

# PIANO PROGRAMMA CSBNO 2023 **ALLEGATO**

## **SCHEDE DELLE ATTIVITÀ DEL CONTRATTO DI SERVIZIO (ALLEGATO A)**

Nota:

Le schede allegate rappresentano e descrivono le attività per i servizi indivisibili ai soci, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio - Allegato "A".

Le attività sono oggetto di un lavoro di analisi che è ancora in corso.

Allo stato di presentazione del Piano Programma le schede rappresentano il processo analitico che si sta svolgendo nell'ambito dell'ottimizzazione del controllo di gestione e della efficienza dei processi, nonché della individuazione delle leve di valore e di innovazione esprimibili.

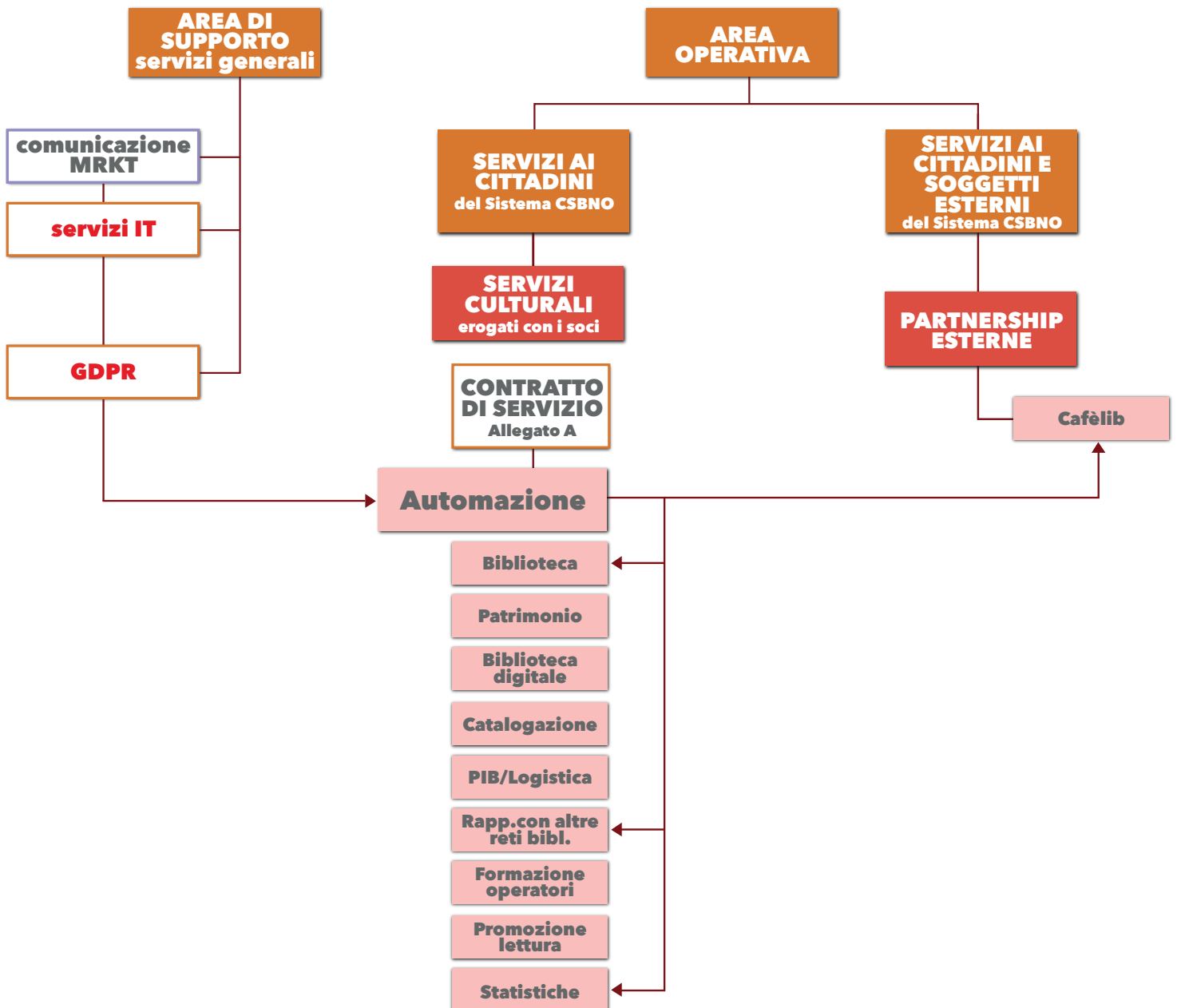
I valori economici, qui riportati solo per alcune delle attività, rappresentano solo i costi diretti. Non includono le quote dei costi generali e di gestione allocabili, che sono ad oggi, dal punto di vista del controllo di gestione, l'oggetto specifico del lavoro di analisi per la definizione delle quote di contribuzione per ogni attività e il valore dei costi generali indivisibili e trasversali per la gestione complessiva del Sistema.

Per un approfondimento sulla finalità di questo metodo di analisi si rimanda al capitolo 3 del Piano Programma.

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**01**

**AUTOMAZIONE**

# AUTOMAZIONE SERVIZIO IT



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Garantire tutte le sedi di infrastrutture tecnologiche e programmi applicativi omogenei e uniformi.

# OBIETTIVI

Fornitura, mantenimento, gestione di tutti gli aspetti tecnologici e informatici necessari allo svolgimento delle attività della rete delle biblioteche Csbno

# DESCRIZIONE

Il servizio automazione IT **garantisce accesso a tutti i soggetti** (Utenti, bibliotecari, operatori interni) di poter accedere ed **utilizzare tutte le piattaforme adottate**, in sicurezza e con un elevato grado di assistenza tecnica.

## SPECIFICHE

La gestione delle risorse IT mira a uniformare e conformare le soluzioni adottate per semplificarne la gestione e migliorarne i profili di affidabilità e sicurezza, garantendo al contempo significative economie di scala. L'ambito operativo copre interamente e integralmente gli elementi strutturali necessari a una sede per poter operare, partendo dalla connettività e sicurezza delle reti, passando per PC e periferiche, fino a giungere alle soluzioni software dedicate (on premise o su Cloud).

Piattaforme gestite:

- **connettività , sicurezza e monitoraggio di rete:** fornitura linee-dati, router, firewall, backup di linea, verifica apparati di rete;
- **hardware:** fornitura pc, incluse periferiche ad essi collegate, stampanti multifunzione e stampanti termiche per la stampa di etichette e barcode;
- **sistemi:** installazione, manutenzione, gestione e aggiornamento del sistema operativo e delle applicazioni (principalmente fruite in cloud);
- **archiviazione di rete e backup in Cloud dei files di lavoro:** fornitura di archivi condivisi remoti e backup in Cloud;
- **posta elettronica:** fornitura di servizio di posta elettronica in Cloud in ottica di accesso multi dispositivo;
- **gestionale biblioteconomico:** adozione di software dedicato in modalità SAAS (Clavis);
- **servizi web:** accesso alle informazioni biblioteconomiche e, più in generale, di servizio e di comunità tramite sito OPAC e AZIENDA SPECIALE;
- **ticketing system:** adozione e configurazione di soluzioni atte alla segnalazione di problemi o richieste di supporto da parte delle singole sedi o dei singoli operatori (OTRS);
- **navigazione internet utenti:** gestione dell'accesso a Internet degli utenti delle biblioteche tramite soluzione unificata "Cafèlib" sia da postazioni fisse, sia da Wi-Fi;
- **Piattaforma di comunicazione Mail massiva:** gestione di piattaforma dedicata all'invio massivo di comunicazioni email;
- **Piattaforma Utente Sostenitore:** Bibliodipiu piattaforma dedicata ad utente sostenitore con relativo sistema di pagamento integrato;
- **CoseDaFare:** portale per iniziative ed eventi per sistemi bibliotecari e culturali;
- **Portale Superlettore**

# MODALITÀ

CSBNO al fine di garantire i servizi sopra descritti coordina e gestisce rapporti con aziende, operatori e fornitori di tecnologie ed apparati per tutti aspetti specifici necessari.

Il servizio prevede un sistema di assistenza basato sulla gestione di ticket che vengono aperti dalle richieste di intervento, sia automaticamente che su richiesta di intervento diretta dagli operatori e del personale tramite mail o telefono. Per la gestione dei ticket viene utilizzato il sistema ticketing system OTRS.

## SPECIFICHE

- Il servizio IT gestisce, supervisiona e coordina il funzionamento generale infrastruttura IT della intera rete delle Biblioteche Csbno
- Verifica l'operato circa l'assistenza tecnica, gli acquisti materiali e supervisiona la realizzazione e funzionalità delle reti nelle diverse sedi bibliotecarie.
- Il servizio è erogato attraverso rapporti contrattuali con specifici fornitori, selezionati con procedure di appalto secondo il Codice. I contratti includono anche l'assistenza presso le sedi bibliotecarie delle reti esterne con cui Csbno ha stipulato convenzioni. Quest'aspetto a permesso di ottenere significative economie di scala.

### □ **Connettività e Server Farm**

Fornitore Fastweb.

Specifiche del servizio:

Connettività ad Internet per tutte le sedi e i poli culturali del CSBNO. Per ogni sede il servizio viene erogato attraverso un'infrastruttura di rete che schematicamente e riassumibile in

- a** Link di connettività primaria attiva a caldo (ADSL2 +, FTTCab, FTTH – previa verifica di copertura puntuale per un totale di 95 linee
- b** Link di connettività secondaria attiva a caldo in caso di connettività primaria in ADSL2+
- c** Servizio FASTCloud IaaS (VPDC V-Cloud e BaaS).

### □ **Clavis**

Protocollo di intesa con Provincia di Brescia per servizi dedicati all'innovazione delle reti bibliotecarie e la gestione del sistema e della server farm.

Termini del protocollo:

- gestire il sistema informativo ClavisNG per conto del CSBNO, garantendo, all'interno della propria infrastruttura, il sostegno e lo sviluppo dell'hardware e del software necessarie al corretto funzionamento del servizio;
- mettere a disposizione lo staff tecnico del proprio Ufficio Biblioteche per l'assistenza tecnico-biblioteconomica rivolta agli operatori di help-desk del CSBNO, dedicati a fornire supporto ai bibliotecari attivi nel rispettivo territorio;
- favorire il trasferimento delle competenze professionali utili alla gestione dei sistemi informativi dedicati ai servizi bibliotecari agli operatori di help-desk del CSBNO;
- curare la configurazione e il funzionamento della banca dati ClavisNG del CSBNO e del Sistema Lodigiano e verificare l'appropriatezza delle ulteriori scelte tecniche volte a garantire l'efficienza del sistema informativo;
- mettere a punto il sistema per la storicizzazione ed esposizione in modalità "open data" delle informazioni relative al funzionamento della rete;
- valutare le richieste di personalizzazione dei report di ClavisNG e curarne la loro eventuale predisposizione;
- collaborare alla progettazione di servizi bibliotecari integrati finalizzati al progressivo rafforzamento della cooperazione (interprestito interprovinciale, acquisto coordinato, biblioteca digitale, aggiornamento professionale, ecc.);
- cooperare alla configurazione di DiscoveryNG (l'Opac abbinato a ClavisNG) in modo tale che risponda alle esigenze delle biblioteche e degli utenti

- Assistenza tecnica e manutenzione della rete informatica delle biblioteche Csbno, della Sede.  
Fornitore Matic srl.
- Il contratto ha scadenza nel settembre 2023. Rispetto il servizio per Csbno gli assets previsti dal contratto sono:  
postazioni di lavoro in tecnologia hp con s.o. Ubuntu e postazioni di lavoro in tecnologia portatile con s.o. Windows10 articolate in
  - 150 pc staff fisso
  - 173 pc utenti fisso
  - 323 pc fissi totale
  - 62 pc portatile
- 174 pistole ottiche
- 3 web cam
- 7 stampanti alta produttività
- 3 stampanti multifunzione
- 28 stampanti bassa produttività
- 95 numero di linee di connettività gestite con fornitori terzi del servizio
- 271 numero di server mikrotik per funzionalità cpe/proxy/firewall su sistema
- 85 routers linux suddivisi in switch 5-8-16-24 porte unmanaged e switch 5-8-16-
- access point ap mikrotik situati nelle sedi bibliotecarie
- macchine virtuali gestite in datacenter (linux / microsoft / mikrotik)
- Servizio di Posta.  
Fornitore Il Dato.  
Il servizio prevede la manutenzione e la gestione del servizio di posta elettronica e antispam centralizzato con la piattaforma Zimbra. Il servizio serve congiuntamente 7 enti e Sistemi Bibliotecari: oltre alle utenze legate ai progetti e al personale operativo e di staff per un totale medio annuo di 700 caselle di posta elettronica:
- Altri fornitori per la fornitura di materiali di consumo

## ORGANIZZAZIONE

### Funzioni interne Csbno coinvolte

- area amministrativa
- area biblioteconomica
- area comunicazione
- area logistica

### Soggetti destinatari

- Utenti
  - Utilizzatori finali
- Biblioteche del sistema Csbno
- Personale Csbno

### Soggetti esterni

### Fornitori

**FASTWEB**  
Rete

**PROVINCIA DI BRESCIA**  
CLAVIS e ServerFarm

**MATIC**  
Sistemi e apparati IT e manutenzione

**DATO**  
Servizio di Posta

## Personale direttamente coinvolto

- Referente IT: 1 FTE
- Supporto: 0,5 FTE

## Competenze interne impegnate

- tecnico-informatiche
- amministrative
- organizzative
- gestionali

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

- Rete e sistema informatico
- 95 linee dati
  - 406 postazioni e 57 mikrotik routerboard firewall per proteggere la navigazione internet da malware e impedire l'accesso ad applicazioni non autorizzate
  - 1.245 Interventi a supporto delle biblioteche e chiamate chiuse totale dell'intervento
  - 970 richiesta di mail massive spedite dalle biblioteche
  - 430 caselle gestite e 269 alias di gestione
  - 4.360 richieste di mail su segnalazione da portale web opac per ricerche ed analisi sulla consultazione del libro
- Servizio di connessione Wi-Fi -CafèLIB (Dati al 31.12.2022)
- 217 Postazioni internet
  - 149.978 connessioni:
    - 21.386 LAN
    - 128.592 WiFi

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Interventi supporto tecnico	Interventi supporto tecnico	1.245 richieste
Consultazione siti	Consultazione siti	180.293 pagine visualizzate e 78.641 utenti collegati almeno una volta ai servizi
Mail Massive	Mail Massive	970 richieste e 3.534.215 mail spedite

# QUADRO ECONOMICO

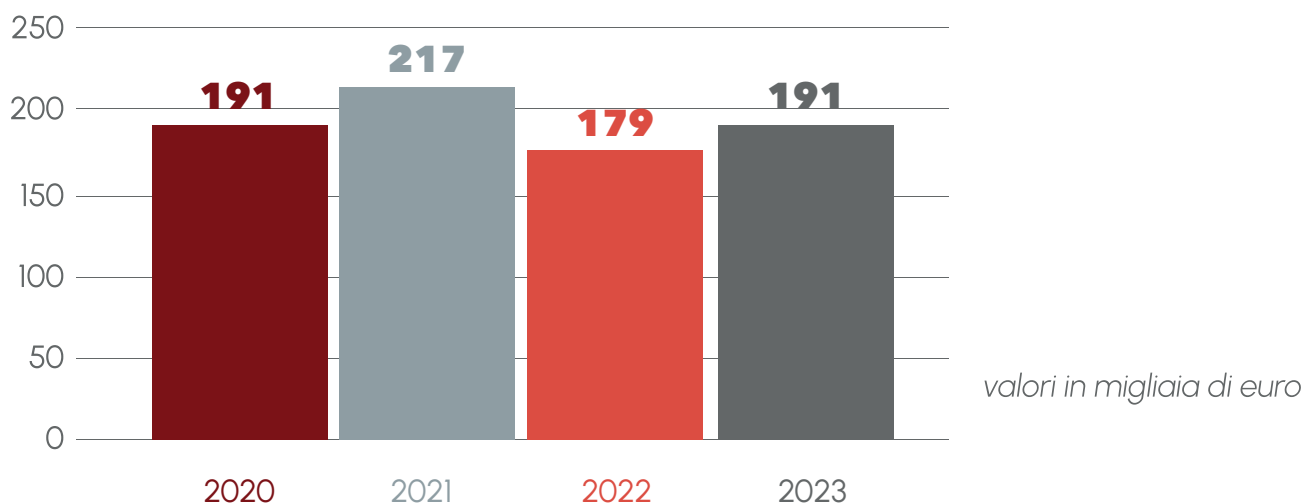
## Fonti di finanziamento

L'attività specifica dedicata alla rete delle Biblioteche del Sistema è sostenuta dalle quote dei soci versate in relazione al piano delle Definizioni del fabbisogno, presentato ogni anno alla assemblea dei soci e approvato con il Bilancio di Previsione.

E' importante segnalare che i servizi vengono anche erogati nell'ambito delle attività economiche, con la fornitura:

- dell'intero servizio CLAVIS, CaféLIB e connettività, mailing, e rete, apparati e supporto IT al Sistema Bibliotecario della Provincia di Lodi (SBL)
  - della piattaforma CaféLIB per la connettività e il servizio Wi-Fi agli utenti a sistemi e reti esterne
- Questa attività comporta notevoli vantaggi economici garantendo significative economie di scala, e quindi contribuendo di fatto alla sostenibilità del servizio prestato al Sistema, nonché dei vantaggi in termini di opportunità e progetti di innovazione tecnologica.

## Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)



## Valore aggiunto

La gestione IT consente:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi ad elevato contenuto tecnico;
- **economie di scopo** - in particolare in una maggiore capacità e puntualità di soddisfazione in relazione ai bisogni dell'utenza;
- **uniformità nella gestione dei servizi** in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili per la popolazione;
- **economie di gestione** - in particolare la razionalizzazione della logistica e dell'organizzazione del lavoro;
- **maggiore tutela nell'esercizio dell'attività di direzione e controllo** - in particolare la gestione associata e la collaborazione intersistemica in ogni fase dell'appalto rafforza i processi dei committenti in termini di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto in modo da assicurare e verificare le prestazioni in conformità alle prescrizioni contenute nei capitolati e nei documenti contrattuali.



# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

### 2023

- analisi servizio di posta
- server di stampa
- integrazione del contratto di connessione con la fornitura del servizio di telefonia cellulare (attivo dal 2023)
- sul sistema e la piattaforma CLAVIS miglioramento della connessione fra servizio e profilo degli utenti sul fronte della tutela dei dati personali e di raccolta e gestione dei consensi

## Spazi di miglioramento

- Interventi supporto tecnico

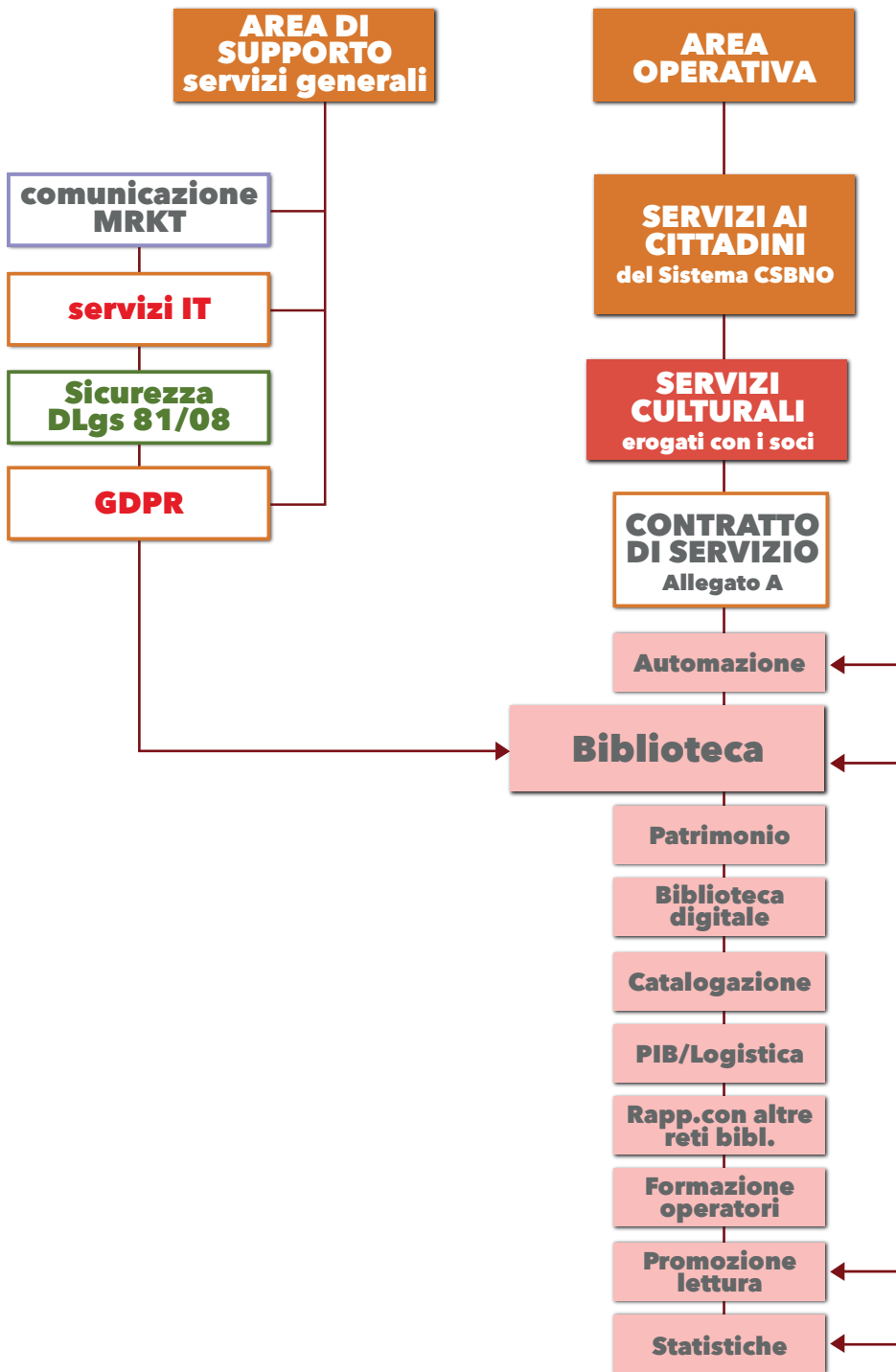
## Linee di sviluppo del servizio

- Ottimizzare il sistema delle diverse piattaforme attraverso una maggiore integrazione

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**02**

**BIBLIOTECA**

# BIBLIOTECA



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

A partire dai valori identitari di CSBNO, declinati nella vision e nella mission della rete, entrambi in costante evoluzione e rispondenti ai cambiamenti in atto nella società contemporanea, le biblioteche pubbliche ridisegnano il proprio ruolo verso il nuovo paradigma di hub di comunità. In tale contesto il servizio opera per favorire la definizione delle policy e dei protocolli condivisi, adottati dalle biblioteche aderenti, sia per quanto riguarda le modalità di comunicazione dei servizi bibliotecari al pubblico, sia per le prassi di relazione tra le biblioteche, in particolare quando operano con strumenti di lavoro di rete.

## OBIETTIVI

- **Promozione dell'azienda e della visione aziendale** su biblioteche, cultura, innovazione e cooperazione
- **Promozione dei servizi bibliotecari** in un'ottica di innovazione rispetto ai modelli tradizionali, anche con finalità di attivazione del pubblico e sensibilizzazione al sostegno diretto degli sviluppi
- **Promozione delle attività di rete** e animazione della **comunità professionale**
- Rapporti con **stakeholder istituzionali**, partner aziendali, **utilizzatori dei servizi** e pubblico generale
- **Cura e crescita** della comunità professionale

## DESCRIZIONE

Grazie alla relazione con la Commissione Tecnica, in cui sono rappresentati tutti i responsabili di settore o i referenti apicali delle biblioteche del sistema, il servizio coordina le attività di supporto e comunicazione, l'area del reference di base, l'area dei servizi a domanda, l'area operativa e gestionale legata all'applicativo in dotazione e sovrintende alle campagne di ingaggio dei pubblici. È altresì ricompreso il coordinamento di comitati scientifici e specializzati su collezioni e raccolte in funzione di target di pubblici differenziati. CSBNO opera per mettere a disposizione del network personale con competenze settoriali mirate e dedicate allo sviluppo di attività innovative o comunque in linea con le migliori pratiche bibliotecarie internazionali.

## SPECIFICHE

Il servizio si articola in:

- gestione della campagna +TECA;
- amministrazione di siti (Opac, sito istituzionale, CoseDaFare, Bibliodipiù) e social network (Facebook, Instagram, LinkedIn, YouTube, Spotify);
- mantenimento operativo del servizio di mailing massiva per l'azienda e le biblioteche (caricamento, editing e programmazione delle comunicazioni delle varie sedi);
- mailing list per comunità professionali e target stakeholder;
- produzioni grafiche per progetti e servizi (ideazione, progettazione e stampa);
- pubblicazioni professionali;
- realizzazione di questionari;
- gestione feedback dagli utenti;
- report e presentazioni aziendali e di servizi;
- coordinamento di partecipazioni a convegni;
- coordinamento di eventi aziendali;
- supporto alle biblioteche per la compilazione di indagini e statistiche richieste da altri Enti di settore (Regione Lombardia, Istat);
- redazione di procedure di lavoro, manuali operativi, comunicazioni informative su tutti gli ambiti di attività presidiati dal sistema bibliotecario;
- stesura e/o supervisione sulla redazione di progetti, analisi, piani connessi con i vari servizi di base erogati dall'azienda;
- gestione di interlocuzioni con i referenti dei singoli Comuni (sindaci, assessori, responsabili di servizio) relativamente a problematiche o richieste di pareri tecnici relativi al servizio bibliotecario locale
- dotazione di una biblioteca centrale di prestito
- dotazione di una biblioteca professionale
- dotazione di una biblioteca delle cose.

# MODALITÀ

Il funzionamento del servizio richiede periodici incontri con i seguenti soggetti:

- Commissione Tecnica;
- Gruppi di lavoro sistemici su specifiche tematiche;
- Cabina di regia dei Responsabili delle Aree e Settori aziendali e con i Responsabili delle Biblioteche
- Regione Lombardia

Per la corretta erogazione del servizio, è necessario che tutti i soggetti coinvolti osservino apposite regole organizzative.

## SPECIFICHE

Si svolge all'anno il seguente numero di sedute in presenza o in modalità remota o in forma ibrida:

- 6-8 Commissione tecniche
- 3-4 Cabine di Regia
- 5-6 incontri con Gruppo Ragazzi
- 5-6 incontri con Gruppo Gaming

È garantita e prevista assistenza continua e on demand alle biblioteche del circuito.

Le aree di attività presidiate con competenze specifiche messe a disposizione della rete sono al momento:

- makers lab
- gaming
- artoteca
- collezioni e raccolte per bambini, teens e young adults
- collezioni e raccolte per utenti fragili e portatori di bisogni speciali

# ORGANIZZAZIONE

## Funzioni interne Csbno coinvolte

- area amministrativa
- area biblioteconomica
- area comunicazione
- servizio IT

## Soggetti destinatari

- Utenti
  - Utilizzatori finali
- Responsabili e referenti apicali delle biblioteche
- Operatori delle biblioteche
- Amministrazioni comunali

## Soggetti esterni

- Stakeholder istituzionali
- Partner aziendali

## Fornitori

**UFFICIO STAMPA**  
Over.Comm

**PRODUZIONE GRAFICA**  
Annalisa Castelli

**PRODUZIONE E STAMPA**  
Pixart Printing

**MATIC-THE ZEN**  
Innovazioni servizio

**COMPERIO**  
CLAVIS – Postazioni

**PROVINCIA DI BRESCIA**  
Hosting CLAVIS

## Personale direttamente coinvolto

- Coordinamento da Responsabile Servizi Biblioteconomici
- Referente Comunicazione: 1 FTE
- Referente Piattaforma CLAVIS: 0,5 FTE (ad interim con MLOL)
- Supporto: 2 doti/stagisti 40 h/sett

## Competenze interne impegnate

- Biblioteconomiche
- amministrative
- organizzative
- gestionali
- grafiche e comunicative
- editoriali e redazionali
- Informatiche

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

Statistiche comunicazione 2022

- **Mail massive**
  - Richieste da biblioteche: 970
  - Mail inviate: 3.534.215
- **Facebook CSBNO**
  - Follower: 5.998
  - "Mi piace" della pagina: 5.660
- **Facebook Formazione**
  - Follower: 5.661
  - "Mi piace" della pagina: 5.567
- **Rassegna stampa**
  - Rassegne annual: 1.700
  - Destinatari: 400
- **Ufficio stampa**
  - Comunicati stampa: 15
  - Echi stampa: 601
  - Rassegne stampa: 37
  - Newsletter giornalisti: 7

siti	utenti unici	sessioni	utenti
webopac.csbno.net	192.824	964.999	209.651
csbno.net	3.270	6.355	3.369
socialbook.site	5.525	6.398	5.533
cosedafare.net	231.986	271.654	233.931
cafelib.it	76.745	180.293	78.641
bibliodipiu.it	5.690	7.008	5.717

## Indicatori di performance

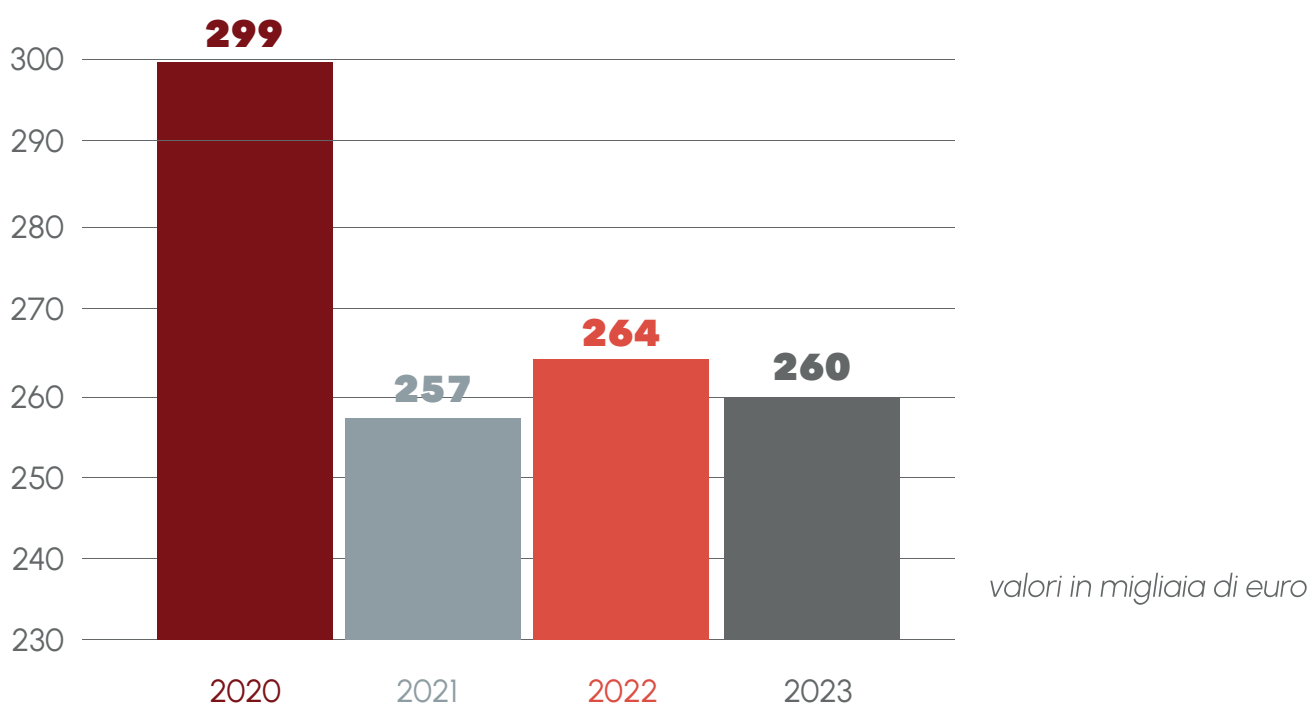
Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Servizi utenza – indicatori biblioteconomici		
Integrazione di rete Csbno		
Misurazione del Brand		
Numero di tessere +TECA		

## QUADRO ECONOMICO

### Fonti di finanziamento

Quote soci

### Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)



### Valore aggiunto

La gestione associata consente:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi ad elevata frequenza;
- **economie di scopo** - in particolare nella narrazione dei modelli di servizio legati a nuove visioni aziendali;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi e procedurali;
- **economie di gestione** - in particolare nella razionalizzazione e nell'organizzazione del lavoro;
- un processo più consapevole di **costruzione e rafforzamento del brand e dell'identità della rete bibliotecaria e delle biblioteche**
- una maggiore **riconoscibilità** da parte di cittadini e stakeholder.

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

### 2023

Redazione e aggiornamento dei principali protocolli di rete:

- protocollo e regolamenti dei servizi di base di sistema
- procedura e informativa Privacy GDPR unificata per la rete delle Biblioteche
- solleciti e accesso ai servizi

Cronoprogramma di incontri a tema monografici e formativi

### 2024/25

Restyling OPAC

Restyling Campagna +TECA

## Spazi di miglioramento

- Consolidare e rafforzare le modalità di lavoro partecipato nell'ambito della Commissione Tecnica in modo che possa essere non solo uno spazio di validazione delle decisioni, ma soprattutto di design thinking e di costruzione di progettualità significative per la rete.

## Linee di sviluppo del servizio

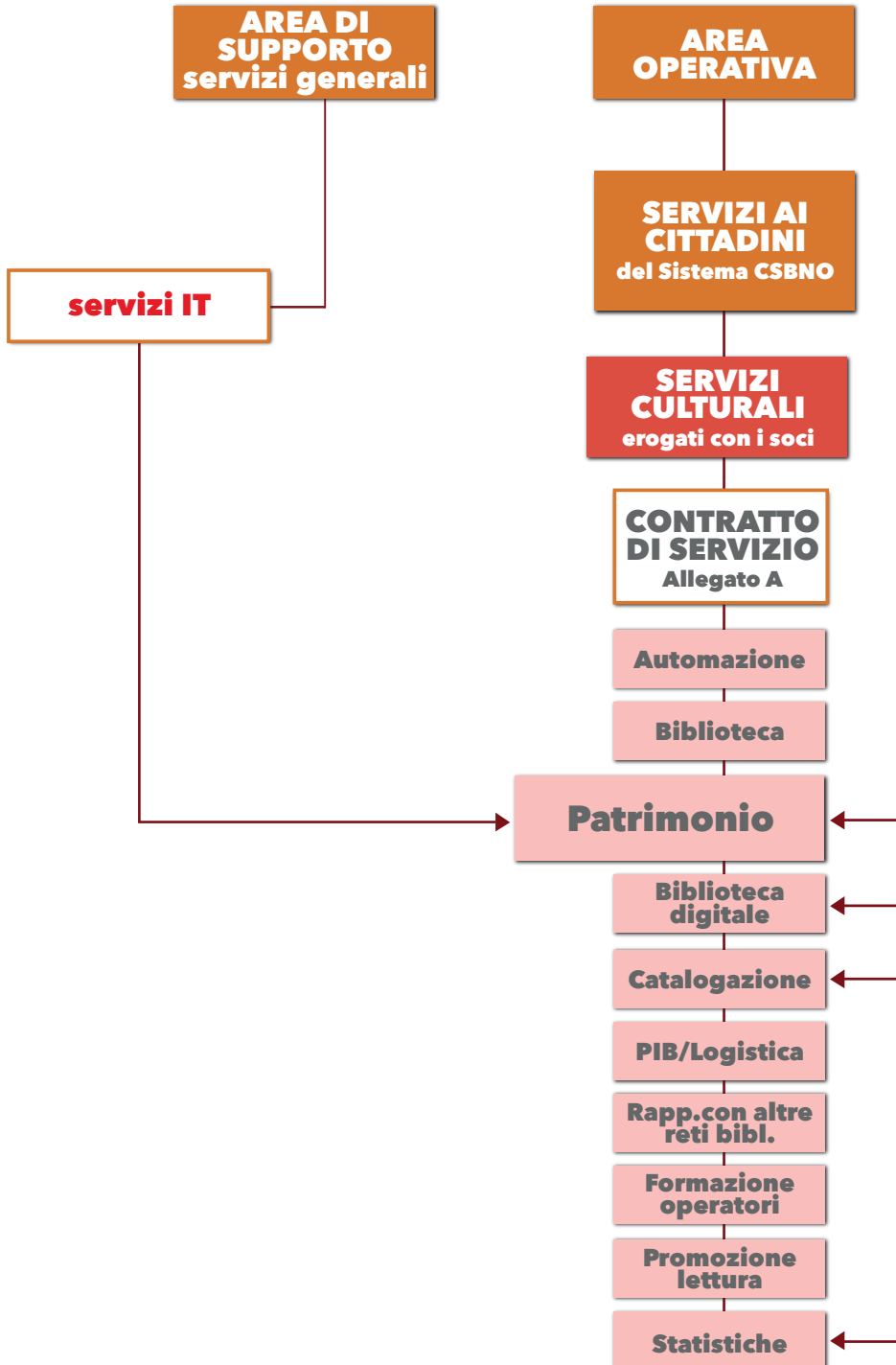
- Redigere un vero e proprio piano di fundraising, articolato in tutte le dimensioni che una raccolta fondi pianificata può offrire nell'ottica di dare sostenibilità nel tempo all'organizzazione culturale e di rilanciare l'identità sociale dell'azienda tra utenti e stakeholder.
- Ripensare la modalità di offerta delle collezioni e delle iniziative della rete attraverso l'evoluzione dell'OPAC CSBNO verso un modello di "piattaforma streaming" di contenuti culturali.



SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**03**

**PATRIMONIO**

# PATRIMONIO



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

*Il servizio ha la finalità di centralizzare la gestione amministrativa connessa all'acquisto di materiale documentario necessario alle biblioteche coordinando le politiche di ampliamento delle collezioni e predisponendo gli strumenti e le piattaforme di lavoro.*

## OBIETTIVI

- Rafforzare il **senso di comunità professionale** in ambito consortile realizzando l'acquisto dei documenti in maniera coordinata / centralizzata
- **Introdurre significativi elementi di professionalità** nell'attività di acquisto e selezione delle risorse
- **Introdurre e monitorare** politiche di acquisizione dei materiali capaci di dare risposte adeguate ai bisogni degli utenti in termini di scelta di titoli e tipologie editoriali, migliorando la composizione del catalogo collettivo a disposizione dell'utenza, senza compromettere l'autonomia di scelta dei responsabili degli acquisti delle singole biblioteche
- **Ottimizzare l'utilizzo dei documenti** attraverso politiche di esposizione, revisione, scarto capaci di restituire efficienza al sistema ed attrattività verso gli utenti
- **Semplificare le attività amministrative** connesse
- **Ottenere maggiore scontistica e/o servizi aggiuntivi** dai fornitori aggiudicatari, in ragione dei volumi in gioco nell'ambito di gare sistemiche ad articolazione biennale o triennale
- **Gestire in modalità coordinata** le procedure amministrative volte alla selezione delle Librerie destinatarie dell'affidamento di fornitura dei libri a seguito del Contributo alle biblioteche per acquisto libri. Sostegno all'editoria libraria di cui al decreto del Ministro della cultura n. 8 del 14 gennaio 2022 contenente "disposizioni attuative dell'articolo 1, comma 350, della legge 30 dicembre 2021, n. 234"
- **Creare e sviluppare un servizio di inter prestito diffuso sul territorio.**

## DESCRIZIONE

Il servizio si articola in differenti livelli di assistenza tali da mettere le biblioteche, da un lato, in condizione di monitorare le disponibilità delle quote di propria pertinenza, effettuare acquisti e creare liste d'acquisto per singolo impegno di spesa e dall'altro di avere almeno due referenti aziendali con cui interfacciarsi per il disbrigo delle pratiche e la presa in carico di richieste particolari. CSBNO affida la fornitura del materiale librario tramite gara d'appalto in cui è previsto e richiesto al fornitore:

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

Dal momento che determinate aree delle collezioni presuppongono la visione delle opere "in mano" oppure il catalogo del fornitore affidatario non è a volte in grado di soddisfare le esigenze delle biblioteche, CSBNO cura e predispone affidamenti ad altri fornitori nei limiti definiti dal codice degli appalti.

Oltre al patrimonio librario è presente la collezione d'arte della donazione delle opere dell'Architetto e Artista Franco Longhi, che rappresenta un patrimonio ad alto valore culturale al servizio del territorio.

E' in via di riorganizzazione il prestito delle opere da catalogo del servizio "artoteca".

## SPECIFICHE

### **Relativamente all'acquisto di materiale librario cartaceo:**

- CSBNO realizza gare centralizzate per l'affidamento delle forniture librarie individuando così un operatore economico che garantisca, di norma per un triennio, alti standard qualitativi, adeguate scontistiche e servizi accessori di significativo valore;
- il fornitore individuato mette a disposizione un portale di e-commerce bibliografico, attivando un account specifico per ogni biblioteca, dotato del credito (pari all'importo annuo conferito dai singoli Comuni tramite la sotto-quota "Acquisto centralizzato", implementata eventualmente da ulteriori impegni di spesa);
- i responsabili degli acquisti delle singole biblioteche effettuano, con periodicità almeno mensile, le proprie scelte d'acquisto;
- il fornitore consegna con tempestività presso il centro logistico il materiale richiesto, che raggiunge poi le singole sedi sul territorio tramite inter prestito. CSBNO assiste le biblioteche

anche per eventuali resi, prenotazioni di materiale non ancora in commercio o temporaneamente esaurito;

- la biblioteca verifica la corrispondenza tra l'ordine, la bolla di consegna e l'effettivo materiale ricevuto;
- il fornitore, alle cadenze periodiche definite da capitolato, emette le fatture verso il sistema;
- CSBNO paga le fatture;
- il materiale librario così acquisito è formalmente di proprietà di CSBNO ma viene fruito e fisicamente posizionato presso la biblioteca che ha effettuato l'acquisto, in via permanente;
- la biblioteca tratta opportunamente il materiale acquistato al fine di renderlo visibile nel catalogo collettivo e disponibile al pubblico.

**Relativamente all'acquisto di giochi, videogiochi, albi illustrati, libri in simboli e in CAA, libri tattili e in braille, libri senza parole CSBNO realizza affidamento ad hoc privilegiando case editrici e librerie indipendenti specializzate in testi per l'infanzia e per le disabilità sensoriali e cognitive.**

**Relativamente al Contributo alle biblioteche per acquisto libri. Sostegno all'editoria libraria** di cui al decreto del Ministro della cultura n. 8 del 14 gennaio 2022 contenente "disposizioni attuative dell'articolo 1, comma 350, della legge 30 dicembre 2021, n. 234" la gestione coordinata prevede e consente di:

- avviare un'unica manifestazione di interesse per l'identificazione delle Librerie del territorio potenzialmente beneficiare del finanziamento (diversamente, ogni Comune dovrebbe provvedere alla pubblicazione di manifestazioni di interesse e avvisi pubblici finalizzati alla costruzione di elenchi di operatori economici a cui affidare le forniture librerie);
- avere una sorta di "atto quadro" dove i singoli comuni inseriscono i soggetti beneficiari, i CIG e gli importi, a loro volta definiti con l'intento di raggiungere una maggior equità possibile fra le librerie secondo il principio di un rafforzamento complessivo dell'intero territorio sovracomunale e di tutte le librerie su questo operanti;
- richiedere centralmente alle Librerie le certificazioni preliminari all'affidamento (diversamente, ogni Comune dovrebbe richiederle per sé per ciascuna libreria prescelta e le librerie, a loro volta, duplicare la risposta per n. Comuni).

## MODALITÀ

CSBNO espleta il servizio in **gestione associata con procedura aperta e affidamento triennale** operando in Accordo-Quadro all'interno dell'Accordo di Cooperazione siglato con la Provincia di Lodi, nei confronti della quale opera come partner e soggetto gestore-attuativo (cfr. scheda RAPPORTI CON ALTRE RETI BIBLIOTECARIE).

CSBNO realizza, inoltre, il servizio attraverso **affidamenti diretti** in base al Decreto-legge n. 76/2020, convertito con modificazioni nella Legge n. 120/2020, le cui disposizioni sono prorogate fino al 30 giugno 2023 (dal 31 dicembre 2021) e le cui procedure derogatorie per gli affidamenti "sotto soglia" (art. 1) prevedono l'affidamento diretto di servizi e forniture fino a 139 mila euro, anche senza consultazione di più operatori economici. La selezione e il confronto dei fornitori avvengono all'interno dei comitati scientifici dei bibliotecari che individuano soggetti **con cataloghi e know-how adeguati** a rispondere alle esigenze del gruppo di lavoro e a quelle della comunità dei lettori.

Per la corretta erogazione del servizio, è necessario che tutti i soggetti coinvolti (operatori CSBNO, operatori delle biblioteche, fornitori esterni) osservino attentamente apposite procedure di lavoro e capitolati di gara e contratti di servizio.

Per quanto riguarda la misura ministeriale CSBNO opera in modo da **garantire un equilibrio nella costruzione delle liste d'acquisto** sia in termini di sviluppo delle collezioni che di distribuzione degli impegni di spesa fra le librerie dei territori e la partecipazione al progetto è suggellata dalla sottoscrizione di un accordo reciproco in base al quale le Librerie si rendono disponibili a divenire luoghi di distribuzione del servizio di prestito bibliotecario e di diffusione delle informazioni culturali relative agli eventi realizzati dalle biblioteche e dalle Amministrazioni e, a sua volta CSBNO, in accordo con i Comuni aderenti, si impegna alla diffusione gratuita nelle biblioteche di informazioni sulle attività culturali organizzate dalle librerie.

## SPECIFICHE

Le competenze acquisite lavorando a fianco dei bibliotecari hanno consentito ai fornitori individuati da CSBNO di costruire una ricca gamma di strumenti in grado di supportare le complesse attività necessarie allo sviluppo delle collezioni. In particolare, Leggere integra competenze biblioteconomiche, catalografiche, editoriali ed informatiche e da una logistica moderna e organizzata. Leggere è sollecitato dalla costruzione di capitolati studiati per migliorare le prestazioni richieste dalle biblioteche alla continua ricerca, tecnologica e biblioteconomica. Per offrire differenti prodotti e servizi: dalla fornitura di materiale documentario alla Catalogazione, dalla creazione di piattaforme online al supporto analitico sul patrimonio documentario (Conspectus), dai motori di raccomandazione bibliotecari (Prospectus) ai servizi di shelf-ready, dal più completo e specializzato catalogo dedicato agli acquisti di novità (Biblioplus) al supporto per manifestazioni ed eventi organizzati dalle biblioteche.

## ORGANIZZAZIONE

### Funzioni interne Csbno coinvolte

- area amministrativa
- area biblioteconomica

### Soggetti destinatari

- Utenti finali e pubblici speciali
- Biblioteche del sistema Csbno
- Biblioteche del Sistema
- Bibliotecario Lodigiano

### Soggetti esterni

- Sistemi esterni in Accordo di cooperazione:**
- Provincia di Lodi
  - Biblioteche Aziendali
  - 25 librerie inserite nel circuito Csbno

### Fornitori

- Leggere  
Ambarabà  
Libreria dei Ragazzi  
Puntidivista  
Famtamagus  
Quinta Dimensione

### Personale direttamente coinvolto

- Risorsa dedicata dell'Amministrazione per 0,25 FTE

### Competenze interne impegnate

- biblioteconomiche – gestione delle raccolte e delle collezioni
- giuridiche
- amministrative
- organizzative
- gestionali

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

- Acquisto annuo di un patrimonio pari a 500.000 euro di valore (400.000 euro da quote, 100.000 medio da acquisti extra-quota: (per il dettaglio si veda scheda catalogo):
  - Patrimonio al 31.12.2022 : 1.317.252 documenti
  - 74.720 nuovi acquisti nel 2022
  - Prestiti al 31.12.2022: 134.9123

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Dati statistici del prestito e biblioteconomici		
Analisi qualitativa del patrimonio		

# QUADRO ECONOMICO

## Fonti di finanziamento

Il patrimonio viene acquisito dalle quote dei soci (per un valore medio annuo di 400.000 euro) e da acquisti extra quota (per un valore medio annuo di 100.000 euro)

## Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)

Dal punto di vista del Bilancio si assume il valore del cespite in ammortamento decennale per un valore medio di 40.000.

E' allocato il costo di personale dedicato.

Nel 2023 si è avviato un lavoro di sistemazione del catalogo (vedi scheda catalogo).

## Valore aggiunto

La gestione associata consente:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi a contenuto tecnico;
- **economie di scopo** - in particolare nell'armonizzazione delle politiche di acquisto e ampliamento delle collezioni;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili per la popolazione;
- **economie di gestione** - in particolare nella razionalizzazione e semplificazione delle procedure amministrative;
- **maggiore tutela nell'esercizio dell'attività di direzione e controllo** - in particolare la gestione associata e la collaborazione intersistemica in ogni fase dell'appalto rafforza i processi dei committenti in termini di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto in modo da assicurare e verificare le prestazioni in conformità alle prescrizioni contenute nei capitolati e nei documenti contrattuali.

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

### 2023

- Implementazione del Prospectus
- Prototipazione e test di un nuovo sistema di gestione dei conti-carrello in piattaforma per singola biblioteca
- Valorizzazione della donazione delle opere di Franco Longhi con mostre sul territorio

### 2024/25

- Biblioteca delle cose

## Spazi di miglioramento

- Realizzazione di una carta delle collezioni sistemica, redatta con l'ausilio di esperti esterni e bibliotecari interni, che sia punto di riferimento per le singole carte delle collezioni.

## Linee di sviluppo del servizio

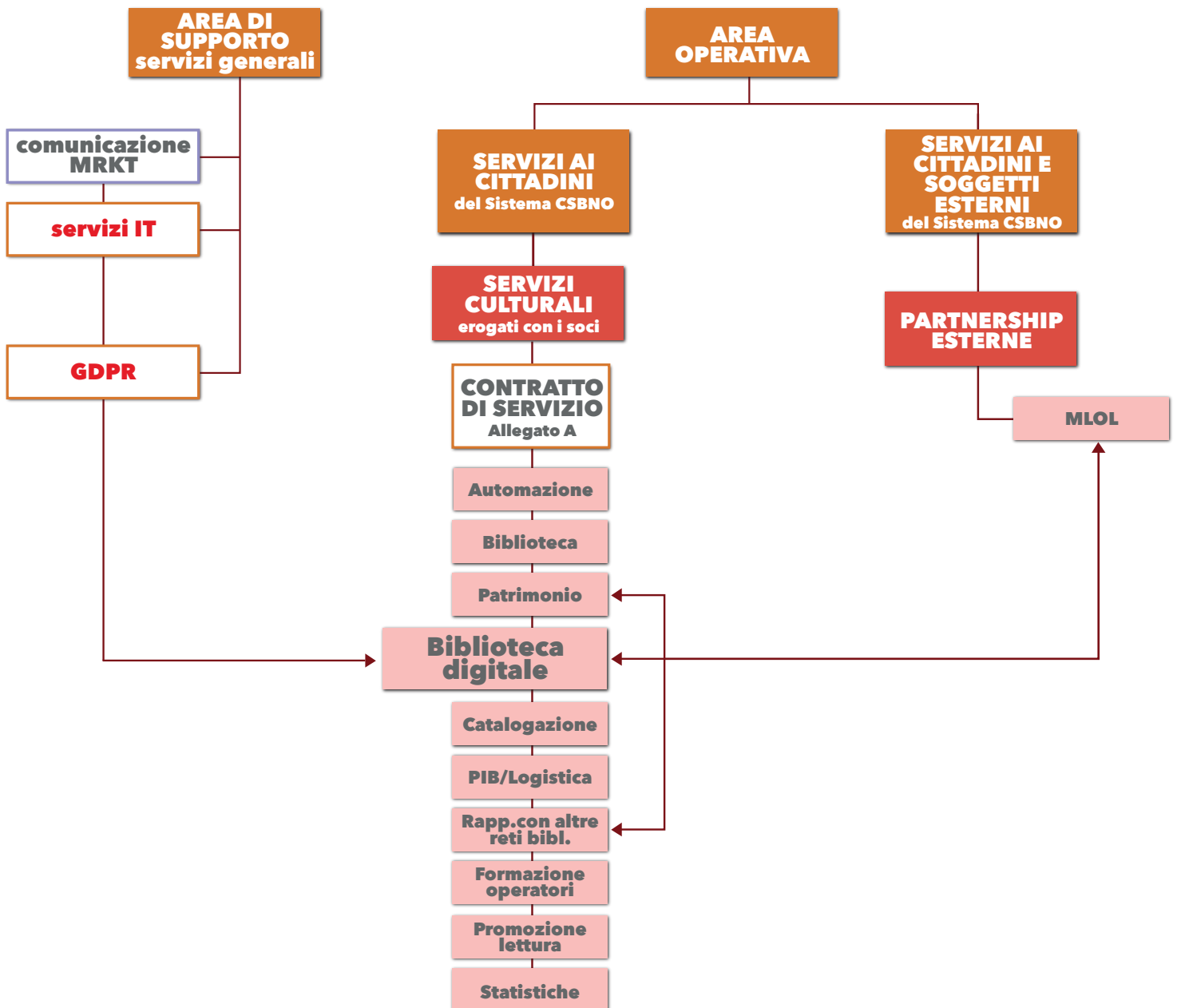
- Gestione centralizzata delle donazioni.

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**04**

**BIBLIOTECA DIGITALE**



# BIBLIOTECA DIGITALE



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Diffondere e rendere disponibile la letteratura e la informazione su piattaforma informativa tramite risorse digitali.

## OBIETTIVI

Diffusione generalizzata della disponibilità di documenti in formato elettronico (e-book, giornali e periodici, audiolibri risorse audiovisive online) e di dispositivi personali in grado di permetterne la loro lettura e fruizione (reader specifici, tablet, smartphone ecc.), ha reso indispensabile per le biblioteche pubbliche dotarsi di soluzioni tecnologiche che consentano al proprio pubblico di proporre un'adeguata offerta di servizi per questa tipologia di documenti.

## DESCRIZIONE

La biblioteca digitale del CSBNO è un servizio che consente agli utenti della rete bibliotecaria l'accesso a risorse digitali, attraverso un portale dedicato (<https://csbno.medialibrary.it/>), direttamente dai propri device (pc, tablet, smartphone, e-reader), in autonomia e in modo gratuito, 24 ore su 24, indipendentemente dai limiti imposti dagli orari di apertura delle biblioteche e dalla gestione fisica della circolazione dei documenti.

## SPECIFICHE

Vero e proprio equivalente digitale delle tradizionali procedure di prestito e consultazione, la biblioteca digitale affianca quella fisica, ampliando significativamente l'offerta culturale pubblica: le collezioni digitali, in costante crescita, comprendono attualmente e-book e periodici:

- opere OPEN: oltre 3.100.000 documenti a libera consultazione e senza limite di prestito.
- opere in DOWNLOAD (tutelate dai diritti di autore), consultabili previo log-in, composta da:
  - a. 48.300 e-book
  - b. 155 audiolibri
  - c. 128.000 risorse audio (letture e musica)
  - d. 457 film
- l'edicola digitale, previa sottoscrizione di un abbonamento dedicato, riservata agli iscritti e consultabile previo log-in, che include oltre 7.300 testate da tutto il mondo (quotidiani e riviste) di cui 281 italiane.

Il servizio è stato attivato, a partire dal 2010, attraverso la creazione di un network di sistemi bibliotecari MLOL di cui CSBNO è tuttora Capofila, che consente l'acquisizione dei contenuti digitali e l'adesione alla relativa piattaforma di gestione e distribuzione collettiva delle risorse, nel rispetto della normativa sul diritto d'autore. Al momento aderiscono al network altri 12 sistemi bibliotecari.

# MODALITÀ

CSBNO espleta il servizio in accordo con la società Horizon Sp.A. proprietaria della piattaforma MLOL.

## SPECIFICHE

### Modalità di erogazione

Il servizio è erogato da un portale di biblioteca digitale per l'utente a cura del fornitore è attivo un servizio di help desk per l'assistenza di primo livello. CSBNO ha nel tempo strutturato anche un help desk proprio con supporto telefonico per le problematiche relative alle credenziali di accesso e alle informazioni specifiche della piattaforma csbno.

### Acquisti materiale digitale

Gli acquisti dei contenuti digitali vengono effettuati su un portale shop dal responsabile della Biblioteca Digitale con il budget annuale a disposizione del servizio.

Vengono poi seguite centralmente altre attività: partecipazione agli incontri del network "Biblioteca Digitale di Pubblica Lettura", aggiornamento circa le modalità tecniche di fruizione dei contenuti digitali, cura di realizza momenti formativi dedicati agli operatori di biblioteca anche attraverso comunicazione periodiche di aggiornamento, insieme al settore comunicazione promozione del servizio verso l'utenza, produzione di reportistica e indicatori del servizio da parte dell'utenza.

## ORGANIZZAZIONE

### Funzioni interne Csbno coinvolte

- area biblioteconomica
- servizio IT

### Soggetti destinatari

- Utenti
  - Utilizzatori finali
- Sistema Csbno
  - come promotore e distributore del servizio

### Soggetti esterni

- Sistema Provincia di Lodi
- Biblioteche Aziendali

*Nota: il servizio di biblioteca digitale MLOL viene gestito e coordinato da Csbno per 12 sistemi esterni che riconoscono a Csbno, in qualità di capofila, i costi di gestione e di centralità degli acquisti (Network di Coordinamento)*

### Fornitori

**Horizons Unlimited h.u. S.P.A.**,  
Via Barontini 18/2, 40138 Bologna  
Attuale aggiudicatario  
Scadenza 30.3.2023

### Personale direttamente coinvolto

- Referente MLOL: 0,5 FTE - (ad interim con CLAVIS)

### Competenze interne impegnate

- Biblioteconomiche
- Informatiche
- Organizzative
- Gestionali

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

Piattaforma MLOL utilizzabile, h24/ 365 giorni anno

Utenza MLOL (dati al 31.12.2022)

- 15.698 utenti attivi
- 36.318 prestiti digitali
- 506.997 accessi
- 595.685 consultazioni

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Indicatori biblioteconomici		

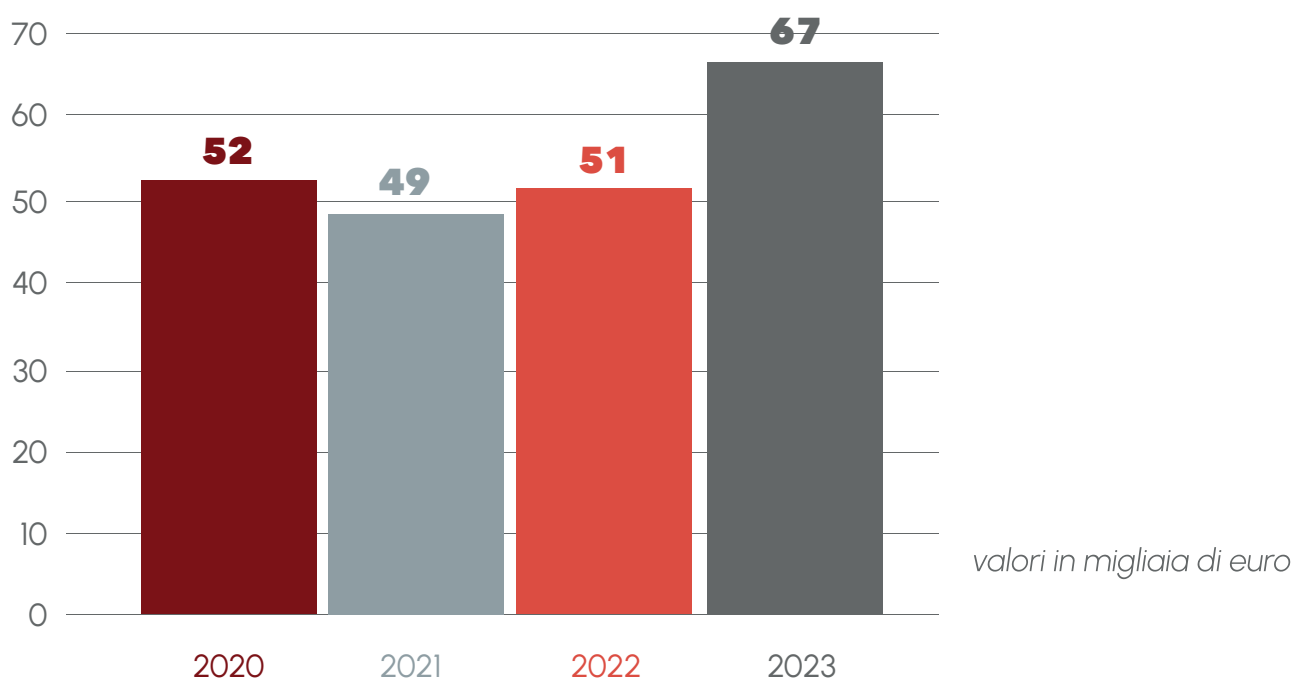
# QUADRO ECONOMICO

## Fonti di finanziamento

Il servizio trova copertura finanziaria dall'insieme dei contributi comunali per l'erogazione dei servizi di base ai Soci (Allegato A del Contratto di Servizio), con una parte dedicata della quota per l'acquisto libri (patrimonio).

## Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)

Dati relativi solo al servizio dedicato al Csbno (include il costo del personale dedicato)



## Valore aggiunto

La gestione associata consente:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi ad elevato contenuto tecnico;
- **economie di scopo** - in particolare in una maggiore capacità e puntualità di soddisfazione in relazione ai bisogni dell'utenza;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili per la popolazione;
- **economie di gestione** - in particolare la razionalizzazione della logistica e dell'organizzazione del lavoro;
- **maggiore tutela nell'esercizio dell'attività di direzione e controllo** - in particolare la gestione associata e la collaborazione intersistemica in ogni fase dell'appalto rafforza i processi dei committenti in termini di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto in modo da assicurare e verificare le prestazioni in conformità alle prescrizioni contenute nei capitolati e nei documenti contrattuali.

## IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

### Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

2023

Secondo semestre: avvio - nell'ambito del network BDPL/MlOl - **del progetto "Collezione condivisa"**, con gli altri sistemi/reti che aderiscono a MLOL tramite all'interno del network di Coordinamento che permetterà:

- di ottimizzare il numero di ebook disponibili nella
- modalità "one-copy/one-user", condividendo i titoli acquisiti con tutti i sistemi bibliotecari del network (questa innovazione permetterebbe di triplicare il numero di titoli già acquisiti).
- l'avvio acquisto centralizzato partecipato di acquisto one-copy/one-user attraverso uno shop dedicato. E' stato individuato un indicatore di acquisto consortile 0,03 abitante e si prevede un acquisto di circa 15.000 nuovi titoli.

**Produzione reportistica cooperativa all'interno del network di Coordinamento** per lo studio l'analisi e la realizzazione di report per la misurazione integrata del servizio

**Aggiornamento professionale dedicato ai bibliotecari** realizzato con il contributo dell'azienda fornitrice della piattaforma

## Spazi di miglioramento

- Sviluppo interoperabilità della piattaforma

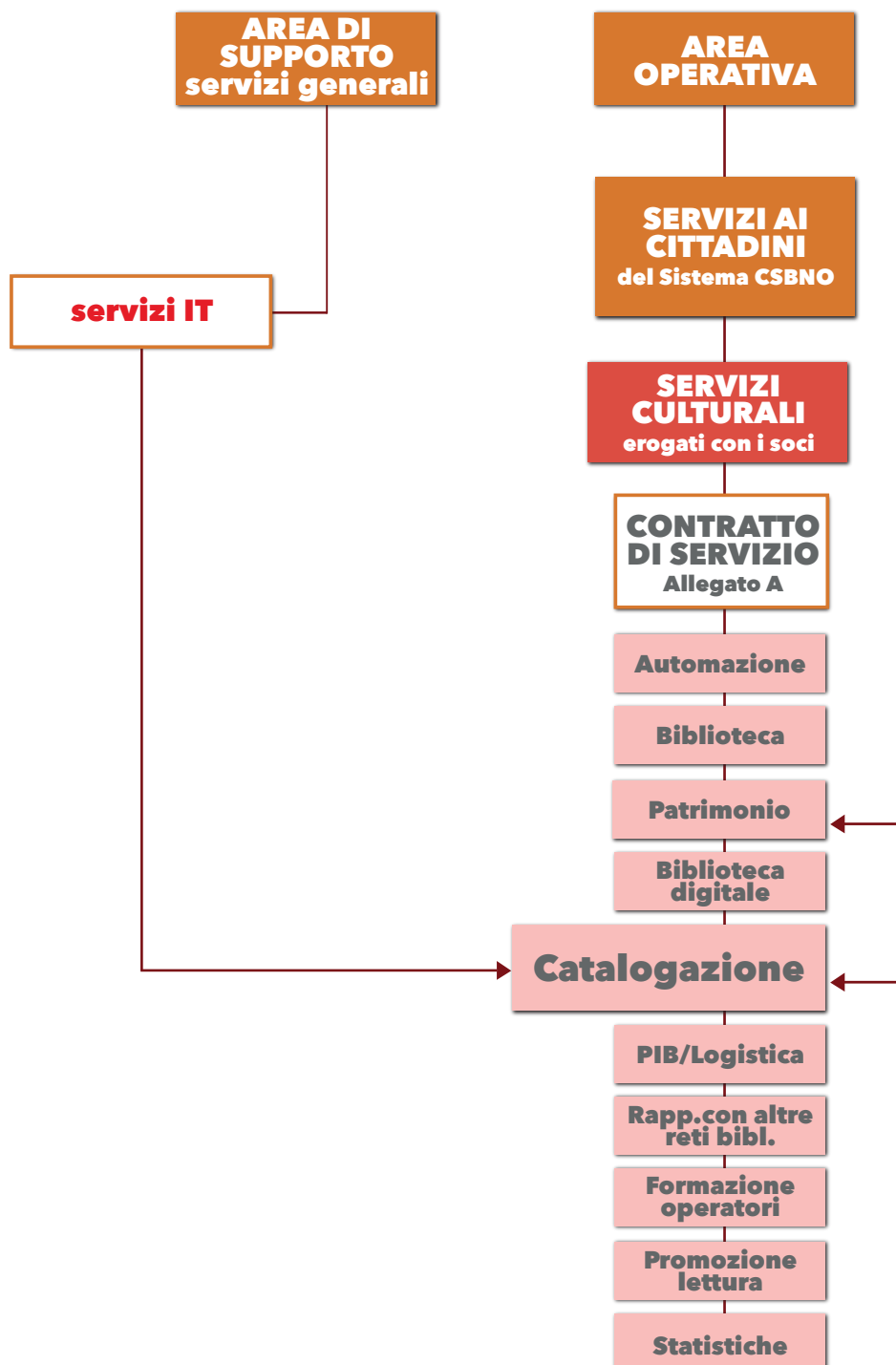
## Linee di sviluppo del servizio

- Ridefinizione dell'assetto cooperativo dell'insieme di reti che collabora all'interno del progetto MLOL

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**05**

**CATALOGAZIONE**

## CATALOGAZIONE



### FINALITÀ DEL SERVIZIO

*identificare i documenti, descritti in schede bibliografiche (o record in una base di dati),  
facilitare la ricerca e l'individuazione degli stessi.*

## OBIETTIVI

Il catalogo ha lo scopo di:

- permettere di trovare una particolare pubblicazione, attraverso una o più caratteristiche sufficienti a individuarla;
- permettere di trovare tutte le pubblicazioni che hanno in comune una o più caratteristiche rilevanti (p.es. le edizioni di una stessa opera, quelle delle opere di uno stesso autore, quelle delle opere su uno stesso argomento o materia, quelle edite in una stessa collana, in una stessa località o in uno stesso anno, etc.); fornire le informazioni utili per identificare o per selezionare le pubblicazioni (o altre entità) reperite, cioè
- per verificare che una determinata registrazione si riferisca effettivamente all'entità desiderata, e non ad altra simile o omonima, o per scegliere tra più entità quelle più confacenti alle proprie esigenze, escludendo quelle con caratteristiche non desiderate (p.es. di contenuto, lingua, formato, data, etc.); fornire le informazioni utili per l'accesso a un esemplare della pubblicazione cercata o selezionata (p.es. la sua collocazione e disponibilità in una biblioteca o la sua accessibilità a distanza tramite una rete informatica);
- fornire le indicazioni e i mezzi utili a svolgere efficacemente una ricerca (p.es. a reindirizzarla, a restringerla o ampliarla, o a visualizzare registrazioni connesse

## DESCRIZIONE

La catalogazione corrente ricopre un servizio di base dell' Ente, ad oggi gestito dal nostro distributore librario Leggere, che produce le schede su Clavis, inserendo man mano le novità sulla base degli acquisti delle Biblioteche. Alcuni Bibliotecari hanno l'autorizzazione a effettuare una catalogazione derivata (nel caso non trovassero il record) da banche dati selezionate, aggregandone poi il loro esemplare.

## SPECIFICHE

Garantisce i seguenti tipi di 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, CLIC e SBN).
- **Catalogazione materiale residuo :** il materiale dovrà essere inviato per la catalogazione al fornitore che garantisce il trattamento
- **Manutenzione del catalogo:** CSBNO garantisce il servizio di cura e manutenzione del catalogo ai fini della sua omogeneità.



# MODALITÀ

CSBNO espleta il servizio in accordo con la società Leggere S.r.l.

## ORGANIZZAZIONE

### Funzioni interne Csbno coinvolte

- Area biblioteconomica
- Servizio IT

### Soggetti destinatari

- Utenti
  - Utilizzatori finali
- Biblioteche

### Soggetti esterni

- Biblioteche Aziendali
- Biblioteche scolastiche

### Fornitori

Leggere S.r.l.

### Personale direttamente coinvolto

- Risorsa dedicata: 0,75 FTE
- Supporto operatori di biblioteca nell'attuale progetto di riordino del catalogo

### Competenze interne impegnate

- Biblioteconomiche
- Organizzative
- Gestionali

## DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

### Dimensioni quantitative del servizio

OPAC utilizzabile h24/365 gg all'anno

#### Patrimonio al 31.12.2022

- **Totale 1.317.252**
  - Audiolibro 5.809
  - Audioregistrazione 40.288
  - Blue-Ray 729
  - CD Allegato 2.025
  - DVD 92.449
  - DVD Allegato 626
  - Giochi da tavolo 1.929
  - Grafica 1.576
  - Libri scolastici 19.844
  - Materiale Cartografico 701
  - Microforma 225
  - Monografia 1.113.101
  - Multimediale 774
  - Musica a stampa 36
  - Oggetti 728
  - Periodico 32.753
  - Proiezione Visiva 11
  - Risorsa Elettronica 2.103
  - Testo in Braille 53
  - Videogiochi 396
  - Videoregistrazione VHS 1.096
- **74.720 nuovi acquisti nel 2022**
- **Prestiti (dati al 31.12.2022):**
- **Totale 1.349.123**
  - prestiti locali 550.813
  - consultazioni 1.150
  - prestiti interbibliotecari 398.580
- **Totale utenti 950543**

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Tempistiche di consegna record presenti su banche dati alle Biblioteche		
Materiali non presenti su banche dati		
Quantificazione record richiesti dalle singole Biblioteche		

## QUADRO ECONOMICO

### Fonti di finanziamento

Le quote dei soci dedicate all'acquisto del patrimonio e ai servizi biblioteconomici. L'accordo di fornitura prevede la catalogazione dei libri e dei documenti.

### Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)

I costi per la catalogazione sono inseriti nelle attività ordinarie di gestione del catalogo da parte delle Biblioteche a seguito degli acquisti.

Lato Azienda Csbno il costo dell'attività di catalogazione non è quantificabile, al netto del costo specifico del personale impegnato la gestione e il coordinamento degli acquisti tramite il fornitore Leggere, il cui costo include la prima catalogazione dei titoli pronti per il loro ingresso nella piattaforma OPAC e la loro messa a disposizione dell'utente. Per questo si rimanda alla scheda specifica del patrimonio.

Rispetto alla bonifica del patrimonio, attività avviata nel mese di dicembre 2022 la stima è di impegno di 10 ore settimana di un livello D1 per un periodo previsto di 50 settimane, pari a 500 ore di impegno complessivo, equivalente a un costo aziendale di 15.500 euro.

### Valore aggiunto

La gestione associata consente:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi ad elevato contenuto tecnico;
- **economie di scopo** - in particolare in una maggiore capacità e puntualità di soddisfazione in relazione ai bisogni dell'utenza;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili per la popolazione;
- **economie di gestione** - in particolare la razionalizzazione della logistica e dell'organizzazione del lavoro;
- **maggiore tutela nell'esercizio dell'attività di direzione e controllo** - in particolare la gestione associata e la collaborazione intersistemica in ogni fase dell'appalto rafforza i processi dei committenti in termini di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto in modo da assicurare e verificare le prestazioni in conformità alle prescrizioni contenute nei capitolati e nei documenti contrattuali.

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

### 2023

- Secondo semestre: attuazione nuovo protocollo catalografico e di intesa con il fornitore librario
- ottimizzare e rendere più snello il record catalografico;
- iniziare ad effettuare una bonifica del catalogo;
- attuare controllo e verifica sulle scelte effettuate;
- fornire supporto ai bibliotecari;
- migliorare la comunicazione con il fornitore;
- redistribuzione dei propri compiti.

**Aggiornamento Bibliotecari** sulle scelte effettuate sul catalogo e creazione di un **gruppo di condivisione sul catalogo**

### 2024/2025

Perseguire la bonifica del catalogo

## Spazi di miglioramento

- Ottimizzare la capacità del catalogo di accogliere e descrivere oggetti, items, contenuti diversi dal "tradizionale" patrimonio monografico allo scopo di restituire agli utenti, in fase di ricerca, la più completa panoramica delle fonti a disposizione, sia in termini quantitativi che qualitativi, transmediali e crossmediali.

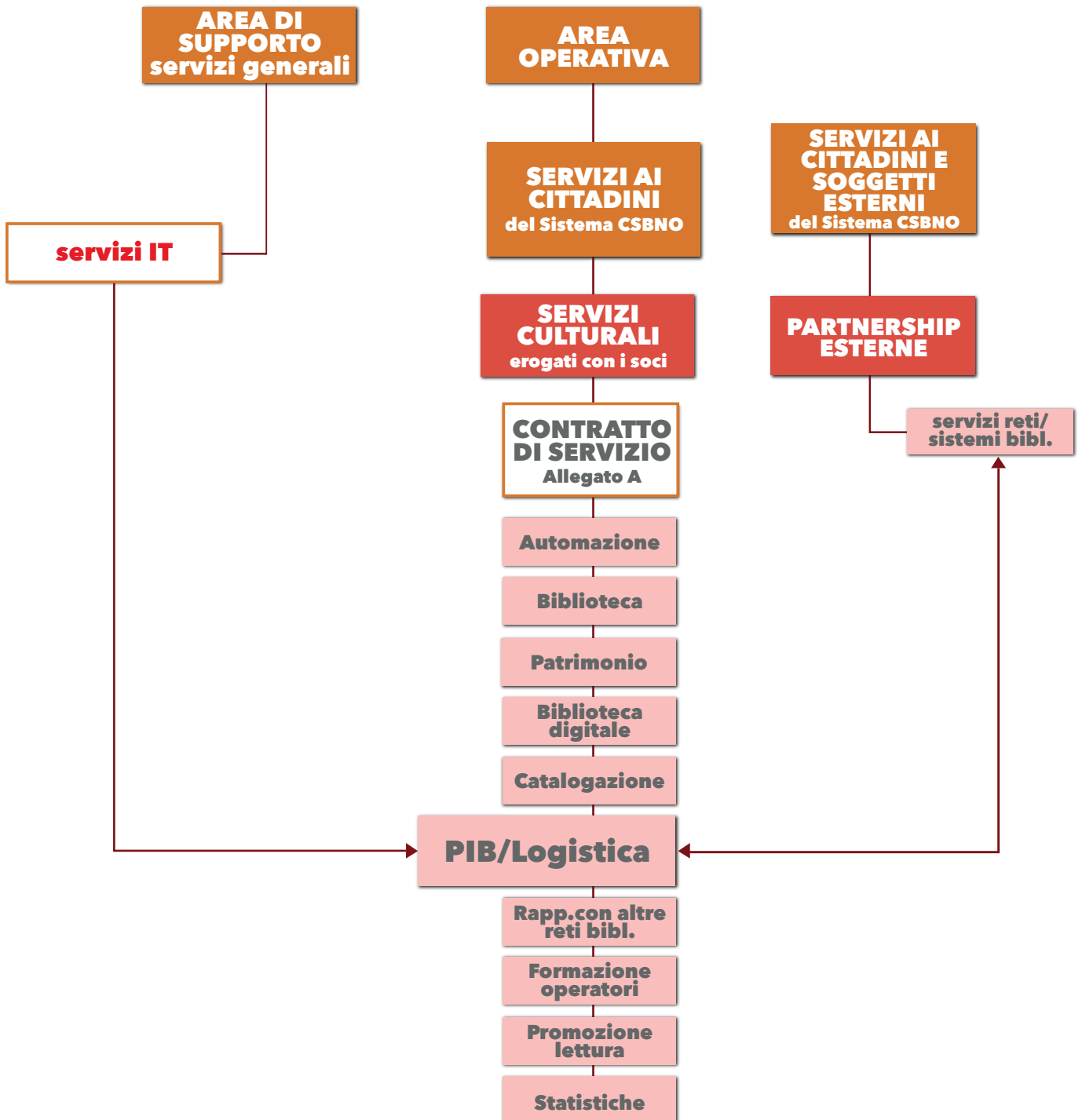
## Linee di sviluppo del servizio

- Possibilità di confederare i cataloghi verso l'ipotesi di un catalogo unico ampliato e integrato fra diversi sistemi bibliotecari e studiare sistemi di inter prestito su basi territoriali più ampie.

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**06**

**INTERPRESTITO  
LOGISTICA**

# INTERPRESTITO/LOGISTICA



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Garantire la fruizione condivisa delle collezioni documentarie delle biblioteche appartenenti al network CSBNO.

## OBIETTIVI

- **Ampliare l'offerta** in termini di ampiezza tematica, copie e tipologia del materiale
- **Minimizzare i tempi d'attesa** per la ricezione di quanto richiesto
- **Garantire autonomia dell'utente** nell'effettuare richieste (servizi o online di prenotazione)
- **Fornire conferma dell'effettiva disponibilità del materiale** al ritiro (messaggi automatici e di cortesia)
- **Garantire elevata continuità** di servizio

## DESCRIZIONE

Il servizio di prestito interbibliotecario (PIB) **permettere agli utenti di ricevere, e restituire**, presso la biblioteca di preferenza documenti/materiali a catalogo posseduti da altre biblioteche della rete.

## SPECIFICHE

- Garantisce il trasporto del materiale documentario tra la biblioteca in cui è fisicamente
- posizionato e quella presso la quale il cittadino-utente ha chiesto di riceverlo e assicura il rientro della copia o dell'item presso la biblioteca proprietaria (o presso il successivo punto di consegna in base alle prenotazioni registrate dal gestionale).

La richiesta di PIB può essere fatta sia in autonomia dall'utente - tramite la pagina OPAC e i servizi on line garantiti - sia con il supporto del bibliotecario e può riguardare sia il materiale immediatamente disponibile, sia quello già in prestito ad altri utenti (gestendo apposite code di prenotazione). Il servizio è gratuito per l'utenza ma prevede un numero massimo di richieste contemporaneamente attive.

### Step operativi del servizio

Il servizio si articola sulla base della seguente sequenza operativa:

- gli utenti attivano richieste di PIB;
- il gestionale comunica alle biblioteche le richieste pendenti;
- le biblioteche prendono in carico le richieste e predispongono il materiale in partenza;
- il gestore del servizio logistico (soggetto terzo, individuato con gara);
- preleva i documenti in partenza da tutte le biblioteche, con propri mezzi e personale;
- li smista presso un proprio magazzino e predispone i documenti in consegna;
- consegna i documenti in tutte le biblioteche di destinazione;
- le biblioteche trattano il materiale in arrivo;
- il gestionale invia messaggi automatici (email/sms) di disponibilità agli utenti;
- gli utenti si recano in biblioteca per il ritiro.

Con un ciclo di lavoro analogo e contestuale viene gestito il flusso di restituzione dei documenti fruiti e riconsegnati dagli utenti.

Tramite il medesimo flusso logistico viene assicurata la distribuzione all'interno della rete CSBNO di materiale documentale e promozionale (locandine e brochure di eventi), di materiali di consumo e attrezzature informatiche per eventuale manutenzione o gestione, di item delle collezioni speciali delle biblioteche (grafiche, fotografie, quadri, stampe, giochi in scatola, videogiochi, console, joystick e gamepad, semi, etc.).

# MODALITÀ

CSBNO espleta il servizio in **gestione associata con procedura aperta e affidamento biennale** operando all'interno dell'Accordo-Quadro siglato con la Direzione Cultura - Area Biblioteche del Comune di Milano, con deliberazione n. 1541 del 28/10/2022

## SPECIFICHE

La Giunta del Comune di Milano ha approvato le linee di indirizzo per la stipula dell'**accordo quadro** per l'affidamento del servizio di trasporto interbibliotecario tramite procedura in unico lotto per un periodo di 25 mesi tra il Comune di Milano e i Sistemi bibliotecari elencati in prosieguo, mediante procedura ad evidenza pubblica in ambito U.E. Il Comune di Milano svolge, nell'ambito della suddetta procedura di gara, la funzione di Stazione Appaltante, a seguito della sottoscrizione da parte dei soggetti interessati di un mandato con rappresentanza.

Nell'Accordo-Quadro cooperano i seguenti sistemi bibliotecari:

- Sistema Bibliotecario di Milano (Area Biblioteche);
- Sistema Bibliotecario Lodigiano (di cui è referente CSBNO in virtù dell'Accordo di Cooperazione in vigore ai sensi dell'art. 5, comma 6 del D. Lgs. 50/2016);
- CUBI - Sistema Bibliotecario Vimercatese + Sistema Bibliotecario Milano-Est;
- Fondazione Per Leggere – Biblioteche Sud Ovest Milano (FPL);
- Università degli Studi di Milano (Sistema bibliotecario di Ateneo);
- Sistema Bibliotecario Nord Est Milano (SBNEM);
- Brianza Biblioteche (BB).

Fa parte integrante del servizio anche il circuito delle 27 librerie che sul territorio hanno aderito al progetto "**Patto per la lettura: prestito bibliotecario in libreria**" affiancando alle sedi delle biblioteche altri punti di prestito diffusi con orari più estesi, in qualche caso, di quelli della biblioteca comunale. Il servizio è organizzato in passaggi settimanali in caso di presenza di prenotazioni da parte degli utenti e in passaggi quindicinali per il ritiro dei solo resi.

## ORGANIZZAZIONE

### Funzioni interne Csbno coinvolte

- area amministrativa
- area biblioteconomica
- servizio IT

### Soggetti destinatari

- Utenti
  - Utilizzatori finali
- Biblioteche del sistema Csbno
  - Biblioteche del Sistema
- Bibliotecario Lodigiano (a seguito di accordo)
  - in qualità di sedi fornitrici/richiedenti i materiali per conto dell'utenza, nonché per il ritiro/ riconsegna dei materiali da parte dell'utenza.

### Soggetti esterni

- **Comune di Milano**
  - Mandatario per l'espletamento dell'Accordo-Quadro
- **Sistemi esterni:**
  - Sistemi Bibliotecari dell'Area Metropolitana di Milano
  - Province di Monza
  - Provincia di Lodi

### Fornitori

#### Consorzio CPM

(sede a Roma; P.IVA: 02226920599)

Attuale aggiudicatario servizio logistico:  
Scadenza 30.3.2023

Il centro di interscambio logistico di CPM, dedicato al flusso PIB di CSBNO è attualmente posizionato a Lainate (MI)

## Personale direttamente coinvolto

- Risorsa dedicata dell'Amministrazione: 0,25 FTE

## Competenze interne impegnate

- giuridiche
- amministrative
- organizzative
- gestionali

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

Dati su base settimanale, per il triennio 2023/2025:

- 50 settimane/anno di erogazione;
- mezzi di trasporto utilizzati: 3;
- soste presso le biblioteche: 189;
- km percorsi: 1.444;
- tempo-lavoro per percorrenze: 62h;
- tempo-lavoro per smistamento: 40h;
- casse trasportate: 1.776;
- materiali movimentati (2022): 7.971 (15.942 movimentazioni A/R);
- tempo di attesa dell'utente: tra 2 a 4 gg (per i materiali non in prestito)

Dati del servizio verso gli utenti (anno 2022)

Prestiti Totali 1.349.123

- prestiti interbibliotecari 398.580 pari al 30% dei prestiti totali

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
itinerari e tempistiche settimanali di consegna/ritiro tramite piattaforma di monitoraggio GPS;		
corretta realizzazione del numero di passaggi legati agli itinerari settimanali e delle soste contrattualizzate presso le biblioteche;		
numero di materiali movimentati (forniti e ricevuti, per mese e anno) dalle singole biblioteche;		
rapporto tra il numero di materiali forniti / ricevuti dalle singole biblioteche;		
% dei prestiti realizzati dalle singole biblioteche tramite PIB rispetto a quelli realizzati con propri materiali.		



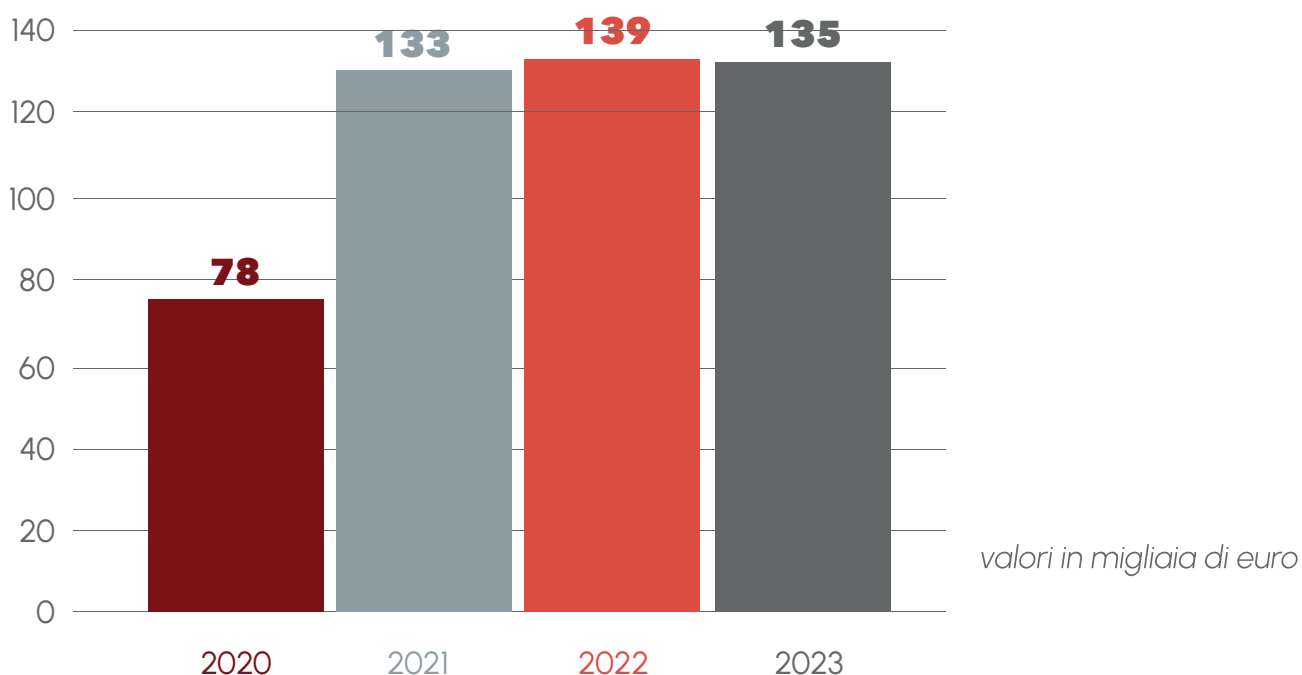
# QUADRO ECONOMICO

## Fonti di finanziamento

Il servizio trova copertura finanziaria dall'insieme dei contributi comunali per l'erogazione dei servizi di base ai Soci (Allegato A del Contratto di Servizio).

## Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)

Dati relativi solo al servizio dedicato al Csbno (include il costo del personale dedicato)



## Valore aggiunto

La **gestione associata** esperita sia attraverso l'ente strumentale a livello locale per i Comuni soci, sia mediante accordi e intese con le reti bibliotecarie metropolitane, lombarde e italiane, che sempre più spesso cooperano per conseguire servizi di maggiore qualità, **consente**:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi ad elevato contenuto tecnico;
- **economie di scopo** - in particolare in una maggiore capacità e puntualità di soddisfazione in relazione ai bisogni dell'utenza;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili per la popolazione;
- **economie di gestione** - in particolare la razionalizzazione della logistica e dell'organizzazione del lavoro;
- **maggiore tutela nell'esercizio dell'attività di direzione e controllo** - in particolare la gestione associata e la collaborazione intersistemica in ogni fase dell'appalto rafforza i processi dei committenti in termini di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto in modo da assicurare e verificare le prestazioni in conformità alle prescrizioni contenute

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

**2023**

**Studio per la realizzazione di un servizio di interlibrary loan fra le reti** che utilizzano la suite Clavis, almeno a livello metropolitano. L'organizzazione e gestione di un prestito interbibliotecario intersistemico, con movimentazione di documenti sui territori e integrazione con il servizio di prestito interbibliotecario della rete, consentirebbe agli iscritti alle biblioteche dei circuiti la fruizione di tutto il patrimonio documentario ammesso al prestito nei cataloghi e, per ogni singola biblioteca, la possibilità di richiesta e fruizione nel proprio comune di documenti provenienti da una qualunque delle sedi associate alle reti.

**2024/2025**

Implementazione del servizio di ILL.

## Spazi di miglioramento

- Perfezionare procedura di rinvio alla biblioteca proprietaria dei PIB non ritirati dagli utenti.
- Perfezionare procedura di emersione dei PIB che non raggiungono l'esatta destinazione

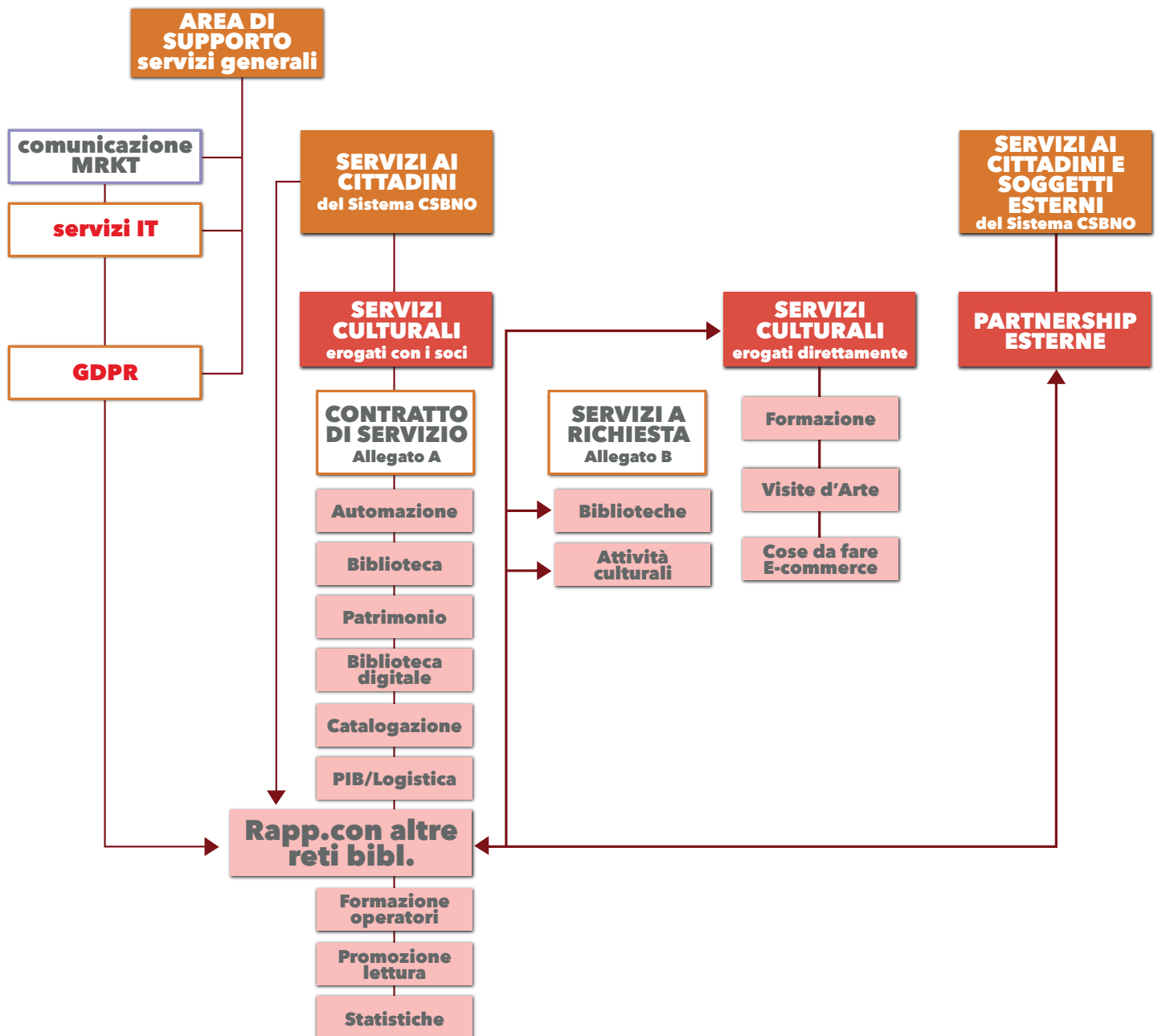
## Linee di sviluppo del servizio

- prediligere luoghi e modalità di consegna delle casse nelle biblioteche nelle fasce notturne per abbattere i tempi di percorrenza dei corrieri (e relativi costi), spesso dovuti al traffico;
- introdurre una tracciatura puntuale del materiale movimentato per permettere (in successive gare aggregate) significativi investimenti in automazione per la gestione dell'attività di smistamento (che attualmente incide fortemente sul costo del servizio).

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**07**

**RAPPORTO CON  
ALTRE RETI  
BIBLIOTECARIE**

# RAPPORTO CON ALTRE RETI BIBLIOTECARIE



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Creare accordi di cooperazione fra le reti e il Sistema Csbno per servizi e finalità condivise.

## OBIETTIVI

I piani su cui si realizza la cooperazione rispondono ai seguenti obiettivi:

- programmi biblioteconomici per la costruzione o la ristrutturazione di nuove sedi;
- gestione, complessiva e mista, e coordinamento delle biblioteche;
- fundraising, pubblicità, comunicazione e promozione della lettura;
- biblioteca digitale e multimedialità;
- educazione permanente e formazione continua degli utenti;
- formazione ed aggiornamento del personale;
- gestione informatica delle reti delle biblioteche;
- prestito interbibliotecario;
- automazione e innovazione tecnologica;
- gare d'appalto per l'acquisto di beni e di servizi;
- gestione del servizio di navigazione internet e wi-fi per l'utenza;
- integrazione dei rispettivi OPAC e dei sistemi di logistica;
- realizzazione di un magazzino unico centralizzato per la tenuta dei documenti a bassa e lenta circolazione;
- piani di rilancio dei network, gestione comune di funzioni e servizi innovativi per l'utenza e comunicazione integrata per ottenere i vantaggi connessi ad un'area di grandi dimensioni.

## DESCRIZIONE

Attuali accordi in essere:

- CoseDaFare: piattaforma per la promozione della cultura e degli eventi del territorio
- Biblioteca Digitale MLOL
- CafèLIB: servizio di connessione internet Wi-Fi
- Provincia Lodi: piano di consolidamento e sviluppo per la rete bibliotecaria
- Biblioteche dell'ex sistema Panizzi: gestione complessiva e/o integrata delle biblioteche e delle attività culturali

Oltre agli accordi in essere con gli altri sistemi Csbno svolge un ruolo attivo all'interno delle seguenti associazioni: AIB, EBLIDA, ReteDelle Reti, IFLA

## SPECIFICHE

### CoseDaFare

CSBNO è capofila del progetto CoseDaFare: una "vetrina" di quanto accade nel territorio e consente anche agli utenti registrati di effettuare prenotazioni e pagamenti online di corsi ed eventi in esso pubblicati.

- Obiettivi e finalità:
  - Garantire la mappatura e l'offerta di opportunità formative, informative e di consumo del tempo libero in una dinamica di partenariato con altre reti bibliotecarie
  - Garantire la continuità dell'offerta formativa e sul tempo libero
  - Ampliare la quantità e la tipologia di utenza/clientela di riferimento
  - Monitorare possibili ulteriori sviluppi della gestione informatica del progetto
  - Mantenere e sviluppare i tavoli della partnership
  - Garantire continuità di servizio

Nell'ambito del Csbno, il portale promuove le seguenti iniziative:

- Percorrendo l'Arte
- Offerte formative per il cittadino (per il tempo libero e per lo sviluppo delle competenze)
- Attività, eventi, spettacoli del territorio
- Percorsi e luoghi culturali di interesse

## SPECIFICHE

### **Biblioteca Digitale MLOL**

Piattaforma della biblioteca digitale condivisa con le altre reti coinvolte nell'accordo, che permette anche l'interscambio dei documenti digitali.  
Per maggiori dettagli si rimanda alla scheda dedicata.

### **Servizio di connessione internet (CaféLIB)**

CaféLib 2.0 è un software di gestione e monitoraggio dell'accesso a internet specificamente progettato per la navigazione degli utenti di reti e sistemi bibliotecari. La versione attuale è stata sviluppata nel 2008 per far fronte all'esigenza delle biblioteche di sfruttare un gestionale per la navigazione online efficiente e affidabile, con la possibilità di utilizzare credenziali di accesso uniche in tutte le biblioteche e di gestire le operazioni di controllo e monitoraggio in ottemperanza agli obblighi di legge.

L'ultima versione rilasciata, oltre alla gestione centralizzata delle credenziali di accesso e delle anagrafiche utenti, permette l'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi come sistema unico di autenticazione e registrazione.

Il servizio viene offerto anche ad altre reti e biblioteche esterne al Csbno, generando significative economie di scala.

Per maggiori dettagli si rimanda alla scheda dedicata all'Automazione.

### **Sistema Bibliotecario Provincia di Lodi e biblioteche ex-Panizzi**

L'accordo di cooperazione ha lo scopo di prevedere sviluppi organizzativi e l'ampliamento delle basi di dati informative a favore degli utenti di entrambe le reti, nonché collaborare con SBL nei processi fondamentali per il consolidamento strutturale e infrastrutturale che il contesto lodigiano intende intraprendere. L'accordo deriva sia dalla pluriennale esperienza di gestione di servizi culturali a elevata complessità che CSBNO ha maturato, sia dalla capacità di entrambe le parti di introdurre elementi di maggiore sostenibilità nelle proprie organizzazioni e di lavorare allo sviluppo delle rispettive reti bibliotecarie in un'ottica di investimento. Tutto ciò con l'obiettivo generale di continuare a dare alla cooperazione fra sistemi bibliotecari ambiti concreti di sperimentazione e attuazione di politiche bibliotecarie condivise e di favorire l'esercizio di quelle attività che, per la loro natura tecnica o per le loro caratteristiche organizzative, non possono più essere svolte con la necessaria efficacia ed efficienza da singoli organismi. Attraverso lo strumento dell'accordo si intende favorire il raggiungimento di economie gestionali, di scopo e di apprendimento e lo sviluppo di interventi e migliorie di adeguato livello tecnico-qualitativo a favore delle biblioteche dei comuni associati al Sistema Bibliotecario Lodigiano e di quelli associati a CSBNO. L'accordo comprende: SERVIZI DI BASE, INDIVISIBILI, NON FRAZIONABILI, dovuti alle biblioteche dei Comuni aderenti al sistema e finanziati attraverso quote fisse di adesione a carico dei Comuni stessi quali:

- Personale di rete e allocato nelle gestioni complessive e/o integrate delle biblioteche
- Prestito interbibliotecario e logistica
- Applicativo (software di gestione integrata del catalogo e dei servizi con derivazione catalografica delle notizie bibliografiche)
- Linee dati, hardware, assistenza informatica, wifi
- Assistenza amministrativa
- Mlol (biblioteca digitale)
- Gestione sito internet e pagina facebook sbl

L'accordo comprende inoltre servizi, integrativi ai servizi base, forniti da CSBNO, "a richiesta", che ogni Comune può affidare nei tempi e nella misura più confacente alle proprie esigenze, tariffati a parte. Per l'attivazione del servizio richiesto sarà necessario formale impegno di spesa a favore della Provincia di Lodi, capofila del Sistema Bibliotecario lodigiano, cui CSBNO fornisce regolare fattura, liquidata dopo la verifica della corresponsione del servizio all'ente che lo ha richiesto. L'accordo è corredato da un piano di consolidamento e sviluppo per gli anni 2022-2024.

**Attività associazionismo**

Iscrizione annuale tramite quota associativa.

- AIB - Associazione Italiana Biblioteche
- EBLIDA - European Bureau of Library, Information and Documentation Associations
- IFLA - International Federation of Library Associations and Institutions
- RdR - Rete delle Reti

## MODALITÀ

CSBNO espleta il servizio internamente attraverso un apposito team di lavoro, in stretta relazione con tutte le funzioni aziendali, essendo portatrice, nelle relazioni con le reti esterne di tutte le competenze e le tecniche espresse dal Sistema.

Il team di lavoro dedicato interno a è formato da 6 dipendenti, operanti nei diversi ambiti e competenze, fungono da referenti interni a CSBNO e verso i partner, in stretto allineamento con la direzione. Nelle biblioteche dei sistemi di Lodi e ex-Panizzi operano dieci bibliotecari dipendenti del Csbno.

## SPECIFICHE

**CoseDaFare**

CoseDaFare viene gestito attraverso riunione periodiche dei partner, organizzate dal coordinatore del progetto (esterno a CSBNO) e si avvale di un PM (anch'esso esterno a CSBNO) che funge da strumento esecutivo e interfaccia con la software house.

La Piattaforma è gestita da un fornitore esterno che si occupa della manutenzione e sviluppo della stessa.

Lato Csbno nel Team dedicato è presente una risorsa dedicata all'inserimento degli eventi, alla gestione dei rapporti con gli utenti e i partner, e alla attività di promozione e mantenimento.

Stretta collaborazione con la Comunicazione che fa eco alla promozione dei contenuti del portale sui social di Csbno e con l'invio di email agli utenti (servizio di mail massive).

**Biblioteca Digitale MLOL**

Csbno svolge la funzione di capofila in un accordo con le reti esterne, curando i rapporti con il fornitore (Horizons) e svolge la funzione di centrale acquisti dei contenuti digitali.

Per maggiori dettagli si rimanda alla scheda dedicata.

**Servizio di connessione internet (CaféLIB)**

Csbno offre il servizio attraverso un sistema unico di gestione.

Il software è di proprietà delle reti partner CaféLib; CSBNO, capofila del progetto, rende disponibile mediante convenzione il software CaféLib 2.0 per enti e sistemi interessati, facendosi carico delle operazioni di analisi, monitoraggio e assistenza e lasciando ai propri partner l'onere delle spese di sviluppo e mantenimento del software e i costi di server farming. Le reti partner hanno libero accesso al codice sorgente del software CaféLib 2.0, con la possibilità di utilizzarlo, modificarlo e condividerlo con altri sistemi bibliotecari.

Per maggiori dettagli si rimanda alla scheda dedicata all'Automazione.

### **Sistema Bibliotecario Provincia di Lodi e biblioteche ex-Panizzi**

CSBNO si è reso disponibile come partner e soggetto gestore del processo di rilancio e riqualificazione del sistema bibliotecario operando all'interno dell'area giuridico-amministrativa di accordi fra reti prevista e ammessa dal D. LGS. 50/2016, noto come Codice dei contratti pubblici, il cui art. 5 comma 6. Il ricorso alla fattispecie negoziale dell'Accordo di Cooperazione fra amministrazioni pubbliche si giustifica nei seguenti presupposti legittimanti:

- l'accordo realizza una cooperazione finalizzata a garantire che i servizi bibliotecari di pubblica utilità, che gli enti coinvolti svolgono, sono prestati nell'ottica di conseguire obiettivi comuni riassumibili in economie di scala, scopo e apprendimento;
- l'attuazione di tale cooperazione è retta esclusivamente da considerazioni inerenti all'interesse pubblico delle comunità di riferimento rispettivamente servite dalle reti bibliotecarie;
- le amministrazioni interessate svolgono sul mercato aperto meno del 20% delle attività interessate dalla cooperazione;
- l'accordo, alla luce delle finalità istituzionali degli enti coinvolti, enunciate nei rispettivi statuti, regola la realizzazione ed erogazione di servizi di interesse pubblico, effettivamente comune ai partecipanti;
- l'accordo prevede una divisione e una co-assunzione di compiti e responsabilità;
- i movimenti finanziari tra gli enti sottoscrittori si configurano come ristoro delle spese di riorganizzazione, innovazione e sviluppo sostenute, escludendo, quindi, il pagamento di un corrispettivo o margine;
- il ricorso a tale accordo non interferisce con il perseguimento degli obiettivi delle norme comunitarie in tema di appalti pubblici.

### **Biblioteche dell'ex-sistema Panizzi – specifiche dell'accordo**

Il Sistema Bibliotecario Consortile Panizzi ha stipulato un accordo di cooperazione con l'Azienda consortile CSBNO allo scopo di condividere, tra l'altro, la gestione del personale, la produzione coordinata di servizi replicabili, la gestione associata di forniture di beni e servizi, il supporto tecnico, della corrispondente durata fino al 31 dicembre 2024. Con deliberazione dell'assemblea consortile in data 19 ottobre 2022 è stata decisa la messa in liquidazione del Consorzio per le motivazioni ivi espresse. Considerato che alcuni Comuni avevano la necessità di assicurare la continuità dei servizi in quanto amministrazioni aggiudicatrici abilitate a stipulare accordi di cooperazione ai sensi dell'art. 5, c. 6 del D. Lgs. 50/2016, hanno deliberato di subentrare al Sistema Bibliotecario Consortile Panizzi nell'accordo di cooperazione all'esclusivo fine di assicurare alla propria comunità fino al 31 dicembre 2024 le gestioni complessive e/o integrate delle biblioteche alle medesime condizioni stabilite nel contratto di servizio stipulato tra il Comune e il Sistema Bibliotecario Consortile Panizzi. Il subentro è stato espressamente autorizzato dall'assemblea del Sistema Bibliotecario Consortile Panizzi a seguito del consenso espresso dall'Azienda consortile CSBNO. Gli atti di subentro riguardano 3 amministrazioni, cui si aggiunge il

- Comune di Carnago tramite affidamento diretto secondo lo schema seguente:
- Comune di Arsago Seprio - gestione complessiva della biblioteca
- Comune di Besnate - gestione integrata della biblioteca + gestione amministrativa della attività culturali
- Comune di Cardano al campo - gestione integrata della biblioteca
- Comune di Carnago - gestione complessiva della biblioteca

### **Attività associazionismo**

La partecipazione alla vita associativa di queste quattro organizzazioni si declina per CSBNO in:

- momenti di formazione
- scambio di buone pratiche
- condivisione di strumenti e servizi
- coordinamento diretto di gruppi di lavoro
- partecipazione a convegni e giornate di studio
  
- rappresentanza politica
- partenariato in ambito di progettazione
- redazione di report, indagini e linee-guida
- attività di ricerca
- conferenze stampa e audizioni.



# ORGANIZZAZIONE

## Funzioni interne Csbno coinvolte

- Team CdF di CSBNO
- Area Biblioteche
- Settore Formazione
- Percorrendo l'Arte
- Digital facilitator CSBNO

## Soggetti destinatari

- Utenti/clienti
- Biblioteche
- Enti culturali

## Soggetti esterni

- Sistemi e reti bibliotecarie

## Fornitori

- CoseDaFare**
  - Gestione Piattaforma
    - Keyover
    - ODT Associati
  - Analisi SEO Sito:
    - ZANZOAZONZO
- Biblioteca Digitale MLOL**
  - Horizons
- CaféLIB**
  - Comperio
  - Fornitori HW

## Personale direttamente coinvolto

- Coinvolte le risorse dell'area IT, Biblioteca Digitale, CoseDaFare, Biblioteconomico e Logistica per uno staff operativo pari a 3 FTE
- 6 bibliotecari per il Sistema della Provincia di Lodi
- 3 bibliotecari e un coordinatore per le biblioteche del sistema ex-Panizzi

## Competenze interne impegnate

- Biblioteconomiche
- Relazionali e di cooperazione
- Organizzative
- Informatiche
- Gestionali

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

### CoseDaFare

- Sistemi partner:
  - Provincia di Brescia
  - CUBI
  - Tre sistemi provincia di Bergamo: Treviglio, Seriate Laghi, Val Seriana
- Portale Csbno (dati 2022):
  - 234.215 utenti
  - 21.119 utenti attivi
  - 271.654 sessioni
  - 1.199.010 visualizzazioni di pagina
  - 4,41 media pagine visitate per sessione
  - 37,64% frequenza di rimbalzo (passaggio far le pagine)
  - 2 minuti e 10 secondi tempo medio di navigazione

### Biblioteca Digitale

- Sistemi partner:
  - Area Metropolitana RM
  - BANT
  - Brianza Biblioteche
  - Brianza Comasca + Ovest Como
  - CUBI
  - Lecco
  - Rete Bibliotecaria Bergamasca
  - Rete Bibliotecaria Mantovana
  - Rete Bibliotecarie Bresciana Cremonese
  - Sondrio
  - (ex Panizzi) Busto Arsizio
  - Provincia di Lodi (nell'ambito dell'accordo di cooperazione)

### CaféLIB

- Sistemi e biblioteche servite:
  - Sistema Bibliotecario Valle Seriana
  - Sistema Bibliotecario Seriate Laghi
  - Sistemi Bibliotecari Mantovano
  - Sistema Bibliotecario Sud Ovest Bresciano
  - Sistema Nord Est bresciano
  - Sistema Castelli Romani
  - Sistema della Provincia di Lodi (nell'ambito dell'accordo di cooperazione)
  - Biblioteca di biblioteca
  - Parco Alessandri Albino
  - Biblioteca di Mozzo
  - Biblioteca Manerbio
  - Biblioteca Orzinuovi
  - Biblioteca di Chignolo D'isola
  - Biblioteca Gussago
  - Biblioteca Busto Arsizio
  - Casa delle Associazioni (Arese)
  - Comune di Sorisole
  - Biblioteca Castiglione delle Stiviere
  - Comune di Lonato del Garda
  - Comune di Provaglio d'iseo
  - Comune di Provaglio d'iseo - Servizio wifi e collaudo
  - Comune di Pero - base & filtro & uscita
  - Biblioteca Passirano
  - Biblioteca Romano
  - Biblioteca Bagnolo Mella
  - Biblioteca Vailate
  - Biblioteca Rota d'Imagna
  - Comune Schilpario
- Statistiche intero sistema CafèLIB (dati 2022):
  - 256 biblioteche servite
  - 393 sistemi Wi-Fi installati
  - 217.764 Numero totale di pagine visualizzate
  - 185.041 Sessioni (numero di connessioni effettuate)
  - 101.061 Utenti (unici)
  - 80.696 Nuove visite (utenti alla prima visita)

■ **Sistema Provincia di Lodi (SBL)**

- 48 comuni
- 58 biblioteche di sistema
- 26 sedi bibliotecarie servite direttamente dal personale Csbno per un totale di 6.394 ore/anno

■ **Biblioteche ex-Panizzi**

- 4 comuni con 4 biblioteche: Arsago Seprio, Besnate, Cardano al Campo, Carnago,
- Personale Csbno impegnato per un totale di 2.832 ore/anno

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Indicatori biblioteconomici		
Risposta sugli eventi		
Analisi qualitative e quantitative sul servizio		
Integrazione delle reti		

## QUADRO ECONOMICO

### Fonti di finanziamento

Le quote dei soci per i servizi dedicati al Csbno.  
Quote partecipative delle reti e biblioteche esterne.

### Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)

I costi di gestione diretti dell'attività nel suo complesso sono allo studio del processo di analisi in corso.  
Per le singole attività si rimanda ai dati di bilancio secondo i centri di analisi relativi.

### Valore aggiunto

La gestione associata consente:

- **economie di scala** - in particolare nell'erogazione di servizi ad elevato contenuto tecnico e per gli accordi di cooperazione;
- **economie di scopo** - in particolare in una maggiore capacità e puntualità di soddisfazione in relazione ai bisogni dell'utenza;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili per la popolazione;
- **economie di gestione** - in particolare la razionalizzazione della logistica e dell'organizzazione del lavoro;

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

### 2023

Sviluppi informatici

- miglioramento interfaccia di fronte end e user experience
- sviluppo di app (o webapp)
- sviluppo magazine tematico

### 2024/2025

Sviluppi piattaforme e comunicazione

- sviluppi SEO
- sviluppi gestione pagamenti

## Spazi di miglioramento

- sviluppi più indirizzati alla diffusione ed estensione del modello di servizio/collaborazione

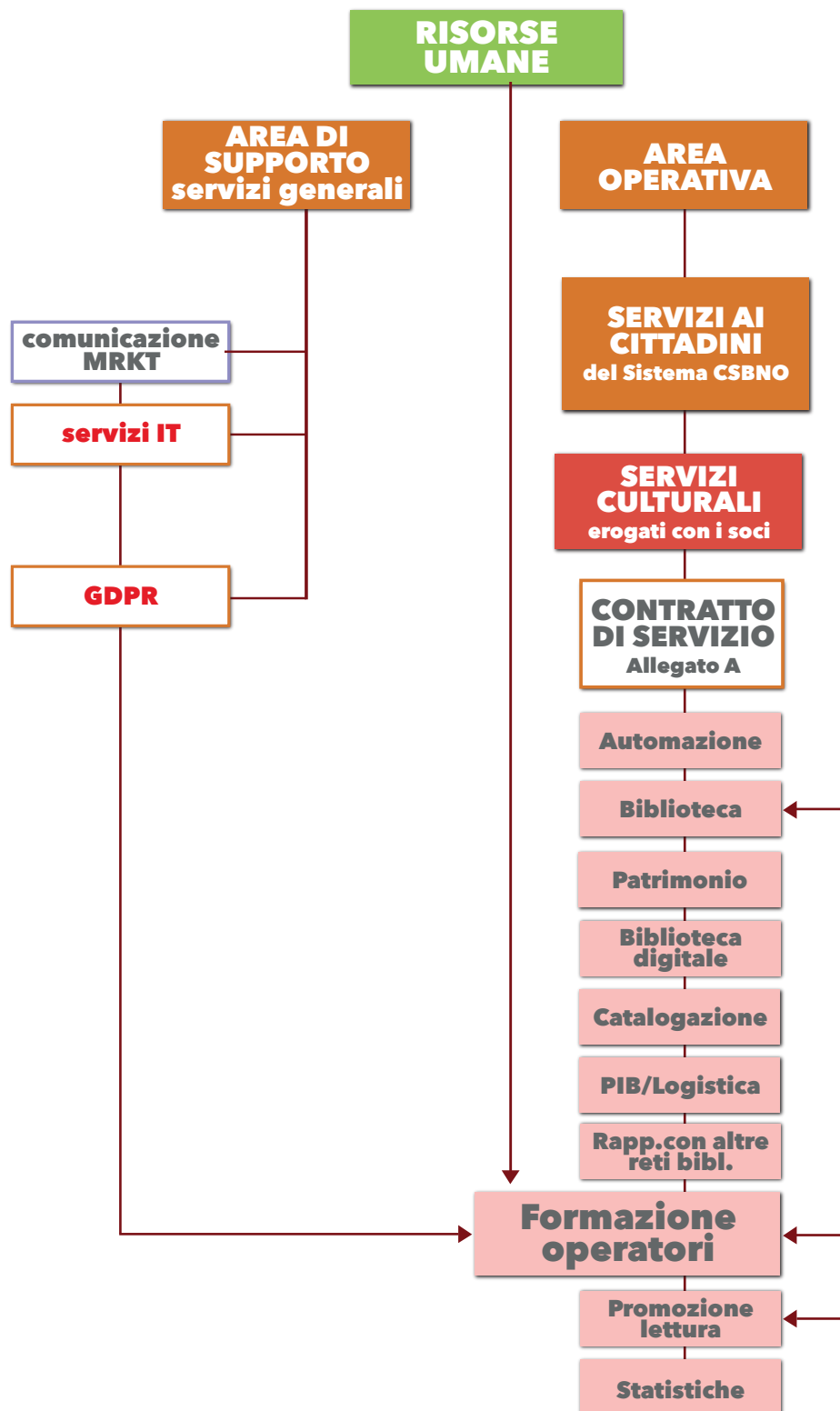
## Linee di sviluppo del servizio

- ampliamento della base societaria di Csbno (ingresso di nuovi soci)
- maggiore modularità dei vari aspetti degli strumenti operativi (piattaforme) e incremento dell'apertura verso l'interazione con strumenti di terze parti

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**08**

**FORMAZIONE  
OPERATORI**

# FORMAZIONE OPERATORI



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

*Il servizio opera per offrire al sistema e al network delle biblioteche aderenti la gestione delle risorse umane definendo una programmazione di prospettiva e il coordinamento del capitale umano della rete necessari all'attivazione di un piano formativo strutturato.*

## OBIETTIVI

- **Strutturare un piano di formazione**
- **Offrire** a tutto il personale di rete un programma di **appuntamenti formativi** adeguato alle necessità rilevate ed espresse per consentire di dotarsi di profili specializzati
- **Attivare** una dinamica di **sviluppo organico di competenze professionali**
- **Potenziare l'offerta dei servizi di natura innovativa** riconducibili alla mission e alla vision delle biblioteche CSBNO
- **Abilitare il personale allo scambio di buone pratiche e conoscenze**, valorizzando competenze e predisposizioni personali.

## DESCRIZIONE

Oggi questa è l'area maggiormente acerba e scoperta all'interno dei settori operativi. Il servizio lavorerà perché, in maniera graduale e sostenibile, l'Azienda e le biblioteche del network possano definire e mantenere un capitale professionale in grado di sostenere l'innovazione grazie a meccanismi di costante aggiornamento e sviluppo delle competenze. In collaborazione con il personale delle biblioteche il Sistema si occuperà di mappare le risorse disponibili, raccogliere le esigenze di sviluppo e stendere un piano che selezioni e organizzi le progettualità definendo un orizzonte temporale realistico e coerente con le necessità economiche, infrastrutturali e di personale.

Inoltre, il servizio supervisionerà e coordinerà le attività innovative delle biblioteche e della rete, fornendo il supporto necessario a un loro efficace sviluppo.

## SPECIFICHE

### Ciò che è stato fatto:

- costante monitoraggio e segnalazione di opportunità formative a cura di Regione Lombardia, AIB (Associazione Italiana Biblioteche), RdR (Rete delle Reti);
- incontri monografici a tematici a cura del coordinamento CSBNO, in particolare all'interno dei Gruppi di Lavoro (Ragazzi e Gaming) in cui sono stati svolti moduli per l'aggiornamento in ambito di contenuti digitali di qualità per bambini e ragazzi e per lo sviluppo delle collezioni relativamente a
  - alta leggibilità
  - inbook in Widgit Literacy Symbols (WLS)
  - libri in simboli in Picture Communication Symbols (PCS)
  - libri tattili
  - libri in braille
  - silent book
  - libri in lingua
  - libri per ipovedenti
  - audiolibri
  - realtà aumentata
  - libri-game;
- formazione tecnica sulle piattaforme in dotazione.

**Ciò che ci si propone di fare:**

il servizio raccoglierà le esigenze formative del personale, definirà quelle connesse all'implementazione di nuovi servizi e definirà un palinsesto di appuntamenti adeguato. In particolare, la proposta formativa sarà composta da formazioni realizzate:

- con docenze svolte dal personale del Sistema;
- con docenze svolte dal personale delle biblioteche CSBNO;
- con momenti di scambio e confronto tra pari;
- con il coinvolgimento di docenti esterni.

Il programma affiancherà appuntamenti in presenza, online e ibridi, con l'obiettivo di offrire la più ampia possibilità di scelta e partecipazione alle persone.

CSBNO continuerà a monitorare le opportunità formative organizzate da enti regionali e nazionali, fornendo al personale una selezione degli appuntamenti ritenuti di particolare interesse.

Per la corretta erogazione del servizio sarà necessario che sistema e biblioteche costruiscano un efficace clima di confronto e di condivisione delle informazioni, propedeutico alla stesura di una programmazione effettivamente rispondente alle esigenze reali. Sarà inoltre necessario che le biblioteche del network mettano a disposizione risorse (prevalentemente sotto forma di spazi e tempo lavoro del personale) per l'erogazione delle formazioni svolte presso le diverse sedi, la partecipazione a quelle proposte in sedi diverse dalla propria e per l'attivazione capillare dei servizi innovativi.

## MODALITÀ

Il servizio sarà garantito secondo gli obiettivi di lavoro annuali definiti. Ogni biblioteca CSBNO potrà usufruire del servizio relazionandosi con l'ufficio adibito. Il servizio sarà reso disponibile secondo un calendario sviluppato per offrire opportunità formative prestando particolare attenzione ai diversi carichi di lavoro bibliotecario che si alterneranno nel corso dei mesi.

## SPECIFICHE

Le formazioni verranno erogate costruendo un mix di appuntamenti in presenza, a distanza e ibridi. I materiali a supporto e le eventuali videoregistrazioni verranno depositati nello spazio cloud di proprietà di CSBNO raggiungibile da ogni dispositivo connesso alla rete previo inserimento di credenziali personali. CSBNO si occuperà della gestione diretta delle attività in tutti i loro aspetti (progettazione, realizzazione, amministrazione, monitoraggio e controllo, gestione di imprevisti e disservizi) e darà supporto alle biblioteche per le iniziative realizzate presso le diverse sedi.

Nei casi di selezione di docenti esterni la procedura adottata – come già previsto per i settori FORMAZIONE, LONG LIFE LEARNING, PROMOZIONE DELLA LETTURA e ATTIVITÀ CULTURALI CONFERITE – prevede la stesura di atti di indirizzo ai sensi delle **Linee guida per il ricorso alle procedure semplificate approvate dal CSBNO in data 26/07/2018**.

L'atto di indirizzo dovrà in particolare dar conto del metodo utilizzato per garantire, in ordine di importanza:

- a) la massima qualità del servizio fornito
- b) la trasparenza del procedimento con particolare attenzione ad evitare il consolidarsi di rapporti solo con alcuni soggetti, fatto salvo che questo sia condizione per garantire la qualità dell'intervento e/o risponda ad esigenze finalizzate ad ottenere un miglior risultato nell'interesse dell'Ente.

Trimestralmente il responsabile del settore farà un atto di ricognizione in cui darà conto degli affidamenti effettuati in applicazione degli indirizzi approvati in fase di programmazione. Il combinato dei due atti rappresenta l'atto equivalente alla determina a contrarre e di aggiudicazione. Nelle more dell'approvazione dell'atto di ricognizione trimestrale, in caso di richiesta di accesso agli atti, vale come determina a contrarre e di aggiudicazione la presenza dell'atto di indirizzo, l'acquisizione del CIG e lo scambio di lettere per la stipula del contratto, oltre ai documenti di autocertificazione dell'assenza di cause di esclusione ex art. 80 del D.lgs. 50/2016. Il Consiglio di Amministrazione delibera in merito ai settori che possono utilizzare questo metodo semplificato nell'elaborazione degli atti, per evidenti necessità volte a garantire efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.



# ORGANIZZAZIONE

## Funzioni interne Csbno coinvolte

- area risorse umane
- area amministrativa
- area biblioteconomica
- servizio IT

## Soggetti destinatari

- Utenti e cittadini
  - in qualità di fruitori dei servizi innovativi attivati
- Bibliotecari
  - Operatori CSBNO
  - Operatori comunali

## Soggetti esterni

- AIB
- Rete delle Reti
- Regione Lombardia

## Fornitori

Altro personale docente esterno

## Personale direttamente coinvolto

- Responsabile Risorse Umane
- Responsabile Servizi Biblioteconomici
- Coordinatori aree dei servizi a Richiesta

## Competenze interne impegnate

- relazionali
- amministrative
- organizzative
- gestionali
- statistiche

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

Si prevede di realizzare nel 2023 una indagine, come quelle già svolte negli anni passati, per raccogliere i dati sullo stato della formazione degli operatori dell'intera rete Csbno.

I dati che verranno raccolti saranno:

- Operatori "contrattualizzati" CCNL Federculture attivi nelle biblioteche
- Operatori "contrattualizzati" CCNL EELL attivi nelle biblioteche
- Operatori di Servizio Civile e Dote Comune attivi nelle biblioteche
- Operatori formati all'utilizzo delle piattaforme
- Operatori che hanno fruito di almeno 1 occasione formativa nell'arco dell'anno

## Indicatori di performance

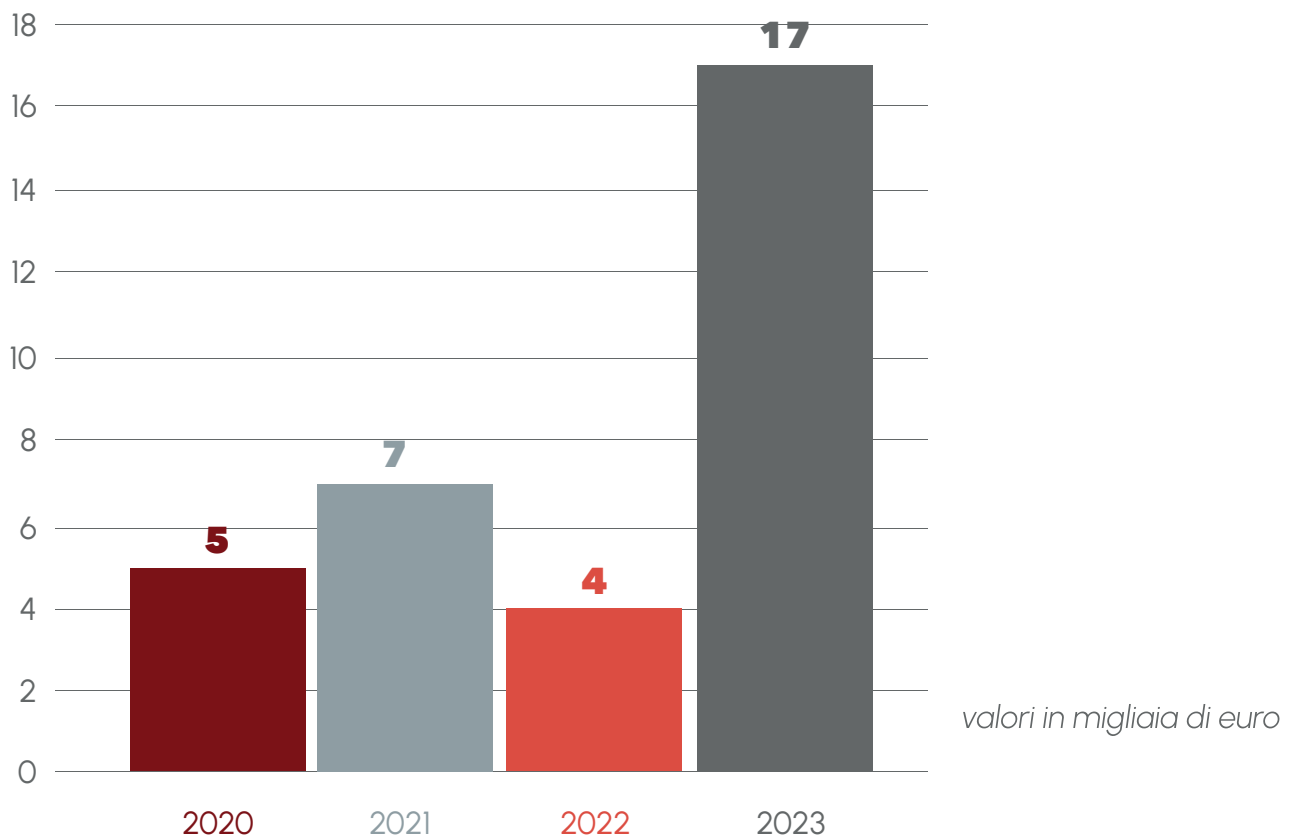
Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Numero di corsi di formazione erogati nel corso dell'anno		
Numero di partecipanti ai corsi di formazione		
Valutazione dei corsi erogati e delle docenze		
Livelli di fruizione dei servizi innovativi già attivi e di nuova attivazione "sistemica"		

## QUADRO ECONOMICO

### Fonti di finanziamento

Quote sociali

### Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)



## Valore aggiunto

La gestione associata consente:

- **economie di scala** - in particolare nella dotazione di profili specializzati il cui costo viene condiviso;
- **economie di scopo** – in particolare in una maggiore capacità e puntualità di soddisfazione in relazione ai bisogni di innovazione dei servizi bibliotecari;
- **uniformità nella gestione** dei servizi in termini qualitativi e quantitativi rispetto agli interventi disponibili effettuati;
- **economie di gestione** – in particolare la razionalizzazione dell'organizzazione degli interventi formativi e degli strumenti FAD a livello di rete;

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

**2023**

Definizione del piano formativo:

- per area
- per finanziamento
- per risorse umane coinvolte

Mappatura dei servizi innovativi già attivi nelle biblioteche

**2024/2025**

Bilancio delle competenze per aree di sviluppo

## Spazi di miglioramento

- Differenziazione dei profili professionali e dei contesti di impiego
- Consolidamento e riconoscimento all'interno dei singoli contratti di servizio delle figure di middle management

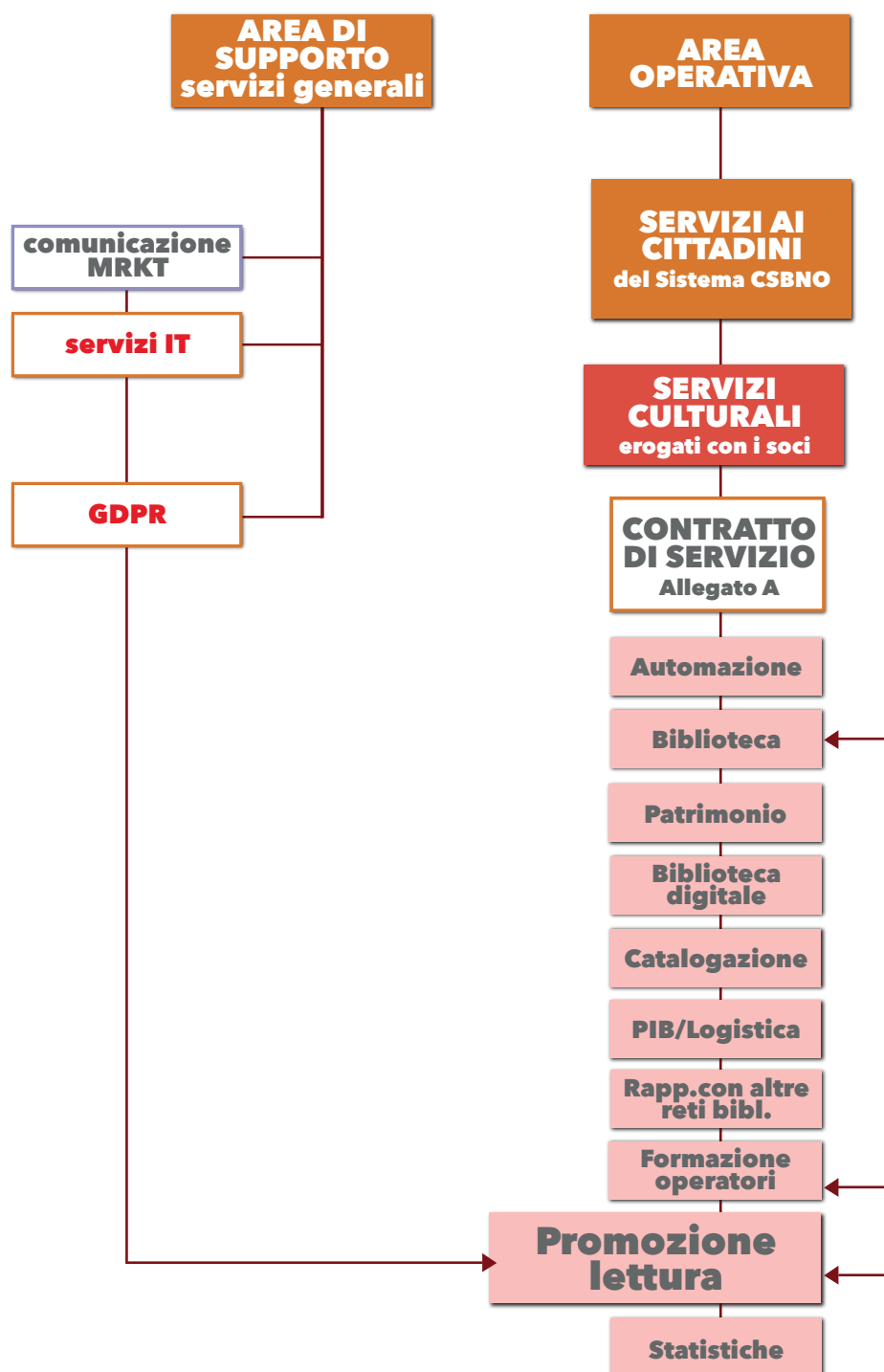
## Linee di sviluppo del servizio

- Stabilizzare una dinamica di crescita del personale che ne valorizzi competenze e responsabilità

SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**09**

**PROMOZIONE  
LETTURA**

# PROMOZIONE LETTURA



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

*Il servizio si connota in ottica strumentale per offrire alle biblioteche aderenti il supporto necessario a migliorare e potenziare la propria e autonoma attività di promozione della lettura (anche nelle sue connotazioni multimediali) verso l'utenza. Inoltre, tramite l'erogazione del servizio CSBNO mette a disposizione del network risorse e strumenti organizzativi utili a favorire la collaborazione, lo scambio di buone pratiche e la valorizzazione di esperienze efficaci di promozione della lettura e delle conoscenze. CSBNO assicura, inoltre, a livello centralizzato le gestione amministrativa degli incarichi e degli affidamenti ai soggetti terzi coinvolti dalle biblioteche nella programmazione delle loro attività.*

## OBIETTIVI

Il servizio si articola su differenti componenti che intersecano altre aree del contratto di servizio. In particolare, quella del patrimonio e della formazione e quella dei servizi amministrativi.

Gli obiettivi sono:

- costruire (in collaborazione con i bibliotecari della rete e/o in sinergia con altri Sistemi Bibliotecari) o acquisire (da soggetti terzi accreditati) **bibliografie e/o materiali utili** (opuscoli informativi, gadget, ecc.) a sostegno delle autonome attività di promozione delle biblioteche;
- **sostenere l'attività delle biblioteche** nella promozione dei propri servizi presso la cittadinanza;
- **sviluppare e organizzare**, con analoghi fini, **proposte di sistema e mettere a disposizione del network i format progettati**;
- **facilitare la collaborazione delle sedi con le scuole e le associazioni del territorio** per favorire un utilizzo più ricco, diversificato e consapevole della biblioteca e dell'informazione;
- selezionare, ideare ex novo e mettere a disposizione per il riutilizzo da parte della rete la **produzione di format e contenuti comunicativi** realizzata a supporto delle attività del Sistema;
- **costituire comitati scientifici** per una più efficace realizzazione delle attività;
- **facilitare la costituzione e l'attività di gruppi di lavoro "dedicati"** (formati principalmente ma non esclusivamente da bibliotecari) attivi sul fronte promozione della lettura in coerenza con le risorse a disposizione;
- **sostenere i gruppi nella documentazione delle attività** realizzate e delle riflessioni teoriche elaborate, a beneficio del network e del pubblico più ampio di tutte le biblioteche interessate;
- **favorire la collaborazione con altri Sistemi bibliotecari**, associazioni e realtà non bibliotecarie sui temi legati alla promozione della lettura;
- **estendere le buone pratiche ideative**, organizzative, gestionali e comunicative sperimentate;
- **innovare** la modalità in cui promuovere la lettura accompagnando la comunità professionale verso servizi nuovi (gaming, tecnologie immersive, social reading).

## DESCRIZIONE

Il Servizio è offerto da CSBNO perché supporti le biblioteche aderenti mettendo a disposizione strumenti e risorse adeguati al perseguimento degli obiettivi identificati nei documenti di programmazione sistemici. In particolare, il servizio si pone l'obiettivo di fornire supporto nella ideazione, nella diffusione e nel potenziamento dell'attività promozionale delle biblioteche (in alcuni casi già ricca e articolata). Si tratta di un corpus di esperienze notevole a cui dare un maggiore impronta di rete introducendo risorse umane dedicate e condivise in un'ideale **pianta organica di territorio**.

Si definiscono in seno alla Commissione Tecnica i criteri di valutazione attraverso cui analizzare le progettualità cui attribuire valenza e sostegno sistemico. Il servizio opera come supporto metodologico e organizzativo a comitati e gruppi di lavoro riducendo le difficoltà determinate dalla scarsità di tempo a disposizione del personale e offrendo un'infrastruttura utile alla costruzione di una comunità di pratica al servizio del network.

## SPECIFICHE

Il servizio si suddivide in flussi e processi operativi così rappresentabili:

- supporta il personale bibliotecario nel vagliare le esperienze di successo e quelle invece fallimentari indagandone dati, output e outcome;
- sviluppa, sempre in collaborazione con i bibliotecari, un framework per l'identificazione dei criteri necessari perché un progetto possa entrare a far parte del circuito di diffusione sistemica;
- cura (integralmente o in parte) la produzione o l'acquisizione da terzi (con fondi propri e/o delle biblioteche) di strumenti di promozione della lettura (bibliografie, materiali di comunicazione, etc.), inerenti progetti che hanno assunto la valenza di attività sistemiche;
- identifica e raccoglie esperienze comunicative efficaci tra quelle già realizzate, ne progetta e sviluppa di nuove e le mette a disposizione di tutto il network in una logica "open source" per il loro riutilizzo nelle attività di promozione della lettura organizzate dalle singole biblioteche;
- supporta le biblioteche nella costruzione di reti di collaborazione con professionisti e realtà del territorio finalizzate alla promozione della lettura
- mette a disposizione delle biblioteche aderenti risorse di personale, metodologiche e strumentali per favorire l'attività autonoma dei comitati e dei gruppi;
- offre supporto ai comitati e gruppi di lavoro nella definizione degli obiettivi, nel coordinamento delle attività, nella loro documentazione e rendicontazione;
- fornisce gli strumenti metodologici per la gestione partecipativa dei gruppi;
- favorisce lo scambio e la diffusione di buone pratiche, format efficaci, esperienze replicabili.

Oltre a eventi a tema, incontri con l'autore, iniziative di gaming, gruppi di lettura, reading challenge e altre attività promozionali CSBNO coordina e organizza il Concorso Superlettore per la scuola primaria e il format Liberi per la scuola secondaria di primo grado con produzione di cataloghi bibliografici annuali.

Le attività legate al programma nazionale NpL - Nati per Leggere, affidate al Comitato scientifico dei Bibliotecari per Ragazzi gestito e coordinato da CSBNO, prevedono:

- consigli ai genitori attraverso i social
- riunioni a distanza per operatori e volontari
- videoletture
- letture ad alta voce
- visite in biblioteca per nidi e materne
- mostra del libro dal catalogo Nati Per Leggere
- mostra del libro e letture in lingua all'interno del progetto Mammalingua
- letture in pigiama on-line
- interventi nei consultori durante i corsi pre-parto e incontri con le neomamme in biblioteca in collaborazione con i consultori locali
- favole al telefono
- letture in videochiamata
- letture seguite da laboratori sensoriali e creativi
- dono del libro ai nuovi nati
- attività musicali

## MODALITÀ

CSBNO ha adottato **Linee guida per il ricorso alle procedure semplificate** approvate in data 26/07/2018, le quali ai punti 2 e 3.2 stabiliscono quanto segue e presuppongono il ricorso a un atto di indirizzo annuale accompagnato da atti di ricognizione degli incarichi effettuati trimestralmente.

### 2. I settori disciplinati ad hoc

In applicazione del principio di congruità, considerato che in alcuni casi non è possibile effettuare una programmazione degli affidamenti diretti e le unità organizzative devono procedere, nell'anno, ad una miriade di affidamenti di importo mediamente inferiore a € 3.000,00 (per esempio nel settore formazione o della promozione della lettura), si stabilisce di procedere con atti massivi come di seguito declinato:

1. all'inizio dell'anno il responsabile del settore propone un atto di indirizzo in cui si specificano in modo dettagliato i criteri con cui si procederà agli affidamenti diretti. L'atto di indirizzo dovrà in particolare dar conto del metodo utilizzato per garantire, in ordine di importanza:

a) la massima qualità del servizio fornito

b) la trasparenza del procedimento con particolare attenzione ad evitare il consolidarsi di rapporti solo con alcuni soggetti, fatto salvo che questo sia condizione per garantire la qualità dell'intervento e/o risponda ad esigenze finalizzate ad ottenere un miglior risultato nell'interesse dell'Ente.

2. Trimestralmente il responsabile fa un atto di ricognizione in cui dà conto degli affidamenti effettuati in applicazione degli indirizzi approvati in fase di programmazione. Il combinato dei due atti rappresenta l'atto equivalente alla determina a contrarre e di aggiudicazione. Nelle more dell'approvazione dell'atto di ricognizione trimestrale, in caso di richiesta di accesso agli atti, vale come determina a contrarre e di aggiudicazione la presenza dell'atto di indirizzo, l'acquisizione del CIG e lo scambio di lettere per la stipula del contratto, oltre ai documenti di autocertificazione dell'assenza di cause di esclusione ex art. 80 del D.lgs. 50/2016. Il Consiglio di Amministrazione delibera in merito ai settori che possono utilizzare questo metodo semplificato nell'elaborazione degli atti, per evidenti necessità volte a garantire efficienza ed efficacia dell'azione amministrativa.

### 3.2 Incarichi per attività di promozione della lettura

La promozione della lettura prevede l'attribuzione di una miriade di piccoli incarichi, di norma di valore inferiore a € 1.000,00 che spaziano dalla rappresentazione teatrale al laboratorio, alla lettura animata, etc. (...) La strutturazione di articolati sistemi di comparazione risulterebbe però sproporzionata rispetto al valore delle attività stesse, spesso proposte anche da piccoli gruppi e associazioni locali. In questo settore la collaborazione con le biblioteche è anche un elemento importante per favorire un rapporto delle stesse con la realtà territoriale in cui si trovano, favorendo l'accesso del pubblico alla lettura.

(...)

Il lavoro collegiale e la pubblicazione di un avviso e la costituzione di un elenco risponde adeguatamente alla necessità di favorire l'accesso a tutti i soggetti. Il responsabile di settore presenterà una tabella con i nuovi ingressi nell'elenco e i soggetti incaricati, con traccia dello storico.



# ORGANIZZAZIONE

## Funzioni interne Csbno coinvolte

- Area biblioteconomica
- Area amministrativa

## Soggetti destinatari

- Utenti
  - Utilizzatori finali
- Biblioteche
- Istituti scolastici

## Soggetti esterni

- Biblioteche Aziendali
- Istituti scolastici
- Associazioni
- Gruppi informali

## Fornitori

- Associazioni teatrali
- Cooperative
- Fondazioni
- Liberi professionisti

## Personale direttamente coinvolto

- Responsabile Servizi Biblioteconomici
- Referente Comunicazione

## Competenze interne impegnate

- Biblioteconomiche e bibliografiche
- Amministrative
- Organizzative
- Gestionali

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

- Numero degli eventi:
  - Promolettura - 6.000 iniziative/anno
  - Nati per leggere - da 1.500 a 2.000 eventi/anno
  - Superlettore - 1 concorso/anno + catalogo in ogni biblioteca
  - Liberi - 1 format/anno + catalogo in ogni biblioteca
  - Eventi di gaming - da 150 a 200 eventi/anno
  - Reading challenge e tombole letterarie - dalle 3 alle 5 sfide/anno
- Comitati scientifici attivi:
  - Gruppo Gaming
  - Gruppo Ragazzi
- Comitati scientifici da ri-attivare:
  - Gruppo Fake News
  - Gruppo Biblioteca delle Cose
  - Gruppo Shaken
- 3 Gaming Zone

## Indicatori di performance

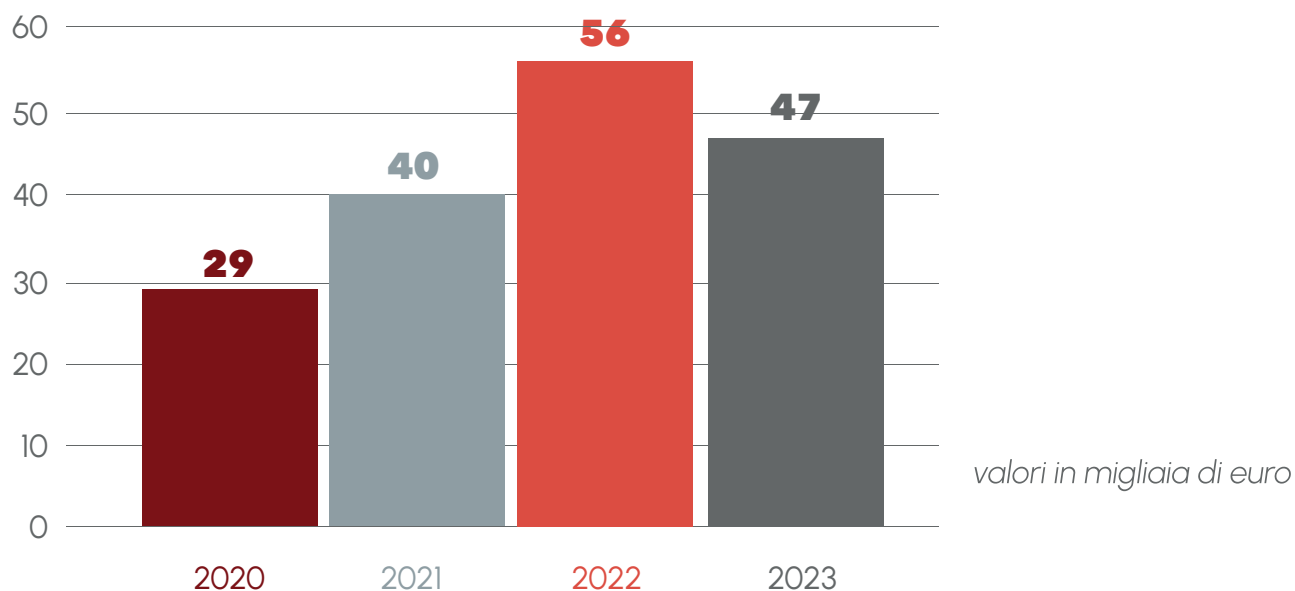
Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Esperienze di promozione della lettura portate a livello sistemico o sviluppate ex novo		
Numero e caratteristiche dei partecipanti alle attività		
Indagini di user satisfaction		
Gruppi di lavoro attivati Interlocuzioni attivate con scuole, associazioni e altre realtà del territorio		

## QUADRO ECONOMICO

### Fonti di finanziamento

Le quote dei soci dedicate alle attività di promozione alla lettura e gli impegni di spesa aggiuntivi assunti nel corso dell'anno da parte degli enti, fondi derivanti da fonti di finanziamento esterne (bandi ministeriali, regionali, progettualità premiate e destinatarie di contributi).

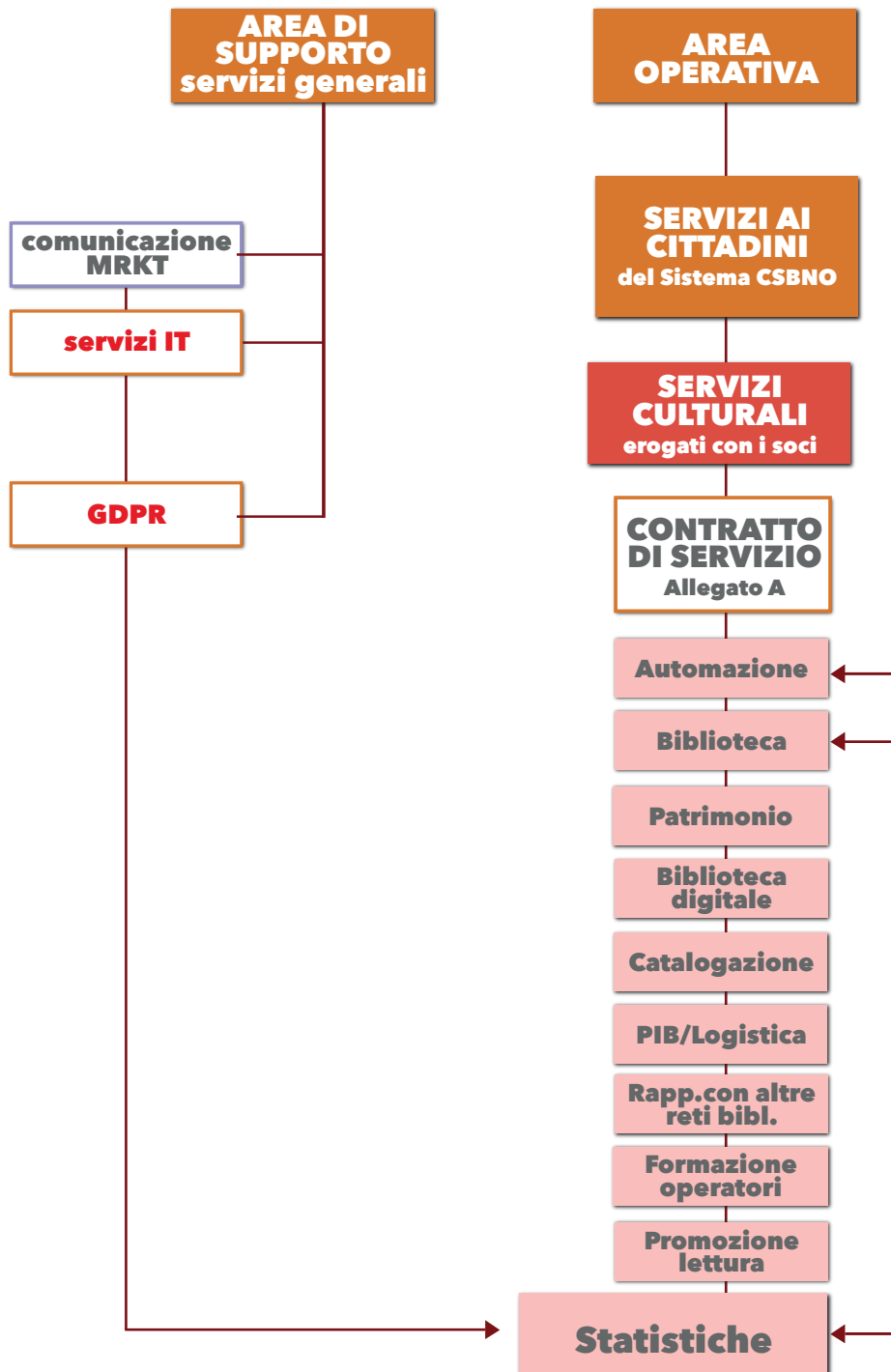
### Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)



SCHEDA  
ATTIVITÀ  
**10**

**STATISTICHE**

# STATISTICHE



## FINALITÀ DEL SERVIZIO

Garantire la produzione di statistiche dei principali indicatori di funzionamento dei servizi delle biblioteche e dei servizi offerti da csbno agli Enti di riferimento.

## OBIETTIVI

- Garantire la continuità della serie storica della produzione di reportistica
- Ampliare le tipologie di indicatori e di piattaforme sottoposte a indagine
- Aggiornare le modalità di consultazione dei dati prodotti
- Mantenere tavoli di confronto con altre realtà bibliotecarie per sviluppi condivisi e confrontabilità intersistemica dei dati prodotti
- Garantire continuità di servizio
- Supportare le biblioteche nella predisposizione di indagini statistiche (Rilevazione ISTAT – Anagrafe Regionale)

## DESCRIZIONE

Il servizio Statistiche **permette a bibliotecari e amministratori la consultazione online dei dati di funzionamento delle biblioteche.**

## SPECIFICHE

### Step operativi del servizio

Vengono prodotti mensilmente e pubblicati report suddivisi per biblioteca con dati relativi ai seguenti indicatori di servizio:

- Prestiti (locali, interbibliotecari ricevuti e inviati ad altre biblioteche della rete);
- Prestiti per tipologia di materiale;
- Utenti attivi (genere e fasce d'età);
- Nuovi iscritti (genere e fasce d'età);
- Patrimonio disponibile (classe di prestito e tipo di risorsa);
- Nuove accessioni (tipo di risorsa e classe di prestito);
- Biblioteca Digitale (accessi, consultazioni, download ebook, utenti);
- Servizio di Navigazione Internet (connessioni per tipologia)

A richiesta o in occasione di indagini statistiche Nazionali, Regionali ecc. il servizio elabora ad hoc la produzione dei dati necessari.

Il servizio inoltre assicura tutte le necessità in occasione di richieste da parte delle biblioteche di dati sull'utilizzo del patrimonio (scarto), utenza e altri indicatori utili in caso di riprogettazione o ridefinizione dei servizi.

# MODALITÀ

CSBNO espleta il servizio internamente anche avvalendosi della collaborazione con Provincia di Brescia all'interno del Protocollo d'Intesa.

## SPECIFICHE

- Il Protocollo d'Intesa tra CSBNO e Provincia di Brescia prevede la collaborazione alla produzione statistica e della reportistica necessaria

## ORGANIZZAZIONE

### Funzioni interne Csbno coinvolte

- area biblioteconomica
- servizio IT
- area comunicazione

### Soggetti destinatari

- Biblioteche del sistema Csbno
- Biblioteche Aziendali
- SBL
- Amministratori
- Comunità Professionale
- Comunicazione esterna

### Soggetti esterni

Biblioteche Aziendali  
SBL

### Fornitori

Provincia di Brescia  
CLAVIS  
Horizons  
MLOL

### Personale direttamente coinvolto

- Ad interim con MLOL e CLAVIS

### Competenze interne impegnate

- Biblioteconomiche
- Informatiche
- Statistica e analisi sociale

# DIMENSIONAMENTO E INDICATORI DI PERFORMANCE DEL SERVIZIO

## Dimensioni quantitative del servizio

- Numero di statistiche prodotto anno (dato 2022)
  - Sugli indicatori mensili Csbno: 120
  - Per enti esterni: 70
  - Report Anagrafe regionale / Istat: 140

## Indicatori di performance

Indicatore	Valore obiettivo	Valore raggiunto (anno 2022)
Per la produzione della reportistica standard sono necessario 2 giorni lavorativi. Devono poi essere aggiunti mediamente 2/3 gg lavorativi mensili per la produzione a richiesta di altri dati e/o indicatori richiesti dalle biblioteche per particolari esigenze (documentazione per scarto, monitoraggio giornate apertura vs prestiti, monitoraggio performance per le Amministrazioni)		

# QUADRO ECONOMICO

## Fonti di finanziamento

Il servizio trova copertura finanziaria dall'insieme dei contributi comunali per l'erogazione dei servizi di base ai Soci (Allegato A del Contratto di Servizio).

## Costi di gestione (andamento triennale consuntivo e di previsione)

L'attività delle statistiche è inclusa nei servizi indivisibili all'interno dell'unità operativa biblioteconomica in collaborazione con la unità IT.

La quantificazione specifica dei costi, che sono principalmente rappresentati dall'impegno delle risorse umane dedicate, è oggetto dell'analisi in corso sulla descrizione dei processi operativi e della conseguente definizione dei costi allocati, in termini di ore/uomo dedicate.

## Valore aggiunto

- Aumentare il livello di conoscenza delle attività e dei servizi erogati dalla rete aumentando la misurazione integrata dei dati raccolti

# IPOTESI DI SVILUPPO E SCENARI

## Innovazioni del servizio in programma nel triennio 2023/2025

### 2023

- messa a disposizione di reportistica con nuova modalità di consultazione <http://bibliodata.csbno.net/>
- accogliere data set da fonti ulteriori rispetto a Clavis

### 2024/2025

Realizzazione di dossier annuale "dati di funzionamento delle biblioteche"

## Spazi di miglioramento

- introduzione di sistemi "automatici" per la rilevazione dei dati

## Linee di sviluppo del servizio

- Costruire un set di indicatori volti a narrare, misurare e valutare le nuove e più innovative performance delle biblioteche della rete.
- Ampliare il percorso avviato di confronto e ricerca con altri soggetti (Reti Bibliotecarie, Enti; AIB ecc) per l'individuazione di ulteriori indicatori e loro confrontabilità a più livelli.
- Restituire grazie a più sofisticati processi di modellazione e analisi dei dati il livello di integrazione della rete.