



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



9 maggio 2007

BILANCIO CONSUNTIVO 2006

Relazione del Direttore e della struttura operativa

Il bilancio consuntivo è lo strumento principale con il quale viene valutata, e valorizzata, l'attività complessiva del Consorzio vista in un'ottica di percorso strategico che lo ha portato, nel corso degli ultimi anni, ad assumere una funzione ed una struttura decisamente più elevata di quella occupata alla sua fondazione.

Valutare il bilancio di un anno significa, innanzitutto, valutare le attività svolte rispetto agli impegni assunti con il Contratto di servizio che accompagnava il bilancio di previsione 2006: proprio perché siamo coscienti che questa valutazione spetti in primo luogo agli utenti dei servizi, anche per uscire da una logica autoreferenziale che per troppo tempo e troppo spesso ha caratterizzato la Pubblica Amministrazione, abbiamo proseguito nelle logiche di customer satisfaction ponendo continuamente attenzione ai bisogni ed alle indicazioni dei clienti, cioè delle biblioteche associate.

“Trasparenza” e “rendere conto” sono stati gli elementi principali richiesti dai bibliotecari nei focus group, ed in questa direzione l'organizzazione del Consorzio ha lavorato nel corso del 2006. Questo processo di consapevolezza ha fatto maturare nel corso degli ultimi due anni la realizzazione di alcuni meccanismi decisionali che garantiscono alle biblioteche il controllo diretto di alcuni aspetti organizzativi quali l'applicativo, le regole comuni e l'organizzazione dei servizi del Consorzio.

I processi organizzativi sono lenti, ma costanti ed indicano che ci stiamo muovendo nella direzione giusta: una verifica di questa affermazione verrà effettuata con la prossima rilevazione di soddisfazione dei servizi che sarà organizzata al più presto appena le risorse ce lo consentiranno.

Per quanto riguarda gli aspetti economici e funzionali del bilancio consuntivo 2006, crediamo sia dovere degli organi di gestione, in questo caso del sottoscritto direttore del Consorzio, effettuare una analisi delle attività svolte nel corso dell'anno per commentare i risultati economici esposti in bilancio.

Per ciascun settore di attività viene indicato il responsabile o il collaboratore che cura la realizzazione degli interventi, gli impegni assunti con il contratto di servizio e le attività concretamente svolte nel corso dell'anno con gli indicatori specifici di ogni attività.

Le relazioni di ciascun settore sono state redatte direttamente dai responsabili o dai collaboratori.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



SETTORE AUTOMAZIONE

Responsabile del settore ed estensore della relazione consuntiva: **dott. Enrico Malacrida** – responsabile del servizio di assistenza tecnica: **Giovanni Mojoli**

Il 2006 ha visto il settore automazione impegnato su cinque obiettivi principali :

1. riorganizzazione del servizio dell'ufficio tecnico, in particolare del servizio di help desk e supporto tecnico
2. progressiva presa in carico dell'intera infrastruttura informatica della rete consortile
3. avvio del processo di migrazione del parco macchine a software open source
4. co-sviluppo del software gestione Clavis, il nuovo ambiente di gestione attività delle biblioteche totalmente web based
5. chiusura e collaudo della fase progettuale SISCO TEL e avvio della gestione ordinaria

Col contratto di servizio 2006 il CSBNO ha assunto la gestione diretta di tutto l'hardware utilizzato per l'erogazione dei servizi nelle biblioteche, fatte salve specifiche esigenze di integrazione con le reti dei vari comuni, gestite in accordo coi CED locali, ed escluse le parti strettamente impiantistiche (e.g. cablaggi).

L'esperienza dei primi mesi dell'anno ha evidenziato la necessità di ottimizzare i processi e di rendere il più possibile uniforme il parco macchine per poter supportare in modo efficiente le biblioteche con le risorse a disposizione.

Chiusa la fase sperimentale, nel corso dell'anno l'ufficio tecnico ha adottato il sistema di gestione delle chiamate "OTRS", che ha permesso una gestione più efficace delle risorse ed un approccio più rigoroso verso la soddisfazione delle esigenze degli utenti/clienti.

I nuovi compiti hanno portato l'ufficio tecnico a dotarsi di una struttura più articolata, con Enrico Malacrida responsabile IT del Consorzio, particolarmente focalizzato nelle attività di sviluppo, e l'inserimento di Giovanni Mojoli come responsabile diretto del supporto tecnico.

L'ufficio tecnico si è inoltre preso carico degli acquisti hardware e software necessari all'automazione della rete consortile, funzione coperta in precedenza dall'ufficio commerciale.

La scelta, pur onerosa per l'ufficio tecnico, ha permesso acquisti più mirati alle esigenze, un iter più snello ed un migliore compromesso tra qualità e costi. Gli acquisti hardware, pensati per servire l'intera rete consortile, hanno permesso di sfruttare i benefici di un'economia di scala.

L'attuale struttura comprende :

- 1 Responsabile IT
- 1 Responsabile Supporto Tecnico
- 1 Tecnico, dipendente a tempo pieno,
- 1 Tecnico, collaboratore a progetto





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI
Tel. 029320951 - Fax 0293209520
www.csbno.net – consorzio@csbno.net



- 1 Consulente di rete/applicativo per le attività di sviluppo e manutenzione dei servizi di rete messi a disposizione dal Consorzio.
- 1 Project Manager per la gestione di progetti speciali, SISCoTEL in particolare .
- 1 Consulente per attività di supporto di secondo livello e per il supporto al NOC, il cui ruolo e' stato gradualmente assorbito dal Supporto Tecnico mediante formazione e valorizzazione delle risorse interne.

Per Clavis ci si sta avvalendo della collaborazione di un'azienda di sviluppo esterno.

Sono stati realizzati in parziale outsourcing alcuni progetti minori, come il progetto per la mappatura ed il censimento delle attività e delle competenze presenti all'interno del sistema bibliotecario.

Il progetto ha come base la ricerca “Le professionalità operanti nel settore dei Servizi culturali: le Biblioteche lombarde”, commissionata dalla Regione Lombardia ed attuata dall'Iref.

L'Ufficio tecnico si è avvalso di un collaboratore part-time per l'archiviazione dei documenti degli utenti iscritti al servizio di navigazione internet, in ottemperanza al decreto Pisanu.

Gestione/assistenza parco macchine e servizi di Help desk

La progressiva presa in carico dell'intera infrastruttura consortile ha ridotto la rilevanza delle voci relative alla manutenzione ed alla vendita di hw/sw per le biblioteche, ormai sostanzialmente parte integrante della rete interna. La gestione diretta sia sistemistica sia hardware ha permesso di raggiungere alti livelli di efficienza delle attività di supporto attraverso la progressiva standardizzazione e la gestione remota. Il piano di ammortamento quinquennale previsto per l'aggiornamento ed il ricambio del parco macchine è stato sostanzialmente rispettato.

La gestione diretta del parco macchine ha comportato un notevole incremento delle attività sistemistiche e di manutenzione ma anche dell'attività di puro help desk, evidenziando necessità di supporto e formazione agli operatori di biblioteche in precedenza parzialmente “sommerse”.

Per fotografare lo stato delle dotazioni hardware in modo da fornire un servizio puntuale ed elaborare il piano di aggiornamento e sostituzione nel corso dell'anno è stato fatto un censimento che comprendeva le macchine di proprietà dei comuni in assistenza e manutenzione al CSBNO.

In alcuni periodi, in particolare a cavallo dell'estate, l'attività di assistenza sistemistica ha raggiunto livelli di emergenza, rischiando di saturare le risorse a disposizione, per le ripetute ondate di infezioni dovute a debolezze dei sistemi operativi e di alcuni software Microsoft, in particolare Windows 2000 e Internet Explorer 6, per i quali il produttore non aveva tempestivamente rilasciato gli aggiornamenti di sicurezza. Il fenomeno ha contribuito ad accelerare passaggio a sistemi basati su Linux ovunque possibile.

Infrastrutture di rete

Nel corso del 2006 è proseguito il lavoro di aggiornamento delle linee dati (più di 50 connessioni ADSL) intrapreso dal 2004, in un'ottica di miglioramento delle prestazioni e di ottimizzazione dei costi. L'infrastruttura basata su Firewall Linux ha confermato le sue doti di affidabilità, semplicità di gestione e sicurezza, nonostante il 2006 sia stato caratterizzato da ripetuti problemi di affidabilità dei servizi ADSL forniti dai vari provider





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



NOC, applicativo Q-series e servizi di sistema (posta elettronica, inter prestito, sito)

Nei primi mesi del 2007 è stato completato il passaggio al nuovo sistema di posta elettronica, basato sul protocollo IMAP, che permette una migliore gestione delle caselle di posta e la sincronizzazione tra server e clienti di posta. L'adozione di strumenti di collaborazione aziendale moderni come Egrouppware ed OTRS e l'utilizzo crescente di mailing list tematiche e forum sta contribuendo a migliorare il coordinamento e la capacità di comunicare del CSBNO.

Nel 2006 è stata completata la prima fase del processo di ristrutturazione della server farm in vista dell'adozione del nuovo applicativo. Nel corso del 2007, forti dei buoni obiettivi di affidabilità raggiunti, si procederà ad irrobustire la struttura, perfezionandone l'ingegnerizzazione.

Nel corso dell'anno le pagine web del CSBNO hanno visto aumentare le loro funzioni sia interne (strumento di lavoro e di condivisione delle informazioni tra le biblioteche ed il CSBNO) sia dirette al pubblico, evidenziando la sempre maggiore rilevanza dello strumento e la necessità di una ristrutturazione, obiettivo del 2007, che ne migliori l'aspetto e la flessibilità di utilizzo e riduca i costi di aggiornamento.

Migrazione del parco macchine a software open source

Alcune esperienze pilota, come quella di Barianaincentro ed il progetto "100 pc" hanno mostrato che la scelta dei prodotti open source, ed in particolare l'adozione del sistema operativo Ubuntu, della suite Open Office e del browser internet Firefox è adeguata sia per le postazioni di staff dedicate alle attività standard (Applicativo Q-series, consultazione Web, produzione di documenti, gestione della posta elettronica) sia per le postazioni utente. Va tenuto conto inoltre che il passaggio al nuovo applicativo, web-based e con una alta integrazione delle applicazioni di gestione della biblioteca, limiterà sostanzialmente alla presenza di un browser internet i requisiti minimi software delle postazioni di prestito. Il sistema operativo Ubuntu si è rivelato robusto, facile da mantenere (anche da remoto) e di utilizzo intuitivo. La sua adozione ha rilevato rari problemi di compatibilità, dovuti principalmente ad hardware piuttosto obsoleto, che dovrebbero risolversi con la progressiva armonizzazione ed il ricambio delle macchine. Ricordiamo che l'adozione di Ubuntu sta permettendo alle biblioteche forti risparmi in termini di licenze, permettendo di orientarsi verso hardware migliore. La maggior parte delle licenze Microsoft presenti sono Windows 2000, sistema presto non più supportato e spesso OEM (legate alla vita dell'hardware).

Nel 2006, ed in particolare dal secondo semestre, è stato diffuso l'utilizzo del browser Firefox, che ha permesso di ridurre i problemi dovuti ad infezioni di virus e spyware che stavano caratterizzando i sistemi basati sull'accoppiata Windows2000 – Internet Explorer6.

Nel corso dell'anno sono state migrate ad Ubuntu 19 postazioni di staff, 24 opac e 146 internet (compresi le macchine del progetto "100 pc"). È obiettivo 2007 il completamento della migrazione, fatte salve specifiche esigenze di servizio agli utenti. Le postazioni Ubuntu stanno dimostrando notevoli doti di affidabilità e, come atteso, non hanno subito alcun attacco da virus. La loro gestione remota, per la quale non è stato necessario l'acquisto di alcun software, ha spesso permesso una più veloce soluzione dei problemi sistemistici.

Alcune biblioteche hanno ritenuto inopportuna la migrazione di alcune macchine di staff di produttività personale per la presenza di applicativi legati alla rete comunale (software specifici per gestione, delibere etc.) Il supporto tecnico di concerto con i comuni ha escluso queste macchine





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI
Tel. 029320951 - Fax 0293209520
www.csbno.net - consorzio@csbno.net



dall'assistenza sistemistica ed hardware, lasciandole in gestione ai CED. Quando l'ostacolo alla migrazione era rappresentato dall'impossibilità di affrontare immediatamente la curva di apprendimento su alcune particolari applicazioni (fogli di calcolo con utilizzo di macro, programmi di grafica, database).il supporto tecnico ha concordato una strategia di migrazione, pianificando l'affiancamento e le occasioni di formazione necessarie per superare il problema.

La centralizzazione dell'assistenza, con le conseguenti economie di scala, ha permesso di fornire un servizio sempre più specifico, efficace e tempestivo, con una più ampia copertura temporale. Conscio dei margini di miglioramento l'ufficio tecnico è grato per l'apprezzamento e lo spirito di collaborazione dimostrato dai colleghi bibliotecari.

Clavis

Durante il 2006 si sono effettuate le analisi preliminari delle specifiche funzionali del nuovo software applicativo gestionale delle biblioteche andando a definire le macrofunzionalità richieste ed analizzando eventuali necessità di modifiche organizzative volte all'ottimizzazione del servizio che la flessibilità del nuovo pacchetto applicativo può garantire.

Sono state definite, insieme al gruppo di sviluppo, le tecnologie di base da utilizzare.

È stata completata, per la quasi totalità delle tipologia di dati (schede bibliografiche, copie documenti, utenti, prestiti, prenotazioni), l'attività di "ingegneria inversa" sulla base dati di Q-Series per consentire l'estrazione delle informazioni da migrare nella nuova base dati; contemporaneamente si sono messi a punto gli strumenti di importazione di tali informazioni nella nuova struttura del DB di Clavis.

È stato implementato il prototipo completo dell'ambiente applicativo.

Progetto SISCO TEL

Il progetto SISCO TEL CSBNO si configura come un progetto sovracomunale che integra e mette in rete le informazioni dei comuni associati e fornisce ai cittadini servizi telematici attraverso un Centro Sistema che fa da fulcro all'intero progetto.

Il progetto, del valore di circa 384.000 Euro per la realizzazione e 96.000 Euro per la gestione, è finanziato, per quanto riguarda la realizzazione, per il 50% circa dalla Regione Lombardia e per la restante quota dagli enti partecipanti. La gestione è a totale carico degli enti.

Il CSBNO, che fa da capofila al raggruppamento, ha progettato e realizzato il progetto e ne cura la gestione per tre anni. Oltre al CSBNO, al progetto partecipano il Comune di Baranzate, il Comune di Bollate e il Comune di Pero

Il progetto è caratterizzato da diversi moduli: l'infrastruttura di rete, il Protocollo Informatico, il Portale di servizi, il Sistema Bibliotecario e l'Anagrafe Estesa.

Il progetto, approvato dalla Regione nel dicembre 2001, è iniziato nel settembre 2003 a seguito della stipula della convenzione tra la Regione e gli enti partecipanti ed è stato concluso a settembre 2006 con il colludo ufficiale.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



La gestione del progetto, di tre anni, rinnovabile alla fine del periodo è completamente finanziata dagli enti partecipanti ed è iniziata nel gennaio 2006. La sovrapposizione della gestione con la parte finale della realizzazione è stata decisa perché alcuni moduli del progetto, per esempio il protocollo Informatico, erano stati realizzati e operativi da tempo.

Il progetto è coordinato dall'ing. Camillo Parini e si avvale di un partner esterno, la ditta CEDAF, che ha fornito la maggior parte della tecnologia software, mentre l'infrastruttura hardware e la rete è stata completamente progettata e realizzata dal CSBNO:

L'Ufficio Tecnico del CSBNO garantisce il necessario supporto di help desk sia per quanto riguarda assistenza telefonica di secondo livello (il primo è fornito dagli enti e il terzo da CEDAF) che per gli interventi sul campo.

Al supporto applicativo, sta collaborando anche l'Ufficio Amministrazione, con una persona a tempo parziale che unisce l'attività di protocollazione e di gestione documentale al supporto telefonico di prodotto.

Nel CSBNO, come negli altri enti, è in atto una sperimentazione sulla gestione documentale che si inquadra nell'ambito della dematerializzazione dell'informazione che ha come obiettivo di distribuire le informazioni su supporto informatico anziché sul tradizionale supporto cartaceo.

La gestione documentale, disponendo di iter monitorati da computer, permette anche di razionalizzare i processi produttivi intervenendo sull'organizzazione aziendale al fine di migliorarne l'efficienza.

L'Ufficio Tecnico e l'Amministrazione insieme al Project Manager sono in prima fila nella sponsorizzazione e nella realizzazione di questi processi che sul medio-lungo termine possono dare notevoli benefici nella organizzazione degli enti che partecipano al progetto, compreso il CSBNO.

Altri servizi a clienti esterni

Nel 2006 è proseguita la fornitura di servizi vari, tra i quali la fornitura hardware, connettività ed infrastrutture di rete, posta elettronica, hosting di dominio per alcuni Comuni ed Enti, come il Comune di Solaro e l'Azienda Speciale Comuniinsieme. La forte focalizzazione nella ristrutturazione dei servizi delegati ha parzialmente frenato la spinta nella ricerca di nuovi clienti/servizi da offrire.

Sistema di gestione chiamate OTRS

Il sistema di ticketing Open Source OTRS, installato, personalizzato e gestito mediante risorse interne dall'Ufficio Tecnico, permette di tracciare l'iter completo di ogni chiamata e di gestirne correttamente la priorità. OTRS garantisce inoltre un efficiente scambio di informazioni tra gli operatori. Oltre che dal Supporto del CSBNO, che lo sta utilizzando in maniera sempre più estesa, OTRS è utilizzato da grandi compagnie come General Motors, Daimler Chrysler o Deutsche Lufthansa AG, da enti come la NASA, l'ESA, il Ministero degli Affari Esteri Tedesco, l'Istituto di





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Informatica e Telematica del CNR, da varie università nel mondo e da un crescente numero di piccole o medio grandi aziende.

In coda è riportata una tabella estratta dal sistema di gestione OTRS che riporta gli interventi richiesti al Supporto Tecnico nel 2006 nonché alcune attività di progetto. Per queste ultime l'adozione del sistema è ancora parziale.

A titolo di confronto si ricorda che nel 2005 il numero di richieste di assistenza registrate era 813.

Le chiamate vengono catalogate in arrivo per tipologia e gravità, la loro classificazione ed urgenza viene aggiornata man mano che prosegue l'intervento fino alla risoluzione del problema o al termine dell'attività. La catalogazione è fatta per code ed eventuali sottocode. L'assenza di collegamento ad internet di una biblioteca, ad esempio, è una chiamata di gravità alta della coda CSBNO, sottocoda Connettività CSBNO.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



SERVIZI PROFESSIONALI ALLE BIBLIOTECHE

Responsabili del settore ed estensori della relazione consuntiva: **Mariagrazia Bosetti Paolo Lucini**

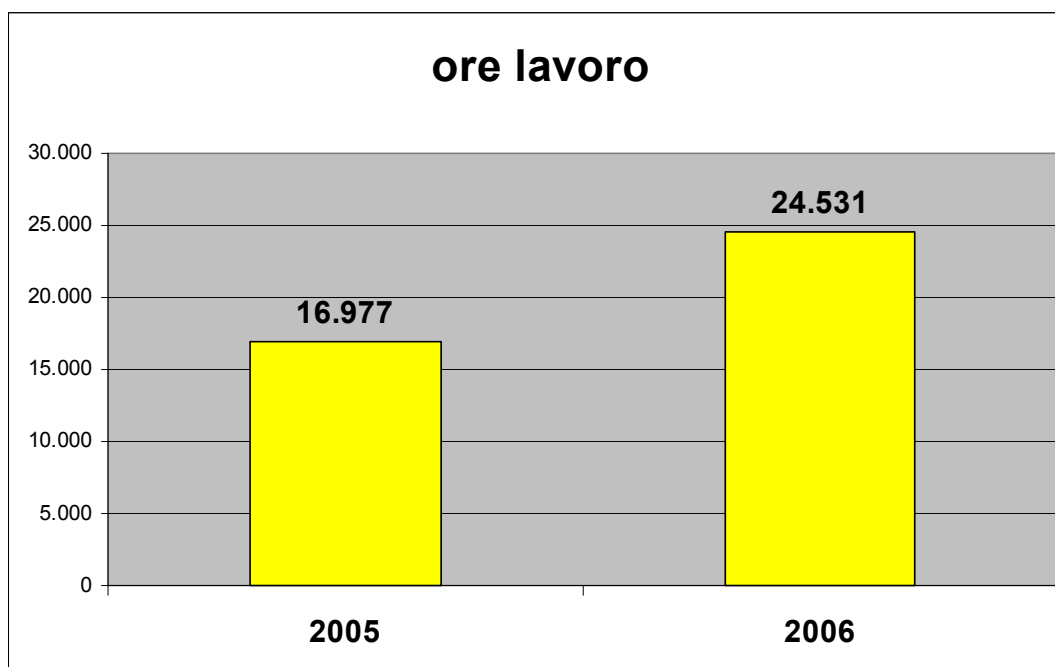
Supporto alle biblioteche

Nel 2006 il servizio di supporto alle biblioteche ha evidenziato la tendenza già riscontrata nel 2005 verso una maggiore e costante richiesta da parte dei comuni.

Le attività svolte dal personale incaricato nelle biblioteche riguardano essenzialmente il supporto a:

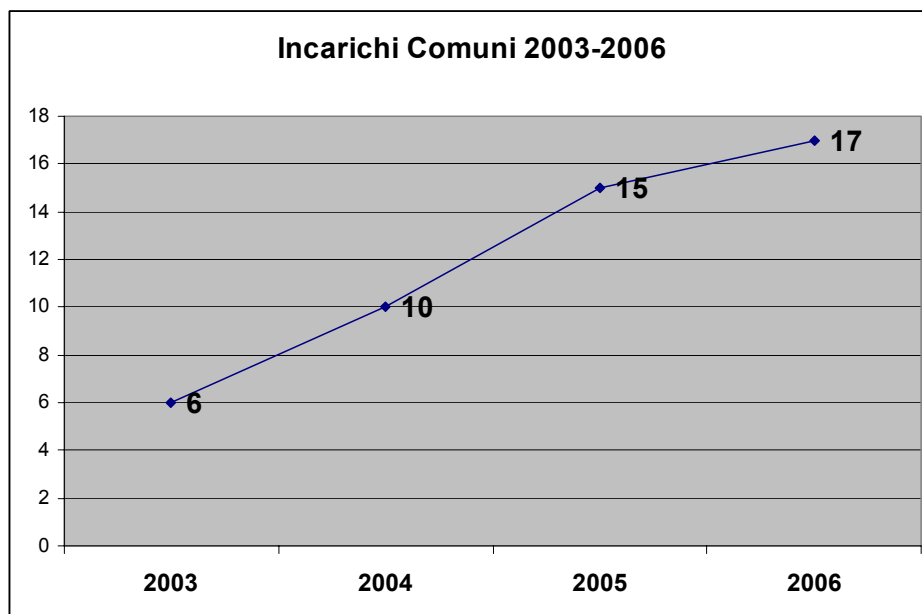
- ✓ front office
- ✓ back office
- ✓ aperture serali
- ✓ aperture straordinarie
- ✓ aperture periodo estivo
- ✓ affiancamento agli operatori per il mantenimento dei servizi
- ✓ sostituzioni per assenze personale delle biblioteche.

Le ore di lavoro offerte ai Comuni sono aumentate rispetto al 2005 del 45% circa.

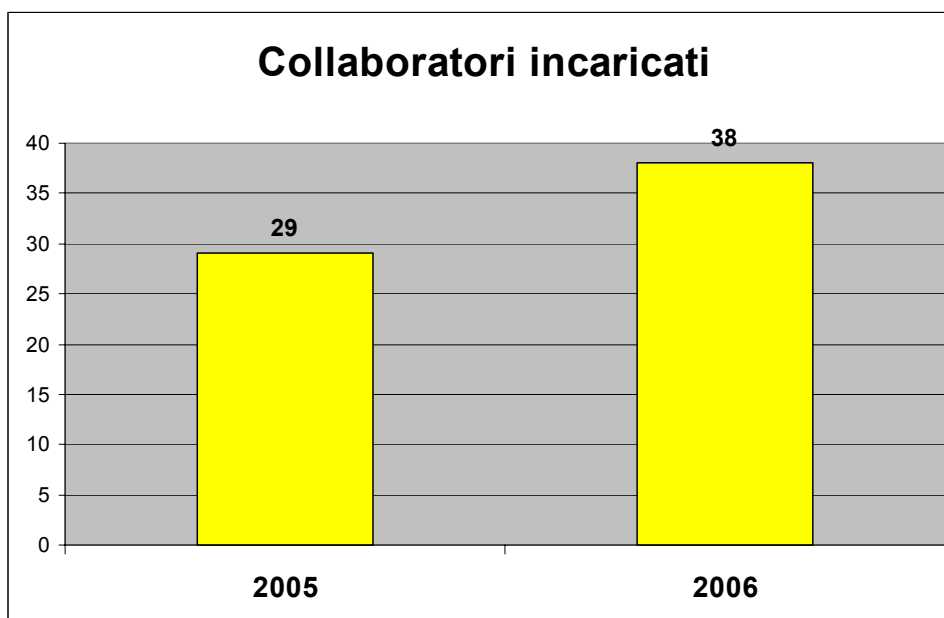




Nel 2006 sono stati 17 i Comuni che hanno utilizzato il servizio di supporto e anche questo dato indica un incremento rispetto all'anno precedente. Dai 6 incarichi del 2003 si è passati ai 17 del 2006.



Oltre ai comuni e alle ore di lavoro effettuate è aumentato il numero dei collaboratori.



Dal punto di vista economico il servizio continua a indicare un trend positivo e in aumento.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



SUPPORTO BIBLIOTECHE 2006			
Comuni	Entrate escl. IVA	N. Operatori	Ore effettuate
Baranzate	€ 20.602,00	1	1373
Bollate	€ 6.649,50	1	443
Cesate	€ 13.770,00	4	918
Cinisello Multimediale	€ 5.580,00	2	372
Cinisello Balsamo	€ 22.536,50	2	1502
Cinisello Museo	€ 56.024,00	5	3735
Cornaredo	€ 16.250,00	1	1083
Cormano	€ 2.000,00	1	133
Dairago	€ 16.560,00	1	1104
Lainate	€ 20.700,00	3	1380
Novate	€ 49.166,67	5	3278
Paderno Dugnano	€ 8.200,00	2	547
Pero Link	€ 6.510,00	1	434
Rho	€ 45.833,00	3	3056
Senato	€ 21.750,00	2	1450
Settimo M.	€ 22.500,00	1	1500
Vanzago	€ 33.333,33	2	2222
Tot. Escl. IVA	€ 367.965,00	37	24531

Rispetto al 2005 le entrate sono aumentate di circa 130.000,00 euro con un incremento di oltre il 50%.

OSSERVAZIONI

- ✓ Il personale csbno è risorsa fondamentale per garantire l'orario di apertura;
- ✓ In alcuni casi (apertura serale) o per alcune fasce orarie il personale del Consorzio è responsabile della struttura
- ✓ A volte il personale csbno è numericamente superiore a quello della biblioteca
- ✓ Spesso le competenze professionali concorrono significativamente alla realtà delle biblioteche (bibliografie, acquisti, revisioni settori ecc...)
- ✓ Il personale del Consorzio rappresenta circa il 20% del personale complessivamente presente nelle biblioteche del Consorzio
- ✓ Apporto fondamentale alle sperimentazioni
- ✓ Non più quindi semplice "supporto" ma risorsa specializzata e necessaria





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Gestione biblioteche

Nel 2006 sono proseguite le attività di gestione diretta delle tre realtà interessate (BarianaIncentro, Busto Garolfo e Villa Cortese). Le esperienze acquisite hanno portato alla progettazione e realizzazione dell'apertura nel novembre 2006 di PuntoPero.

Anche in questo caso si tratta di un nuovo modello di servizio che ben risponde alle esigenze della comunità andando a rafforzare i tradizionali servizi di biblioteca.

L'attività di progettazione, anche in questo caso, oltre al modello di servizio ha riguardato tutti gli aspetti dell'allestimento dello spazio, gli arredi, le attrezzature tecniche e la collaborazione con l'Amministrazione al progetto di ristrutturazione.

In particolare segnaliamo l'esperienza positiva con il comune di Pero che ci ha permesso di affrontare anche in termini economici il discorso sul personale che ha previsto l'assunzione di un operatore a tempo determinato. Questo sicuramente è un punto qualificante nella progettazione e indica una linea di tendenza che dovrà essere percorsa in analoghe situazioni.

Dal punto di vista economico l'incarico per la progettazione e realizzazione di Punto Pero e' stato di € 50.820,00 IVA esclusa a cui si è aggiunta la dotazione iniziale di patrimonio librario e documentale di € 17.200,00.

GESTIONE BIBLIOTECHE		
	2.005	2006
BARIANA	€ 52.803,00	€ 58.476,00
BUSTO GAROLFO	€ 63.420,00	€ 65.723,00
PUNTOPERO* da novembre		€ 12.000,00
VILLA CORTESE	€ 17.880,00	€ 18.237,60
Tot. IVA inclusa	€ 134.103,00	€ 154.436,60

Il personale impegnato nella gestione diretta delle biblioteche e' composto da 12 persone per le attività di front-back office acquisto, promozione della lettura ecc.

Gli indicatori di servizio ci forniscono un quadro positivo e anche i momenti di verifica e controllo con le Amministrazioni evidenziano buoni risultati.

Nella seconda parte dell'anno si sono avviati contatti con altre Amministrazioni interessate alla Gestione della biblioteca e nei primi mesi del 2007 e' iniziata la gestione diretta da parte del csbno della biblioteca di Canegrate.

Formazione dei bibliotecari

Nel 2006 e' proseguita l'attività legata al progetto mappa delle competenze, oltre alla realizzazione della piattaforma software si è attivata e conclusa la rilevazione a cui hanno risposto circa il 70 % dei Bibliotecari. L'esperienza e' stata presentata in autunno al Convegno nazionale Bibliocom





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



organizzato dall'AIB. E' in fase di analisi il risultato finale che verrà di seguito presentato ai bibliotecari.

Nel corso dell'anno sono stati organizzati i seguenti seminari

- Corso di aggiornamento per gli strumenti informatici adottati dal csbno. (6 incontri 3 incontri destinati ai bibliotecari e 3 rivolti ai collaboratori)
 - Principali funzionalità Ubuntu – Linux
 - Gli apparati di rete nelle biblioteche
 - La posta elettronica: il servizio IMAP e webmail csbno
- Sono stati realizzati 3 incontri organizzativi con i collaboratori per le tematiche riguardanti i gli obiettivi dei modelli di servizio delle biblioteche.

Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica

Il settore ha garantito il regolare funzionamento delle Commissioni Tecniche. Nella seconda parte dell'anno si e' istituita la Giunta Tecnica formata dai rappresentanti delle famiglie delle biblioteche.

Siae

Nell'anno 2006 il settore ha poi coordinato il pagamento centralizzato relativo ai diritti d'autore per fotocopie per le biblioteche che ne hanno richiesto il servizio.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



PATRIMONIO

Responsabile del settore ed estensore della relazione consuntiva: **Maura Beretta**

“CONTRATTO DI SERVIZIO” punto 3

PATRIMONIO

Responsabile Maura Beretta

Operatori: Stefano Arrigoni - dipendente
Claudia Stefanelli - collaboratore

Fonte dati:

Bilancio di Previsione 2006” Patrimonio”

Database2006

Questionario regionale anno 2006

Report triennio 04-06

Statistiche CSBNO al 31/12/2006

BILANCIO DI PREVISIONE 2006 - Personale			
	Previsione	Consuntivo	Scostamento
Beretta	31.550,00	31.671,86	+ 121,86
Arrigoni	26.550,00	25.696,63	- 853,37
Stefanelli	13.824,00	10.366,46	+3.457,54
Totale	71.924,00	67.734,95	2.726,03

Il minor costo di Arrigoni si deve ai giorni di malattia che nel corso dell'anno sono stati 48 gg;

Vi è stata una minore spesa sul personale di euro **2.726,03** dovuta al minor costo di Stefanelli che, se a previsione aveva un incarico di collaborazione fino al 31/12/2006, a partire dalla metà di ottobre ha svolto la propria collaborazione nel settore “Amministrazione” quindi ad altro CDC (NZ100).

Considerazioni generali

L'attività svolta nel corso del 2006 si è caratterizzata, sulla base di quanto assicurato dal “Contratto di Servizio” allegato al Bilancio di previsione, non è stata totalmente corrispondente a quanto previsto per le seguenti ragioni:

1. assenza del personale dipendente;





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



2. istruzione della collaboratrice Stefanelli;
3. l'**incremento**, superiore alla previsione, del progetto "acquisto coordinato-centralizzato che ha rappresentato il **93,39% dell'investimento complessivo** delle biblioteche.

Per queste ragioni alcuni progetti non hanno avuto lo sviluppo previsto:

- Carta delle collezioni;
- Gestione della biblioteca centrale per il punto 3.3. 1 riferito al deposito di materiale di proprietà delle biblioteche;
- ILL

Vi è infine da sottolineare che il 2006 ha visto l'intero settore teso al raggiungimento di un obiettivo primario: far fronte alle diverse necessità delle biblioteche con risposte adeguate e, soprattutto, in tempi brevi :

- servizio di reference : **257 richieste** di varia tipologia , ognuna delle quali è stata **attivata o conclusa** entro le **2 ore successive alla richiesta**;
- assistenza contabile/amministrativa per gli acquisti anche di fornitori diversi da quelli facenti parte il progetto;
- **consegne straordinarie** nelle biblioteche, **entro 48 ore dalla richiesta**, del materiale acquistato dai diversi fornitori.

Coordinamento acquisti (punto 3.1)

RISORSE DISPONIBILI:

Responsabile Beretta Maura Euro **23.753,90** pari al **75 % tempo lavoro** e non 70% come da "Previsione 2006"

Collaboratore:

- Claudia Stefanelli Euro **9.953,82** pari al **96,03 % del tempo lavoro**

Caratteristiche generali





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



- ❖ sono state **mantenute sia le condizioni economiche sia le modalità organizzative** del 2005 così come previsto dal “Contratto di servizio”.
- ❖ le **amministrazioni coinvolte sono state 34 su 35** e le **biblioteche 38** a cui si aggiungono i **punti prestati di Bariana, Punto Pero, il CentRho e la Scuola Media Statale “Pellico di Arese”** per un **totale complessivo di 42**;
- ❖ nel corso dell’anno l’incremento maggiore, in rapporto al 2005, si è avuto sugli acquisti di materiale multimediale che è risultato essere il **9,34% degli acquisti totali del progetto complessivo** ma il **41,10 %** della totalità di materiale multimediale **acquistato nell’anno** e inoltre **superiore del 46,34% rispetto al 2005** (si veda la tabella” Distribuzione per tipologie di documenti”);

DISTRIBUZIONE PROGETTO ACQUISTI E TOTALE DELL 'ANNO						
	Progetto acquisto	Acquisti 2006	Incidenza %	Spesa Progetto Acquisti	Spesa complessiva	Incidenza %
Libri (volumi)	61.469	72.495	84,79 %	649.401,65	664.220,80	97,76%
Multimediale	6.338	15.419	41,10 %	85.376,50	122.484,81	69,70&
Totale	67.807	87.914	77,12%	734.778,15	786.705,61	93,39%

- ❖ il **bilancio 2006** ha introdotto una nuova modalità a regime per tutte le amministrazioni che ha previsto , garantendola, una voce “**Quota acquisto libri**” pari ad **euro 236.640,90 (0,30 centesimi per abitante)** all’interno della propria quota di adesione, **utilizzato per l’88,15 % , euro 208.616,53.**
- ❖ sono state predisposte ed emesse 286 fatture e 8 note di credito per un **totale di 294 documenti** pari ad un importo lordo di **euro 383.003,66** che rappresenta il **52,12%** della spesa del progetto;
- ❖ sono state redatte oltre **9.200 note** di natura bibliografica e biblioteconomia.
- ❖ l’ammontare del valore economico lordo gestito nel progetto è stato di **euro 734.778, 15** pari ad un **incremento del 14,23 %** rispetto al 2005 e pari al **93,39%** della **spesa complessiva** delle biblioteche **per l’anno 2006**;
- ❖ vi è stato un **ulteriore versamento** da parte di alcune biblioteche (Arese, Nerviano, Paderno Dugnano e Sesto San Giovanni) pari ad un importo di **euro 50.706,16 “Comodato 2006”**, **utilizzato** nell’anno per il **97,66 %**;





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



CONFRONTO ECONOMICO					
	Imponibile	IVA	Lordo	Scostamento anno precedente	
Anno 2005	630.861,28	12.327,72	643.189,00	26,79 %	
Anno 2006	718.478,37	16.299,78	734.778,15	14,23 %	
Differenza 2006-2005	87.617,09	3.972,06	91.589,15		

DISTRIBUZIONE PER TIPOLOGIE DI DOCUMENTI							
	Fornitori	Biblioteche coinvolte	Libri Volumi	Multimediali			
				VHS	Cd musicali	DVD	Totale MM
Anno 2005	29	25	56.003	97	1.635	2.599	4.331
Anno 2006	36	42	61.469	0	1.929	4.409	6.338
Differenza 2006- 2005	7	17	5.466		294	1.810	2.007

- ❖ **I fornitori**, inclusi i 6 previsti dal progetto, sono stati il **24,13 % in più** rispetto all'anno precedente .
- ❖ **Le biblioteche coinvolte** sono state il **68 % in più** rispetto all'anno precedente e rappresentano il **97,61 %** delle amministrazioni aderenti alla cooperazione.
- ❖ Nel complesso vi è stato un **incremento** del materiale **multimediale del 46,34 %** e se l'acquisto di **VHS** risulta **non più presente**, (ricordo che questo particolare supporto oggi è stato sostituito, dall'editoria del settore, dai DVD), gli acquisti **CD musicali** hanno subito una **lieve incremento del 17,98%** , viceversa l'acquisto dei **DVD** è stato privilegiato con un **incremento del 69,64%** rispetto al 2005.

Bestsellers- Biblioteca professionale- materiale vario (punto 3.1)

RISORSE DISPONIBILI:

Operatori: Stefano Arrigoni euro **17.987,64 pari al 70% tempo lavoro**

Claudia Stefanelli euro **143,53 pari all'1,38 % tempo lavoro**

Bilancio 2006 stanziati Euro **24.000** per progetto





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Bestsellers

ATTIVITA' SVOLTE:

- ❖ Sono stati **acquistati 45 titoli** pari a **1.754 volumi** per un **valore netto di Euro 19.322,98**

Biblioteca professionale e materiale vario

ATTIVITA' SVOLTE:

- ❖ Anche nel 2006 si è proceduto all'acquisto di materiale sia per la Biblioteca professionale sia per iniziative particolari del Consorzio

La **dotazione complessiva** per la Biblioteca Professionale è di **694 volumi** i cui prestiti sono stati pari il **9,22 %** del totale

Carta delle collezioni (punto 3.2)

Responsabile Beretta Maura Euro **1.583,59** pari al **5% tempo lavoro**

Bilancio 2006 stanziati Euro **25.000,00** per progetto

Il progetto rispetto al 2005 non ha avuto nessuno sviluppo per i motivi esposti nelle “Considerazioni generali”.

Gestione della biblioteca centrale (punto 3.3)

RISORSE DISPONIBILI:

Responsabile Beretta Maura Euro **6.334,37** pari al **20% tempo lavoro**

Operatori:

- Stefano Arrigoni Euro **5.139,32** pari al **20% del tempo lavoro** e non al 30% .

ATTIVITA' SVOLTE:

- ❖ Si sono recuperati e messi a disposizione titoli/volumi di proprietà del CSBNO ma dislocati precedentemente in alcune biblioteche quali Bariana e Busto Garolfo.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



- ❖ E' proseguito il recupero dei Bestsellers non correnti dislocati nelle diverse biblioteche.
- ❖ Si sta procedendo al recupero delle VHS facenti parte del progetto d'acquisto in Stock presso la Videoteca di Arese (anno 2003).

BIBLIOTECA CENTRALE – Raccolta documentaria							
	Volumi 2005	Prestiti 2005	Ind. Circ.	Accessioni 2006	Volumi 2006	Prestiti. 2006.	Ind. Circ.
Libri	2.923	1.124	0,38	649	3.573	1.067	0,29
Multimediali (VHS)	3	0	0	405	405	464	1,14
Totale	2.926	1.124	0,38	1.054	3.978	1.532	0,38

La dotazione complessiva si è incrementata del **36% rispetto al 2005** così composta:

- **61,57% libri**
- **38,43 VHS**

Localizzazione (deposito) documenti di proprietà delle biblioteche

Dopo un primo contatto con la Biblioteca di Cinisello Balsamo per verificare la localizzazione presso la nostra Centrale di una parte del loro patrimonio a bassa circolazione, il progetto non ha avuto nessun aggiornamento.

Altre biblioteche hanno manifestato interesse per questa soluzione e nel 2007 si prevede di riprendere e approfondire i contatti.

ILL (punto 3.4)

Bilancio 2006 stanziati Euro **5000,00 per progetto**

Non è stato avviato nessun contatto formale anche alla luce dei cambiamenti che si avranno a seguito dell'adozione del nuovo applicativo a partire dal 2007.

Vendita (punto 3.5)

RISORSE DISPONIBILI:

Responsabile Beretta Maura





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Operatori:

La “Previsione 2006” non includeva nessun **tempo lavoro** a carico di Arrigoni, Viceversa è oggi stimabile in circa **10%** della sua attività pari ad **Euro 2.569,66**

Claudia Stefanelli euro 269,11 **pari all’2,59 tempo lavoro**

Bilancio 2006 ricavo Euro **3000,00**

ATTIVITA’ SVOLTE:

Sono confermati i servizi e la struttura organizzativa già adottata nel corso del 2005. con un sensibile incremento della vendita diretta agli utenti grazie anche ai bollettini novità periodicamente inviati alle biblioteche ed utenti.

Il ricavo complessivo è stato di **Euro 3.068,51** così ripartito:

VENDITE				
INIZIATIVA	VOLUMI	ENTRATA	USCITA	RICAVO
Festa Rho Burba	55	344,00	133,21	210,79
Festa dei Popoli	7	39,00	0	90,00
Biblioteca Lainate	172	400,00	0	400,00
Biblioteca Lainate (Cd del CSBNO)	100	200,00	0	200,00
Fiera Rho	30	198,21	0	198,21
Fiera Senago	5	24,00	0	24,00
Progetto Cusano	128	606,34	0	606,34
Mostra /mercato “Finalmente domenica”- Festival Villa Arconati	80	717,81	724,00	-6,19
Mostra/mercato sul giallo – Natale 2006	82	700,17	42,54	657,63
Utenti	73	738,73	0	783,73
TOTALE	719	3.724,43	899,75	3.068,51

La voce uscita è riferita al personale, dipendente o collaboratore , coinvolto per la gestione dell’iniziativa;.

Tra le diverse iniziative realizzate nel corso dell’anno si segnala in particolare:





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



- un interessante progetto con Cusano Milanino per una mostra/mercato permanente dei bestseller utili per la vendita ed in corso dal Maggio scorso.
Questa sperimentazione “a costo zero” è stata gradita dagli utenti della biblioteca e come settore verrà riproposta ed estesa nel 2007 ad altre realtà bibliotecarie.
- Una mostra/mercato del genere giallo, proposta durante il periodo natalizio che ha **coinvolto 7 biblioteche** del Consorzio, che ha avuto un discreto successo anche grazie alla riduzione dei costi di predisposizione del materiale, riduzione determinata dall’adozione di un modello organizzativo standardizzato che non ha richiesto alle biblioteche nessun intervento eccetto l’esposizione dei documenti.

Attività extra “Contratto di servizio”

RISORSE DISPONIBILI:

Responsabile Beretta Maura Euro **2.366,25 pari al 15% tempo lavoro** non previsto in bilancio

- Preparazione lezione tenutasi a Torino in Università il 14 marzo 2006
- Preparazione intervento di una giornata ad Ancona – AIB Marche – il 29 maggio 2006
- Indagine Biblioteche digitali – giugno 2006
- Organizzazione e acquisizione titoli mostra/mercato sul genere giallo all’interno dell’iniziativa “Finalmente Domenica”– giugno 2006
- Riunioni varie organizzate dal Consorzio.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



CATALOGAZIONE

Responsabile del settore ed estensore della relazione consuntiva: **Elena Carimati**

1. Descrizione dell'area

1. Gestione e revisione delle attività di catalogazione (novità e pregresso) con recupero e trattamento dei record provvisori prodotti dalle biblioteche.
2. Catalogazione diretta dei materiali multimediali provenienti da Disco più e non
3. Monitoraggio dei bibliotecari per la gestione della catalogazione breve
4. Catalogazione documenti extra:
 - a. Biblioteca multiculturale (novità e pregresso)
 - b. CESPI (materiale speciale e pregresso)
 - c. Biblioteche scolastiche
 - d. Mostra a Rho
5. Manutenzione authority file
6. Formazione bibliotecari
7. Preparazione per il passaggio al nuovo software Clavis e collaborazione alla strutturazione dei record anche in vista della partenza della catalogazione partecipata dell'Associazione Biblioteche insieme.

2. Risorse disponibili nel bilancio di previsione 2006

1. Persone:
 - Resp. catalogazione a 30 h.
 - 1 tempo pieno a 36 h.
 - 1 tempo parziale a 18 h.

3. Attività svolte e obiettivi raggiunti

1. Gestione e revisione delle attività di catalogazione (novità e pregresso) con recupero e trattamento dei record provvisori prodotti dalle biblioteche:
di cui inviati dalle Biblioteche in sede per un totale di **9.627** documenti

Totale materiale inserito nel 2006:	17.293	di cui
Precatalogazione biblioteche	8.652	
Catalogazione CSBNO	8.788	





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Recuperati prec. Biblioteche	956
Totale catalogato CSBNO	9.744

2. Catalogazione diretta dei materiali multimediali provenienti da Disco più e non
Catalogazione multimediale : 4.495
3. Monitoraggio dei bibliotecari per la gestione della catalogazione breve su 8.652 record
4. Catalogazione documenti extra:
 - a. Biblioteca multiculturale (novità e pregresso)
 - b. CESPI (materiale speciale e pregresso)
 - c. Biblioteche scolastiche
 - d. Mostra a Rho
5. Manutenzione authority file
Sospesa vista la fusione da Q a Clavis
6. Formazione bibliotecari:
Seminario tenuto a Garbagnate della durata di 4 mezze gg. Tra gennaio e febbraio Su
Catalogo e Biblioteca per ragazzi
7. Preparazione per il passaggio al nuovo software Clavis e collaborazione alla strutturazione
dei record anche in vista della partenza della catalogazione partecipata dell'Associazione
Biblioteche insieme a cui ha partecipato tutto il personale

- **Risorse impiegate**

Per il punto 1, 2 e 4 sono state utilizzate le risorse dei due catalogatori e in parte il resp.

Per il punto 3 e 6 è stata utilizzata la risorsa del responsabile

Per il punto 7 è stata utilizzata principalmente la risorsa del responsabile con la
partecipazione e collaborazione dei due collaboratori.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



SCOLASTICHE

Collaboratrice del settore ed estensore della relazione consuntiva: **dott.sa Manuela Pintore**

Il progetto elaborato dal Consorzio Bibliotecario Nord Ovest si rivolge alle biblioteche delle scuole del territorio: l'obiettivo finale è costruire una rete integrata tra biblioteche pubbliche e biblioteche scolastiche realizzabile utilizzando quella già in funzione fra le 40 biblioteche comunali dell'area territoriale coperta dal Consorzio.

Per la realizzazione del progetto è prevista un'adeguata assistenza alle scuole sia in termini di materiali sia di aggiornamento e/o formazione del personale impiegato.

L'idea di Biblioteca Scolastica cui il Consorzio tende corrisponde a quanto illustrato anche dalle Linee guida dell'IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions): *la raccolta centralizzata di materiale stampato e audiovisivo riunito sotto la supervisione di personale qualificato che sappia fornire quante più risorse possibili nonché l'accesso ad ulteriori materiali e fonti d'informazione attraverso i media disponibili, la collaborazione con le altre biblioteche ed enti.*

Partecipare al Consorzio per le scuole vorrà dire coordinare gli sforzi per raggiungere un pieno servizio di biblioteca scolastica in sintonia con le altre scuole del territorio, le istituzioni scolastiche e ministeriali, il territorio; nella pratica questo significa creare un sistema informativo integrato per ottimizzare le risorse bibliografiche tra biblioteca pubblica e scolastica.

Nel 2006 le scuole aderenti al progetto sono:

- I.T.C.S. "Gadda" di Paderno Dugnano, che usufruisce anche del supporto di un bibliotecario del Consorzio per 9 ore alla settimana: il costo del servizio di base viene pagato dal Comune di Paderno, mentre il costo del bibliotecario è coperto direttamente dalla scuola;
- I.T.C.S. "Rotterdam" e I.T.C.S. "Levi" di Bollate, che condividono una biblioteca scolastica e che per il 2006 hanno aderito al "progetto pubblicità" accogliendo le sponsorizzazioni all'interno dei loro locali; hanno inoltre richiesto la presenza di un bibliotecario del Consorzio per 4 ore alla settimana e il supporto di stages per 12 ore alla settimana;
- Scuola Media Statale "Pellico" e la succursale Scuola Media Statale "L.Da Vinci" di Arese che aderiscono al progetto con il supporto del Comune di Arese.

Il progetto prevede le seguenti attività:

ATTIVITA' DELEGATE

EA101 Funzionamento delle biblioteche collegate:

- ✓ supporto e assistenza ai bibliotecari scolastici delle scuole collegate





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



- ✓ organizzazione di stages di affiancamento ai docenti bibliotecari per le scuole in difficoltà
- ✓ contatti con tutti gli Istituti del territorio per promuovere le attività e i progetti per le scuole (promozione del progetto scolastiche, punto di contatto)
- ✓ gestione della pagina sulle Biblioteche Scolastiche nel sito del CSBNO

EB101 Iniziative di formazione dell'utenza scolastica:

- ✓ corsi di educazione alla ricerca e all'uso della biblioteca rivolto ai bibliotecari scolastici in collaborazione con la LIUC
- ✓ tesseramento dei nuovi studenti delle scuole collegate
- ✓ organizzazione, in collaborazione coi bibliotecari scolastici, di incontri in biblioteca con gli studenti, per spiegar loro come utilizzarla al meglio e quali servizi può offrire

ATTIVITA' ECONOMICO-IMPRENDITORIALI

EA201 Pubblicità nelle biblioteche per funzionamento:

- ✓ Attraverso la stipula di una convenzione con i dirigenti scolastici, il Consorzio si impegna a gestire la biblioteca delle scuole garantendone la piena attività e promuovendone l'utilizzo.
- ✓ Il Consorzio garantisce alla scuola:
 - un bibliotecario,
 - l'interpreto,
 - l'accesso a Qseries,
 - l'assistenza tecnica e gestionale,
 - il tesseramento di tutti gli studenti,
 - la distribuzione di una guida ai servizi,
 - l'organizzazione di corsi periodici di formazione e aggiornamento rivolti a studenti e insegnanti .

EB201 Progetti di Promozione della lettura:

- ✓ All'interno dei progetti di promozione della lettura sono state elaborate una serie di proposte rivolte specificatamente alle scuole distinte per ordine e grado. Le proposte hanno il duplice scopo di avvicinare da una parte i bambini delle materne e delle elementari al libro e all'uso della biblioteca, e dall'altra di rieducare i ragazzi che attraversano proprio la fase in cui normalmente viene rilevato un distacco dalla lettura. Le comunicazioni saranno periodicamente inviate a tutte le scuole.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



RISULTATI 2006

ATTIVITA' DELEGATE

EA101 Funzionamento delle biblioteche collegate:

- ✓ sono stati organizzati 2 cicli di stages presso l'I.T.C. Levi-Rotterdam e la scuola media Pellico in supporto all'attività dei docenti;
- ✓ sono state distribuite le tessere bibliotecarie a tutti gli studenti delle scuole collegate che non risultavano iscritti a nessuna biblioteca;
- ✓ le pagine sul sito relative alle scolastiche sono state periodicamente aggiornate e sono state aggiunte due nuove sezioni ("Stages" e "Succede a scuola")

EB101 Iniziative di formazione dell'utenza scolastica:

- ✓ sono stato organizzati 2 corsi gratuiti di Information Literacy rivolti agli insegnanti, in collaborazione con la biblioteca "Mario Rostoni" dell'Università LIUC di Castellanza (VA): al primo hanno partecipato 10 insegnanti dell'ITC Gadda di Paderno e al secondo 6 insegnanti delle scuole elementari e medie del territorio.

ATTIVITA' ECONOMICO-IMPRENDITORIALI

EA201 Pubblicità nelle biblioteche per funzionamento:

- ✓ L'I.T.C. Levi Rotterdam e l'I.T.C. Gadda hanno aderito alla proposta ed espongono regolarmente il materiale pubblicitario.

EB201 Progetti di Promozione della lettura:

- ✓ In primavera sono state inviate a tutte le scuole di ogni ordine e grado proposte di promozione della lettura.
Il liceo artistico "Russell" di Arese e l'I.T.C. "Gadda" hanno aderito alla proposta "Re_censioni" che prevedeva di far scegliere ai ragazzi un romanzo per recensirlo attraverso opere artistiche (dipinti, sculture...): abbiamo raccolto le opere e allestito una mostra itinerante.
- ✓ In occasione del 23 ottobre 2006, "Giornata mondiale della Biblioteca Scolastica", sono state inviate proposte di attività legate al tema della giornata "Reading. Knowing. Doing".





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



FORMAZIONE

Collaboratori del settore ed estensori della relazione consuntiva: **dott.sa Lucia Cattaneo, arch. Michele Nuzzi**

Il settore formazione nel corso del 2006 ha sostanzialmente confermato la capacità di organizzare una serie di iniziative di formazione e intrattenimento rivolte principalmente agli utenti delle biblioteche, proponendo circa 45 corsi di cui 28 realizzati.

Si ritiene che aver realizzato 45 differenti percorsi corsuali, all'interno di un calendario di proposte basato sull'anno scolastico (settembre-dicembre e gennaio-giugno), segnali la capacità della struttura di organizzare le proprie risorse con un elevato grado di standardizzazione delle procedure.

A testimonianza della bontà del lavoro e della qualità dei processi e delle procedure messe in atto per l'erogazione dei percorsi formativi, nel luglio 2006 al Settore Formazione, a seguito di visita ispettiva, viene confermata la Certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2000.



La Certificazione di Qualità, e la volontà di vedere riconfermata la stessa, porta diversi vantaggi per la struttura:

- Formalizzazione della politica di qualità e dell'approccio ai processi
- Standardizzazione delle procedure
- Rilevazioni customer satisfaction e analisi della stessa
- Monitoraggio continuo dei risultati
- Maggiore professionalità dei docenti
- Miglior rapporto qualità / prezzo

Per quanto riguarda la realizzazione dei corsi di formazione, in valore assoluto, si nota un decremento del numero di corsi realizzati (da 32 nel 2005 a 28 nel 2006) e nel numero di utenti coinvolti (da 390 nel 2005 a 310 nel 2006).

N° corsi realizzati per anno



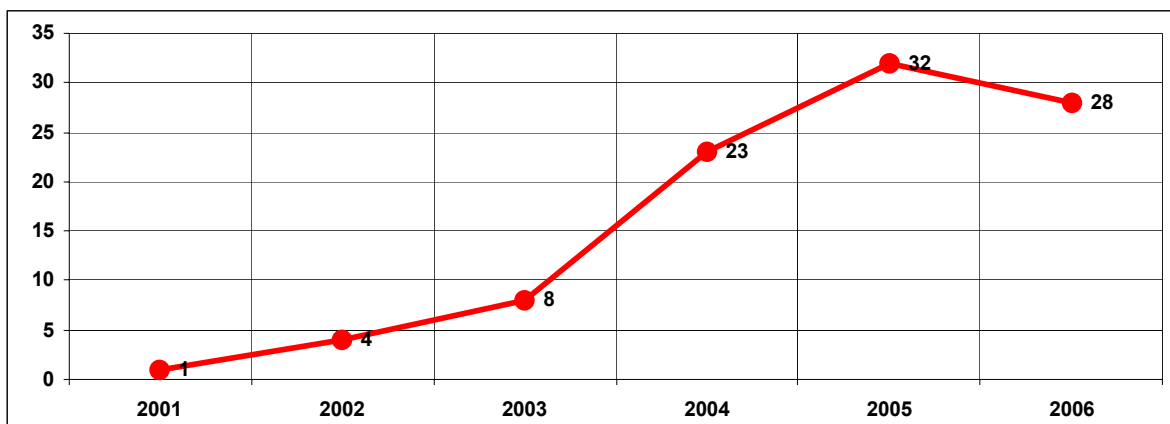


Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

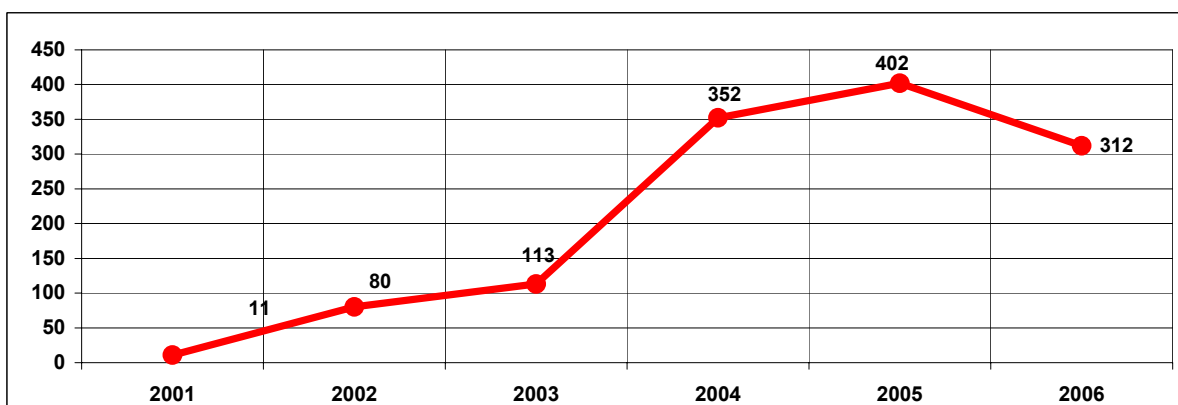
Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



N° utenti iscritti ai corsi CSBNO (per anno e per mese)



	GE N	FEB	MA R	APR	MA G	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT.	MED. MENS
2001						0	0	0	11	0	0	0	11	1,6
2002	0	0	31	0	0	0	0	0	13	22	0	14	80	6,7
2003	20	0	0	0	0	28	0	0	14	26	25	0	113	9,4
2004	41	14	32	26	12	14	0	0	40	0	159	14	352	29,3
2005	63	26	22	48	14	10	0	0	42	117	36	24	402	33,5
2006	36	31	32	14	22	5	0	0	113	17	21	21	312	26,0
													1.270	19,0





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Questo risultato, apparentemente meno soddisfacente tuttavia deve essere analizzato alla luce di alcune scelte operate dal settore:

1. Una maggior diversificazione della proposta:

- Il settore ha deciso di affrontare il rischio di ampliare l'offerta di corsi, cercando di rispondere ad esigenze formative più elevate (o "al passo con i tempi") promuovendo di corsi che si rivolgono ad un'utenza tecnologicamente più evoluta e ad un'utenza con esigenze di formazione anche di tipo professionale; a questa scelta segue l'attivazione di un minor numero di corsi "base" e l'attivazione (o a volte solo il tentativo) di alcuni corsi più specialistici, con meno riscontri di iscritti ma con una maggior motivazione e fidelizzazione degli stessi.
- Si segnala, inoltre, un'attenzione della struttura a tipologie di utenti per le quali si è segnalato un bisogno formativo non totalmente soddisfatto dai percorsi di tipo scolastico: il settore ha infatti realizzato il progetto per un corso di alfabetizzazione informatica (presso la mediateca del Centrho) rivolto a 12 utenti con disabilità mentali, realizzato in sinergia con Sesamo (Associazione del territorio rhodense) e servizi sociali del Comune di Rho. Il corso si concluderà entro maggio 2007.

2. Una maggior attenzione alla qualità della didattica in aula:

- Dal 2001 al 2006 si è compiuta una progressiva scelta di erogazione di corsi che prevedono un numero massimo di iscritti per corso tale da consentire un adeguato apprendimento degli studenti.

Dal punto di vista economico, il risultato del 2006 è un sostanziale pareggio tra le entrate economiche e le uscite (a fronte di un fatturato di circa 32.800 €, il settore ha avuto costi pari a circa 33.000 €).

A questo proposito è necessario osservare che:

- nel corso del primo semestre 2006 vi è stato un maggior investimento economico di risorse umane coinvolte nel settore formazione, al fine di iniziare un percorso di ampliamento delle attività (ad esempio si è investito nella realizzazione di un database atto a contenere tutte le informazioni sulle edizioni dei corsi, sui partecipanti, sulle aule, sui docenti, ecc...). Tuttavia, questo iniziale investimento è stato in certa misura penalizzato da scelte e necessità del Consorzio che hanno portato ad investire alcune delle risorse umane del Settore Formazione su altri settori, causando un periodo di assestamento organizzativo e di passaggio delle conoscenze e delle competenze acquisite su altre figure professionali, che si può dire concluso solo con l'inizio del 2007.
- Si è scelto di investire molto sugli aspetti organizzativi e progettuali e molto poco sulla comunicazione e la pubblicità delle proposte formative. Il risultato è stato quello di essere meno puntuali nell'informare sia l'utente finale del servizio (gli utenti delle biblioteche) che lo stesso personale bibliotecario che poteva invece far proprio il know how di questo nuovo settore e partecipare con i propri spazi e le proprie idee all'ampliamento dell'offerta sul





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



territorio. La conseguenza della mancata diffusione delle proposte ha causato una minor adesione delle biblioteche e, data la saturazione della richiesta formativa presso le strutture che storicamente ospitano i nostri corsi, una situazione di stallo che si rende necessario superare, rilanciando nel 2007 una nuova serie di progetti e di proposte da condividere

Prospettive per il 2007: un servizio da condividere

Il programma del Settore Formazione per il 2007 prevede un rilancio della formazione del tempo libero come servizio da condividere tra biblioteche. Questo obiettivo vuole essere raggiunto attraverso:

Lo sviluppo di un'ottica di sussidiarietà sia con le biblioteche appartenenti al consorzio, sia con gli enti formativi già operativi nel territorio;

Un servizio di reference a livello di sistema. Approntamento di uno strumento on-line disponibile a utenti e reference per la ricerca delle offerte formative del consorzio; attivare un servizio di iscrizione on line;

Un ulteriore incremento l'offerta formativa in tutte le biblioteche, espandendo contemporaneamente il catalogo dei corsi offerti in modo da coprire tutti i settori più richiesti e meno soddisfatti dagli enti locali;

Aumentare la comunicazione con l'utenza tramite una maggiore visibilità della struttura sia nelle biblioteche sia nel sito del csbno. Facilitare l'accesso a tutte le informazioni relative ai corsi.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



SETTORE MARKETING E STATISTICHE

Collaboratore del settore ed estensore della relazione consuntiva: **Rino Clerici**

L'attività svolta in questo settore si è concretizzata in una serie di interventi

Estrazioni mensile delle statistiche standard

- Prestiti per biblioteca e totali suddivisi per materie
- Patrimonio per biblioteca e totali suddiviso per materia
- Utenti per biblioteca e totali suddiviso per fasce di età
- Operazioni per giorno e ora per biblioteca e totali
- Prestiti interbibliotecari per opere biblioteca e totali
- Prestiti interbibliotecari per utenti biblioteca e totali

Questo per complessivi oltre 2500 fogli excel

I dati sono stati pubblicati regolarmente sul sito Web del CSBNO entro la prima settimana del mese

Estrazione dati annuali

- Dati di sintesi annuali oltre che per gli indicatori sopraindicati anche per
- Acquisti
- Indice di circolazione
- Analisi dettagliate del prestito interbibliotecario
- Prestito di ogni giorno dell'anno
- Classifiche dei materiali più letti
- Navigazione internet

Questo per oltre 500 fogli excel

A richiesta delle biblioteche si sono attuate oltre 100 estrazioni di dati e statistiche non standard

Questionario regionale

Si è provveduto alla precompilazione, verifica, inserimento nel nuovo software regionale e consegna dei questionari regionali per ogni singola biblioteca.

Sulla base dei dati raccolti abbiamo realizzato l'ormai consueta relazione indicatori e degli standard di funzionamento è nel mese di settembre

L'attività di indagine statistica e di customer satisfaction sono state oggetto di una comunicazione specifica all'interno del Convegno Bibliostar del marzo 2006. In tale occasione si sono





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



approfonditi i rapporti tra pubblico dei lettori e pubblico della biblioteca pubblica. I risultati di questa attività sono stati spunto per approfondire la ricerca di nuovi modelli per il servizio biblioteca

Attività Economiche

Customer Satisfaction

Per il Comune di Cinisello Balsamo e il Comune di Paderno Dugnano in collaborazione con C & R sono state realizzate indagini sugli utenti della biblioteca comunale.

Consulenza Biblioteconomica

E' questa senz'altro l'attività che offre il maggior numero di spunti. Dopo l'esperienza di partecipazione alla preparazione del progetto biblioteconomico per la realizzazione della nuova biblioteca comunale nel Castello di Vigevano, abbiamo cercato di preparare una proposta strutturata per far sì che le amministrazioni comunali del nostro Consorzio, ma non solo, che intendono realizzare nuove sedi o ristrutturare le sedi esistenti possano contare su un servizio di consulenza che le aiuti a costruire strutture bibliotecarie adatte alle esigenze della loro comunità.

Nel 2006 si è concretizzata un'attività che porterà ad una collaborazione triennale con il Comune di Paderno Dugnano che realizzerà una nuova sede di oltre 2000 mq con progetto Architettonico dell'Arch. Gae Aulenti.

Questa collaborazione comprende :

- una collaborazione alla realizzazione del progetto biblioteconomico con una cura diretta della realizzazione della carta delle collezioni, della revisione , del progetto delle collezioni ecc.

- un'attività di ricerca della congruenza tra gli aspetti biblioteconomici e gli aspetti architettonici, dell'arredo ecc. (Questo aspetto sarà realizzato in collaborazione con l'Arch. M. Muscogiuri).

- attività di formazione per il personale

Stiamo cercando di attivare un attività simile anche con il Comune di Bresso al quale è stato già proposto un percorso di collaborazione

Consulenza Biblioteconomica		
Paderno 2006	Entrate	Uscite
Analisi dati	€ 4.000,00	
Verifica progetto Architettonico	€ 8.000,00	€ 5.800,00
formazione	€ 2.000,00	
Paderno 2007		
consulenza biblioteconomica	€ 10.000,00	
Verifica arredi	€ 7.000,00	€ 4.700,00
formazione	€ 2.000,00	





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Customer Satisfaction

Cinisello	€ 1.250,00	€ 800,00
Paderno	€ 3.000,00	€ 2.000,00

Prospettive e progetti

L'attività di analisi statistica svolta in questi anni ha portato all'attenzione di tutti la necessità di ragionare tenendo sempre conto dei numeri, degli indicatori, delle misure.

Fino ad ora questo lavoro è stato svolto faticosamente secondo due modalità:

- una reportistica standard rivolta genericamente a bibliotecari, politici e utenti
- una serie di analisi ad hoc realizzate sulla base di particolari esigenze legate ad iniziative ecc.

Pensiamo che questo modo di lavorare debba essere superato ricercando soprattutto nuovi modi di comunicare i dati sulla base di quelli che sono i bisogni dei nostri diversi interlocutori.

Quello che pensiamo di realizzare la condivisione con tutti i settori del consorzio e con l'attivazione del nuovo software è una struttura che fornisca:

- dati di sintesi e indicatori di funzionamento chiari
 - o particolarmente rivolti a Dirigenti, amministratori; ma anche a giornalisti e utenti
- dati che abbiamo un ulteriore livello di approfondimento
 - o si tratta fondamentalmente dei dati che già ora vengono riportati sul nostro sito
- un ulteriore possibilità di approfondimento attivabile direttamente dal bibliotecario che vuole analizzare nel dettaglio particolari fenomeni

Non possiamo non ridere, a questo proposito, quanto già affermato da oltre cinque anni:

Quello che ci serve sempre più è uno strumento che ci aiuti nella guida delle nostre biblioteche.

Come in un'auto, non possiamo più fare a meno di un cruscotto che ci possa subito dire se i nostri acquisti sono adeguati, se il nostro patrimonio è efficace, quanto, quando e come sono utilizzate le postazioni internet, i posti studio, ecc.

Seguendo il cambiamento della strumentazione delle auto un altro strumento di cui non possiamo fare a meno è ora anche il navigatore che ci aiuti a raggiungere l'obiettivo del nostro viaggio. In questo caso quello che per il navigatore è il segnale satellitare per noi dovrà essere il costante monitoraggio dei dati.

E da ultimo, na forse dovrebbe essere il primo obiettivo, è la ricerca di indicatori e standard che siano riferimento per le attività dei vari tipi di biblioteca





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Indagini di Customer Satisfaction

Come abbiamo più volte detto i soli numeri non ci possono restituire un ritratto della realtà delle biblioteche. E' necessario anche un approccio di tipo qualitativo. E' per questo che proporremo, in particolare alle biblioteche che intendono intraprendere un percorso di cambiamento (non solo di sede ma anche di modello di servizio), di realizzare indagini di soddisfazione dell'utenza simili a quelle già realizzate o in fase di realizzazione a Lainate, Rho, Cusano Milanino, Cinisello Balsamo e Paderno Dugnano. Sarebbe importante riuscire a trovare le risorse per realizzare un'indagine più di carattere generale sul rapporto tra bisogni culturali, culturali, la lettura e il tempo libero e al biblioteca nel nostro territorio.

Consulenza Biblioteconomia

Resta valido quanto indicato per il 2006 . Obiettivo 2007 sarà quello di sperimentare concretamente la realizzazione di questo servizio. Contemporaneamente si dovrà realizzare una proposta strutturata che diventi un'offerta e un'opportunità per chi vorrà realizzare nuove sedi. In questa attività ovviamente dovranno essere coinvolti molti settori del CSBNO ognuno con le proprie competenze.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



ARCHIVI

Collaboratrice del settore ed estensore della relazione consuntiva: **dott.sa Patrizia Angelone**

Descrizione del servizio

Il Servizio Archivistico del CSBNO da giugno 2006 si è strutturato, al suo interno, acquisendo nuove professionalità ed esperienza allo scopo di fornire ai propri associati una consulenza sulla conservazione, gestione e valorizzazione degli archivi comunali.

Tenendo conto della permanenza di esigenze diversificate quali il coordinamento e la pianificazione delle attività archivistiche, la formazione del personale addetto all'archivio, gli interventi straordinari di riordino, l'integrazione dell'intero flusso documentario (protocollo, archivio di deposito, archivio storico) e la strutturazione di uno stabile servizio di supporto, le attività e gli obiettivi del Servizio sono molteplici, ma possono essere sintetizzati in alcuni punti:

- 1) fornire consulenza qualificata e supporto tecnico affinché i Comuni possano adempiere agli obblighi in materia di gestione documentale indicati dal *Codice dell'amministrazione digitale* (D.Lgs. 82/2005), dal *Codice dei beni culturali e del paesaggio* (D.Lgs 42/2004), dal *Codice in materia di protezione dei dati personali* (D.Lgs. 196/2003) e dal *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (D.P.R. 445/2000);
- 2) creare un coordinamento sovracomunale sulle attività di gestione degli archivi e dei documenti in modo da attivare economie di scala, di favorire la comunicazione delle azioni realizzate e di incentivare lo scambio reciproco di esperienze e risultati;
- 3) sostenere l'avvio del processo di gestione elettronica dei documenti con il protocollo informatico, il manuale di gestione, la firma digitale e la posta elettronica certificata;
- 4) procedere in modo legittimamente corretto allo scarto della documentazione ormai inutile ai fini amministrativi e di mantenimento della memoria storica;
- 5) aiutare i Comuni nella tenuta degli archivi di deposito (relativi agli ultimi quaranta anni), anche mediante outsourcing;
- 6) provvedere al riordino degli archivi storici;
- 7) organizzare occasioni di formazione, aggiornamento e riqualificazione degli addetti;
- 8) garantire l'uso pubblico del patrimonio archivistico e promuovere iniziative di valorizzazione e di comunicazione.

Risorse disponibili

- Resp. del servizio archivistico tempo pieno 36 h.

Attività svolte e obiettivi raggiunti

- ✓ Il primo intervento di ampio respiro che è stato realizzato consiste nella mappatura della situazione archivistica territoriale, che ha portato all'elaborazione di un sintetico censimento





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



e ha evidenziato le esigenze espresse e inesprese, i punti di forza e le criticità relative al trattamento degli archivi storici, di deposito e correnti.

- ✓ In parallelo una proposta di progetto che si concretizza in attività ben definite, vitali per tutta la gestione documentale e degli archivi, dal protocollo all'archivio di deposito fino all'archivio storico

I Comuni interessati sono:

- 1 Cornaredo
- 2 Cusano Milanino
- 3 Casorezzo
- 4 Pero

- ✓ Condivisione dei progetti con la Soprintendenza Archivistica per i beni Archivistici.
- ✓ Altra attività svolta : Corsi di formazione sul “Protocollo informatico e gestione documentale”:
Seminario di due giornate presso il Comune di Cusano Milanino.

Risorse impiegate

- ✓ Per tutta l'attività descritta e stata utilizzata la risorsa responsabile con la costante collaborazione della Direzione.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



PROMOZIONE DELLA LETTURA

Collaboratore del settore ed estensore della relazione consuntiva: Emanuele Fontana

Il progetto più significativo e coinvolgente del settore è stato il festival “Leggere in tutti i sensi, leggere con tutti i sensi”.

Che cos'è

Il più grande festival letterario organizzato da un sistema di biblioteche.

Leggere in tutti i sensi, leggere con tutti i sensi, si è proposto di accompagnare il pubblico delle biblioteche attraverso i cinque sensi e la lettura vivendo quelle che sono le trame del vedere, del toccare, del sentire, del gustare e dell'annusare.

“biblioteche belle da vedere, ghiotte da gustare, aromatiche da annusare, ritmate e melodiche da ascoltare, strane da leggere”

Quando si è svolto

da sabato 23 settembre fino a domenica 8 ottobre 2006

due settimane con oltre 200 tra incontri letterari, degustazioni, letture rumorizzate, ma anche fiabe, giochi e aperitivi in musica, reading, mostre dentro e fuori le nostre biblioteche.

Chi ha coinvolto

I protagonisti sono stati 7000 utenti delle biblioteche, studenti, gruppi di lettura, bibliotecari e cittadini di ogni Comune.

I contenuti

Le parole da declinare sono state Udito, Tatto, Gusto, Olfatto, Vista attraverso la lettura e la letteratura. Ogni biblioteca ha fatto suo uno o più di questi sensi, e ha proposto eventi, letture, assaggi in un percorso sviluppato nelle due settimane di manifestazione attraverso la metrosensi.

“una lettura, un assaggio, l'ascolto di musica, un reading, un'animazione, il racconto di una favola.”



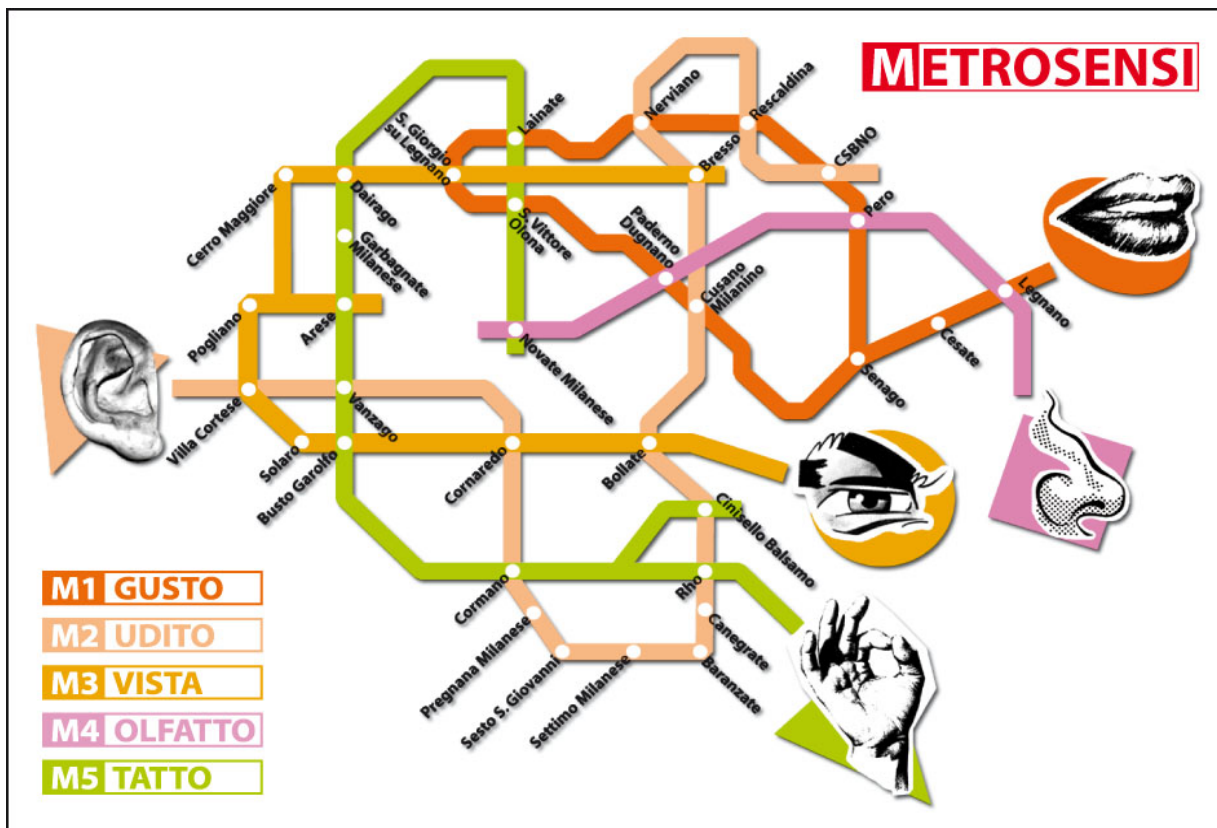


Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Le biblioteche coinvolte

Arese, Bollate, Baranzate, Bresso, Busto Garolfo, Canegrate, Cerro Maggiore, Cesate, Cinisello Balsamo, Cormano, Cornaredo, Cusano Milanino, Dairago, Garbagnate Milanese, Lainate, Legnano, Nerviano, Novate Milanese, Paderno Dugnano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rescaldina, Rho, San Giorgio su Legnano, San Vittore Olona, Senago, Sesto San Giovanni, Settimo Milanese, Solaro, Vanzago e Villa Cortese.

Hanno aderito al festival 31 comuni e 35 biblioteche

Gli sponsor del Festival

- Freetur Travel
- E-Portal Technologies
- Vineria delle Corti
- Trentino Salumi
- Delitti & Delitti
- Leggere S.r.l.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI
Tel. 029320951 - Fax 0293209520
www.csbno.net - consorzio@csbno.net



- Ferioli Group
- BoxTicket
- Officine Smeraldo
- Ma-Tic

Patrocini

- Regione Lombardia
- Provincia di Milano
- Ministero per i Beni e le Attività Culturali – A Ottobre piocono libri –
- Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome
- UPI Unione Province Italiane
- ANCI Associazione Nazionale Comuni D'Italia

Obiettivi raggiunti

Leggere in tutti i sensi, ha fatto vivere al pubblico della biblioteca, ai cittadini e agli utenti, una esperienza attraverso i sensi. 200 eventi che hanno promosso l'idea che in biblioteca c'è di più.

Le biblioteche del CSBNO infatti rappresentano il più grande internet point gratuito del territorio, con 200 postazioni ADSL ad alta velocità, la più fornita videoteca con 70.000 titoli in dvd e vhs, che si possono prendere a prestito gratuitamente, il più grande punto di ritrovo con 3.000.000 di presenze annue. Bar, sale musica e riviste.

E per i più esigenti un'offerta di 600 eventi tra mostre, reading, musica e percorsi gastronomici. La più dotata "libreria gratuita" con oltre 1.100.000 di titoli di successo, prenotabili anche on_line da casa.

La comunicazione

Il CSBNO ha sviluppato per le biblioteche aderenti una identità grafica coordinata e personalizzata (800 manifesti, 800 locandine, 50.000 cartoline pubblicitarie, 250.000 segna libri, totem espositivi.. Ha curato la diffusione e la promozione della manifestazione con una conferenza stampa e con comunicazione dinamica (120 spot radiofonici, su 5 emittenti, interviste radiofoniche) ed on line (newsletter e sito internet). Ha garantito alta visibilità sulla carta stampata.
“perché la comunicazione è anche biblioteca”

Il concorso a premi

Il CSBNO ha lanciato dal 23 settembre al 30 novembre 2006 la seconda edizione del concorso a premi “Vinci in biblioteca”. Un modo per coinvolgere sempre più gli utenti, quelli dentro e fuori la biblioteca.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



52.362 utenti partecipanti

350 urne distribuite sul territorio

oltre 9.000 cartoline raccolte nelle urne distribuite tra palestre, piscine, supermercati, librerie e cinema.

I premi del concorso

1 week end per due persone all'Aquarium Wellness Center di San Giusto Canadese (TO) offerta da FreeTur Travel

1 cena per due persone alla Vineria delle corti di Arese

1 cesta di prodotti gastronomici e vini della Vineria delle corti

10 biglietti per gli spettacoli del Teatro CIAK

10 biglietti per gli spettacoli al Teatro Smeraldo

50 best sellers

5 cene con delitto per due persone alla Maison Espana di Milano

10 brunch con delitto alla Maison Espana di Milano

20 aperitivi con delitto alla Maison Espana di Milano

2 ceste di prodotti gastronomici trentini

2 personal computer

8 lettori mp3

I numeri

	ed. 2005	ed. 2006
eventi realizzati	100	200
biblioteche coinvolte	25	35
partecipanti al festival	5.000	9.000
biblioteche aperte la domenica	16	11
nuovi iscritti in biblioteca	2037	2268
spot radiofonici	120	150
interviste radio	0	2
articoli sulla stampa	16	18
Testate	8	8
conferenza stampa	1	1
cena di gala	0	1
premi del concorso	140	120
partecipanti al concorso	42.201	52.362
urne distribuite fuori dalle biblioteche	0	350
cartoline raccolte	0	9.000





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



SETTORE SERVIZI GENERALI E AMMINISTRAZIONE

Responsabile del settore ed estensore della relazione consuntiva: **Fortunata Loviso**

Mission : Essere di servizio ai “Servizi”.
Essere “facilitatori” dei processi aziendali

In occasione della presentazione del Bilancio di previsione 2007 si era fatta una valutazione della chiusura 2006 e della conseguente diversa necessità organizzativa necessaria a seguito dell'assenza di Daniela Tunesi per Maternità.

Purtroppo a causa di una serie di contrattempi non è stato possibile avere, in quest'ultimo periodo le risorse adeguate sia per quantità che per qualità.

Il periodo di emergenza con la necessità di chiudere il Bilancio è ormai quasi superata ma lascia la necessità impellente di una riorganizzazione.

Ciò che ha rappresentato un evidente disagio può rappresentare un'opportunità per promuovere una migliore organizzazione.

Partiamo da alcuni dati.

Contabilità

Movimenti contabili 2005 : 4600

Movimenti contabili 2006 : 5200

L'80 % dei movimenti ha una spaccatura analitica su più CDC con il picco degli stipendi e dei Co-co-co i quali hanno i primi circa 60 righe di registrazione, i secondi quasi 200.

Per poter ottenere i dati necessari alla registrazione dei cedolini dei Co-co-co è necessario controllare circa 2500 celle ogni mese (250 righe per 10 colonne) organizzate in pivot.

Ma la grande quantità di dati da gestire non sarebbe problematico se a questo non si aggiungesse la grossa difficoltà di reperire le informazioni corrette.

L'assoluta mancanza di procedure interne per la gestione del flusso dell'acquisto e della vendita producono frequentissimi blocchi nella gestione della contabilità e la conseguente necessità di reperire le informazioni.

E' da rilevare il fatto che, la suddivisione del piano dei conti in conti economici e delegati e la possibilità di considerare l'IVA detraibile solo nel caso di attività economiche impone la necessità di conoscere in modo puntuale la natura della spesa.

Personale

La gestione degli stipendi è insolitamente complessa. Oserei dire che è da considerarsi unica.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI
Tel. 029320951 - Fax 0293209520
www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Su 17 dipendenti ve ne sono 9 a tempo indeterminato e 8 a tempo determinato. I lavoratori part time sono 2. 2 lavoratori sono, per la maggior parte del tempo in telelavoro. 3 sono prevalentemente fuori sede in outsourcing, 1 dipendente è in comando. Se a tutto questo si aggiunge la possibilità garantita ai dipendenti di poter utilizzare il benefit della banca delle ore e del telelavoro saltuario si può comprendere quali complessità presenta la gestione dei cartellini e dei resoconti su ferie malattie ecc...

La gestione del Personale Co-co-co è diventata particolarmente consistente. Siamo ormai arrivati alla matricola no. 250 e se consideriamo che la gestione massiccia ha avuto inizio nel 2004 e che più del 50% dei collaboratori sono in CSBNO da quella data è facile valutare il turn-over. Solitamente i contratti sono rinnovati ad inizio anno con grande sovraffollamento di attività e ritardi ma vi sono rinnovi anche durante l'anno. Non è escluso che, a causa della gestione decentrata delle formalità amministrative, si verifichi l'emissione di più contratti contemporanei per lo stesso collaboratore a fronte di prestazioni per attività diverse.

Al momento non esiste ancora l'abitudine a promuovere verifiche periodiche con reportistica adeguata ed anche la conseguente opportunità di confronto e gratificazione.

Nonostante tutte le attività messe in cantiere per la Certificazione di Qualità e quelle relative alla gestione dei dati condivisi, non è ancora stato possibile definire una le procedure standard.

Visto l'ampio turn-over e la massiccia presenza di personale giovane e nuovo alle attività d'ufficio l'attività di coaching potrebbe essere un'opportunità organizzativa efficace.

Le attività accessorie quali sicurezza (626 ecc...) e Privacy sono solo parzialmente seguite e comunque solo per l'emergenza.

Protocollo Informatico e Archivio.

Il Protocollo informatico è stato fino ad ora gestito al 90% da Danila Mauri in piena autonomia. Lo stesso vale anche per quanto riguarda l'archivio.

I risultati positivi di questa gestione sono evidentissimi e vanno dalla possibilità di recupero di qualsiasi dato e /o documento che sia passato dal protocollo alla possibilità di avere consapevolezza delle attività che gravitano intorno al CSBNO e di poter quindi essere in grado di fornire un "Customers' service" di qualità.

Purtroppo non tutti i documenti necessari alla gestione passano dal protocollo informatico.

Inoltre non è stata ancora introdotta la gestione dell'ITER e quindi non è ancora possibile avere un monitoraggio delle attività.

Gestione Attività Istituzionali

Durante tutto il 2006 a causa della pressante necessità di far fronte alle emergenze è rimasta non sviluppata perdendo l'opportunità di sfruttare la presenza di un collega esperto a comando.

Controllo di Gestione

Il Csbno ha ormai raggiunto un buon grado di consapevolezza delle attività svolte e delle possibilità di controllo, analisi e miglioramento della gestione che questa attività consente.

Purtroppo non è ancora stato possibile l'inserimento del controllo inventariale con la gestione dei cespiti per la cronica mancanza di risorse umane.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI
Tel. 029320951 - Fax 0293209520
www.csbno.net - consorzio@csbno.net



Appare urgente la possibilità di consentire il monitoraggio diretto da parte dei Responsabili di settore grazie all'introduzione delle password di accesso in sola lettura nel sistema di gestione contabile.

Gestione flussi di liquidità.

A seguito del recente incontro con il dirigente della BPM di Novate (Agenzia 72) abbiamo avanzato l'ipotesi di poter richiedere, in caso di emergenza, un ulteriore scoperto pari alle quote non ancora versate e abbiamo potuto decidere più serenamente di provvedere al pagamento dei debiti scaduti.

Rimane la necessità di dedicare tempo a questa attività che si mostra a molti come solo operativa ma che in realtà non lo è. Poter contare su risposte puntuali ai fornitori garantisce la possibilità di una immagine migliore che, a mio parere, il Consorzio non può più rinunciare ad avere. Poter tenere sotto controllo i crediti, oltre a dare serenità nella gestione per la possibilità di avere prima gli incassi e di poter quindi pagare i fornitori, offre l'occasione di portare avanti una azione di "Customer care" importantissima sia per l'identificazione di problematiche ...striscianti... sia per l'opportunità di individuare altre occasioni di sviluppo.

Ritengo quindi che, per questa attività sarebbe molto utile la condivisione con i settori.

Assistenza alla direzione

Consiste nel tenere l'agenda del Direttore cercando di offrire ai colleghi un collegamento alle attività direttive anche in assenza del Direttore.

E' stata gestita per tutto il 2006 da Fortunata Loviso ma sarà gestita in modo diverso per il futuro.

In realtà il fatto che il settore Amministrativo gestisca anche il centralino e l'accoglienza comporta che il settore si preoccupi di smistare le richieste esterne e, di conseguenza anche molte problematiche operative, di gestione che, a causa della scarsa presenza in ufficio degli addetti di altri settori, vengono accolte dall'ufficio amministrativo.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net - consorzio@csbno.net



CONCLUSIONI

Il bilancio 2006 si chiude con una piccola perdita di 10.887,97 €, un risultato in linea, come sottolineato dalla relazione del Consiglio d'Amministrazione, con la conclusione di un processo di risanamento finanziario e strutturale del Consorzio.

Molto ancora resta da fare, soprattutto nella direzione di un rafforzamento del capitale del Consorzio indispensabile per sostenere la crescita continua della struttura: da questo punto di vista basterebbe ricordare come dal 1997, anno della sua fondazione, ad oggi il Consorzio abbia aumentato i propri servizi da 9 a 45 (si veda in proposito la tabella predisposta già con il bilancio consuntivo 2004).

Ma il capitale più grande e prezioso è sempre quello della conoscenza e della competenza cresciuta a dismisura in questi anni: questo rendiconto, redatto dalle persone che hanno la responsabilità diretta di gestione delle diverse attività, è la più efficace testimonianza di questa affermazione.

IL DIRETTORE

Gianni Stefanini

