



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 – consorzio@csbno.net



CONTRATTO DI SERVIZIO

I servizi del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord – Ovest per l'esercizio 2017 Allegato al bilancio di Previsione 2017

Il Consorzio con le risorse e strutture disponibili ottenute per mezzo dei contributi dei Comuni aderenti, della Regione Lombardia, della Città Metropolitana di Milano e attraverso la propria autonoma ricerca, assicura ai Comuni aderenti i servizi di seguito elencati.

1. AUTOMAZIONE

- Server centrali e disponibilità dell'applicativo: "Server farm" dei servizi consortili costituita attualmente da una batteria di server hardware che ospita diversi server per l'erogazione di tutti i servizi di rete virtuali. 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).
- 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 53 reti locali a cui è assicurata manutenzione hardware e sistemistica. 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.
- Altri apparati: per il 2017 nelle quote di adesione sono compresi i personal computer inseriti nella rete CSBNO, le stampanti fornite dal CSBNO, i lettori ottici di barcode 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.
- Sostituzione e/o aggiornamento programmato delle macchine: viene assicurato il costante aggiornamento dell' hardware trasferito al CSBNO nell'ambito di una pianificazione quadriennale di rotazione delle macchine. Per il 2017 si prevede la sostituzione di almeno il 20% delle macchine.
- Linee di trasmissione dati: è assicurato il collegamento per tutte le biblioteche con linee a banda larga. Attualmente sono in gestione al CSBNO 65 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 2017 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.

- 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.
- 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 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.
- Accesso Wi-Fi: in tutte le biblioteche viene garantito, nell'ambito del presente contratto di servizio, un accesso wi-fi minimo costituito da un access point installato in un punto di rete della Lan locale. L'accesso wi-fi viene assicurato attraverso l'utilizzo della linea adsl della biblioteca e il servizio, al fine di non degradare i servizi di rete della biblioteca (applicativo, opac, ecc.) viene assicurato per un massimo di 5 utenti in contemporanea. Le biblioteche che vorranno garantire un servizio più efficace senza limiti di accesso per gli utenti ed esteso in tutti i locali della biblioteca ed eventualmente anche agli spazi esterni ed adiacenti, potranno richiedere al Consorzio offerte specifiche di quotazione di intervento in aggiunta alle quote di adesione.
- 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.
- 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 (1.1)

2. BIBLIOTECA

- Servizi di comunicazione con gli utenti: il CSBNO assicura la continua animazione della pagina Facebook prevedendo almeno due post alla settimana. Inoltre per assicurare adeguato sviluppo ai servizi di rete e di comunicazione con gli utenti, il CSBNO supporta i bibliotecari per lo sviluppo di blog rivolti agli utenti.



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 – consorzio@csbno.net



- 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.
- 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 al gruppo ristretto della C.T. e lo sviluppo dei gruppi di interesse dei bibliotecari.
- Applicativo – Clavis: verranno messe in atto tutte quelle attività utili a rendere sempre più aderente e corrispondente alla realtà del CSBNO questo prodotto.
 - La lista delle richieste di modifiche e lo stato di attuazione su Clavis.verrà pubblicata a cura del fornitore Comperio sulle pagine predisposte sull'applicativo
 - Si terranno momenti periodici di aggiornamento e confronto con i bibliotecari (almeno due incontri all'anno).
- Servizi vari per le biblioteche: Fornitura di tessere per utenti non dotati di CRS, barcode per documenti. Viene garantito l'invio di solleciti e avvisi di pronto al prestito in maniera automatica.
- 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.

3. PATRIMONIO

- Coordinamento e centralizzazione acquisti

Il CSBNO riconosce all'attività di acquisto coordinato e centralizzato 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. I comuni si impegnano nel caso di disponibilità di altre risorse oltre alle quote indicate, a rivolgersi al CSBNO per effettuare la fornitura di materiali. E' questa la sola condizione che garantisce la maggior convenienza della fornitura in quanto sono evidentemente presenti condizioni di coordinamento e ottimizzazione del numero di copie non realizzabili con altri soggetti. Gli acquisti effettuati dalle singole biblioteche con le proprie risorse di bilancio vengono trasferiti in proprietà alle biblioteche 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.

Il CSBNO garantisce i seguenti servizi:



- assistenza amministrativa: periodicamente, almeno bimestralmente, vengono consegnate alle biblioteche le situazioni 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 settimanale 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 professionale: il CSBNO ricercherà nel corso dell'anno 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 ha effettuato in collaborazione con i sistemi bergamaschi una gara che ha determinato l'assegnazione della fornitura alla Società "Leggere" S.r.l che garantisce oltre agli acquisti

- la presenza di un software che assicuri la razionalizzazione delle procedure di acquisto ed amministrative
- la catalogazione e l'arricchimento informativo con digitalizzazione di copertina, indice, presentazione editoriale, e catalogazione immediata delle novità.

Le forniture saranno garantite solo da questo fornitore. Solo in casi eccezionali e nei limiti definiti dal codice degli appalti il CSBNO si potrà rivolgere ad altri fornitori.

L'eccezionalità dovrà essere chiaramente derivate dall'effettiva indisponibilità del materiale presso l'assegnatario della gara o dall'estrema specificità della fornitura (Es.La Libreria dei ragazzi)

Nella quota complessiva sono compresi gli acquisti di materiale documentario (libri e audiovisivi) relativi per esempio 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.

La ripartizione delle quote per ciascun progetto saranno definite e gestite dal Gruppo di lavoro acquisti coordinati

- Biblioteca centrale di prestito (BCP)

3..1. Biblioteca di deposito: Il CSBNO ha costituito negli ultimi anni la biblioteca centrale di Prestito (BCP), con il materiale acquisito. Le biblioteche potranno versare i propri materiali secondo le regole 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, il CSBNO svilupperà, in collaborazione con le reti stesse, un progetto di polo di deposito e archivio bibliotecario.



3..2. 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.

- Attuazione del progetto di Acquisto centralizzato e coordinato

Il livello raggiunto nell'integrazione dei servizi e la riduzione continua delle risorse disponibili è tale da rendere ormai indispensabile l'adozione di una modalità di lavoro che garantisca il massimo dell'efficacia e dell'efficienza dell'acquisto.

E' per questo che nel 2017 il CSBNO avvierà una nuova modalità d'acquisto che ha l'obiettivo di aumentare il numero di titoli nuovi offerti agli utenti e contemporaneamente migliorare i tempi di attesa dei materiali più richiesti.

Il progetto prevede l'attribuzione ad un gruppo di lavoro di bibliotecari la responsabilità di definire quali materiali devono essere acquistati; il gruppo dovrà anche definire il numero di copie per ciascun titolo.

Le biblioteche si dovranno impegnare a fornire tutti gli elementi necessari per mettere in condizione il gruppo di lavoro di preparare una proposta aderente alle necessità del territorio.

In particolare le biblioteche si impegnano a :

compilare una scheda on line sul proprio progetto di acquisto

consultare l'elenco degli acquisti degli scorsi anni, riservando particolare attenzione agli acquisti che non sono stati prestati in maniera adeguata

In sostanza una commissione tecnica di bibliotecari provvederà a selezionare qualità e quantità dei titoli che dovranno entrare nel patrimonio consortile, mentre i singoli responsabili di biblioteca potranno effettuare la scelta dei propri acquisti esclusivamente nell'ambito di tali liste predefinite.

4. BIBLIOTECA DIGITALE

Il CSBNO è l'ente capofila degli oltre 30 sistemi bibliotecari lombardi che condividono la piattaforma di biblioteca digitale MLOL. La cooperazione tra i sistemi bibliotecari riguarda principalmente lo sviluppo dei servizi e il coordinamento circa l'acquisto e la condivisione dei contenuti.

Il CSBNO per i propri associati intende nel 2017 consolidare il servizio di biblioteca digitale nell'ottica di un ampliamento e miglioramento dell'offerta informativa agli utenti. In particolare:

- Mantenimento ed incremento dei contenuti disponibili: Edicola, Musica, Video, ebook, banche dati con fruizione online, streaming, download;
- Aggiornamento del portale <http://csbno.medialibrary.it> e consolidamento dell'integrazione con il catalogo on line per la ricerca dei contenuti, produzione di report statistico mensile con indicatori di utilizzo;
- Realizzazione di incontri di aggiornamento per gli operatori relativamente ai contenuti e alla modalità di erogazione dei servizi, 2 incontri di interesse generale e eventuali incontri per le nuove risorse eventualmente acquisite;

Lo sviluppo dell'utilizzo dei lettori di ebook (devices) nelle biblioteche verrà perseguito con le seguenti azioni:



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 – consorzio@csbno.net



- Effettuazione di incontri tecnici di approfondimento con i bibliotecari
- Assistenza tecnica, secondo gli standard assicurati per la rete nel suo complesso ai bibliotecari per la gestione dei devices e il caricamento di ebook;

Le attività di reperimento dei contenuti saranno effettuate utilizzando parte delle risorse di acquisto di cui al punto 3.1

L'importo messo a disposizione per tale scopo è di € 50.000 di cui € 20.000 detratti in proporzione dalle singole quote acquisto materiali e i rimanenti € 30.000 sulla base di sottoscrizione da parte delle singole biblioteche sulla base delle esigenze indicate nella carta delle collezioni

Si procederà inoltre alla selezione di materiali disponibili gratuitamente sulla rete.

L'acquisizione dei documenti sarà definito sulla base delle indicazioni provenienti dal gruppo di lavoro costituito tra le reti che partecipano al progetto Biblioteca Digitale – MLOL e il gruppo dei bibliotecari del CSBNO circa l'acquisizione di ebook.

Proseguirà nel 2017 nelle biblioteche della rete e attraverso gli spazi web del CSBNO (www.csbno.net, webopac.csbno.net, pagine facebook) la promozione della nuova piattaforma Mlo+

4.1 RASSEGNA STAMPA – BIBLIOTECA DIGITALE

Tra i contenuti presenti nella raccolta di MLOL è assicurato un servizio di rassegna stampa che permette alle biblioteche e ai Comuni associati l'accesso e la consultazione in tempo reale a più di 1.000 fonti di informazione nazionale e locale. Lo strumento permette inoltre la creazione di vere e proprie rassegne stampa personalizzate da produrre ogni giorno in maniera automatica sulla base dei filtri e delle parole chiave impostate. Su questo servizio, rivolto in particolare ai Comuni ed ai loro uffici stampa e URP, il CSBNO realizzerà seminari ad hoc di presentazione del servizio. Il CSBNO assicura, dietro compenso, progetti legati alle specifiche necessità. I Comuni interessati potranno aderire acquistando parti di servizio in base alle proprie necessità.

5. CATALOGAZIONE

- Catalogazione corrente: la catalogazione corrente delle novità viene affidata al fornitore del materiale documentario. I record sono disponibili sulla rete prima dell'arrivo dei documenti nelle biblioteche. Tutti i record, inoltre, sono corredati da digitalizzazione della copertina, dell'indice (per i saggi) e dalla presentazione editoriale.
- 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.) .
- Catalogazione materiale residuo (donazioni, ecc.): 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 30 gg dall'invio al CSBNO
- Il CSBNO non garantisce, se non per specifico incarico oneroso, il trattamento del materiale, acquisito da altri fornitori, 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 – consorzio@csbno.net



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

6. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO / LOGISTICA

- Il CSBNO garantisce la consegna diretta dei materiali impegnandosi a:
 - assicurare i passaggi 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, buste in polietilene per la suddivisione all'interno delle ceste e custodie per la protezione dei cd.
- Il CSBNO assicura la spedizione indirizzata alle altre biblioteche di tutti i materiali che ogni biblioteca intende distribuire

7. BIBLIOTECHE SCOLASTICHE

Il CSBNO assicura i seguenti servizi attraverso la stipula di una convenzione e dietro specifico compenso

- Progetto Punto prestito:
 - consultazione OPAC
 - procedure per il prestito interbibliotecario
 - informazione sulle iniziative culturali del territorio
- 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
- 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
 - apertura della biblioteca scolastica



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 – consorzio@csbno.net



8. 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 incontri di formazione.
- Il CSBNO, in collaborazione 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 degli utenti stessi o delle amministrazioni che affideranno incarichi di formazione. I corsi saranno realizzati solo nel caso in cui gli spazi delle biblioteche o dei comuni siano messi a disposizione a titolo gratuito.

9. 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 2017 il CSBNO le risorse saranno indirizzate prioritariamente alle iniziative:

- Iniziative Fuori salone del libro di Milano
- Settimana dei beni culturali
- Festa delle Biblioteche (Ottobre)

La quota di promozione della lettura deve essere utilizzata nell'ambito dell'anno solare di riferimento del bilancio. Eventuali avanzi saranno utilizzati per attività e progetti comuni.

10. 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
- Realizzazione di sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione delle biblioteche per i servizi di CSBNO.



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 – consorzio@csbno.net



11. ARCHIVI

Consolidatasi negli anni, la consulenza archivistica offerta dal CSBNO assume una rilevanza strategica per i Comuni consorziati in quanto azione di gestione e di “governo”, volta al coordinamento e al controllo diretto dell’archivio in formazione.

Nell’ambito delle attività delegate il servizio archivi si impegna ad organizzare momenti di formazione per i dipendenti comunali, in particolare per:

- aggiornamento sulla normativa in materia di protocollo informatico e gestione documentale, al fine di ottimizzare i processi e migliorare i servizi al cittadino; questa attività è pensata come un vero supporto costante con modalità on-line e seminariale.
- censimento, riordino e informatizzazione dei materiali di storia locale presenti nei singoli archivi con l’obiettivo di creare una banca dati unica sul tema per tutto il territorio consortile.

Per rispondere ai numerosi e stringenti obblighi normativi in capo agli Enti, il Consorzio offre poi un servizio su specifico compenso che si declina nelle seguenti attività:

Gestione documentale
Sezione di deposito
Sezione storica

In questa prospettiva si pongono le basi, nel rispetto delle disposizioni legislative e degli standard di qualità, per un servizio che ha come obiettivo la gestione integrata degli archivi: dal protocollo generale all’archivio storico, con l’obiettivo sia di ottimizzare i servizi al cittadino che di rendere fruibile la documentazione di storia locale valorizzando la storia del territorio consortile.

12. STORIA LOCALE – Biblioteca e archivio si raccontano

Il Consorzio Servizi Bibliotecario Nord Ovest presenta ai comuni una proposta di intervento finalizzata a gestire, promuovere e anche razionalizzare la gestione della storia locale non riducendola ad una mera raccolta dei materiali dal punto di vista biblioteconomica ma connettendola con il mondo della documentazione che è il mondo degli archivi storici: questo nell’ambito del territorio attorno al quale ruota il CSBNO cercando anche, nei limiti del possibile, di ridurre i costi e mettere le strutture archivi e Biblioteca in condizione di meglio rispondere alle richieste storiche e di ricerca, ma anche sociali e di mercato.

Obiettivo è giungere alla *creazione di un polo biblio-archivistico del territorio*.

Per questo il CSBNO offre per entrambi i servizi alle biblioteche e agli archivi che daranno la propria disponibilità a collaborare al progetto

- Una struttura di base gestionale (prestiti, prenotazioni ...; movimento e prelievo nei depositi; la parte relativa all’informatizzazione dell’archivio corrente, inteso come analisi, ristrutturazione, organizzazione informatizzata dei flussi documentari è affrontata nel punto precedente);
- strumenti per la ricerca elettronici (cataloghi, inventari, banche dati...), anche disponibili in rete;



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 – consorzio@csbno.net



- sistemi informativi allargati (cataloghi collettivi, sistemi informativi storico archivistici ...), anche integrati con banche dati culturali di diversa tipologia.

E' indispensabile per il raggiungimento degli obiettivi avere la collaborazione e la partecipazione delle istituzioni del territorio per la rilevazione dei metadati necessari all'implementazione della piattaforma Teseo – e Gallery, promuovendo nuove azioni, linguaggi e narrazioni territoriali in modo integrato e multicanale.

Queste le attività che verranno promosse

1. coordinamento delle azioni di raccolta dati presso gli archivi di enti comunali, istituzioni a vario titolo, privati cittadini che si riferiscono alle biblioteche, per far emergere i punti di forza su cui mirare l'attività di elaborazione dei metadati raccolti nello svolgimento delle singole attività sopra descritte, per poi essere riversati nella piattaforma Teseo – e Gallery e resi fruibili dalla comunità.
2. Promozione del censimento presso Archivi Comunali (filone storico urbanistico, industriale e sociale)
3. Promozione del Censimento presso le Biblioteche del materiale relativo alla storia locale presente in biblioteca.
4. Promozione del rilevamento beni artistici e naturali (parchi e giardini)
5. Collaborazione con creazione di bibliografie per incremento e sviluppo della raccolta
6. Collaborazione alla promozione e attività di estensione della raccolta: mostre, local history festival
7. Corso di formazione per i Bibliotecari: gli archivi storici preziosa fonte di metadati.

Questo affinché la Biblioteca sia vissuta come luogo incline ad un'accoglienza e ad una accessibilità sempre più ampia e diffusa, gestita in collaborazione con le istituzioni, associazioni e singole persone che mettono a disposizione della collettività la storia personale e familiare, fatta d'immagini, documenti e ricordi (interviste) per valorizzare attraverso le piccole storie la grande storia.

Il CSBNO è inoltre disponibile dietro specifico compenso ad effettuare direttamente un'attività di riordino e informatizzazione e in itinere lavorare sulla valorizzazione dei fatti, leggi, personaggi, storie.... utili alla ricostruzione dell'identità di un territorio.



13. SERVIZI CULTURALI

Il CSBNO proseguirà anche nel corso del 2017 la sperimentazione di nuovi servizi culturali, svolti a pagamento, a favore delle biblioteche e degli utenti. In particolare

- **Servizi Visite culturali:** La proposta di visite d'arte che il Consorzio intende elaborare e mettere a disposizione degli utenti delle biblioteche, attraverso le biblioteche stesse, è integrativa rispetto a quanto è già presente in ogni singola realtà. In una logica di arricchimento e completamento delle opportunità già a disposizione degli utenti, questo progetto non intende sovrapporsi e mettersi in concorrenza con l'attività storica delle amministrazioni e delle organizzazioni che con esse collaborano stabilmente da tempo, ma al contrario la vuole arricchire di nuovi contenuti e nuove modalità di fruizione. Il progetto "Percorrendo l'arte" offre con una programmazione semestrale una scelta di momenti culturali che vanno dalle visite alle mostre più importanti in cartellone a Milano e in Lombardia, a visite in luoghi storici e culturali significativi di Milano, a viaggi di una giornata e di più giorni in città e territori significativi per la loro storia artistica e paesaggistica. Gli eventi saranno completati da un percorso di avvicinamento che ne aiuterà la fruizione e la comprensione, come serate in biblioteca prima della visita in cui verrà illustrato ciò che si andrà a vedere. Inoltre durante la visita le persone saranno accompagnate da una guida che illustrerà loro ciò che stanno visitando. La parte logistica comprende il pullmann con l'accompagnatore e gli auricolari, e la possibilità di pranzare gustando la cucina locale, seguendo un percorso del gusto che sarà ricorrente in ogni evento. In questa programmazione, un'attenzione particolare sarà data all'arte contemporanea, che viene molto spesso esclusa da questo genere di eventi, alla cui fruizione e comprensione verrà dedicata una lezione introduttiva, in modo da dare a tutti la possibilità di apprezzare pienamente l'evento.
 - **ARTOTECA:** Il Consorzio nel 2017 consoliderà il servizio di Artoteca avviato nel 2014, il Servizio consiste nel prestito agli utenti di riproduzioni d'arte numerate e firmate. Attraverso la sottoscrizione di un accordo con una cooperativa di artisti saranno disponibili 50 tavole di artisti quotati nel mondo dell'arte riprodotte in 10 copie ciascuna per un totale di 500 riproduzioni d'arte. Attualmente il servizio è attivo in 10 biblioteche che il Csbno ha curato il supporto a ciascuna biblioteca per l'organizzazione dell'esposizione delle 50 riproduzioni in dotazione, l'inserimento in opac delle opere e la predisposizione delle procedure di prestito. Il Csbno, inoltre, cura la predisposizione della comunicazione agli utenti e alla stampa dell'iniziativa.
 - **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. Ogni attività in questo ambito verrà regolata da specifico contratto di Servizio
- A titolo di esempio si ricordano le collaborazioni già in atto per:
- Organizzazione e realizzazione Attività culturali Comune di Arese
 - Organizzazione e realizzazione Attività culturali Comune di Pero
 - Organizzazione e realizzazione Stagione teatrale Teatro Tirinnanzi Legnano



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 – consorzio@csbno.net



14. FOUNDRAISING

Il Consorzio continuerà nel 2017 l'attività di ricerca di nuove fonti di finanziamento

- 14..1. attivandosi per partecipare a Bandi Regionali e di fondazioni bancarie
- 14..2. ricercando la partecipazione attiva anche finanziaria degli utenti proseguendo la campagna di sostegno "La biblioteca è di più + Teca"
- 14..3. promuovendo il contributo volontario con la possibilità di accedere all "ARS BONUS" di società e privati
- 14..4. sperimentando anche nuove forme di fundraising (Crowfounding su progetti specifici, ecc.)

15. RAPPORTI CON ALTRE RETI BIBLIOTECARIE

Il CSBNO proseguirà, nel corso del 2017, l'attività di contatto e sviluppo di progetti e collaborazioni con altre reti bibliotecarie regionali e nazionali. L'obiettivo più generale che il CSBNO persegue è la continua razionalizzazione dei costi dei servizi e l'ottenimento di nuove economie di scala.

16. AMMINISTRAZIONE E SERVIZI GENERALI

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

- 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)

17. SERVIZI GENERALI E DI STAFF

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



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 – consorzio@csbno.net



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) Assicurare agli operatori almeno un indirizzo di posta elettronica.
- 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, i dati dello staff 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 approvate dall'assemblea consortile.
- 15) In caso di richiesta al CSBNO di supporto per l'apertura o per il funzionamento delle biblioteche i Comuni si impegnano ad individuare servizi interi o loro parti da affidare al CSBNO stesso.
- 16) Anticipare, in caso di affidamento di incarichi, al CSBNO le risorse finanziarie necessarie al pagamento del personale impiegato.



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 – consorzio@csbno.net



- 17) Compilare le schede inviate dal gruppo acquisti.
- 18) Per la parte di acquisto extra-quota rivolgersi prioritariamente al CSBNO e impegnarsi ad effettuare i pagamenti entro 30 giorni dall'emissione dei documenti contabili (Fatture).
- 19) Partecipare al progetto della Biblioteca Digitale con le proprie risorse di acquisto secondo quanto indicato nel contratto di servizio e inviando il proprio personale ai corsi di formazione e al gruppo di lavoro.
- 20) Depositare nella biblioteca centrale di prestito i materiali che rientrano nelle caratteristiche del documento di progetto che sarà approvato dalla C.T.
- 21) Attenersi alle indicazioni / disposizioni del CSBNO per quanto riguarda il trattamento delle informazioni bibliografiche.
- 22) Garantire giornalmente l'evasione della lista delle richieste di prestito e pendenti a carico della propria biblioteca.
- 23) Garantire l'accesso al personale addetto al Prestito interbibliotecario anche negli orari di chiusura della biblioteca.
- 24) 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.
- 25) Partecipare ai progetti di formazione del personale bibliotecario.
- 26) 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
- 27) Consultare mensilmente le statistiche e partecipare agli incontri di valutazione per l'identificazione di strategie comuni di miglioramento dei servizi.
- 28) Versare almeno 3/12 della quota di adesione entro marzo e il saldo entro giugno di ogni anno.
- 29) Compilare il questionario regionale e quello customer satisfaction.
- 30) Controllare il funzionamento del contapersona e segnalarne l'eventuale malfunzionamento



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
- problematiche nella funzionalità o utilizzo di clavis : 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 – 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.

Interventi di carattere straordinario

In occasione di interventi straordinari, rinnovamenti e inaugurazioni di strutture, si garantiranno sopralluoghi e attività, che saranno quotati in maniera specifica con la struttura consortile.

Segnalazione di inadeguatezza servizio

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



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 – consorzio@csbno.net



ALLEGATO 2 – GIRO SETTIMANALE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

BIBLIOTECA	PASSAGGI SETTIMANALI	BIBLIOTECA	PASSAGGI SETTIMANALI
Arese	5	Vanzago	3
Garbagnate Milanese	5	Cinisello-II Pertini	5
Lainate	5	Paderno - Tilane	5
Novate	5	Sesto -Centrale	5
Rho-Burba	5	Bresso	4
Bollate	5	Cormano	5
Cesate	5	Cusano Milanino	5
Cornaredo	4	Sesto-Marx	4
Pero-PuntoPero	4	Sesto-Ragazzi	5
Settimo	4	Cormano Ragazzi BI	2
Baranzate	4	CSBNO-Centrale	3
Rho-CentRho	4	Legnano	5
Rho-Popolare	4	Busto Garolfo	4
Senago	4	Nerviano	4
Barbaiana - Lainate	3	Parabiago	4
Garbagnate-Bariana	4	Rescaldina	4
Bollate-Cassina	4	Canegrate	3
Cornaredo-S. Pietro	3	Cerro Maggiore	3
Solaro	4	Dairago	3
Pero (Cerchiate)	3	San Giorgio	3
Pogliano	3	San Vittore	3
Pregnana	3	Villa Cortese	3
Totale	90	Totale	85
Totale complessivo		175	