**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

Paderno Dugnano, giugno 2012

# BILANCIO CONSUNTIVO 2011
# Relazione del Direttore e della Struttura

Il bilancio 2011, come quello dell'anno precedente, si chiude ancora con un utile, quest'anno più ridotto, di 9.089,00 euro: un nuovo 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 nel 2009 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 2011 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 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, incomprimibili, del Consorzio.

Queste azioni, positive per i loro effetti sui Comuni, si sono tradotte in difficoltà e problematicità 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

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, ancora una volta, sono relative all'ormai nota carenza di liquidità che si traduce non solo in un maggior ricorso al credito bancario anche se ridotto rispetto all'anno precedente per le continue e puntuali azioni di ottimizzazione crediti / debiti (521.470 € al 31-12-11) e ad un conseguente aumento dei costi degli interessi passivi (36.476 €), 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 nel 2011 si è concluso il mandato del precedente Consiglio di Amministrazione, nominato nel 2006, e si è insediato il nuovo Consiglio che, pur mantenendo un certo grado di continuità con la riconferma di tre componenti, ha visto ridurre complessivamente il numero e rinnovare la presidenza.

Oltre a tale processo il Csbno, al 31-12-2011, è giunto al termine del suo mandato decennale impegnando, in tal modo, Assemblea, Cda e Comuni in una ricca riflessione che ha portato alla decisione di rinnovare per altri 10 anni il mandato al Consorzio per continuare ad erogare i servizi alle biblioteche.

Questi processi, rinnovo del Consiglio di Amministrazione e rinnovo delle Convenzioni di adesione con modifica dello Statuto hanno comportato nel 2011 una fase di forte rallentamento di tutte le attività del Csbno mantenendo quasi esclusivamente il livello di produzione dei servizi standard. Peraltro come si può rilevare dalle relazioni seguenti, redatte dai diversi responsabili delle aree su cui è organizzato il Csbno, il livello standard dei servizi è molto elevato ed articolato.

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

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

# SETTORE AUTOMAZIONE

**Gestione applicativo (Clavis/Discovery):**

Il 2011, come da previsione, ha visto la messa in produzione di 1 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 del 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).

Le attività di supporto ai bibliotecari per Clavis e Discovery si è concretizzato con la gestione di circa 350 richieste di assistenza.

**Server Farm**

Anche nel 2011 tutte funzionalità principali fornite dal Consorzio sono state erogate dalla server farm aziendale presso Fastweb. A conferma di quanto già verificato negli anni precedenti i dati di affidabilità e disponibilità dei vari servizi si confermano entro le aspettative. Durante tutto l'anno si e' verificata una sola interruzione di breve durata (circa 30 minuti) della connettività, a causa di un problema generalizzato nella rete Fasweb. Sono stati confermate l'affidabilità e la disponibilità della struttura fisica che ospita le macchine che non ha mostrato inconvenienti.
E' invece auspicabile un aumento della banda a disposizione, a causa dell'incremento del traffico.
Le residue e temporanee indisponibilità di specifiche funzioni sono sostanzialmente state limitate ad interventi programmati di aggiornamento e manutenzione o a bachi del software applicativo.
L'ambiente di macchine virtuali implementato in server farm durante l'anno ha consentito una maggiore flessibilità nella gestione delle risorse hardware per le attività di riconfigurazioni dei sistemi.

**Wi-Fi nelle biblioteche**

La diffusione delle aree servite da WiFi si è estesa durante l'anno arrivando a fornire il servizio a 15 sedi. In alcuni casi si è estesa l'area di copertura anche al di fuori degli edifici della biblioteca ( sedi comunali di Cinisello Balsamo e Pregnana) e spazi all'aperto (Legnano, Senago, Pregnana).

Per supportare il prevedibile aumento di banda richiesto, nelle sedi interessate, si è prov-

veduto ad installare alcune ADSL aggiuntive che consentano di veicolare sia il traffico generato dalle connessioni Wi-Fi che di fungere da backup per l'ADSL principale della sede con il conseguente risultato di aumentare il numero totale delle connessioni alla rete messe disposizione delle biblioteche.

**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 circa 65 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 stato installata una rete di accesso wireless ad internet per evitare di impattare sulle normali operatività delle singole biblioteche.

I costi relativi a tale rete ha mostrato un significativo risparmio (circa 10.000 euro rispetto al valore previsto a budget) nonostante l'aumento del numero di linee fornite, tale risultato è principalmente dovuto alla ricontrattazione di alcune connettività con fornitori diversi con offerte economicamente più vantaggiose.

La gestione della rete di trasmissione dati ha generato circa 250 chiamate di assistenza (inclusi problemi degli apparati locali) durante l'anno di cui 25 dovuti a problemi di provider confermando il trend di miglioramento delle qualità globale e dell'affidabilità delle linee dati.

**Assistenza alla rete delle biblioteche:**

Gli interventi nelle biblioteche hanno sostanzialmente riguardato :

- Aggiornamento hardware e software delle macchine installate. Sono state aggiornate sistemisticamente con contemporaneo upgrade delle specifiche hardware (in particolare sono stati sostituiti i dischi ed aggiunta memoria) il 30 % delle macchine di staff ed il 44 % delle macchine a disposizione degli utenti, è stato necessario sostituire con macchine totalmente nuove circa 60 stazioni.
- Aggiornamento e manutenzione proxy per il supporto della nuova versione di CafeLib Client, il software che gestisce localmente la navigazione degli utenti.
- Manutenzione apparati di rete locale (switch ed access point wireless )
- Consulenza e vendita, su richieste specifiche, di apparati ed hardware vario alle biblioteche.

La rete del CSBNO consta di circa 570 postazioni e 136 proxy (di cui 55 nella rete CBNO e i rimanenti fuori rete ).
L'ufficio tecnico ha supportato, durante il 2011, lo sviluppo del settore corsi agli utenti. L'ampliamento della dotazione di postazioni destinate ai corsi ha comportato un'attività di

supporto e manutenzione (riconfigurazione/ripristino configurazioni alla partenza dei corsi) non trascurabile.

Durante il 2011 le attività di supporto alla rete ha prodotto circa 220 interventi per l'aggiornamento macchine, 335 interventi di riparazione, mentre l'assistenza ala sede del Consorzio ha generato 195 interventi.

L'ufficio tecnico ha promosso l'adozione della soluzione software CafeLib presso le biblioteche di altre reti bibliotecarie fornendo sia supporto progettuale sia supporto sistemistico alle reti locali.
In alcuni casi l'ufficio tecnico ha anche eseguito direttamente le installazioni locali.
Attualmente i tecnici CSBNO garantiscono l'assistenza sistemistica per gli apparati di rete (proxy/firewall, switch e access point) di circa 50 sedi bibliotecarie esterne.
L'adozione di tecniche più sofisticate di monitoraggio e gestione remota ha avuto positive ricadute sulle biblioteche del CSBNO, permettendo un più veloce ed efficiente ripristino dei guasti.

**Progetti innovazione:**

Nel corso del 2011 sono stati realizzati i seguenti progetti:

- **Cafelib**.

  Attività condotte :

  - Manutenzione ed evoluzione del prodotto standard. Nel corso dell'anno sono state rilasciate due release minori di CafeLib Server, con miglioramenti nelle funzioni di gestione delle postazioni e delle sessioni utente, e una nuova versione di CafeLib client, il software installato sui proxy che gestisce localmente il servizio. La nuova versione, della quale e' iniziato il rilascio nelle biblioteche del CSBNO
  - Sviluppo del modulo di autenticazione mediante CRS
  - Condivisione e riuso del software e della soluzione architetturale in altri sistemi bibliotecari. Il software CafeLib, gia' condiviso con i sistemi Legenda, Ovest della Provincia di Mantova (29 sedi)e Panizzi di Gallarate (17 sedi attive) , e' stato adottato anche dal Sistema Bibliotecario Sud Ovest Bresciano (10sedi attivate) e dal Sistema Bibliotecario della Valle Seriana (15 sedi attivate).
  - E' attualmente attiva una sperimentazione presso la Provincia di Belluno. La condivisione dei costi del servizio ha permesso uno sviluppo piu' veloce e meno oneroso per il Consorzio.

- **Wi-Fi nelle biblioteche**. Durante il 2011 si è ulteriormente diffuso il servizio di

navigazione Wi-Fi agli utenti per le biblioteche che lo richiedono, integrato con Cafelib.

- Il progetto **Digital Library** ha coinvolto l'ufficio tecnico per:
  - Supporto all'utilizzo di e-readers
  - Training e supporto bibliotecari per le attività di prestito di e-book
  - Studio di soluzioni necessarie all'utilizzo dei client Ubuntu per la fruizione dei materiali gestiti tramite MLOL.
  - Adeguamenti dei client Ubuntu alle nuove funzionalità di MLOL

- **Virtualizzazione server.**
  Tutti gli applicativi erogati dalla server farm centrale sono ora erogati tramite un pool di server virtuali.
  Questo, oltre a garantire maggiore affidabilità e tolleranza ai guasti, ha permesso di ridurre i tempi delle finestre di manutenzione/aggiornamento sistemistico.

- **Supporto sviluppo applicativo corsi.**
  - Specifiche funzionali e sistemistiche.
  - Test di sistema.
  - Integrazione con ARCA.
  - Setup dei sistemi in server farm per ospitare l'applicativo e collaborazione con il team di sviluppo per il supporto e la correzione di bachi.

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

# 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 |
| 2011 | 43.058 | 61.568 | 35.789 | 1.179.651 | 5.092 | 19.383 | 1.344.541 |

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

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 405.112 prestiti dei 1.942.859 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:

In media ogni utente grazie al prestito interbibliotecario ottiene il 20,9 % in più di quanto ot-

terrebbe 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, Vanzago e altri 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.

| Biblioteche | Totale | prestito locale | da altre biblioteche | ad altre biblioteche | da altre biblioteche | ad altre biblioteche |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Arese | 79.338 | 49.440 | 14.517 | 15.381 | 18,3% | 19,4% |
| Arese - Scuola media S. Pellico | 354 | 341 | 8 | 5 | 2,3% | 1,4% |
| Baranzate | 19.091 | 9.432 | 4.093 | 5.566 | 21,4% | 29,2% |
| Barbaiana - Lainate Biblioteca decentrata | 10.167 | 5.469 | 2.091 | 2.607 | 20,6% | 25,6% |
| Bollate | 117.636 | 65.378 | 20.118 | 32.140 | 17,1% | 27,3% |
| Bollate - Cascina del Sole | 558 | 408 | 75 | 75 | 13,4% | 13,4% |
| Bollate - Cassina Nuova | 22.347 | 11.866 | 3.364 | 7.117 | 15,1% | 31,8% |
| Bollate - Ospiate | 1.045 | 1.031 | 7 | 7 | 0,7% | 0,7% |
| Bresso | 52.724 | 39.631 | 4.898 | 8.195 | 9,3% | 15,5% |
| Busto Garolfo - Biblioteca Comunale | 31.115 | 17.456 | 9.051 | 4.608 | 29,1% | 14,8% |
| Canegrate - Biblioteca Civica " G. Bassi" | 17.268 | 8.700 | 5.429 | 3.139 | 31,4% | 18,2% |
| Casorezzo | 5.027 | 3.006 | 1.392 | 629 | 27,7% | 12,5% |
| Cerro Maggiore | 13.131 | 7.980 | 2.082 | 3.069 | 15,9% | 23,4% |
| Cesate - Biblioteca comunale | 33.026 | 16.927 | 8.555 | 7.544 | 25,9% | 22,8% |
| Cinisello Balsamo - Centrale | 218.039 | 158.586 | 31.448 | 28.005 | 14,4% | 12,8% |
| Cinisello Balsamo - Multimediale | 14.788 | 5.098 | 2.343 | 7.347 | 15,8% | 49,7% |
| Cormano - Biblioteca Civica | 47.543 | 14.923 | 15.612 | 17.008 | 32,8% | 35,8% |
| Cormano Ragazzi Bì | 16.102 | 9.564 | 2.624 | 3.914 | 16,3% | 24,3% |
| Cornaredo - Biblioteca Comunale "M.T. Bernasconi" | 31.199 | 16.783 | 7.272 | 7.144 | 23,3% | 22,9% |
| Cornaredo - San Pietro all'Olmo | 12.578 | 5.140 | 2.938 | 4.500 | 23,4% | 35,8% |
| CSBNO - Biblioteca centrale Consorzio | 621 | 22 | 277 | 322 | 44,6% | 51,9% |
| Cusano Milanino - Ferruccio Maraspin | 56.911 | 33.217 | 12.702 | 10.992 | 22,3% | 19,3% |
| Dairago | 9.882 | 4.855 | 3.042 | 1.985 | 30,8% | 20,1% |
| Garbagnate Milanese | 65.174 | 37.483 | 12.240 | 15.451 | 18,8% | 23,7% |
| Garbagnate Milanese - BarianaINcentro | 11.014 | 5.447 | 2.145 | 3.422 | 19,5% | 31,1% |
| Lainate | 70.209 | 43.660 | 10.794 | 15.755 | 15,4% | 22,4% |
| Legnano - Augusto Marinoni | 88.593 | 51.283 | 24.262 | 13.048 | 27,4% | 14,7% |
| Nerviano | 67.090 | 42.304 | 8.497 | 16.289 | 12,7% | 24,3% |
| Novate Bibliomobile | 1.531 | 1.379 | 75 | 77 | 4,9% | 5,0% |
| Novate Milanese | 79.946 | 49.516 | 13.830 | 16.600 | 17,3% | 20,8% |
| Paderno Dugnano - Istituto Gadda | 1.002 | 64 | 353 | 585 | 35,2% | 58,4% |
| Paderno Dugnano - Tilane | 135.884 | 83.403 | 30.508 | 21.973 | 22,5% | 16,2% |
| Parabiago Biblioteca Civica Popolare | 42.294 | 21.228 | 11.369 | 9.697 | 26,9% | 22,9% |

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708
www.csbno.net – consorzio@csbno.net

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Pero | 9.461 | 2.792 | 1.042 | 5.627 | 11,0% | 59,5% |
| Pero - Punto di prestito | 22.355 | 10.820 | 6.329 | 5.206 | 28,3% | 23,3% |
| Pogliano Milanese - Biblioteca Comunale Alessandro Manzoni | 4.399 | 3.207 | 1.064 | 128 | 24,2% | 2,9% |
| Pregnana Milanese | 7.846 | 3.965 | 2.338 | 1.543 | 29,8% | 19,7% |
| Rescaldina | 37.624 | 20.657 | 6.870 | 10.097 | 18,3% | 26,8% |
| Rho - Biblioteca teatrale Durrenmatt | 853 | 64 | 42 | 747 | 4,9% | 87,6% |
| Rho - CentRho | 8.864 | 1.471 | 5.121 | 2.272 | 57,8% | 25,6% |
| Rho - Popolare | 16.174 | 9.593 | 4.328 | 2.253 | 26,8% | 13,9% |
| Rho - Scuola elementare Rodari di Mazzo | 8.382 | 6.003 | 965 | 1.414 | 11,5% | 16,9% |
| Rho - Villa Burba | 97.457 | 62.674 | 14.755 | 20.028 | 15,1% | 20,6% |
| San Giorgio su Legnano | 20.984 | 12.541 | 4.786 | 3.657 | 22,8% | 17,4% |
| San Vittore Olona | 17.685 | 9.143 | 4.914 | 3.628 | 27,8% | 20,5% |
| Senago | 41.068 | 24.361 | 7.716 | 8.991 | 18,8% | 21,9% |
| Sesto San Giovanni - Biblioteca Pietro Lincoln Cadioli | 114.602 | 55.546 | 34.251 | 24.805 | 29,9% | 21,6% |
| Sesto San Giovanni - Marx | 24.183 | 11.396 | 6.458 | 6.329 | 26,7% | 26,2% |
| Sesto San Giovanni - Ragazzi | 44.837 | 29.925 | 8.890 | 6.022 | 19,8% | 13,4% |
| Settimo Milanese | 41.163 | 22.767 | 11.625 | 6.771 | 28,2% | 16,4% |
| Solaro | 20.729 | 12.287 | 4.665 | 3.777 | 22,5% | 18,2% |
| Vanzago | 16.611 | 7.174 | 6.900 | 2.537 | 41,5% | 15,3% |
| Villa Cortese - Biblioteca Civica Dante Galeazzi | 14.115 | 5.402 | 4.004 | 4.709 | 28,4% | 33,4% |
| Totale complessivo | 1.942.859 | 1.132.821 | 405.112 | 404.926 | 20,9% | 20,8% |

## Gli utenti

| FASCIA | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|
| 0-5 | 2.150 | 2.370 | 2.239 | 2.215 |
| 6 - 10 | 11.239 | 11.110 | 11.581 | 11.400 |
| 11- 15 | 11.571 | 11.879 | 12.166 | 12.611 |
| 16-20 | 9.172 | 9.362 | 9.619 | 9.498 |
| 21-25 | 6.229 | 6.121 | 6.233 | 6.219 |
| 26-30 | 4.925 | 4.807 | 4.717 | 4.547 |
| 31-40 | 13.893 | 13.148 | 12.747 | 11.396 |
| 41-50 | 12.546 | 13.205 | 13.890 | 14.730 |
| 51-60 | 7.406 | 7.859 | 8.349 | 8.721 |
| 61-70 | 4.748 | 5.225 | 5.831 | 6.090 |
| oltre 70 | 2.374 | 2.713 | 3.109 | 3.386 |
| Non indicato | 2 | 862 | 978 | 961 |
| Totale complessivo | 86.255 | 88.661 | 91.459 | 91.774 |

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708
www.csbno.net – consorzio@csbno.net

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 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 2011

| | | 2.008 | 2009 | 2010 | 2011 |
|---|---|---|---|---|---|
| FASCIA | Dati | | | | |
| 0-5 | collegamenti | 1.464 | 3.507 | 3.898 | 3.265 |
| | utenti_opac | 108 | 159 | 214 | 203 |
| da 6-11 | collegamenti | 6.354 | 11.974 | 13.951 | 13.051 |
| | utenti_opac | 370 | 544 | 638 | 583 |
| da 12 a 15 | collegamenti | 9.998 | 20.714 | 25.635 | 30.680 |
| | utenti_opac | 661 | 1.050 | 1.255 | 1.258 |
| 16-20 | collegamenti | 20.524 | 34.529 | 45.113 | 48.667 |
| | utenti_opac | 1.033 | 1.435 | 1.637 | 1.748 |
| 21-25 | collegamenti | 42.178 | 60.566 | 69.347 | 72.121 |
| | utenti_opac | 1.703 | 1.976 | 2.133 | 2.167 |
| 26-30 | collegamenti | 33.291 | 62.827 | 73.454 | 69.903 |
| | utenti_opac | 1.367 | 1.625 | 1.841 | 1.837 |
| 31-40 | collegamenti | 90.455 | 146.879 | 165.425 | 156.209 |
| | utenti_opac | 3.088 | 3.744 | 4.051 | 3.991 |
| 41-50 | collegamenti | 96.942 | 171.349 | 212.956 | 228.440 |
| | utenti_opac | 2.815 | 3.621 | 4.255 | 4.571 |
| 51-60 | collegamenti | 51.516 | 85.132 | 108.386 | 123.878 |
| | utenti_opac | 1.433 | 1.899 | 2.287 | 2.523 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 61-70 | collegamenti | 25.232 | 46.123 | 62.599 | 74.483 |
| | utenti_opac | 577 | 855 | 1.120 | 1.329 |
| oltre 70 | collegamenti | 6.020 | 11.246 | 15.156 | 19.229 |
| | utenti_opac | 160 | 236 | 300 | 363 |
| Non indicato2 | collegamenti | 730 | 1.849 | 1.726 | 2.342 |
| | utenti_opac | 70 | 109 | 128 | 145 |
| collegamenti tota-le | | 384.704 | 656.695 | 797.646 | 842.268 |
| utenti_opac totale | | 13.385 | 17.253 | 19.859 | 20.718 |

Nel 2011 il servizio presenta ancora un piccolo incremento sia in termini di utenti che di quantità di collegamenti.
Segnali che mostrano segnali in parte contraddittori:

- La conferma di 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.
- La fine dell'effetto novità di questo sito e la necessità di rinnovarlo profondamente cogliendo le occasioni offerte dai nuovi scenari della comunicazione via internet

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

# BIBLIOTECHE 2011

## Supporto alle biblioteche

Nel 2011 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 2011 i Comuni che hanno utilizzato il servizio di supporto sono stati

**SUPPORTO BIBLIOTECHE 2011**

| Comuni | N. incari-chi | NOTE |
|---|---|---|
| BARANZATE | 1 | |
| CINISELLO | 3 | |
| CINISELLO Media Education | 1 | |
| CORNAREDO SAN PIETRO ALL'OLMO | 1 | |
| LAINATE | 3 | |
| LAINATE - BARBAIANA | 1 | |
| PADERNO | 6 | |
| SENAGO | 1 | 6 mesi |
| RHO CENTRHO | 3 | |
| **TOTALE** | **20** | |

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

## Gestione biblioteche

Nel 2011 sono proseguite le attività di gestione diretta delle realtà interessate ( Busto Garolfo, Canegrate, Vanzago e PuntoPero).

Il personale impegnato nella gestione diretta delle biblioteche è composto da 8 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 è proseguita una attività di redazione di progetti di cambiamento suddivisa in questi filoni
Filone 1 - lay out, organizzazione dei materiali, punti di contatto
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 sviluppato un primo documento di analisi e progettazione e si sono realizzate alcune attività:
1 :incontro seminariale di due giorni tra tutti gli operatori del settore per verificare nuove modalità di integrazione delle attività e dei servizi.
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) questo contratto si è concluso a fine del mese di aprile. Abbiamo già un contratto con ampliamento di 400 ore del

precedente contratto e in aggiunta un contratto di 2.236 ore per un totale di circa 14 mesi. 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;

- Annuari da creare e proseguimento nella gestione dei 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 lunedi al giovedi e attività connesse ( a titolo esemplificativo e non esaustivo accoglienza 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."

**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 Do-

cumentazione 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 <u>definizione delle competenze:</u>
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 <u>definizione degli obiettivi</u> 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 *<u>siti</u>* significativi inerenti il territorio ed implementare la creazione degli *<u>spogli di periodici relativi al territorio</u>*;
- file *<u>PDF</u> degli spogli dei periodici* ; file *<u>JPG</u>* 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. <u>il lavoro svolto</u>:

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

1. materiali inseriti a Registro di ingresso: 464 (di cui 140 per Rho Popolare, 238 per Rho Burba e 80 per i Privati vari) ; sistemazione e collocazione dei materiali grafici in buste polietilene nelle rispettive scatole
2. immagini digitalizzate: 402 (di cui n. 172 formato TIF, 230 formato JPG)
3. record catalografici prodotti n. 447

4. spogli: 307
5. record catalografici siti web: 65
6. completamento del passaggio e sistemazione su disco esterno dei file immagini finora prodotti.
7. attività revisione: 20 periodici.

**Storia locale Cornaredo**

Il contratto del giugno 2011 è un progetto di digitalizzazione e catalogazione del materiale fotografico locale , nonché di catalogazione del materiale di storia locale posseduto dalla biblioteca attraverso la presenza di personale qualificato per un totale di 100 ore. Il lavoro svolto:

- record catalografici, aggregazioni e n. ingresso n. 244;
- attività di ricerca su internet e manuali per creazione abstract;
- digitalizzazione e inserimento in clavis di 244 file in Tiff e 244 in jpg.

# ALTRI SERVIZI ALLE BIBLIOTECHE

Si è garantita la fornitura delle tessere per i ragazzi- utenti delle biblioteche, dei barcode da collocare sui materiali acquistati.
E' diminuito i numero di tessere fornito in quanto dal 2011 per tutta lapopolazione adutanon si procede più al rilascio di una tessera specifica ma per l'utilizzo dei servizi viene utilizzata la CRS, Carta dei servii regionale

**Formazione Bibliotecari**

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

| | incontri |
|---|---|
| Seminario "SEMINARIO SPAZIO BIBLIOGRAFICO SPAZIO ARCHITETTONICO | 1 |
| Clavis NG nuova Release | 2 |
| Come fare per…Incontro con il support tecnico | 1 |
| Presentazione progetti Cariplo | 2 |

E un corso di formazione in 6 incontri per operatori occasionali

### Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica

Il settore ha garantito il regolare funzionamento delle Commissioni Tecniche. Si sono svolti 3 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

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.
**SuperLettore 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

# PATRIMONIO

<u>Coordinamento acquisti</u>

- Si è data la possibilità a tutte le biblioteche di segnalare fornitori per poter garantire il massimo dell'efficacia degli acquisti

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 2011 si è proceduto all'acquisto di materiale per la Biblioteca professionale e all'inserimento di donazione di Enti .
Attualmente sono presenti 1.085 volumi che hanno prodotto, nel 2011 193 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 continuato ad accogliere alcuni materiali a bassa circolazione provenienti dalle biblioteche del CSBNO (Rho Burba, Baranzate, Cinisello).

# CATALOGAZIONE

La catalogazione dal 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.

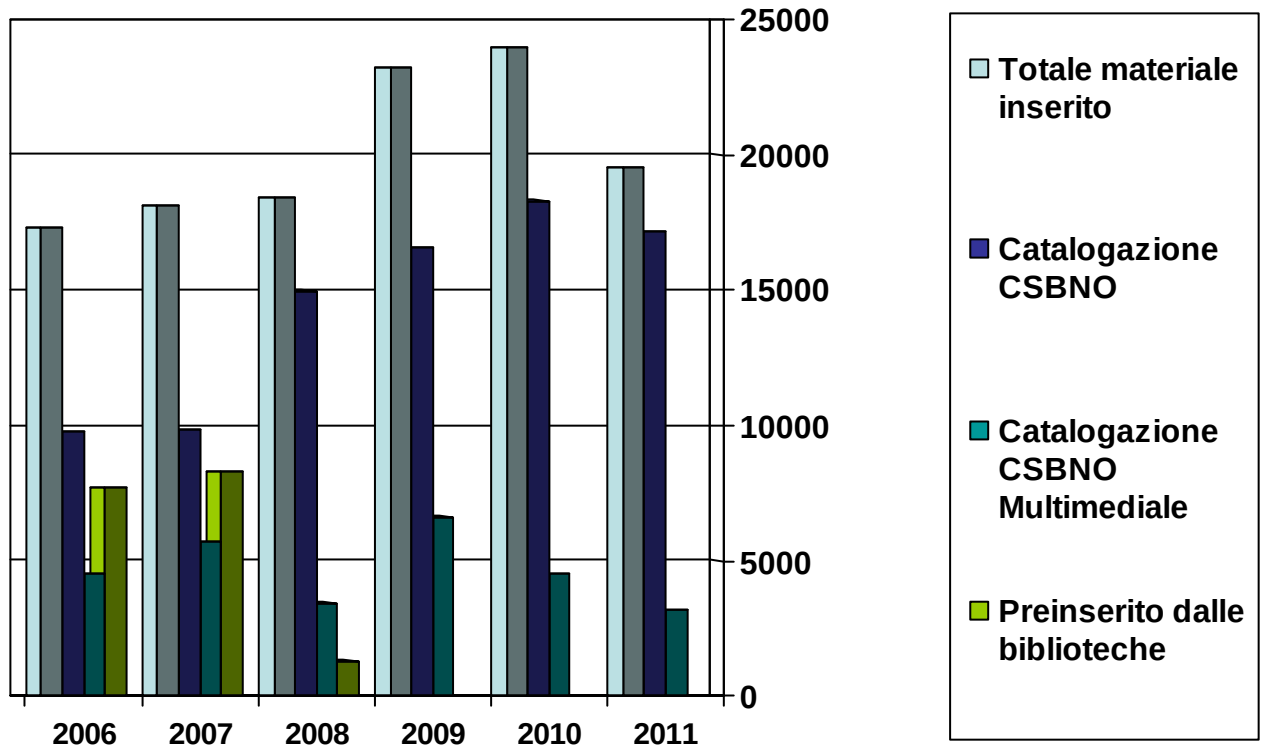
Le biblioteche hanno diminuito e nella maggior parte dei casi azzerato i tempi di attesa: il materiale infatti viene catalogato prima che questo sia pervenuto presso le biblioteche. Nel caso questo non sia presente non vengono più inviati fisicamente i libri da parte delle Biblioteche , ma inviato un 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 2011 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 sopraripportati e dalle risposte ai questionari di customer satisfaction. Da rilevare il calo del materiale catalogato direttamente dal distributore. Questo non ha comportato particolari problemi nelle attività di catalogazione che hanno coperto completamente il materiale acquistato dalle nostre bi-

blioteche prevedendo da parte di LEGGERE oltre alla redazione della scheda per i materiali presenti nella vetrina settimanale delle novità, la catalogazione ad hoc di :
2.845 libri e riviste in lingua italiana
807 libri e riviste in lingue straniere
1.863 DVD
1.315 CD

# SCOLASTICHE

Scuole collegate: 4 (Levi e Rotterdam sono collocati nello stesso edificio con un'unica biblioteca)

- SMS Pellico di Arese
- ITC Gadda di Paderno
- ITC Levi di Bollate
- ITC Rotterdam di Bollate
- Liceo "Casiraghi" Cinisello Balsamo

Punti di prestito: 1

- 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 2011 il progetto è in fase di completamento con la catalogazione dei materiali delle biblioteche scolastiche

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

# 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

**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 si 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 2011 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 2011, 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 negli scorsi anni, 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 continuativamente 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 de servizi de Consorzio e aiutano costantemente a riposizionare le attività sulla base dei risultati

## Settore Biblioteche confronto tra Preventivo e Consuntivo

Non possiamo sottrarci alla fine di questa analisi del funzionamento de vari rami in cui è suddiviso il settore biblioteche e prima di analizzare altri due branche che pur inserite all'interno di questo settore hanno sostanzialmente una propria attività autonoma, ad una analisi sui dati economici presentati nel bilancio di previsione e sui risultati ottenuti nel consuntivo.

| | Bilancio di Previsione 2011 | | | Bilancio Consuntivo 2011 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Costi | Ricavi | Risultato | Costi | Ricavi | Risultato |
| Servizi Convenzione | -€ 1.610.094,67 | € 945.000,00 | -€ 665.094,67 | -€ 1.115.014,39 | € 486.641,94 | -€ 628.372,45 |
| Servizi a domanda | -€ 815.986,07 | € 972.759,23 | € 156.773,16 | -€ 703.363,49 | € 809.005,29 | € 105.641,80 |

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

# SERVIZIO 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 2011

Il servizio archivi nel corso del 2011 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 servizio archivi nel 2011 nonostante l'assenza per maternità del responsabile è riuscito a seguire in modo costante ed efficiente i lavori in essere, ma come si evince dalla situazione finanziaria, il servizio ha subito una fase di stallo nelle operazioni di comunicazione e di marketing che ha portato il settore a non avere lo slancio auspicato in previsione per il 2011 e che avrebbe dovuto riequilibrare i costi per la strutturazione e il riconoscimento scientifico del servizio.

Per il 2012 il Servizio basandosi sulla riconferma delle commesse sopra citate e avendo ripreso l'attività di comunicazione con l'obiettivo di concretizzare le proposte di progetto presentate ad alcuni Comuni. Il Servizio prevede un positivo incremento dell'attività basandosi sull'acquisizione di due nuove commesse con il Comune Legnano e con il Comune di Pogliano

Gli interventi svolti sono:

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 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.

**C**onsorzio **S**istema **B**ibliotecario **N**ord-**O**vest
Via Valassina, 1 – Villa Gargantini - 20037 Paderno Dugnano MI
Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

www.csbno.net – consorzio@csbno.net

# FORMAZIONE

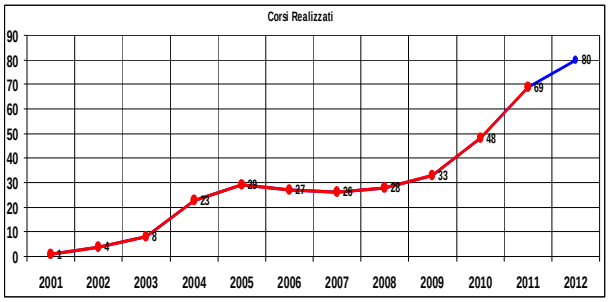
11 Anni di esperienza. Oltre 3800 iscritti. Più di 500 corsi organizzati di cui 322 realizzati in biblioteca e strutture appartenenti ad 11 Comuni del Csbno (Barbaiana, Bollate, Busto Garolfo, Canegrate, Dairago, Lainate, Rho, Paderno Dugnano, Pero, Casorezzo, Sesto San Giovanni).

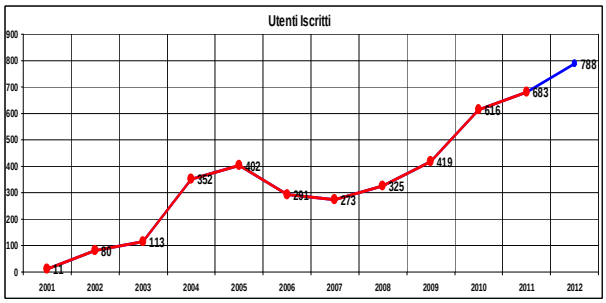
Il Settore Formazione del Csbno cerca di coprire le aree più diffuse e più richieste dell'informatica, delle lingue e del tempo libero alternando teoria ed esercitazioni pratiche che consentono una immediata applicazione delle nozioni acquisite. Negli ultimi anni si sono organizzati anche corsi di formazione personalizzati per i dipendenti di alcuni Comuni.

Attualmente il settore Formazione del Csbno fornisce il supporto necessario in ogni fase di erogazione del servizio: Valutazione delle sedi, e installazione delle strumentazioni necessarie alla corsistica , programmazione del calendario stagionale, comunicazione e pubblicizzazione, raccolta di iscrizioni e gestione amministrativa, tutoring continuo degli iscritti, monitoraggio del grado di soddisfazione, monitoraggio dei desiderata, assistenza post-corso;

Dal 2004 il sistema di gestione per la qualità del Csbno è conforme ai requisiti della norma per i sistemi di gestione per la qualità Uni En Iso 9001:2008. Con la sigla ISO 9000 si identifica una serie di normative e linee guida sviluppate dall'organizzazione internazionale per la formazione. Un sistema di gestione della qualità certificato dimostra l'impegno dell'organizzazione verso la qualità e la soddisfazione degli utenti.

Attualmente vi è un catalogo di 67 corsi immediatamente attivabili. 18 corsi di Informatica (divisi per 4 settori: base, web, office, database). 28 corsi di Lingue (divisi in 5 settori: inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese). 21 corsi del Tempo Libero (divisi in 5 settori: fotografia, degustazione, creatività, musica & cinema, benessere). Tale catalogo è in costante aggiornamento. Per il 2012 sono previsti almeno 10 nuovi corsi.




Nel 2011 il numero totale dei corsi realizzati (69) ha migliorato di gran lunga il risultato dell'anno precedente (48), confermando il trend di crescita ormai continuo dal 2007.

La crescita percentuale dell'ultimo anno è stata del 43,7%, dopo che nel 2010 si era già registrata una crescita del 45,5% rispetto all'anno precedente.
Complessivamente, in 11 anni di attività il settore formazione ha realizzato 322 corsi.

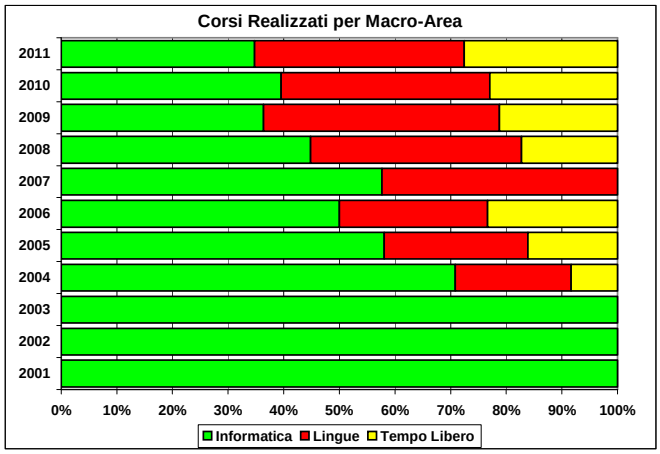
Nel 2011 il numero totale degli utenti iscritti ai nostri corsi (683) è ulteriormente aumentato rispetto al 2010 (616), in un solo anno abbiamo iscritto 67 nuovi utenti. Si conferma il trend di crescita ormai continuo dal 2007.

La crescita percentuale dell'ultimo anno è stata del 10,9%, nello scorso anno la crescita era stata del 47%.

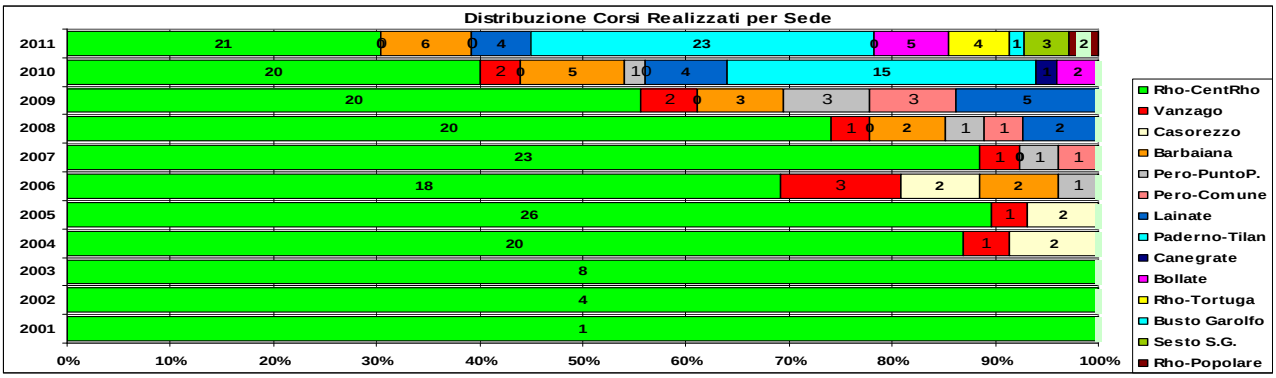
Complessivamente, in 11 anni di attività il settore formazione ha ottenuto 3808 utenti iscritti.

Riguardo al numero di iscritti si sottolinea una diminuzione del numero medio di iscritti per corso (circa 9 iscritti). Contemporaneamente sottolineiamo che negli ultimi due anni, per garantire una maggiore qualità dei nostri corsi, garantendo così un più alto livello di apprendimento. Il numero massimo di iscritti per aula è stato ridotto, dai precedenti 20 (lingue-tempo libero), 10-12 (informatica), agli attuali: 15 (lingue-tempo libero), 10 (informatica).

| Corsi Realizzati per Macro-Area | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Informatica | | Lingue | | Tempo Libero | | |
| Anno | n° | % | n° | % | n° | % | TOT |
| 2001 | 1 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 1 |
| 2002 | 4 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 4 |
| 2003 | 8 | 100,0% | 0 | 0,0% | 0 | 0,0% | 8 |
| 2004 | 17 | 70,8% | 5 | 20,8% | 2 | 8,3% | 24 |
| 2005 | 18 | 58,1% | 8 | 25,8% | 5 | 16,1% | 31 |
| 2006 | 15 | 50,0% | 8 | 26,7% | 7 | 23,3% | 30 |
| 2007 | 15 | 57,7% | 11 | 42,3% | 0 | 0,0% | 26 |
| 2008 | 13 | 44,8% | 11 | 37,9% | 5 | 17,2% | 29 |
| 2009 | 12 | 36,4% | 14 | 42,4% | 7 | 21,2% | 33 |
| 2010 | 19 | 39,6% | 18 | 37,5% | 11 | 22,9% | 48 |
| 2011 | 24 | 34,8% | 26 | 37,7% | 19 | 27,5% | 69 |
| 2012 | 9 | 34,6% | 10 | 38,5% | 7 | 26,9% | 26 |
| Totale | 155 | 47,1% | 111 | 33,7% | 63 | 19,1% | 329 |
| Med./a. | 12,9 | | 9,3 | | 5,3 | | |
| PREVISIONE | | | | | | | |
| 2012 | 25 | 31,3% | 30 | 37,5% | 25 | 31,3% | 80 |




E' sicuramente interessante il continuo sviluppo verso nuovi settori.
Rispetto ai primi anni di attività dove l'area informatica rappresentava il "core-business" del settore, si è avuta una lenta ed inesorabile crescita dei corsi di altre discipline. Ciò si è avuto grazie al continuo ascolto delle numerose richieste pervenute dai nostri utenti.
Attualmente le tre aree ottengono una distribuzione percentuale molto omogenea e ben distribuita.

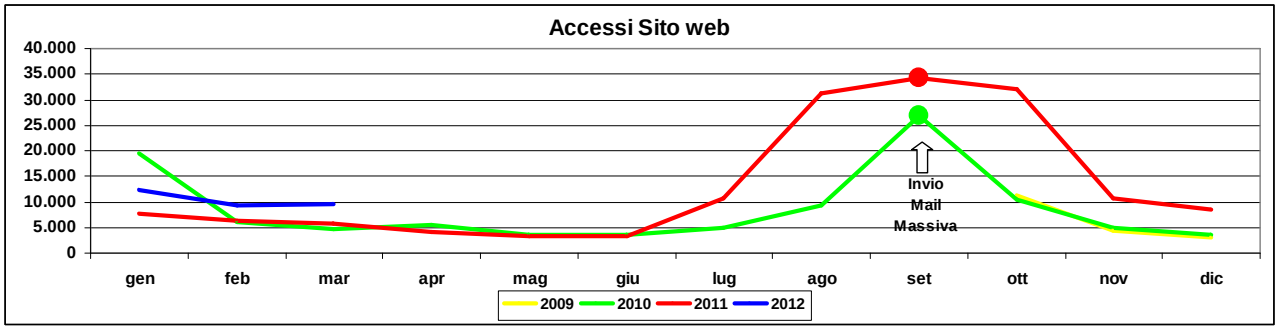



Fino ad ora gli oltre 300 corsi sono stati realizzati complessivamente presso biblioteche e strutture appartenenti ad 11 Comuni del Csbno (Barbaiana, Bollate, Busto Garolfo, Canegrate, Dairago, Lainate, Rho, Paderno Dugnano, Pero, Casorezzo, Sesto San Giovanni).

Rispetto ai primi anni, dove la maggior parte dei corsi era organizzata prevalentemente presso le sedi di Rho, da ormai alcuni anni si è avuto un lento e progressiva ampliamento del numero di Comuni interessati ai nostri servizi. Tale interesse ha permesso una progressiva diffusione del Settore Formazione. Nel 2011 la sede storica (Rho), è stata addirittura superata da Paderno (con ben 23 corsi realizzati). Nello stesso anno si è avuta anche un graduale interesse da parte di altri comuni che hanno manifestato ferma intenzione ad ampliare la loro offerta formativa per il 2012. Oltre a tale dato si registra anche il contatto da parte di comuni non ancora presenti a catalogo come: Cinisello, Pogliano, Garbagnate

e Legnano.

Nel 2009 è stato realizzata la prima versione del blog/sito utilizzato per la pubblicazione delle varie informazione sui corsi realizzati. Progressivamente lo strumento ha assunto caratteristiche sempre più avanzate e performanti rispetto ad una semplice vetrina dell'offerta formativa del Csbno. Con la seconda versione del Blog (luglio 2011), le performance sono notevolmente migliorate. Ormai 1 utente su 4 proviene dal web, e oltre il 50% degli utenti utilizza la nostra piattaforma per scaricare materiale didattico o ricavare informazioni utili per le iscrizioni.




Questo si è ottenuto grazie ad una continua attenzione verso strumenti sempre più innovativi resi disponibili dalla piattaforma wordpress adottata per tale scopo.
Considerando l'utilizzo di piattaforme assolutamente feeware i risultati ottenuti sono sicuramente molto positivi. Fino ad ora si sono raggiunti apici di ben oltre 30.000 contatti mensili. Quotidianamente il blog della formazione registra una media di oltre 400 visitatori giornalieri.

Tuttavia già alla fine del 2011 si è manifestata l'esigenza di avere uno strumento in grado di gestire non solo l'informazione e la pubblicizzazione on-line dei corsi, ma anche gran parte dell'iter di iscrizione e gestione del servizio. Tale servizio sarà possibili solo con l'utilizzo di un software apposto per la gestione del servizio e di una vera e propria piattaforma e-commerce per la sua pubblicizzazione e vendita.

| Efficienza Settore Formazione | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Propost. | Realizz. | Nuovi | %Realiz. |
| 2001 | 2 | 1 | 1 | 50,0% |
| 2002 | 7 | 4 | 1 | 57,1% |
| 2003 | 17 | 8 | 2 | 47,1% |
| 2004 | 39 | 23 | 2 | 59,0% |
| 2005 | 42 | 29 | 2 | 69,0% |
| 2006 | 48 | 27 | 2 | 56,3% |
| 2007 | 45 | 26 | 3 | 57,8% |
| 2008 | 43 | 28 | 3 | 65,1% |
| 2009 | 74 | 33 | 4 | 44,6% |
| 2010 | 106 | 48 | 6 | 45,3% |
| 2011 | 132 | 69 | 12 | 52,3% |
| TOT | 555 | 296 | 38 | 53,3% |
| PREVISIONE | | | | |
| 2012 | 140 | 80 | 15 | 57,1% |

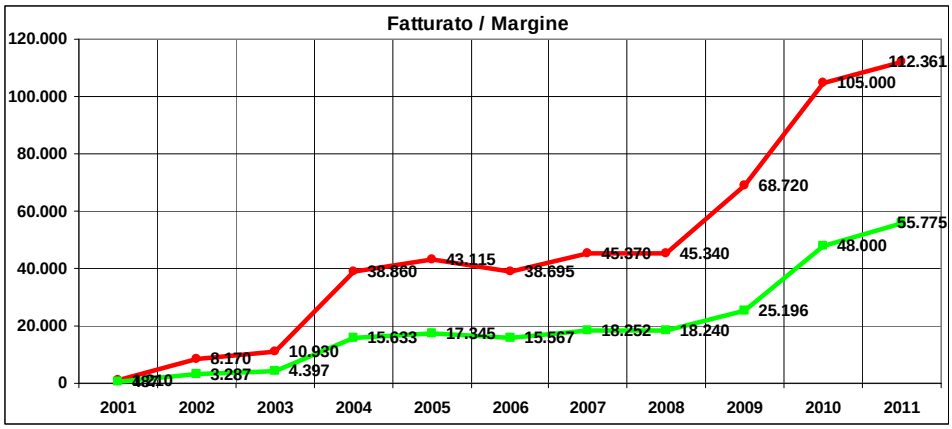
Dal 2011 si è automatizzata parte del lavoro organizzativo e amministrativo con l'utilizzo di un software gestionale realizzato in collaborazione con KeyOver. Tale software ha permesso una gestione più puntuale delle iscrizioni ed un'automazione nell'emissione delle fatture. Nel primo semestre del 2012 sarà rilasciata una seconda versione di tale software che dovrà automatizzare anche parte della gestione logistica e progettuale del settore formazione. Successivamente verrà attivata la possibilità di iscriversi e pagare direttamente on line tutti i servizi che saranno inseriti nel nuovo sito, in programma per la fine del 2012.
Con tale strumento l'obiettivo sarà quello di sviluppare una fase successiva del servizio, pensando non solo all'erogazione dei corsi nel territorio del Csbno ma anche il coinvolgi-

mento di strutture e organismi che vanno oltre la provincia Nord-Ovest. L'obiettivo è quello di creare uno strumento valido per la gestione, organizzazione, pubblicizzazione e vendita di tutta una serie di servizi che verranno offerti sul portale del Csbno.

Nel 2011 si registra un aumento della percentuale di realizzazione di nuovi corsi rispetto alle proposte. Tale aumento percentuale crediamo sia imputabile sia ad una migliore performance delgi strumenti di pubblicizzazione dei servizi, sia ad un'attenta valutazione dei questionari customer e desiderata che vengono prontamente distribuiti ai nostri utenti e che ci permettono di proporre corsi che rispecchiano sempre più le esigente delgi utenti.
Si sottolinea anche una aumento delle nuove proposte del 2011, 12 rispetto alle 6 dell'anno precedente. Il catalogo è in continua crescita, e si preveder un forte aumento anche per il 2012. Tale continua differenziazione dell'offerta crediamo sia assolutamente auspicabile per una progressiva crescita dell'intero settore.

Per quanto riguarda il bilancio economico del Settore Formazione nel 2011 si è registrato sia un ulteriore aumento del fatturato complessivo (112.000 euro contro i 105.000 euro del 2010), sia una miglior performance del margine prodotto dall'attività (55.000 euro contro i 48.000 euro del 2010).
Rispetto al Budget di previsione si è avita sia una leggera economia rispetto alle spese previste (55.000 contro i 60.000 previsti), dovuta ad un'ottimizzazione delle risorse impiegate per l'erogazione del servizio, sia un maggior performance del fatturato (112.000 euro contro i 110.000 euro stimati).
Per il 2012 si prevede un aumento sia della spesa circa 90.000 euro. Tale aumento sarà dovuto sia all'inserimento della prima parte dell'ammortamento sulla progettazione del portale web e di gestione logistica, sia all'aumento delle spese di gestione e docenza che aumenteranno con l'aumentare previsto del numero di corsi realizzati.
Stimiamo anche una crescita del fatturato che dovrebbe superare tranquillamente i 130.000 euro, in riflessione di una ulteriore crescita del settore.

| Bilancio Annuale Settore | | | |
|---|---|---|---|
| | Entrate | Uscite | Margine |
| 2001 | 1.210 | 723 | 487 |
| 2002 | 8.170 | 4.883 | 3.287 |
| 2003 | 10.930 | 6.533 | 4.397 |
| 2004 | 38.860 | 23.227 | 15.633 |
| 2005 | 43.115 | 25.770 | 17.345 |
| 2006 | 38.695 | 23.128 | 15.567 |
| 2007 | 45.370 | 27.118 | 18.252 |
| 2008 | 45.340 | 27.100 | 18.240 |
| 2009 | 68.720 | 43.524 | 25.196 |
| 2010 | 105.000 | 57.000 | 48.000 |
| 2011 | 112.361 | 56.586 | 55.775 |
| TOT | 517.771 | 295.593 | 222.178 |
| PREVISIONE | | | |
| 2012 | 130.000 | 65.000 | 65.000 |



E' da subito evidente un risultato che offre una duplice chiave di lettura:
da una parte si prosegue nell'attività di ottimizzazione e razionalizzazione della spesa conseguendo, pur a fronte di un miglioramento costante del servizio, un risultato positivo nell'ambito delle attività in convenzione.
dall'altra la situazione di incertezza derivante dal quadro istituzionale non definito (rinnovo CDA e rinnovo convenzione tra i Comuni) ha reso difficile se non impossibile continuare l'attività di comunicazione e marketing nei confronti degli associati. Questo non ha consentito di concretizzare alcune attività di gestione diretta e di supporto su cui già erano stati avviati concreti contatti.

# BIBLIOTECA DIGITALE

Dopo un primo biennio di avvio della biblioteca digitale il 2011 ha visto un maggiore incremento di attività sia a livello consortile che di relazione con le altre realtà bibliotecarie lombarde e nazionali per questo nuovo segmento di servizio.

Come per gli anni precedenti l'attività del CSBNO si è svolta su due principali direttrici:

1. Medialibrary CSBNO
2. Progetto Medialibrary CARIPLO

## 1. Medialibrary CSBNO

Relativamente ai servizi digitali il csbno ha curato nel 2011 l'acquisto dei contenuti gli aspetti relativi alla fruizione attraverso il portale.
Complessivamente sono stati utilizzati 20.000 euro che sono stati così impiegati.

| | |
|---|---|
| acquisti consortili | € 11.847,03 |
| acquisto locale ebook download | € 5.152,97 |
| help desh e manutenzione piattaforma | € 3.000,00 |
| **TOTALE** | **€ 20.000,00** |

Gli acquisti consortili hanno permesso, acquistando contenuti insieme ad altre reti bibliotecarie, un risparmio considerevole e la possibilità di poter usufruire di un buon numero di contenuti.
In particolare le acquisizioni coordinate consortili hanno riguardato: l'edicola digitale, banche dati di audio streaming, ebook streaming e banca dati giuridica.

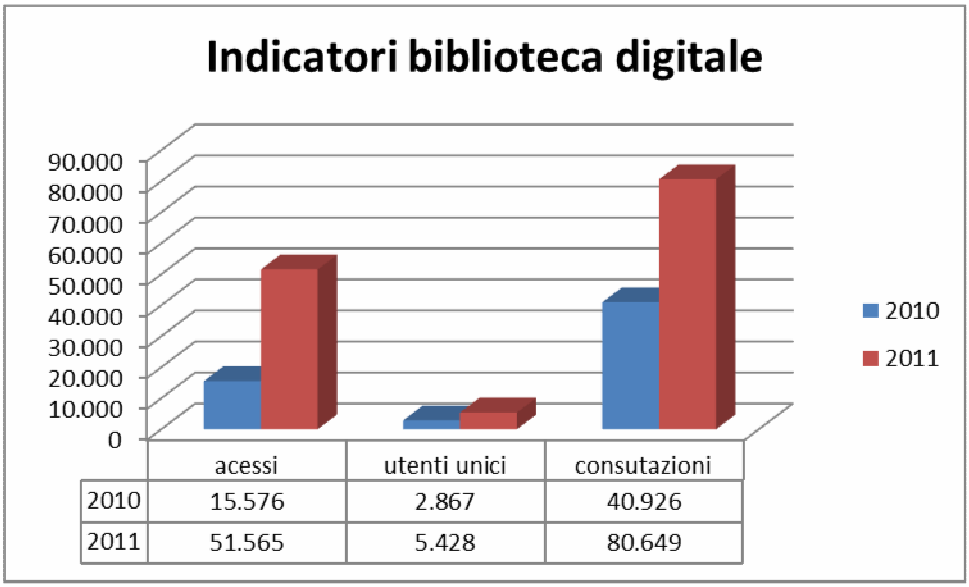
Complessivamente l'offerta dei contenuti rispetto al 2010 è raddoppiata:

| **CONTENUTI** | **2009** | **2010** | **2012** |
|---|---|---|---|
| Audio | 1.569 | 16.424 | 60.665 |
| Audiolibri | 873 | 996 | 976 |
| Banche Dati | 95 | 118 | 134 |
| Ebook | 25.070 | 27.698 | 27.334 |
| E-Learning | 5 | 184 | 280 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Immagini | 147 | 147 | 147 |
| Presentazioni | 2 | 2 | 2 |
| Quotidiani e Periodici | 73 | 1.345 | 1.743 |
| Video | 333 | 2.548 | 4.197 |
| Totale | **28.167** | **49.462** | **95.478** |

L'acquisto di ebook con download da parte dell'utente invece rappresenta l'avvio del servizio di prestito digitale, servizio che al momento in Italia è offerto dalle biblioteche che aderiscono a MLOL. A questo proposito segnaliamo che l'avvio della sperimentazione del prestito digitale è stat anche occasione per momenti formativi rivolti ai bibliotecari su queste nuove modalità di fruizione dei contenuti con sperimentazione di utilizzo di ebook reader.

Complessivamente rispetto al 2010 i principali indicatori d'uso hanno fatto registrare un aumento coplessivo di accessi consultazioni e utenti.




| | acessi | utenti unici | consutazioni |
|---|---|---|---|
| 2010 | 15.576 | 2.867 | 40.926 |
| 2011 | 51.565 | 5.428 | 80.649 |

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

| CONSULTAZIONI 2011 | | |
|---|---|---|
| 1. | Quotidiani e Periodici | 61.812 |
| 2. | E-Book | 3.622 |
| 3. | Audiolibri | 3.543 |
| 4. | Banche Dati | 3.101 |
| 5. | Video | 2.169 |
| 6. | Audio | 2.092 |
| 7. | E-Learning | 1.065 |
| 8. | E-Book Open | 1.016 |
| 9. | E-Book Online | 946 |
| 10. | Audio Streaming | 632 |
| 11. | Immagini | 330 |
| 12. | Audio Open | 273 |
| 13. | Presentazioni | 48 |

## 2. Progetto Medialibrary CARIPLO

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

Il 2011 ha visto un forte incremento delle attività di coordinamento e collaborazione con le altre reti lombarde partecipanti al progetto CARIPLO.
Dalle 10 adesioni da parte dei sistemi bibliotecari nel 2010 si e' passati nel corso del

2011 a complessivi 37 sistemi bibliotecari tra i quali 2 (Provincia di Bologna e Consorzio dei Castelli Romani) al di fuori della Lombardia.

| | PORTALE | Sistemi | COMUNI | POPOLAZIONE |
|---|---|---|---|---|
| BG | Provincia Bergamo | 7 | 208 | 1.069.828 |
| BS | Provincia Brescia | 8 | 190 | 1.206.449 |
| CR | Cremasco Soresinese | 1 | 58 | 201.920 |
| LO | Lodigiano | 1 | 61 | 225.253 |
| MB | Brianza Biblioteche | 1 | 29 | 617.938 |
| MB | Vimercatese | 1 | 27 | 209.800 |
| MI | CSBNO | 1 | 34 | 765.865 |
| MI | Fondazione per leggere | 1 | 54 | 498.857 |
| MI | Milano EST | 1 | 30 | 366.098 |
| MN | Provincia Mantova | 3 | 65 | 399.276 |
| PV | Lomellina | 1 | 57 | 152.068 |
| VA | Portale Panizzi Varese | 2 | 49 | 318.151 |
| RE | Reggio Emilia | 1 | 45 | 525.329 |
| PC | Piacenza | 1 | 1 | 101.778 |
| PU | Pesaro Urbino | 2 | 60 | 315.000 |
| SO | Sondrio | 3 | 78 | 170.889 |
| RM | Castelli Romani | 1 | 17 | 250.000 |
| BO | Bologna | 1 | 90 | 980.000 |
| | | **37** | **1153** | **8.374.499** |

I 37 sistemi bibliotecari partecipanti hanno sottoscritto convenzione con il CSBNO (ente capofila del network) assegnando compiti di gestione del progetto rendicontazione e coordinamento degli acquisti.

Complessivamente i Sistemi in forma coordinata attraverso il CSBNO hanno acquistato contenuti per oltre 200.000 euro. Anche la parte economica di assistenza tecnica e ed help desk e' stata gestita per per conto dei sistemi dal CSBNO.

Nella primavera del 2011 il netwok MLOL e' stato anche presente a Bibliostar convegno nazionale delle biblioteche pubbliche alla Fondazione Stelline di Milano con un proprio stand.

Il network dei sistemi MLOL oltre al Comitato di Coordinamento previsto dalla convenzione ha istituito gruppi di lavoro intersistemici per per rafforzare le attività legate al tema del digitale nelle biblioteche pubbliche argomento che sempre più è necessario affrontare per garantire un adeguato sviluppo dei servizi.

# AMMINISTRAZIONE

Il costo delle risorse dedicate al settore ha subito una lieve flessione. Tale flessione è da attribuirsi alla parziale allocazione di un componete dello staff al settore biblioteche.

Durante l'anno però si è provveduto ad una sensibile implementazione del sistema di gestione contabile che, quest'anno ha mostrato di rispondere in modo più puntuale rispetto al passato alle esigenze del controllo di gestione. La conseguenza di ciò è stata una inevitabile che, in qualche caso, ha prodotto ritardi nell'espletamento degli adempimenti contabili.

I Revisori dei Conti ed il commercialista hanno più volte evidenziato i rischi che tale rigidità può comportare.

La soluzione al problema passa attraverso la scelta di un altro software che sia più flessibile e rispondente alle esigenze del CSBNO oppure una ristrutturazione interna tale per cui i fatti gestionali abbiano assolti a monte le esigenze fiscali amministrative.

Le nuove norme che prevedono la tracciabilità dei flussi finanziari con tutte le conseguenze gestionali che ciò composta hanno gravato sulla struttura arrivando ad una messa a regime solo nel 2012.

Va però tenuto presente che il periodo storico che attraversa il Consorzio vede ormai da anni il blocco degli aumenti delle quote di adesione ma anche la flessione della remunearitività delle attività economiche.

Alla luce di quanto sopra diventa molto importante mantenere fede all'obiettivo che ci si era prefissati.

**ATTIVITA' ISTITUZIONALI**

Il rinnovo dello Statuto e della convenzione hanno impegnato il settore nello sforzo di addivenire ad un testo che meglio rispondesse alle esigenze normative.

# LOGISTICA

**Delegata**
L'esternalizzazione del servizio ha offerto la possibilità di avere un interlocutore che gode di caratteristiche professionali specifiche e offre quindi la garanzia di essere capace di rispondere a qualsiasi richiesta.

Purtroppo l'obiettivo della riduzione della spesa non è stato raggiunto poiché in fase di contrattazione si era ipotizzata la possibilità di ottenere fatturazioni in esenzione IVA cosa che non è stato possibile realizzare.

Inoltre, l'esigenza delle biblioteche si è mostrata più gravosa del previsto ed ha comportato sia un aumento di passaggi che di numero di ceste comportando quindi un aumento della spesa.

**Economica**

L'attività registra sempre grossa soddisfazione da parte dei clienti ma una certa staticità in termini di sviluppo economico.

Due comuni che da tempo si servivano del Consorzio per questo tipo di attività hanno però disdetto il contratto avendo necessità di ristrutturazioni interne ed esigenze di ricollocazione di personale interno.

Emerge quindi urgente la necessità di una rivalutazione critica del servizio allo scopo di individuare possibilità concrete di sviluppo in mancanza dei quali il Consorzio si vedrà costretto a registrare un saldo negativo nel Conto Economico per Commessa.