



Rho, maggio 2009

BILANCIO CONSUNTIVO 2008

Relazione del Direttore e della Struttura

Quest'anno, nonostante il permanere di un utile prima delle tasse di quasi 100.000 euro, come negli anni passati, la gestione ha chiuso con una perdita di 14.675 euro.

Si tratta di un risultato positivo, dal punto di vista gestionale, perché mostra la capacità del Consorzio, nell'ambito di un bilancio complessivo di oltre 3.800.000 euro, di raggiungere l'obiettivo dell'equilibrio di bilancio a fronte di eventi impreveduti, come la riduzione di quasi 30.000 euro dei finanziamenti regionali.

La dimensione del bilancio e della perdita indica, poi, la capacità di assorbire la differenza nell'ambito della gestione dell'anno successivo, cioè il 2009, facendo cioè riferimento alle capacità economiche del Consorzio di gestire piccoli aggiustamenti di bilancio (3,5 per mille) nell'ambito della gestione corrente.

A questo proposito si può affermare come raggiunto l'obiettivo dell'equilibrio di bilancio visto anche in un'ottica pluriennale per la quale si realizzano utili e perdite con un'oscillazione di circa 10.000 euro o poco di più.

Dal punto di vista gestionale e dei servizi erogati un rendiconto dettagliato si può rilevare dalle relazioni dei singoli settori che danno conto delle attività svolte e dell'aderenza al contratto di servizio.

Qui preme mettere in evidenza alcuni processi principali che si sono realizzati nel corso dell'anno e delle relative problematiche che hanno presentato:

- installazione del nuovo applicativo: il processo ha richiesto un investimento di risorse umane e professionali molto rilevante che ha comportato il mancato raggiungimento di tutti gli obiettivi indicati nel Contratto di Servizio 2008. Mancato raggiungimento compensato, però da un elevato livello di servizio e dalla disponibilità per biblioteche ed utenti di strumenti innovativi di gestione e ricerca sul catalogo.
- Trasformazione dei contratti di collaborazione co.co.co. in contratti di lavoro a tempo determinato. La gestione dei servizi di supporto alle biblioteche ha segnato un passo in avanti nel modello organizzativo prevedendo la trasformazione dei contratti nell'ambito di un quadro di riferimento più corretto tale da consentire maggior qualità nell'erogazione dei servizi. Il processo è stato lungo e complesso ed ha previsto anche momenti aspri di confronto con le rappresentanze sindacali,





- ma ha anche segnato una nuova dimensione organizzativa capace di fornire alle amministrazioni comunali livelli di servizio più stabili e di maggior qualità.
- L'approfondita riflessione effettuata in occasione del convegno per i 10 anni del Consorzio, tenutasi nel mese di febbraio, ha costituito il consolidamento di un percorso professionale che ha saputo guardare, anche con gli strumenti della critica costruttiva, i primi 10 anni di vita del Consorzio per tracciare un futuro di crescita e sviluppo dei servizi di pubblica lettura.
 - La biblioteca digitale. Il Consorzio nel corso del 2008 ha guidato un processo di cooperazione tra una decina di reti bibliotecarie in parte lombarde ed in parte di altre regioni che ha costruito, consentendone l'avvio nei primi mesi del 2009, una piattaforma condivisa di documenti digitali per la biblioteca di pubblica lettura che non ha uguali nel nostro Paese (testimonianza di ciò è il forte interesse dimostrato dall'Associazione Italiana Editori).
 - La biblioteca scolastica. Nel corso del 2008 il progetto sulle biblioteche scolastiche portato avanti dal Consorzio dal 1999/2000 è diventato un progetto regionale, finanziato dalla Cariplo e rilanciato dalla Provincia di Milano e dall'Ufficio Scolastico Regionale. Al progetto hanno aderito anche le province di Brescia, Cremona, Lecco e Varese.
 - La consulenza biblioteconomica. Nel 2008 si è concluso il progetto biblioteconomico per la città di Gallarate, realizzato in collaborazione con il Consorzio "Panizzi" di quella città. Si tratta di un progetto che segue quello di Samarate, realizzato nel 2007, e che concentra tutte le competenze maturate nel Consorzio. Per i Comuni aderenti è disponibile un rilevante supporto professionale per la progettazione di nuove biblioteche o per la loro riorganizzazione. Servizio che nel 2008 è stato assicurato al Comune di Paderno Dugnano per la realizzazione della nuova biblioteca (inaugurata nel mese di maggio del 2009).

Il Consorzio ha lavorato nel corso del 2008 sui temi previsti dal Contratto di servizio: i risultati di tale lavoro sono indicati nelle relazioni settoriali che qui presentiamo.





SETTORE AUTOMAZIONE

Relazione al bilancio consuntivo 2008 – Automazione

Il settore Automazione ha chiuso il bilancio 2008 con un una riduzione della spesa rispetto alla previsione.

Alla minor spesa hanno concorso un risparmio sui costi della connettività rispetto alla previsione e ad un aumento della banda totale, che segue il trend di mercato degli ultimi anni, un abbattimento dei costi della server farm legati allo riorganizzazione della struttura attuata da metà anno e un risparmio sugli ammortamenti dell'hardware prodotto dalle economie di scala ottenute dal consolidamento della gestione centralizzata del parco macchine. Nel 2008 inoltre era stato previsto l'inclusione generalizzata della gestione delle stampanti delle biblioteche, fenomeno che è invece rimasto limitato.

Le voci che presentano incrementi rispetto alla previsione sono sostanzialmente legati agli investimenti ed alle spese per progetti di innovazione (contapersone, nuovo software gestionale / cartellino web , progetti di comunicazione massiva sms e mail, nuovo software di navigazione) .

Le attività economiche, marginali sul budget complessivo, hanno peraltro avuto nel 2008 un incremento sia di fatturato sia di utile

Gestione applicativo:

Il 2008 ha visto la messa in produzione e il progressivo affinamento delle funzionalità e delle prestazioni del nuovo applicativo Clavis.

Durante l'anno, a partire dalla fine di febbraio in cui è avvenuto lo scambio della piattaforma applicativa, è stato effettuata la migrazione dell'intera banca dati relativa agli utenti, al patrimonio e alla storia dei prestiti presenti nel vecchio applicativo.

Con la migrazione e successivi interventi di bonifica, che si sono protratti durante tutto l'anno, sono stati effettuate operazioni di normalizzazione delle informazioni contenute nella base dati con l'obbiettivo di migliorare la qualità media delle informazioni memorizzate.

Durante il 2008 sono state messe in produzione 2 release di aggiornamento di Clavis che hanno apportato significative modifiche funzionali oltre ad un rilevante numero di modifiche di correzione di malfunzionamenti.

Il supporto della nuova piattaforma applicativa ha comportato la gestione di circa 1350 segnalazioni di problemi da parte dei bibliotecari e degli utenti finali.

Server Farm

Le maggiori richieste hardware di Clavis ed una serie di problemi strutturali presso la server farm interna di Sesto San Giovanni, inaspritasi a metà 2008, hanno portato alla





scelta di spostare l'infrastruttura server presso una server farm commerciale (la server farm di Fastweb in via Valtellina a Milano), per poter continuare a garantire un servizio di qualità condividendo i costi di infrastruttura.

Per ridurre i costi di affitto dello spazio presso la nuova server farm si è proceduto ad una redistribuzione e consolidamento dei servizi su un minor numero di macchine, più potenti e caratterizzate da una alta densità (si è passati da 18 a 11 server fisici , dei quali 8 presso la nuova server farm) . La scelta ha portato ad un deciso miglioramento del livello di qualità del servizio, con una drastica riduzione delle interruzioni, nessuna dovuta a problemi presso la nuova server farm ed una riduzione dei costi di intervento.

Costo infrastruttura trasmissione dati:

L'infrastruttura della rete di trasmissione dati del CSBNO è basata su una settantina di linee dati di diverso tipologia (principalmente ADSL /DSL2 ma anche fibra per i nodi della rete)

Tale infrastruttura fisica implementa la rete che distribuisce i servizi che il CSBNO fornisce alle varie sedi.

Per tale struttura, nel bilancio consuntivo si registra una diminuzione della voce di costo rispetto alla previsione. Tale diminuzione è dovuta alla diminuzione dei costi di connettività a causa sia della riduzione delle tariffe applicate dai vari fornitori di connettività sia dalla ricontrattazione effettuata con i vari provider. Diverse linee di trasmissione dati hanno subito, durante l'anno, rinnovi di contratto posizionandole su offerte con migliori od analoghe prestazioni ed affidabilità e minor costo.

La gestione della rete di trasmissione dati ha generato circa 121 chiamate di assistenza durante l'anno, sostanzialmente in linea rispetto alle previsioni (140 nel 2007, 179 chiamate nel 2006) confermando il trend di miglioramento delle qualità globale e dell'affidabilità delle linee dati.

Assistenza alla rete delle biblioteche:

La rete del CSBNO è arrivata a fine anno a 532 macchine, 484 mantenute dal CSBNO.

Dopo il completamento del processo di migrazione ad Ubuntu nel 2008 l'ufficio tecnico ha sostanzialmente raggiunto gli obiettivi di da aggiornamento e sostituzione dell'hardware delle biblioteche (più di 70 macchine completamente nuove distribuite nel 2007, upgrade hardware e sistemistico del 96 % delle macchine gestite).

Segnalazioni dalla rete biblioteche	1324
Segnalazioni inerenti in NOC	12
Segnalazioni sede CSBNO	202





Progetti innovazione:

Nel corso del 2008 sono stati realizzati i seguenti progetti di innovazione

- **Contapersone**

Il progetto ha dotato tutte le biblioteche del CSBNO di un nuovo strumento statistico di valutazione del servizio, il progetto ha comportato l'installazione di varchi contapersone presso gli ingressi di tutte le biblioteche, la realizzazione di un software per la gestione e la produzione automatica di report statistici e l'organizzazione della relativa logistica per raccogliere i dati

- **Software navigazione internet con controllo della temporizzazione**

Nel corso dell'anno è stata completata la fase di sviluppo del prodotto che ha subito una radicale revisione sia dal punto di vista architettuale sia dal punto di vista dell'interfaccia. La fase di test e revisione è stata particolarmente laboriosa ed ha impegnato l'ufficio tecnico nell'ultimo trimestre 2008 e nel primo trimestre 2009

Il software è stato messo in produzione a inizio 2009 per quanto riguarda l'interfaccia centralizzata. La parte locale con la gestione delle disconnessioni è stata installata ad aprile 2009 la prima installazione

- **Software gestionale e cartellino via web.**

Nel secondo semestre 2008 è stato realizzato un software per il controllo di gestione e per la timbratura via web.

Progetto SISCO TEL CSBNO

Il progetto SISCO TEL CSBNO prevedeva tre anni per la realizzazione e tre anni per la gestione, prolungabili su richiesta degli enti partecipanti, in totale sei anni. In realtà il progetto è durato cinque anni perché il primo anno di gestione si è sovrapposto all'ultimo di realizzazione, essendo stata possibile la messa in produzione di fasi diverse.

L'anno 2008 era l'ultimo anno di gestione.

Poiché gli enti partecipanti al progetto hanno preferito continuare in proprio la gestione, che si era ormai consolidata, l'obiettivo principale del 2008, oltre a garantire il normale funzionamento del progetto e il normale supporto sistemistico e di assistenza operativa è stato quello di mettere in condizioni gli enti partecipanti al progetto di continuare a gestirlo senza interruzioni di servizio, soprattutto perché una componente del progetto, il Protocollo Informatico, viene utilizzato giornalmente e richiede una operatività vicina al 100%.

L'obiettivo è stato raggiunto pianificando per tempo il decentramento dei database di Baranzate e del CSBNO (quello di Pero era già stato decentrato nel 2007) e mettendo in condizione il personale dei Sistemi Operativi degli enti partecipanti di continuare la gestione autonomamente.





Il decentramento di Baranzate e del CSBNO è stato realizzato già nell'aprile 2008 in modo tale da avere a disposizione un congruo periodo di tempo per monitorare la produzione decentrata e garantire la massima operatività.

A fine 2008 il centro Sistema di Bollate è stato smantellato lasciando al Comune di Bollate le macchine e le conoscenze necessarie per operare autonomamente.

In questo modo gli investimenti effettuati e finanziati dalla Regione Lombardia sono stati preservati e continuano a dare i loro frutti.

Durante il 2008, come attività straordinaria, sono stati effettuati una serie di corsi di aggiornamento presso il CSBNO con l'obiettivo di mettere in condizione il personale di utilizzare al meglio il Protocollo Informatico e di impostare la Gestione Documentale compresa la distribuzione di documenti senza carta, che potrà essere resa operativa in qualsiasi momento.

A questo proposito è stato ridefinito completamente l'organigramma degli utilizzatori del programma applicativo con le relative autorizzazioni, raggiungendo un livello di sicurezza elevato anche per la Gestione Documentale.

Anche il Comune di Bollate ha richiesto la revisione dell'organigramma e delle autorizzazioni. Il lavoro è stato fatto verso la fine dell'anno e sono state trasmesse tutte le informazioni necessarie per continuarlo e per gestirlo autonomamente.

Dal punto di vista finanziario il progetto è stato in linea con le previsioni.



SETTORE BIBLIOTECONOMICO

Il settore biblioteconomico raduna al proprio interno tutti quei servizi che impattano direttamente sul funzionamento delle biblioteche e che sono stati alla base della nascita della cooperazione bibliotecaria. In realtà la gran parte di questi fino a non molti anni fa erano all'interno delle singole realtà. La realizzazione di questi servizi in maniera cooperativa ha realizzato un incremento netto dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi: meno costi e un servizio migliore. Una rendicontazione di questo settore dovrebbe per questo partire con i dati di funzionamento delle biblioteche e con gli indicatori di funzionamento ormai consolidati dall'esperienza nazionale e internazionale. Questi dati in questi anni sono stati sempre pubblicati con dovizia di particolari sul sito del CSBNO, sono sempre mancati nella relazione di consuntivo e per questo la discussione sui servizi consortili è risultata sempre monca. Potremmo spiegare la necessità di dare informazioni con un esempio tratto da un altro settore di servizi, il settore sanitario. I dati di un'azienda sanitaria che offrono solo una rendicontazione sui propri servizi interni (quante TAC, quante Analisi, quanti infermieri ecc.) senza dire come la presenza di questa struttura abbia impattato sull'obiettivo vero di questo servizio: la salute dei cittadini, sono dati importanti ma parziali e che non consentono la lettura della realtà

E' per questo che quest'anno penso sia utile dare almeno qualche indicazione sullo sviluppo de servizi. Rimando ai dati pubblicati una visione più completa e di dettaglio indispensabile per capire davvero cosa si ottiene come servizio (quanto costa è chiaramente la quota versata) ma mi pare utile da subito evidenziare alcuni dati complessivi:

Il patrimonio e i prestiti

Ogni cittadino dei comuni appartenenti al CSBNO ha disponibili per la propria lettura, per il proprio ascolto, per la propria visione

CD		DVD		Altro		Libri		Risorsa Elettronica		Videoregistrazione VHS		Totale complessivo	
37.520	39.166	10.493	1.173.313	7.445	39.813	1.307.750							

Questo al di la di quanto sia il patrimonio della propria biblioteca. L'offerta quindi e il valore dell'investimento effettuato viene moltiplicata da un minimo di 13 volte per le biblioteche grandi fino a oltre 130 volte per le biblioteche piccole

E i cittadini hanno imparato ad usare con efficienza questo servizio infatti oltre 300.000 prestiti dei 1.773.529 effettuati annualmente vengono effettuati con materiali di altre biblioteche.

Mettere insieme le proprie collezioni funziona e ottimizza gli investimenti.





Ecco lo schema di cosa danno e cosa ottengono le nostre biblioteche:

Prestiti	Totale complessivo	Prestiti locali	da altre biblioteche	ad altre biblioteche	da altre biblioteche	ad altre biblioteche
Arese	62.905	44.868	8.818	9.219	14%	15%
Arese - Scuola media S. Pellico	992	862	2	128	0%	13%
Baranzate	22.229	15.126	3.790	3.313	17%	15%
Bollate	132.044	90.637	14.617	26.790	11%	20%
Bollate - Cascina del Sole	438	413	3	22	1%	5%
Bollate - Cassina Nuova	23.363	14.625	2.509	6.229	11%	27%
Bollate - I.T.C. Levi/Rotterdam	362	152	72	138	20%	38%
Bresso	51.175	41.324	3.818	6.033	7%	12%
Busto Garolfo	25.424	16.451	6.457	2.516	25%	10%
Canegrate - Biblioteca Civica	13.537	8.751	3.396	1.390	25%	10%
Casorezzo	2.629	1.266	1.310	53	50%	2%
Cerro Maggiore	10.663	7.874	932	1.857	9%	17%
Cesate - Biblioteca comunale	32.947	20.495	6.249	6.203	19%	19%
Cinisello Balsamo - Centrale	243.207	202.426	19.137	21.644	8%	9%
Cinisello Balsamo - Multimediale	13.768	6.710	1.623	5.435	12%	39%
Cormano - Biblioteca Civica	37.007	23.998	6.515	6.494	18%	18%
Cornaredo - Biblioteca Comunale	27.853	18.981	4.419	4.453	16%	16%
Cornaredo - San Pietro all'Olmo	7.681	3.773	1.436	2.472	19%	32%
CSBNO - Biblioteca	1.334	239	73	1.022	5%	77%
Cusano Milanino -	52.238	34.775	9.191	8.272	18%	16%
Dairago	7.506	4.408	1.567	1.531	21%	20%
Garbagnate Milanese	60.547	41.943	8.288	10.316	14%	17%
Garbagnate Mi - BarianaNcentro	12.795	6.472	2.076	4.247	16%	33%
Lainate	68.175	49.568	7.655	10.952	11%	16%
Lainate Barbaiana	1.120	817	175	128	16%	11%
Legnano - Augusto Marinoni	81.278	57.259	16.215	7.804	20%	10%
Limbate	50.986	35.737	6.107	9.142	12%	18%
Nerviano	63.836	46.026	4.395	13.415	7%	21%
Novate Milanese	66.066	46.433	8.797	10.836	13%	16%
Paderno Dugnano	98.674	64.953	16.714	17.007	17%	17%
Paderno Dugnano - Istituto Gadda	617	255	161	201	26%	33%
Parabiago	35.014	20.905	10.329	3.780	29%	11%
Pero	7.093	3.272	1.226	2.595	17%	37%
Pero - Punto di prestito	14.880	9.156	3.294	2.430	22%	16%
Pogliano Milanese -	6.214	3.486	1.085	1.643	17%	26%
Pregnana Milanese	6.847	4.207	1.907	733	28%	11%
Rescaldina	28.915	19.044	4.913	4.958	17%	17%
Rho - CentRho	9.397	3.753	3.545	2.099	38%	22%
Rho - Popolare	13.410	8.876	3.316	1.218	25%	9%
Rho - Scuola elementare	5.826	4.521	217	1.088	4%	19%
Rho - Villa Burba	88.453	65.087	10.629	12.737	12%	14%
San Giorgio su Legnano	16.324	10.393	3.375	2.556	21%	16%



San Vittore Olona	12.709	7.658	2.665	2.386	21%	19%
Senago	30.784	23.528	4.886	2.370	16%	8%
Sesto San Giovanni c.le	87.899	52.840	22.654	12.405	26%	14%
Sesto San Giovanni - Marx	20.372	11.787	4.904	3.681	24%	18%
Sesto San Giovanni - Ragazzi	33.706	26.089	4.699	2.918	14%	9%
Settimo Milanese	38.733	24.790	8.208	5.735	21%	15%
Solaro	16.351	10.393	3.826	2.132	23%	13%
Vanzago	15.017	7.568	5.013	2.436	33%	16%
Villa Cortese -	9.903	5.594	2.438	1.871	25%	19%
Totale complessivo	1.773.529	1.231.173	271.168	271.188	15%	15%

In media ogni utente grazie al prestito interbibliotecario ottiene il 15 % in più di quanto otterrebbe dal solo patrimonio della propria biblioteca. Questa la media ma alcuni utenti mostrano di gradire molto più di altri il servizi ci riferiamo alle Sesto San Giovanni, Parabiago, Busto Garolfo, Pregnana¹ dove la percentuale arriva oltre il 25 %. Biblioteche di comuni grandi e piccoli quasi a dimostrare che il servizio è utile indipendentemente dalle dimensioni dei comuni.

Gli utenti

FASCIA	<i>Totale complessivo</i>
0-5	2.208
06-10	11.661
11-15	12.281
16-20	9.656
21-25	6.498
26-30	5.124
31-40	14.322
41-50	12.930
51-60	7.620
61-70	4.855
oltre 70	2.406
Non indicato	2
Totale complessivo	89.563

In questo campo molto resta da fare in quanto l'attuale indice di impatto che è di circa il 12 % (con variazioni che vanno da oltre il 20 % di alcune biblioteche fino al 5 % di altre). Questo è un problema che dovrebbe essere al centro della discussione. Quale ruolo per le nostre biblioteche e quali attività per renderle attraenti per i nostri cittadini ma su questo si è soffermato il direttore nella relazione introduttiva.

¹ Si sono escluse le biblioteche decentrate dei comuni dove il fenomeno è legato anche ai prestiti dalla biblioteca centrale dello stesso comune . Nel totale complessivo sono inclusi anche i prestiti effettuati da piccole realtà non riportate nel dettaglio

I singoli servizi:

BIBLIOTECHE 2008

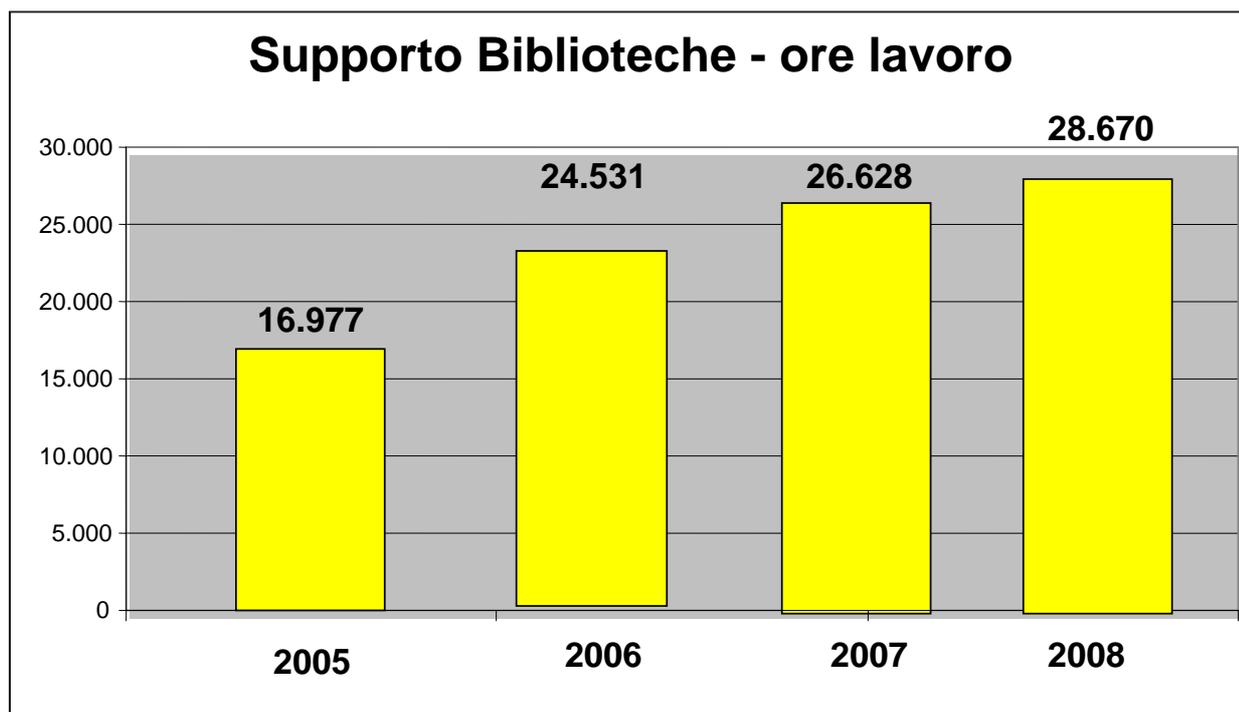
Supporto alle biblioteche

Nel 2008 il servizio di supporto alle biblioteche, come già riscontrato negli anni precedenti, ha evidenziato un ulteriore consolidamento delle attività e un incremento di richieste che ormai possiamo definire fisiologico.

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 2007 del 7,5 % circa.





Nel 2008 sono stati 21 i Comuni che hanno utilizzato il servizio di supporto e anche questo dato indica un incremento rispetto all'anno precedente.

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

SUPPORTO BIBLIOTECHE 2008		
Comuni	N. incarichi	Ore effettuate
ARESE	1	450
CESATE	1	432
CINISELLO	3	1479
CINISELLO mm	1	295
CINISELLO MUSEO	4	3526
CINISELLO Media Education	1	
CORMANO	1	1820
CORNAREDO	2	2300
DAIRAGO	1	1540
LAINATE	6	5137
NERVIANO	1	125
PADERNO	3	3125
POGLIANO	2	470
SENAGO	2	1823
SETTIMO	1	1304
VANZAGO	1	2307
RHO BURBA	5	2987
TOTALE	35	28.670

Complessivamente le entrate ammontano a € 470.516,00. Rispetto all'anno precedente le entrate sono aumentate di circa 74.000,00 euro.

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

Gestione biblioteche

Nel 2008 sono proseguite le attività di gestione diretta delle realtà interessate (BarianaIncentro, Busto Garolfo, Canegrate, Villa Cortese e PuntoPero).

GESTIONE BIBLIOTECHE				
	2005	2006	2007	2008
CANEGRATE			€ 38.520,00	€ 41.500,00
BIARIANA	€ 52.803,00	€ 58.476,00	€ 58.476,00	€ 58.500,00
BUSTO GAROLFO	€ 63.420,00	€ 65.723,00	€ 55.120,00	€ 55.500,00
PUNTOPERO		€ 12.000,00*	€ 70.000,00	€ 79.500,00
VILLA CORTESE	€ 17.880,00	€ 18.237,00	€ 19.000,00	€ 26.760,00
	€134.103,00	€154.436,00	€181.116,00	€220.260,00

* quota parte annualità a partire dal mese di novembre 2006

Il personale impegnato nella gestione diretta delle biblioteche è composto da 11 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.

Nel corso dell'anno alcune Amministrazioni hanno collaborato alla stesura di progetti di trasformazione del servizio di supporto in affidamento di parti di attività della biblioteca consentendoci di iniziare un percorso di cooperazione trasformando l'offerta da tempo lavoro in servizi.





Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica

Il settore ha garantito il regolare funzionamento delle Commissioni Tecniche.

Siae

Nell'anno 2008 il settore ha poi coordinato il pagamento centralizzato relativo ai diritti d'autore per fotocopie per le biblioteche che ne hanno richiesto il servizio.

BIBLIOTECA DIGITALE

L'attività iniziata nel 2008 è stata improntata alla definizione di un progetto per la biblioteca digitale del CSBNO ed una prima presentazione delle linee di sviluppo è stata effettuata nell'aprile 2008 alla Commissione Tecnica. .

L'attività ha visto impegnati oltre al Consorzio anche il partner tecnico che è stato individuato come fornitore della piattaforma. Nel corso della progettazione sono emerse le possibilità di collaborazione e cooperazione con altri sistemi bibliotecari sia in ambito regionale che a livello nazionale. Il progetto nato e progettato per il CSBNO ha visto quindi uno sviluppo verso una estensione e collaborazione con altre reti bibliotecarie andando di fatto a costituire una network di reti bibliotecarie per la biblioteca digitale della pubblica lettura.

Nel secondo semestre dell'anno sono stati organizzati oltre 25 incontri con altri sistemi e consorzi bibliotecari regionali e nazionali e a dicembre 2008 già 6 sistemi hanno aderito al progetto Medialibrary.

Parallelamente alle attività legate redazione e condivisione del progetto con altre reti si è sviluppata la parte tecnica che ha portato alla prima installazione del portale della piattaforma digitale (<http://www.medialibrary.it>). Successivamente dopo la parte di formazione operativa dedicata al responsabile del progetto si è passati ad un primo caricamento di contenuti.

Contenuti presenti (dicembre 2008)

- 2.404 testi della letteratura italiana
- 858 audiolibri multilingua
- 21.545 testi/e-book (Progetto Gutenberg)
- 500 brani musicali
- 54 film della collezione Ermitage
- 10 banche dati dimostrative (banche dati diversi di editori/distributori per l'esame da parte dei bibliotecari)

Alla fine dell'anno è stato progettato il piano formativo destinato ai bibliotecari rivolto in primo luogo alla conoscenza dei contenuti digitali e alla realizzazione di un gruppo di





lavoro ad hoc per i contenuti digitali a pagamento e gratuiti. I corsi verranno poi realizzati nel 2009.

Un'altra attività legata alla Medialibrary è stata la stesura di un documento relativo alla probabile richiesta di finanziamento in ambito regionale, richiesta che verrà condivisa con altri sistemi e che verrà presentata nel 2009.

PATRIMONIO

Coordinamento acquisti

- sono state mantenute sia le condizioni economiche sia le modalità organizzative del 2007 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 prestiti di Bariana, Punto Pero, il CentRho e la Scuola Media Statale “Pellico di Arese” per un totale complessivo di 42;
- il bilancio 2008 ha confermato la una nuova modalità a regime per tutte le amministrazioni che ha previsto, garantendola, una voce “Quota acquisto libri”

Biblioteca professionale e materiale vario

Anche nel 2008 si è proceduto all'acquisto di materiale per la Biblioteca professionale e all'inserimento di donazione di Enti per complessivi 75 titoli .

Attualmente sono presenti 893 volumi che hanno prodotto, nel 2008 96 prestiti

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 consorzio 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

A questo proposito si sono iniziati a raccogliere dati demografici necessari ma si 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.

Gestione della biblioteca centrale

E' proseguito il recupero dei Bestsellers non correnti dislocati nelle diverse biblioteche. E' iniziata la ristrutturazione del magazzino centrale per predisporlo ad accogliere parte de patrimonio a bassa circolazione delle biblioteche del Consorzio.

Si è iniziato a livello sperimentale ad accogliere alcuni materiali a bassa circolazione provenienti dalle biblioteche del CSBNO (Rho burba). Si è proceduto all'ottimizzazione delle procedure software per rendere agevole per le biblioteche le attività di trasferimento dei materiali

ILL

Si è somministrato un questionario a tutte le biblioteche del Consorzio. I risultati presentati nella lista dei responsabili nel mese di novembre 2008 hanno evidenziato la limitatezza del servizio (circa 100/120 richieste nel corso dell'anno) il progetto di sviluppo del Prestito Interbibliotecario Esterno alla rete viene sospeso e rimane in attesa di specifici finanziamenti per il suo sviluppo.





CATALOGAZIONE

1. Descrizione dell'area

- Gestione e revisione delle attività di catalogazione (novità e pregresso) con recupero e trattamento dei record provvisori prodotti dalle biblioteche negli scorsi anni.
- Catalogazione dei materiali multimediali
- Monitoraggio dei bibliotecari per la gestione della catalogazione breve (attività cessata con l'installazione del nuovo ferie)
- Catalogazione documenti extra:
 - Libri in lingua (per parecchie biblioteche)
 - Medialogo Provincia
 - Biblioteche scolastiche

2. Attività svolte e obiettivi raggiunti

La catalogazione nel 2008 ha subito rispetto alle modalità adottate precedentemente diversi cambiamenti dovuti all'adozione del nuovo applicativo Clavis e ad una nuova gestione dei materiali. Rispetto allo scorso anno:

- non vengono più inviati fisicamente i libri da parte delle Biblioteche, ma inviato un file in email all'Uff. Catalogazione che tramite l'utilizzo del codice EAN recupera la descrizione completandone la catalogazione semantica dei dati.
- Non viene più effettuato nessuna attività di precatalogazione: tutte le informazioni sono redatte dal CSBNO e non sono così più presenti schede incomplete o duplicate

Questo permette alle biblioteche stesse di risparmiare tempo e lavoro: tra l'altro questi record sono stati soddisfatti al max. in 3 gg.: sui 8.979 record pervenuti dalle Biblioteche (da febbraio 2008) non abbiamo nulla in sospeso.

un totale di 18.417 record comprendenti i vari tipi di materiale, tra i quali:

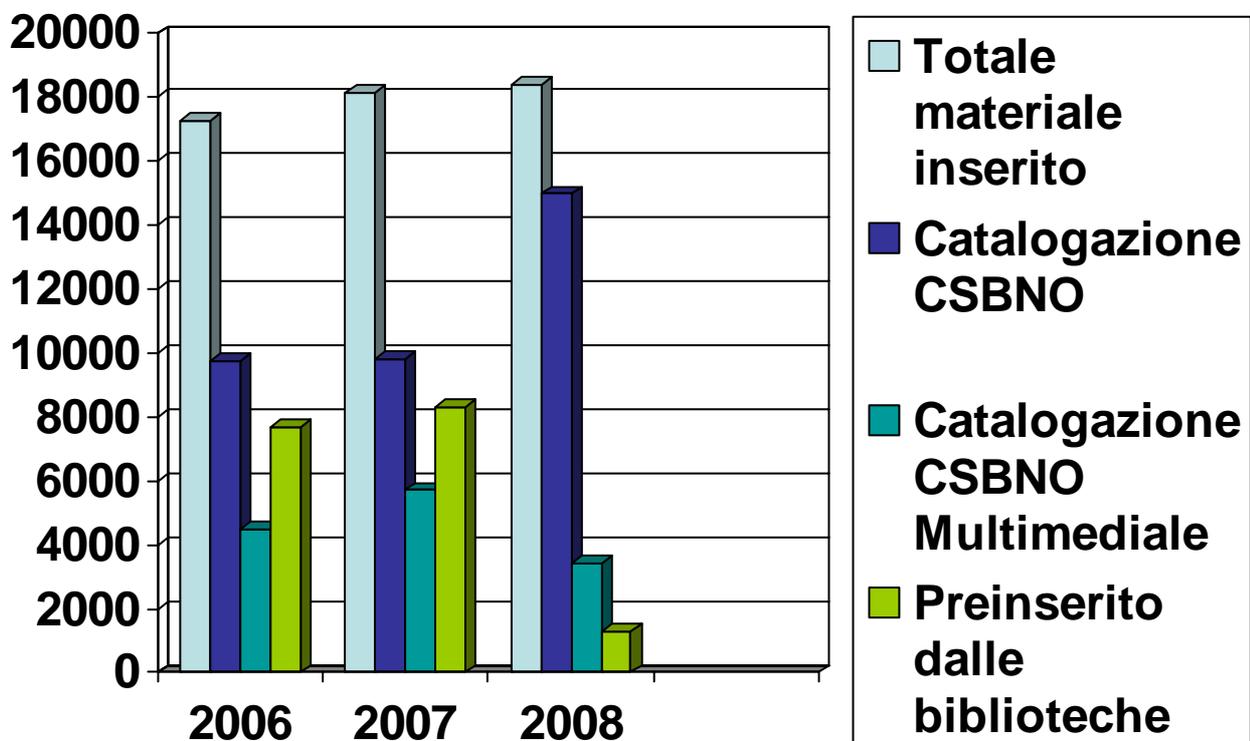
- 14.985 Libri
- 3.430 record per il materiale multimediale
- di cui 721 CD audio e 2.620 DVD

Tutti i materiali inseriti a differenza degli scorsi anni sono completi e non sono presenti record provvisori. Inoltre la catalogazione prevede da quest'anno la presenza di schede arricchite con allegati: copertine e indice (per la saggistica)

Manutenzione del catalogo



- Periodici :Nel 2008 è stato portato a termine il lavoro di sistemazione e schiacciamento delle testate che risultano essere correnti: 307 testate, di cui 280 sistemate e aggiornate, con circa 1.000 schiacciamenti, creazione nuovi periodici per un tot. Di 36 record, chiusura di periodici con legami ai correnti n. 30, e n. 56 legami di continuazione e dei supplementi.
- Attività varia di schiacciamento su richiesta e-mail o telefonica da parte dei bibliotecari od utenti: 3.589 record.





SCOLASTICHE

Scuole collegate: 4

- SMS Pellico di Arese
- ITC Gadda di Paderno
- ITC Levi di Bollate
- ITC Rotterdam di Bollate

Punti di prestito: 2

- Liceo Rebora di Rho (2 sedi: Rho e Mazzo)
- Liceo Majorana di Rho

La Provincia di Milano - Assessorati all'Istruzione e alla Cultura, in collaborazione con l'Unione delle Province Lombarde (UPL) e l'Ufficio Scolastico Regionale per la Lombardia (USRL) hanno condiviso un progetto di cooperazione con i Sistemi bibliotecari della Provincia di Milano, estendibile a tutte le Province lombarde e a tutti i sistemi bibliotecari regionali, per incentivare lo sviluppo ed il potenziamento del ruolo della biblioteca scolastica come strumento della didattica ordinaria.

L'obiettivo finale è quello di promuovere, nel rispetto della autonomia delle singole Istituzioni scolastiche, il progetto in tutte le scuole della Provincia di Milano e della Regione interessate a valorizzare le loro biblioteche scolastiche: per fare questo, gradualmente il progetto verrà presentato in tutte le scuole della Regione Lombardia che potranno, in tal modo, decidere se aderire al progetto stesso.

Nel 2008 abbiamo lavorato alla progettazione e alla costruzione di questo progetto fino ad ottenere il Finanziamento Cariplo di 140.000,00 €.

La Provincia di Milano parteciperà con un finanziamento di 60.000,00 €.

Il progetto ha quindi ottenuto un finanziamento di **200.000,00 €**

Il 16 dicembre 2008 il Progetto è stato presentato con una conferenza stampa.

E' stato diffuso un bando di partecipazione a cui hanno risposto circa 30 scuole superiori della Provincia di Milano.

Si è successivamente riunita una commissione che ha valutato le domande e scelto le 20 scuole che parteciperanno alla prima fase sperimentale del progetto, di durata triennale.

Il progetto prevede una formazione rivolta ai docenti divisa in tre parti: la prima parte sarà gestita dall'Università Bicocca di Milano/Facoltà di Scienze della Formazione, la seconda parte sarà seguita dalla biblioteca universitaria della LIUC di Castellanza e la terza parte sarà gestita dai singoli sistemi con le scuole loro afferenti.





SCOLASTICHE PREVISIONE 2009

Scuole collegate: 7

Punti di prestito: 2

n. scuole coinvolte nel progetto provinciale:

- **20** dalla provincia di Milano
- **10** da altre Province aderenti (adesioni da Monza Brianza, Cremona, Brescia) **di cui del CSBNO: 6**

n.docenti coinvolti nella formazione: **65**

Il CSBNO riceverà **25.000€** di finanziamento al progetti così ripartito:

- Finanziamenti Cariato: 10.000 € per la catalogazione del pregresso
- Finanziamenti Provincia di Milano:
 - 10.000 € sviluppo del software di collegamento
 - 2000 € per 20 ore di formazione (2 moduli da 10 ore)
 - 3000€ per assicurare l'interpreto a 4 scuole di Milano

FORMAZIONE

Corsi organizzati: 43

Corsi realizzati: 28

Sede corsi realizzati:

CentRho: 21

PuntoPero: 3

Barbaiana: 2

Lainate: 1

Vanzago: 1

Il numero totale dei corsi realizzati (28) è in lieve rialzo rispetto al 2007 (26).

Aumentano anche i corsi esterni al CentRho (7), rispetto al 2007 (5), si segnala infatti maggior interesse e disponibilità nelle sedi esterne al CentRho, in particolar modo PuntoPero e Barbaiana hanno sponsorizzato un numero sempre crescente di corsi.

Aumenta anche il numero totale degli iscritti annuali (325), rispetto al 2007 (273), con un



considerevole aumento del numero di iscritti mensile (27.1) contro i 22.8 del 2007.

Sempre riguardo al numero di iscritti si sottolinea un aumento del numero medio di iscritti per corso che passa dai 10.5 del 2007 agli 11.6 del 2008. Tenendo conto che il Break-Even Point medio dei corsi è a circa 8-9 iscritti, l'aumento di tale indicatore simboleggia una maggiore sostenibilità del settore.

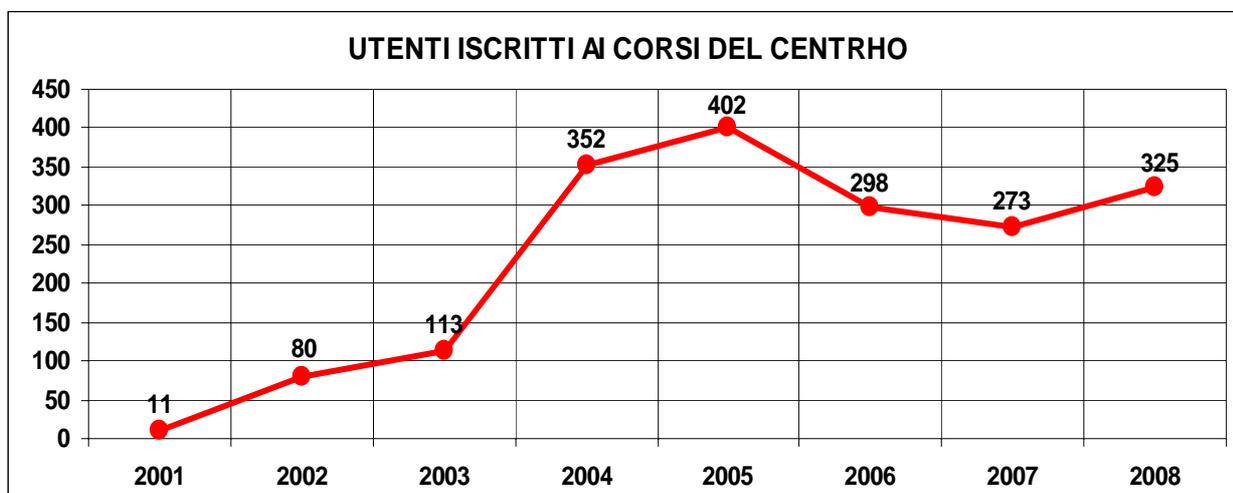
Nel 2008 sono stati proposti diversi nuovi percorsi formativi, alcuni dei quali hanno raccolto un immediato successo (Erboristeria, Inglese Over 60 Libri e Film, Degustazione Vini).

CORSI REALIZZATI

	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC	TOT.	MESI	MEDIA MESE
2001						0	0	0	0	0	1	0	1	7	0.1
2002	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	4	12	0.3
2003	1	0	0	0	0	2	0	0	1	2	2	0	8	12	0.7
2004	3	1	3	1	1	1	0	0	3	0	10	0	23	12	1.9
2005	5	1	2	2	2	1	0	0	3	9	3	0	28	12	2.3
2006	3	4	4	2	2	1	0	0	7	5	4	1	33	12	2.8
2007	4	0	1	4	2	1	0	0	3	10	1	0	26	12	2.2
2008	4	2	3	1	4	1	0	0	2	10	1	0	28	12	2.3
2009													0	0	
													151	91	1.7

CORSI ORGANIZZATI





INIZIO	FINE	CORSO	LEZIONI	ORE	COSTO	SEDE	ISCRITTI
2008-01-07	2008-03-10	FOTOGRAFIA DI BASE	10	18	120	CENTRHO	9
2008-01-08	2008-02-08	INFORMATICA DI BASE MATTINO	10	20	110	CENTRHO	11
2008-01-12	2008-03-15	INFORMATICA INTERMEDIA	10	20	120	CENTRHO	14
2008-01-14	2008-03-17	INFORMATICA BASE PP	10	20	140	PUNTOPERO	9
2008-02-01	2008-02-29	EXCEL AVANZATO	5	10	80	CENTRHO	11
2008-02-26	2008-03-11	ERBORISTERIA PUNTOPERO	6	9	90	PUNTOPERO	5
2008-03-25	2008-04-29	INFORMATICA DI BASE SERALE	10	20	120	CENTRHO	14
2008-03-26	2008-05-07	INGLESE OVER 60 - LIBRI E FILM	7	14	90	CENTRHO	8
2008-03-31	2008-05-05	ERBORISTERIA	6	9	90	CENTRHO	6
2008-04-05	2008-06-14	INFORMATICA DI BASE SABATO	10	20	120	VANZAGO	13
2008-05-06	2008-06-24	WORD SERALE	8	16	100	CENTRHO	6
2008-05-09	2008-06-27	EXCEL SERALE	8	16	90	CENTRHO	5
2008-05-14	2008-06-18	INTERNET SERALE	6	12	80	CENTRHO	11
2008-05-20	2008-07-01	INGLESE CONVERSAZIONE INTERMEDIO	7	14	110	CENTRHO	9
2008-06-21	2008-07-12	INGLESE CONVERSAZIONE AVANZATO	4	12	100	CENTRHO	11
2008-09-09	2008-10-10	INFORMATICA DI BASE MATTINO SETT.	10	20	110	CENTRHO	10
2008-09-09	2008-10-10	INFORMATICA BASE SERALE	10	20	120	CENTRHO	13
2008-10-07	2009-04-21	INGLESE BASE	27	40	190	BARBAIANA	20
2008-10-07	2009-04-21	INGLESE INTERMEDIO	27	40	190	CENTRHO	20
2008-10-09	2009-04-23	INGLESE AVANZATO	27	40	190	CENTRHO	18
2008-10-09	2009-04-23	SPAGNOLO BASE	27	40	190	CENTRHO	20
2008-10-15	2009-04-29	SPAGNOLO INTERMEDIO	27	40	190	CENTRHO	12
2008-10-15	2009-11-26	INGLESE CONVERSAZIONE PP	7	14	110	PUNTOPERO	9
2008-10-17	2008-12-19	INFORMATICA DI BASE VZ	10	20	140	VANZAGO	10
2008-10-22	2008-12-17	INFO BASE LAINATE	10	20	140	LAINATE	10
2008-10-23	2009-05-07	INGLESE INTERM BARB	26	40	190	CENTRHO	12
2008-10-29	2008-12-03	DEGUSTAZIONE VINO	6	12	130	CENTRHO	18
2008-11-06	2009-05-07	INGLESE BASE BARB	26	40	190	BARBAIANA	11



Complessivamente il catalogo dei corsi proponibili dalla nostra struttura è passato dai 32 corsi del 2006 agli attuali 48, così distribuiti:

13 Corsi di Informatica

10 Corsi di Lingua Inglese

9 Corsi di Lingua Francese, Spagnola, Tedesca

3 Corsi di Altre Lingue

7 Corsi di Benessere

6 Corsi del Tempo Libero

Per il 2009 abbiamo cercato di aumentare il livello comunicativo del settore, aggiornando periodicamente il sito, dal quale ora è possibile scaricare programmi, volantini e dispense. Abbiamo anche strutturato un sistema di invio di newsletter e mail informative per pubblicizzare i corsi in avvio. Stiamo anche studiando software e modalità per rendere disponibile l'iscrizione on-line per il 2009-2010.

Per il 2009 si prevede un'ulteriore incremento della struttura, l'obiettivo è l'espansione dei corsi verso nuove sedi, l'ampliamento del catalogo, e una maggiore corrispondenza tra corsi proposti e corsi realizzati, da ottenersi con una più serrata comunicazione con i mezzi a nostra disposizione.

Per quanto riguarda il fatturato, il settore ha chiuso con circa 37.700 euro di ricavi, e 27.100 euro di costi.

Il margine complessivo raggiunto dal settore è quindi di circa 10.600 euro.

PROMOZIONE DELLA LETTURA

Leggere in tutti i sensi

Le attività di promozione della lettura si sono concentrate nello scorso anno nell'iniziativa Leggere in tutti i sensi che si è svolta nei mesi di settembre e ottobre 2008 e ha visto la partecipazione di 31 comuni del Consorzio. Sono stati realizzati complessivamente circa 150 eventi.

L'iniziativa è giunta alla quarta edizione con risultati altalenanti. Nel 2008 si è cercato di dare una più forte caratterizzazione all'iniziativa proponendo iniziative coordinate centralmente in particolare si è realizzato un accordo che le case editrici indipendenti milanesi per la realizzazione di una serie di mostre; sul tema del gusto alcuni consorzi di tutela di prodotti tipici lombardi hanno offerto, ai partecipanti alle iniziative, degustazioni di vini e formaggi, e molte altre sono state le iniziative realizzate dai vari comuni.





Si è colta inoltre l'occasione per sperimentare nuove forme di comunicazione con gli utenti. In particolare si sono organizzati i concorsi vinci in biblioteca che prevedevano:

- invio di SMS: invio di SMS con un codice riportato sui materiali di comunicazione, il codice da riportare sui materiali era collegato ad una biblioteca o ad un Pierre (volontario) associato ad una biblioteca - 2.078 SMS ricevuti da numeri univoci
- Stesura di una recensione 138 recensioni ricevute per partecipare al concorso Tutte le recensioni sono pubblicate sul sito www.csbno.net

Anche quest'nonostante lo sforzo di cercare di creare un filo rosso e dei percorsi all'interno dell'iniziativa, anche la quarta edizione si è presentata come un patchwork di iniziative slegate tra di loro dove il tema dei sensi era declinato in modi così diversi da risultare alla fine debolissimo se non inesistente. Il legame tra le varie iniziative è apparso poco o nulla chiaro agli utenti per questo l'idea di fare sistema, di diventare un circuito, di creare percorsi non è stata colta dai partecipanti alle iniziative.

- La partecipazione delle biblioteche è cresciuta fino a raggiungere la totalità dei comuni consorziati.
- La partecipazione alla conferenza stampa è stata limitata, segno di una scarsa attenzione della stampa e dei media nei confronti di questa iniziativa. Pochi e solo nella stampa locale sono stati i ritagli stampa che sempre puntavano l'attenzione all'iniziativa locale e quasi mai all'intera rassegna

Dati che quindi ci portano a ritenere che l'iniziativa può essere ripresentata solo se il gruppo di lavoro che la realizzerà sarà composto dai veri protagonisti dell'iniziativa, le biblioteche.

Il progetto deve quindi essere realmente condiviso e non solo proposto dall'alto o peggio ricostruito sulla base delle programmazioni già presenti nelle biblioteche.

Il budget previsto per l'iniziativa è rimasto nei limiti di quanto previsto.

Promozione della Biblioteca – comunicazioni agli utenti

La necessità di comunicare le biblioteche e la loro rete è emersa fortemente all'interno dei bibliotecari. Per questo si è definito, con votazione unanime della commissione tecnica, di utilizzare il 50 % della quota destinata alla promozione della lettura per la realizzazione di strumenti di informazione rivolti agli utenti.

Si è lavorato alla stesura di :

- un glossario che presenti i servizi attivi in tutte le biblioteche. (è prevista la stampa di oltre 20.000 copie)
- Una scheda informativa per ogni singola biblioteca
- Una pubblicazione che raggruppi i due strumenti presentando complessivamente l'attività della rete

Nel corso de 2008 si è conclusa la stesura dei testi e la realizzazione dell'impostazione grafica. La stampa prevista nel 2009 prevede la destinazione a tale scopo del 50 % della quota di promozione della lettura 2009.



SETTORE MARKETING E STATISTICHE

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 2.000 fogli excel

I dati sono stati pubblicati a partire da giugno 2008 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 (inserita all'interno del software di gestione)
- Navigazione internet

Questo per oltre 500 fogli excel

A richiesta delle biblioteche si sono attuate oltre 300 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

Prospettive e progetti





Nel 2008 dopo l'installazione del nuovo software è iniziato con Comperio, la società produttrice di Clavis, un percorso che entro il 2009 dovrebbe fornire ai bibliotecari direttamente gli strumenti per costruire:

- dati di sintesi e indicatori di funzionamento chiari particolarmente rivolti a Dirigenti, amministratori; ma anche a giornalisti e utenti;
- dati che abbiamo un ulteriore livello di approfondimento. 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

Attività Economiche

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 2008 è proseguita la collaborazione, iniziata nel 2006, 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:

- la partecipazione 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 viene realizzato in collaborazione con l'arch. M. Muscogiuri).
- attività di formazione per il personale

Nel 2008 inoltre, grazie ad una convenzione stipulata con il Consorzio sistema bibliotecario Panizzi di Gallarate, si è realizzato il progetto biblioteconomico per la realizzazione della nuova sede della biblioteca comunale di Gallarate

Il lavoro svolto per questo progetto ha portato oltre ad un positivo risultato economico, alla crescita di un gruppo di lavoro che mettendo insieme diverse professionalità (urbanisti,





bibliotecari, esperti di ricerca sociale) è ora pronto per poter diventare uno strumento al servizio di tutte quelle realtà, dentro e fuori dal Consorzio, che intendono progettare nuove sedi bibliotecarie.

Resta valido quanto indicato per il 2008. Obiettivo 2009 sarà quello di offrire a tutte le realtà che intendono realizzare nuove sedi una proposta strutturata.

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 a Lainate, Rho, Cusano Milanino, Novate Milanese, Cinisello Balsamo e Paderno Dugnano.

GESTIONE SISTEMA QUALITA'

Relazione del RGSQA Pietro Cerra

A seguito della visita ispettiva del luglio scorso, il consorzio sistema bibliotecario ha conseguito la certificazione di qualità. Tale evento non rappresenta un punto di arrivo bensì di partenza, come meglio identificato nell'incontro di presentazione svoltosi a settembre per presentare a tutte le figure di riferimento l'attività. La visita ispettiva rappresenta una fotografia che evidenzia come si svolgono i processi e certifica che le modalità di attuazione dei processi rientrano nei parametri della norma ISO.

Il vero lavoro comincia da qui alla prossima visita dove lo scopo è ottimizzare i processi evidenziando all'interno della norma le criticità e creare spazi di miglioramento.

A fronte del conseguimento si è operato verso alcuni adeguamenti di tipo funzionale:

1. messa a disposizione pubblica di tutto il materiale cartaceo(manuale e procedure) per rendere disponibili a chiunque gli strumenti di lavoro.
2. uguale procedura, ma relativa al formato elettronico(porzione di server pubblica) per poter operare e consultare qualsiasi documento.

La seconda attività ha riguardato l'analisi specifica, attraverso le figure di riferimento, dei processi identificati. Questi secondo la mappa funzioni/servizi, risultano:

- 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 (vari) 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
 - 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

Ogni referente di servizio è stato messo al corrente dello stato dell'arte ed è stata condotta una prima ricognizione tesa ad evidenziare le criticità e una modalità di raffronto sulla quale lavorare in termini di procedura per migliorare il servizio/processo.

Trasversalmente è stato coinvolto il settore amministrativo, anche se non soggetto a norma ISO, in quanto strategico dal punto di vista funzionale al corretto sviluppo dei processi. Tema nodale emerso riguarda la gestione dei flussi comunicativi a vario livello. Si rende quindi necessario operare una verifica trasversale a tutti i processi su questo tema.

L'esigenza di integrare il sistema qualità in maniera funzionale ai servizi e di rendere partecipe tutti i soggetti interessati, ci porta ad una analisi del contratto di servizio, questo per rendere proficuo il sistema alla gestione dei processi e promuovere un linguaggio comune sul quale condurre tutte le eventuali analisi. A questo proposito la rilettura ha portato e sta portando ad una riscrittura alla luce della norma ISO, che identifichi i punti nodali e funzionali al tempo stesso, detti gli indicatori di servizio e permetta di avere uno strumento che sia anche di verifica e controllo sui parametri di gestione. A tale proposito i punti di partenza sul quale impostare il lavoro sono evidenziati nelle premesse di servizio e nello specifico i parametri che riguardano:





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

Inoltre, 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.

Il passo successivo che ci troviamo ad affrontare, riguarderà la costruzione dei report, integrata al flusso dei processi e delle procedure, cercando di evidenziare gli indicatori già presenti all'interno, senza dover sdoppiare le procedure stesse ed avendo costantemente il controllo delle attività, sia nei confronti dei clienti diretti (comuni) che degli utilizzatori finali dei servizi (il pubblico).



ARCHIVI

Descrizione del Servizio

La rilevanza strategica della consulenza archivistica offerta dal CSBNO è volta ad un'azione di gestione e di "governo", poiché prevede il coordinamento e il controllo diretto dell'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.

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

- Responsabile del servizio archivistico tempo pieno 36 h.
- 1 Collaboratrice tempo pieno.
- 1 Collaboratrice mezzo tempo.

Attività svolte e obiettivi raggiunti nel 2008

Il servizio archivi nel corso del 2008 ha consolidato le capacità progettuali elevando l'efficienza e la qualità dell'attività offerta. A testimonianza della scientificità del lavoro e delle procedure tutti i nostri progetti sono stati approvati dalla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia con cui ci confrontiamo quotidianamente nel corso del nostro lavoro.

1. Il primo intervento di ampio respiro che è stato realizzato consiste nella definizione della progettazione di una Guida tematica volta alla Valorizzazione Storica dei Comuni aderenti. La Guida è lo strumento archivistico utile alla conoscenza dei fondi e dei soggetti produttori; incentiva l'approfondimento riflessivo e critico della documentazione e, come tale, è rivolto all'esterno, alla pubblicazione a stampa e su Web. Questo strumento di divulgazione culturale consentirà all'utente di prendere atto dello stato e delle modalità di accesso all'archivio a cui è interessato, avendo un quadro unitario del patrimonio documentario territoriale. Per tutta l'attività descritta e stata utilizzata la risorsa responsabile con la costante collaborazione della Direzione.

Il valore economico del progetto ammonta a 165.000,00 euro finanziato dalla Fondazione Cariplo.

- Gli interventi svolti sono:

Sopralluogo e ricerca presso alcuni Comuni, progettazione e prima bozza di scheda per la realizzazione della Guida.

2. Le attività di riordino degli archivi di deposito hanno interessato i Comuni di

- Cornaredo
- Cusano Milanino
- Pero

Le aree di intervento sono:

- versamento dall'archivio corrente dei fascicoli relativi a pratiche definite;
- corretta conservazione dei documenti;
- adozione di un piano di conservazione e selezione e scarto del carteggio inutile;
- ordinamento dei materiali in funzione della consultazione interna ed esterna all'ente;
- allestimento e cura dei locali e degli arredi.

Per quanto riguarda il riordino ordinario e straordinario del materiale pregresso relativo





all'archivio storico o a quello di deposito, occorre considerare i seguenti punti:

- quando ci si appresta a riordinare un archivio di deposito è opportuno studiare attentamente i regolamenti dell'Ente, le modalità con cui si sono formati i documenti e come è stata inventariata la documentazione precedente;
- procedere ad una corretta descrizione delle unità archivistiche, delle eventuali riorganizzazioni dell'archivio e delle unità stesse;
- utilizzare l'applicativo «Sesamo» per realizzare elenchi di consistenza e inventari; il software per l'inventariazione viene distribuito dalla Regione Lombardia a seguito di una convenzione con la Direzione generale per gli archivi, che ne prevede l'adozione da parte di tutti gli archivi di enti locali;
- la fase descrittiva è caratterizzata anche da un'attività di selezione volta a valutare il materiale documentario ritenuto inutile o superfluo ai bisogni ordinari dell'amministrazione o che non necessita per la ricerca storica. Il provvedimento è sottoposto all'approvazione dell'autorità che esercita la vigilanza sull'ente, a seguito di autorizzazione del Sovrintendente archivistico competente per territorio. È necessario, perciò, redigere un elenco del materiale di selezione che deve poi essere inoltrato alla Sovrintendenza archivistica per la Lombardia.

Obiettivi futuri

In questa prospettiva il Servizio prevede per il 2009 una crescita, basandosi sulla riconferma delle commesse sopra citate e in previsione ci si auspica di concretizzare delle proposte di progetto presentate ad alcuni Comuni presso cui il CSBNO ha effettuato sopralluoghi, per il riordino degli archivi di deposito e per la formazione, gestione del protocollo informatico e del flusso documentale. Questo rende evidente che l'interesse per i nostri servizi archivistici si sta diffondendo presso i Comuni aderenti al CSBNO.

Altro obiettivo, legato al progetto Cariplo, a cui aspira il Consorzio con la redazione della Guida è quello di sensibilizzare i soggetti produttori degli archivi a conservare e tutelare le testimonianze della memoria storica collettiva, invogliare gli Enti a programmare interventi di riordino, azione fondamentale per una corretta gestione amministrativa e per un'agile fruizione da parte degli storici. La realizzazione della Guida ha come obiettivo ultimo la valorizzazione degli archivi Comunali in cui siano stati rilevati strumenti di corredo idonei per una corretta fruizione delle fonti archivistiche, punto di partenza per un'attività di ricerca e di valorizzazione del patrimonio documentario delle comunità locali.





LOGISTICA

Nel bilancio di previsione 2008 erano state previste alcune variazioni sia per quanto riguardava la parte delegata che la parte economica.

Attività delegata

Le variazioni relative alla parte delegata del servizio erano strettamente collegate a:
Acquisto di un nuovo mezzo in sostituzione di quello esistente ormai inadeguato,
Inserimento del giro notturno con la possibilità di effettuare economie di costo.

Purtroppo sia per l'acquisto del nuovo mezzo che per la gestione del giro in notturna non si è potuti giungere ad una soluzione soddisfacente.

Nel primo caso, in sopraggiungere già all'inizio dell'anno di ulteriori spese di gestione hanno suggerito di procrastinare la decisione, nel secondo caso, la verifica sul campo del progetto di giro notturno ha evidenziato criticità ed ulteriori costi da renderlo inapplicabile.

Per quanto riguarda la parte **economica** assistiamo all'introduzione di un altro servizio che è quello del magazzinaggio e custodia di libri.

La Regione Lombardia ha incaricato il Consorzio Bibliotecario Nord Ovest di provvedere alla gestione di oltre 20.000 volumi che vengono custoditi e gestiti all'occorrenza presso il nostro magazzino di Novate Milanese.

Per quanto riguarda il servizio di consegne su Milano, l'attività economica prosegue con grande soddisfazione dei comuni che lo utilizzano (Novate, Pero, Baranzate, Settimo, Vanzago, Bollate)



AMMINISTRAZIONE

Considerazioni generali sui costi e ricavi:

Il rientro della contabile dalla maternità ha dato sicuramente un positivo impulso all'attività consentendo di recuperare alcune questioni rimaste in sospeso anche se l'impegno della lavoratrice ora si articola su 30 ore settimanali anziché 36.

La gestione della Scuola di Musica di Cinisello si interrompe a metà anno consentendo comunque di apportare un discreto vantaggio ai conti del settore.

Gestione della Contabilità

La gestione della contabilità che avviene solo parzialmente in remoto dopo un primo periodo di assestamento non crea ad oggi particolari difficoltà.

Vi sono ancora problemi nella gestione della cassa che viene gestita in excel e non contestualmente in Arca (l'applicativo per la contabilità) con evidenti rischi. Si tratta di una questione che deve essere affrontata e gestita.

Elementi oggetto di implementazione:

- Comunicazione ai fornitori dell'avvenuto pagamento via mail o fax.
- Sollecito clienti via mail o fax.

A questo proposito risulta molto importante avere ulteriori dati anagrafici corretti sia di clienti che di fornitori quali numeri telefonici, indirizzi mail, persone di riferimento. Questi dati andrebbero affiancati a quelli già esistenti e indispensabili per la registrazione che sono quelli fiscali (Ragione Sociale, P.Iva ecc...).

Gestione Attività Istituzionali

Continua la gestione per la sola emergenza. Tale attività vedrà una ragguardevole ripresa solo nel 2009 e grazie al supporto dell'Assistenza alla Direzione.

Gestione del Personale

Durante tutto l'anno si pongono le basi per la costruzione del nuovo software che consentirà la gestione del cartellino su tutto il territorio del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest via web.

Il 2008 è caratterizzato da una grande attività di gestione di problemi di natura legale, sindacale con il personale. Gestioni che hanno affrontato vertenze e qualche costo economico in termini di consulenze legali e giuslavoristiche.





L'attività di controllo della reportistica interna e gratificazione che veniva svolta direttamente dal direttore subisce una interruzione a causa del sovraccollamento di altri impegni prevalentemente di natura legale.

Elementi da Implementare:

- Conoscenza dei Contratti Federculture e Enti locali.
- Formazione sulle tecniche di comunicazione positiva.

Controllo di gestione

Già due anni fa si evidenziava come critico il fatto che non esista una gestione del magazzino. La cronica mancanza di risorse rende questa implementazione ancora non attuabile.

La mancanza di una codifica strutturata di procedure interne che regolino il traffico del flusso delle informazioni procura attività parallele nel reperimento delle informazioni necessarie con conseguente raddoppiamento della necessità di risorse.

Elementi da Implementare

- Pubblicizzazione periodica dei report di ARCA e promozione di momenti di confronto mensili sulla situazione di Bilancio.
- Corsi interni di formazione su aspetti fiscali, analitici e gestionali.

Gestione Flussi di liquidità

E' ormai diventata l'attività sicuramente più pesante in termini psicologici da portare avanti. La cronica mancanza di risorse finanziarie rende indispensabile il sollecito clienti settimanalmente.

Il fatto che i nostri clienti siano in realtà gli associati rende molto delicata la gestione del sollecito e, a volte, è molto difficile, perseguire l'obiettivo di ottenere il pagamento.

Costituirà un elemento di alleggerimento della pressione il pagamento della prima quota di aumento di capitale prevista per maggio 2009.

Elementi da Implementare:

- Analisi delle commesse e dei contratti che a questi si riferiscono per valutare la possibilità che i contratti prevedano in modo sistematico un anticipo per le spese relative a compensi per prestazioni di persone fisiche (dipendenti, collaboratori).

Protocollo informatico e Archivio

Nonostante un miglioramento nella gestione non è ancora stato raggiunto l'obiettivo del coinvolgimento di tutti i settori nella gestione del Protocollo Informatico.

Sono stati portati avanti alcuni momenti formativi per estendere a tutti la conoscenza.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

Corso Europa - Villa Burba - 20017 Rho MI

Tel. 029320951 - Fax 0293209520

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Nonostante alcune piccole difficoltà, la conoscenza è stata trasmessa. A questo però non è ancora seguito l'introduzione della gestione delle scrivanie.

Se si riterrà che la gestione documentale sia ancora un punto di forza per l'ottimizzazione dell'organizzazione lavorativa all'interno del CSBNO, lo step successivo alla gestione ormai completa del Protocollo Informatico sarà la gestione delle scrivanie.

Elementi da Implementare:

- Formazione ed introduzione della gestione delle scrivanie.

