



CONTRATTO DI SERVIZIO

I servizi del Consorzio Sistema Bibliotecario Nord – Ovest per l'esercizio 2012 Allegato al bilancio di Previsione 2012

INTRODUZIONE

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

1. AUTOMAZIONE

- 1.1. Server centrali e disponibilità dell'applicativo: "Server farm" dei servizi consortili costituita attualmente da una batteria di server hardware che ospita diversi server per l'erogazione di tutti i servizi di rete virtuali. Internet. Uso e manutenzione di tutti i programmi residenti sulle unità centrali. Utilizzo delle banche dati (opere e utenti). La disponibilità del database è fornita 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per almeno il 97% del tempo salvo interventi di manutenzione programmata che verranno preannunciati. Le manutenzioni di tutti gli apparati a diretto servizio delle biblioteche e l'assistenza tecnica (in particolare "server farm" e linee TD) sono assicurate secondo le procedure definite dal documento allegato (1).
- 1.2. Rete locale di staff e degli utenti: Alle biblioteche viene assicurata la piena e totale assistenza della rete locale, che è costituita attualmente da 570 macchine e dai dispositivi di connessione di rete (router) e di gestione delle 53 reti locali a cui è assicurata manutenzione hardware e sistemistica. La quantità di macchine soggette a manutenzione diretta del CSBNO è stabilita nella tabella delle quote di adesione: eventuali aumenti di macchine nel corso dell'anno comporteranno un aumento dei costi secondo quote stabilite dalla tabella proporzionate al periodo d'uso.
- 1.3. Altri apparati: per il 2012 nelle quote di adesione sono compresi i personal computer inseriti nella rete CSBNO, le stampanti fornite dal CSBNO e gli apparati di rete. Le stampanti di proprietà della biblioteca e tutti gli altri apparati quali, scanner, dispositivi wireless, ecc. sono invece esclusi. Per tutti questi apparati le biblioteche potranno affidare al CSBNO apposito incarico di gestione e manutenzione secondo le condizioni contrattuali ed economiche che verranno quotate singolarmente. E' esclusa la fornitura di tutti i materiali di consumo (toner, carta, inchiostri, ecc.) che potranno essere forniti con appositi incarichi.
- 1.4. Sostituzione e/o aggiornamento programmato delle macchine: viene assicurato il costante aggiornamento dell' hardware trasferito al CSBNO nell'ambito di una pianificazione quadriennale di rotazione delle macchine. Per il 2012 si prevede la sostituzione di almeno il 20% delle macchine.
- 1.5. Linee di trasmissione dati: è assicurato il collegamento per tutte le biblioteche con linee a banda larga. Attualmente sono in gestione al CSBNO 65 linee di trasmissione dati. Il CSBNO garantisce la continua analisi del mercato per assicurare alle biblioteche le **soluzioni migliori in**



termini di rapporto qualità / prezzo rispetto alle offerte. Il CSBNO garantisce, inoltre, la gestione diretta di tutte le chiamate di guasto ai fornitori di connettività assicurando adeguata presenza e pressione sugli stessi per limitare al massimo le interruzioni dei servizi. La continuità del servizio è garantita dai fornitori esterni e non dal CSBNO. Qualora il livello di prestazione dei servizi da parte dei fornitori esterni dovesse essere inferiore al livello di qualità minimo il CSBNO provvederà, secondo le norme contrattuali vigenti, al cambio del fornitore. Per il 2012 il livello di qualità minimo di una linea è il seguente: meno di 40 ore totali di interruzioni annue sopra le 4 ore, meno di 20 interruzioni di durata tra le 2 e le 4 ore.

- 1.6. Accesso a Internet per biblioteche e bibliotecari: viene assicurata la totale e piena accessibilità, compatibilmente con gli standard definiti al punto 1.1, dei bibliotecari alla rete Internet considerata elemento indispensabile per la fornitura dei servizi di informazione e reference agli utenti.
- 1.7. Accesso a Internet per gli utenti: viene garantito l'accesso a Internet per gli utenti, compatibilmente con gli standard definiti al punto 1.1, secondo le regole stabilite dal Consiglio d'Amministrazione sentiti gli orientamenti dei bibliotecari e delle Amministrazioni comunali. Per la navigazione degli utenti viene assicurata la gestione di tutte le regole e condizioni previste dalla normativa corrente attraverso la disponibilità di software per il riconoscimento degli utenti e per la registrazione dei log di navigazione.
- 1.8. Opac per interrogazione ed interazione con il catalogo: sul sito, attraverso l'applicativo della biblioteca, è presente l'Opac Web aggiornato on-line. Si garantisce l'attività dell'Opac per 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per almeno il 97% salvo interventi di manutenzione programmata che verranno preannunciati. Il CSBNO garantisce le funzionalità per l'utente finale che includono la possibilità di prenotazione diretta dei documenti, consultazione del proprio stato del prestito/prenotazione, rinnovo dei propri prestiti, iscrizione da remoto, sistemi di comunicazione per via elettronica, funzioni di ricerca avanzata per produzione di bibliografie.
- 1.9. Sito Internet del CSBNO e delle biblioteche: viene costantemente assicurato l'aggiornamento del sito Internet del CSBNO destinato ai bibliotecari e agli utenti. L'aggiornamento viene effettuato a fronte di richiesta di modifica delle informazioni pubblicate, entro 4 giorni lavorativi. L'accesso al sito è assicurato con una banda di 2 Mb. La necessità di variazione della banda disponibile viene valutata almeno semestralmente. La disponibilità delle informazioni presenti sul sito è garantita con le medesime condizioni di disponibilità dei server (1.1)

2. BIBLIOTECA

- 2.1. Servizi di comunicazione con gli utenti: per assicurare adeguato sviluppo ai servizi di rete e di comunicazione con gli utenti, il CSBNO supporta i bibliotecari per lo sviluppo di blog rivolti agli utenti su temi richiesti dagli utenti. Il blog verrà implementato entro 60 gg. dalla richiesta della biblioteca.
- 2.2. Servizi di comunicazione e relazione con i bibliotecari: per assicurare la reale costruzione della comunità professionale, indispensabile per fornire qualità e continua crescita al sistema, viene assicurata la disponibilità di mailing list per i bibliotecari per la discussione dei principali temi professionali e per l'assunzione di decisioni comuni. Tra i nuovi strumenti di comunicazione e discussione viene attivato il Blog Blogtecari che accoglie tutte le proposte in discussione. Assistenza al funzionamento della Commissione Tecnica: il CSBNO opera in termini di assistenza tecnica per i bibliotecari predisponendo sedi ed attrezzature e supportando la presidenza della Commissione stessa. E' assicurato inoltre il supporto e lo sviluppo dei gruppi di interesse dei bibliotecari.



2.3. Applicativo – Clavis: verranno messe in atto tutte quelle attività utili a rendere sempre più aderente e corrispondente alla realtà del CSBNO questo prodotto.

- Si renderà conto e si pubblicherà la lista delle richieste di modifiche e lo stato di attuazione su Clavis.
- Si terranno momenti periodici di aggiornamento e confronto con i bibliotecari (almeno due incontri all'anno).

2.4. Servizi vari per le biblioteche: Fornitura di tessere per utenti non dotati di CRS, barcode per documenti. Il CSBNO potrà produrre a richiesta e dietro specifico compenso, gli invii dei solleciti e altre informazioni agli utenti di singole biblioteche: con la procedura Postel, secondo i vincoli da questa previsti o tramite l'invio di SMS

2.5. Supporto e gestione diretta delle biblioteche: Il CSBNO assicura alle biblioteche, dietro specifico compenso, progetti complessivi di gestione e supporto per le aperture straordinarie dei servizi, aperture serali, sostituzioni e progetti speciali. I Comuni interessati potranno aderire acquistando parti di servizio in base alle proprie necessità.

3. PATRIMONIO

3.1. Coordinamento acquisti

Il CSBNO riconosce all'attività di acquisto coordinato una grande rilevanza ai fini della razionalizzazione delle risorse documentarie e della qualità dei servizi all'utenza.

Le risorse di acquisto delle biblioteche sono relative alle quote trasferite dai Comuni nella quota di adesione e alle risorse che ciascun Comune impegna autonomamente con il proprio bilancio.

Gli investimenti di materiale documentario effettuati con parte delle quote di adesione costituiscono il patrimonio del CSBNO, rimangono di sua proprietà e vengono trasferiti alle biblioteche in comodato d'uso gratuito.

Le quote di pertinenza di ciascuna biblioteca dovranno essere totalmente esaurite entro l'esercizio. In caso di mancato esaurimento nel corso dell'esercizio il CSBNO potrà provvedere direttamente all'acquisto dei materiali che verranno poi assegnati alla biblioteca di pertinenza.

Gli acquisti effettuati dalle singole biblioteche con le proprie risorse di bilancio possono essere gestiti autonomamente oppure affidati al CSBNO che li trasferisce in proprietà con regolare fattura.

Tutto il patrimonio acquisito dalle biblioteche in qualsiasi forma costituisce la fonte documentaria per gli utenti del territorio, per tale ragione è necessario che gli acquisti vengano effettuati nell'ambito di politiche condivise.

Il CSBNO garantisce i seguenti servizi:

- assistenza amministrativa: periodicamente, almeno bimestralmente, vengono consegnate alla biblioteche le situazioni di spesa e disponibilità delle quote di propria pertinenza e le fatture per gli eventuali acquisti effettuati con risorse del proprio bilancio;
- assistenza logistica: il CSBNO provvede al ritiro settimanale e consegna di tutti i materiali acquistati attraverso i propri canali di rifornimento;
- assistenza organizzativa: il CSBNO provvede al disbrigo delle pratiche organizzative relative a cambi, resi, copie guaste, ecc.;
- assistenza professionale: il CSBNO ricercherà nel corso dell'anno nuove e più efficaci forme di acquisto coordinato. Sulla base della disponibilità delle risorse delle biblioteche il



CSBNO provvederà ad organizzare incontri con esperti di settore per fornire e migliorare gli strumenti di scelta.

L'effettuazione degli acquisti in maniera centralizzata garantisce alle biblioteche riduzione dei costi di gestione e semplificazione amministrativa. Il CSBNO effettuerà attraverso la realizzazione di un'apposita gara la scelta dei fornitori dei materiali librari e multimediali. I fornitori dovranno garantire:

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

Nella quota complessiva dovranno essere compresi gli acquisti di materiale documentario (libri e audiovisivi) relativi a:

- acquisto best sellers
- patrimonio comune della biblioteca digitale
- biblioteca professionale
- altri progetti proposti dalla Commissione tecnica nel corso dell'anno

I documenti così acquistati entreranno, comunque, nel patrimonio complessivo delle biblioteche del CSBNO.

La ripartizione delle quote per ciascun progetto saranno definite dalla C.T che le approverà con apposita votazione secondo il regolamento della C.T.

Le quote così stabilite saranno gestite direttamente dai gruppi specifici (acquisti, Nati per leggere, Biblioteca Digitale e altri da definirsi).

3.2. Biblioteca centrale di prestito (BCP)

3.2.1. Biblioteca di deposito: Il CSBNO ha costituito negli ultimi anni la biblioteca centrale di Prestito (BCP), con il materiale acquisito. Le biblioteche potranno versare i propri materiali secondo le regole stabilite dalla C.T. Le biblioteche potranno anche ottenere in deposito nella propria sede i documenti presenti nella BCP sulla base di specifici progetti di valorizzazione. Tutti i documenti presenti nella BCP saranno accessibili agli utenti e ai Bibliotecari attraverso l'OPAC. Sulla base della sollecitazione delle altre reti, il CSBNO svilupperà, in collaborazione con le reti stesse, un progetto di polo di deposito e archivio bibliotecario.

3.2.2. Biblioteca Professionale (BP): Il CSBNO supporta il mantenimento e lo sviluppo di una biblioteca professionale disponibile per i bibliotecari e per gli utenti. Nell'ambito dei progetti di riorganizzazione delle risorse bibliografiche la BP potrà anche assorbire i documenti sparsi nelle singole biblioteche. Il CSBNO valuterà con le biblioteche che si candideranno la possibilità di collocare la BP in una delle biblioteche associate. La biblioteca che riceverà in deposito la BP dovrà impegnarsi alla gestione della stessa a favore di tutta la rete. La C.T. potrà definire progetti di acquisto di materiale professionale destinando allo scopo una quota delle risorse complessive di acquisto.



3.3. Carta delle collezioni

Il livello raggiunto nell'integrazione dei servizi è tale da rendere inefficace la predisposizione della Carta delle collezioni per singola biblioteca. Dopo un'approfondita analisi dei documenti redatti da altre biblioteche e dalle ipotesi di lavoro non ancora concretizzate da reti bibliotecarie, si è preso atto che tutti i documenti preparati senza uno stretto rapporto con le reali attività di acquisto e revisione, e affidati solo alla consulenza di esperti, non hanno minimamente influito sulle politiche d'acquisto e sono rimasti un libro dei buoni propositi. Nonostante questo il CSBNO ritiene importante la redazione di un documento complessivo che definisca:

- Profilo di Comunità – definizione e descrizione socio-demografica del territorio del CSBNO
- Analisi del Patrimonio e della sua attuale capacità di risposta ai bisogni degli utenti e dei cittadini
- Definizione degli obiettivi da raggiungere singolarmente e complessivamente
- Preparazione di tabelle con indicazione delle prospettive di sviluppo quantitativo e qualitativo (Conspectus) delle singole sezioni
- Sistema di controllo dei risultati

Il CSBNO ritiene che la realizzazione del documento debba essere affidata ad un gruppo di lavoro di bibliotecari indicati dalla C.T. in collaborazione con esperti nei limiti delle disponibilità finanziarie.

4. **BIBLIOTECA DIGITALE**

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

Il CSBNO per i propri associati intende nel 2012 consolidare il servizio di biblioteca digitale nell'ottica di un ampliamento e miglioramento dell'offerta informativa agli utenti. In particolare:

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

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

- Effettuazione di incontri tecnici di approfondimento con i bibliotecari per le biblioteche grandi (3 incontri), medie (2 incontri) e piccole (3 incontri);
- Assistenza tecnica, secondo gli standard assicurati per la rete nel suo complesso ai bibliotecari per la gestione dei devices e il caricamento di ebook;

Le attività di reperimento dei contenuti saranno effettuate utilizzando parte delle risorse di acquisto di cui al punto 3.1 e selezionando materiali disponibili gratuitamente sulla rete. L'acquisizione dei documenti sarà definito sulla base delle indicazioni provenienti dal gruppo di lavoro costituito tra le reti che partecipano al progetto Biblioteca Digitale – MLOL e il gruppo dei bibliotecari del CSBNO circa l'acquisizione di ebook.



5. CATALOGAZIONE

- 5.1. Catalogazione corrente: la catalogazione corrente delle novità viene affidata al fornitore del materiale documentario. I record sono disponibili sulla rete prima dell'arrivo dei documenti nelle biblioteche. Tutti i record, inoltre, sono corredati da digitalizzazione della copertina, dell'indice (per i saggi) e dalla presentazione editoriale.
- 5.2. Catalogazione accessioni: materiale non antecedente al 1990 proveniente dalle biblioteche che si qualifica come accessione (materiale multimediale, materiale pregresso, proveniente anche da editori particolari, materiale scolastico e di linguistica, materiale non in lingua italiana) potrà essere direttamente trattato dalle biblioteche catturando dalla rete le informazioni bibliografiche disponibili sulle banche dati selezionate dal CSBNO (es. SBN, Liber Liber, ecc.) .
- 5.3. Catalogazione materiale residuo: il materiale dovrà essere inviato per la catalogazione al CSBNO che garantisce il trattamento di 700 unità al mese (non cumulabili) per tutte le biblioteche. Per tali materiali è garantita la catalogazione entro 10 gg dall'invio al CSBNO
- 5.4. Il CSBNO non garantisce, se non per specifico incarico oneroso, il trattamento del materiale locale o di fondi speciali. La catalogazione viene effettuata sulla base degli standard finora utilizzati usufruendo dei nuovi aggiornamenti in corso. L'eventuale modifica di tali standard sarà subordinata alle indicazioni emesse dalla Provincia di Milano e dalla Regione Lombardia.
- 5.5. Manutenzione del catalogo: Il CSBNO garantisce il servizio di cura e manutenzione del catalogo ai fini della sua omogeneità.

6. PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO / LOGISTICA

- 6.1. Il CSBNO garantisce la consegna diretta dei materiali impegnandosi a:
 - assicurare i passaggi per il ritiro e la consegna dei documenti secondo la tabella allegata; Viene garantita l'effettuazione di almeno il 95 % dei passaggi indicati nelle tabelle allegate
 - provvedere allo smistamento dei documenti;
 - fornire i materiali necessari all'espletamento del servizio es. ceste per il trasporto dei documenti, buste in polietilene per la suddivisione all'interno delle ceste e custodie per la protezione dei cd.
- 6.2. Il CSBNO assicura la spedizione indirizzata alle altre biblioteche di tutti i materiali che ogni biblioteca intende distribuire
- 6.3. Il CSBNO assicura ai Comuni, dietro specifico compenso, i servizi di consegna plichi e documenti a Milano e nel territorio del CSBNO stesso



7. BIBLIOTECHE SCOLASTICHE

Il CSBNO partecipa al progetto di sviluppo delle biblioteche scolastiche promosso in collaborazione con la Provincia di Milano (Assessorati alla Cultura e all'Istruzione), Fondazione per Leggere e il Sistema Bibliotecario Milano Est e presentato ufficialmente alle scuole il 16 dicembre 2008.

Al progetto partecipano 20 scuole superiori della Provincia di Milano, scelte tra quelle che hanno risposto al bando di selezione indetto dalla stessa Provincia.

Il progetto, di durata triennale 2010-2011-2012, si è articolato attraverso le seguenti fasi:

1. formazione del personale interno alla scuola
2. progettazione, organizzazione e/o potenziamento della struttura della biblioteca scolastica attraverso:
 - un'adeguata dotazione strumentale (pc e attrezzature informatiche, patrimonio librario e documentale, arredi...)
 - l'utilizzo delle risorse e delle competenze messe a disposizione dai Sistemi Bibliotecari: catalogazione, inter prestito, software di gestione, assistenza tecnica e consulenza bibliotecnica;
3. incentivazione e sostegno da parte di tutte le Istituzioni Scolastiche per l'individuazione delle figure che nella scuola dovranno gestire il progetto.

Il progetto è stato sostenuto dalla Provincia di Milano che ha finanziato la formazione dei docenti e lo sviluppo di un software di scambio tra le reti dei tre sistemi bibliotecari coinvolti, e dalla Fondazione Cariplo che ha accolto la richiesta di finanziamento per coprire le spese di sviluppo del progetto, le spese di comunicazione, l'acquisto di eventuali attrezzature e documentazione da parte delle scuole, la catalogazione del pregresso.

Alle scuole che, per motivi diversi non potranno partecipare al progetto provinciale, il CSBNO assicura i seguenti servizi attraverso la stipula di una convenzione e dietro specifico compenso

7.1. Progetto Punto prestito:

- consultazione OPAC
- procedure per il prestito interbibliotecario
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

7.2. Progetto Punto di Prestito avanzato:

- catalogazione attraverso la cattura delle informazioni bibliografiche presenti sulla rete
- automazione del prestito locale
- consultazione OPAC
- procedure per il prestito interbibliotecario
- informazione sulle iniziative culturali del territorio

7.3. Progetto Biblioteche scolastiche:

- catalogazione attraverso la cattura delle informazioni bibliografiche presenti sulla rete
- catalogazione retrospettiva (prevista a pagamento come indicato in Convenzione)



- automazione del prestito
- procedure per il prestito interbibliotecario
- consultazione OPAC
- statistiche ed andamento servizio
- informazione sulle iniziative culturali del territorio
- apertura della biblioteca scolastica

8. FORMAZIONE

8.1. La Formazione è il settore del CSBNO che realizza tutte le attività di formazione ed aggiornamento per il personale del CSBNO stesso, per i bibliotecari ed i collaboratori. Viene garantita la realizzazione nell'arco dell'anno incontri di formazione.

8.2. Il CSBNO, previo accordo con i Comuni ospitanti il corso, propone la realizzazione di corsi di formazione rivolti agli utenti delle biblioteche, al personale delle biblioteche e dei comuni o ad altri soggetti pubblici o economici dietro specifico compenso degli utenti stessi o delle amministrazioni che affideranno incarichi di formazione.

9. PROMOZIONE DELLA LETTURA

La promozione della lettura effettuata collegialmente dall'insieme delle biblioteche ha un'efficacia molto più elevata di quella di ogni singola realtà: per questa ragione il CSBNO mette a disposizione della comunità dei bibliotecari spazi e risorse organizzative al fine di raggiungere un obiettivo di massima efficacia.

Nel 2011 il CSBNO supporterà dal punto di vista organizzativa, la Commissione tecnica per lo svolgimento dei progetti definiti dalla C.T.

La quota di promozione della lettura deve essere utilizzata nell'ambito dell'anno solare di riferimento del bilancio.

10. STATISTICHE

Sono garantiti i seguenti servizi:

- Produzione mensile ed annuale delle statistiche standard di servizio:
Mensili: N. utenti suddivisi per fasce di età, n. prestiti., numero prestiti interbibliotecari, Patrimonio per tipo. N. utenti/Opac
Annuali N. prestiti per classi, N. utenti totali
- Raccolta ed elaborazione dei dati statistici regionali
- Monitoraggio costante delle esigenze delle biblioteche per stabilire quali statistiche standard siano utili e necessarie al loro funzionamento
- Realizzazione di sistemi di monitoraggio del grado di soddisfazione delle biblioteche per i servizi di CSBNO.



11. ARCHIVI

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

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

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

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

Gestione documentale

- Consulenza per l'istituzione del Servizio archivistico,
- Analisi e definizione di processi e dei flussi documentali.
- Organizzazione e conservazione della documentazione, manuale di gestione, elaborazione sistemi di classificazione, fascicolazione e massimari di scarto.
- Progettazione delle procedure di lavoro, archiviazione e movimentazione.

Sezione di deposito

- Versamento dall'archivio corrente dei fascicoli relativi a pratiche definite.
- Riordino ed inventariazione secondo le normative regionali e nazionali.
- Redazione di un inventario informatizzato.
- Adozione di un piano di conservazione e selezione e scarto.
- Ordinamento dei materiali in funzione della consultazione interna ed esterna all'ente.

Sezione storica

- Riordino e inventariazione dei documenti.
- Elaborazione degli strumenti di corredo.
- Consultazione e ricerca storica.
- Valorizzazione del patrimonio culturale, realizzazione di mostre, pubblicazioni, CD tematici.
- Tutela e restauro dei materiali in cattive condizioni di conservazione.
- Trattamento del materiale fotografico.

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



12. SERVIZI CULTURALI

Il CSBNO proseguirà anche nel corso del 2012 la sperimentazione di nuovi servizi culturali, svolti a pagamento, a favore delle biblioteche e degli utenti. In particolare

- 12.1. Servizio ticketing: per le biblioteche che saranno disponibili ad accettarlo verrà messo a disposizione un servizio centralizzato di prenotazione e vendita di biglietti teatrali. Il CSBNO si farà carico di tutti gli aspetti tecnico – amministrativi consentendo alle biblioteche di svolgere il servizio a favore degli utenti a costi contenuti e con procedure semplificate
- 12.2. Servizi Visite culturali: analogamente a quanto organizzato da alcune biblioteche e nella logica dell'abbattimento dei costi mediante le economie di scala, il CSBNO si metterà al servizio delle biblioteche per supportarle nell'organizzazione dei propri progetti di visite culturali d'arte.
- 12.3. Supporto ai servizi culturali: per le Amministrazioni che lo richiederanno e per le organizzazioni culturali pubbliche o private del territorio, il CSBNO, a titolo oneroso, potrà offrire servizi di supporto tecnico, organizzativo o consulenziale

13. RAPPORTI CON ALTRE RETI BIBLIOTECARIE

Il CSBNO proseguirà, nel corso del 2012, l'attività di contatto e sviluppo di progetti e collaborazioni con altre reti bibliotecarie regionali e nazionali. L'obiettivo più generale che il CSBNO persegue è la continua razionalizzazione dei costi dei servizi e l'ottenimento di nuove economie di scala.

14. AMMINISTRAZIONE E SERVIZI GENERALI

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

- la trasparenza e comprensibilità dei fatti amministrativi attraverso il controllo di gestione e la pubblicazione degli atti
- la pronta emissione dei documenti contabili ed amministrativi (fatture, solleciti, comunicazioni varie)

15. SERVIZI GENERALI E DI STAFF

- 15.1. Comunicazione: vengono garantiti i servizi di informazione e comunicazione relativi alle attività effettuate dal CSBNO. Vengono, inoltre assicurate le comunicazioni alla stampa locale e nazionale relative alle principali iniziative organizzate in collaborazione con le biblioteche.
- 15.2. Certificazione di qualità: il CSBNO si impegna a gestire le proprie attività secondo quanto previsto nel Manuale Del Sistema Di Gestione Qualità Uni En Iso 9001.
- 15.3. Il CSBNO offre ai Comuni, dietro specifico compenso consulenza per la realizzazione di nuove sedi e la realizzazione di progetti biblioteconomici



OBBLIGHI DEI COMUNI E DELLE BIBLIOTECHE

- 1) Garantire la riservatezza delle password personali e delle informazioni aziendali relative all'infrastruttura tecnologica.
- 2) Garantire l'accesso del personale tecnico del CSBNO a tutte le installazioni delle reti locali per i servizi di assistenza, installazione e aggiornamento di tutti gli apparati e macchine e contestualmente impedire accessi non autorizzati
- 3) Utilizzare i servizi di assistenza tecnica secondo le istruzioni allegate al presente Contratto di Servizio.
- 4) Attenersi alle istruzioni dell'Ufficio Tecnico per la configurazione delle macchine della rete locale e per il caricamento di programmi e per la gestione dei dati locali.
- 5) Utilizzare le linee di Trasmissione Dati esclusivamente per le finalità del servizio.
- 6) Utilizzare gli accessi Internet, la posta elettronica e le mailing list esclusivamente per le finalità del servizio.
- 7) Rispettare il numero minimo di stazioni a disposizione degli utenti secondo il seguente schema:
 - a. biblioteche piccole: 4 stazioni
 - b. biblioteche medie: 8 stazioni
 - c. biblioteche grandi: 12 stazioni
- 8) Garantire l'accesso Internet agli utenti secondo le modalità stabilite dall'apposito regolamento.
- 9) Assicurare agli operatori almeno un indirizzo di posta elettronica.
- 10) Dare massima informazione e diffusione all'OPAC facilitando e promuovendo l'accesso degli utenti e raccogliendo in ogni occasione gli indirizzi di posta elettronica degli utenti.
- 11) Garantire il completamento e l'aggiornamento della home page della biblioteca inserendo correttamente le informazioni necessarie, gli orari di apertura e le notizie sulle iniziative.
- 12) Dare la massima informazione ai blog e agli altri sistemi di partecipazione degli utenti promuovendo attivamente l'accesso degli stessi.
- 13) Partecipare agli incontri dei gruppi di interesse e lavoro ai quali fa parte la propria biblioteca.
- 14) Applicare le regole comuni per l'attuazione dei servizi così come approvate dall'assemblea consortile..
- 15) Assicurare l'estrazione e la spedizione dei solleciti
- 16) In caso di richiesta al CSBNO di supporto per l'apertura o per il funzionamento delle biblioteche i Comuni si impegnano ad individuare servizi interi o loro parti da affidare al CSBNO stesso.
- 17) Anticipare, in caso di affidamento di incarichi, al CSBNO le risorse finanziarie necessarie al pagamento del personale impiegato.



- 18) Partecipare al gruppo di acquisto coordinato o in alternativa delegare un'altra biblioteca o il CSBNO per la funzione.
- 19) Per la parte di acquisto extra-quota impegnarsi ad effettuare i pagamenti entro 30 giorni dall'emissione dei documenti contabili (Fatture).
- 20) Partecipare al progetto della Biblioteca Digitale con le proprie risorse di acquisto secondo quanto stabilito dalla C.T., con il proprio personale partecipando ai corsi di formazione e al gruppo di lavoro.
- 21) Depositare nella biblioteca centrale di prestito i materiali che rientrano nelle caratteristiche del documento di progetto che sarà approvato dalla C.T.
- 22) Attenersi alle indicazioni / disposizioni del CSBNO per quanto riguarda il trattamento delle informazioni bibliografiche.
- 23) Garantire giornalmente l'evasione della lista delle richieste di prestito e pendenti a carico della propria biblioteca.
- 24) Garantire l'accesso al personale addetto al Prestito interbibliotecario anche negli orari di chiusura della biblioteca.
- 25) Facilitare il contatto e il rapporto con le istituzioni scolastiche del proprio territorio al fine di ampliare il loro coinvolgimento nella rete bibliotecaria del CSBNO.
- 26) Partecipare ai progetti di formazione del personale bibliotecario.
- 27) Facilitare e promuovere l'organizzazione di iniziative di formazione rivolte agli utenti finali da parte del CSBNO nelle proprie biblioteche mettendo a disposizione gratuitamente spazi appositi
- 28) Consultare mensilmente le statistiche e partecipare agli incontri di valutazione per l'identificazione di strategie comuni di miglioramento dei servizi.
- 29) Versare almeno 3/12 della quota di adesione entro marzo e il saldo entro giugno di ogni anno.
- 30) Compilare il questionario regionale e quello customer satisfaction.
- 31) Controllare il funzionamento del contapersone e segnalarne l'eventuale malfunzionamento
- 32) Procedere al versamento delle quote di capitale secondo quanto indicato dall'Assemblea consortile



ALLEGATO 1

Supporto tecnico CSBNO: Procedure di accesso al servizio

Le segnalazioni problemi / richieste di assistenza devono essere effettuate ai seguenti indirizzi di e-mail :

- per segnalazione di guasti e problematiche tecniche varie : supporto.automazione@csbno.net
- problematiche nella funzionalità o utilizzo di clavis : supporto.clavis@csbno.net

Sono da evitare le richieste inviate da indirizzi personali. L'utilizzo della mail della biblioteca ci consente di elaborare statistiche sul servizio e di avere uno storico delle problematiche e soluzioni per ogni biblioteca cosa altrimenti impossibile.

Il nostro sistema di catalogazione e gestione dei ticket associa una priorità alla vostra segnalazione a seconda della gravità. Di conseguenza vengono evase prima le segnalazioni bloccanti o gravi e verrete contattati seguendo le priorità assegnata alle segnalazioni.

Gli obiettivi di gestione delle segnalazioni sono riportate nella seguente tabella di classificazione degli interventi per priorità : livelli di gravità e tempi di attivazione degli interventi

GRAVITA'	DESCRIZIONE	OBIETTIVO DI PRESA IN CARICO
1	Evento bloccante tutte le attività della sede	1 ora
2	Indisponibilità di una o più funzioni	4 ore
3	Limitazioni operative dovute all'indisponibilità di una o più stazioni o apparati	12 ore lavorative
4	Limitazione operativa aggirabile con opportune procedure operative	2 giorni
5	Attività di manutenzione, ampliamenti o interventi non urgenti e pianificabili	Pianificata

Orari del servizio

Il servizio di assistenza tecnica è attivo dalle 9 alle 23 dal lunedì al sabato.



Assistenza telefonica:

Solo qualora non fosse possibile utilizzare la mail per la segnalazione si potrà usare il numero telefonico di reperibilità 02 99060755.

L'operatore di reperibilità provvederà ad inserire la richiesta nel sistema di gestione.

Questo ci permette di garantire una pronta risposta a chi ha realmente un problema bloccante.

È opportuno utilizzare il numero di supporto (possibilmente dopo aver scritto) anche per eventi bloccanti di gravità 1 e 2 fuori dall'orario di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 18).

Il telefono di reperibilità non è comunque a disposizione per chiamate riguardanti eventi non bloccanti, in particolare fuori dall'orario di servizio.

La descrizione del problema / richiesta deve essere il più circostanziata, chiara e completa possibile:

- in caso di problematiche tecniche specificate sempre l'indirizzo ip del pc in questione , il sintomo, le prove da voi effettuate, gli eventuali messaggi di errore che vi compaiono.
- in caso di problematiche di clavis o catalogo specificate quale operazione o funzionalità non restituisce esito positivo , il documento o i documenti interessati, la tessera, il barcode, e così via. Allegate se vi è possibile le schermate di errore.

I computer in uso allo staff che contengono dati locali della biblioteca

I PC che contengono dati locali e che devono subire operazioni di manutenzione devono essere esplicitamente segnalati ed è responsabilità di ciascuna biblioteca effettuare (se possibile) il salvataggio di tali dati (eventualmente su CD se la macchina è provvista di masterizzatore).

Il supporto tecnico non può essere in nessun caso ritenuto responsabile della perdita di dati presenti sul PC.

Come gestire aggiornamenti della situazione segnalata.

Se non si riceve soluzione né risposta immediata probabilmente ci sono altri interventi più gravi . Se il problema si aggrava, per esempio diventa bloccante per il servizio, riscrivici rispondendo alle mail di risposta del sistema OTRS, che riporta il numero di ticket assegnato. Questo ci aiuterà a tracciare correttamente il problema e a monitorare il tempo di risposta.

Segnalazione di inadeguatezza servizio

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

Giovanni Mojoli 0299060741 giovanni.mojoli@csbno.net

Enrico Malacrida 0299060740 enrico.malacrida@csbno.net



Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest

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

Tel+39 02 9906071 - Fax +39 02 93664708

C.F. 11964270158 P.I. 11964270158

www.csbno.net – consorzio@csbno.net



ALLEGATO 2 – GIRO SETTIMANALE PRESTITO INTERBIBLIOTECARIO

PASSAGGI A SETTIMANA NELLE BIBLIOTECHE DEL CSBNO ANNO 2012		
GIRO STANDARD A SETTIMANA		
MITTENTE/DESTINATARIO	MAT-POM	NR PASSAGGI
ARESE	MAT	5
BARANZATE	MAT	4
BARBAIANA	MAT	3
BARIANA	MAT	4
BOLLATE	MAT	5
BRESSO	MAT	5
BUSTO GAROLFO	MAT	4
CANEGRATE	MAT	4
CENTRHO	MAT	4
CASSINA NUOVA BOLLATE	POM	4
CERRO MAGGIORE	MAT	3
CESATE	POM	5
CINISELLO CENTRALE	MAT	5
CORMANO	MAT	5
CORMANO BI	MAT	2
CORNAREDO	MAT	4
CSBNO	MAT	3
CUSANO MILANINO	MAT	5
DAIRAGO	MAT	3
GARBAGNATE MILANESE	MAT	5
ISTITUTO GADDA PADERNO	MAT	1
ISTITUTO LEVI-BOLLATE	MAT	2
ISTITUTO PIRAS-MAZZORHO	MAT	2
LAINATE	MAT	5
LEGNANO	MAT	5
NERVIANO	MAT	4
NOVATE MILANESE	MAT	5
PADERNODUGNANO	MAT	5
PARABIAGO	MAT	4
PERO	MAT	3
POGLIANO MILANESE	MAT	3
POPOLARE-RHO	MAT	3
PREGNANA MILANESE	MAT	3
PUNTOPERO	MAT	4
RESCALDINA	MAT	4
SANGIORGIO SU LEGNANO	MAT	3
SAN PIETRO ALL'OLMO	MAT	3
SAN VITTORE OLONA	MAT	3
SENAGO	MAT	4
SESTO SAN GIOVANNI CENTRALE	MAT	5
SESTO SAN GIOVANNI MARX	MAT	4
SESTO SAN GIOVANNI RAGAZZI	MAT	5
SETTIMO MILANESE	MAT	4
SOLARO	POM	4
VANZAGO	MAT	3
VILLABURBA-RHO	MAT	5
VILLA CORTESE	MAT	3
Totale complessivo		181