



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Paderno Dugnano, 27 giugno 2011

BILANCIO CONSUNTIVO 2010

Relazione del Direttore e della Struttura

Il bilancio 2010 si chiude con un utile di 22.114,88: un risultato senza dubbio positivo e gratificante per tutta la struttura operativa che ha contribuito con grande impegno e professionalità a raggiungerlo.

In ogni caso il risultato si inquadra in una logica complessiva di mantenimento in pareggio dei bilanci anche perché quando, come negli scorsi anni, si sono verificate delle piccole perdite ci si è attestati sempre su un livello di oscillazione molto limitato (ad esempio lo scorso anno la perdita di 18.622,18 euro corrispondeva allo 0,76% del bilancio complessivo) tale da poter essere riassorbito nell'esercizio successivo.

I fatti economici che si sono verificati nel corso del 2010 sono troppo complessi e numerosi per poter identificare con una certa precisione a quale specifico processo imputare l'utile realizzato: complessivamente possiamo ribadire che la gestione di attività a richiesta da parte dei Comuni consente una flessibilità operativa tale da assorbire gli effetti negativi delle difficoltà (per esempio la riduzione di circa 30.000 euro del contributo provinciale) riportando in equilibrio il bilancio.

In questa direzione l'azione del Consorzio è perfettamente in linea con la strategia disegnata fin dal 2004 dal Cda e condivisa dall'Assemblea in occasione delle approvazioni dei bilanci, i cui obiettivi prioritari erano la tenuta e il miglioramento dei servizi alle biblioteche senza aumentare l'impegno finanziario dei Comuni.

In questo contesto si colloca tutto il processo di ammortamento degli investimenti, in particolare del patrimonio librario, e lo sviluppo, ove possibile, delle attività "a richiesta" a favore dei Comuni che lo richiedevano.

Queste azioni hanno consentito di mantenere sostanzialmente in equilibrio, come detto, il rapporto costi / ricavi del Consorzio, di dare una risposta operativa a molte Amministrazioni che senza l'intervento del Consorzio avrebbero dovuto chiudere i servizi o una loro parte, di coprire significativamente i costi generali, incompressibili, del Consorzio.

Queste azioni, positive per i loro effetti sui Comuni, si sono tradotte in difficoltà e problematiche operative che il Consorzio si è accollato in questi anni consapevole del fatto di essere un ente strumentale dei Comuni e che il suo obiettivo era ed è quello di migliorare





Consorzio **Sistema Bibliotecario Nord-Ovest**

Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708
C.F. 11964270158 P.I 11964270158
www.csbno.net – consorzio@csbno.net



qualità e quantità dei servizi delle biblioteche.

Tale strategia si è mostrata tanto più efficace in una fase in cui le difficoltà delle biblioteche, senza il supporto del Consorzio, si sarebbero tradotte in un arretramento dei servizi erogati agli utenti.

Le problematicità e difficoltà che il Consorzio si è trovato ad affrontare sono relative all'ormai nota carenza di liquidità che si traduce non solo in un maggior ricorso al credito bancario (673.476 € al 31-12-10) e ad un conseguente aumento dei costi degli interessi passivi (40.000 €), ma anche in un massiccio ricorso al supporto dei fornitori che subiscono pesanti ritardi di pagamento.

Come ribadito anche dalla relazione dello scorso anno il Consorzio fa fronte ai debiti sia con i crediti verso clienti e enti di riferimento e ancora in buona parte con le immobilizzazioni materiali ed immateriali. Come si può notare una situazione non certo semplice sostenuta da una fortissima consapevolezza di utilizzare al meglio gli strumenti messi a disposizione dalla normativa di riferimento delle aziende speciali.

Va anche sottolineato che con questo passaggio si chiude il mandato dell'attuale Consiglio d'Amministrazione iniziato nel 2006 che spinge a tracciare un bilancio delle attività e dei risultati ottenuti nel quinquennio.

Gli indicatori di servizio sono sempre stati presentati in tutti i passaggi valutativi del Consorzio (e sono anche presentati in questa relazione consuntiva), perciò, ora, è più utile sviluppare una più precisa considerazione sull'aspetto delle attività economiche che hanno rappresentato, nel corso degli anni, per il Consorzio un elemento di grande sostegno finanziario ed una grande opportunità professionale.

Dal 2002 al 2010 il ricavo di tutte le attività economiche è stato di 10.803.448 euro su un totale di ricavi complessivi di 26.738.334 euro, il 38,16% del valore dei ricavi. Dal 2006 al 2010 su un totale di ricavi di 18.272.580 euro ben 7.235.139 euro, il 39,60% sono stati di natura economica, cioè servizi a richiesta da parte dei Comuni (ma non solo perchè vi sono stati nel tempo anche servizi venduti a soggetti esterni al Consorzio). Il margine lordo, cioè il contributo alla copertura dei costi consortili che altrimenti sarebbero stati a carico dei comuni, nel quinquennio 2006 – 2010, è stato di 1.181.043 euro. Si è trattato di un risparmio reale dei Comuni associati di oltre 30 centesimi all'anno per abitante; rispetto ai valori dei contributi dei Comuni è stato come acquisire un socio in grado di contribuire con una quota quasi del 20%. Tutto ciò è stato sempre definito dalle linee strategiche fissate dal Cda e dagli orientamenti programmatici dell'Assemblea, ma è stato concretamente realizzato dal direttore e dalla struttura operativa che ha sempre operato mettendo al primo posto il consolidamento e lo sviluppo delle biblioteche.

La tabella con i risultati delle attività economiche è la seguente:





| ANNO | ATTIVITA' ECONOMICHE | | | TOT RICAVI | % ECONOMICHE |
|----------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------|
| | RICAVI | COSTI DIRETTI | MARGINE LORDO | | |
| 2002 | 920.796,00 | 803.958,00 | 116.838,00 | 2.188.609,00 | 42,07% |
| 2003 | 428.769,00 | 335.995,00 | 92.774,00 | 1.587.872,00 | 27,00% |
| 2004 | 759.409,00 | 613.694,00 | 145.715,00 | 2.220.707,00 | 34,20% |
| 2005 | 859.735,00 | 752.325,00 | 107.410,00 | 2.468.566,00 | 34,83% |
| TOT 2002/2005 | 2.968.709,00 | 2.505.972,00 | 462.737,00 | 8.465.754,00 | 35,07% |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 2006 | 1.325.621,00 | 1.098.698,00 | 226.923,00 | 3.393.501,00 | 39,06% |
| 2007 | 1.660.826,00 | 1.332.885,00 | 327.941,00 | 3.976.705,00 | 41,76% |
| 2008 | 1.597.222,00 | 1.402.348,00 | 194.874,00 | 4.007.216,00 | 39,86% |
| 2009 | 1.371.991,00 | 1.225.896,00 | 146.095,00 | 3.654.010,00 | 37,55% |
| 2010 | 1.279.479,00 | 994.269,00 | 285.210,00 | 3.241.148,00 | 39,48% |
| TOT 2006/2010 | 7.235.139,00 | 6.054.096,00 | 1.181.043,00 | 18.272.580,00 | 39,60% |
| TOT DAL 2002 | 10.203.848,00 | 8.560.068,00 | 1.643.780,00 | 26.738.334,00 | |

Analogamente alle fluttuazioni del mercato le attività economiche presentano fluttuazioni nel corso degli anni che hanno assunto negli ultimi 3/4 anni un carattere “recessivo” coerente con le difficoltà che stanno attraversando i Comuni.

Toccherà ancora all'Assemblea ed al prossimo Cda stabilire le linee programmatiche di questa attività: al direttore ed alla struttura operativa resta solo il compito di registrare i fenomeni e documentarli.

Dal punto di vista degli eventi che hanno caratterizzato il 2010 possiamo mettere qui in evidenza alcuni processi che sono stati determinanti per l'esercizio e che costituiscono elementi di lavoro, ma anche di condizionamento, per gli esercizi successivi.

In particolare:

- › Lo svolgimento di 4 selezioni per il reclutamento di 8 lavoratori assunti a tempo indeterminato nel contratto Federculture (5 assistenti di biblioteca, 1 tecnico informatico, 1 responsabile dell'assistenza tecnica e 1 responsabile degli archivi); si è trattato della conclusione di un processo avviato da alcuni anni e che ha visto anche toni aspri di confronto con le rappresentanze sindacali, ma che, alla fine, in coerenza con le indicazioni dell'Assemblea e del Cda, ha consentito di regolarizzare e stabilizzare 8 posizioni lavorative, 3 delle quali nell'ambito della struttura interna del Consorzio e 5 nei servizi di supporto ai Comuni. La stabilizzazione delle figure operanti nell'ambito degli incarichi di supporto ed assistenza affidati dai Comuni al Consorzio si è resa possibile grazie alla sottoscrizione con i Comuni utilizzatori dei servizi di contratti lunghi (almeno 4 + 4 anni).
- › Il consolidamento della biblioteca digitale che continua a vedere il Consorzio esercitare la leadership sul progetto con l'affidamento del ruolo di capofila e la gestione di tutte le transazioni economiche della rete che ormai conta più di 30 reti che hanno sottoscritto la convenzione con più di 1.000 comuni collegati e oltre 7 milioni di abitanti servizi.





Consorzio **Sistema Bibliotecario Nord-Ovest**

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



- › L'ampliamento della collaborazione con altre reti non solo per la biblioteca digitale, ma anche per altri progetti come la navigazione internet che, sviluppata dal Consorzio (a suo tempo con risorse regionali della l.r. 35), ha visto alcune significative realtà lombarde esprimere il proprio interesse e la propria disponibilità di partecipazione (Provincia di Mantova, Sistema della Val Seriana, Sistema di Gallarate).
- › La conclusione del progetto di ricerca sulle fonti di storia locale del nostro territorio. Il progetto è stato, a suo tempo, finanziato dalla Cariplo, ed ha prodotto come risultato finale una pubblicazione di oltre 500 pagine in due volumi che consolidano e pubblicizzano le fonti istituzionali della storia locale. Si tratta di un passaggio obbligato per poter procedere nel progetto, in via di sperimentazione da parte di un Comune (Rho), di ricostruzione sociale della memoria storica del territorio, cioè la ricostruzione della storia locale attraverso i documenti e i contributi diretti della popolazione.
- › Dal punto di vista della propria vita organizzativa nel 2010 il Consorzio ha consolidato lo spostamento nella nuova sede di Paderno Dugnano continuando a portare avanti alcuni processi organizzativi di carattere amministrativo anche attraverso l'introduzione di una nuova versione del software di contabilità che, pur avendo creato nel momento del passaggio alcuni problemi gestionali consentirà l'effettuazione di un controllo di gestione più preciso e puntuale.

Presentiamo ora qui di seguito le relazioni dei singoli settori che danno conto dei risultati operativi delle diverse strutture del Consorzio.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



SETTORE AUTOMAZIONE

Gestione applicativo (Clavis):

Il 2010, come da previsione, ha visto la messa in produzione di 2 major release di Clavis. Durante l'anno sono stati applicati alcuni aggiornamenti necessari al fixing di problemi vari.

Sono state effettuate le normali attività mirate al miglioramento dei dati memorizzati nella base dati sia per quanto riguarda gli utenti ed i relativi dati identificativi che le informazioni di catalogo (normalizzazione e pulizia delle schede utente, indirizzi e schede documenti).

Server Farm

Anche nel 2010 tutte le funzionalità principali fornite dal Consorzio sono state erogate dalla server farm di Fastweb. A conferma di quanto già verificato nel 2009 i dati di affidabilità e disponibilità dei vari servizi durante tutto l'anno non hanno subito interruzioni confermando l'affidabilità della struttura che ospita le macchine.

Verso la fine dell'anno si è iniziata un'attività volta a ridurre l'occupazione fisica dei server in server farm attraverso l'utilizzo di server di ridotte dimensioni che consentano di implementare, nel tempo, una struttura di macchine virtuali su cui ospitare le istanze attualmente gestite con server fisici separati. Il passaggio ad una infrastruttura basata su un pool di macchine con storage condiviso, sulla quale sono ospitati vari server virtuali, permette di ottenere una maggiore affidabilità e di realizzare efficienti strategie di ridondanza e di adattabilità al carico di lavoro.

Sostanzialmente viene rimosso il legame univoco tra servizi e server fisici, che potranno essere mantenuti o sostituiti al prezzo della sola temporanea riduzione delle prestazioni globali.

L'analisi delle prestazioni effettuata nel corso dell'anno suggerisce la necessità di un upgrade della banda a disposizione, attualmente 2 Mb/s garantiti





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Wi-Fi nelle biblioteche

Alcune sedi sono state attrezzate con una rete Wi-Fi disponibile per gli utenti per consentire la navigazione con PC portatili degli utenti. Il servizio, fornito onerosamente e a richiesta, è stato attivato nel 2010 in 13 biblioteche.

Per supportare il prevedibile aumento di banda richiesto, nelle sedi interessate, si è provveduto ad installare una linea dati aggiuntiva che consenta di veicolare sia il traffico generato dalle connessioni Wi-Fi che di fungere da backup per l'ADSL principale della sede.

Costo infrastruttura trasmissione dati:

L'infrastruttura della rete di trasmissione dati del CSBNO è basata, oltre che per la connettività presente in server farm, su una settantina di linee dati di diverso tipologia (principalmente ADSL /DSL2) che consentono di fornire la connettività a tutte le sedi delle biblioteche. Durante l'anno tale architettura non è significativamente variata se non per modifiche di fornitori in alcune sedi con lo scopo di ridurre i costi e migliorare il servizio.

Sono state invece aggiunte alcune linee dati dedicate nelle sedi in cui è stata installata una rete di accesso wireless ad internet per evitare di impattare sulle normali attività delle singole biblioteche.

L'aggiunta della predisposizione all'utilizzo del Wi-Fi in biblioteca ha richiesto un aggiornamento di tutti i server proxy per predisporli a supportare la nuova funzionalità.

I costi relativi a tale rete sono sostanzialmente invariati rispetto al 2009 e lievemente inferiori alla previsione 2010.

La gestione della rete di trasmissione dati e più in generale della connettività internet delle reti distribuite del CSBNO ha generato circa 93 chiamate di assistenza durante l'anno. È stato necessario aprire un guasto ai provider in 37 casi. Nei rimanenti il problema era dovuto ad un momentaneo disallineamento degli apparati di connettività o a problemi di apparati della rete locale (server firewall, switch, cablaggi). Rispetto al 2009 c'è stato un lieve incremento dei guasti imputabili ai provider, nella quasi totalità dei casi direttamente imputabili alla rete Telecom Italia.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Assistenza alla rete delle biblioteche:

La rete del CSBNO ha raggiunto le 600 macchine, nella maggior parte gestite con il sistema delle quote. All'incremento del parco macchine ha contribuito il notevole sviluppo dell'attività del settore corsi, attualmente dotato di una quarantina di macchine portatili.

Il processo di aggiornamento del parco installato è avvenuto sostanzialmente nel rispetto delle previsioni, con un risparmio relativamente al ricambio dei monitor ed un lieve aumento del costo delle macchine dovuti all'andamento del mercato.

Progetti innovazione:

Nel corso del 2010 sono stati realizzati i seguenti progetti di innovazione

- Cafelib. Il software di gestione della navigazione internet CafeLib sviluppato dal CSBNO ha confermato buone qualità di robustezza e scalabilità, attraverso il sistema vengono gestite mensilmente circa 17-18000 ore di navigazione autenticata nelle biblioteche appartenenti al CSBNO (49 installazioni).

Nell'ambito di un progetto di riutilizzo del software CafeLib e' stato adottato da altre reti bibliotecarie, Biblioteche in rete Mantova (32 sedi), Sistema Panizzi di Gallarate (17 sedi), ed e' in adozione con installazioni pilota già attive presso due Sistemi della Provincia di Bergamo (6 sedi attuali) e presso il sistema Ovest Bresciano. Il sistema e' stato adottato per fornire navigazione autenticata presso strutture non bibliotecari anche dal Comune di Cinisello Balsamo.

La condivisione del software CafeLib sta permettendo al CSBNO di condividere una parte dei costi di sviluppo e di mantenimento dell'applicativo, quelli di server farm ed una parte dei costi del personale dell'ufficio tecnico, chiamato ad offrire supporto di progetto e assistenza a questi enti.

- Il progetto Digital Library MLOL ha coinvolto l'ufficio tecnico per:
 - Studio di soluzioni necessarie all'utilizzo dei client Ubuntu per la fruizione dei materiali gestiti tramite Digital Library.
 - L'aggiornamento continuo del parco macchine alle nuove specifiche richieste dalle nuove tipologie di materiali fruibili con la MLOL.

Le caratteristiche di forte evoluzione dei servizi forniti hanno richiesto e prevedibilmente richiederanno anche nel 2011 un continuo periodico aggiornamento sistemistico del parco macchine





SETTORE BIBLIOTECONOMICO

Il settore biblioteconomico raduna al proprio interno tutti quei servizi che impattano direttamente sul funzionamento delle biblioteche e che sono stati alla base della nascita della cooperazione bibliotecaria. Da due anni abbiamo cominciato a “render conto” non solo dei servizi interni ma anche del ruolo che questi servizi hanno avuto sul funzionamento delle biblioteche e, in ultima analisi sulla soddisfazione degli utenti. E’ utile riprendere alcune considerazioni già esposte negli scorsi anni: troppe volte viene data per scontata e acquisita la gestione in cooperazione di alcuni servizi e la costruzione di un patrimonio comune che renda disponibile la gran parte delle risorse della singola biblioteca a tutte le altre realtà, moltiplicando le opportunità per gli utenti

Nella gran parte delle regioni d’Italia non è così. La dimensione del servizio e il livello di efficacia ed efficienza raggiunto dal CSBNO collocano, non solo nell’ambito bibliotecario, tra le realtà che riescono ad ottimizzare la spesa pubblica rendendo efficace per il cittadino ogni singolo euro che viene speso. Questa non è un ipotesi di lavoro ma il risultato che può essere facilmente ricavato da una lettura anche solo superficiale dei dati

Il patrimonio e i prestiti

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

| Anno | CD Musicali | DVD | Altro | Libri | Risorsa Elettronica | Videoregistrazione VHS | Totale |
|------|-------------|--------|--------|-----------|---------------------|------------------------|-----------|
| 2008 | 37.520 | 39.166 | 10.493 | 1.173.313 | 7.445 | 39.813 | 1.307.750 |
| 2009 | 38.813 | 45.337 | 10.268 | 1.147.767 | 6.467 | 29.188 | 1.277.840 |
| 2010 | 41.615 | 54.463 | 12.224 | 1.180.434 | 5.951 | 22.776 | 1.317.463 |

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

Basterebbe questa considerazione per indicare in un primo elementare ROI della cooperazione. Ogni Euro investito moltiplica le possibilità offerte ai propri cittadini

E i cittadini hanno imparato ad usare con efficienza questo servizio infatti 368.459 prestiti dei 1.950.722 effettuati annualmente vengono effettuati con materiali di altre biblioteche.

Mettere insieme le proprie collezioni funziona e ottimizza gli investimenti.

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





| opera | Totale | prestito locale | da altre biblioteche | ad altre biblioteche | da altre biblioteche | ad altre biblioteche |
|---------------------------------------------------|---------|-----------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Arese | 80.350 | 51.019 | 13.094 | 16.237 | 16,3% | 20,2% |
| Baranzate | 22.018 | 11.642 | 4.126 | 6.250 | 18,7% | 28,4% |
| Barbaiana - Lainate Biblioteca decentrata | 8.947 | 5.244 | 1.545 | 2.158 | 17,3% | 24,1% |
| Bollate | 124.206 | 73.751 | 18.847 | 31.608 | 15,2% | 25,4% |
| Bollate - Cascina del Sole | 413 | 413 | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Bollate - Cassina Nuova | 20.863 | 12.292 | 3.050 | 5.521 | 14,6% | 26,5% |
| Bollate - I.T.C. Levi/Rotterdam | 591 | 187 | 58 | 346 | 9,8% | 58,5% |
| Bollate - Ospiate | 455 | 455 | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Bresso | 51.587 | 39.992 | 4.431 | 7.164 | 8,6% | 13,9% |
| Busto Garolfo - Biblioteca Comunale | 30.601 | 17.930 | 8.864 | 3.807 | 29,0% | 12,4% |
| Canegrate - Biblioteca Civica " G. Bassi" | 15.450 | 8.867 | 4.287 | 2.296 | 27,7% | 14,9% |
| Casorezzo | 5.044 | 2.854 | 1.655 | 535 | 32,8% | 10,6% |
| Cerro Maggiore | 12.927 | 8.028 | 1.764 | 3.135 | 13,6% | 24,3% |
| Cesate - Biblioteca comunale | 35.878 | 18.934 | 9.007 | 7.937 | 25,1% | 22,1% |
| Cinisello Balsamo - Centrale | 232.801 | 179.270 | 28.951 | 24.580 | 12,4% | 10,6% |
| Cinisello Balsamo - Multimediale | 18.825 | 8.058 | 1.719 | 9.048 | 9,1% | 48,1% |
| Cormano - Biblioteca Civica | 51.351 | 28.172 | 11.344 | 11.835 | 22,1% | 23,0% |
| Cormano Ragazzi Bi | 2.587 | 2.117 | 91 | 379 | 3,5% | 14,7% |
| Cornaredo - Biblioteca Comunale "M.T. Bernasconi" | 30.463 | 17.058 | 6.870 | 6.535 | 22,6% | 21,5% |
| Cornaredo - San Pietro all'Olmo | 11.378 | 4.903 | 2.242 | 4.233 | 19,7% | 37,2% |
| CSBNO - Biblioteca centrale Consorzio | 1.307 | 48 | 225 | 1.034 | 17,2% | 79,1% |
| CSBNO - Biblioteca Professionale | 280 | 42 | 1 | 237 | 0,4% | 84,6% |
| CSBNO - Sistema Bibliotecario Nord Ovest | 155 | 155 | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Cusano Milanino - Ferruccio Marspin | 58.968 | 35.401 | 12.529 | 11.038 | 21,2% | 18,7% |
| Dairago | 8.951 | 4.755 | 2.858 | 1.338 | 31,9% | 14,9% |
| Garbagnate Milanese | 64.968 | 39.576 | 10.634 | 14.758 | 16,4% | 22,7% |
| Garbagnate Milanese - BarianaIN-centro | 10.968 | 5.496 | 2.167 | 3.305 | 19,8% | 30,1% |
| Lainate | 74.402 | 48.300 | 10.718 | 15.384 | 14,4% | 20,7% |
| Legnano - Augusto Marinoni | 89.703 | 55.947 | 22.175 | 11.581 | 24,7% | 12,9% |
| Nerviano | 67.939 | 42.810 | 8.273 | 16.856 | 12,2% | 24,8% |
| Novate Bibliomobile | 328 | 328 | 0 | 0 | 0,0% | 0,0% |
| Novate Milanese | 82.753 | 53.413 | 12.502 | 16.838 | 15,1% | 20,3% |
| Paderno Dugnano - Istituto Gadda | 815 | 114 | 299 | 402 | 36,7% | 49,3% |
| Paderno Dugnano - Tilane | 136.363 | 89.705 | 26.788 | 19.870 | 19,6% | 14,6% |
| Parabiago Biblioteca Civica Popolare | 40.358 | 21.739 | 11.053 | 7.566 | 27,4% | 18,7% |
| Pero | 9.191 | 2.819 | 1.104 | 5.268 | 12,0% | 57,3% |
| Pero - Punto di prestito | 22.199 | 11.354 | 5.524 | 5.321 | 24,9% | 24,0% |





| | | | | | | |
|------------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------|----------------|--------------|--------------|
| Pogliano Milanese - Biblioteca Comunale Alessandro Manzoni | 3.557 | 2.543 | 892 | 122 | 25,1% | 3,4% |
| Pregnana Milanese | 8.526 | 4.625 | 2.335 | 1.566 | 27,4% | 18,4% |
| Rescaldina | 32.103 | 18.328 | 5.300 | 8.475 | 16,5% | 26,4% |
| Rho - Biblioteca teatrale Durrenmatt | 523 | 100 | 17 | 406 | 3,3% | 77,6% |
| Rho - CentRho | 8.776 | 2.361 | 4.553 | 1.862 | 51,9% | 21,2% |
| Rho - Popolare | 14.964 | 10.099 | 3.284 | 1.581 | 21,9% | 10,6% |
| Rho - Scuola elementare Rodari di Mazzo | 7.372 | 5.845 | 540 | 987 | 7,3% | 13,4% |
| Rho - Villa Burba | 99.514 | 68.373 | 13.414 | 17.727 | 13,5% | 17,8% |
| San Giorgio su Legnano | 20.857 | 12.630 | 4.459 | 3.768 | 21,4% | 18,1% |
| San Vittore Olona | 17.289 | 9.286 | 4.331 | 3.672 | 25,1% | 21,2% |
| Senago | 38.209 | 25.240 | 6.796 | 6.173 | 17,8% | 16,2% |
| Sesto San Giovanni - Biblioteca Pietro Lincoln Cadioli | 114.200 | 58.361 | 33.615 | 22.224 | 29,4% | 19,5% |
| Sesto San Giovanni - Marx | 24.569 | 12.937 | 6.224 | 5.408 | 25,3% | 22,0% |
| Sesto San Giovanni - Ragazzi | 44.789 | 31.335 | 8.218 | 5.236 | 18,3% | 11,7% |
| Settimo Milanese | 41.126 | 23.920 | 10.897 | 6.309 | 26,5% | 15,3% |
| Solaro | 18.476 | 10.975 | 4.479 | 3.022 | 24,2% | 16,4% |
| Vanzago | 16.447 | 7.182 | 6.766 | 2.499 | 41,1% | 15,2% |
| Villa Cortese - Biblioteca Civica Dante Galeazzi | 12.119 | 5.784 | 3.301 | 3.034 | 27,2% | 25,0% |
| Totale complessivo | 1.950.722 | 1.213.790 | 368.459 | 368.473 | 18,9% | 18,9% |

In media ogni utente grazie al prestito interbibliotecario ottiene il 18,9 % in più di quanto otterrebbe dal solo patrimonio della propria biblioteca. Questa la media ma alcuni utenti mostrano di gradire molto più di altri il servizio. Ci riferiamo alle sedi di Sesto San Giovanni, Parabiago, Busto Garolfo, Pregnana dove la percentuale arriva oltre il 25 %. Biblioteche di comuni grandi e piccoli quasi a dimostrare che il servizio è utile indipendentemente dalle dimensioni dei comuni.

Gli utenti

| FASCIA | 2008 | 2009 | 2010 |
|---------------|-------------|-------------|-------------|
| 0-5 | 2.150 | 2.370 | 2.239 |
| 6 - 10 | 11.239 | 11.110 | 11.581 |
| 11 - 15 | 11.571 | 11.879 | 12.166 |
| 16-20 | 9.172 | 9.362 | 9.619 |
| 21-25 | 6.229 | 6.121 | 6.233 |
| 26-30 | 4.925 | 4.807 | 4.717 |
| 31-40 | 13.893 | 13.148 | 12.747 |
| 41-50 | 12.546 | 13.205 | 13.890 |
| 51-60 | 7.406 | 7.859 | 8.349 |
| 61-70 | 4.748 | 5.225 | 5.831 |
| oltre 70 | 2.374 | 2.713 | 3.109 |





| | | | |
|--------------------|--------|--------|--------|
| Non indicato | 2 | 862 | 978 |
| Totale complessivo | 86.255 | 88.661 | 91.459 |

In questo campo molto resta da fare in quanto l'attuale indice di impatto che è di circa il 12 %. (con variazioni che vanno da oltre il 20 % di alcune biblioteche fino al 5 % di altre). In questo dato sono inclusi solo gli utenti che hanno fatto almeno un prestito nell'arco dell'anno. Interessante a questo proposito può essere invece una comparazione con le visite complessive fatte in biblioteca .

Dal 2010 infatti all'ingresso di ogni biblioteca è stato collocato un contapersone che ci fornisce come dato complessivo per il 2010 un numero di "visite" di circa 2.500.000.

Questo pare indicare, e nel 2011 cercheremo di indagare meglio il fenomeno, che esiste un pubblico che frequenta e usa la biblioteca senza utilizzare il servizio di prestito.

La lettura di quotidiani e riviste, l'uso di MediaLibrary, la navigazione internet, la partecipazione a corsi e a iniziative culturali ma anche solo l'uso della biblioteca come spazio per incontrarsi sono solo alcune delle attività che vengono svolte in biblioteca.

Ciò non toglie che molto resta da fare per rendere sempre più le biblioteche CSBNO un luogo frequentato da tutti i cittadini

L'utilizzo dell'opac

Il CSBNO si caratterizza sempre di più come una grande biblioteca virtuale e molti sono i cittadini che utilizzano questo servizio direttamente da casa ecco i dati dell'uso del servizio dal 2008 al 2010ù

| FASCIA | Dati | 2010 | 2009 | 2.008 |
|------------|--------------|---------|---------|--------|
| 0-5 | collegamenti | 3.898 | 3.507 | 1.464 |
| | utenti_opac | 214 | 159 | 108 |
| da 6-11 | collegamenti | 13.951 | 11.974 | 6.354 |
| | utenti_opac | 638 | 544 | 370 |
| da 12 a 15 | collegamenti | 25.635 | 20.714 | 9.998 |
| | utenti_opac | 1.255 | 1.050 | 661 |
| 16-20 | collegamenti | 45.113 | 34.529 | 20.524 |
| | utenti_opac | 1.637 | 1.435 | 1.033 |
| 21-25 | collegamenti | 69.347 | 60.566 | 42.178 |
| | utenti_opac | 2.133 | 1.976 | 1.703 |
| 26-30 | collegamenti | 73.454 | 62.827 | 33.291 |
| | utenti_opac | 1.841 | 1.625 | 1.367 |
| 31-40 | collegamenti | 165.425 | 146.879 | 90.455 |
| | utenti_opac | 4.051 | 3.744 | 3.088 |
| 41-50 | collegamenti | 212.956 | 171.349 | 96.942 |
| | utenti_opac | 4.255 | 3.621 | 2.815 |
| 51-60 | collegamenti | 108.386 | 85.132 | 51.516 |
| | utenti_opac | 2.287 | 1.899 | 1.433 |
| 61-70 | collegamenti | 62.599 | 46.123 | 25.232 |





| | | | | |
|---------------------|--------------|---------|---------|---------|
| | utenti_opac | 1.120 | 855 | 577 |
| oltre 70 | collegamenti | 15.156 | 11.246 | 6.020 |
| | utenti_opac | 300 | 236 | 160 |
| Non indicato2 | collegamenti | 1.726 | 1.849 | 730 |
| | utenti_opac | 128 | 109 | 70 |
| collegamenti totali | | 797.646 | 656.695 | 384.704 |
| utenti_opac totale | | 19.859 | 17.253 | 13.385 |

Nel 2010 il servizio ha subito ancora un forte incremento sia in termini di utenti che di quantità di collegamenti.

Segnali che mostrano:

- una ancora maggiore possibilità di incrementare questo tipo di pubblico : consideriamo che ormai internet è presente nella gran parte delle famiglie del nostro territorio
- un gradimento del servizio testimoniato dal fatto che chi lo usa, tende a collegarsi sempre di più raggiungendo una media di 40 collegamenti all'anno

BIBLIOTECHE 2010

Supporto alle biblioteche

Nel 2010 il servizio di supporto alle biblioteche ha evidenziato una lieve diminuzione delle attività .

Le attività svolte dal personale incaricato nelle biblioteche, che dal 2009 è stato assunto a tempo determinato con contratto Enti Locali, riguardano essenzialmente il supporto a:

- ✓ front office
- ✓ back office
- ✓ aperture serali
- ✓ aperture straordinarie
- ✓ aperture periodo estivo
- ✓ affiancamento agli operatori per il mantenimento dei servizi
- ✓ sostituzioni per assenze personale delle biblioteche.



Nel 2010 i Comuni che hanno utilizzato il servizio di supporto sono stati

| SUPPORTO BIBLIOTECHE 2010 | | |
|----------------------------------|---------------------|--------------|
| Comuni | N. incarichi | NOTE |
| BARANZATE | 1 | |
| CERRO MAGGIORE | 1 | 1 mese |
| CINISELLO | 3 | |
| CINISELLO MM | 1 | |
| CINISELLO MUSEO | 1 | |
| CINISELLO Media Education | 1 | |
| CORNAREDO | 1 | sostituzioni |
| CORNAREDO SAN PIETRO | | |
| ALL'OLMO | 1 | |
| LAINATE | 3 | |
| LAINATE - BARBAIANA | 1 | |
| PADERNO | 6 | |
| SENAGO | 1 | 3 mesi |
| RHO BURBA | 2 | 8 mesi |
| RHO CENTRHO | 3 | |
| TOTALE | 26 | |

Gestione biblioteche

Nel 2010 sono proseguite le attività di gestione diretta delle realtà interessate (Busto Garolfo, Canegrate, Vanzago , Villa Cortese e PuntoPero).

Il personale impegnato nella gestione diretta delle biblioteche è composto da 9 persone per le attività di front-back office acquisto, promozione della lettura ecc.

Gli indicatori di servizio ci forniscono un quadro positivo e anche i momenti di verifica e controllo con le Amministrazioni evidenziano buoni risultati.

Con gli operatori si iniziata una attività di redazione di progetti di cambiamento suddivisa in questi filoni

Filone 1 - lay out, organizzazione dei materiali, punti di contatto





Consorzio **Sistema Bibliotecario Nord-Ovest**

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Filone 2 - coordinamento acquisti

Filone 3 - comunicazione, nuove tecnologie e reference

Filone 4 - bambini e biblioteca e scuola

Filone 5 - eventi ed iniziative culturali

Su ognuno di questi si è sviluppato un primo documento di analisi e progettazione e si sono realizzate alcune attività:

1 :incontri con esperti per la revisione del Lay out delle biblioteche con redazione di un primo documento

2: affidamento ad un solo operatore dell'incarico di acquisto per tutte le biblioteche gestite

3: realizzazione dei Blog di tutte le biblioteche

OSSERVAZIONI

- ✓ Il personale csbno è risorsa fondamentale per garantire l'orario di apertura;
- ✓ In alcuni casi (apertura serale) o per alcune fasce orarie il personale del Consorzio è responsabile della struttura;
- ✓ A volte il personale csbno è numericamente superiore a quello della biblioteca;
- ✓ Spesso le competenze professionali concorrono significativamente alla realtà delle biblioteche (bibliografie, acquisti, revisioni settori ecc.);
- ✓ Il personale del Consorzio rappresenta circa il 20% del personale complessivamente presente nelle biblioteche del Consorzio;
- ✓ Apporto fondamentale alle sperimentazioni;
- ✓ Non più quindi semplice "supporto" ma risorsa specializzata e necessaria;

Biblioteca del Consiglio regionale della Lombardia

Il contratto ha avuto inizio a partire dal 21 settembre a seguito della lettera di affidamento del servizio al *Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest* e prevede la durata di 18 mesi per un totale di 300 giorni lavorativi (per un totale di 3780 ore). L'incarico prevede la costituzione di un gruppo di lavoro di 4 persone, di cui un Bibliotecario con funzioni di progettazione e coordinamento e 3 bibliotecari con funzioni operative che collaborano con il personale della Biblioteca Consiliare.

Il Consorzio si è impegnato a :

a mettere a punto, in stretto contatto con la direzione dell'ufficio biblioteca, il progetto di parziale gestione e integrazione delle attività della struttura interna;

- organizzare i periodici (periodici correnti circa 300) e aggiornamento su Bibliowin, eventuale catalogazione nuove testate ; redazione catalogo e webzine;
- servizio di reference, in presenza e online, da svolgere durante l'orario pomeridiano dal lunedì al giovedì e attività connesse (a titolo esemplificativo e non esaustivo ac-





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



coglienza e prima informazione agli utenti, prestito, ricerca, distribuzione e ricollocazione sugli scaffali dei materiali utilizzati, verifica e risposta richieste di posta elettronica del format: Chiedi in Biblioteca (etc.) ;

- catalogazione e indicizzazione di materiali di letteratura grigia (con relativa etichettatura e collocazione) di documenti digitali, Cd, dvd, banche dati ;
- spoglio e indicizzazione dei contributi delle monografie e dei periodici, con l'utilizzo di Bibliowin, relativamente e tematiche di interesse del territorio lombardo e di supporto documentale al processo legislativo su materie di particolare rilevanza ;
- aggiornamento sito web della Biblioteca e sviluppo di nuovi prodotti divulgativi ;
- iniziative di formazione/aggiornamento degli utenti sull'uso delle risorse documentali e delle banche dati ;
- monitoraggio utenti e indagine grado di soddisfazione con predisposizione dei rispettivi report con cadenza quadrimestrale secondo le modalità stabilite con la direzione della Biblioteca ;

attività di segnalazione sulle tematiche istituzionali mirata per tipologia di utenza, anche con le potenzialità di Bibliowin.”

Al 31 dicembre sono state effettuate n. ore 521.

Centro documentazione locale Rho

La Convenzione firmata in data 16 febbraio 2010 (come già da fase attuativa della Convenzione n. 24 del 2006) tra il *Comune di Rho*, il *Consorzio Sistema Bibliotecario Nord Ovest* e la *Biblioteca Popolare di Rho* prevede la continuazione del progetto Centro di Documentazione locale “*per la acquisizione, la catalogazione, e la digitalizzazione di materiali documentari inerenti il territorio, messi a disposizione da persone, enti, associazioni pubblici e privati, finalizzato alla pubblica fruizione delle informazioni*”.

Il Consorzio si è impegnato a :

- a definire, in sinergia con la Biblioteca Popolare e la Biblioteca Comunale, i sistemi di indicizzazione e catalogazione dei materiali, e a garantire la disponibilità dei software necessari per la creazione e l'aggiornamento del catalogo;
- ad assicurare l'assistenza per l'utilizzo degli strumenti di accesso alla rete ;





- a mettere a disposizione personale qualificato per le attività di indicizzazione, catalogazione e digitalizzazione dei documenti per un monte ore complessivo di 550 ore.

1.1 definizione delle competenze:

per il Consorzio Bibliotecario: Elena Carimati ha messo a disposizione le sue competenze relative alla catalogazione

per la Biblioteca Popolare: Maria Grazia Landoni ha messo a disposizione le sue competenze archivistiche nell'ambito della storia locale

1.2 definizione degli obiettivi da realizzare entro il mese di dicembre 2012:

- proseguire le attività di ingressatura, indicizzazione e catalogazione e digitalizzazione delle monografie, dei periodici, fotografie e altro materiale grafico per *le biblioteche di Rho Burba che Popolare ed anche dei privati*;
- inoltre catalogazione dei siti significativi inerenti il territorio ed implementare la creazione degli spogli di periodici relativi al territorio;
- file PDF degli spogli dei periodici ; file JPG dei loghi dei siti e salvataggio della home dei siti catalogati.
- Continuare ad assicurare l'assistenza per l'utilizzo degli strumenti di accesso alla rete

1.3. il lavoro svolto:

Continuazione delle attività di ingressatura, indicizzazione e catalogazione, creazione abstract e aggregazione, e digitalizzazione delle monografie, fotografie e materiali grafici, multimediali, inoltre siti e spogli di periodici e monografie:

- attività di **ingressatura**: documenti ingressati: 625 (di cui 530 per Rho Popolare, e 140 per Rho Burba, 35 per archivio Airaghi e 51 per l' Archivio privati) quindi attualmente abbiamo un totale di 3.066 (di cui 1.823 per Rho Popolare e 1.112 per Rho Burba, e 78 per Archivio Airaghi e 53 Privati vari.)
- attività di **digitalizzazione** : immagini per copertina in JPG n. 283 ; file PDF per spogli n. 74 ; file loghi per siti in copertina sulla scheda n. ;
- **passaggio e sistemazione file immagini in disco esterno** per renderli direttamente disponibili per richieste dell'utenza;
- **attività di revisione** di una ventina di **periodici** dal punto di vista gestionale per omogeneizzare le informazioni introdotte in precedenza dalla vecchia versione di Clavis (Clavis 1):
- **record catalogfici**: n. 696.



Altri Servizi alle biblioteche

Si è garantita la fornitura delle tessere per gli utenti delle biblioteche, dei barcode da collocare sui materiali acquistati

Formazione Bibliotecari

Si sono realizzati corsi di formazione e aggiornamento per i bibliotecari:

| | incontri |
|--------------------------------------------------------|----------|
| Clavis NG periodici e nuova Release | 2 |
| Clavis NG Nuovo Opac | 2 |
| Clavis NG – funzionalità RFID | 1 |
| Diritto d'autore | 4 |
| Incontro su Lay-out biblioteche – Le Piazze del sapere | 1 |
| Presentazione progetti Cariplo | 1 |

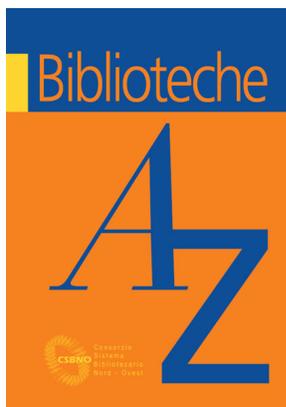
Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica

Il settore ha garantito il regolare funzionamento delle Commissioni Tecniche. Si sono svolti 5 incontri della Commissione tecnica e tre focus group per ogni famiglia di biblioteche per raccogliere indicazioni legate ai problemi specifici

Siae

Nell'anno 2010 il settore ha coordinato il pagamento centralizzato relativo ai diritti d'autore per fotocopie per le biblioteche che ne hanno richiesto il servizio.

Comunicazione e Promozione della lettura



Il progetto, iniziato nel 2009, prevedeva la realizzazione di una guida ai servizi delle biblioteche è giunto a compimento con la stampa in oltre 30.000 copie della pubblicazione "Biblioteche AZ" che presenta al proprio interno tutte le opportunità offerte ai nostri utenti dalle biblioteche e dalla cooperazione e con la stampa delle

BARANZATE
BIBLIOTECA COMUNALE DI BARANZATE

VIA TRIESTE, 23 – 20021 BARANZATE (MI)
Tel. 02 3820079073
biblioteca.baranzate@csbno.net

ORARI
lunedì chiuso
martedì 10.00-12.20 14.00-19.00
mercoledì 14.00-19.00
giovedì 10.00-12.20 14.00-19.00
venerdì 14.00-19.00
sabato 9.00-12.30

Bienvenuti! In quel di Baranzate "vive" la Biblioteca "Il Quadrato", luminosa e accogliente struttura ricavata dal restauro di un antico edificio rurale. Lo ampio settore di il diamante: letto il figlio incorniciano il ricco patrimonio documentale, rendendo l'ambiente unico e particolarmente adatto alla lettura, allo studio e alla realizzazione di eventi culturali. Le postazioni informatiche, abilitate alla navigazione internet, copiano i servizi offerti da questa stimolante sede di cultura urbana... dove sognare non è mai fuori luogo.

SERVIZI
Consultazioni in sede
Prestito a domicilio
Prestito libri, periodici, CD-ROM, CD musicali, video cassette e DVD
Prestazione e prestito interbibliotecario
4 postazioni internet
Fotocopie
Attività di promozione lettura

MATERIALE DOCUMENTARIO
Libri 33.231
CD musicali 1.457
Video cassette VHS 1.320
Rivista Elettronica 81
DVD 860
Album 204
Totale complessivo 32.795
Periodici 71
Quaderni 9

****La biblioteca è un seme e una specie di fiamma****
Rafael Barón Emerson





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



schede di ogni singola biblioteca.

La guida e le schede , particolarmente curate negli aspetti grafici e di semplicità e completezze del linguaggio hanno incontrato l'interesse e il gradimento dei nostri utenti.

La gestione centralizzata e coordinata della parte delle risorse destinata alla promozione della lettura presente nella quota di adesione ha consentito la realizzazione di numerose iniziative culturali presso tutte le biblioteche. Di particolare interesse le iniziative rivolte ai bambini e ai ragazzi.

SuperLettores SL: La predisposizione centralizzata a richiesta del materiale di comunicazione e degli strumenti operativi (acquisto gadget, diplomi tabelloni etichette) ha facilitato la programmazione di questa iniziativa in molte realtà. SL è stato realizzato nel nostro Consorzio a :Bresso, Busto Garolfo, Cesate, Cinisello Balsamo, Canegrate, Cormano , Dairago, Lainate , Legnano, Nerviano , Novate , Parabiago, Rescaldina , Rho Burba, Rho Piras, Rho Popolare, Senago . La progettazione e gli strumenti operativi sono stati acquistati da molte biblioteche lombarde





BIBLIOTECA DIGITALE

L'anno 2010 ha rappresentato per il CSBNO l'avvio del servizio dopo la sperimentazione del 2009 e l'inizio delle attività di cooperazione con gli altri sistemi partecipanti al Progetto CARIPLO.

Possiamo quindi considerare due aspetti principali relativi alle attività svolte:

- 1) Medialibrary CSBNO
- 2) Medialibrary Progetto CARIPLO – Cooperazione con altri sistemi bibliotecari della Lombardia e nazionali.

1) Medialibrary CSBNO

Circa i servizi di biblioteca digitale nel corso dell'anno oltre alla cura redazionale del portale di ML, l'attività si è rivolta in particolare ai contenuti. L'avvio del coordinamento degli acquisti con altri sistemi bibliotecari ha permesso un notevole incremento dei contenuti disponibili passando dai 28.167 del 2009 ai quasi 50.000 a fine 2010.

| CONTENUTI | 1) | | |
|------------------------|----|---------------|---------------|
| | 2) | 2009 | 2010 |
| Audio | 3) | 1.569 | 16.424 |
| Audiolibri | | 873 | 996 |
| Banche Dati | : | 95 | 118 |
| Ebook | | 25.070 | 27.698 |
| E-Learning | | 5 | 184 |
| Immagini | | 147 | 147 |
| Presentazioni | | 2 | 2 |
| Quotidiani e Periodici | | 73 | 1.345 |
| Video | | 333 | 2.548 |
| Totale | | 28.167 | 49.462 |

In particolare si segnala che l'acquisto dei contenuti ha consentito la creazione di un'edicola digitale composta da 1.345 testate da 83 paesi del mondo in 40 lingue e che oggi rappresenta un offerta davvero interessante ed apprezzata dagli utenti che possono accedere 24 ore su 24 a tutte le risorse informative.

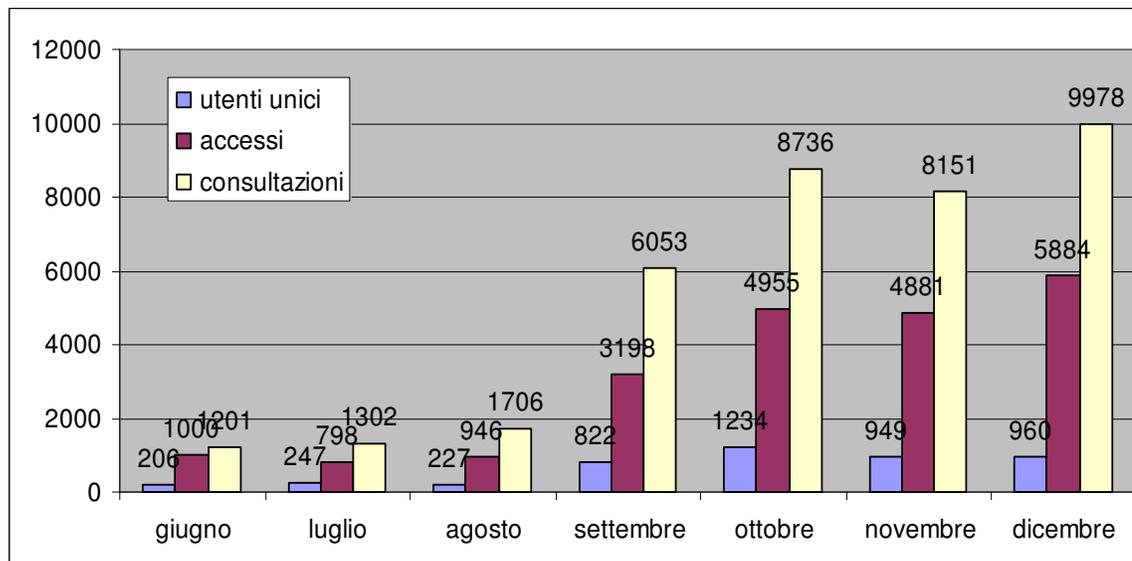
Un altro aspetto e' stato quello relativo alla musica che ha visto l'acquisizione di una



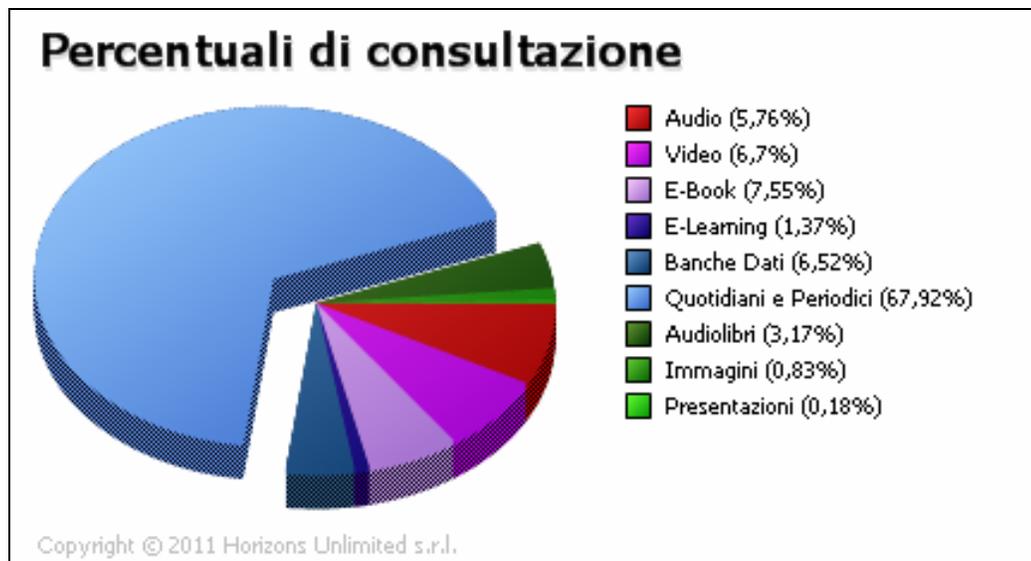
banca dati che permette l'ascolto di oltre 15.000 album musicali in streaming direttamente dalla piattaforma.

Anche sul versante Ebook l'attività ha visto la formalizzazione di accordi con alcuni editori e distributori che ha portato nella collezione di Medialibrary circa 3.000 titoli con la possibilità di lettura del testo integrale.

Dopo la prima fase sperimentale abbiamo iniziato la misurazione dei principali indicatori di servizio ed abbiamo una prima elaborazione che ci indica alla fine dell'anno un trend che vede circa 9.000 medie mensili con 5.000 accessi



Un altro dato interessante circa la consultazione della Medialibrary ha riguardato la consultazione per tipologia di materiali.



Nel secondo semestre dell'anno e precisamente nel periodo ottobre-dicembre è stato lanciato il concorso rivolto agli utenti "Vinci iPad con MediaLibraryOnLine": Il concorso che prevedeva la compilazione di un questionario on line si è concluso il 31/12 e ha visto la partecipazione di circa 1.500 utenti che hanno fornito indicazioni e valutazioni utili al miglioramento del servizio.

(I risultati del questionario sono pubblicati alla pagina

<http://www.csbno.net/documenti/varie/2011/fotoconcorsoml/elaborazione%20questionario%20concorso.pdf>)

- 2) Medialibrary Progetto CARIPLO – Cooperazione con altri sistemi bibliotecari della Lombardia e nazionali

Il 2010 ha rappresentato l'avvio formale della realizzazione del Progetto CARIPLO con una notevole attività di cooperazione e collaborazione delle altre reti bibliotecarie partecipanti.

In particolare come previsto dal progetto si è formalizzata l'adesione al progetto e alla piattaforma attraverso una Convenzione che è stata sottoscritta nel 2010 da un primo nucleo di 10 sistemi bibliotecari lombardi.

Si è inoltre istituito il Comitato di Coordinamento che ha designato il CSBNO ente capofila assegnando conseguentemente i compiti di gestione del progetto, rendicontazione e coordinamento degli acquisti.

Il 24 novembre 2010 è stata organizzata una conferenza stampa presso la Fondazione CARIPLO per la presentazione del progetto e del network dei sistemi bibliotecari partecipanti. Una ampia raccolta dei contributi pubblicati è disponibile sul sito di medialibraryonline.

(<http://www.medialibrary.it/pagine/pagina.aspx?id=136&PortalId=1>)



Le attività di gestione del progetto hanno poi fatto sì che altre reti lombarde nel corso dell'anno attraverso incontri e presentazioni abbiano valutato positivamente il progetto e iniziato la formalizzazione dell'adesione verso la fine del 2010.

Nel 2011 in Lombardia oltre 30 sistemi bibliotecari utilizzeranno Medialibrary in oltre 900 biblioteche per con una popolazione di riferimento di circa 7.300.000 abitanti (Tabella).

La Lombardia e il CSBNO svolgono un ruolo fondamentale anche per le reti di altre regioni d'Italia nella collaborazione dello sviluppo dei servizi digitali per le biblioteche di pubblica lettura e nel coordinamento degli acquisti dei contenuti.

Medialibrary presente anche nelle seguenti realtà:

- Reggio Emilia (Provincia)
- Piacenza
- Pesaro Urbino (Provincia)
- Toscana (Regione)
- Castelli Romani

MEDIALIBRARYONLINE LOMBARDIA

| | Prov | Sistema | Comuni | Popolazione |
|----|------|------------------------|------------|------------------|
| 1 | BG | Asea di Dal mine | 24 | 195.000 |
| 2 | BG | Bassa Pianura BG | 30 | 167.610 |
| 3 | BG | Seriata laghi | 59 | 243.356 |
| 4 | BG | Valle Seriana | 43 | 157.525 |
| 5 | CR | Creмасco | 58 | 201.920 |
| 6 | LO | Lodigiano | 46 | 225.253 |
| 7 | MI | CSBNO | 34 | 765.865 |
| 8 | MI | Fondazione per leggere | 54 | 498.857 |
| 9 | MI | Milano EST | 30 | 366.098 |
| 10 | VA | Panizzi | 17 | 175.475 |
| | | | 395 | 2.996.959 |

2010

| | | | | |
|---|----|------------------------------|----|---------|
| 1 | BG | Area Nord Ovest Bergama-sca | 51 | 189.660 |
| 2 | BG | Urbano di Bergamo e speciali | 1 | 116.677 |





2011

| | | | | |
|-----------|----|------------------------------|------------|------------------|
| 3 | BS | Bassa Bresciana Centrale | 31 | 157.452 |
| 4 | BS | Brescia Est | 22 | 221.324 |
| 5 | BS | Nord Est Bresciano | 39 | 121.052 |
| 6 | BS | Ovest Bresciano | 17 | 111.270 |
| 7 | BS | Sud Ovest Bresciano | 24 | 195.815 |
| 8 | BS | Urbano di Brescia e speciali | 1 | 190.844 |
| 9 | BS | Valle Canonica | 36 | 87.866 |
| 10 | BS | Valle Trompia | 20 | 120.826 |
| 11 | CR | Casalasco Cremonese | 33 | 80.289 |
| 12 | MB | Brianza Biblioteche | 28 | 559.841 |
| 13 | MB | Vimercatese | 27 | 209.800 |
| 14 | MI | Urbano di Milano e speciali | 1 | 1.295.705 |
| 15 | MN | Grande Mantova | 15 | 151.907 |
| 16 | MN | Legenda | 21 | 115.000 |
| 17 | MN | Ovest Mantova | 29 | 150.000 |
| 18 | SO | Alta Valtellina | 6 | 24.386 |
| 19 | SO | Valchiavenna | 10 | 22.213 |
| 20 | SO | Valtellina | 21 | 94.307 |
| 21 | VA | dei Laghi | 32 | 142.676 |
| | | | 465 | 4.358.910 |
| 31 | | TOTALE 2011 | 860 | 7.355.869 |

PATRIMONIO

Coordinamento acquisti

- Si è data la possibilità a tutte le biblioteche di segnalare fornitori per poter garantire il massimo dell'efficacia degli acquisti
- si sono effettuate nel corso dell'anno 12 incontri del gruppo di coordinamento:
 - 6 incontri di presentazione delle novità RCS e gruppo AME (Mondadori)
 - 6 incontri con esperti del mercato editoriale per la valutazione delle pubblicazioni dell'ultimo periodo e di quelle annunciate.

Particolarmente innovativi si sono rivelati questi ultimi momenti di confronto che grazie al contributo dell'esperta del mercato editoriale Bea Marin hanno fornito ai bibliotecari partecipanti nuovi elementi per scegliere in maniera più consapevole all'interno dell'offerta libraria. Particolare attenzione in questo contesto è stata riservata al mondo della piccola e media editoria.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



In particolare si è iniziata una riflessione su come rendere più efficace l'acquisto libri e altri materiali da parte delle biblioteche in un periodo in cui si registra una costante riduzione delle risorse.

Non più sufficiente il semplice confronto periodico, tra l'altro reso sempre più difficile per le carenze di personale e per le limitazioni poste al loro spostamento; è importante quindi che si ricerchino nuove strade basate su un'attenta analisi dei dati di utenti, prestiti e patrimonio

Biblioteca professionale e materiale vario

Anche nel 2010 si è proceduto all'acquisto di materiale per la Biblioteca professionale e all'inserimento di donazione di Enti .

Attualmente sono presenti 1.054 volumi che hanno prodotto, nel 2010 213 prestiti

Gestione della biblioteca centrale

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

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

CATALOGAZIONE

La catalogazione nel 2009 ha subito rispetto alle modalità adottate precedentemente diversi cambiamenti dovuti all'adozione del nuovo applicativo Clavis e ad una nuova gestione dei materiali. Rispetto agli scorsi anni tutte le attività sono svolte direttamente dal nostro principale fornitore librario , LEGGERE di Bergamo, che dal 2009 fornisce ai propri clienti la catalogazione di tutte le novità acquistate. Inoltre grazie ad un accordo specifico con il CSBNO LEGGERE provvede anche alla catalogazione dei materiali non presenti nelle novità proposte ma acquistati dalle biblioteche attraverso altri canali.

Le biblioteche hanno diminuito e nella maggior parte dei casi azzerato i tempi di attesa: il materiale infatti viene catalogato prima che questo sia pervenuto presso le biblioteche. Nel caso questo non sia presente non vengono più inviati fisicamente i libri da parte delle Biblioteche , ma inviato un file in e-mail all'Uff. Catalogazione che tramite l'utilizzo del codice EAN recupera la descrizione completandone la catalogazione semantica dei dati.

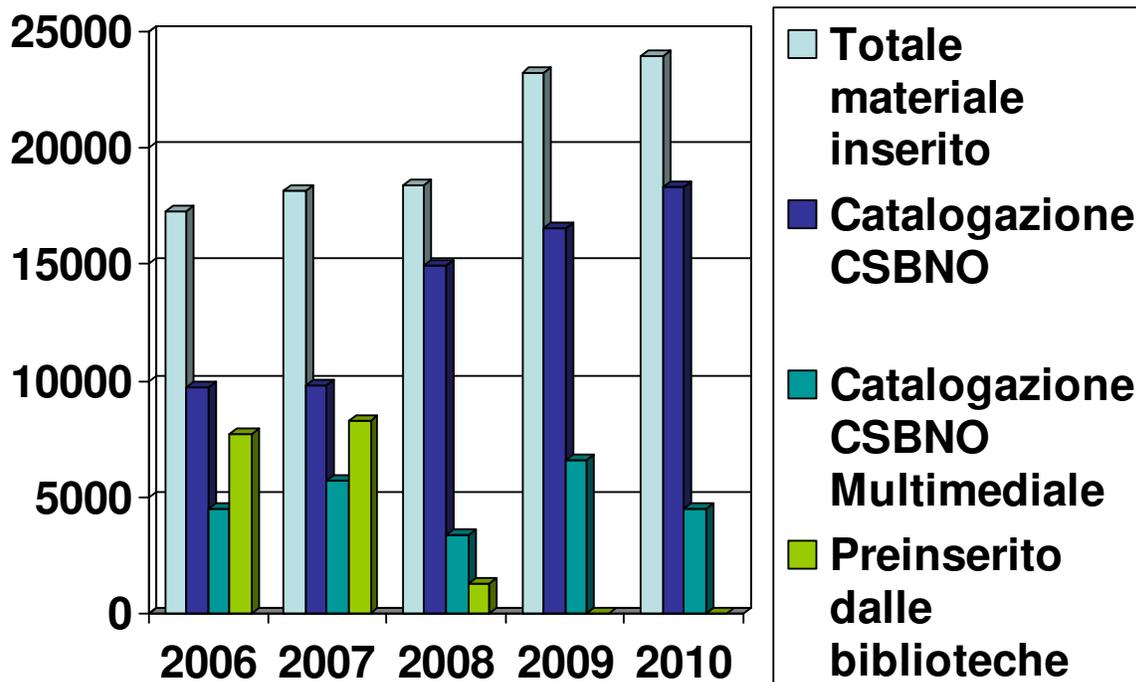
Tutti i materiali inseriti a differenza degli scorsi anni precedenti al 2008 sono completi e non sono presenti record provvisori. Inoltre la catalogazione prevede la presenza di sche-



de arricchite con allegati : copertine e indice (per la saggistica) e nel caso della narrativa da quest'anno si è proseguito un importante lavoro di tematizzazione

Manutenzione del catalogo

- Revisione authority file Classi dewey con aggiunta della descrizione, ricercabile, di ogni singola classe
- Ristrutturazione dell'Authority soggetti
- Attività varia di schiacciamento da parte dei bibliotecari od utenti: 10.000 record.



I dati del 2010 confermano l'azzeramento delle attività di catalogazione presso le biblioteche con un risparmio di tempo lavoro presso le singole realtà. Inoltre la nuova organizzazione del servizio ha portato ad un notevole diminuzione di costi di questa attività così come evidenziato nel bilancio consuntivo confrontato con gli anni precedenti. Questo a fronte di un notevole miglioramento del servizio come testimoniato dai dati soprariportati e dalle risposte ai questionari di customer satisfaction.



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



SCOLASTICHE

Scuole collegate: 4

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

Punti di prestito: 2

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

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

Nel 2010 il progetto è entrato nella fase operativa .

Si è realizzato un corso di formazione sull'utilizzo del software di gestione biblioteca , CLAVIS, per i docenti che opereranno nelle biblioteche scolastiche.

Si è iniziata l'attività di catalogazione dei materiali





FORMAZIONE - Relazione Consuntiva 2010

| CORSI REALIZZATI | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------|--------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------|------|-------|--------|
| | gen | feb | mar | apr | mag | giu | lug | ago | set | ott | nov | dic | totale | mesi | med/m | % |
| 2001 | | | | | | | | | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 4 | 0,25 | |
| 2002 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 4 | 12 | 0,33 | 300,0% |
| 2003 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 1 | 2 | 2 | 0 | 8 | 12 | 0,67 | 100,0% |
| 2004 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 10 | 0 | 23 | 12 | 1,92 | 187,5% |
| 2005 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 9 | 4 | 0 | 29 | 12 | 2,42 | 26,1% |
| 2006 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 0 | 0 | 7 | 2 | 1 | 1 | 27 | 12 | 2,25 | -6,9% |
| 2007 | 4 | 0 | 1 | 4 | 2 | 1 | 0 | 0 | 3 | 10 | 1 | 0 | 26 | 12 | 2,17 | -3,7% |
| 2008 | 4 | 2 | 3 | 1 | 4 | 1 | 0 | 0 | 2 | 10 | 1 | 0 | 28 | 12 | 2,33 | 7,7% |
| 2009 | 6 | 3 | 2 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 16 | 2 | 0 | 33 | 12 | 2,75 | 17,9% |
| 2010 | 9 | 4 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 21 | 8 | 0 | 48 | 13 | 3,69 | 45,5% |
| 2011 | 6 | 5 | 4 | 6 | 3 | | | | | | | | 24 | 5 | 4,80 | |
| totale | 41 | 20 | 20 | 12 | 18 | 7 | 0 | 0 | 24 | 71 | 30 | 2 | 227 | 118 | 1,92 | |
| med/a | 3,7 | 1,8 | 2,0 | 1,2 | 1,8 | 0,7 | 0,0 | 0,0 | 2,4 | 7,1 | 3,0 | 0,2 | 23 | | | |
| | legenda stabile in crescita in calo in itinere | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | 6 | 5 | 4 | 6 | 3 | 0 | 0 | 0 | 4 | 20 | 10 | 0 | 59 | 12 | 4,92 | 22,9% |



Nel **2010** il numero totale dei corsi realizzati (**48**) è stato in **netto rialzo** rispetto al 2009 (33), confermando il trend di crescita ormai continuo dal 2007.

La **crescita** percentuale dell'ultimo anno è stata del **45%**, nello scorso anno la crescita era stata del 15%.

Complessivamente, in **10 anni di attività** il settore formazione ha realizzato **227 corsi**.

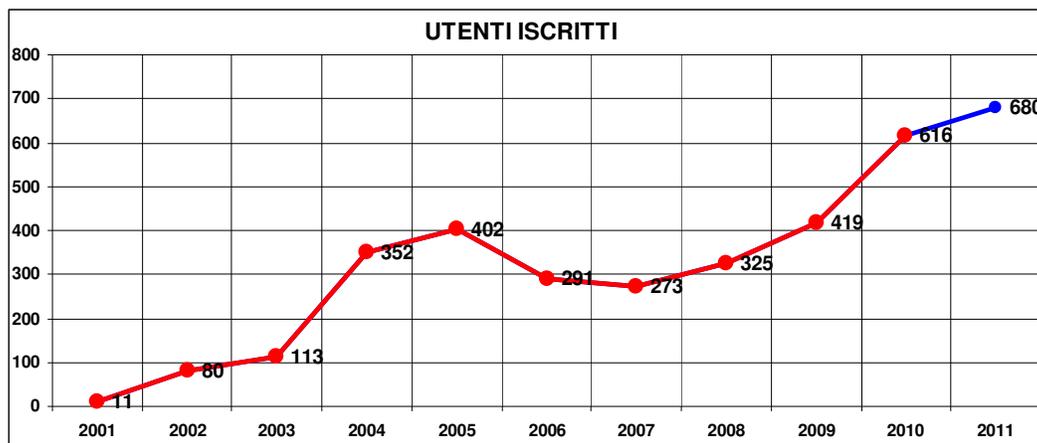
Per il **2011**, data l'attuale richiesta di nuovi corsi da parte delle sedi attuali e dato il numero di corsi già realizzati nei primi mesi dell'anno si **stima** un'ulteriore incremento dei corsi realizzati, circa 59-60 (**+20-22%**).





| UTENTI ISCRITTI | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------|------|------|------|------|------|-----|-----|-----|------|------|------|-----|--------|------|-------|--------|
| | gen | feb | mar | apr | mag | giu | lug | ago | set | ott | nov | dic | totale | mesi | med/m | % |
| 2001 | | | | | | | | | 11 | 0 | 0 | 0 | 11 | 4 | 2,75 | |
| 2002 | 0 | 0 | 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 22 | 0 | 14 | 80 | 12 | 6,67 | 627,3% |
| 2003 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 28 | 0 | 0 | 14 | 26 | 25 | 0 | 113 | 12 | 9,42 | 41,3% |
| 2004 | 41 | 14 | 32 | 26 | 12 | 14 | 0 | 0 | 40 | 0 | 159 | 14 | 352 | 12 | 29,33 | 211,5% |
| 2005 | 63 | 26 | 22 | 48 | 14 | 10 | 0 | 0 | 42 | 117 | 36 | 24 | 402 | 12 | 33,50 | 14,2% |
| 2006 | 36 | 30 | 32 | 14 | 22 | 5 | 0 | 0 | 113 | 17 | 10 | 12 | 291 | 12 | 24,25 | -27,6% |
| 2007 | 44 | 0 | 8 | 35 | 22 | 6 | 0 | 0 | 38 | 108 | 12 | 0 | 273 | 12 | 22,75 | -6,2% |
| 2008 | 43 | 16 | 28 | 13 | 31 | 11 | 0 | 0 | 23 | 149 | 11 | 0 | 325 | 12 | 27,08 | 19,0% |
| 2009 | 58 | 32 | 32 | 10 | 15 | 0 | 0 | 0 | 11 | 238 | 23 | 0 | 419 | 12 | 34,92 | 28,9% |
| 2010 | 95 | 44 | 0 | 7 | 14 | 0 | 0 | 0 | 46 | 310 | 100 | 0 | 616 | 12 | 51,33 | 47,0% |
| 2011 | 54 | 56 | 34 | 66 | 20 | | | | | | | | 230 | 5 | 46,00 | |
| totale | 454 | 218 | 185 | 153 | 130 | 74 | 0 | 0 | 351 | 987 | 376 | 64 | 2.882 | 117 | 24,63 | |
| med/a | 41,3 | 19,8 | 18,5 | 15,3 | 13,0 | 7,4 | 0,0 | 0,0 | 35,1 | 98,7 | 37,6 | 6,4 | 288 | | | |
| PREVISIONE | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | 54 | 56 | 34 | 66 | 35 | 0 | 0 | 0 | 51 | 256 | 128 | 0 | 680 | 12 | 56,68 | 10,4% |

| | | | | |
|---------|---------|-------------|---------|------------|
| legenda | stabile | in crescita | in calo | in itinere |
|---------|---------|-------------|---------|------------|



Nel **2010** il numero totale degli utenti iscritti ai nostri corsi (**616**) è stato in **netto rialzo** rispetto al 2009 (419), in un solo anno abbiamo iscritto ben **197 nuovi utenti**. Si conferma il trend di crescita ormai continuo dal 2007.

La **crescita** percentuale dell'ultimo anno è stata del **47%**, nello scorso anno la crescita era stata del 28%.

Complessivamente, in **10 anni di attività** il settore formazione ha realizzato **2882 utenti**.

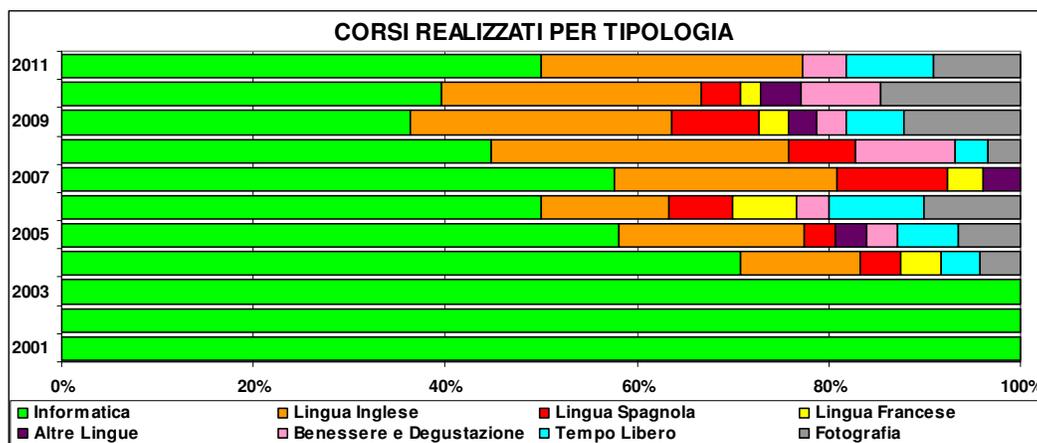
Per il **2011**, data l'attuale richiesta di nuovi corsi da parte delle sedi attuali e dato il numero di corsi già realizzati nei primi mesi dell'anno si **stima** un'ulteriore incremento del numero di iscritti, circa 680-700 (**+10%**).





| CORSI REALIZZATI PER TIPOLOGIA | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|--------|----------------|-------|---------------|-------|---------------|------|--------------|------|---------------|-------|--------------|-------|------------|-------|
| | Informatica | | Lingua Inglese | | Lingua Spagn. | | Lingua Franc. | | Altre Lingue | | Beness/Degust | | Tempo Libero | | Fotografia | |
| | n° | % | n° | % | n° | % | n° | % | n° | % | n° | % | n° | % | n° | % |
| 2001 | 1 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| 2002 | 4 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| 2003 | 8 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| 2004 | 17 | 73,9% | 3 | 13,0% | 1 | 4,3% | 1 | 4,3% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 | 4,3% | 1 | 4,3% |
| 2005 | 18 | 62,1% | 6 | 20,7% | 1 | 3,4% | 0 | 0,0% | 1 | 3,4% | 1 | 3,4% | 2 | 6,9% | 2 | 6,9% |
| 2006 | 15 | 55,6% | 4 | 14,8% | 2 | 7,4% | 2 | 7,4% | 0 | 0,0% | 1 | 3,7% | 3 | 11,1% | 3 | 11,1% |
| 2007 | 15 | 57,7% | 6 | 23,1% | 3 | 11,5% | 1 | 3,8% | 1 | 3,8% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% |
| 2008 | 13 | 46,4% | 9 | 32,1% | 2 | 7,1% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 3 | 10,7% | 1 | 3,6% | 1 | 3,6% |
| 2009 | 12 | 36,4% | 9 | 27,3% | 3 | 9,1% | 1 | 3,0% | 1 | 3,0% | 1 | 3,0% | 2 | 6,1% | 4 | 12,1% |
| 2010 | 19 | 39,6% | 13 | 27,1% | 2 | 4,2% | 1 | 2,1% | 2 | 4,2% | 4 | 8,3% | 0 | 0,0% | 7 | 14,6% |
| 2011 | 11 | | 6 | | 0 | | 0 | | 0 | | 1 | | 2 | | 2 | |
| TOT | 103 | 45,4% | 37 | 16,3% | 12 | 5,3% | 5 | 2,2% | 3 | 1,3% | 6 | 2,6% | 9 | 4,0% | 11 | 4,8% |
| PREVISIONE | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2011 | 25 | 42,4% | 12 | 20,3% | 4 | 6,8% | 1 | 1,7% | 3 | 5,1% | 4 | 6,8% | 4 | 6,8% | 6 | 10,2% |

legenda stabile in crescita in calo in itinere



Nel **2010** si conferma la continua differenziazione dei corsi proposti sono stati proposti diversi nuovi percorsi formativi, alcuni dei quali hanno raccolto un immediato successo (sono partiti corsi di livello informatico decisamente superiore quali: Vba for Excel, Sql server, Access e Excel Avanzato, che ha portato ad una ripresa del settore informatico).

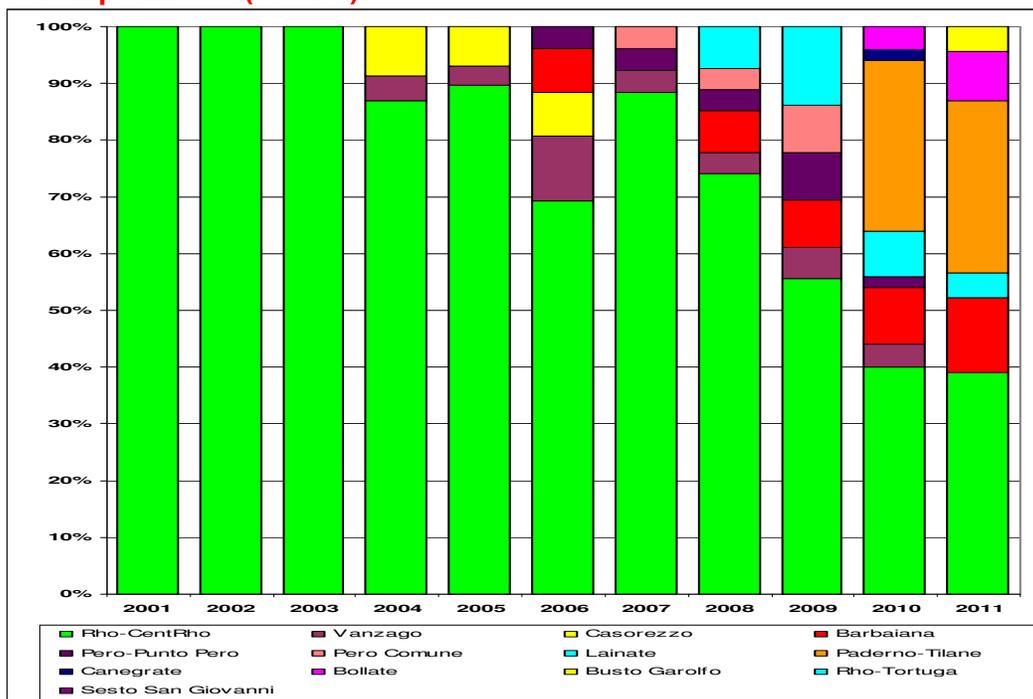
La tipologia di corsi realizzati sta cambiando nel corso degli ultimi anni. Si sta ottenendo un'interessante differenziazione del Prodotto, che sta portando all'apertura di nuovi "mercati" e nuove opportunità per tutto il settore. Oltre all'informatica, sta crescendo il settore dei corsi di lingue e quello dei corsi del tempo libero, in continua crescita dal 2005 ad oggi.

Complessivamente il catalogo dei corsi proponibili dalla nostra struttura, attivabili in qualsiasi sede con un preavviso massimo di **2-3 settimane**, è passato dai 58 corsi del 2009 agli attuali **86**, così distribuiti:

Informatica di Base (3 corsi), Internet e Web 2.0 (6 corsi), Office (7 corsi), DataBase (2 corsi), Programmazione (3 corsi), Grafica e Fotoritocco (2 corsi), Tecnologie (3 corsi), Lingua Inglese (13 corsi), Lingua Spagnola (8 corsi), Lingua Francese (6 cor-



si), Lingua Tedesca (7 corsi), Altre Lingue (5 corsi), Creatività (7 corsi), Musica e Cinema (3 corsi), Fotografia (3 corsi), Benessere (3 corsi), Degustazioni (2 corsi), Sport e Tempo Libero (3 corsi).



Nel **2011** continua la crescita di corsi oltre la sede storica del **CentRho**, dove vi stato ancora il più alto numero di corsi realizzati (**20**) con il **41%** del totale. Spiccano la nuova sede di **Paderno Tilane**, **15** corsi realizzati con il **31%**, Barbaiana, 5 corsi realizzati con il 10% e Lainate 4 corsi realizzati con l'8%.

Le **sedi attive** sono attualmente **13**: Rho CentRho, Rho Tortuga, Bollate, Paderno, Barbaiana, Lainate, Busto Garolfo, Pero, PuntoPero, Canegrate, Vanzago, Casorezzo, Sesto San Giovanni. Con la disponibilità di **16 aule differenti**.



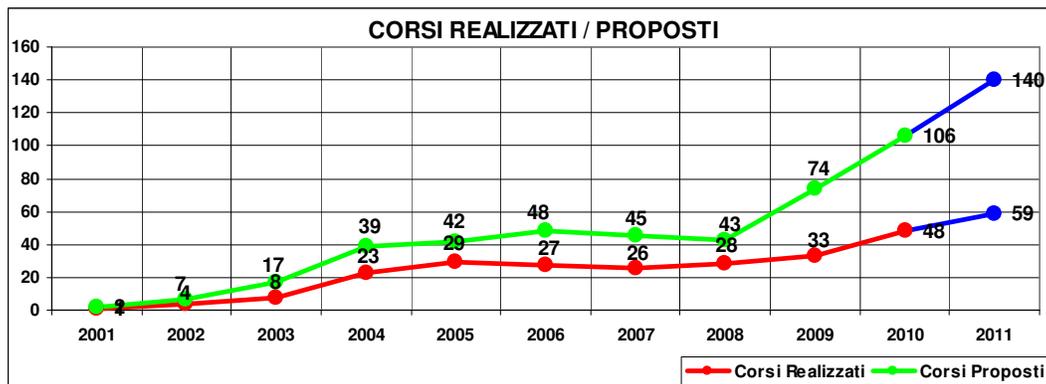
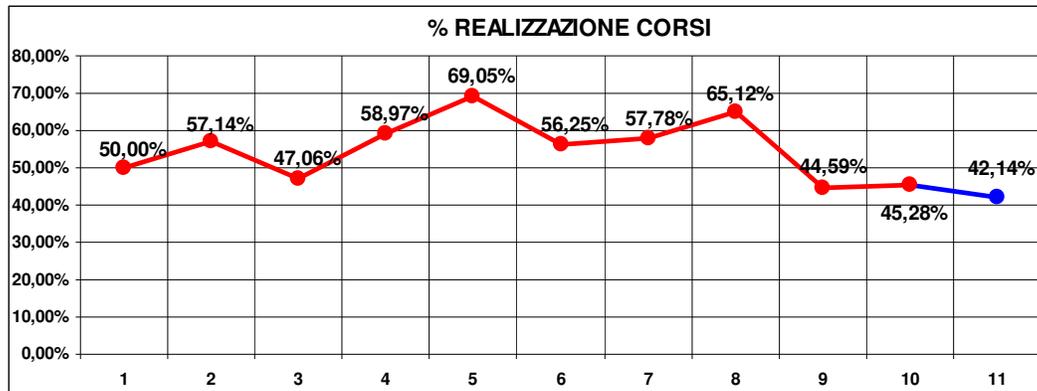
| EFFICIENZA ED EFFICACIA DEL SETTORE FORMAZIONE | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------|----------------|---------------|----------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|--------------|---------------|--------------|
| | Cor.Realizzati | Cor. Proposti | Nuovi Progetti | % Realizzaz. | Fatturato Tot. | Med. Fatt/Cors | Med. Spes/Ischr | Totale Costi | Incasso Netto | Utile |
| 2001 | 1 | 2 | 1 | 50,00% | € 1.210,00 | € 1.210,00 | € 110,00 | € 723,22 | € 968,00 | € 244,78 |
| 2002 | 4 | 7 | 1 | 57,14% | € 8.170,00 | € 2.042,50 | € 102,13 | € 4.883,26 | € 6.536,00 | € 1.652,74 |
| 2003 | 8 | 17 | 2 | 47,06% | € 10.930,00 | € 1.366,25 | € 96,73 | € 6.532,93 | € 8.744,00 | € 2.211,07 |
| 2004 | 23 | 39 | 2 | 58,97% | € 38.860,00 | € 1.689,57 | € 110,40 | € 23.226,86 | € 31.088,00 | € 7.861,14 |
| 2005 | 29 | 42 | 2 | 69,05% | € 43.115,00 | € 1.486,72 | € 107,25 | € 25.770,10 | € 34.492,00 | € 8.721,90 |
| 2006 | 27 | 48 | 2 | 56,25% | € 38.695,00 | € 1.433,15 | € 132,97 | € 23.128,24 | € 30.956,00 | € 7.827,76 |
| 2007 | 26 | 45 | 3 | 57,78% | € 45.370,00 | € 1.745,00 | € 166,19 | € 27.117,93 | € 36.296,00 | € 9.178,07 |
| 2008 | 28 | 43 | 3 | 65,12% | € 45.340,00 | € 1.619,29 | € 139,51 | € 27.100,00 | € 36.272,00 | € 9.172,00 |
| 2009 | 33 | 74 | 4 | 44,59% | € 68.720,00 | € 2.082,42 | € 164,01 | € 43.524,00 | € 54.976,00 | € 11.452,00 |
| 2010 | 48 | 106 | 6 | 45,28% | € 108.000,00 | € 2.250,00 | € 175,32 | € 57.000,00 | € 86.400,00 | € 29.400,00 |
| 2011 | 59 | 140 | 6 | 42,14% | € 120.000,00 | € 2.250,00 | € 175,00 | € 65.000,00 | € 96.000,00 | € 31.000,00 |
| TOT | 227 | 423 | 26 | 53,66% | € 408.410,00 | € 1.799,16 | € 141,71 | € 304.006,55 | € 422.728,00 | € 118.721,45 |
| PREVISIONE | | | | | | | | | | |
| 2011 | 59 | 140 | 9 | 42,14% | € 120.000,00 | € 2.250,00 | € 175,00 | € 65.000,00 | € 96.000,00 | € 31.000,00 |



Il fatturato del **2010** è aumentato complessivamente del **58%** rispetto al 2009, superando la quota di **100.000** euro con un **utile di oltre 29.000 euro**. Complessivamente il fatturato del settore formazione è **più che raddoppiato**, con una crescita del **+134%**

Riguardo al numero di iscritti si sottolinea un aumento del numero medio di iscritti per corso (**oltre 12 iscritti**). Tenendo conto che il Break-Even Point medio dei corsi è a circa **8-9 iscritti**, l'aumento di tale indicatore simboleggia una maggiore **efficienza e sostenibilità del settore**.





Aumenta sensibilmente la forbice tra corsi proposti e realizzati, nel **2010** abbiamo attivato **“solo” il 45%** dei corsi effettivamente proposti. Bisogna però sottolineare che l’offerta è aumentata esponenzialmente rispetto all’anno precedente, 43 corsi proposti nel 2008, 74 nel 2009, **106 nel 2010** con una crescita annuale del continua, dimostrazione del maggior impegno e capacità organizzativa nel proporre corsi nuovi e in sedi differenti.

Per il **2011** si prevede un’ulteriore incremento della struttura, l’obiettivo è l’espansione dei corsi verso nuove sedi, l’ampliamento del catalogo, e una maggiore corrispondenza tra corsi proposti e corsi realizzati, da ottenersi con una più serrata comunicazione con i mezzi a nostra disposizione.

Nell’anno in corso abbiamo cercato di aumentare il livello comunicativo del settore, con la realizzazione di un sito/blog (<http://blog.csbno.net/formazione>), dal quale ora è possibile scaricare programmi, volantini e dispense.

Il Blog ha sicuramente dato un forte contributo alla crescita della struttura con un forte incremento della domanda avvenuta via web, e una crescita costante dei contatti. Ad oggi, a meno di **20 mesi dall’attivazione** del blog, abbiamo ottenuto circa **145.000 contatti** con una **media mensile** che supera quota **7.000**. Abbiamo anche strutturato un sistema di invio di newsletter e mail informative per pubblicizzare i corsi in avvio. E’ in fase di studio un





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



software per rendere disponibile l'iscrizione on-line. La sua realizzazione è stimata per il 2012.

SETTORE MARKETING E STATISTICHE

L'attività svolta in questo settore si è concretizzata in una serie di interventi

Estrazioni mensile delle statistiche standard

- Prestiti per biblioteca e totali suddivisi per materie
- Patrimonio per biblioteca e totali suddiviso per materia
- Utenti per biblioteca e totali suddiviso per fasce di età
- Operazioni per giorno e ora per biblioteca e totali
- Prestiti interbibliotecari per opere biblioteca e totali
- Prestiti interbibliotecari per utenti biblioteca e totali

Questo per complessivi oltre 2.000 fogli excel

I dati sono stati pubblicati a partire da giugno 2008 regolarmente sul sito Web del CSBNO entro la prima settimana del mese.

Estrazione dati annuali

Dati di sintesi annuali oltre che per gli indicatori sopraindicati anche per:

- Acquisti
- Indice di circolazione
- Analisi dettagliate del prestito interbibliotecario
- Prestito di ogni giorno dell'anno
- Classifiche dei materiali più letti (inserita all'interno del software di gestione)
- Navigazione internet (inserita all'interno del software di gestione)

Questo per oltre 500 fogli excel

A richiesta delle biblioteche si sono attuate oltre 400 estrazioni di dati e statistiche non standard.

Questionario regionale

Si è provveduto alla precompilazione, verifica, inserimento nel nuovo software regionale e consegna dei questionari regionali per ogni singola biblioteca.

Sulla base dei dati raccolti abbiamo realizzato l'ormai consueta relazione indicatori e degli standard di funzionamento





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Attività Economiche

Consulenza Biblioteconomica

E' questa senz'altro l'attività che offre il maggior numero di spunti. Dopo le esperienze di:

- Partecipazione alla preparazione del progetto biblioteconomico per la realizzazione della nuova biblioteca comunale nel Castello di Vigevano,
- Realizzazione del progetto biblioteconomico per la realizzazione delle biblioteche di Samarate e Gallarate
- Assistenza e collaborazione per la redazione del piano biblioteconomico per la nuova biblioteca di Paderno Dugnano

abbiamo preparato una proposta strutturata per far sì che le amministrazioni comunali del nostro Consorzio, ma non solo, che intendono realizzare nuove sedi o ristrutturare le sedi esistenti possano contare su un servizio di consulenza che le aiuti a costruire strutture bibliotecarie adatte alle esigenze della loro comunità.

Nel 2010 è proseguita la collaborazione con il Sistema Bibliotecario "Panizzi" di Gallarate volta a realizzare una indagine nel territorio del Sistema per valutare le prospettive di sviluppo del servizio bibliotecario.

GESTIONE SISTEMA QUALITA'

A seguito della visita ispettiva del maggio 2010, il consorzio sistema bibliotecario ha confermato la certificazione di qualità conseguita l'anno precedente. Tale conferma testimonia la bontà del percorso intrapreso che ha portato alla revisione complessiva del contratto di servizio introducendo ove possibile sempre elementi di verifica e una descrizione sempre più chiara del rapporto tra Consorzio e biblioteche.

Anche in questo caso, come lo scorso anno, dobbiamo dire che questa non rappresenta un punto di arrivo bensì di partenza ribadiamo quanto già affermato

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

Di particolare importanza così come evidenziato in altra parte della relazione la realizzazione di indagini di customer satisfaction che "danno il polso" del funzionamento dei servizi





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



de Consorzio e aiutano costantemente a riposizionare le attività sulla base dei risultati

ARCHIVI

Descrizione del Servizio

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

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

Tenendo conto della permanenza di esigenze diversificate quali il coordinamento e la pianificazione delle attività archivistiche, la formazione del personale addetto all'archivio, gli interventi straordinari di riordino, l'integrazione dell'intero flusso documentario (protocollo, archivio di deposito, archivio storico) e la strutturazione di uno stabile servizio di supporto.

Le attività e gli obiettivi del Servizio sono molteplici, ma possono essere sintetizzati in alcuni punti:

- 1) fornire consulenza qualificata e supporto tecnico affinché i Comuni possano adempiere agli obblighi in materia di gestione documentale indicati dal *Codice dell'amministrazione digitale* (D.Lgs. 82/2005), dal *Codice dei beni culturali e del paesaggio* (D.Lgs 42/2004), dal *Codice in materia di protezione dei dati personali* (D.Lgs. 196/2003) e dal *Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa* (D.P.R. 445/2000);
- 2) creare un coordinamento sovracomunale sulle attività di gestione degli archivi e dei documenti in modo da attivare economie di scala, di favorire la comunicazione delle azioni realizzate e di incentivare lo scambio reciproco di esperienze e risultati;
- 3) sostenere l'avvio del processo di gestione elettronica dei documenti con il protocollo informatico, il manuale di gestione, la firma digitale e la posta elettronica certificata;
- 4) procedere in modo legittimamente corretto allo scarto della documentazione ormai inutile ai fini amministrativi e di mantenimento della memoria storica;
- 5) aiutare i Comuni nella tenuta degli archivi di deposito (relativi agli ultimi quaranta anni), anche mediante outsourcing;
- 6) provvedere al riordino degli archivi storici;
- 7) organizzare occasioni di formazione, aggiornamento e riqualificazione degli addetti;
- 8) garantire l'uso pubblico del patrimonio archivistico e promuovere iniziative di valorizzazione e di comunicazione.





Risorse disponibili

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

Attività svolte e obiettivi raggiunti nel 2010

Il servizio archivi nel corso del 2010 ha consolidato le capacità progettuali elevando l'efficienza e la qualità dell'attività offerta. A testimonianza della scientificità del lavoro e delle procedure tutti i nostri progetti sono stati approvati dalla Soprintendenza Archivistica per la Lombardia con cui ci confrontiamo quotidianamente nel corso del nostro lavoro.

- Il primo intervento di ampio respiro è la pubblicazione della Guida tematica “Archivi biblioteche e territorio – fonti di storia locale” volta alla Valorizzazione Storica dei Comuni aderenti. La Guida è uno strumento archivistico utile alla conoscenza dei fondi e dei soggetti produttori; incentiva l'approfondimento riflessivo e critico della documentazione e, come tale, è rivolto all'esterno, alla pubblicazione a stampa e su Web. Questo strumento di divulgazione culturale consentirà all'utente di prendere atto dello stato e delle modalità di accesso all'archivio a cui è interessato, avendo un quadro unitario del patrimonio documentario territoriale

- Gli interventi svolti sono:

Progettazione grafica e lavoro redazionale per la realizzazione della Guida ai fini della pubblicazione.

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

- Cornaredo
- Novate Milanese
- Pero

Le aree di intervento sono:

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

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





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel.+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



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

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

Obiettivi futuri

In questa prospettiva il Servizio prevede per il 2010 una crescita, basandosi sulla riconferma delle commesse sopra citate e in previsione ci si auspica di concretizzare delle proposte di progetto presentate ad alcuni Comuni presso cui il CSBNO ha effettuato sopralluoghi, per il riordino degli archivi di deposito e per la formazione, gestione del protocollo informatico e del flusso documentale. Questo rende evidente che l'interesse per i nostri servizi archivistici si sta diffondendo presso i Comuni aderenti al CSBNO.

La redazione della Guida, il cui obiettivo è di sensibilizzare gli Enti a programmare interventi di riordino, azione fondamentale per una corretta gestione amministrativa e per un'agile fruizione da parte degli storici, ha portato al CSBNO due commesse una con il Comune di Novate Milanese e l'altra con Comune di Pogliano. L'attività di riordino presso l'Archivio comunale di Novate è in pieno svolgimento e proseguirà per tutto il 2011, mentre con il prossimo autunno inizieremo l'attività presso l'archivio comunale di Pogliano. Al termine del progetto di riordino presso l'archivio comunale di Pero, il CSBNO con luglio 2010 ha consegnato gli inventari, il Comune ha rinnovato al CSBNO una commessa triennale, la cui attività è cominciata con il 1 ottobre del 2010.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



AMMINISTRAZIONE

Considerazioni generali sui costi e ricavi:

Il costo delle risorse dedicate al settore continua il suo trend di flessione rispondendo ampiamente all'esigenza di contenimento dei costi ma superando in parte il limite di sostenibilità.

Durante l'anno è proseguito il processo di introduzione del nuovo sistema di controllo di gestione e contabilità producendo maggiori necessità di formazione sia esterna che interna.

Questo strumento, ARCA EVOLUTION che, originariamente sembrava essere una semplice estensione del precedente software, si è rivelato essere un vero e proprio nuovo software anche per quanto riguarda la filosofia che lo governa.

Con Arca Professional la partenza della gestione era la registrazione contabile mentre con Arca Evolution la partenza è il flusso documentale e quindi il controllo di gestione.

L'obiettivo del miglior controllo di gestione e sicuramente più correttamente raggiunto ma le necessità di conoscenza preventiva dei contratti e degli accordi esterni porta a qualche rallentamento nella registrazione dei documenti fiscali.

Tale sofferenza si è protratta per tutto il 2010.

Gestione della Contabilità

Alla normale gestione contabile si è aggiunta una consistente necessità di fornire elementi di conoscenza ai colleghi responsabili tali da consentire la gestione del nuovo sistema.

Un altro elemento non prettamente di natura contabile che si è aggiunto alle normali attività di gestione è quello relativo alla gestione della situazione finanziaria sia per quanto riguarda la gestione dei fornitori in perenne situazione di sofferenza per il mancato pagamento del loro credito sia per la gestione dei clienti in costante condizione di morosità.

Elementi oggetto di implementazione futura:

- Comunicazione ai fornitori dell'avvenuto pagamento via mail o fax.
- Sollecito clienti via mail o fax.
- Introduzione di momenti formativi che consentano una migliore gestione degli aspetti amministrativi
- Introduzione di un tool che consenta la gestione automatica dei flussi di cassa.
- Introduzione di un tool che gestisca sia la previsione che il monitoraggio dei cespiti;
- Maggiore coinvolgimento del commercialista nella gestione degli aspetti fiscali e della gestione contabile. E' in previsione la costruzione di un regolamento interno di gestione della contabilità.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Controllo di gestione

La ampiezza dei campi di business del CSBNO ha sempre costituito un elemento di maggiore difficoltà nel reperimento di tutti i dati necessari alla gestione documentale dei costi e dei ricavi.

L'introduzione del nuovo sistema sposta semplicemente il problema a monte non consentendo deroghe ma rallentando la gestione contabile.

Elementi da Implementare

- Ulteriori momenti formativi che consentano ai responsabili maggiori possibilità di controllo delle proprie spese e dei propri conti economici per commessa ma anche conoscenza dei fatti amministrativi che caratterizzano la gestione (pagamenti e riscossioni ad esempio....).
- Corsi interni di formazione su aspetti fiscali, analitici e gestionali.

Gestione Flussi di liquidità

E' ormai diventata l'attività sicuramente più pesante in termini psicologici da portare avanti. Il sollecito ai clienti non è più ritenuto utile avendo questi ultimi necessità di obbedire a rigide logiche di legge.

L'aumento di capitale non ha dato l'ossigeno sperato nel 2009 poiché non tutti i Comuni hanno puntualmente deliberato ma soprattutto non tutti hanno pagato.

L'aumento di capitale previsto è di 600.000 Euro suddiviso però in 3 o 4 anni e la parte versata a fine anno è pari a soli 200.000 Euro .

Elementi da Implementare:

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

Protocollo informatico e Archivio

Continua l'esperimento che prevede un alleggerimento della gestione del protocollo informatico a favore di una più proficua gestione dell'archivio.

Si sta valutando la possibilità di utilizzare ARCA Evo nella gestione del protocollo delle fatture fornitori.





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



Gestione atti amministrativi.

Non è stato ancora possibile il recupero degli atti non ancora formalizzati.

Si sta procedendo alla sistemazione delle delibere Assembleari e a seguire di quelle del CDA.

Sarebbe auspicabile la produzione di una regolamentazione interna che stabilisca quali decisioni necessitino di atti amministrativi.

Gestione tracciabilità flussi finanziari.

La normativa è stata in un primo tempo ritenuta non applicabile alle aziende speciali e solo successivamente rianalizzata sulla scorta di ulteriori circolari esplicative emanate.

Al momento pare evidente che esiste anche per le aziende speciali la necessità di adeguarsi a tale normativa. Purtroppo la mancanza di risorse non ha consentito di dare seguito a tali disposizioni.

LOGISTICA

Nonostante il continuo sforzo di ottimizzazione delle risorse, il settore ha quest'anno evidenziato una impossibilità di riduzione di costi al punto a indurre a fine anno la scelta dell'esternalizzazione del servizio.

La scelta di provvedere all'acquisto di un nuovo furgone è stata però comunque portata avanti avendo già potuto vantare di un finanziamento regionale ma anche di un finanziamento Cariplo.

Il furgone infatti è adatto ad essere utilizzato per attività culturali sul territorio tali da meritare tale finanziamento.

Si prevede che tale utilizzo possa essere esteso ad altri comuni del CSBNO.

I giri settimanali alle biblioteche sono circa 200 a settimana. Ogni furgone copre un tragitto giornaliero che va dai 130 ai 150 km giornalieri. Le ceste trasportate sono 60 sul furgone grande e 30 in quello piccolo, il totale documenti trasferiti nel corso dell'anno è pari a 644.786 (cioè 322.393 prestiti interbibliotecari che sono stati trasportati ai richiedenti e riportati, poi, alla biblioteca proprietaria)

Continua inoltre l'attività di redistribuzione di materiale proveniente sia dalla Provincia che dalla Regione.

Il magazzino rappresenta comunque sempre il punto di riferimento per ogni attività Logistica che emerge dalla gestione della Sede (Le Stelline, Mostre itineranti, spostamenti di materiale informatico scopo manutenzione, iniziative di promolettura che necessitano spostamenti di materiale, ritiro Libri dal distributore a Bergamo).

Continua la collaborazione con il settore della Biblioteca centrale nella gestione del mate-





Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



riale di scarsa circolazione. Circa 20.000 documenti sono stoccati in magazzino ed è lo stesso magazziniere che provvede al recupero dei documenti su richiesta dei Bibliotecari.

Attività a richiesta

Il servizio, commissionato dalla Regione Lombardia relativo alla tenuta e gestione di 20.000 documenti, iniziato nel 2008 continua con soddisfazione da parte della Regione.

Per quanto riguarda il servizio di consegne su Milano è regolarmente proseguito per tutto il 2010 con un leggero decremento dovuto all'uscita del Comune di Vanzago. (Novate, Pero, Baranzate, Settimo, Bollate)

Obiettivo futuro resta quello di un'estensione del servizio ad altri comuni del CSBNO:

