

VERBALE RIUNIONE DELL'ASSEMBLEA
del
20 febbraio 2003

L'anno duemilatre addì 20 del mese di febbraio alle ore 17,30, presso la Sala Consiliare del Comune di Novate Milanese, via Vittorio Veneto 18, si è riunita l'Assemblea del "Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest".

Ordine del giorno

- 1) Esame e valutazione del piano di attività economico imprenditoriale;

Presiede, a norma dell'art. 11 comma 3 dello Statuto, il Presidente Luigi Silva, Sindaco del Comune di Novate Milanese.

In apertura dei lavori si procede alla verifica del numero legale per la validità della seduta.

Sono presenti, in rappresentanza dei rispettivi Comuni i signori: Magrì delegato (Arese – 2,54%), Fortunio delegato (Cinisello Balsamo – 8,08%), Tavecchia (Cornaredo – 2,63%) Colombo delegata (Dairago – 1,21%), Riondino (Garbagnate Milanese – 3,35%), Landonio (Lainate – 2,89%), Campiglio (Legnano – 5,74%), Romeo (Limbiate – 3,78%), Re Depaolini (Nerviano – 2,06%), Silva (Novate Milanese – 2,62%), Bondioli (Paderno D. 4,94%) Giudici (Parabiago – 2,99%), De Biasio (Pero – 1,76%), De Servi (Rescaldina – 1,94%), Tavecchia (Senago – 2,52%), Galli (Settimo Milanese – 2,38%), Zanaboni (Vanzago – 1,36%).

Sono quindi presenti 17 Comuni su 34, per un totale di 43,19% delle quote.

Poiché non sono superati i due parametri statutari (2/3 dei rappresentanti degli Enti consorziati e 76,45% delle quote di partecipazione) l'Assemblea non è legalmente costituita.

Trascrizione della registrazione

SILVA – PRESIDENTE ASSEMBLEA

Anche se non siamo in presenza del numero legale, trattandosi di un'assemblea semplicemente informativa propedeutica al bilancio, direi di dare inizio ai lavori. Ho detto che è un'assemblea propedeutica al bilancio, nel senso che tutte le notizie che verranno date questa sera, sono anche - ma non solo - in funzione della comprensione delle cifre di bilancio. Bilancio che quest'anno sarà recapitato al massimo entro lunedì, per cui ciascun Comune potrà analizzarlo, presentare le proprie richieste di chiarimenti o obiezioni e ci sarà tutto il tempo necessario per formularle.

Ringrazio per la presenza e passo la parola a Maurizio Lozza.

LOZZA – PRESIDENTE CONSORZIO

Abbiamo pensato che fosse utile, anche se ci rendevamo conto che chiedere ai Sindaci di essere presenti in Assemblea Consortile a breve distanza di tempo, avrebbe creato qualche problema, ma che fosse però utile affrontare in una riunione preliminare all'assemblea formale di approvazione del bilancio una serie di questioni che riguardano non tanto le attività istituzionali del Consorzio, quanto le attività che abbiamo sempre definito in questa sede, di natura economico-impresoriale. Quelle attività cioè che l'Assemblea ci ha sempre detto che devono integrarsi con l'attività primaria del Consorzio con due obiettivi fondamentali: riuscire ad utilizzare al meglio le potenzialità che il Consorzio mette in essere per assicurare i servizi istituzionali e riuscire ad ottenere il reperimento di risorse che consentano, con gli utili che arrivano, di finanziare proprio le attività istituzionali senza gravare ulteriormente sulle casse comunali. Il Consorzio ha affrontato da tempo questa tematica; l'Assemblea ha considerato positiva questa porzione di attività del Consorzio, e a suo tempo si era modificato lo Statuto originario del Consorzio, che era maggiormente centrato sulle attività istituzionali, prevedendo appunto che il Consorzio potesse fornire una gamma diversificata di servizi, ovviamente dietro pagamento di corrispettivi.

Il Consorzio credo che abbia interpretato correttamente - e mi pare che il Consiglio di Amministrazione abbia sempre seguito con attenzione questa attività - quando l'Assemblea nei diversi esercizi finanziari ha indicato di fare.

Il Consorzio sostanzialmente è ormai una realtà consolidata e potenzialmente in espansione, in espansione anche grazie proprio alle modifiche statutarie che sono state a suo tempo introdotte.

L'organizzazione che il Consorzio si è dato in questi ultimi anni, sulla quale il Consiglio di Amministrazione ha ragionato diverse volte e ha addirittura assunto decisioni che poi sono state successivamente modificate per correlarle alle attività che si andavano progressivamente affrontando, è un'organizzazione che vuole essere funzionale allo sviluppo tecnologico del Consorzio, mettendo a punto una gamma diversificata di servizi, diversi dal settore bibliotecario.

In sostanza il Consorzio è uno strumento a disposizione dei Comuni che ha come missione primaria quella di fornire i servizi bibliotecari di secondo livello, ma che è a disposizione dei Comuni nel senso che questo è l'atteggiamento che il Consorzio ha nel momento in cui o si rapporta con i Comuni o riceve richieste dai Comuni, una struttura di cui gli enti aderenti possono servirsi per risolvere molti problemi gestionali che possono riguardare gli aspetti informatici e di rete - che è un settore che si è andato col tempo qualificando e che è davvero un elemento di forza, perché il nuovo sistema informativo sul sistema di rete ci consente di intervenire per altri settori con un'esperienza e con delle professionalità che sono credo davvero del tutto affidabili - è in grado di elaborare progetti per accedere a finanziamenti particolari (lo abbiamo fatto con Siscotel, che poi vedremo in Assemblea. Lo avevamo tentato anche con i Government, anche se lì probabilmente la maggior dei Comuni consorziati non erano ancora pronti, non avevano ancora maturato a sufficienza questa opportunità), oppure la realizzazione di servizi per situazioni problematiche o di emergenza.

Noi sempre più interveniamo per dare una mano alle biblioteche che siano in difficoltà nella loro gestione, perché hanno problemi di sostituzione di personale, perché hanno problemi di natura organizzativa ecc., oppure addirittura - come

nel caso del CentRho - fornire servizi continuativi che abbiamo caratteristiche che sono difficilmente gestibili da parte del Comune.

Il CentRho è una struttura che ha orari di apertura molto lunghi, orari che avrebbero messo in difficoltà il Comune nella gestione, abbiamo quindi lì previsto una sorta di partnership per cui il Comune fornisce una parte di personale e noi forniamo personale in orari in cui il Comune avrebbe difficoltà a farlo. CentRho per il quale abbiamo prodotto a suo tempo un progetto al Comune di Rho, che è stato accolto favorevolmente e che poi ha dato luogo appunto a questa collaborazione.

Io non vorrei dilungarmi più di tanti perché abbiamo diversi contributi da ascoltare, ma mi sembra che questo sia il quadro e la logica entro la quale il Consorzio si pone a disposizione dei Comuni. Vedremo poi quali possano essere le strade per magari, nel corso del 2003, focalizzare alcuni aspetti che siano - almeno secondo il Consiglio di Amministrazione - interessanti per proporli ai Comuni e vedere in che modo interagire e dare loro una mano.

STEFANINI – DIRETTORE CONSORZIO

Il mio compito qui è quello di presentare - spero rapidamente, ma è un'operazione che intendiamo fare appunto rapidamente per dare un'idea di come siamo in grado di muoverci - la struttura operativa e produttiva del Consorzio, come è composta, da chi è composta, come è organizzata.

Vogliamo sottolineare che il Consorzio è organizzato in 3 settori: il sistema informativo, la gestione e circolazione dell'informazione e i servizi generali di amministrazione, a cui si aggiungono i servizi di staff (comunicazione commerciale, marketing e legale).

Il sistema informativo - alcune delle persone che sono indicate le vedete anche qui presenti perché faranno poi dei pezzi di presentazione - è guidato da Enrico Malacrida, che è il Responsabile. Ha due operatori: Mirco Carne e Paolo Restelli. Ha una serie di collaboratori e consulenti, di persone che ci aiutano nello sviluppo dei progetti, che sono Andrea Granata - che poi presenterà alcuni progetti di rete - e Camillo Parini, che è un project manager per Siscotel, Giuseppe Costa che si occupa ed è consulente dei sistemi informativi comunali. Il secondo settore - la gestione e circolazione dell'informazione - è coordinato da Paolo Lucini e vi operano nel settore Elena Carimati, che è responsabile del catalogo e che sta gestendo in questo periodo l'operazione di bonifica del catalogo stesso.

Abbiamo una catalogatrice incaricata, Debora Libe, abbiamo Maura Beretta che si occupa invece da quest'anno della biblioteca centrale di prestito e dei progetti di prestito all'esterno della rete consortile, cioè la possibilità di accedere ai patrimoni bibliografici delle grandi reti bibliotecarie milanesi e nazionali.

Inoltre, il settore occupa Marco Pinotti come operatore, Sergio Bagalà che si occupa delle biblioteche scolastiche, Pietro Donzello che ha un progetto speciale di lavoro sulla digitalizzazione delle copertine, Roberto Zappa, consulente delle scolastiche, Claudia Giussani, una bibliotecaria del nostro Consorzio come coordinatrice del gruppo dei bibliotecari che operano per gli acquisti.

Il settore dei servizi generali invece è guidato da Fortunata Loviso come responsabile, ha due operatrici - Maria Grazia Bosetti e Daniela Tunesi - un'assistenza alla logistica con Oriana Girardi ed occupa inoltre Stefano Arrigoni, che è il nostro autista-fattorino, più il personale che si occupa delle

consegne del nord-ovest - Luca Marino, Bruno Colombo e Giampiero Pizzi - e Curatolo Cataldo che si occupa delle consegne del sud-ovest, uno dei progetti che dall'anno scorso stiamo portando avanti.

Inoltre abbiamo i servizi di staff, che sono direttamente coordinati da me, dove abbiamo Rino Clerici che è consulente di marketing, cioè colui che ci costruisce tutti gli indicatori di servizio, colui che ci aiuta e ci costruisce i modelli di analisi di efficacia ed efficienza delle biblioteche. C'è poi Anna Maria Cozzi che da qualche mese collabora in Consorzio come consulente nel progetto del CentRho per la comunicazione e per il reference; Gianni Candida come responsabile commerciale e un partner dell'azienda che ci ha installato il software che stiamo utilizzando, Gabriele Nuttini, di Mediatec Group, anch'egli presente e che poi presenterà alcune delle soluzioni che stiamo portando avanti.

Nei servizi di staff, oltre a queste persone, abbiamo Simona Villa come consulente per l'organizzazione e per i problemi sindacali, l'avvocata Daniela Redolfi, che è consulente legale, Miranda Sacchi, ex funzionaria della Provincia di Milano che sta collaborando con noi per un progetto di analisi della circolazione dei nuovi acquisti; Elena Dadda come coordinatrice dei bibliotecari per ragazzi; Emanuela Rivetta che sta seguendo il progetto della Carta delle Collezioni e Luca Comodo, anch'egli presente, e si occupa delle ricerche sociali, quelle che come Consorzio continuiamo a fare con le biblioteche.

Questo è il quadro complessivo delle risorse del Consorzio, con le quali affrontiamo sia i servizi delegati che i servizi a carattere economico-imprenditoriale.

Abbiamo impostato la giornata con l'idea di mostrare innanzitutto due possibilità che, grazie allo sviluppo della struttura così come si è venuto a configurare, si rendono possibili: una è la pubblicazione delle delibere comunali sul WEB, cioè lo stesso prodotto che stiamo utilizzando per il catalogo, per quasi il milione di volumi che circolano nel nostro territorio, può essere utilizzato per la pubblicazione degli atti, delle delibere di Giunta e Consiglio dei Comuni.

Abbiamo fatto una rapida scorsa sui WEB comunali e abbiamo visto che solo qualcuno pubblica le delibere e mi sembra che nessuno le pubblichi con strumenti sofisticati di ricerca e di interrogazione, per cui stiamo pensando che questa opportunità che questo prodotto ci consente, considerando che è del tutto gratuita per i Comuni perché è una opportunità insita nel prodotto, penso che possa essere utile anche ai fini di una miglior distribuzione dell'informazione sul territorio.

Ho visto che stamattina stavano lavorandoci e chiedo quindi a Gabriele se si è pronti per mostrare qualcosa.

E' stata presa come prova una decina di delibere sulle quali mostrarne il funzionamento.

NUTTINI

...tutti i termini contenuti nelle delibere che noi abbiamo acquisito e come sia

possibile anche applicare a questo tipo di ricerca questo tipo di criterio, cioè noi possiamo cercare non solo per termine esatto, ma possiamo anche cercare per varianti del termine, variante in termini linguistici intendo e per varianti concettuali dei termini che noi andiamo a cercare nell'ambito del nostro archivio. In sostanza è possibile, oltre a tutto ciò che è possibile fare con le ricerche internet classiche, se avete presente come funzionano i motori di ricerca internet, qui ne abbiamo una rappresentazione molto specifica.

Qui possiamo, oltre a produrre una ricerca del tipo internet classica, avere una presentazione dei risultati in funzione dell'aderenza al criterio di ricerca applicato.

Vi faccio un esempio e poi ve lo mostrerò direttamente in pratica, se noi cerchiamo un termine e imponiamo di trovare di quel termine tutte le varianti possibili, sia in termini concettuali, sia in termini linguistici banalmente - pensate al singolare, plurale, diminutivi ecc. - se noi cercassimo un termine che non è esattamente contenuto in quel modo nel nostro archivio, normalmente non troveremmo alcunché. In questo caso invece è possibile cercare anche le varianti di quel termine, per cui la nostra ricerca può avere un'unica digitazione e trovare comunque tutti i termini che sono simili, vicini - il singolare per il plurale ecc. - nell'ambito dell'archivio e avere una presentazione del risultato in funzione decrescente dell'aderenza al criterio di ricerca utilizzato.

Noi avremo per primi i risultati più attendibili rispetto alla ricerca che abbiamo effettuato e via via, in maniera decrescente, avremo tutti gli altri risultati.

Questa piccola opzione di ricerca che mostro ora, è quella che mi consente di imporre che la ricerca sia fatta solo sulla parte di record che descrive la delibera, o anche, come dici qui, nel testo del documento collegato.

Ora attiverò questa opzione. Adesso cercherò un termine che non è contenuto all'interno dei record bibliografici (cosa che io so, ma che ovviamente non è dato sapersi a priori).

Questo termine - "contributo" - sono certo che non è contenuto in alcuno dei record bibliografici, ma è contenuto in molte delibere che sono qui archiviate.

Io lo cerco con questa modalità, che è quella di prossimità linguistica e impongo che ci sia la possibilità di utilizzare tutte le variazioni semplici di questo termine, quindi plurali, singolari, eventualmente diminutivi ecc.

Vedete, i risultati mi vengono mostrati in ordine decrescente, cioè la prima è 64% come percentuale di aderenza al criterio, la seconda è 58%, la terza... (Dall'aula si interviene fuori campo voce)

INTERVENTO

...questo grande processo di innovazione che sta avvenendo in Italia. Noi in realtà siamo stati uno degli attori che ha partecipato a una sfida così importante, che è stata quella di riunire oltre una cinquantina dei Comuni più importanti d'Italia - parliamo da Firenze che è Comune capofila, ma Roma, Bologna, Bari, Trapani - e sto parlando di una geopolitica molto ampia e molto vasta, per un gruppo di circa 9 milioni di abitanti complessivi. Un progetto che è stato giudicato col punteggio più elevato dal Dipartimento dell'innovazione, proprio per la totalità dei servizi che inserisce nell'ambito dello sviluppo.

Questo lo dico solo in una logica volta a far capire che questi sono processi importanti e fondamentali nella interpretazione della mission di ogni Amministrazione, che è dare servizi ai cittadini, metterli in condizione di avere

attività più efficienti, di essere più corrispondenti insomma alle necessità che ogni giorno i cittadini e le imprese hanno. Credo che non ci sia nulla da insegnare, voi siete assolutamente consapevoli - perché è l'impegno di ogni giorno - che le tecnologie fine a se stesse servono a poco, ma se inserite in un processo di riorganizzazione questo vi consente di essere certamente molto più efficaci.

Quindi non è importante avere solo un PC o una rete, è importante che l'insieme del progetto porti a cambiare i meccanismi di erogazione dei servizi.

Questa è un po' la nostra vocazione. Noi abbiamo competenze che si sposano molto bene con altre società; siamo abituati a fare sinergia e a non inventare mai nulla di nuovo, ma di cercare sempre di trovare, laddove si opera, le migliori esperienze.

Quindi io credo che da questo punto di vista quello che abbiamo cercato anche in qualche misura di verificare nel progetto che è stato promosso dal Consorzio, abbiamo trovato tante linee positive di indirizzo che credo potranno collegare anche questo territorio in un'esperienza anche molto più ampia e più vasta.

Io credo che è inutile che poi prosegua nella elencazione delle nostre caratteristiche, credo che la cosa migliore sarà, se appunto ci sarà questa opportunità - ve lo auspichiamo davvero con tanto desiderio di impegno - sarà il modo migliore per conoscersi, per valutare appunto quelle che sono le nostre caratteristiche e le nostre attitudini.

Quindi, da una parte volevo fare i complimenti in realtà a quello che è stato l'impegno e l'innovazione che il Consorzio sta perseguendo - i progetti Siscotel tra l'altro non sono per nulla progetti semplici dal punto di vista delle caratteristiche, perché sono progetti che riguardano un ampio spettro delle iniziative tecnico-organizzative dell'ente e quindi su questo fronte certamente abbiamo visto che c'erano delle importanti e valide possibilità per i Comuni poi di approfittare di questi processi di innovazione - e quindi vi ringrazio per l'opportunità che mi avete dato di fare questa brevissima presentazione, così nel frattempo si è recuperato un po' anche l'aspetto tecnico dell'assemblaggio.

LOZZA - PRESIDENTE CONSORZIO

Grazie al Presidente, credo che su questo aspetto poi, oltre a riprendere il discorso in Assemblea, penso sarà opportuno nel momento in cui il Consiglio di Amministrazione andrà avanti e metterà a punto in termini operativi qualche intervento, magari di fare - così come ci siamo impegnati nella precedente Assemblea, stabilendo queste modalità di passaggio delle informazioni - magari di affrontare o in Assemblea o in una riunione meno formale nello specifico i progetti che riusciremo a mettere in campo.

Riprendiamo con Nuttini.

NUTTINI

Stavo cercando di mostrarvi una modalità di ricerca evoluta, nel senso di una modalità di ricerca che consenta di trovare tutto ciò che è possibile raccogliere nell'ambito non solo del record bibliografico, ma anche del testo della delibera che noi abbiamo archiviato nell'ambito del sistema.

Faccio qualche piccolo passo indietro, approfitto di questa pausa per chiarire un po' che significato ha tutto ciò.

Questo tipo di sistema può essere messo in rete, può essere messo in rete internet ovviamente, può contenere archivi di fotografie di uno o più dei nostri

Comuni; può contenere archivi di delibere di uno o più dei nostri Comuni, quindi può costituire in qualche misura uno snodo centrale di raccolta informativa a disposizione dei cittadini.

In tutte le nostre biblioteche sono presenti i programmi che consentono la ricerca su questi archivi. Tutti i cittadini sono - una volta che entrano in biblioteca o una volta che aprono il computer a casa propria - in grado di cercare negli archivi del Consorzio tutti i documenti che sono lì presenti.

Ebbene, questa cosa può essere fatta anche per gli archivi fotografici, gli archivi multimediali in genere, gli archivi appunto di delibere. E' un ossequio alla trasparenza ed è un tentativo che il Consorzio sta facendo di ampliare il proprio spettro di azione nell'ambito sempre documentario, cioè nell'ambito che gli è proprio.

Il tentativo è quindi quello di mettere uno strumento che abbia tutti gli attributi propri della biblioteconomia, e quindi le possibilità più evolute di ricerca, dall'interprete di linguaggio naturale sino alle ricerche più avanzate di natura concettuale o booleana, uno strumento di questo tipo metterlo a disposizione del cittadino per tutta un'altra serie di contesti informativi, non più solo quello di natura biblioteconomica, ma anche quelli appunto legati agli archivi multimediali, di immagini in particolare e gli archivi di atti pubblici.

Stavo scendendo nel dettaglio prima che andasse via la corrente e stavo cercando di farvi vedere come il sistema risponda a ricerche di un certo tipo.

Ho cercato un termine che sicuramente non è contenuto nel record bibliografico, ma può essere contenuto nella delibera, così come l'ho digitato o in una delle sue varianti, magari nella variante plurale o in un'altra ancora.

Vi dicevo che il risultato della ricerca ci ha mostrato in ordine decrescente di aderenza al criterio di ricerca utilizzato, se io clicco su quello che dovrebbe essere il più attendibile, vedo una descrizione della delibera, vedo che è una delibera di Rho e vedo qui che è possibile aprire il testo che abbiamo linkato a questo record bibliografico.

Clicco, lo apro, quale che sia la sua natura. Per esempio questo credo sia un documento word, poteva essere un documento PDF, comunque qualunque tipologia di documento è possibile acquisirla ed indicizzarla una volta linkata al record che la descrive. E' quindi uno strumento molto potente.

Noi abbiamo cercato in questo momento un termine tra questi contenuti nel documento e non banalmente tra quelli che erano invece contenuti qui nell'ambito dell'archivio.

Vedete, qui nell'oggetto della delibera non è in nessun modo contenuto il termine "contributo".

Possiamo cercare per Comune, possiamo cercare per oggetto della delibera, qui ad esempio cerco fra tutte le delibere di Novate. Queste per esempio sono delibere del Comune di Novate, io ho filtrato la mia ricerca sul singolo Comune, potrebbero essercene 10, 20, 30, ho limitato la mia ricerca a un singolo Comune e ho cercato un termine, un termine che è contenuto in un documento collegato o in uno o più documenti collegati.

Ho cercato il termine "azalea", perché so che è possibile trovare anche, come in questo caso, "le azalee della ricerca sul cancro". Ho visto che ci sono delibere che riguardano l'Associazione Nazionale per la Ricerca sul Cancro, ebbene, vedete che nel record il termine non è contenuto, lo è invece nel documento collegato.

Questo invece è un documento di altra natura, è un documento PDF e viene

comunque aperto dal sistema senza problemi e all'interno di questo documento è contenuto il termine che io ho ricercato.
Io non vorrei tediarevi oltre con queste cose a questo punto.

STEFANINI - DIRETTORE CONSORZIO

Certo, adesso ci premeva semplicemente fare una brevissima presentazione del progetto.

Volevo solo sottolineare che entro qualche giorno manderemo delle indicazioni più precise su come questo servizio può essere utilizzato, ma volevo sottolineare la semplicità con cui ci si potrà interfacciare con questo servizio. Tutti i Comuni producono in maniera elettronica i loro documenti, quindi è sufficiente che vengano trasferiti, in qualsiasi formato vengano prodotti, perché possano essere pubblicati sul WEB.

Quindi, per l'utilizzo di questo servizio non è richiesto lo svolgimento di nessun particolare lavoro nell'ambito delle segreterie - lo vorrei sottolineare - non è che pubblicare le delibere sul WEB in questo modo comporterà poi un lavoro agli uffici. L'unico lavoro che può comportare è il passaggio, il trasferimento, la consegna dei documenti in formato elettronico, questa è l'unica richiesta che possiamo fare per poter utilizzare questo servizio, dopo di che possiamo poi rapportarci con i sistemi informativi dei vari Comuni per poter fare i link adeguati affinché da ogni sito del Comune sia possibile accedere al motore di ricerca sui documenti.

L'altro servizio che attraverso la struttura, così come si è configurata, del Consorzio può essere offerto alle Amministrazioni, è il servizio di scambio di materiali fra i Comuni.

Voi sapete che oramai il servizio di scambio documenti tra le biblioteche è già molto consolidato, la maggioranza delle biblioteche ha 5 passaggi alla settimana, abbiamo un servizio molto puntuale, molto preciso di scambio dei documenti, pensiamo di poterlo mettere a disposizione anche per le Amministrazioni comunali, per tutti gli scambi di documenti che possono effettuare tra di loro.

Poi tra i servizi presenteremo anche il servizio di consegne a Milano, ma in questo caso l'offerta che stiamo presentando in questo momento è proprio la possibilità che ciascuno dei 34 Comuni possa inviare a ciascuno degli altri Comuni della rete, qualsiasi tipo di documento utilizzando la rete di scambio già presente al nostro interno. Quindi due modelli di servizio in più, utilizzabili dalla struttura finora costruita.

A questo punto do la parola per la presentazione di un altro servizio.

MALACRIDA – RESPONSABILE SETTORE INFORMATICO CSBNO

Io chiedo innanzitutto scusa per le traversie occorse dal punto di vista della tecnologia. Sicuramente i servizi che presentiamo funzionano molto meglio.

La parte che vi presento riguarda la possibilità offerta dal Consorzio di gestire i sistemi informativi di altre organizzazioni. Questa opportunità nasce da un'esperienza che noi abbiamo maturato, sviluppando al nostro interno un servizio di assistenza per quello che è il nostro sistema informativo.

Sicuramente tutti sapete che è un sistema basato su una rete geografica di trasmissioni dati, un insieme di computer centrali per l'elaborazione e per l'utilizzo dei programmi che sono condivisi sulla rete attraverso dei posti di lavoro localizzati in rete locale, cioè una struttura abbastanza complessa da un

punto di vista della rete e anche abbastanza onerosa in termini di numeri, siamo circa su 200 stazioni collegate quotidianamente.

Per fare questo abbiamo sviluppato una metodologia di assistenza e degli strumenti che ci consentono il monitoraggio di eventi che accadono nella popolazione degli utenti finali della nostra rete, del nostro sistema informativo, con l'obiettivo di arrivare alla massima soddisfazione del nostro cliente, che nel nostro caso sono i biblioteccari.

Questo servizio così strutturato è, da parte del CSBNO, in grado di essere fornito come servizio esterno ad altre strutture informatiche analoghe, quindi composte da rete di trasmissione dati e stazioni di lavoro.

Quali sono le caratteristiche del servizio che noi possiamo fornire, per esempio a Amministrazioni locali per supportare i loro sistemi informativi? Innanzitutto un supporto organizzativo, quindi aiutare a organizzare il sistema dell'utente finale. Siamo in grado ovviamente di coprire tutto l'arco temporale necessario a garantire il funzionamento durante l'apertura degli uffici - noi già ora garantiamo l'assistenza con nostro personale durante la somma di tutti gli orari di apertura delle biblioteche - quindi grosso modo dalle 8,30/9 del mattino fino alle 10 di sera, compreso il sabato e quindi appunto abbiamo già una struttura in grado di avere dei tempi di operatività di questo genere.

Abbiamo messo in piedi un sistema di help-desk di primo livello, che è in grado di fornire già da subito un aiuto all'utente finale nella maggior parte dei casi e affiancato a questo help-desk di primo livello esiste uno staff di figure a livello consulenziale, in genere con conoscenze specifiche di rete, di sistemi ecc., che sono disponibili su chiamata da parte dell'help-desk di primo livello per la soluzione di eventuali problemi che vadano oltre le capacità di intervento del tecnico che è allo sportello di ricezione chiamate.

Normalmente la reperibilità è garantita utilizzando dei turni del personale del Consorzio del sistema bibliotecario; utilizziamo spesso anche reperibilità telefonica, perché per alcune fasce orarie per esempio i tecnici sono disponibili e contattabili direttamente a un solo numero telefonico tramite una ridirezione del numero telefonico di chiamata per l'assistenza, su un cellulare.

Noi forniamo quindi una procedurizzazione di quello che è l'iter di gestione della chiamata, che comprende una registrazione e una catalogazione in base a vari parametri di gravità per esempio o di area di competenza della chiamata di assistenza.

Siamo in grado quindi di fornire un'organizzazione del flusso di dati che è necessario sia alla soluzione di tutti quegli eventi che ci vengono segnalati, ma siamo anche in grado di avere una storia di questi eventi suddivisi nelle varie possibili aggregazioni, tipo tipologia, gravità, tempi di risposta e quant'altro.

Tutto questo viene concentrato in un unico punto, che è questo help-desk, che ha la responsabilità primaria della gestione di queste informazioni a fronte di una richiesta di intervento da parte del cliente finale.

L'archivio storico di tutti questi eventi costituisce ovviamente una base molto importante per esempio per andare a risolvere velocemente tutti quelli che sono problemi ricorrenti; spesso nella gestione di un sistema informativo abbastanza complesso, i problemi incontrati dagli utenti finali si ripetono, quindi magari problemi che alla prima segnalazione devono passare a un livello superiore di gestione - non quello di primo livello dell'help-desk, ma allo staff specialistico - poi dalla volta successiva possono essere gestiti direttamente dall'operatore di help-desk, quindi migliorando in questo modo l'efficienza della gestione delle

chiamate.

L'insieme di questi dati costituisce un importante insieme di informazioni che ci consentono di elaborare statistiche, fogli riassuntivi, che ci mettono in grado di misurare in modo oggettivo quello che è il funzionamento del servizio. Noi cioè in questo modo siamo in grado di fornire al cliente un insieme di dati misurati secondo dei protocolli che sono concordati in anticipo col cliente stesso, e quindi di poter fare una misura oggettiva di quello che è il servizio nel suo evolvere nel tempo.

Quello che possiamo offrire è un contratto ben preciso, di impegni da parte nostra in questa gestione, che bene o male è ciò che è ritrovabile in quello che l'AIPA ha diffuso come manuale dei livelli di servizio del settore CT, che è un documento che penso parecchi di voi conosceranno, che raccoglie un po' quelli che sono i requirements che le pubbliche amministrazioni devono chiedere a chi gli fornisce un servizio - in questo caso - di gestione di un sistema informativo.

La metodologia di analisi degli eventi, secondo degli indicatori, rende il processo estremamente facile da misurare e quindi è sufficientemente facile andare a improntare i servizi in modo da aumentare quella che è la customer satisfaction, cioè la soddisfazione dei requisiti dell'utente finale.

Un'altra attività che il CSBNO è in grado di fornire a organizzazioni esterne, riguarda la proposizione di corsi a livello informatico, e anche questo nasce dall'esperienza interna del CSBNO, avendo noi come utenti circa 200 bibliotecari o personale di biblioteca e quindi abbiamo organizzato ormai già in due sessioni lo scorso anno dei corsi di base di informatica per gli utilizzatori di personal computer e altri due corsi di amministrazione di reti, di trasmissione dati.

Questi corsi che noi abbiamo sviluppato per il nostro personale interno, sono ovviamente disponibili e fruibili da organizzazioni esterne.

Un'altra attività che è nata per necessità interna, è un corso di gestione dei progetti, al quale ci siamo dedicati ultimamente e anche questa problematica è riproponibile a organizzazioni quali i Comuni.

Per finire, la gestione del nostro Sistema informativo implica anche una serie di attività di acquisto e di configurazione di apparecchiature elettroniche, e quindi siamo in grado di fornire questa esperienza maturata sul nostro sistema informativo sempre a terze persone per quanto riguarda la configurazione e la consulenza per eventuali acquisti, ma siamo anche in grado, con le nostre strutture, di gestire proprio tutto l'iter di ordine e di fornitura sia hardware che software di tipo standard.

GRANATA

Sono Andrea Granata e mi occupo nel Consorzio della implementazione della parte di rete e di tutti i servizi internet.

Durante la progettazione e la costruzione della rete del Consorzio, diciamo che lo staff del Consorzio ha acquisito una serie di competenze tecniche che riteniamo siano interessanti e che sia interessante condividere e portarle anche eventualmente ad enti locali e amministrazioni comunali.

Questo in parte perché consideriamo che siano competenze abbastanza difficili da trovare anche in quei Comuni che hanno uno staff interno e dei CED con un'alta competenza, perché solitamente le competenze di rete e in particolare le competenze che riguardano internet, vengono sempre delegate a fornitori esterni, a soggetti esterni e in questo senso invece il Consorzio ha maturato

una certa esperienza e soprattutto ha anche una serie di contatti con i principali fornitori di connettività, che sono Telecom Italia e non solo.

Attualmente noi gestiamo nel nostro network operation center di Sesto S. Giovanni, servizi per le biblioteche con connettività a banda larga e dobbiamo ovviamente garantire per i servizi bibliotecari una serie di monitoraggi che riguardano gli andamenti dello sfruttamento della rete, la consistenza della rete e prevenire eventualmente ampliamenti di banda in modo da garantire che i servizi siano fruiti nel modo migliore possibile.

Ma non solo, dobbiamo anche preoccuparci e farlo in modo consistente, di tutti quegli aspetti che riguardano la sicurezza. Abbiamo quindi una gran parte del nostro tempo dedicato a recepire e raccogliere tutte quelle segnalazioni che arrivano dai fornitori di software e principalmente di sistema operativi, rispetto ai cosiddetti "buchi di sicurezza", in modo da riuscire a fare costantemente aggiornamenti sui nostri server e sui nostri apparati di rete evitando i fenomeni di pirateria, di hacking, che possono poi generare dei grossissimi danni sia di immagine che anche materiali. Un blocco di un sistema informativo, magari per diversi giorni, per la sottrazione di dati o per l'hacking di un server, è ovviamente un danno quantificabile e molto spesso non si mette relativamente alla sicurezza delle reti l'accento giusto.

Altra cosa che noi facciamo e sulla quale abbiamo maturato una certa esperienza è anche la manutenzione preventiva degli apparati, facendo stime e calcoli rispetto a quella che è la durata dell'apparato e avendo e prevedendo sostituzioni di parti e di apparati prima che l'apparato possa andare in crisi.

Dell'aspetto che riguarda l'assistenza in parte Enrico che mi ha preceduto ne ha parlato, gli aspetti che riguardano l'assistenza ovviamente riguardano anche l'assistenza di rete e l'assistenza dei servizi internet. Questo significa che è possibile contattare un operatore 6 giorni su 7 con una copertura oraria che arriva anche in fascia pre-serale e serale, per segnalare eventuali problemi a caselle di posta, a siti internet, in hosting, a macchine in housing, e questo significa una buona copertura, tenuto conto che molto spesso anche con fornitori di connettività blasonatissimi il problema dell'assistenza è il problema principale, perché io posso affidare il mio sito WEB a una grossissima struttura, però poi ho 5-6 forme di filtro prima di arrivare a un tecnico che ha la possibilità di risolvermi il mio problema e quindi avere una parte del proprio sito WEB comunale non visibile, o in qualche modo non aggiornato o non configurato nella maniera corretta, significa avere un danno di immagine per l'Amministrazione. Questo, con una struttura più piccola, ma più mirata, è un problema che in qualche modo si risolve.

Adesso vi voglio mostrare alcune delle cose di cui vi ho parlato: tre esempi di monitoraggio che noi facciamo per esempio su tre apparati diversi della nostra rete.

Monitoraggio che avviene in tempo reale, tempo reale con la filosofia di avere i dati sull'andamento dei consumi per esempio di banda, come è per il nostro primo link.

Anticipo alcune delle slide che vedremo dopo.

Riassumendo il discorso che stavo facendo, l'offerta dei servizi principalmente si concentra in un servizio generale di consulenza, quindi consulenza prevalentemente sulla progettazione di reti locali e di reti geografiche - la rete geografica del Consorzio è una rete geografica non piccola, ma anzi di una certa importanza - e di reti locali, nell'andare a implementare la rete geografica,

ne abbiamo fatte diverse e principalmente reti di biblioteche e anche in questo senso abbiamo una certa esperienza.

Nel pensare alle reti sia locali che geografiche, come dicevo prima, c'è un'attenzione particolare anche ai discorsi relativi alla sicurezza. Si pensa molto spesso alla sicurezza solo come un problema esterno, cioè gli hackers dall'esterno, molto spesso la sicurezza può anche essere banalmente un problema interno e quindi riuscire a configurare la rete in modo che ognuno senta il proprio PC protetto, senta sicuri i propri dati, senta affidabili le strategie di back-up che sono state implementate e abbia la percezione che esiste un piano di disaster recovery, piano che viene attuato quando tutto va male e comunque i dati devono rimanere da qualche parte salvati e recuperati.

Quello che state vedendo adesso è una delle nostre connessioni principali che abbiamo a Sesto S. Giovanni, una connessione con inter-business, che è la divisione di Telecom Italia che si occupa della connettività.

Il primo grafico che vedete è un grafico aggiornato ogni 5 minuti rispetto all'utilizzo su questo link della banda effettiva.

Per esempio, questo punto è quello attuale, è il momento zero rispetto al tempo, più si va in là e più si va indietro nel tempo. Vediamo la giornata tipica di questo link: al mattino c'è un utilizzo abbastanza consistente che arriva a picchi di 100 K al secondo, nel pomeriggio siamo con un utilizzo minore e al massimo si arriva attorno al 40-50 K.

Perché è importante avere un dato del genere? E' importante perché sapendo per esempio qual è la capacità di questo link - questo è un link che arriva potenzialmente a 250 K - io sono in grado preventivamente se vedo che l'utilizzo diventa costante, sempre più pressante e si avvicina sempre di più a quello che è il mio tetto massimo, ho la capacità di prevenire le congestioni della rete e di ampliare il mio link perché effettivamente mi rendo conto che i miei utenti hanno più bisogno di connettività a internet.

Un link di questo tipo è un link abbastanza utilizzato, ma sufficientemente scarico per esempio da permettere che altri utenti siano in grado di condividere il link.

Nel grafico sotto vediamo l'andamento che viene aggiornato ogni 30 minuti e mi fa vedere l'arco della settimana, quindi io vedo per esempio che i primi 5 giorni della settimana ho un buon utilizzo della banda, il sabato - giorno in cui le biblioteche comunque sono aperte - ho ancora un buon utilizzo, la domenica praticamente il mio link è sostanzialmente inutilizzato.

Stesso discorso ovviamente per il grafico sotto, dove però il grafico viene generato con tempi diversi e quindi io riesco a vedere l'andamento nell'arco dei mesi e l'andamento nell'arco dell'anno in modo da riuscire a creare dei report rispetto all'utilizzo effettivo, capire se questo link deve essere down-gradato, cioè devo diminuire la potenza perché non me ne serve così tanta, o eventualmente aumentarla.

Se Enrico riesce ad andare all'altro link, possiamo vedere che lo stesso esempio viene fatto - in questo caso è fatto su una connessione di rete - su un server. Lo stesso discorso può essere fatto per esempio sulla CPU, cioè sul consumo della potenza di calcolo di un computer.

Spesso ci si lamenta "il mio computer è lento, il mio computer è il più veloce, il mio server è troppo carico", attraverso uno strumento di monitoraggio io riesco a capire se veramente il mio server è carico, se veramente i miei utenti hanno un disagio vero, oppure se i miei utenti questo disagio in realtà non l'hanno e il

problema è da un'altra parte e quindi magari è un problema che comunque devo risolvere, ma non è localizzato lì.

Questo per esempio è il server WEB che gestisce soltanto le richieste del WEB-OPAC del Consorzio, quel server sul quale tutti gli utenti di tutte le nostre biblioteche vanno a fare interrogazioni per chiedere se un libro è presente o non è presente, se è disponibile al prestito oppure no, ed è una macchina che è sostanzialmente, per la maggior parte del tempo, tranne alcuni picchi, non particolarmente carica.

Quindi nella progettazione e nella pianificazione dei miei acquisti, io sicuramente, a meno che l'utilizzo di questa macchina non aumenti, non andrò a comprarne un'altra e andrò a tenermela finché non ci saranno motivi reali per i quali io dovrò andare a impegnare una spesa e cambiare questo server.

La terza statistica è relativa a uno switch, cioè quindi a un apparato di rete locale, cioè l'utilizzo di una porta di rete locale, quindi può darci un'idea - per esempio all'interno di un'Amministrazione comunale attaccata a un unico apparato di rete per la rete locale - se la rete è efficiente oppure se la rete non è efficiente, se è il caso di passare a tecnologie di generazione successiva oppure la rete va bene così com'è.

Questa è un po' la filosofia.

Andiamo avanti ad illustrare le slides.

I servizi offerti: si diceva già degli aspetti che riguardano la progettazione delle reti locali e reti geografiche. Quegli esempi che abbiamo visto chiariscono un po' che cosa intendiamo anche noi per progettazione, non significa soltanto dirvi cosa va comprato e come va assemblato, ma andare a fare un'analisi più nel dettaglio delle esigenze.

Rispetto all'offerta di housing e di hosting invece, che è sostanzialmente la possibilità di ospitare uno o più servizi internet legati al WEB, noi abbiamo un'offerta sostanzialmente scalabile, che può essere da un piccolo spazio per un sito che magari è soltanto illustrativo, che mostra poche cose, a progetti interi che possono riguardare anche in parte la realizzazione del sito o comunque una consulenza, una valutazione con voi di un partner che voi avete comunque già scelto per la realizzazione del sito e addirittura l'accoglimento in housing di un vostro computer col vostro sito. Accoglimento che significa anche fare il lavoro che dicevo prima, quindi analisi dei problemi di sicurezza, continuo aggiornamento applicando quei programmi che risolvono i problemi di sicurezza che i produttori hanno individuato.

Ovviamente internet non è soltanto WEB, internet è la posta elettronica - e lo è sempre di più - perché la posta elettronica da qualche anno a questa parte sta diventando veramente un servizio cruciale per scambiarsi i dati in modo facile.

Anche nella gestione della posta elettronica noi abbiamo posto un'attenzione particolare, un'attenzione che deve essere rivolta anche in questo caso alla sicurezza, alla sicurezza da tanti punti di vista, la sicurezza del recapito, la sicurezza che i server siano sempre raggiungibili, magari attraverso link di provider diversi. Quindi se il nostro collegamento con Telecom dovesse per qualche motivo non funzionare, comunque abbiamo un altro provider differente, con un'altra infrastruttura di rete, in grado di recapitare comunque la posta dei nostri utenti.

Questa è comunque una cosa importante. Ma in particolare stiamo anche investendo per cercare di dare un servizio di posta, che io chiamo plus, cioè un servizio di posta elettronica che filtra preventivamente tutti quei messaggi che

sono messaggi pubblicitari, sono messaggi a volte anche con carattere pornografico, a volte con un carattere spiacevole, violento, che hanno raggiunto - e questa è una statistica che è stata pubblicata pochi giorni fa - addirittura il 30% dei messaggi complessivi che vengono scambiati in internet.

E' evidente che non è piacevole aprire la propria casella di posta e trovarsi tanti messaggi, magari anche con l'imbarazzo di ricevere un messaggio assolutamente non sollecitato di carattere pornografico e avere la paura di cliccare perché poi il collega pensa che io ho fatto cose che in realtà non ho mai fatto.

Il Consorzio si impegna per lottare con questo fenomeno, che è quello dei messaggi non sollecitati, e ha implementato - e gli utenti delle biblioteche in parte dovrebbero averlo già verificato - i filtri che bloccano la posta sul server e quindi l'utente non la vede neanche e addirittura quando è richiesto noi possiamo anche fare non solo il filtro dei messaggi non sollecitati, ma anche una funzione di antivirus preventiva - altro problema molto sentito - per cui i virus vengono bloccati prima che l'utente possa scaricarsi la posta con il virus dentro.

Evidentemente è un servizio molto diverso da quello che uno può trovare gratuitamente dai vari provider con le varie caselle di posta gratuite, che hanno oltre a vincoli che molto spesso sono vincoli relativi allo spazio e vincoli di robustezza del servizio, ma che si fondano - dato che c'è questa gratuità - anche sul fatto che facilmente si ricevono messaggi di tipo pubblicitario.

Altri due servizi in parte legati alla posta, sono l'utilizzo di mailing list e l'utilizzo della WEB-mail.

Che cosa sono le mailing list? La mailing list è uno strumento che noi in Consorzio con le biblioteche stiamo usando da tanto tempo ed in realtà è uno strumento molto potente, la possibilità cioè di creare delle liste di discussioni di persone diverse che, attraverso l'utilizzo della posta elettronica, si mandano messaggi e creano così un archivio che documenta discussioni relative a temi specifici.

Noi abbiamo una mailing list che coinvolge tutti i bibliotecari che contiene vari argomenti, ne abbiamo una specifica per i responsabili delle biblioteche, dove i responsabili delle biblioteche si scambiano messaggi inviandoli alla mailing list e quest'ultima si preoccupa di replicarli a tutti gli iscritti, di accogliere le risposte, organizzando il flusso della posta elettronica e gestendo eventualmente in modo semplice le problematiche legate a utenti di posta che cambiano il loro indirizzo ecc.

E' uno strumento insomma di una certa potenza e di una certa comodità.

Ultimo discorso è quello della WEB mail. Se la mail è diventata così importante, è altrettanto importante poterla leggere in qualsiasi posto. Se io voglio sapere se mi è arrivata quella risposta importante nella mia casella di posta, voglio poterlo fare magari anche dal PC del collega che ha l'ufficio due piani sopra o addirittura da casa. Attraverso la WEB-mail io, con una qualsiasi connessione, con un qualsiasi browser internet sono in grado - opportunamente autenticato, e anche qui sui livelli di autenticazione si può andare dalla più semplice (password) fino a certificazioni o a chiavi con certificati - di leggere la mia posta e vedere se sono arrivati messaggi.

Chiudo qui e passo la parola a Camillo Parini.

PARINI

Mi chiamo Camillo Parini e nell'ambito del Consorzio io gestisco i progetti, in particolare i progetti sovracomunali, che sono i progetti Siscotel ed i Government.

Per cercare di capire come si inquadrano questi progetti, è importante avere un po' un'idea dello scenario che si presenta sul territorio. La cosa evidente è che l'informatica sta assumendo sempre maggiore importanza nelle Pubbliche Amministrazioni locali e già da oggi possiamo pensare all'informatica delle PA locali non più solo come automazione d'ufficio, ma con qualcosa d'altro.

L'informatica è infatti anche uno strumento di gestione e di supporto alle decisioni.

Se noi analizziamo lo scenario, una delle cose importanti che è emersa in questi anni è lo sviluppo esponenziale di internet, che offre nuove opportunità di servizio.

Le PA locali stanno già sfruttando la rete ora, ma la sfruttano soprattutto per servizi di tipo informativo; per esempio con city-web comunali, che sono tipicamente i servizi di tipo informativo di livello 1 o livello 2, secondo gli standard comunitari, e per contatti virtuali, per esempio con la e-mail.

Nel futuro, però, i servizi non saranno più solamente di informazione, ma saranno soprattutto di interazione, cioè il cittadino potrà interagire con l'Amministrazione comunale attraverso la rete.

Si va verso una interazione con la PA locale che è multicanale e virtuale. Cosa significa questo?

Significa che il front-office non è più lo sportello classico del Comune, ma è qualcosa d'altro. Che cos'è per esempio?

Per esempio ci saranno dei canali fisici, che sono lo Sportello Unico, il call-center; ci saranno delle reti terze, per esempio la rete del sistema bibliotecario o degli uffici postali e dei tabaccai. Tutti questi sono dei punti aperti sul territorio, attraverso i quali il cittadino potrà interagire con la Pubblica Amministrazione locale.

E poi ci saranno anche dei canali virtuali, per esempio il WEB, i portali locali, anche la telefonia mobile; si può usare il telefonino, specialmente adesso che si va anche verso la trasmissione dell'immagine, per interagire a vario livello con le PA; e la possibilità di utilizzare anche reti di altri fornitori.

C'è anche in atto un'altra inversione di tendenza importante, che è il cambio della centralità dei soggetti.

Ora, tipicamente è il cittadino che si deve adeguare all'organizzazione degli obiettivi della PA, deve per esempio rispettare gli orari degli uffici, deve rispettare l'orario degli appuntamenti con le persone competenti nella PA. Si pensa che bisogna ribaltare questo concetto, ed è la PA locale che si deve adeguare alle esigenze dei soggetti presenti sul territorio.

Questa è un'inversione di tendenza di tipo politico molto importante, che si sta verificando.

I servizi che la PA eroga, dovranno essere basati sulle esigenze del cittadino, cioè sugli eventi della vita. Sia L'Unione Europea che anche il Dipartimento di Innovazione Tecnologica, stanno sviluppando una serie di progetti che hanno come mandato essenziale il fare dei servizi telematici, dei servizi virtuali, che però sono basati sulle esigenze del cittadino e non sull'organizzazione della PA. Cosa vuol dire concretamente? Vuol dire che se io devo aprire una pizzeria, devo avere un qualcosa che mi guida in tutte le azioni, in tutti i documenti che devo fare, per aprire una pizzeria, perché a me interessa aprire la pizzeria, non

mi interessa capire che l'anagrafe ha le sue esigenze ed è aperta dalle 3 alle 5 del pomeriggio e quando ho necessità di un certificato voglio fare il possibile per averlo con dei servizi che si adattano alle mie esigenze e non viceversa.

Se noi pensiamo a questa rivoluzione copernicana, ci accorgiamo che l'uso degli uffici come sono strutturati adesso forse è un po' limitativo e possiamo pensare a degli strumenti nuovi.

L'informatica è adatta a fare queste cose.

Per esempio, l'informatica permette di avere uno sportello virtuale, cioè permette di avere uno sportello che è aperto 24 ore al giorno e 7 giorni su 7, cosa che l'ufficio normale non può fare, oppure può fare a costi estremamente elevati.

Perché ho fatto tutto questo ragionamento parlando dei progetti? Perché i progetti in rete si inquadrano in questo scenario, quindi quando noi parliamo di progetti Siscotel e di Government, parliamo di progetti che erogano servizi al cittadino in forma telematica.

La differenza tra i due progetti è tipicamente di organizzazione, cioè i progetti Siscotel sono organizzati dalla Regione, e i progetti Government sono progetti nazionali. Siscotel è un acronimo che significa Sistemi Informativi Sovracomunali di Comunicazione Telematica di agenti locali.

Tutti questi progetti che stanno uscendo e che sono molto di moda adesso, sono progetti di servizi sovracomunali, perché uno potrebbe farsi il suo progetto di servizio per il suo Comune, lo fornisce ai cittadini e va benissimo, però perché occorre l'aggregazione? Perché questi progetti sono abbastanza complicati, li possono fare per conto loro solamente dei grossi Comuni o dei grossi enti (Provincia, Regione), ma i Comuni medio-piccoli spesso sono dotati di infrastrutture informatiche che sono veramente minime, al massimo c'è una o due persone e magari non sono persone che hanno degli skill professionali e tecnologici di un certo livello, solamente a pensare a disegnare la rete all'interno del Comune, se non si prende un consulente o se non si prende un'azienda esterna, non si è in grado di farlo.

E poi anche perché gli investimenti da realizzare per mettere in piedi questi sistemi, sono difficilmente ammortizzabili per un singolo Comune e giustificabili.

Diciamo quindi che questo scenario di complessità maggiore, di richiesta di servizi maggiore, richiede naturalmente una aggregazione.

Non solo, ma se noi riusciamo ad avere dell'aggregazione e riusciamo anche ad avere dei centri di competenza, dei poli, che vale per l'informatica ma potrebbe valere anche per altre cose, riusciamo a condividere l'informazione tra tutti gli operatori del settore. Nel caso dei progetti sovracomunali (informatici), potremmo creare dei centri di competenza informatici, potremmo creare dei centri di informazioni e potremmo creare anche una comunità di esperti che si scambiano consulenze e operatività.

Sembra una cosa banale, ma io che lavoro anche in un Comune, è importante che abbia degli interlocutori esperti con i quali scambiare delle informazioni. Se per esempio mi cade la rete, c'è qualcosa che non va sul server od ho bisogno di fare un progettino, io non so a chi rivolgermi, o pago e cerco altri consulenti, che magari non sono neppure disponibili, oppure non riesco ad avere risposte.

Quindi avere dei centri di competenza che aiutano anche questo ambito, secondo me è fondamentale.

Diciamo anche che i progetti sovracomunali si prestano tantissimo a questa particolarità.

Il Consorzio ha ottenuto dalla Regione Lombardia il finanziamento di un progetto Siscotel del valore di circa 800.000 euro, metà dei quali sono finanziati dalla Regione e metà dai Comuni associati, che sono 7. Il progetto è stato definito nei dettagli ed è in fase di esame da parte dei Comuni associati.

Questo progetto si compone di 5 moduli, e come vedete sono moduli che sono tutti basati sulla rete territoriale. C'è una infrastruttura di rete, c'è uno sportello polifunzionale per i cittadini e attività produttive, c'è un portale di servizi, c'è l'interazione col sistema bibliotecario - quindi il Q-series che abbiamo visto prima è integrato in questo progetto - e c'è la possibilità di condividere le informazioni anagrafiche e territoriali attraverso un centro in cui i dati possono essere concentrati.

Questa è la premessa per la realizzazione dei sistemi informativi e territoriali sovracomunali, che possono essere ulteriori progetti sovracomunali che possono essere proposti.

Perché vi abbiamo parlato di questo progetto? Perché questo progetto potrà essere esteso anche ad altri Comuni in occasione del prossimo bando regionale. Si pensa infatti che tra qualche mese la Regione emetterà un altro bando, che sarà il Siscotel 3, perché il Siscotel 2 è già stato emesso a novembre - proponendo ad altri Comuni di aderire.

Noi abbiamo un progetto che fa tutte queste cose e intendiamo andare a proporlo sul territorio, oltre ai Comuni ovviamente che hanno già partecipato.

Lo scopo appunto di questa presentazione è quello di far sapere che c'è questo progetto, ma di dire anche che il Consorzio ha maturato capacità di disegnare e realizzare e gestire progetti di tipo sovracomunale e lo può fare con forze proprie e con partner specializzati.

Per esempio il signore che prima ha parlato di ASI, è partner nel progetto Siscotel di cui vi ho parlato prima. Infatti, se io faccio il project manager, cioè faccio la gestione del progetto, ASI fa il partner tecnologico, ASI è stata cioè l'azienda che ha disegnato - ovviamente su specifiche del Consorzio - questo progetto e che quando partirà realizzerà, su nostro coordinamento, questo progetto.

Diciamo quindi che il Consorzio è in grado di proporre questi partner e queste sue capacità le mette a disposizione dei Comuni associati.

STEFANINI - DIRETTORE CONSORZIO

Vi rubiamo ancora 5 minuti, saltiamo tutte le altre parti, ma vogliamo solamente dare un segnale, un messaggio, che tra le attività che proponiamo alle Amministrazioni, rispetto a quello che facciamo istituzionalmente per far funzionare la rete e il sistema, non c'è solo tecnologia, informatica - anche se c'è un altro di tecnologia, ma non quella informatica e di rete - ci sono anche le tecnologie di ricerca sociale.

Sapete da un triennio facciamo delle ricerche e delle analisi sui dati delle biblioteche, ci supporta Luca Comodo di uno studio di ricerca del territorio, che in questa situazione presenta progetti di servizi sulle ricerche sociali per i Comuni.

COMODO

Mentre Stefanini cerca di arrivarci con computer per mostrarvelo, voi comunque l'avete anche su stampa, che è sempre una garanzia, e quindi cominciamo da lì.

Io vi ruberò davvero pochissimo tempo, diciamo che noi facciamo degli interventi in supporto al Consorzio Sistema Bibliotecario Nord-Ovest, attualmente con principalmente analisi strutturali.

Il problema che noi ci poniamo e che il Consorzio si pone, è che bisogna arrivare ad un livello più elevato di comprensione della realtà.

Questo è molto in pillole, senza la pretesa di esaurire nulla dell'idea di quello che si dovrebbe fare.

Ciò che si deve fare è da un lato analizzare la struttura della biblioteca e il suo funzionamento. La biblioteca ha a disposizione una quantità importante di dati strutturali, di informazioni che sono veicolate dal questionario regionale, su questa base si possono costruire indicatori di qualità e di efficienza e di efficacia del lavoro delle biblioteche.

Non vi tedio su questo, perché tra l'altro, se avete voglia e tempo, ci sarà l'occasione prima dell'estate di una presentazione dei risultati relativi al 2002 e quindi magari sarà interessante venirci a sentire o cercare di conoscerli per capire come funzionano le nostre biblioteche.

E questo è il primo livello. Il secondo livello è capire l'utenza, il modo con cui utilizza la biblioteca, che cosa si aspetta dalla biblioteca.

Il terzo livello è quello di verificare la corrispondenza tra il servizio fornito e la percezione e le attese degli operatori.

Questo è un aspetto che ci sembra importante, perché molto spesso c'è una conflittualità tra chi fornisce effettivamente il servizio - gli operatori - e le attese dei fruitori del servizio, cioè degli utenti e dei cittadini.

Questo è un elemento da verificare, perché è utile per capire.

Il quarto elemento è un elemento importante, ma molto più ambizioso: dobbiamo inserire le biblioteche in un contesto sociale. Un contesto di cui sappiamo alcune cose, per esempio i dati del censimento, per esempio altri dati che sono a disposizione del Comune, ma dobbiamo anche capire quali sono i consumi culturali della popolazione di riferimento, come risolve le proprie necessità, dove si rivolge, attraverso quali canali e perché non viene in biblioteca.

Perché naturalmente il problema è di capire quali sono gli utenti potenziali.

Ci sono recentissime ricerche internazionali, fatte dall'Istituto Grinzana e Cavour, sulla popolazione degli studenti delle scuole medie superiori di 7 Paesi europei, dove scopriamo che il ruolo della biblioteca è un ruolo relevantissimo in molti di questi Paesi, lo è abbastanza anche in Italia, ma non lo è ancora a sufficienza.

Dall'altra parte sappiamo che la biblioteca perde la propria utenza da un certo punto in avanti, dai 25-30 anni in avanti; sappiamo anche che conserva un'utenza anziana - per esempio uno dei dati interessanti che emerge dai dati strutturali del Consorzio, è che conserva un'utenza anziana non irrilevante - e particolarmente affezionata, cioè che utilizza molto.

Quello che si fa oggi - ve lo dico brevemente - sono sempre e strutturalmente, quindi annualmente credo oramai da più di 4 anni a questa parte, l'analisi dei dati strutturali: i prestiti. Che cosa si presta, che cosa si muove e che cosa non si muove, quindi l'analisi del patrimonio e della movimentazione. L'analisi degli utenti: chi sono e come si distribuiscono rispetto alla popolazione. E' un dato banale, ma è un dato che ci è utile per capire quali sono i punti di forza e i punti di caduta dell'utenza della biblioteca.

Gli indicatori di qualità, che sono l'accessibilità, la vitalità, l'efficienza e

l'efficacia, che sono gli indicatori che costruiamo sugli standard della AIB, oramai consolidati, che non ci risolvono tutti i problemi perché ci servono solo a stabilire chi va meglio o chi va peggio all'interno delle biblioteche del Consorzio, mentre vorremmo uno strumento che ci aiuti a costruire strumenti di marketing. L'altro dato che si va consolidando - lo rifaremo quest'anno, l'abbiamo fatto due anni fa - è cercare di capire gli operatori delle biblioteche, i bibliotecari, che cosa si aspettano e che cosa pensano che la biblioteca faccia effettivamente.

Questo è uno strumento particolarmente interessante perché ci dà immediatamente il polso, dal punto di vista degli operatori, dei bibliotecari, di dove la biblioteca funziona bene e di dove la biblioteca funziona male, di quali sono gli iati, le differenze più consistenti tra ciò che dovrebbe essere e ciò che effettivamente è.

L'ultima cosa, l'abbiamo detto prima: attese e valutazioni dell'utenza. Chi sono gli utenti? E questo lo sappiamo grosso modo, almeno genere ed età lo sappiamo per tutte le biblioteche.

Ma perché vengono? Che cosa si aspettano? Che giudizio danno su quello che ottengono, quali sono cioè gli elementi costitutivi della qualità del servizio, qual è il livello di qualità percepita dagli utenti? Quali sono le attese non soddisfatte? E, ancora una volta, analizzare - che mi pare un elemento fondamentale - la corrispondenza tra le attese del fruitore e la percezione degli erogatori.

L'ha fatto solo Lainate nell'ambito del Consorzio. Questo è un elemento che credo possa essere utile - poi ne parleremo in altra sede quando avremo più tempo - per capire meglio le modalità attraverso le quali noi possiamo affrontare le cose.

Una cosa banalissima, che però tengo a sottolineare, è che l'indagine di Lainate ha dimostrato come la biblioteca - perché questo era un cruccio che avevo io, ma forse hanno anche molti bibliotecari - sulla base della domanda "la biblioteca risponde alle esigenze di chi ha già degli strumenti e quindi potrebbe soddisfare le proprie necessità attraverso altri mezzi, o la biblioteca risponde anche a segmenti della popolazione che altrimenti non accedrebbero a questi strumenti?", utilizzando una cluster analisi sull'analisi multivariata, ha dimostrato dicevo come l'area di quelli che abbiamo chiamato appartati, cioè coloro che hanno poca relazione con gli strumenti culturali, sono un'area importante del pubblico della biblioteca, sono paradossalmente anche quelli che la usano di più in termini di movimentazione dei prestiti.

Questo allora è un dato soddisfacente che va sottolineato.

L'ultima cosa è: se noi vogliamo sviluppare le biblioteche, dobbiamo applicare strumenti di marketing, così come si fa marketing sociale, marketing politico ecc. come voi ben sapete.

Per saperlo dobbiamo analizzare il pubblico a cui ci rivolgiamo, la popolazione di riferimento: che cosa consuma, in che contesto si situano le biblioteche, i clienti potenziali, quelli che non si rivolgono al servizio e perché non lo fanno, come soddisfano i loro bisogni informativi e culturali, quali sono i target di utenza potenziale, quali sono i veicoli e i canali di contatto. Cioè applicare alla biblioteca strumenti di indagine che le consentano poi di essere un veicolo importante di relazione con il territorio, posto che oramai la funzione e il ruolo della biblioteca si sono profondamente modificati rispetto alle origini e hanno assunto una rilevanza assai più importante e un'estensione di servizi assai più consistente.

LOZZA - PRESIDENTE CONSORZIO

Credo che vi abbiamo sottoposto a un tour de force, però penso che fosse inevitabile volendo presentare tutte le sfaccettature di questo particolare aspetto delle attività del Consorzio.

Noi procederemo in questo modo: invieremo il materiale che abbiamo distribuito oggi ai Comuni che non hanno potuto essere presenti e svilupperemo una discussione e un dibattito in sede di Assemblea Consortile.

Credo che avremo i tempi necessari e i Comuni avranno potuto esaminare i documenti, fare le loro valutazioni e quindi portare tutte le considerazioni del caso in quella sede.

SILVA – PRESIDENTE ASSEMBLEA CONSORTILE

Grazie e buona sera.