

# csbno

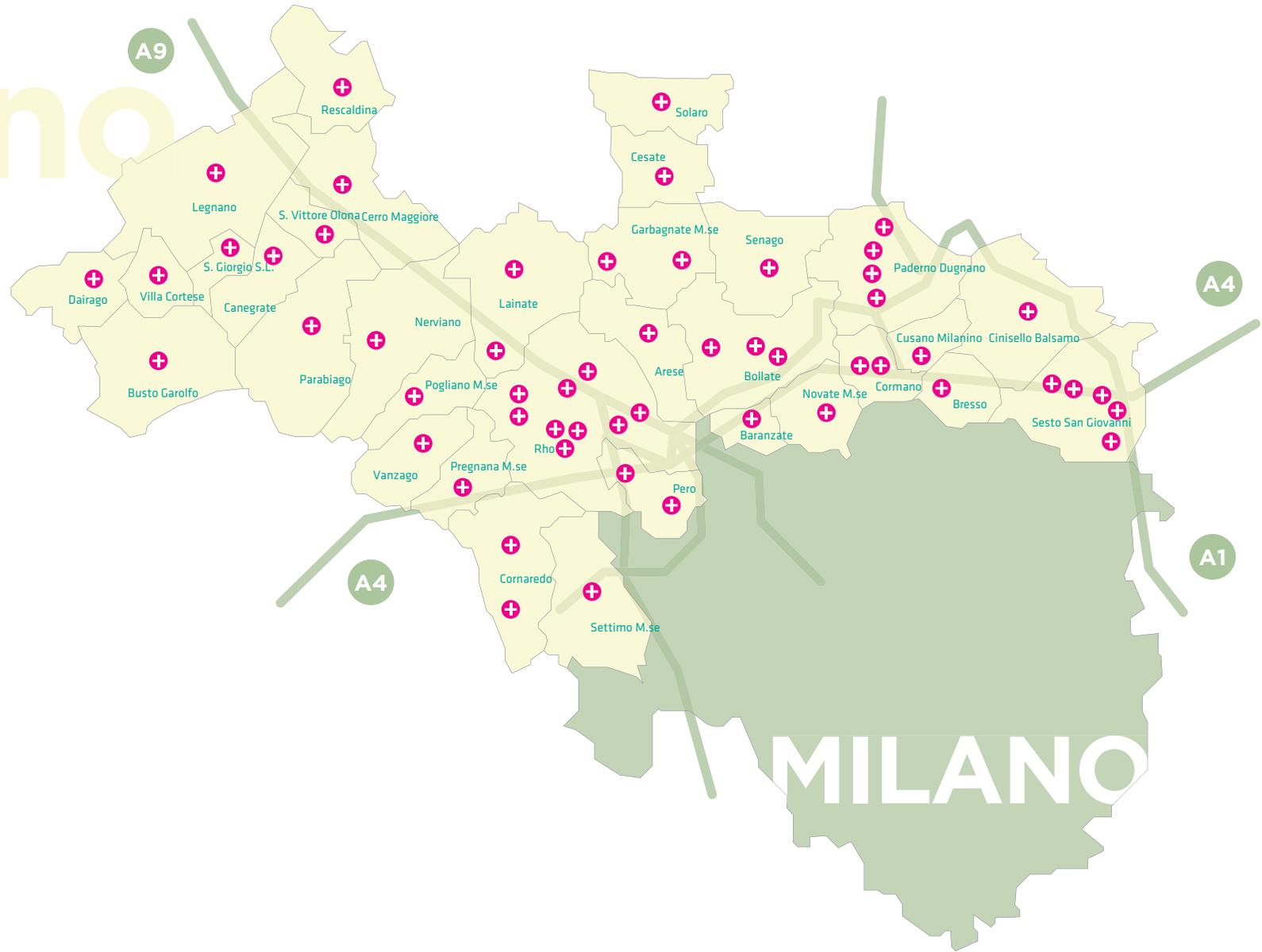
catalogo servizi

**33 - comuni dell'area nord, nord|ovest di Milano (da Legnano a Sesto San Giovanni)**  
**800.000 - gli abitanti della popolazione complessiva servita | 300 kmq - la dimensione territoriale**  
**40 - le biblioteche della rete | 1,5 mil - i documenti di proprietà**  
**90.000 - gli utenti attivi | 1,3 mil - i prestiti all'anno**



# csbno

- + Rescaldina
- + Solaro
- + Cesate
- + Cerro Maggiore
- + Legnano
- + S. Vittore Olona
- + + Garbagnate M.se
- + + + Paderno Dugnano
- + S. Giorgio S.L.
- + Senago
- + Villa Cortese
- + Dairago
- + Canegrate
- + Lainate
- + Cusano Milanino
- + Cinisello Balsamo
- + Nerviano
- + Arese
- + + Bollate
- + Parabiago
- + Pogliano M.se
- + + Cormano
- + Busto Garolfo
- + Novate M.se
- + Bresso
- + + Cologno Monzese
- + + + + Sesto San Giovanni
- + Baranzate
- + + + + + + + + Rho
- + Pregnana M.se
- + Vanzago
- + + Pero
- + + Cornaredo
- + Settimo M.se



# csbno

**Il CSBNO è un'azienda pubblica per la gestione dei servizi biblioteconomici: è costituita da 33 comuni dell'area (di dimensioni di circa 300kmq) a nord ovest di Milano che somma una popolazione complessiva di circa 790mila abitanti.**

Nasce nel 1997 con lo scopo di promuovere e gestire servizi per l'esercizio di attività volte a promuovere l'innovazione e fornire servizi nel quadro della cooperazione bibliotecaria intercomunale. L'organico attuale che compone il csbno (circa 45 dipendenti) è il risultato di una storia che parte negli anni ottanta. Il csbno si muove su un terreno in continua trasformazione per questo costituisce un esempio di organizzazione liquida.

Oltre ai 45 dipendenti dell'azienda, possono essere considerate risorse della rete i bibliotecari e gli assistenti di biblioteca che operano presso le biblioteche aderenti, anche se sono formalmente dipendenti dei comuni della biblioteca. Ad oggi è sempre più difficile distinguere fra servizi "del" csbno e servizi "delle" biblioteche (intese come realtà singole e svincolate dalla rete).

I clienti del csbno sono sempre più spesso e sempre di più gli utenti delle biblioteche, i quali sono i primi a non saper cogliere la differenza fra biblioteca singola e csbno, ma sempre di più utilizzano servizi che sono ascrivibili alla rete, al fatto che la biblioteca, luogo fisico, si allarghi a dismisura verso il luogo virtuale.

La funzione principale della centralizzazione della gestione delle attività trasversali è la valorizzazione delle comunità locali: le biblioteche, liberate dalle incombenze più strettamente gestionali, si concentrano sulle risposte ai bisogni e alle istanze della comunità a cui rispondono direttamente. Il modello organizzativo del csbno grazie alla tecnologia di rete ha consentito la realizzazione di importantissime economie di scala che, sapientemente reinvestite, hanno portato ad un alto livello dei servizi erogati.

**I servizi di base organizzati e rilasciati dal csbno alle proprie biblioteche, ai sensi del contratto di servizio, sono i seguenti:**

## Informatica (automazione):

- + Gestione, manutenzione della rete bibliotecaria
- + Acquisto HW /SW
- + Valutazione esigenze informative innovative
- + Gestione sito e database aziendale CSBNO

## Biblioteche:

- + Gestione biblioteche
- + Supporto bibliotecario
- + Formazione del personale "bibliotecario"
- + Erogazione servizi richiesti e proposti alle biblioteche e ai Comuni

## Patrimonio:

- + Coordinamento acquisti bibliotecari
- + Vendita libri (utenti e/o a biblioteche non consorziate)
- + Catalogazione
- + Aggiornamento catalogo bibliotecario

## Biblioteche Scolastiche:

- + Organizzazione biblioteche scolastiche
- + Formazione
- + Corsi formativi vari esterni alla struttura bibliotecaria
- + Corsi formativi specifici definiti dalle altre funzioni, nel fornire servizi nelle varie aree

## Promolettura:

- + Attività promozionali collegate a biblioteche

## Logistica:

- + Organizzazione distribuzione interbibliotecaria

# sguardo sulla specializzazione



**c s b n o**

**La biblioteca è divenuta punto di riferimento non solo per utenti e cittadini ma per tutte le realtà locali che lavorano sui temi della cultura.**

Ciò ha consentito alla biblioteca di affermarsi come agenzia per la cultura. Servizi, attività, eventi, comunicazione e promozione per e della cultura locale passano dalla biblioteca la quale mette a disposizione spazi fisici (sempre più di valore sia per dimensioni e qualità, sia per tecnologia disponibile e competenze) e strumenti di comunicazione social.

**La rete rappresentata dal csbno rappresenta dunque l'infrastruttura su cui può appoggiarsi lo sviluppo e la valorizzazione culturale (materiale e immateriale) del territorio.**

Le biblioteche da sempre sono il luogo in cui le relazioni avvengono: con i cittadini, con le associazioni, con le realtà della cultura e del terzo settore. Sono il servizio pubblico più conosciuto grazie ad una diffusione capillare.

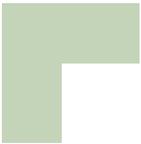
Più che le reti museali, al di là dei neonati sistemi culturali, il csbno vanta un'esperienza storica di cooperazione e collaborazione per l'ottimizzazione delle risorse, la realizzazione di economie di scala nella gestione integrata dei servizi, la capacità di lettura dei bisogni e di elaborare le conseguenti risposte.

**In questa direzione, i servizi che attualmente il csbno gestisce ed eroga sono i seguenti:**

- + Artoteca:**  
Prestito di arte a domicilio
- + Cose da Fare:**  
Agenda iniziative locali
- + Corsi e Formazione:**  
Formazione permanente e tempo libero
- + Viaggi studio:**  
Soggiorni e corsi di lingua all'estero
- + Visite d'arte:**  
Tour e percorsi culturali
- + MLOL:**  
Biblioteca Digitale
- + FabLab:**  
Makers e designer
- + Reti Culturali:**  
Circuiti teatrali, eventi e festival

**sguardo sull'innovazione**

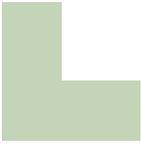




catalogo dei servizi

+ **csbno** +

**Oltre ai servizi di secondo livello, erogati in forza dello Statuto  
a tutte le biblioteche dei propri enti aderenti,  
il catalogo dei servizi del csbno si compone di un'offerta ampia e personalizzabile.**



## Gestione della biblioteca, del servizio informatico e dello sportello informativo

Forti di una esperienza ventennale e di una consolidata rete di fornitori e collaboratori, siamo in grado di offrire ai comuni o alle reti di comuni un pacchetto completo di organizzazione e gestione dei servizi bibliotecari (in conformità con la normativa vigente e alle linee guida del Manifesto IFLA/Unesco sulle biblioteche pubbliche), che comprende il personale qualificato, gestione e custodia dei locali, aggiornamento delle raccolte librerie e documentarie, software gestionale per gli operatori (Clavis) e per la navigazione internet (Cafelib), catalogazione del patrimonio, biblioteca digitale, servizio di reference, prestito e consultazione.

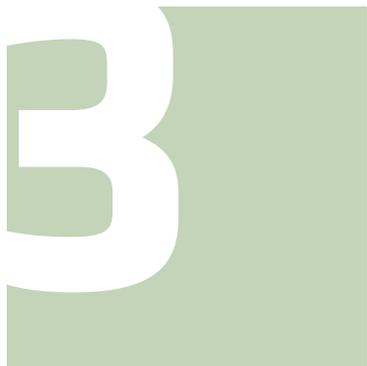
Integrato ai servizi bibliotecari, può essere attivato uno sportello informativo di base per la cittadinanza, con funzioni di supporto in tutti i rapporti con la pubblica amministrazione: servizi alla persona, lavori pubblici, ecologia, edilizia privata, SUAP, tributi, cultura, anagrafe.



## Gestione di sale, teatri e impianti culturali

Proponiamo l'affidamento diretto della gestione delle sale comunali, che possono essere affittate per l'organizzazione di seminari, rassegne e attività culturali, dibattiti, convegni pubblici e privati. Il servizio comprende l'assistenza audio-video, la cura degli allestimenti, custodia dei locali, biglietteria, prenotazioni. L'affidamento diretto permette di superare gli ostacoli di natura burocratica e garantisce una gestione più veloce, efficiente ed efficace degli spazi.





## Corsi di formazione e per il tempo libero

Per rispondere al crescente bisogno informativo proveniente dai cittadini nell'ottica di promozione del lifelong learning, organizziamo e gestiamo corsi di formazione per soddisfare le esigenze di apprendimento degli utenti sia sul piano culturale-professionale che su quello ricreativo, garantendo competenza dei docenti, contenuti sperimentati e di qualità comprovata. Il servizio può essere integrato da una fase di studio preliminare, che prevede la raccolta e l'analisi dei desiderata degli utenti e da una fase successiva di monitoraggio con azioni di customer satisfaction, al fine di garantire il mantenimento di standard qualitativi elevati.



## Riorganizzazione e gestione degli Archivi storici e correnti

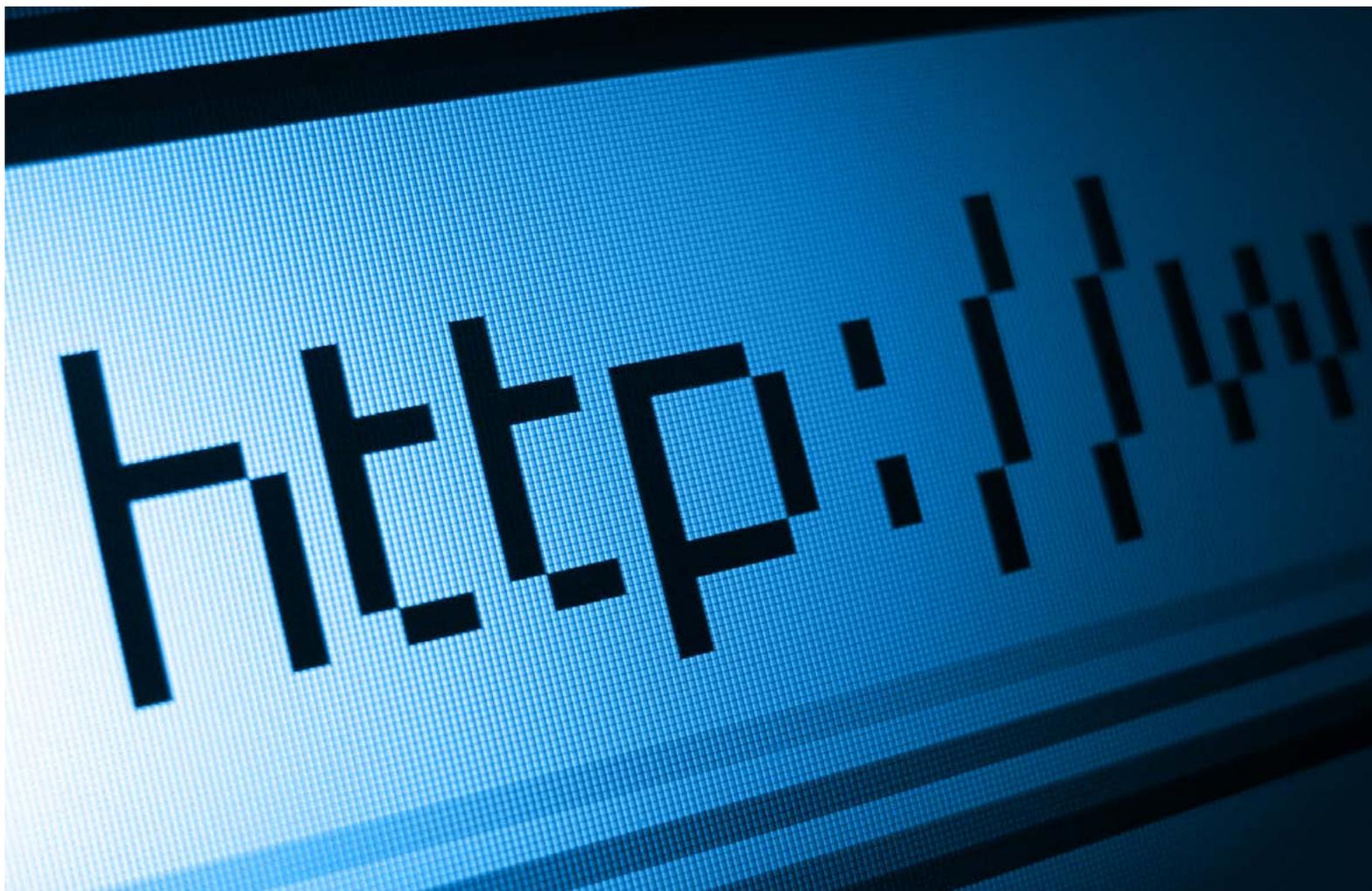
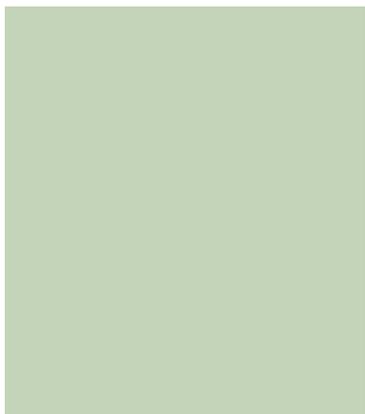
Proponiamo la gestione di tutte le attività che sono finalizzate alla corretta gestione documentale in attuazione della normativa corrente. Offriamo una vasta gamma di servizi modulabili, che vanno dalla gestione diretta dell'archivio corrente, di deposito e storico, alla consulenza e alla gestione di singole attività, come ad esempio la fase di riordino dell'archivio cartaceo. E' proposta inoltre un'attività formativa per il personale addetto.





## **Modulistica elettronica**

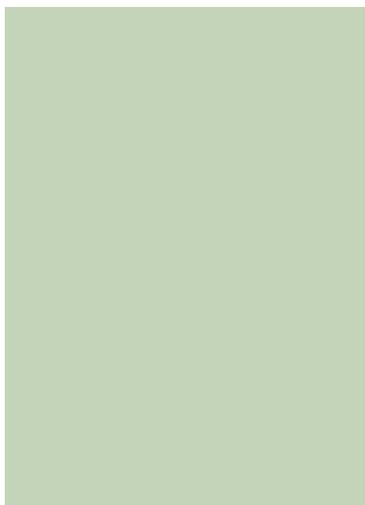
Questa opzione consente di mettere a disposizione di cittadini e imprese la modulistica dell'amministrazione in formato elettronico: realizzazione, modifica, aggiornamento della modulistica, moduli compilabili e interattivi, generazione di pdf 1/A, sistemi di firma elettronica certificata, trasmissione automatica ai competenti uffici. Il sistema di gestione della modulistica proposta dal csbno presenta il grande vantaggio di poter accedere ai dati del comune e di creare un database che mette a disposizione automaticamente i dati inseriti nel modulo.





**Acquisti centralizzati  
e coordinati di tutte  
le riviste professionali  
del Comune**

Il servizio prevede l'acquisizione delle necessarie riviste professionali sia in versione cartacea che on line in modo centralizzato, permettendo una razionalizzazione e quindi un risparmio per l'ente sia in termini economici sia di riduzione del carico di lavoro del personale addetto. La centralizzazione delle acquisizioni permette ad esempio di evitare l'acquisto della stessa rivista da parte di diversi uffici dello stesso ente e di avere una reportistica sui valori d'uso.



## Rassegna stampa elettronica

Il servizio base consiste nella realizzazione di una rassegna stampa personalizzata inviata via email agli amministratori, con cadenza settimanale nel formato sfogliabile e PDF. Attualmente tale servizio è fornito a tutti i Comuni facenti parte del Csbno. Forte di questa esperienza viene proposto anche all'esterno della rete, con la possibilità di ulteriori personalizzazioni, quali ad esempio l'aumento della frequenza, miglioramenti grafici e qualitativi, al fine di potenziare il monitoraggio da parte degli amministratori, della percezione sociale dell'azione politico-amministrativa. Vengono fornite inoltre attività formative per il personale addetto.



# 8

## Attività di fundraising

L'attività di fundraising consiste nel reperimento di risorse finanziarie straordinarie e finalizzata alla realizzazione di progetti specifici, che, nell'attuale momento di crisi economica e di riduzione dei trasferimenti, si configura come uno strumento indispensabile per sostenere i servizi di innovazione alla collettività. La proposta si articola in una serie di attività che prevedono l'invio di informazioni periodiche di bandi aperti e di interesse specifico, sia di livello nazionale che sovranazionale, la valutazione preventiva di idee a progetto, la redazione del progetto e la predisposizione dei documenti amministrativo-burocratici. Il servizio comprende altresì la consulenza telefonica su questioni specifiche.





## Servizio di tracciatura delle segnalazioni degli utenti

Il servizio di ticketing e tracciatura delle segnalazioni degli utenti e dei cittadini si basa sul sistema di gestione di trouble ticketing OTRS (Open Ticket Request System), il quale permette di tenere traccia delle richieste di assistenza e di informazione dei cittadini, telefoniche, cartacee o via email. Attraverso il software viene assegnato un identificativo univoco a ciascun ticket in arrivo, che viene preso in carico dagli operatori sino alla sua chiusura; anche l'utente che ha inoltrato una richiesta può seguire l'iter della propria segnalazione al livello di dettaglio desiderato. A differenza dei sistemi più classici, nel nostro caso ogni ticket può essere gestito da più operatori senza che si perda traccia di ogni passaggio. L'applicativo OTRS si rileva efficace nella gestione dei flussi documentali degli archivi.

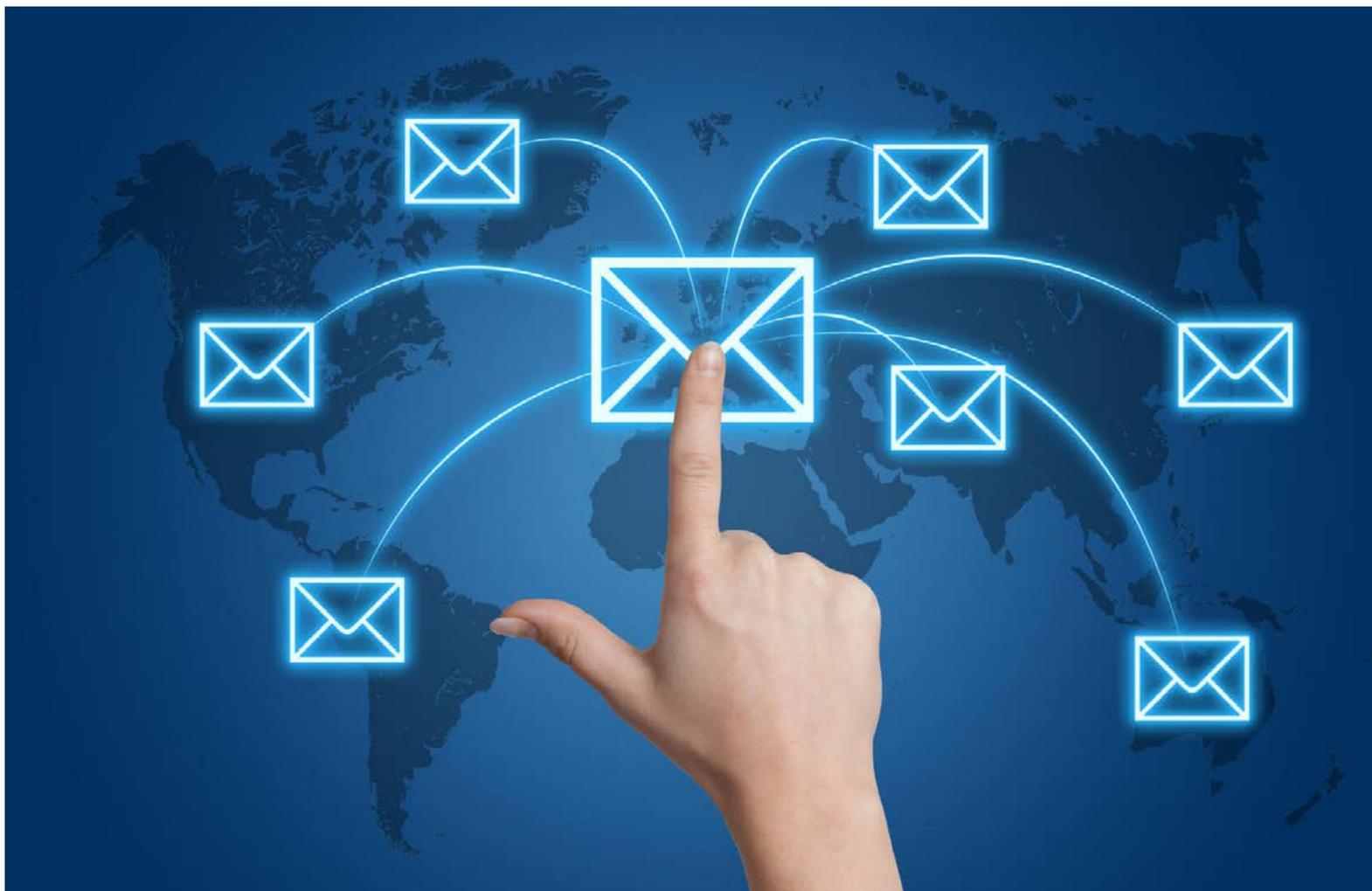




**Gestione linee di trasmissione dati e WiFi pubblico; gestione reti locali, manutenzione computer; gestione della posta elettronica e spedizioni massive**

Il servizio di automazione offerto si basa su un'esperienza decennale nell'ambito delle biblioteche e degli enti locali. Consente la gestione di tutte le linee di trasmissione dati (attivazione, manutenzione, assistenza, controllo, dismissione) e garantisce la piena e totale funzionalità di tutte le macchine, compresa la loro sostituzione e aggiornamento, al fine di evitarne l'obsolescenza e mantenere elevato il livello di servizio.

L'offerta comprende la navigazione internet e wifi, la gestione delle regole di navigazione attraverso l'utilizzo di un apposito software (Cafèlib) e un sistema di gestione della posta elettronica e delle email massive.





## L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DEL CSBNO: MODALITA' E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

**Per i comuni aderenti alla rete l'affidamento al csbno dei servizi può avvenire ai sensi della normativa sul c.d. in house providing.**

Le Aziende speciali oggi sono utilizzabili per l'esercizio di servizi privi di rilevanza economica. La possibilità di utilizzare tali modelli organizzativi anche per la gestione di servizi di rilevanza economica potrebbe considerarsi dischiusa dalla sentenza della Corte cost. n. 199 del 2012, che ha dichiarato costituzionalmente illegittimo l'art. 4 del d.l. n. 138 del 2011, conv. dalla legge n. 148 del 2011, che aveva sostanzialmente riprodotto l'art. 23-bis del d.l. n. 112 del 2008. A seguito della sentenza della Corte cost. risulta quindi venuta meno una specifica disciplina nazionale sui modelli organizzativi dei servizi di rilevanza economica;

L'assimilazione dell'azienda monocomunale e pluricomunale consente l'applicazione anche a queste ultime delle disposizioni di cui all'art. 114, comma 5-bis del TUEL, come introdotto dalla legge n. 27 del 2012, e dell'art. 9, comma 1-bis del d.l. n. 95 del 2012, conv. dalla legge n. 135 del 2012, che dettano disposizioni di favore per le aziende che gestiscono servizi socio-assistenziali, educativi e culturali;

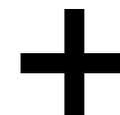
Le Aziende speciali permangono modelli organizzativi alternativi alla concessione a terzi; pertanto si tratta di enti strumentali direttamente affidatari della gestione dei servizi degli enti locali di riferimento. Del resto non sarebbe in alcun modo giustificabile da parte dell'ente locale l'istituzione di o la partecipazione ad un'azienda se non si accompagnasse all'affidamento di uno o più servizi: l'azienda (e il consorzio-azienda o azienda consortile) sono costituiti appositamente per la gestione dei servizi ad essa affidati dall'ente locale di riferimento.

**Per tutte le altre istituzioni pubbliche l'attivazione della collaborazione con il csbno può avvenire tramite lo strumento della convenzione.**

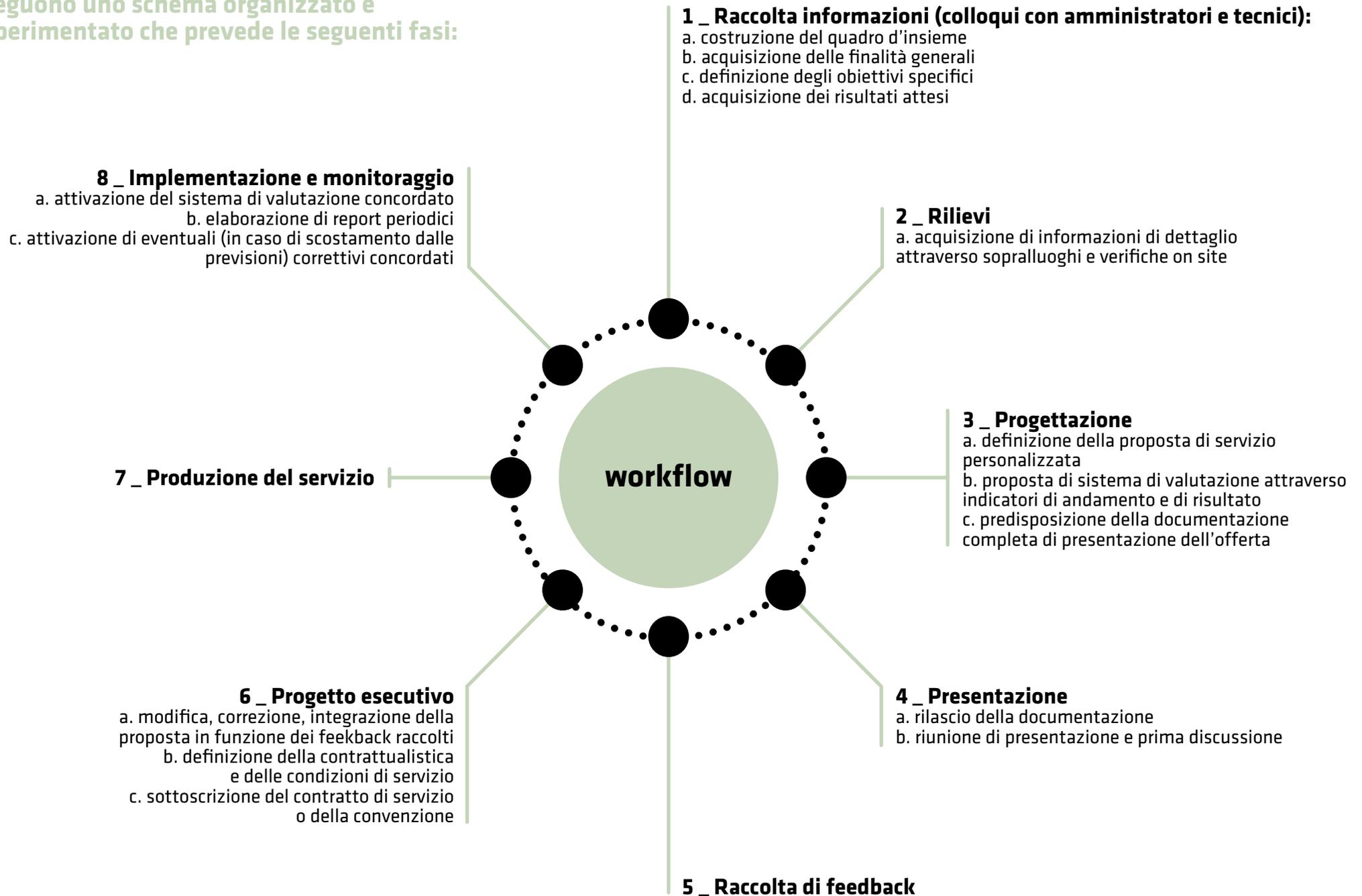
Si tratta di un accordo fra soggetti pubblici equiordinati attraverso il quale un ente pubblico delega la gestione di determinati servizi ad un altro pubblico.

L'evoluzione della legislazione amministrativa degli ultimi anni prevede un ampio ricorso all'istituto della convenzione per la disciplina di rapporti, sostanzialmente contrattuali, fra enti pubblici, ben al di là della norma generale di cui all'articolo 30 del TUEL.

Solo a titolo di esempio giova citare nell'ambito dei servizi tributari, l'articolo 64, comma 2, del D. Lgs. 30.7.1999 n. 300 il quale stabilisce che l'Agenzia del Territorio (ente strumentale del Ministero delle Finanze) "può gestire, sulla base di apposite convenzioni stipulate con i comuni o a livello provinciale con le associazioni degli enti locali, i servizi relativi alla tenuta e all'aggiornamento del catasto.



Le modalità di esecuzione del servizio seguono uno schema organizzato e sperimentato che prevede le seguenti fasi:





Consorzio  
Sistema  
Bibliotecario  
Nord - Ovest