delle azioni correttive e definizione dei criteri di valutazione dei risultati					
		4	Addestramento delle persone incaricate delle azioni correttive					
		5	Realizzazione delle azioni correttive					
		6	Verifica degli effetti delle contromisure (rispetto alla situazione di partenza e agli obiettivi di miglioramento prefissati)					
		7	Standardizzazione dei miglioramenti e modifica del manuale delle procedure o ridefinizione degli obiettivi di qualità					