

CONSIGLIO REGIONALE DELLA PUGLIA  
SETTORE BIBLIOTECA, DOCUMENTAZIONE,  
COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE DEL CONSIGLIO

**S.p&a**

Sistema di prospettazioni e autoanalisi

**TECA DEL MEDITERRANEO**  
**Biblioteca Multimediale**  
**& Centro di Documentazione**  
**del Consiglio Regionale della Puglia**

**PIANO ESECUTIVO DI GESTIONE**  
**2006**

Approvato dall'Ufficio di Presidenza del C.R.  
con deliberazione **n° 82 del 20/12/2005**

## **SOMMARIO**

1. *PREMESSA: MISSIONE DELLA BIBLIOTECA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO DEL PEG*
2. *BENI (MERCİ E SERVIZI) OFFERTI*
3. *PROCESSI/ATTIVITA'/OPERAZIONI ELEMENTARI*
4. *PROSPETTO GENERALE DI SINTESI DELLE FONTI E DEGLI IMPIEGHI FINANZIARI*
5. *PROSPETTO DI SINTESI DELLE FONTI E DEGLI IMPIEGHI RELATIVI AI SERVIZI ESTERNALIZZATI E AL MARKETING INFORMATIVO*

### *APPENDICE:*

- A) *NOTA METODOLOGICA SUL PEG*
- B) *INDICATORI/INDICI PER LA MISURAZIONE DELLA GESTIONE*

## **PREMESSA: MISSIONE DELLA BIBLIOTECA E NORMATIVA DI RIFERIMENTO DEL PEG**

Dal 1996 la Direzione della Biblioteca del Consiglio Regionale assolve alla "missione" assegnata dall'Ufficio di Presidenza del C.R. utilizzando lo strumento del "Piano Esecutivo di Gestione" (PEG), documento di programmazione operativa normato nell'art. 2 del regolamento del servizio di biblioteca e documentazione.<sup>1</sup>

Attraverso la programmazione operativa annuale degli impieghi finanziari di investimento e consumo, nonché la utilizzazione in "outsourcing" (prestazione esternalizzata) di operatori con certificata competenza professionale biblioteconomica e info-telematica, la Biblioteca Multimediale & Centro di documentazione del Consiglio Regionale della Puglia "Teca del Mediterraneo", istituita nel 1972 e riaperta nel 1994, è divenuta una istituzione culturale di tutto rispetto, sia nel contesto regionale che in quello nazionale delle analoghe strutture dei Consigli Regionali<sup>2</sup>, sia nel contesto internazionale del bacino mediterraneo.

Altresì, l'opportunità offerta a partire dal 1996 di consentire la frequentazione della Biblioteca al pubblico esterno senza alcun vincolo e con orario di apertura continuato per 5 giorni a settimana, ha garantito le condizioni di base per il conseguimento di tassi positivi di produttività delle risorse impiegate.

Con il presente PEG si intende corrispondere per il meglio a quanto statuito nella deliberazione U. di P. n° 122/2000, che demanda agli organi politici la competenza degli atti di indirizzo e programmazione e agli organi burocratici quella degli atti di gestione.

Il presente PEG contiene la prospettazione al tempo futuro di un anno (2006) di quanto si intende svolgere, attraverso efficiente utilizzazione della dotazione finanziaria recata dal bilancio del C.R., per implementare la missione della Biblioteca, all'attualità così configurata (art. 1 del regolamento del servizio):

1. *Fornire ai consiglieri e alle strutture della Regione Puglia, nonché ai membri di commissioni e organismi di nomina regionale, gli strumenti informativi e di conoscenza utili per l'esercizio dell'attività istituzionale.*
2. *Essere aperta alla fruizione di chiunque negli orari e nelle giornate stabiliti, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di età, razza, sesso, religione, nazionalità, lingua o condizione sociale.*
3. *Fornire servizi e materiali specifici a quegli utenti che, per qualsiasi ragione, non abbiano la possibilità di utilizzare servizi e materiali ordinari, per esempio le minoranze linguistiche, le persone disabili, ricoverate in ospedale, detenute nelle carceri.*
4. *Acquisire beni e servizi di interesse informativo e biblioteconomico, realizzare attività seminari e di ricerca, attivare intese e rapporti di collaborazione con organismi che operano in campi analoghi.*

Il PEG 2006 prospetta in modo specifico il set di *beni (merci e servizi)* da offrire all'utenza, interna ed esterna, nonché le *attività*, disaggregate in *operazioni elementari* e aggregate in *processi*, necessarie per produrli e fornirli, indicando inoltre le fonti finanziarie disponibili e il loro impiego.

Come noto, le risorse finanziarie, di norma, permangono operative per un periodo massimo di tre esercizi di bilancio a condizione che l'impegno contabile si determini nell'esercizio di competenza<sup>3</sup>: è quindi possibile effettuare, avendo disponibile un pluriennio di tre esercizi consecutivi, programmazioni fattibili.

---

<sup>1</sup> Il testo del regolamento è consultabile nel sito web della Biblioteca: <http://www.bcr.puglia.it/tdm/home.htm>

<sup>2</sup> Cfr. Consiglio Regionale del Veneto, Biblioteche istituzionali in sistema, a cura di P.G. Tiozzo, Cierre Edizioni, 2005.

<sup>3</sup> A conclusione del triennio indicato le risorse correnti non pagate costituiscono residui perenti fino alla loro prescrizione.

## BENI (MERCİ E SERVIZI) OFFERTI

TIPOLOGIA BENE	DESCRIZIONE	BENE DI BACK/ FRONT OFFICE *	BENE MERCE/ SERVIZIO **	UTENTE ESTERNO/ INTERNO ***	BENE DIRETTO/ INDIRETTO ****	CODICE
Logistica biblioteconomica	Etichettatura topologica dei documenti in formato cartaceo, in attuazione del sistema di collocazione prestabilito, applicazione della striscia magnetica, sistemazione fisica negli scaffali.	BO	S	E	BD	BS1E
Reference di base	Prima accoglienza del visitatore a fini di orientamento all'utilizzo dei beni offerti, registrazioni, movimentazione delle monografie.	FO	S	E	BD	FS1E
Reference avanzato	Recupero di documenti (information retrieval) in formato elettronico o cartaceo, sulla base del bisogno informativo del visitatore, attraverso operazioni di ricerca, selezione, identificazione, validazione, elaborazione, duplicazione, distribuzione.	FO	S	E	BD	FS2E
Scheda catalografica	Scheda catalografica SBN compatibile (indicizzazione elementare) con attribuzione di termini di Thesaurus (indicizzazione avanzata), immagazzinata in formato elettronico.	BO	M	E	BD	BM1E
Titolo analitico	Spoglio bibliografico in formato elettronico, consultabile nell'OPAC, selezionato dal sommario di rivista scientifica compresa in una lista predeterminata.	BO	M	E	BD	BM2E
Document Delivery rapido con obbligo di restituzione	Prestito al visitatore in loco di documento posseduto da TdM per max 3 ore.	FO	S	E	BD	FS3E
Document Delivery ordinario con obbligo di restituzione	Prestito al visitatore in loco o remoto di documento posseduto da TdM per max 15 giorni, rinnovabili una sola volta.	FO	S	E	BD	FS4E
Document Delivery interbibliotecario con obbligo di restituzione	Prestito al visitatore in loco di documento previa richiesta a Biblioteca terza, ovvero prestito ad altra Biblioteca richiedente di documento posseduta da TdM.	FO	S	E	BD	FS5E
Document Delivery senza obbligo di restituzione	Consegna al visitatore in loco o remoto ovvero ad altra Biblioteca richiedente di documento, anche previo servizio di recupero esternalizzato a Organismi specializzati come il BLDSC.	FO	S	E	BD	FS6E
Tutoraggio I&D	Assistenza ai corsisti e ai volontari individuali accreditati limitatamente alle tecniche dell'I&D.	FO	S	E	BD	FS7E
Formazione I&D	Formazione e aggiornamento professionale attraverso corsi specifici nel campo dell'I&D, con attenzione particolare per gli operatori in servizio presso TdM.	BO	S	I	BD	BS2I
Evento culturale (S.I.A.)	Seminario, convegno, workshop, mostra, forum o altra iniziativa culturale aperta al pubblico, con eventuale raccolta degli atti.	BO	S	E	BD	BS3E

"Webzine" (S.I.A.)	Bollettino aperiodico in formato elettronico contenente elaborazione secondo predeterminato profilo tematico delle dotazioni biblio-documentali disponibili presso TdM, redatto e pubblicato nella sezione web, con stampa limitata anche in formato cartaceo.	BO	M	E	BD	BM3E
Service logistico	Assistenza logistica a organismi permanentemente o temporaneamente ospitati nella sede di TdM.	FO	S	E	BD	FS8E
Cooperazione operativa I&D	Relazioni di collaborazione previa stipula di intese/accordi operativi tra TdM e Organismi esterni.	FO	S	E	BD	FS9E
Sezione Web (S.I.A.)	Pagine Web aggiornate in modo continuativo per la condivisione sul www di documentazione varia e per l'effettuazione di transazioni interattive.	BO	M	E	BD	BM4E
Catalogo digitale generale (OPAC)	Codice delle indicizzazioni digitali relative a tutte le tipologie di documenti, consultabile nel Sito Web di TdM attraverso apposito motore di ricerca.	BO	M	E	BD	BM5E
Catalogo digitale settoriale	Codice delle indicizzazioni digitali relative a specifiche tipologie di documenti.	BO	M	E	BD	BM6E
Documento in consultazione	Fondo biblio-documentale in qualsiasi formato disponibile per la consultazione, acquisito da TdM attraverso varie modalità.	BO	M	E	BD	BM7E
WorkStation informatizzata riservata al visitatore	WS facente parte dell'intranet di TdM, riservata ai visitatori per uso in modalità "self", con collegamento – secondo i casi - alla rete Internet, alla posta elettronica, a servizi di "Internet Relay Chat" preselezionati, alla sezione web, all'OPAC, alle banche-dati, ai full-text digitali di alcune riviste scientifiche.	BO	M	E	BD	BM8E
Regolamento del servizio di B&D	Atto amministrativo aperiodico approvato dall'U. di P., contenente l'indicazione della missione di TdM e alcune prescrizioni generali.	BO	M	I	BI	BM9I
Carta dei beni (Sp&a)	Atto amministrativo aperiodico adottato da TdM, contenente informazioni sui beni (merci e servizi) offerti, sui diritti e doveri degli operatori e dei visitatori, sulle tariffe	BO	M	E	BI	BM10E
Piano Esecutivo di Gestione (Sp&a)	Atto amministrativo annuale approvato dall'U. di P., contenente la prospettazione dei beni da offrire, dei processi e delle attività da implementare, con l'indicazione delle fonti e degli impieghi delle risorse finanziarie.	BO	M	I	BI	BM12I
Documento Direttore (Sp&a)	Atto amministrativo aperiodico adottato da TdM, contenente la scomposizione delle attività di P.E.G. in operazioni elementari, con l'indicazione delle eventuali priorità.	BO	M	I	BI	BM13I
Rapporto sulla Gestione (Sp&a)	Rapporto annuale adottato da TdM sul profilo dei beni offerti e dei visitatori, compreso il grado di soddisfazione.	BO	M	I	BI	BM14I
Flash Report (Sp&a)	Rapporto trimestrale adottato da TdM sulle principali attività effettuate e sull'andamento delle visite locali e remote.	BO	M	I	BI	BM15I
Tableau de Bord	Rapporto aperiodico adottato da TdM,	BO	M	I	BI	BM16I

(Sp&a)	finalizzato alla elaborazione del budget finanziario della gestione corrente attraverso un sistema di rilevazione analitica e concomitante dei proventi e dei costi finanziari, con esitazione di risultati sintetici reali e tendenziali.						
Ordine a fornire	Atto amministrativo emesso da TdM che segnala autorizzazione all'approvvigionamento di beni.	BO	M	I	BI	BM17I	
Nulla osta a riscuotere	Atto amministrativo emesso da TdM che segnala autorizzazione alla riscossione di proventi finanziari (anche rimborsi).	BO	M	I	BI	BM18I	
Nulla osta a pagare	Atto amministrativo emesso da TdM che segnala autorizzazione al pagamento di costi di utilizzo finanziari (anche anticipazioni).	BO	M	I	BI	BM19I	
Deliberazione U. di P.	Atto amministrativo predisposto da TdM e approvato dall'U. di P. concernente decisioni di interesse per TdM.	BO	M	I	BI	BM20I	
Determinazione dirigenziale	Atto amministrativo predisposto da TdM e approvato dal Settore di appartenenza, concernente decisioni di interesse per TdM.	BO	M	I	BI	BM21I	
Conferenza di Controllo Gestionale	Forum plenario interno trimestrale alimentato da tutti gli operatori di TdM, finalizzato ad analizzare l'andamento della gestione e a migliorarla.	BO	S	I	BI	BS3I	
Dossier	Bibliografia e/o ricerca documentale, elaborata nell'ambito dei profili tematici di pertinenza di TdM.	BO	M	I	BD	BM22I	
User List	Elenco in cui sono iscritti con dati identificativi certificati, per ragioni di sicurezza, tutti i visitatori che accedono al servizio di Document Delivery o all'uso in modalità "self" delle WS; l'iscrizione nell'elenco è obbligatoria per accedere a determinati beni da remoto.	FO	<b>M</b>	I	BI	FM1I	
Scheda d'ingresso	Form cartaceo compilato da ogni visitatore effettivo, contenente informazioni successivamente operazionalizzate da TdM in formato elettronico a fini statistici.	FO	<b>M</b>	I	BI	FM2I	
Questionario	Form cartaceo compilato da determinati visitatori effettivi o potenziali, previa somministrazione da parte di TdM, contenente informazioni successivamente operazionalizzate da TdM in formato elettronico a fini statistici.	FO	M	I	BI	FM3I	
Monitoraggio novità	Monitoraggio e acquisto di novità editoriali attraverso varie modalità operative, coordinate fra loro	BO	S	E	BD	BS4E	
Fotocopiatura	Attività di duplicazione, anche da PC, di documenti secondo vincoli prestabiliti	FO	S	E	BD	FS10E	
Workflow	Carta in cui sono tracciate in sequenza le mansioni da svolgere e le scadenze da osservare per la produzione e/o fornitura dei beni	BO	M	I	BI	BM23I	
Storage digitale	Archiviazione e catalogazione di documento amministrativo o di articolo di rivista in full text, previa scansione digitale jpeg e successiva masterizzazione su supporto CDROM	BO	S	E	BD	BS5E	

Nota.

\* BO = back office; FO = front office. Si definiscono di "BO" i beni il cui processo di realizzazione non comporta necessariamente relazione diretta con i visitatori di Teca del Mediterraneo, di "FO" i beni il cui processo di realizzazione comporta necessariamente relazione diretta con i visitatori.

\*\* M = merce; S = servizio. In generale, per "merce" si intende un bene eminentemente fisico-tecnico, per "servizio" un bene eminentemente dinamico-relazionale.

\*\*\* I = utente interno; E = utente esterno. Trattasi dell'utente principale che usufruisce del bene offerto. Per "utenti interni" devono intendersi gli operatori di Teca del Mediterraneo, il top management e i rappresentanti d'istituto allorchè usufruiscono dei beni offerti da TdM per assolvere al proprio ruolo operativo o istituzionale. Per "utenti esterni" devono intendersi i visitatori di Teca del Mediterraneo allorchè usufruiscono dei beni offerti da TdM in quanto tali.

\*\*\*\* BD = bene diretto; BI = bene indiretto. Il bene indiretto, di interesse per l'utenza interna, viene offerto attraverso le operazioni "di organizzazione" e "di rilevazione"; esso è coadiuvante dei beni diretti, che sono offerti all'utenza esterna attraverso le operazioni "di gestione". Per "S.I.A." si intende "Sistema Informativo d'Ambiente".

## PROCESSI/ATTIVITA' /OPERAZIONI ELEMENTARI

*Nota: I = attività di "investimento"; C = attività di "consumo". Gli investimenti sono condizioni patrimoniali a "fecondità" ripetuta (pluriennale). I consumi sono condizioni patrimoniali a "fecondità" semplice (annuale). L'attribuzione è effettuata sulla base della qualificazione prevalente delle operazioni elementari ricomprese in ciascuna attività.*

CODICE E DENOMINAZIONE DEL PROCESSO/ATTIVITA'	DESCRIZIONE DELLE OPERAZIONI ELEMENTARI
<b>PROCESSO 1 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI INFORMATIVE BIBLIOGRAFICHE</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e sviluppo dei fondi bibliografici, costituiti da riviste scientifiche e di attualità, monografie, "grandi opere", in formato cartaceo e/o elettronico (CDROM, DVDROM, On Line). Limitatamente alle riviste, le operazioni di abbonamento, invio delle consistenze a mezzo corriere con cadenza quindicinale, monitoraggio e reclamo sono affidate a società specializzata per la totalità delle testate scientifiche e per una parte delle testate di attualità.
<i>ATTIVITA' 1.1 (I) RIVISTERIA SCIENTIFICA E D'ATTUALITA'</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo del fondo corrente della rivisteria scientifica e di attualità (quest'ultima considerata tale per le specifiche caratteristiche di periodicità e contenuto). L'attività riguarda altresì le operazioni di mantenimento e di sviluppo delle annate di varie testate in formato elettronico, anche al fine di intensificare lo scarto dei corrispondenti formati cartacei. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<i>ATTIVITA' 1.2 (I) MONOGRAFIE E GRANDI OPERE</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo del fondo delle monografie, da implementare tramite diversificate procedure (monitoraggio del mercato librario, "desiderata" degli utenti, etc.). L'attività riguarda anche le operazioni di mantenimento e di sviluppo delle "grandi opere" attraverso l'acquisizione delle "continuazioni" e di nuovi titoli. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<i>ATTIVITA' 1.3 (I) NOVITA' LIBRARIE IN VISIONE</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo del servizio mensile di consegna in Biblioteca di determinate novità librarie in visione, effettuato da alcune librerie e concessionarie. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<b>PROCESSO 2 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI INFORMATIVE EMEROGRAFICHE</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo del fondo dei quotidiani correnti, a cominciare da quelli in formato cartaceo, resi disponibili ogni giorno in sala lettura, quindi scartati dopo aver effettuato lo screening necessario per implementare i "Webzine" (bollettini elettronici) pubblicati dalla Biblioteca.
<i>ATTIVITA' 2.1 (C) QUOTIDIANI</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo del fondo corrente dei quotidiani e relativi supplementi in formato cartaceo, nonché dei quotidiani in formato elettronico. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<b>PROCESSO 3 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI INFORMATIVE DOCUMENTARIE</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo dei fondi a contenuto documentale, in formato sia cartaceo che elettronico.
<i>ATTIVITA' 3.1 (I) LETTERATURA GRIGIA</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di limitato sviluppo del fondo della "letteratura grigia", costituito da documenti, anche seriali, non diffusi attraverso i normali canali commerciali e quindi di difficile acquisizione o accesso e di limitata circolazione. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<i>ATTIVITA' 3.2 (I) BANCHE-DATI</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di moderato sviluppo, previa ulteriore razionalizzazione, del fondo delle "basi di dati" in formato elettronico (banche-dati sorgenti in loco o da remoto). <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<b>PROCESSO 4 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI ELETTRONICHE E MECCANICHE</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo della complessiva "piattaforma elettronica e meccanica" della Biblioteca, costituita da apparecchiature varie, cablaggi, apparati hardware, applicativi software, etc.
<i>ATTIVITA' 4.1 (I) PIAZZA DIGITALE</i>	L'attività riguarda determinate operazioni di mantenimento e di sviluppo, anche con sostituzione a fini di aggiornamento tecnologico, delle attuali dotazioni elettroniche, costituite essenzialmente da hardware, da vari applicativi sw (come ad esempio Open Library Opac), da schermi digitali, proiettori, scanner planetari ed altro. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b>
<i>ATTIVITA' 4.2 (I) PIAZZA ANALOGICA E MECCANICA</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento delle apparecchiature analogiche e meccaniche in uso presso la Biblioteca: apparecchi televisivi completi di lettore VHS e televideo; lavagna luminosa; lavagna portablocco; schermo bianco da proiezione, etc.



	<b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</i></b>
<b>PROCESSO 5 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI PROFESSIONALI ESTERNALIZZATE</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo delle prestazioni a contenuto strettamente professionale effettuate in "outsourcing" tramite apposite convenzioni e accordi di collaborazione onerosi, nonché delle prestazioni di volontariato culturale individuale svolto da singoli in possesso dei necessari requisiti.
<i>ATTIVITA' 5.1 (C) ASSISTENZA TECNICA BIBLIOTECONOMICA</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo dell'assistenza tecnica a contenuto biblioteconomico attraverso il rinnovo della collaborazione con le organizzazioni esperte "Ninive" (cooperativa di servizi culturali) e "Iride" (Associazione culturale), ai sensi dell'art. 43 legge 449/1997, con validità triennale condizionata alla disponibilità dei fondi. Si prospetta l'invarianza della retribuzione oraria rispetto all'anno precedente (euro 12, pari ad euro 14,40 ivati), nonché il moderato aumento del monte delle ore lavorate, a causa del crescente peso di varie operazioni fra cui in particolare quelle di "Document Delivery" (specie il prestito interbibliotecario), l'indicizzazione avanzata con il Thesaurus Regionale Toscano, la catalogazione delle ER, la cooperazione interbibliotecaria (ESSPER, ACNP, etc.). In complesso trattasi di n° 17.377 ore da lavorare (n° 9.831 da "Ninive" e n° 7.546 da "Iride"). <b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 4 del bilancio del C.R.</i></b>
<i>ATTIVITA' 5.2 (C) ASSISTENZA TECNICA INFO-TELEMATICA</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento delle prestazioni di servizio relative all'assistenza sistemistica in ordine alla LAN client/server, nonché all'assistenza in ordine alla funzionalità degli applicativi, attraverso rinnovo della collaborazione con la Società "Tecnopolis Csata" per un totale di n° 200 interventi di n° 4 ore ciascuno al costo di euro 258,00 per intervento oltre iva (in totale euro 309,60 per ciascun intervento per un totale di euro 61.920,00). L'attività riguarda inoltre le operazioni di mantenimento della tele-assistenza in ordine al funzionamento degli applicativi sw gestionali "Sebina Open Library Opac" (euro 7.044,00) e "TATOO" (euro 2.331,60).L'attività riguarda altresì il servizio residuo pregresso 2005 della Società "Tecnopolis Csata" in ordine all'accesso ad internet (euro 3.787,20) e la gestione da parte della Società "Tecnopolis Csata" di n° 30 caselle di posta elettronica e del dominio (euro 339,60). <b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</i></b>
<i>ATTIVITA' 5.3 (C) VOLONTARIATO BIBLIOTECONOMICO</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo delle prestazioni svolte dai volontari individuali accreditati in Biblioteca a norma del regolamento del servizio, con rimborso delle sole spese vive sostenute dagli stessi fino ad un limite massimo prestabilito (euro 1.600,00). <b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</i></b>
<b>PROCESSO 6 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI LOGISTICA GENERALE</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo del sistema di dotazioni relativo alle linee produttive, alle tecnologie degli ambienti operativi, alla gestione delle scorte, alla distribuzione interna dei documenti e degli altri beni offerti, alle infrastrutture di accoglienza.
<i>ATTIVITA' 6.1 (I) MOBILIA E ARREDI</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo degli arredi e di mobilia, specie per una migliore logistica e accoglienza negli spazi della Biblioteca. <b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</i></b>
<i>ATTIVITA' 6.2 (I) INFRASTRUTTURE TECNOLOGICHE E DI ACCOGLIENZA</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo infrastrutturale e logistico della Biblioteca, ed in particolare dell'area relativa alla "Piazza Europa&Mediterraneo", che ospita le strutture operative di alcuni punti-antenna e di alcuni programmi di cooperazione internazionale.
<i>ATTIVITA' 6.3 (C) MINUTERIA</i>	L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo della minuteria, costituita da rilegature specifiche, materiale particolare di cancelleria e segretariale non disponibile presso l'Economato del C.R., oggettistica biblioteconomica di rapido consumo, involucri mobili portaombrello tipo Elma Keep Dry e quant'altro. <b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</i></b>
<b>PROCESSO 7 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI "SECURITY"</b>	Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo finalizzate al trattamento del "rischio" quale variabile aziendale endogena non eliminabile, da governare in modo coordinato e programmato.
<i>ATTIVITA' 7.1 (C) SECURITY ECOLOGICA</i>	Non si prospettano operazioni onerose con i fondi del presente PEG.
<i>ATTIVITA' 7.2 (I) SECURITY AMBIENTALE</i>	Non si prospettano operazioni onerose con i fondi del presente PEG.
<i>ATTIVITA' 7.3 (C) SECURITY INFORMATICA</i>	L'attività riguarda, nell'ambito della prestazione di assistenza sistemistica, le operazioni di protezione della rete client/server della Biblioteca dalla pirateria informatica e da usi impropri delle WS, nonché il "back-up" periodico dei dati digitalizzati a fini di loro conservazione sicura. <b><i>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</i></b>

<p><b>PROCESSO 8 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI "KNOWLEDGE"</b></p>	<p>Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo delle forme di apprendimento, istruzione, aggiornamento, animazione e approfondimento culturale, nonché della elaborazione e diffusione di informazioni tematizzate relative ai fondi biblio-emero-documentali della Biblioteca, al fine di esitare valori aggiunti di "conoscenza" ("knowledge") a beneficio dell'utenza interna ed esterna.</p>
<p><i>ATTIVITA' 8.1 (C) SISTEMA INFORMATIVO D'AMBIENTE (SIA)</i></p>	<p>L'attività riguarda la realizzazione del nono workshop, articolato in più eventi, dedicati a tematiche emergenti quali la qualità in biblioteca e la creazione di valore (1^ giornata), nonché il cinema pugliese (2^ giornata). L'attività riguarda inoltre le operazioni di mantenimento e sviluppo delle prestazioni relative alla redazione dei cinque "Webzine" editi dalla Biblioteca: "Biblos", "Bits&amp;NPM", "Terminus", "Noprofit", "Regio". L'attività riguarda infine la prosecuzione della rassegna "Percorsi identitari", con l'attivazione di specifiche azioni rivolte alle emittenti televisive locali. <b>Le operazioni relative ai "Webzine" sono da finanziare sul cap. 1070 del bilancio del C.R.</b> <b>Le altre operazioni sono da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b></p>
<p><i>ATTIVITA' 8.2 (C) TRAINING</i></p>	<p>L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo relative alla utilizzazione nel www dei moduli "e-learning", alla promozione sistematica di un programma annuale di sessioni didattiche sull'utilizzo delle risorse informative elettroniche (compresa la "bibliographic instruction") a beneficio degli utenti della Biblioteca con specifica attenzione per gli operatori dell'Ente Regione, nonché alla partecipazione degli operatori della Biblioteca a corsi di formazione e aggiornamento professionale, seminari, convegni, rassegne. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b></p>
<p><b>PROCESSO 9 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI "MARKETING" E DI "PARTNERSHIP"</b></p>	<p>Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo riguardanti la promozione di azioni di informazione e comunicazione sulla Biblioteca, nonché delle relazioni interorganizzative e interistituzionali con Centri esterni a fini di collaborazione biblioteconomica.</p>
<p><i>ATTIVITA' 9.1 (C) ACCORDI, INTESE, SPONSORIZZAZIONI</i></p>	<p>L'attività riguarda le operazioni di mantenimento e di sviluppo delle iniziative di "partnership" in generale. L'attività riguarda, in particolare, le operazioni di sviluppo per coadiuvare l'attuazione della partnership "Europe Direct Puglia" e del progetto transfrontaliero di interesse biblio-documentale approvato nell'ambito del PIC "Interreg III A Italia-Albania", con la Biblioteca in ruolo di "project leader" ("Bibliodoc-Inn"). L'attività riguarda anche le operazioni relative alla partecipazione della Biblioteca al Gruppo di lavoro Nazionale "Biblioteche e Documentazione" e la partecipazione alle iniziative di cooperazione interbibliotecaria (quali ESSPER, ACNP, ecc.). <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b></p>
<p><i>ATTIVITA' 9.2 (C) COMUNICAZIONE &amp; INFORMAZIONE</i></p>	<p>L'attività riguarda la progettazione e implementazione delle operazioni di marketing sui beni offerti (in loco e da remoto) dalla Biblioteca, fra cui la prosecuzione della messaggistica radio-televisiva. <b>L'attività è da finanziare sul cap. 1070 del bilancio del C.R.</b></p>
<p><b>PROCESSO 10 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DIREZIONALI E DI "ACCOUNTING"</b></p>	<p>Il processo riguarda le attività di mantenimento e di sviluppo della funzione manageriale di "top", che attiene essenzialmente alle coordinazioni aziendali "di organizzazione" e "di rilevazione" e ai loro collegamenti con la coordinazione "di gestione".</p>
<p><i>ATTIVITA' 10.1 (C) SISTEMA DI PROSPETTAZIONI E AUTOANALISI (Sp&amp;a)</i></p>	<p>Non si prospettano operazioni onerose con i fondi del presente PEG.</p>
<p><i>ATTIVITA' 10.3 (I) RICERCA &amp; SVILUPPO</i></p>	<p>L'attività riguarda la realizzazione del terzo modulo del DataWarehouse "TecaGest", intitolato "Sp&amp;a integrato" (relativo alla interconnessione dei documenti gestionali del sistema di prospettazioni e autoanalisi). <b>L'attività è da finanziare sul cap. 3 del bilancio del C.R.</b></p>

## PROSPETTO GENERALE DI SINTESI DELLE FONTI E DEGLI IMPIEGHI FINANZIARI

Nota: le cifre sono espresse in euro ivati.

<b>CODICE E DENOMINAZIONE DEL PROCESSO</b>	<b>Fonti recate dal Bilancio C.R. sul cap. 3</b>	<b>Fonti recate dal Bilancio C.R. sul cap. 4</b>	<b>Fonti recate dal Bilancio C.R. sul cap. 1070</b>	<b>TOTALE</b>
PROCESSO 1 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI INFORMATIVE BIBLIOGRAFICHE	81.500,00			<b>81.500,00</b>
PROCESSO 2 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI INFORMATIVE EMEROGRAFICHE	7.500,00			<b>7.500,00</b>
PROCESSO 3 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI INFORMATIVE DOCUMENTARIE	13.500,00			<b>13.500,00</b>
PROCESSO 4 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI ELETTRONICHE E MECCANICHE	2.000,00			<b>2.000,00</b>
PROCESSO 5 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI PROFESSIONALI ESTERNALIZZATE	77.022,40	250.228,80		<b>327.251,20</b>
PROCESSO 6 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI LOGISTICA GENERALE	1.500,00			<b>1.500,00</b>
PROCESSO 7 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI "SECURITY"	3.720,00			<b>3.720,00</b>
PROCESSO 8 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI "KNOWLEDGE"	11.600,00		11.500,00	<b>23.100,00</b>
PROCESSO 9 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DI "MARKETING" E DI "PARTNERSHIP"	1.000,00		5.000,00	<b>6.000,00</b>
PROCESSO 10 MANAGEMENT DELLE DOTAZIONI DIREZIONALI E DI "ACCOUNTING"	2.500,00			<b>2.500,00</b>
<b>TOTALE</b>	<b>201.842,40</b>	<b>250.228,80</b>	<b>16.500,00</b>	<b>468.571,20</b>

**PROSPETTO DI SINTESI DELLE FONTI E DEGLI IMPIEGHI FINANZIARI  
RELATIVI AI SERVIZI ESTERNALIZZATI E AL MARKETING INFORMATIVO**

*Nota: le cifre sono espresse in Euro ivate.*

<b>CODICE ATTIVITA'</b>	<b>DESCRIZIONE DELL'IMPIEGO</b>	<b>CAPITOLO BILANCIO C.R.</b>	<b>IMPORTO DELLA RISORSA</b>
5.1 C	Assistenza tecnica biblioteconomica	4	<b>250.228,80</b>
5.2 C	Assistenza tecnica info-telematica: assistenza sistemistica LAN e applicativi WS	3	<b>61.920,00</b>
5.2 C	Assistenza tecnica info-telematica: accesso internet (pregresso 2005)	3	<b>3.787,20</b>
5.2 C	Assistenza tecnica info-telematica: gestione posta elettronica e dominio	3	<b>339,60</b>
5.2 C	Assistenza tecnica info-telematica: applicativo sw "Open Library Opac"	3	<b>7.044,00</b>
5.2 C	Assistenza tecnica info-telematica: applicativo sw "TATOO"	3	<b>2.331,60</b>
5.3 C	Rimborso costi vivi volontariato individuale	3	<b>1.600,00</b>
8.1 C	Redazione ed editing dei "Webzine"	1070	<b>11.500,00</b>
9.2 C	Marketing informativo	1070	<b>5.000,00</b>
	<b>TOTALE</b>		<b>343.751,20</b>

## APPENDICE

### A) NOTA METODOLOGICA SUL PEG

La metodologia del presente PEG si basa su alcuni presupposti (o "postulati") non falsificabili:

- a. che tutte le aziende, comprese le Pubbliche Amministrazioni, nel loro funzionamento si preordinano sempre ed essenzialmente ad effettuare processi, attività e operazioni che generano impatti di vario livello, a cominciare in ogni caso dalla produzione di un set di "beni" (del tipo delle "merci" o dei "servizi") da fornire per la percezione (consumo) ad utenti/clienti comunque configurati;<sup>4</sup>
- b. che tutte le operazioni d'azienda sono concettualmente attribuibili ad una delle tre classi di coordinazioni correntemente denominate "di organizzazione", "di gestione" e "di rilevazione";<sup>5</sup>
- c. che tutti i beni (merci e servizi) offerti sono tipologicamente distinguibili sul piano funzionale in "indiretti" o "diretti", a seconda che svolgano ruolo coadiuvante l'offerta di beni destinati ad essere direttamente percepiti (consumati) da utenti/clienti esterni (beni "indiretti"), ovvero siano essi stessi direttamente offerti a utenti/clienti esterni (beni "diretti"): in particolare, i beni prodotti e forniti attraverso le operazioni "di organizzazione" e "di rilevazione" sono da considerare beni "indiretti", quelli esitati attraverso le operazioni "di gestione" sono da considerare beni "diretti".

Dunque, la considerazione di tali "postulati" induce ad apprezzare in modo precipuo, in ogni azienda, non solo la coordinazione "di gestione", che ha in ogni caso importanza centrale poiché presiede alla "produzione" e "fornitura" (cioè, in complesso, alla "offerta") dei beni "diretti", ma anche le coordinazioni "di organizzazione" e "di rilevazione", in una con i beni da esse esitati, che hanno valore essenziale per fare sì che la gestione si effettui secondo la migliore modalità di funzionamento.

Tutto ciò premesso, si puntualizza che il presente PEG è un bene (indiretto) che rientra nella coordinazione di "organizzazione" della specie delle programmazioni: cioè nel PEG vengono espone le prospettazioni, al tempo futuro di un anno, dei beni (indiretti e diretti) che si intende offrire all'utenza (esterna ed interna) e dei processi, attività e operazioni da effettuare per produrli/fornirli e consentirne la percezione (il consumo).

Le prospettazioni in questione sono considerate "azioni operative" (piano esecutivo) per distinzione dagli "obiettivi strategici" (piano strategico) e dalle "strategie alternative" fra cui il Top Management deve scegliere per realizzare gli obiettivi strategici (piano direzionale): in sostanza, allorché il Top Management individua l'alternativa direzionale migliore per attuare gli obiettivi strategici, nel piano esecutivo viene prospettato quanto necessario per realizzare (eseguire) l'alternativa scelta.

Naturalmente, in assenza di obiettivi strategici e quindi di scelta fra strategie alternative, cioè di piani strategici e direzionali, la pianificazione esecutiva non può che riferirsi direttamente alla "missione" affidata all'azienda dall'istituto di riferimento (che in generale è rappresentato dal personale politico delegato con una qualche procedura elettorale).

I beni individuati nel presente PEG, oltre che secondo la fondamentale distinzione fra "indiretti" e "diretti", possono essere concettualizzati anche secondo altre angolazioni:

- a) bene "merce" e bene "servizio"
- b) bene di "back office" e bene di "front office"

---

<sup>4</sup> Oltre alla produzione/fornitura di beni, che costituisce l'impatto allocativo di primo livello (detto anche "D-Output1"), sempre verificabile, è corretto considerare anche altre due tipologie di impatto allocativo, correlate alla produzione/fornitura di beni: quella di secondo livello (detto anche "D-Output2") costituita da utilità individuali e quella di terzo livello (detto anche "D-Output3"), costituita da valore economico. L'impatto non allocativo (cosiddetto "C-Output") è costituito da variabili macroeconomiche, quali "redistribuzione" e "stabilizzazione/sviluppo". Si noti che l'impatto non allocativo fuoriesce dalla responsabilità dell'azienda per investire quella dell'istituto di riferimento.

<sup>5</sup> La coordinazione "di organizzazione" definisce le sub-coordinazioni di pianificazione/programmazione, modellazione della struttura, trattamento dell'organismo personale sotto ogni aspetto, valutazione tecnica degli esiti delle rilevazioni; la coordinazione "di gestione" attiene alla creazione dei beni da offrire agli utenti/clienti esterni; la coordinazione "di rilevazione" definisce le sub-coordinazioni di misurazione delle operazioni dell'azienda in termini anticipativi (scenari), puntuali (inventari), continuativi (registrazioni), posticipativi (rendiconti). Si noti che la valutazione tecnica degli esiti delle rilevazioni (cioè delle misurazioni) concretizza le cosiddette combinazioni "di controllo", che assumono valenza informativa importante allorché consistano in confronto tra obiettivi pianificati/programmati e risultati effettivamente conseguiti.

Il movimento di "New Public Management" (NPM) è protagonista, anche in Italia almeno dagli anni '90, della opportunità che le Pubbliche Amministrazioni svolgano tutte le classi di coordinazioni nella loro compiutezza (cioè non, come tradizionalmente accaduto finora, oltre quelle "di gestione", solo quelle "di rilevazione" del tipo dei bilanci e quelle "di organizzazione" del tipo del trattamento dell'organismo personale e della modellazione della struttura).

c) bene con utente principale *“interno”* e bene con utente principale *“esterno”*.

Si precisa che la *“merce”* (M) è in generale un bene materiale ma può anche essere un bene immateriale<sup>6</sup>, mentre il *“servizio”* (S) è un bene per definizione immateriale.

Si precisa altresì che il bene di *“back office”* (BO) è quello il cui processo di produzione e fornitura non comporta necessariamente una transazione con l'utente/cliente esterno (ad esempio: formazione professionale degli operatori interni), mentre il bene di *“front office”* (FO) comporta necessariamente una transazione con esso (ad esempio: prestito di documenti).

Infine, si abbia presente che per utente/cliente *“interno”* (I) si intende l'organismo personale in servizio a qualunque titolo presso l'azienda pubblica, il Top Management direttamente o indirettamente collegato alla medesima, i rappresentanti d'istituto (cioè gli amministratori singolarmente considerati o riuniti in collegio); mentre per utente/cliente *“esterno”* (E) si intendono coloro che percepiscono i beni offerti, sia locali (visitatori fisici) che remoti (visitatori virtuali): ciò significa che, ad es., l'amministratore d'istituto se consuma un bene offerto dall'azienda pubblica è un *“utente esterno”*; se invece chiede copia del *“rapporto sulla gestione”* per valutare il funzionamento della struttura in quanto amministratore, è un *“utente interno”*<sup>7</sup>.

Si noti, inoltre, che per ciascun bene (merce o servizio che sia, diretto o indiretto che sia), le operazioni di *“offerta”* sono la risultante di combinazioni di attività sequenziali che è possibile definire:

- a) *combinazione di “produzione”*
- b) *combinazione di “fornitura”*.

La combinazione di *“produzione”* è relativa alle operazioni propriamente tecnico-produttive di approvvigionamento e di manipolazione dei fattori o risorse disponibili; quella di *“fornitura”* alle operazioni di logistica e di marketing, che riguardano in specie: quelle di logistica,

- stoccaggio, movimentazione, distribuzione del bene

quelle di marketing,

- progettazione del bene
- manutenzione del bene
- promozione della percezione (consumo) del bene (compresi i criteri relativi al costo di cessione, alle quantità da produrre, alle condizioni di finanziamento, alla tipologia dei percettori).

La produzione e fornitura dei beni si effettuano attraverso un determinato numero di *“operazioni elementari”*, aggregate in *“attività”*, a loro volta aggregate in *“processi”*.


I processi/attività/operazioni elementari costituiscono pertanto variabili-flusso che agiscono su variabili-livello, cioè sullo stock di dotazioni patrimoniali disponibili, costituito da fattori/risorse di tipo numerario (capitale finanziario), di tipo tangibile (capitale fisico-tecnico) e di tipo intangibile (capitale intellettuale); i beni così prodotti e forniti sono percepiti dagli utenti/clienti e tale offerta e consumo, in una con i processi/attività/operazioni manipolative, configura alla fine del periodo temporale scelto un nuovo stock di dotazioni patrimoniali (una nuova configurazione delle variabili-livello).

Il modello descritto può essere così schematizzato:

---

<sup>6</sup> Il *“software”* è un esempio di merce *“immateriale”*, perché costituita di *“bits”* digitali registrati in un supporto materiale in loco o da remoto.

<sup>7</sup> Il concetto di *“principale”* (utente *“principale”* interno o esterno) è da prevedere necessariamente in quanto sovente i beni sono preordinati in via principale per una classe di utenti, ma in via secondaria anche per l'altra classe. Ciò acquisito, i beni di *“BO”* possono essere consumati da utenti interni ed esterni, mentre i beni di *“FO”* solo da utenti esterni.

<p style="text-align: center;">VARIABILI-LIVELLO</p> <p style="text-align: center;">STOCK DI DOTAZIONI PATRIMONIALI AL TEMPO PUNTUALE <math>t_0</math></p>	<p style="text-align: center;">VARIABILI-FLUSSO</p> <p style="text-align: center;">PROCESSI/ATTIVITA'/OPERAZIONI MODIFICATIVI DELLO STOCK DI DOTAZIONI PATRIMONIALI NEL PERIODO DI TEMPO DA <math>t_0</math> A <math>t_1</math></p>	<p style="text-align: center;">VARIABILI-LIVELLO</p> <p style="text-align: center;">STOCK DI DOTAZIONI PATRIMONIALI AL TEMPO PUNTUALE <math>t_1</math></p>
<p>1. Dotazioni numerarie (risorse finanziarie o capitale finanziario)</p> <p>2. Dotazioni intangibili (risorse intellettuali o capitale intellettuale)</p> <p>3. Dotazioni tangibili (risorse fisico-tecniche o capitale fisico-tecnico)</p> <p><i>N.B. Il capitale "intellettuale" si compone di:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) capitale intellettuale strutturale</li> <li>b) capitale intellettuale relazionale</li> <li>c) capitale intellettuale umano</li> </ul>	<p>Eventuale provvista di nuove dotazioni; impiego delle dotazioni disponibili attraverso processi/attività/operazioni elementari di manipolazione da considerare "investimenti" o "consumi"</p> <p><i>N.B. I processi/attività/operazioni modificativi dello stock di dotazioni patrimoniali sono preordinati alla produzione/fornitura o creazione di outputs o impatti del tipo:</i></p> <div style="text-align: right;">  <p>Beni (merci e servizi) Utilità individuali Valore economico Redistribuzione Stabilizzazione/Sviluppo</p> </div>	<p>1. Dotazioni numerarie (risorse finanziarie o capitale finanziario)</p> <p>2. Dotazioni intangibili (risorse intellettuali o capitale intellettuale)</p> <p>3. Dotazioni tangibili (risorse fisico-tecniche o capitale fisico-tecnico)</p>

Si precisa che nel PEG sono quantificate esclusivamente le dotazioni di tipo numerario (risorse finanziarie o capitale finanziario); inoltre per ciascun processo è indicata l'entità degli impieghi, distinta in base alla fonte.

Si precisa, inoltre, che per "investimenti" sono da intendere gli impieghi di risorse finanziarie che danno luogo a capitale variamente "immobilizzato" (che cioè si concretizza in beni ad utilità pluriennale), mentre per "consumi" sono da intendere gli impieghi di risorse finanziarie che danno luogo a capitale "circolante" (che cioè si concretizzano in beni ad utilità annuale): questa ulteriore ripartizione tipologica delle risorse finanziarie, definita per convenzione al solo livello disaggregato delle "attività", risulta senz'altro utile in sede di autoanalisi della gestione.

## B) INDICATORI/INDICI PER LA MISURAZIONE DELLA GESTIONE

E' da chiarire che le operazioni ascrivibili alla coordinazione "di rilevazione", in particolare le misurazioni necessarie per il "Rapporto sulla gestione", implicano l'elaborazione previa di una "batteria" di indici adatta per l'effettuazione della misurazione degli input, degli output e dei correlati processi/attività di produzione e fornitura.

Ai fini precipui delle misurazioni quantitative, che attengono al cosiddetto "D-Output1" e "D-Output3", ha rilievo la considerazione delle seguenti caratterizzazioni del calcolo:

fisico-tecnica	profilo di calcolo utile per le misurazioni secondo quantità di materia (superficie, peso, pezzo, volume, etc.)
crono-tecnica	profilo di calcolo utile per le misurazioni secondo quantità di tempo
contabile	profilo di calcolo utile per le misurazioni secondo quantità reddituali
	profilo di calcolo utile per le misurazioni secondo quantità finanziarie
	profilo di calcolo utile per le misurazioni secondo quantità patrimoniali

Riguardo alle misurazioni qualitative, che attengono al "D-Output2" e al cosiddetto "C-Output", hanno rilievo più complesse tecniche di calcolo secondo profili micro e macro-economici.<sup>8</sup>

Inoltre, si sottolinea che il calcolo dei decorsi gestionali in termini di "efficienza" e di "efficacia" presuppone di misurare in modo correlato le variabili di input e di output, secondo relazioni e concettualizzazioni che possono essere così sintetizzate:

---

<sup>8</sup> Come già accennato, la misurazione degli impatti macro-economici di norma non è da trattare nel Rapporto sulla gestione.



INPUT (variabile indipendente)	OUTPUT (IMPATTO) (variabile dipendente)		Tipologia dell'output	Misurazione dell'output
	Denominazione	Descrizione		
Risorse: numerarie, intangibili, tangibili (dotazione patrimoniale disponibile)	<i>D-Output1</i>	Bene (merci e servizi)	Allocativo	<p>a) Efficienza tecnica "tecnologica" (o "produttività"): rapporto tra consumi intermedi aggregati, tempi di aggregazione e quali-quantità di beni prodotti/forniti</p> <p>b) Efficienza tecnica "comportamentistica" (o "economicità"): rapporto tra valori economici patrimoniali/finanziari/reddituali e quali-quantità di beni prodotti/forniti</p>
Risorse, Beni	<i>D-Output2</i>	Utilità individuale	Allocativo	<p>a) Pareto-efficienza "gestionale" (o efficienza economica "gestionale" o efficacia "gestionale"): grado di soddisfazione del manager e/o dell'organismo personale per il rapporto tra prospettazioni e quali-quantità percepita dei beni effettivamente prodotti/forniti</p> <p>b) Pareto-efficienza "sociale" (o efficienza economica "sociale" o efficacia "sociale"): grado di soddisfazione del cliente/utente per il rapporto tra aspettative e quali/quantità percepita dei beni effettivamente consumati</p> <p><i>N.B1. La misurazione sub a) identifica la "manager [o "firm"] satisfaction"; la misurazione sub b) identifica la "customer satisfaction"</i></p> <p><i>N.B2. La "Pareto-efficienza" può anche essere considerata sotto aspetto di "qualità", generica o certificata. La "qualità generica" è relativa al grado di soddisfazione per il livello di conformità percepita dei beni a standards predeterminati, ottenuto attraverso procedure di miglioramento continuo della gestione (ad es. procedure di "Total Quality Management"); la "qualità certificata" è relativa al grado di soddisfazione per il livello di conformità percepita dei beni a standards predeterminati, ottenuto attraverso sistemi certificati di qualità (ad es. sistemi della famiglia "ISO").</i></p>
Risorse, Beni, Utilità individuali	<i>D-Output3</i>	Valore economico	Allocativo	<i>Analisi del valore "ricevuto" e del valore "realizzato"</i>
Risorse, Beni, Utilità individuali, Valore economico	<i>C-Output</i>	Redistribuzione e Stabilizzazione/ Sviluppo	Non allocativo	<i>Analisi del rendimento sociale in termini di creazione di valore socio-economico</i>

Ai fini della costruzione di una "batteria" di indici da utilizzare per la misurazione della gestione, è opportuno esplicitare gli indici scelti e gli algoritmi di operazionalizzazione degli indicatori:

INDICI	ALGORITMI DEGLI INDICATORI
1) Indice di superficie	Mq. di superficie utile : N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
2) Indice di apertura	N° ore/settimana di apertura mattutina: 3 + N° ore/settimana di apertura pomeridiana
3) Indice di dotazione di personale	N° "ULS" : N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
4) Indice di spesa	Dotazione finanziaria: N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
5) Indice di dotazione Biblio-documentale	N° indicizzazioni totali : N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
6) Indice di incremento della dotazione biblio-documentale	N° indicizzazioni anno 2002: N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
7) Indice di Document Delivery	N° operazioni di D.D.: N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
8) Indice di circolazione	N° operazioni di D.D.: N° indicizzazioni totali
9) Indice di fidelizzazione	N° iscritti nella "User List": N° operazioni di D.D.
10) Indice di frequentazione	N° visite: N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
11) Indice di affollamento	N° visite medie in loco/settimana: N° ore/settimana di apertura
12) Indice di costo dei beni offerti	Costi effettivi: N° visite totali
13) Indice di offerta dei beni	N° beni: N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
14) Indice di e-amichevolezza	N° workstations riservate all'utenza: N° workstations totali
15) Indice di e-frequentazione	N° visite al Sito Web : N° residenti nella Provincia di Bari x 1.000
16) Indice di e-trasparenza	N° principali documenti consultabili nel Sito Web : N° principali documenti totali

*Nota: ULS = Unità di Lavoro Standard; : = segno di divisione; X = segno di moltiplicazione. Fra gli operatori sono compresi i volontari. I valori sono riferiti sempre a 10.000 unità quando rapportati al numero degli abitanti residenti nella Regione.*

Calcolati gli indici, è necessario individuare i valori "standard" con cui confrontare gli indici che misurano la gestione, al fine di effettuare la valutazione tecnica delle misurazioni stesse.

Detti valori "standard" di confronto sono da determinare secondo scelta opportuna fra:

- valori selezionati discrezionalmente
- valori previsti da norme tecniche
- valori costituiti da *performances* pregresse (ad es. serie storiche)
- valori costituiti da *performances* conseguite da aziende analoghe caratterizzate da *best practices* (questa tecnica di confronto è definita "benchmarking").

Si precisa che la specifica elaborazione dei valori "standard" è demandata a documento apposito.