



# CONTRATTO DI SERVIZIO

## I servizi del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord – Ovest per l'esercizio 2010 Allegato al bilancio di Previsione 2010

### INTRODUZIONE

**Il Consorzio “Sistema Bibliotecario Nord-Ovest”** (che nelle pagine a seguire sarà identificato con la sigla **CSBNO**), nasce con lo scopo di promuovere e gestire servizi indicati dall'articolo 1 dello Statuto vigente.

Forte di queste capacità e consapevole delle crescenti esigenze della struttura del CSBNO, il Cda – allo scopo di evidenziare maggiormente la volontà di fornire servizi validi ha intrapreso da alcuni anni la strada della “Qualità” come dovere verso la comunità, e dopo il positivo percorso di sviluppo di un proprio Sistema di Gestione Qualità per il settore “formativo” ha deciso di sviluppare ed applicare un “Sistema” alla struttura completa.

Il Sistema di Gestione Qualità del CSBNO trova applicazione nelle attività di:

#### **PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI SUPPORTO ALLE STRUTTURE BIBLIOTECARIE CONSORZIATE E SVILUPPO DI SERVIZI FORMATIVI NELL'AMBITO DELLA FORMAZIONE CONTINUA E PERMANENTE**

I servizi che il CSBNO propone sono regolati e controllati dal Sistema di Gestione Qualità. Nell'ambito dell'attenzione al cliente e nell'ottica del miglioramento continuo relativi ai servizi che vengono erogati, la struttura di gestione che trova esplicitazione nel seguente documento, garantisce la massima trasparenza e la pronta lettura degli obiettivi posti attraverso l'evidenza di specifici indicatori di servizio. A tale proposito vengono evidenziati sulla base dei requisiti previsti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000 le modalità e l'approccio attraverso il quale il Sistema viene gestito. Questo prevede:

- I PROCESSI SIGNIFICATIVI
- I SERVIZI E GLI OBIETTIVI
- GLI INDICATORI
- GLI ELEMENTI DI SODDISFACIMENTO

Tutto questo in accordo con quanto la norma ISO prevede e in accordo con la decisione del Consiglio Direttivo della Comunità Europea 93/465/CEE del 22.07.1993, contemplata nel Manuale del Sistema di Gestione della Qualità Aziendale (MSGQA).

### **Processi significativi**

Sono individuati come significativi agli effetti della qualità nel CSBNO e per la gestione dei servizi erogati, i seguenti processi:

- **Commerciale:** è considerato processo commerciale anche il lancio di programmi corsi formativi dedicati ad esterni.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- Progettazione.
- Erogazione dei servizi.

I suddetti processi trovano applicazione e sono sviluppati nelle sezioni specifiche dettate dalla norma ISO e contenuti nel manuale SGQA (Sistema Gestione Qualità Azienda).

Sono stati inoltre identificati i seguenti processi di supporto e gestionali:

1. Acquisti.
2. Commerciale.
3. Misurazione, analisi e miglioramento.

E' da ricordare che lo sviluppo del progetto e l'erogazione del servizio possono essere affidati a risorse esterne qualificate come definito nelle sezioni specifiche che la norma prevede.

Quanto definito dimostra come la Politica Aziendale sia fondata su concetti e criteri legati alla Qualità, come espressione di soddisfazione del cliente conseguenza dell'ottimizzazione della organizzazione e delle risorse.

## Funzioni relative ai servizi

Le funzioni interessate all'applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale di Sistema Gestione Qualità riprese da quanto definito dalle norme UNI EN ISO 9001:2000 sono:

- 1) **Informatica (automazione)** che si occupa di:
  - Gestione, manutenzione della rete bibliotecaria consorziata
  - Acquisto HW /SW
  - Valutazione esigenze informative innovative
  - Gestione sito e database aziendale CSBNO
- 2) **Biblioteche**, che si occupa di:
  - Gestione biblioteche
  - Supporto bibliotecario
  - Formazione del personale "bibliotecario"
  - Erogazione servizi richiesti e proposti alle biblioteche e ai Comuni
- 3) **Patrimonio**
  - Coordinamento acquisti bibliotecari
  - Vendita libri (utenti e/o a biblioteche non consorziate)
- 4) **Catalogazione**
  - Catalogazione
  - Aggiornamento catalogo bibliotecario
- 5) **Servizio Biblioteche Scolastiche**
  - Organizzazione biblioteche scolastiche



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



#### 6) **Formazione**

- Corsi formativi vari esterni alla struttura bibliotecaria
- Corsi formativi specifici definiti dalle altre funzioni, nel fornire servizi nelle varie aree indicate ai § 1 – 2 – 3 – 4 – 5

#### 7) **Promolettura**

- Attività promozionali collegate a biblioteche

#### 8) **Logistica**

- Organizzazione distribuzione interbibliotecaria

Nell'esercizio delle proprie funzioni CSBNO ha adottato per lo sviluppo, attuazione e miglioramento del proprio Sistema di Gestione per la Qualità l'approccio per processi: ha individuato quelli principali per la soddisfazione del cliente e li gestisce singolarmente e come attività correlata.

Questo approccio sottolinea l'importanza di:

- Valutare i processi come somma di attività che portano valore aggiunto
- Individuare il sistema per misurare e valutare i risultati dei processi
- Promuovere il miglioramento continuo sulla base di piani obiettivi

Sono stati individuati come processi significativi agli effetti della qualità in azienda i seguenti:

- Sviluppo commerciale e Progettazione di erogazione servizio, sviluppato nelle sezioni 7.2 / 7.3 del MSGQA
- Produzione / Acquisti (erogazione servizio), sviluppato nelle sezioni 7.4 e 7.5 del MSGQA

Sono inoltre identificati i seguenti processi di supporto e gestionali:

- Gestione del Sistema Qualità, sviluppato nella sezione 4 / 5 del MSGQA

La metodologia descritta nel MSGQA è dimostrativa, a garanzia, dello sviluppo ed è idonea a valutare continuamente nelle varie fasi, il rispetto dei requisiti dai dati di entrata a quelli finali (di uscita), permettendo a tutte le risorse di comprendere e valutare quali siano i requisiti necessari, di valutare correttamente i processi, di conseguire e valutare le prestazioni e l'efficacia e di valutare oggettivamente i miglioramenti.

## **AMBITO DEI SERVIZI E OBIETTIVI**

Nella seguente sezione sono indicati i servizi proposti in ottemperanza alla declinazione dell'approccio gestionale per processi e funzioni:

### **11. AUTOMAZIONE**

- 11.1. Server centrali e disponibilità dell'applicativo: "Server farm" dei servizi consortili costituita attualmente da 11 server hardware e 4 virtuali: database bibliografico, Internet. Uso e manutenzione di tutti i programmi residenti sulle unità centrali. Utilizzo delle banche dati (opere e utenti). La disponibilità del database è fornita 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per almeno il 97% del



tempo salvo interventi di manutenzione programmata che verranno preannunciati. Le manutenzioni di tutti gli apparati a diretto servizio delle biblioteche e l'assistenza tecnica (in particolare "server farm" e linee TD) sono assicurate secondo le procedure definite dal documento allegato (1).

- 11.2. Rete locale di staff e degli utenti: Alle biblioteche viene assicurata la piena e totale assistenza della rete locale, che è costituita attualmente da 570 macchine e dai dispositivi di connessione di rete (router) e di gestione delle 48 reti locali (proxy) a cui è assicurata manutenzione hardware e sistemistica. Per rendere possibile ed economica la manutenzione hardware e sistemistica il CSBNO proseguirà nel processo di standardizzazione delle configurazioni raggiungendo nel 2010 la percentuale del 98% delle macchine presenti. Le biblioteche dovranno impegnarsi a garantire la predisposizione degli impianti elettrici e del cablaggio a norma. Le biblioteche nella gestione delle reti locali si devono conformare alle policy di funzionamento del servizio, allegate al presente documento. La quantità di macchine soggette a manutenzione diretta del CSBNO è stabilita nella tabella delle quote di adesione: eventuali aumenti di macchine nel corso dell'anno comporteranno un aumento dei costi secondo quote stabilite dalla tabella proporzionate al periodo d'uso.
- 11.3. Altri apparati: per il 2010 nelle quote di adesione sono compresi i personal computer inseriti nella rete CSBNO, le stampanti fornite dal CSBNO e gli apparati di rete. Le stampanti di proprietà della biblioteca e tutti gli altri apparati quali, scanner, dispositivi wireless, ecc. sono invece esclusi. Per tutti questi apparati le biblioteche potranno affidare al CSBNO apposito incarico di gestione e manutenzione secondo le condizioni contrattuali ed economiche che verranno quotate singolarmente. E' esclusa la fornitura di tutti i materiali di consumo (toner, carta, inchiostri, ecc.) che potranno essere forniti con appositi incarichi.
- 11.4. Sostituzione programmata delle macchine: viene assicurato il costante aggiornamento dell' hardware trasferito al CSBNO nell'ambito di una pianificazione quadriennale di rotazione delle macchine. Per il 2010 si prevede la sostituzione di almeno il 20% delle macchine.
- 11.5. Linee di trasmissione dati: è assicurato il collegamento per tutte le biblioteche con linee a banda larga. Attualmente sono in gestione al CSBNO 57 linee di trasmissione dati. Il CSBNO garantisce la continua analisi del mercato per assicurare alle biblioteche le soluzioni migliori in termini di rapporto qualità / prezzo rispetto alle offerte. Il CSBNO garantisce, inoltre, la gestione diretta di tutte le chiamate di guasto ai fornitori di connettività assicurando adeguata presenza e pressione sugli stessi per limitare al massimo le interruzioni dei servizi. La continuità del servizio è garantita dai fornitori esterni e non dal CSBNO. Qualora il livello di prestazione dei servizi da parte dei fornitori esterni dovesse essere inferiore al livello di qualità minimo il CSBNO provvederà, secondo le norme contrattuali vigenti, al cambio del fornitore. Per il 2010 il livello di qualità minimo di una linea è il seguente: meno di 40 ore totali di interruzioni annue sopra le 4 ore, meno di 20 interruzioni di durata tra le 2 e le 4 ore.
- 11.6. Accesso a Internet per biblioteche e bibliotecari: viene assicurata la totale e piena accessibilità, compatibilmente con gli standard definiti al punto 1.1, dei bibliotecari alla rete Internet considerata elemento indispensabile per la fornitura dei servizi di informazione e reference agli utenti.
- 11.7. Accesso a Internet per gli utenti: viene garantito l'accesso a Internet per gli utenti, compatibilmente con gli standard definiti al punto 1.1, secondo le regole e tariffe stabilite dal Consiglio d'Amministrazione sentiti gli orientamenti dei bibliotecari e delle Amministrazioni comunali. Per la navigazione degli utenti viene assicurata la gestione di tutte le regole e condizioni previste dalla normativa corrente attraverso la disponibilità di software per il riconoscimento degli utenti e per la registrazione dei log di navigazione.



- 11.8. Posta elettronica per i bibliotecari: a tutto il personale operante nelle biblioteche viene assicurato un account di posta elettronica sul dominio del CSBNO (CSBNO.net) con server appositamente predisposti. Attraverso questo servizio viene assicurata continuità e qualità della comunicazione elettronica. L'utilizzo di domini di posta non direttamente gestito dal CSBNO non consente di assicurare la stessa qualità funzionale. Attualmente sono gestiti 457 caselle di posta con un'occupazione di circa 230 Giga di spazio su disco. Ogni casella di posta dispone di uno spazio di circa 500 MB.
- 11.9. Opac per interrogazione ed interazione con il catalogo: sul sito, attraverso l'applicativo della biblioteca, è presente l'Opac Web aggiornato on-line. Si garantisce l'attività dell'Opac per 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per almeno il 97% salvo interventi di manutenzione programmata che verranno preannunciati. Il CSBNO garantisce le funzionalità per l'utente finale che includono la possibilità di prenotazione diretta dei documenti, consultazione del proprio stato del prestito/prenotazione, rinnovo dei propri prestiti, iscrizione da remoto, sistemi di comunicazione per via elettronica, funzioni di ricerca avanzata per produzione di bibliografie.
- 11.10. Sito Internet del CSBNO e delle biblioteche: viene costantemente assicurato l'aggiornamento del sito Internet del CSBNO destinato ai bibliotecari e agli utenti. L'aggiornamento viene effettuato a fronte di richiesta di modifica delle informazioni pubblicate, entro 4 giorni lavorativi. L'accesso al sito è assicurato con una banda di 2 Mb. La necessità di variazione della banda disponibile viene valutata almeno semestralmente. La disponibilità delle informazioni presenti sul sito è garantita con le medesime condizioni di disponibilità dei server (11.1)

## 12. BIBLIOTECA

- 12.1. Servizi di comunicazione con gli utenti: per assicurare adeguato sviluppo ai servizi di rete e di comunicazione con gli utenti nel corso dell'anno il CSBNO supporterà i bibliotecari per lo sviluppo di blog rivolti agli utenti su temi richiesti dagli utenti stessi e per i quali sia presente la competenza tra i bibliotecari. Il blog verrà implementato entro 30 gg. Dall'approvazione da parte della CT o del gruppo di lavoro dei bibliotecari
- 12.2. Servizi di comunicazione e relazione con i bibliotecari: per assicurare la reale costruzione della comunità professionale, indispensabile per fornire qualità e continua crescita al sistema, viene assicurata la disponibilità di mailing list per i bibliotecari per la discussione dei principali temi professionali e per l'assunzione di decisioni comuni. Tra i nuovi strumenti di comunicazione e discussione viene attivato il Blog Blogtecani che accoglie tutte le proposte in discussione Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica: il CSBNO opera in termini di assistenza tecnica per i bibliotecari predisponendo sedi ed attrezzature e supportando la presidenza della Commissione stessa. E' assicurato inoltre il supporto e lo sviluppo dei gruppi di interesse dei bibliotecari. In particolare
- Gruppo Ragazzi
  - Gruppo di coordinamento acquisti
  - Gruppo di promozione della lettura
  - Altri che verranno richiesti nel corso dell'anno
- 12.3. Interlibrary Loan ILL: considerato il risultato del questionario distribuito a tutte le biblioteche del CSBNO e presentato nella lista dei responsabili nel mese di novembre 2008 e alla luce della limitatezza del servizio (circa 100/120 richieste nel corso dell'anno) il progetto di sviluppo del



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



Prestito Interbibliotecario Esterno alla rete viene sospeso e rimane in attesa di specifici finanziamenti per il suo sviluppo.

12.4. Applicativo: Clavis verranno messe in atto tutte quelle attività utili a rendere sempre più aderente e corrispondente alla realtà del CSBNO questo prodotto.

- Si renderà conto e si pubblicherà la lista delle richieste di modifiche e lo stato di attuazione su blogtecarì
- Si terranno momenti periodici di aggiornamento e confronto con i bibliotecari (almeno due incontri all'anno).
- Si riconfermano, per il 2010 i seguenti obiettivi:
  - Funzione acquisti
  - Adeguamento Procedura periodici
  - Vendita diretta di libri agli utenti
  - Cruscotto acquisti e scarti
  - Storia Locale

Servizi vari per le biblioteche: Fornitura di tessere, barcode per documenti il CSBNO potrà produrre a richiesta e dietro specifico compenso, gli invii dei solleciti e altre informazioni agli utenti di singole biblioteche: con la procedura Postel, secondo i vincoli da questa previsti o tramite l'invio di SMS

12.5. Supporto e gestione diretta delle biblioteche: Il CSBNO assicura alle biblioteche, dietro specifico compenso, progetti complessivi di gestione e supporto per le aperture straordinarie dei servizi, aperture serali, sostituzioni e progetti speciali. I Comuni interessati potranno aderire acquistando parti di servizio in base alle proprie necessità. I servizi potranno essere sviluppati sui seguenti filoni:

- 1: Lay-Out e organizzazione dei Materiali
- 2: Frequenza di rinnovamento dell'offerta documentaria
- 3: Scarto e magazzino centralizzato
- 4: Coordinamento Acquisti
- 5: Vendita documenti (libri e audiovisivi)
- 6: Razionalizzazione di backoffice di preparazione dei documenti
- 7: Nuove tecnologie
- 8: Centralino Unificato – Reference Telefonico
- 9: Punti informativi e di contatto
- 10: Educazione Permanente
- 11: Visite d'arte, mostre, gite
- 12: Biglietteria Teatrale
- 13: Biblioteca e scuola
- 14: Rapporto con gli operatori economici del territorio
- 15: Orari di servizio e di razionalizzazione del personale
- 16: Eventi Culturali
- 17: Comunicazione – Accoglienza
- 18: Community degli utenti
- 19: Reference turistico e amministrativo
- 20: Storia Locale

Si garantisce la fornitura di un'offerta ai comuni consorziati entro 15 .gg dal ricevimento della richiesta di servizio



### 3. PATRIMONIO

#### 3.1 Coordinamento acquisti

Il CSBNO riconosce all'attività di acquisto coordinato una grande rilevanza ai fini della razionalizzazione delle risorse documentarie e della qualità dei servizi all'utenza.

Le risorse di acquisto delle biblioteche sono relative alle quote trasferite dai Comuni nella quota di adesione e alle risorse che ciascun Comune impegna autonomamente con il proprio bilancio.

Gli investimenti di materiale documentario effettuati con parte delle quote di adesione costituiscono il patrimonio del CSBNO, rimangono di sua proprietà e vengono trasferiti alle biblioteche in comodato d'uso gratuito.

Le quote di pertinenza di ciascuna biblioteca dovranno essere totalmente esaurite entro l'esercizio. In caso di mancato esaurimento nel corso dell'esercizio il CSBNO potrà provvedere direttamente all'acquisto dei materiali che verranno poi assegnati alla biblioteca di pertinenza.

Gli acquisti effettuati dalle singole biblioteche con le proprie risorse di bilancio possono essere gestiti autonomamente oppure affidati al CSBNO che li trasferisce in proprietà con regolare fattura.

Tutto il patrimonio acquisito dalle biblioteche in qualsiasi forma costituisce la fonte documentaria per gli utenti del territorio, per tale ragione è necessario che gli acquisti vengano effettuati nell'ambito di politiche condivise.

In ogni caso la responsabilità di scelta dei materiali spetta al responsabile di ogni singola biblioteca che può delegarla ad altre biblioteche o al CSBNO stesso.

Il CSBNO garantisce i seguenti servizi:

- assistenza amministrativa: periodicamente vengono consegnate alle biblioteche la situazione di spesa e disponibilità delle quote di propria pertinenza e le fatture per gli eventuali acquisti effettuati con risorse del proprio bilancio;
- assistenza logistica: il CSBNO provvede al ritiro e consegna di tutti i materiali acquistati attraverso i propri canali di rifornimento;
- assistenza organizzativa: il CSBNO provvede al disbrigo delle pratiche organizzative relative a cambi, resi, copie guaste, ecc.;
- assistenza informativa: il CSBNO attraverso le successive release dell'applicativo Clavis provvederà a predisporre note di localizzazione Opac (ad esempio, per ogni informazione si segnalerà se il titolo è già presente, in quante copie e in quali localizzazioni, e se non presente una sintetica indicazione di presenza dell'autore);
- assistenza professionale: il CSBNO provvederà ad indire tutti gli incontri del gruppo di coordinamento acquisti per sperimentare eventuali nuove e più efficaci forme di acquisto coordinato. Sulla base della disponibilità delle risorse delle biblioteche il CSBNO provvederà ad organizzare incontri con esperti di settore per fornire e migliorare gli strumenti di scelta.

L'effettuazione degli acquisti in maniera centralizzata garantisce alle biblioteche riduzione dei costi di gestione e semplificazione amministrativa. Il CSBNO in questa ottica ha attivato una partnership con un fornitore librario (Leggere Srl di Bergamo) che garantisce razionalizzazione delle procedure di acquisto ed amministrative attraverso uno specifico software appositamente realizzato e fornitura di servizi accessori (arricchimento informativo con digitalizzazione di copertina, indice, presentazione editoriale, e catalogazione immediata delle novità). Il rapporto prevede la concessione di uno sconto generalizzato (salvo specifici materiali) del 25% comprendente i servizi accessori sopraccitati.

Le biblioteche potranno effettuare i propri acquisti (sia relativi alla parte della quota di adesione che con le risorse ulteriori disponibili nei propri bilanci) presso qualsiasi altro fornitore che dovrà iscriversi all'apposito albo: per garantire equità per i fornitori che non dovessero assicurare gli stessi servizi del



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



partner selezionato dal CSBNO (catalogazione, arricchimento delle informazioni e razionalizzazione amministrativa) verrà applicata una riduzione del tasso di sconto, applicato al CSBNO, fino a un massimo del 10%.

Nella quota complessiva dovranno essere compresi gli acquisti di materiale documentario (libri e audiovisivi) relativi a:

- acquisto best sellers
- patrimonio comune della biblioteca digitale
- biblioteca professionale
- altri progetti proposti dalla Commissione tecnica nel corso dell'anno

I documenti così acquistati entreranno, comunque, nel patrimonio complessivo delle biblioteche del CSBNO.

Le quote per ciascun progetto saranno definite dalla C.T., entro il primo semestre, che le approverà con apposita votazione secondo il regolamento della C.T.

Le quote così stabilite saranno gestite direttamente dai gruppi specifici (acquisti, Nati per leggere, Biblioteca Digitale e altri da definirsi).

### 3.2 Biblioteca Digitale

Il CSBNO, al fine di arricchire e completare l'offerta informativa agli utenti sviluppa un servizio per la biblioteca digitale che prevede:

- Realizzazione di corsi di formazione per gli operatori che erogheranno il servizio
- Installazione di una piattaforma Hardware e Software per la gestione dei documenti digitali
- Connessione con l'Opac per la più ampia reperibilità dei documenti digitali
- Organizzazione di un gruppo di acquisti e selezione dei documenti digitali.

Le attività di reperimento dei materiali saranno effettuate utilizzando parte delle risorse di acquisto di cui al punto precedente e selezionando materiali disponibili gratuitamente sulla rete. L'acquisizione dei documenti sarà definito nell'ambito della "Carta delle Collezioni".

### 3.3 Biblioteca centrale di prestito (BCP)

Biblioteca di deposito: Il CSBNO ha costituito negli ultimi anni la biblioteca centrale di Prestito (BCP), con il materiale acquisito direttamente dal CSBNO stesso. Le biblioteche potranno versare i propri materiali secondo le regole che nel corso dell'anno saranno stabilite dalla C.T. Le biblioteche potranno anche ottenere in deposito nella propria sede i documenti presenti nelle BCP sulla base di specifici progetti di valorizzazione. Tutti i documenti presenti nella BCP saranno accessibili agli utenti e ai Bibliotecari attraverso l'OPAC. Sulla base della sollecitazione delle altre reti della Provincia di Milano, il CSBNO svilupperà, in collaborazione con le reti stesse, un progetto di polo provinciale di deposito e archivio bibliotecario.

Biblioteca Professionale (BP): Il CSBNO supporta il mantenimento e lo sviluppo di una biblioteca professionale disponibile per i bibliotecari e per gli utenti. Nell'ambito dei progetti di riorganizzazione delle risorse bibliografiche la BP potrà anche assorbire i documenti sparsi nelle singole biblioteche. Il CSBNO valuterà con le biblioteche che si candideranno la possibilità di collocare la BP in una delle



biblioteche associate. La biblioteca che riceverà in deposito la BP dovrà impegnarsi alla gestione della stessa a favore di tutta la rete. La C.T. potrà definire progetti di acquisto di materiale professionale destinando allo scopo una quota delle risorse complessive di acquisto.

### 3.4 Carta delle collezioni

#### Carta delle Collezioni

Il livello raggiunto nell'integrazione dei servizi è tale da rendere inefficace la predisposizione della Carta delle collezioni per singola biblioteca. Dopo un'approfondita analisi dei documenti redatti da altre biblioteche e dalle ipotesi di lavoro non ancora concretizzate da reti bibliotecarie, si è preso atto che tutti i documenti preparati senza uno stretto rapporto con le reali attività di acquisto e revisione, e affidati solo alla consulenza di esperti, non hanno minimamente influito sulle politiche d'acquisto e sono rimasti un libro dei buoni propositi. Nonostante questo il CSBNO ritiene importante la redazione di un documento complessivo che definisca:

- Profilo di Comunità – definizione e descrizione socio-demografica del territorio del CSBNO
- Analisi del Patrimonio e della sua attuale capacità di risposta ai bisogni degli utenti e dei cittadini
- Definizione degli obiettivi da raggiungere singolarmente e complessivamente
- Preparazione di tabelle con indicazione delle prospettive di sviluppo quantitativo e qualitativo (Conspectus) delle singole sezioni
- Sistema di controllo dei risultati

Il CSBNO ritiene che la realizzazione del documento debba essere affidata ad un gruppo di lavoro di bibliotecari indicati dalla C.T. in collaborazione con esperti nei limiti delle disponibilità finanziarie.

## 4 CATALOGAZIONE.

- 4.1. Catalogazione corrente: la catalogazione corrente delle novità è affidata al distributore librario Leggere Srl di Bergamo nell'ambito del rapporto di partnerariato. In tal modo si garantisce la catalogazione preventiva e totale delle novità (circa 16.000) librerie pubblicate dal mercato editoriale e che interessano le biblioteche di pubblica lettura (circa 12.000 quelle acquistate dalle biblioteche del CSBNO). I record saranno disponibili sulla rete prima dell'arrivo dei documenti alle biblioteche. Tutti i record, inoltre, saranno corredati da digitalizzazione della copertina, dell'indice (per i saggi) e dalla presentazione editoriale.
- 4.2. Catalogazione accessioni: materiale non antecedente al 1990 proveniente dalle biblioteche che si qualifica come accessione (materiale multimediale, materiale pregresso, proveniente anche da editori particolari, materiale scolastico e di linguistica, materiale non in lingua italiana) potrà essere direttamente trattato dalle biblioteche catturando dalla rete le informazioni bibliografiche disponibili sulle banche dati selezionate dal CSBNO (es. SBN, Liber Liber, ecc.) .
- 4.3. Catalogazione materiale residuo: il materiale dovrà essere inviato per la catalogazione al CSBNO che garantisce il trattamento di 700 unità al mese (non cumulabili) per tutte le biblioteche. Per tali materiali è garantita la catalogazione entro 40 gg dall'invio al CSBNO
- 4.4. Il CSBNO non garantisce, se non per specifico incarico oneroso, il trattamento del materiale locale o di fondi speciali. La catalogazione viene effettuata sulla base degli standard finora utilizzati usufruendo dei nuovi aggiornamenti in corso. L'eventuale modifica di tali standard sarà subordinata alle indicazioni emesse dalla Provincia di Milano e dalla Regione Lombardia.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



4.5. Manutenzione del catalogo: Il CSBNO garantisce il servizio di cura e manutenzione del catalogo ai fini della sua omogeneità realizzando i seguenti interventi:

- 4.5.1. Reportistica sulla qualità generale del catalogo in base a criteri di completezza, coerenza e univocità
- 4.5.2. Mantenimento della pulizia della Dewey, sulla base della 14. edizione ridotta, effettuata nel corso del 2009
- 4.5.3. Completamento dello schiacciamento delle authority doppie, limitatamente ad errori di tipo formale
- 4.5.4. Completamento dell'inserimento nelle schede pregresse delle copertine e degli abstract disponibili
- 4.5.5. Completamento della sistemazione delle schede DVD importate da Q in modo incompleto ed errato
- 4.5.6. Completamento dell'aggiornamento dei dati catalografici incompleti attraverso importazione dei dati da BNI/SBN/LiberDatabase
- 4.5.7. Completamento della ricostruzione delle forme varianti e rinvii dalle forme accettate

## 5. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO / LOGISTICA

5.1. Il CSBNO garantisce la consegna diretta dei materiali impegnandosi a:

- assicurare i passaggi del proprio personale (o chi per esso incaricato) per il ritiro e la consegna dei documenti secondo la tabella allegata; Viene garantita l'effettuazione di almeno il 95 % dei passaggi indicati nelle tabelle allegate
- provvedere allo smistamento dei documenti;
- fornire i materiali necessari all'espletamento del servizio es. ceste per il trasporto dei documenti e custodie per la protezione dei cd.

5.2. Il CSBNO assicura la spedizione indirizzata alle altre biblioteche di tutti i materiali che ogni biblioteca intende distribuire

5.3. Il CSBNO assicura ai Comuni, dietro specifico compenso, i servizi di consegna plichi e documenti a Milano e nel territorio del CSBNO Stesso

## 6. BIBLIOTECHE SCOLASTICHE

Il CSBNO partecipa al progetto di sviluppo delle biblioteche scolastiche promosso in collaborazione con la Provincia di Milano (Assessorati alla Cultura e all'Istruzione), Fondazione per Leggere e il Sistema Bibliotecario Milano Est e presentato ufficialmente alle scuole il 16 dicembre 2008.

Al progetto parteciperanno 20 scuole superiori della Provincia di Milano, scelte tra quelle che avranno risposto al bando di selezione indetto dalla stessa Provincia.

Il progetto, di durata triennale, si articolerà attraverso le seguenti fasi:

1. formazione del personale interno alla scuola
2. progettazione, organizzazione e/o potenziamento della struttura della biblioteca scolastica attraverso:



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- un'adeguata dotazione strumentale (pc e attrezzature informatiche, patrimonio librario e documentale, arredi...)
- l'utilizzo delle risorse e delle competenze messe a disposizione dai Sistemi Bibliotecari: catalogazione, interprestito, software di gestione, assistenza tecnica e consulenza bibliotecnica;

3. incentivazione e sostegno da parte di tutte le Istituzioni Scolastiche per l'individuazione delle figure che nella scuola dovranno gestire il progetto.

Il progetto verrà sostenuto dalla Provincia di Milano che finanzierà la formazione dei docenti e lo sviluppo di un software di scambio tra le reti dei tre sistemi bibliotecari coinvolti, e dalla Fondazione Cariplo che ha accolto la richiesta di finanziamento per coprire le spese di sviluppo del progetto, le spese di comunicazione, l'acquisto di eventuali attrezzature e documentazione da parte delle scuole, la catalogazione del pregresso.

Alle scuole che, per motivi diversi non potranno partecipare al progetto provinciale, il CSBNO assicura i seguenti servizi attraverso la stipula di una convenzione

#### 6.1. Progetto Punto prestito:

- consultazione OPAC
- procedure per il prestito interbibliotecario
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

#### 6.2. Progetto Punto di Prestito avanzato:

- catalogazione attraverso la cattura delle informazioni bibliografiche presenti sulla rete
- automazione del prestito locale
- consultazione OPAC
- procedure per il prestito interbibliotecario
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

#### 6.3. Progetto Biblioteche scolastiche:

- catalogazione attraverso la cattura delle informazioni bibliografiche presenti sulla rete
- catalogazione retrospettiva (prevista a pagamento come indicato in Convenzione)
- automazione del prestito
- procedure per il prestito interbibliotecario
- consultazione OPAC
- statistiche ed andamento servizio
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

## 7. FORMAZIONE

La Formazione è il settore del CSBNO che realizza tutte le attività di formazione ed aggiornamento per il personale del CSBNO stesso, per i bibliotecari ed i collaboratori. Viene garantita la realizzazione nell'arco dell'anno di almeno 10 incontri di formazione sui seguenti temi :



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I. 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



- Presentazione delle nuove release di Clavis n. due incontri
- Workshop sulle funzionalità di Clavis n. 1 incontro
- Diritto d'autore: n. 4 incontri
- Strumenti de Web 2.0: n. 2 incontri
- Le piazze del sapere : incontro con Antonella Agnoli n. 1 incontro
- Come fare cosa - seminario per risolvere problemi pratici nella gestione degli strumenti informatici n. 2 incontri
- La Storia Locale dalla conservazione alla conoscenza e alla promozione n. 1 incontro
- Come valutare le performance delle biblioteche n. 1 incontro

Il CSBNO, previo accordo con i Comuni ospitanti il corso, propone la realizzazione di corsi di formazione rivolti agli utenti delle biblioteche, al personale delle biblioteche e dei comuni o ad altri soggetti pubblici o economici dietro specifico compenso,.

Il settore Formazione opera in stretta connessione con gli altri settori del CSBNO cogliendo le competenze specifiche relative ai singoli progetti e/o argomenti (informatica, catalogazione, biblioteca digitale, ecc.) ma organizzando direttamente gli interventi formativi.

## 8. PROMOZIONE DELLA LETTURA

La promozione della lettura effettuata collegialmente dall'insieme delle biblioteche ha un'efficacia molto più elevata di quella di ogni singola realtà: per questa ragione il CSBNO mette a disposizione della comunità dei bibliotecari spazi e risorse organizzative al fine di raggiungere un obiettivo di massima efficacia.

Nel 2010 il CSBNO supporterà dal punto di vista organizzativa, la Commissione tecnica e il gruppo di promozione della lettura, per lo svolgimento dei progetti definiti dalla C.T.

La quota di promozione della lettura deve essere utilizzata nell'ambito dell'anno solare di riferimento del bilancio: in caso di mancato utilizzo il CSBNO provvederà all'impiego con l'acquisto di materiale documentario che verrà assegnato alla biblioteca di competenza.

## 9. STATISTICHE

Sono garantiti i seguenti servizi:

- Produzione mensile ed annuale delle statistiche standard di servizio:  
Mensili: N. utenti suddivisi per fasce di età, n. prestiti., numero prestiti interbibliotecati, Patrimonio per tipo. N. utenti/Opac  
Annuali N. prestiti per classi, N. utenti totali
- Raccolta ed elaborazione dei dati statistici regionali
- Monitoraggio costante delle esigenze delle biblioteche per stabilire quali statistiche standard siano utili e necessarie al loro funzionamento
- Effettuazione fino a 2 estrazioni mensili straordinarie di dati sulla base delle richieste delle biblioteche
- Realizzazione di sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione delle biblioteche per i servizi di CSBNO.
- Produzione e presentazione pubblica degli indicatori di servizio secondo le "Linee Guida per la valutazione delle biblioteche pubbliche italiane" dell'AIB.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



## 10. ARCHIVI

Il CSBNO offre ai Comuni, dietro specifico compenso, i seguenti servizi:

- Coordinamento
- Consulenza e Informazioni di carattere legislativo e normativo
- Formazione
- Riordini, inventariazione e servizi di salvaguardia Sezione di Deposito e Sezioni storiche Archivi Comunali

Risulta evidente la rilevanza strategica della consulenza archivistica offerta dal CSBNO. Si tratta non soltanto di un'azione di gestione ma di "governo", poiché prevede il coordinamento e il controllo diretto nell'archivio in formazione.

In questa prospettiva si pongono le basi, nel rispetto delle disposizioni legislative e gli standard di qualità, per un servizio che ha come obiettivo la gestione integrata degli archivi dal protocollo generale all'archivio storico.

## 11. PUBBLICITA'

Il CSBNO garantisce il mantenimento e lo sviluppo della rete di comunicazione pubblicitaria sviluppata nel corso del 2004 / 2005. In particolare garantisce la continua ricerca di soggetti disponibili a sostenere le biblioteche nelle loro attività in una logica evoluta di ricerca di finanziamenti.

Inoltre il CSBNO, confermando i valori di cui la biblioteca è portatrice, svilupperà la ricerca di comunicazione sociale, culturale e no-profit da collocare nelle biblioteche.

## 12. SERVIZI CULTURALI

Il CSBNO proseguirà anche nel corso del 2010 la sperimentazione di nuovi servizi culturali, svolti a pagamento, a favore delle biblioteche e degli utenti. In particolare

- 12.1. Servizio ticketing: per le biblioteche che saranno disponibili ad accettarlo verrà messo a disposizione un servizio centralizzato di prenotazione e vendita di biglietti teatrali. Il CSBNO si farà carico di tutti gli aspetti tecnico – amministrativi consentendo alle biblioteche di svolgere il servizio a favore degli utenti a costi contenuti e con procedure semplificate
- 12.2. Servizi Visite culturali: analogamente a quanto organizzato da alcune biblioteche e nella logica dell'abbattimento dei costi mediante le economie di scala, il CSBNO si metterà al servizio delle biblioteche per supportarle nell'organizzazione dei propri progetti di visite culturali d'arte.
- 12.3. Supporto ai servizi culturali: per le Amministrazioni che lo richiederanno e per le organizzazioni culturali pubbliche o private del territorio, il CSBNO, a titolo oneroso, potrà offrire servizi di supporto tecnico, organizzativo o consulenziale



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

---



### 13. AMMINISTRAZIONE E SERVIZI GENERALI

L'Amministrazione – servizi generali garantisce il corretto funzionamento di tutte le attività del CSBNO. In particolare assicura:

- la trasparenza e comprensibilità dei fatti amministrativi attraverso il controllo di gestione e la pubblicazione degli atti
- la pronta emissione dei documenti contabili ed amministrativi (fatture, solleciti, comunicazioni varie)

### 14. SERVIZI GENERALI E DI STAFF

14.1. Comunicazione: vengono garantiti i servizi di informazione e comunicazione relativi alle attività effettuate dal CSBNO. Vengono, inoltre assicurate le comunicazioni alla stampa locale e nazionale relative alle principali iniziative organizzate in collaborazione con le biblioteche.

14.2. Certificazione di qualità: il CSBNO si impegna a gestire le proprie attività secondo quanto previsto nel Manuale Del Sistema Di Gestione Qualità Uni En Iso 9001:2000

14.3. Il CSBNO offre ai Comuni, dietro specifico compenso consulenza per la realizzazione di nuove sedi e la realizzazione di progetti biblioteconomici



## OBBLIGHI DEI COMUNI E DELLE BIBLIOTECHE

- 1) Garantire la riservatezza delle password personali e delle informazioni aziendali relative all'infrastruttura tecnologica.
- 2) Garantire l'accesso del personale tecnico del CSBNO a tutte le installazioni delle reti locali per i servizi di assistenza, installazione e aggiornamento di tutti gli apparati e macchine e contestualmente impedire accessi non autorizzati
- 3) Utilizzare i servizi di assistenza tecnica secondo le istruzioni allegate al presente Contratto di Servizio.
- 4) Attenersi alle istruzioni dell'Ufficio Tecnico per la configurazione delle macchine della rete locale e per il caricamento di programmi e per la gestione dei dati locali.
- 5) Utilizzare le linee di Trasmissione Dati esclusivamente per le finalità del servizio.
- 6) Utilizzare gli accessi Internet, la posta elettronica e le mailing list esclusivamente per le finalità del servizio.
- 7) Rispettare il numero minimo di stazioni a disposizione degli utenti secondo il seguente schema:
  - a. biblioteche piccole: 4 stazioni
  - b. biblioteche medie: 8 stazioni
  - c. biblioteche grandi: 12 stazioni
- 8) Garantire l'accesso Internet agli utenti secondo le modalità stabilite dall'apposito regolamento.
- 9) Utilizzare gli indirizzi di posta elettronica assegnati dal CSBNO per la comunicazione nell'ambito consortile.
- 10) Dare massima informazione e diffusione all'OPAC facilitando e promuovendo l'accesso degli utenti e raccogliendo in ogni occasione gli indirizzi di posta elettronica degli utenti.
- 11) Garantire il completamento e l'aggiornamento della home page della biblioteca inserendo correttamente le informazioni necessarie, gli orari di apertura e le notizie sulle iniziative.
- 12) Dare la massima informazione ai blog e agli altri sistemi di partecipazione degli utenti promuovendo attivamente l'accesso degli stessi.
- 13) Partecipare agli incontri dei gruppi di interesse e lavoro ai quali fa parte la propria biblioteca.
- 14) Applicare le regole comuni per l'attuazione dei servizi così come proposte dalla C.T.
- 15) Assicurare l'estrazione e la spedizione dei solleciti
- 16) In caso di richiesta al CSBNO di supporto per l'apertura o per il funzionamento le biblioteche si impegnano ad individuare servizi interi o loro parti da affidare al CSBNO stesso.
- 17) Anticipare, in caso di affidamento di incarichi, al CSBNO le risorse finanziarie necessarie al pagamento del personale impiegato.



- 18) Partecipare al gruppo di acquisto coordinato o in alternativa delegare un'altra biblioteca o il CSBNO per la funzione.
- 19) Per la parte di acquisto extra-quota impegnarsi ad effettuare i pagamenti entro 30 giorni dall'emissione dei documenti contabili (Fatture).
- 20) Partecipare al progetto della Biblioteca Digitale con le proprie risorse di acquisto secondo quanto stabilito dalla C.T., con il proprio personale partecipando ai corsi di formazione e al gruppo di lavoro.
- 21) Depositare nella biblioteca centrale di prestito i materiali che rientrano nelle caratteristiche del documento di progetto che sarà approvato dalla C.T.
- 22) Attenersi alle indicazioni / disposizioni dell'Ufficio di catalogazione per quanto riguarda il trattamento delle informazioni bibliografiche.
- 23) Garantire giornalmente l'evasione della lista delle richieste di prestito e pendenti a carico della propria biblioteca.
- 24) Garantire l'accesso al personale addetto al Prestito interbibliotecario anche negli orari di chiusura della biblioteca.
- 25) Facilitare il contatto e il rapporto con le istituzioni scolastiche del proprio territorio al fine di ampliare il loro coinvolgimento nella rete bibliotecaria del CSBNO.
- 26) Partecipare ai progetti di formazione del personale bibliotecario secondo i progetti approvati dalla C.T.
- 27) Facilitare e promuovere l'organizzazione di iniziative di formazione rivolte agli utenti finali da parte del CSBNO nelle proprie biblioteche mettendo a disposizione gratuitamente spazi appositi
- 28) Partecipare al gruppo di interesse sulla promozione della lettura (o delegare il CSBNO a parteciparvi) promuovendo le iniziative condivise dalla C.T. alle quali si intende aderire
- 29) Consultare mensilmente le statistiche e partecipare agli incontri di valutazione per l'identificazione di strategie comuni di miglioramento dei servizi.
- 30) Facilitare e promuovere il conferimento al CSBNO di incarichi di consulenza e riordino degli archivi storici e correnti da parte degli uffici competenti se diversi dalla biblioteca.
- 31) Partecipare ad uno o ad entrambi dei circuiti comunicativi predisposti dal CSBNO (pubblico o commerciale) rispettando le indicazioni per l'esposizione e la distribuzione dei materiali.
- 32) Versare almeno 3/12 della quota di adesione entro marzo e il saldo entro giugno di ogni anno.
- 33) Compilare il questionario regionale e quello customer satisfaction.
- 34) Controllare il funzionamento del contapersona e segnalarne l'eventuale malfunzionamento
- 35) Procedere al versamento delle quote di capitale secondo quanto indicato dall'Assemblea consortile



## ALLEGATO 1

### Supporto tecnico CSBNO: Procedure di accesso al servizio

Le segnalazioni problemi / richieste di assistenza devono essere effettuate ai seguenti indirizzi di e-mail :

- per segnalazione di guasti e problematiche tecniche varie : [supporto.automazione@csbno.net](mailto:supporto.automazione@csbno.net)
- problematiche nella funzionalità o utilizzo di clavis : [supporto.clavis@csbno.net](mailto:supporto.clavis@csbno.net)

Sono da evitare le richieste inviate da indirizzi personali. L'utilizzo della mail della biblioteca ci consente di elaborare statistiche sul servizio e di avere uno storico delle problematiche e soluzioni per ogni biblioteca cosa altrimenti impossibile.

Il nostro sistema di catalogazione e gestione dei ticket associa una priorità alla vostra segnalazione a seconda della gravità. Di conseguenza vengono evase prima le segnalazioni bloccanti o gravi e verrete contattati seguendo le priorità assegnata alle segnalazioni.

Gli obiettivi di gestione delle segnalazioni sono riportate nella seguente tabella di classificazione degli interventi per priorità : livelli di gravità e tempi di attivazione degli interventi

GRAVITA'	DESCRIZIONE	OBIETTIVO DI PRESA IN CARICO
1	Evento bloccante tutte le attività della sede	1 ora
2	Indisponibilità di una o più funzioni	4 ore
3	Limitazioni operative dovute all'indisponibilità di una o più stazioni o apparati	12 ore lavorative
4	Limitazione operativa aggirabile con opportune procedure operative	2 giorni
5	Attività di manutenzione, ampliamenti o interventi non urgenti e pianificabili	Pianificata

#### Orari del servizio

Il servizio di assistenza tecnica è attivo dalle 9 alle 23 dal lunedì al sabato.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) – [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)



### **Assistenza telefonica:**

Solo qualora non fosse possibile utilizzare la mail per la segnalazione si potrà usare il numero telefonico di reperibilità 02 99060755.

L'operatore di reperibilità provvederà ad inserire la richiesta nel sistema di gestione.

Questo ci permette di garantire una pronta risposta a chi ha realmente un problema bloccante.

È opportuno utilizzare il numero di supporto (possibilmente dopo aver scritto) anche per eventi bloccanti di gravità 1 e 2 fuori dall'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18).

Il telefono di reperibilità non è comunque a disposizione per chiamate riguardanti eventi non bloccanti, in particolare fuori dall'orario di servizio.

### **La descrizione del problema / richiesta deve essere il più circostanziata, chiara e completa possibile:**

- in caso di problematiche tecniche specificate sempre l'indirizzo ip del pc in questione , il sintomo, le prove da voi effettuate, gli eventuali messaggi di errore che vi compaiono.
- in caso di problematiche di clavis o catalogo specificate quale operazione o funzionalità non restituisce esito positivo , il documento o i documenti interessati, la tessera, il barcode, e così via. Allegate se vi è possibile le schermate di errore.

### **I computer in uso allo staff che contengono dati locali della biblioteca**

I PC che contengono dati locali e che devono subire operazioni di manutenzione devono essere esplicitamente segnalati ed è responsabilità di ciascuna biblioteca effettuare (se possibile) il salvataggio di tali dati (eventualmente su CD se la macchina è provvista di masterizzatore).

Il supporto tecnico non può essere in nessun caso ritenuto responsabile della perdita di dati presenti sul PC.

### **Come gestire aggiornamenti della situazione segnalata.**

Se non si riceve soluzione né risposta immediata probabilmente ci sono altri interventi più gravi . Se il problema si aggrava, per esempio diventa bloccante per il servizio, riscrivici rispondendo alle mail di risposta del sistema OTRS, che riporta il numero di ticket assegnato. Questo ci aiuterà a tracciare correttamente il problema e a monitorare il tempo di risposta.

### **Segnalazione di inadeguatezza servizio**

Contattare via mail o telefonicamente i responsabili del supporto tecnico fornendo il numero di ticket di OTRS:

*Giovanni Mojoli 0299060741 [giovanni.mojoli@csbno.net](mailto:giovanni.mojoli@csbno.net)*

*Enrico Malacrida 0299060740 [enrico.malacrida@csbno.net](mailto:enrico.malacrida@csbno.net)*



## ALLEGATO 2 – GIRO SETTIMANALE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

FURGONE A		FURGONE B		FURGONE A		FURGONE B		FURGONE A		FURGONE B	
LUNEDI'		MARTEDI'		MERCOLEDI'		GIOVEDI'		VENERDI'			
tra le 11.30 e le 14.30	ARESE	tra le 11.30 e le 14.30	ARESE	tra le 11.30 e le 14.30	ARESE	tra le 11.30 e le 14.30	ARESE	tra le 11.30 e le 14.30	ARESE		
		15.15	BARANZATE	15.00	BARANZATE	14.45	BARANZATE	14.30	BARANZATE		
tra le 11.30 e le 14.30	BARBAIANA			tra le 11.30 e le 14.30	BARBAIANA			tra le 11.30 e le 14.30	BARBAIANA		
tra le 11.30 e le 14.30	BARIANA	tra le 11.30 e le 14.30	BARIANA			tra le 11.30 e le 14.30	BARIANA	tra le 11.30 e le 14.30	BARIANA		
6.45	BOLLATE	6.30	BOLLATE	6.30	BOLLATE	6.45	BOLLATE	6.45	BOLLATE		
10.40	BRESSO	10.40	BRESSO	10.40	BRESSO	10.40	BRESSO	10.40	BRESSO		
8.45	BUSTO G.	8.15	BUSTO GAROLFO	8.45	BUSTO G.			9.30	BUSTO GAROLFO		
		8.30	CANEGRATE	10.00	CANEGRATE	9.30	CANEGRATE				
8.30	CASOREZZO			8.30	CASOREZZO	7.30	CASOREZZO				
13.30	CASSINA NUOVA	14.00	CASSINA NUOVA	13.45	CASSINA NUOVA			13.45	CASSINA NUOVA		
		11.15	CENTRHO	11.30	CENTRHO	11.00	CENTRHO	11.45	CENTRHO		
		9.15	CERRO MAGGIORE			9.00	CERRO MAGGIORE	10.20	CERRO MAGGIORE		
14.15	CESATE	14.45	CESATE	14.30	CESATE	14.15	CESATE				
8.15/8.20	CINISELLO	8.15/8.20	CINISELLO	8.15/8.20	CINISELLO	8.15/8.20	CINISELLO	8.15/8.20	CINISELLO		
	CINISELLO		CINISELLO		CINISELLO		CINISELLO		CINISELLO		
7.40	MULTIMEDIALE	7.40	MULTIMEDIALE	7.40	MULTIMEDIALE	7.40	MULTIMEDIALE	7.40	MULTIMEDIALE		
13.15	CONSORZIO	13.30	CONSORZIO	13.30	CONSORZIO	13.10	CONSORZIO	13.30	CONSORZIO		
9.55	CORMANO	9.55	CORMANO	9.55	CORMANO	9.55	CORMANO	9.55	CORMANO		
8.00	CORNAREDO	7.15	CORNAREDO	7.45	CORNAREDO			8.00	CORNAREDO		
10.10	CUSANO	10.10	CUSANO	10.10	CUSANO	10.10	CUSANO	10.10	CUSANO		
9.00	DAIRAGO			9.00	DAIRAGO	7.45	DAIRAGO				
14.30	GARBAGNATE	15.00	GARBAGNATE	14.45	GARBAGNATE	14.30	GARBAGNATE	14.15	GARBAGNATE		
		13.45	IST.GADDA			13.30	IST.GADDA				
tra le 11.30 e le 14.30	IST. PELLICO										
11.45	IST. PIRAS MAZZO					11.15	IST. PIRAS MAZZO				
		11.30	I.T.C.S. PRIMO LEVI			11.30	IST. PRIMO LEVI				
	ISTITUTO REBORA MAZZO										
12.00											
	ISTITUTO REBORA RHO										
11.15											
tra le 11.30 e le 14.30	LAINATE	tra le 11.30 e le 14.30	LAINATE	tra le 11.30 e le 14.30	LAINATE	tra le 11.30 e le 14.30	LAINATE	tra le 11.30 e le 14.30	LAINATE		
10.00	LEGNANO	8.45	LEGNANO	9.45	LEGNANO	8.30	LEGNANO	9.50	LEGNANO		
	LICEO SCIENTIFICO MAJORANA RHO										
11.30		10.00	NERVIANO	10.30	NERVIANO	10.00	NERVIANO	9.00	NERVIANO		
		13.00	NOVATE	13.00	NOVATE	13.00	NOVATE	13.15	NOVATE		
13.00	NOVATE	13.00	NOVATE	13.00	NOVATE	13.00	NOVATE	13.15	NOVATE		
13.45	PADERNO	13.15	PADERNO	13.15	PADERNO	13.15	PADERNO	13.30	PADERNO		
		9.45	PARABIAGO	10.15	PARABIAGO	9.45	PARABIAGO	9.15	PARABIAGO		
7.00	PERO	6.45	PERO	6.45	PERO			7.00	PERO		
		10.15	POGLIANO			7.15	POGLIANO	8.45	POGLIANO		
		7.30	PREGNANA	8.00	PREGNANA			8.15	PREGNANA		
7.15	PUNTO PERO	7.00	PUNTO PERO	7.00	PUNTO PERO			7.15	PUNTO PERO		
10.15	RESCALDINA	9.00	RESCALDINA			8.45	RESCALDINA	10.05	RESCALDINA		
10.45	RHO BURBA	10.30	RHO BURBA	10.45	RHO BURBA	10.15	RHO BURBA	11.00	RHO BURBA		
		11.00	RHO POPOLARE	11.15	RHO POPOLARE	10.45	RHO POPOLARE	11.30	RHO POPOLARE		
9.30	SAN GIORGIO			9.30	SAN GIORGIO	8.15	SAN GIORGIO				
7.45	SAN PIETRO			7.30	SAN PIETRO			7.45	SAN PIETRO		
		9.30	SAN VITTORE OLONA			9.15	SAN VITTORE OLONA	10.35	SAN VITTORE OLONA		
		14.15	SENAGO	14.00	SENAGO	13.45	SENAGO	14.00	SENAGO		
9.10	SESTO CENTRAL	9.10	SESTO CENTRALE	9.10	SESTO CENTRALE	9.10	SESTO CENTRALE	9.10	SESTO CENTRALE		
		9.25	SESTO MARX	9.25	SESTO MARX	9.25	SESTO MARX	9.25	SESTO MARX		
8.55	SESTO RAGAZZI	8.55	SESTO RAGAZZI	8.55	SESTO RAGAZZI	8.55	SESTO RAGAZZI	8.55	SESTO RAGAZZI		
7.30	SETTIMO			7.15	SETTIMO			7.30	SETTIMO		
14.00	SOLARO	14.30	SOLARO	14.15	SOLARO	14.00	SOLARO				
		7.45	VANZAGO	8.15	VANZAGO			8.30	VANZAGO		
9.15	VILLA CORTESE			9.15	VILLA CORTESE	8.00	VILLA CORTESE				

37

40

40

38

38

TOTALE PASSAGGI

193

28

10

28

10