



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

12 maggio 2003

# BILANCIO CONSUNTIVO 2003

## Relazione del Consiglio d'Amministrazione

Dopo le ampie informazioni e considerazioni effettuate su questo bilancio in sede di discussione del preventivo 2004, il Consiglio d'Amministrazione ritiene, in estrema sintesi, di richiamare l'attenzione dell'Assemblea sull'analisi di quanto mostrano i numeri.

(I dati citati nella presente relazione sono riferito al Bilancio consuntivo 2003 nel formato centri di costo)

<b>ENTRATE PER SERVIZI DELEGATI</b>			
	<b>PREVISIONE</b>	<b>TOTALE</b>	<b>DELTA cons 03- prev 03</b>
<b>CONTRIBUTI DEI COMUNI</b>	<b>480.000,00</b>	<b>466.588,03</b>	<b>-13.411,97</b>
Comuni aderenti	440.000,00	440.119,48	119,48
Contratti di manutenzione e varie	40.000,00	15.968,55	-24.031,45
Contributi Extra Settimo Milanese		10.500,00	10.500,00
<b>CONTRIBUTI REGIONALI E PROVINCIALI</b>	<b>380.000,00</b>	<b>296.993,00</b>	<b>-83.007,00</b>
Regione	180.000,00	158.996,50	-21.003,50
Provincia Ordinario	200.000,00	137.996,50	-62.003,50
Provincia e Regione Straordinario			
<b>ALTRI PROVENTI</b>	<b>370.000,00</b>	<b>395.521,95</b>	<b>25.521,95</b>
Vendita libri alle biblioteche	320.000,00	255.776,25	-64.223,75
Contropartita ammortamenti	50.000,00	114.527,55	64.527,55
Interessi attivi e vari		2.091,15	
Sopravvenienze attive - INPS		22.127,00	
Contributo BPM		1.000,00	
<b>TOTALE ENTRATE PER SERVIZI DELEGATI</b>	<b>1.230.000,00</b>	<b>1.159.102,98</b>	<b>-70.897,02</b>

Dal quadro delle entrate per i servizi delegati, qui sopra riportato, si evince che a fronte della previsione di:

- 40.000,00 euro per contratti di manutenzione alla rete interna agli Enti, ne abbiamo introitati circa 16.000,00 (-24.000,00): come si ricorderà, il presupposto di questa postazione era di assicurare a tutti gli Enti consorziati la manutenzione hardware e software delle loro reti locali, con sottoscrizione di specifici contratti. Solo alcuni Comuni hanno aderito alla proposta;
- 180.000,00 euro di finanziamento regionale, ne abbiamo introitati 21.000,00 in meno;
- 200.000,00 euro di finanziamento regionale, ne abbiamo avuti solo 138.000,00;
- 320.000,00 euro per vendita di libri alle biblioteche abbiamo avuto una contrazione di circa 64.000,00 euro.

Tutto ciò, unito alla partita attiva (64.000,00 euro) degli ammortamenti, porta ad un deficit nelle entrate per servizi istituzionali di 70.897,02 euro.

La tradizionale prudenza nell'effettuazione delle spese ci ha permesso di limitare lo squilibrio determinatosi a fine esercizio con la riduzione dei finanziamenti di Regione e Provincia.

La cosa è evidente se si consideravano le differenze, sul versante delle uscite, tra previsioni e risultanze finali, sempre nel comparto dei servizi delegati:



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158  
[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)  
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

- **automazione:** l'incremento di 85.796 euro nelle spese è la risultante di risparmi per oltre 10.000,00 euro e dei costi in più per le linee di trasmissione dati (dell'importo di 80,000,00 euro per ammortamenti si è già ampiamente parlato in sede di preventivo 2004);
- **gestione e circolazione dell'informazione:** abbiamo avuto 73.803,36 euro di minori spese;
- **logistica:** abbiamo avuto minori spese per 1.098,72 euro;
- **marketing e comunicazione:** il risparmio è stato di 3.408,20 euro;
- **l'amministrazione generale** chiude con un risparmio di 6.386,07, mentre per il direttore il contenimento è superiore ai 7.000,00 euro;
- le voci che compongono il settore **servizi generali, istituzionali e amministrativi** hanno registrato incrementi che non era possibile contenere.

Ci sembra di poter concludere che, nonostante la congiuntura negativa, siamo riusciti ad assicurare una gestione di alto livello dei servizi delegati, contenendo, nel contempo, i relativi costi.

Per quanto riguarda le attività economiche ed imprenditoriali abbiamo assicurato, come negli anni scorsi, una gestione positiva, che ci ha permesso di destinare i relativi utili (92.774,63 euro) al finanziamento delle attività delegate.

Come risulta dai raffronti tra previsione e consuntivo, abbiamo realizzato maggiori entrate per 33.769,75 euro, contro un incremento di 25.495,12 nelle spese: abbiamo così avuto 428.769,75 euro di introiti a 335.995,12 di costi.

Nonostante la prevista flessione del volume di attività, il settore ha continuato a rivelarsi determinante per l'equilibrio dei costi del Consorzio.

Il Consiglio d'Amministrazione vuole cogliere l'occasione di questo bilancio per dar conto dell'efficacia del Consorzio e, di conseguenza, della cooperazione tra biblioteche. Un punto di partenza può essere costituito dalla valutazione, molto generale, dei costi che ogni singola amministrazione avrebbe dovuto accollarsi per ottenere un uguale grado di soddisfazione degli utenti qualora non aderisse a una struttura sovracomunale.

Un secondo punto, che ci pare ugualmente importante, è l'individuazione dei referenti cui si riferisce l'attività consortile; da questo punto di vista sono stati identificati i seguenti soggetti:

- Utenti finali / cittadini
- Biblioteche
- Bibliotecari
- Comuni
- Dipendenti e Collaboratori
- Fornitori

### UTENTI FINALI / CITTADINI

La rete del Consorzio mette a disposizione un'offerta di materiali in proporzioni che vanno da dieci a cento volte più di quanto la biblioteca del singolo Comune potrebbe fare. La presenza del catalogo On line (OPAC) - che consente, oltre alla consultazione, anche la prenotazione dei documenti - fa sì che il servizio biblioteca sia aperto, di fatto, 24 ore su 24.



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Oltre a ciò i vantaggi derivanti agli utenti dai servizi assicurati dal Consorzio sono:

**Prestito Interbibliotecario:** è l'aspetto più evidente della qualità del servizio. Significa che ogni utente può ottenere una risposta ai propri bisogni ricercando ed ottenendo documenti da qualsiasi altra biblioteca.

Se le Amministrazioni avessero dovuto garantire un uguale grado di soddisfazione dei propri utenti senza il Consorzio e la cooperazione avrebbero dovuto provvedere ad acquistare in proprio tutte le opere prestate e provenienti da altre biblioteche. Non solo: è necessario sottolineare che ciascuna avrebbe dovuto anche provvedere al trattamento dei materiali per renderli disponibili, disporre di spazi adeguati per la loro conservazione, in una dinamica di costi la cui contabilità complessiva è di difficile definizione.

La tabella riporta la quantità totale di prestiti di ciascuna biblioteca e la quantità di documenti ottenuti da altre biblioteche e il costo di tali documenti (ipotizzando un valore medio per documento di 10 € suddiviso per un periodo di ammortamento / utilizzo di 4 anni); perciò la moltiplicazione dei valori viene effettuata con un indice di € 2,5 per documento.

Comune	Totale Prestiti	Da altre biblioteche	Totale costo acquisto
Arese	60.712	18.064	€ 45.160
Bollate	159.674	28.631	€ 71.578
Bresso	40.365	9.148	€ 22.870
Busto Garolfo	12.516	5.003	€ 12.508
Canegrate	5.302	1.915	€ 4.788
Casorezzo	325	325	€ 813
Cerro Maggiore	6.024	1.701	€ 4.253
Cesate	12.155	6.581	€ 16.453
Cinisello Balsamo	145.791	27.585	€ 68.963
Cormano	29.837	10.191	€ 25.478
Cornaredo	21.022	6.694	€ 16.735
Cusano Milanino	37.565	14.912	€ 37.280
Dairago	6.289	2.398	€ 5.995
Garbagnate	40.196	11.946	€ 29.865
Istituto Gadda Paderno	740	605	€ 1.513
Lainate	54.326	15.251	€ 38.128
Legnano	52.654	21.023	€ 52.558
Limbiate	50.413	15.248	€ 38.120
Nerviano	29.024	4.403	€ 11.008
Novate Milanese	53.282	17.748	€ 44.370
Paderno Dugnano	87.437	22.859	€ 57.148
Parabiago	21.683	7.992	€ 19.980



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Pero	7.729	4.286	€ 10.715
Pogliano Milanese	3.766	2.304	€ 5.760
Pregnana Milanese	8.166	4.702	€ 11.755
Rescaldina	26.152	7.001	€ 17.503
Rho	85.319	21.707	€ 54.268
S. Vittore Olona	8.127	3.348	€ 8.370
S.G. su Legnano	4.924	2.441	€ 6.103
Senago	27.050	7.810	€ 19.525
Sesto S. G.	74.167	19.117	€ 47.793
Settimo Milanese	25.742	7.433	€ 18.583
Solaro	11.530	3.906	€ 9.765
Vanzago	9.480	4.641	€ 11.603
Villa Cortese	1.713	1.394	€ 3.485
<b>Totale complessivo</b>	<b>1.221.197</b>	<b>340.313</b>	<b>€ 850.792</b>

**OPAC:** il servizio, che letteralmente significa **On line Public Access Catalog**, Pubblico accesso al catalogo on-line, consiste nella possibilità di consultare, attraverso Internet, il catalogo sempre aggiornato rispetto ad ogni transazione di tutto il patrimonio delle biblioteche del Consorzio.

Quanto valga per gli utenti questo servizio è di difficile quantificazione economica. Un possibile indicatore risiede nella quantità di utenti, che senza alcuna significativa campagna di pubblicizzazione, hanno richiesto alle proprie biblioteche la password del servizio: si tratta, in totale di 9.706 utenti, che hanno effettuato – tra gennaio 2003 e maggio 2004 76.220 operazioni.

Gli utenti con password sono quasi il 10% degli utenti totali e finora hanno generato il 5% del traffico totale della rete. Un dato, comunque, in grande espansione che sta raccogliendo un livello molto elevato di apprezzamento.

La seguente tabella mostra le statistiche di navigazione sul sito del Consorzio alle pagine di webopac (le altre pagine del sito producono altre navigazioni e altri dati statistici).

Riepilogo mensile										
Mese	Media giornaliera				Totale mensile					
	Contatti	File	Pagine	Visite	Siti	KBytes	Visite	Pagine	File	Contatti
mag-04	70.084	19.571	2.748	535	4.685	5.494.529	8.028	41.229	293.566	1.051.263
apr-04	59.965	23.145	2.921	525	8.691	12.565.569	15.753	87.645	694.375	1.798.966
mar-04	63.906	24.441	3.001	583	9.998	13.919.621	18.084	93.054	757.685	1.981.087
feb-04	78.066	25.531	3.027	548	9.023	13.761.921	15.903	87.794	740.422	2.263.937
gen-04	76.213	23.727	2.535	518	9.084	13.800.588	16.079	78.587	735.538	2.362.625
dic-03	53.482	18.017	1.715	391	7.181	10.209.316	12.149	53.171	558.553	1.657.962
nov-03	72.932	22.079	2.144	460	6.822	10.072.318	11.506	53.623	551.998	1.823.306
<b>Totali</b>						<b>79.823.862</b>	<b>97.502</b>	<b>495.103</b>	<b>4.332.137</b>	<b>12.939.146</b>



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Vi sono ancora due aspetti connessi a questo servizio che è opportuno rilevare: qual è il vantaggio, anche economico, che questo servizio porta alle singole biblioteche e quanto sarebbe costato a ciascuna Amministrazione realizzare in proprio lo stesso risultato.

Rispetto alla prima domanda vi è un calcolo semplice ed indicativo che può essere effettuato: nella catena del servizio (richiesta, ricerca, prenotazione, reperimento del documento, registrazione del prestito, consegna del documento) le funzioni esercitate direttamente dagli utenti attraverso l'Opac occupano ragionevolmente un tempo di circa 3 minuti ad operazione.

Tale valore moltiplicato le 76.220 transazioni fornisce un risultato di 3.811 ore di lavoro sottratte alle biblioteche nel loro complesso: oltre 2 operatori FTE (full time equivalent) per quasi 50.000 Euro.

La seconda domanda, invece, ha una risposta più complessa che in parte trova una risposta nella sezione "Comuni" più sotto riportata.

### **BIBLIOTECHE**

La biblioteca è il cliente diretto del Consorzio. I prodotti che il CSBNO fornisce alle biblioteche sono: trattamento dei documenti, analisi dei dati, sistema informativo, acquisto centralizzato. Sono tutte attività che potrebbero essere svolte direttamente dalla singola biblioteca o in parte acquistate da fornitori esterni. Queste attività sono state e sono oggetto di analisi da parte di un gruppo di lavoro dell'Associazione Biblioteche Italiane. Il CSBNO fa parte di questo gruppo di lavoro.

**Trattamento dei documenti:** Ogni materiale acquisito dalle biblioteche necessita di una serie complessa di attività (ricevimento, catalogazione, RCE, timbratura, etichettatura, tra le principali). Il Consorzio svolge centralmente l'attività di catalogazione che comprende circa i 7/10 del tempo che generalmente si dedica al trattamento dei documenti. Il costo più contenuto, per le attività di catalogazione, rilevato nell'indagine tra le Reti bibliotecarie è stato di Euro 2,00

Ecco gli acquisti 2002 per ogni singola biblioteca

COMUNE	Accessioni libri	A/V. Tot.	Totale	costo catalogazione cad. 2,00 Euro
ARESE	1.697	606	2.303	€ 4.606,00
BOLLATE	7.254	1.513	8.767	€ 17.534,00
BRESSO	2.109	108	2.217	€ 4.434,00
BUSTO GAROLFO	880		880	€ 1.760,00
CANEGRATE	472		472	€ 944,00
CASOREZZO	203		203	€ 406,00
CERRO MAGGIORE	1.100	15	1.115	€ 2.230,00
CESATE	2.192	280	2.472	€ 4.944,00
CINISELLO BALSAMO	5.371	505	5.876	€ 11.752,00
CORMANO	1.970	290	2.260	€ 4.520,00
CORNAREDO	1.020	5	1.025	€ 2.050,00
CUSANO MILANINO	1.282	18	1.300	€ 2.600,00
DAIRAGO	282	115	397	€ 794,00
GARBAGNATE MILANESE	1.705	175	1.880	€ 3.760,00
LAINATE	2.500	700	3.200	€ 6.400,00



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

LEGNANO	2.712		2.712	€	5.424,00
LIMBIATE	1.905	423	2.328	€	4.656,00
NERVIANO	3.377	59	3.436	€	6.872,00
NOVATE MILANESE	2.021	134	2.155	€	4.310,00
PADERNO DUGNANO	3.222	505	3.727	€	7.454,00
PARABIAGO	1.679	18	1.697	€	3.394,00
PERO	378	16	394	€	788,00
POGLIANO MILANESE	452		452	€	904,00
PREGNANA MILANESE	358	20	378	€	756,00
RESCALDINA	1.197	61	1.258	€	2.516,00
RHO	5.659	406	6.065	€	12.130,00
RHO POPOLARE	411		411	€	822,00
SAN GIORGIO SU LEGNANO	204	17	221	€	442,00
SAN VITTORE OLONA	469	11	480	€	960,00
SENAGO	1.699	207	1.906	€	3.812,00
SESTO SAN GIOVANNI	5280	798	6.078	€	12.156,00
SETTIMO MILANESE	1.415	261	1.676	€	3.352,00
SOLARO	393	125	518	€	1.036,00
VANZAGO	130	72	202	€	404,00
VILLA CORTESE	398		398	€	796,00
<b>Totale 2002</b>	<b>63.396</b>	<b>7.463</b>	<b>70.859</b>	<b>€</b>	<b>141.718,00</b>

L'economia di scala, il beneficio economico apportato dal consorzio per questa attività è perciò, valutabile intorno ai 140.000 Euro.

### Analisi Performance

Il CSBNO mette a disposizione di tutte le biblioteche analisi statistiche dettagliate ogni mese e annualmente. Inoltre vengono effettuate, come previsto dal contratto di servizio, estrazioni per attività specifiche. Queste attività comportano, se non svolte centralmente, la necessità che le singole biblioteche sviluppino al loro interno competenze statistiche e di analisi dei dati oppure si rivolgano ad una specifica consulenza per l'estrazione di dati dal sistema informativo.

### Sistema Informativo

Ci sembra evidente che l'economia di scala derivante dal lavorare in rete sia rappresentata dal fatto che tutte le attività che dovrebbero essere replicate per ogni biblioteca vengono svolte solo una volta dal CSBNO. Quindi il costo è di circa 1/20 di quanto previsto.

### Coordinamento Acquisti

I vantaggi offerti dalla possibilità di coordinare gli acquisti rispetto all'acquisto da parte della singola biblioteca sono legati agli aspetti tecnico-organizzativo in cui si concretizza il processo di acquisto. Il coordinamento offre la possibilità di una visione d'insieme del mercato editoriale,



## **Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest**

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158  
[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)  
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

un'analisi dei vari materiali, l'ottimizzazione dei tempi per effettuare le scelte e la possibilità di utilizzare risorse e competenze presenti tra i bibliotecari di tutta la rete.

Inoltre il conoscere continuamente il materiale acquistato da altri e l'efficienza del prestito interbibliotecario fa sì che si eviti di acquisire materiali a bassa circolazione in un numero eccessivo di copie.

### **BIBLIOTECARI**

Essi costituiscono una risorsa determinante per lo sviluppo e la gestione delle attività: per questo il Consorzio – sia attraverso la Commissione tecnica, che con altri momenti di coinvolgimento - punta a condividere con loro gli aspetti di programmazione e gestionali.

#### **Formazione e Aggiornamento professionale.**

Il Consorzio ha organizzato, nel corso del 2003, interventi di formazione, tutti completamente gratuiti, per un numero complessivo di 104 partecipanti e di complessive 1.520 ore/persona di formazione.

Il costo di mercato della formazione a giornata si aggira intorno ai 300 Euro a persona. L'equivalente in "giornate" (di 8 ore) delle 1.520 ore di formazione erogata è di 190 per un valore complessivo di 57.000 Euro.

#### **Comunità professionale e identità**

La presenza di numerosi gruppi di lavoro (gruppo ragazzi, promozione della lettura, software, opac, internet sicuro), le mailing list realizzate su numerosi argomenti (tutti i dipendenti delle biblioteche, i responsabili, tutti i gruppi di lavoro), le commissioni tecniche, la newsLetter hanno favorito la crescita di un modo di essere degli operatori, a tutti i livelli delle biblioteche, che sempre più riconosce e vuole essere riconosciuto come gruppo protagonista nelle attività di pubblica lettura e di informazione. Questa situazione emerge con forza nelle risposte al questionario "Soddisfazione del cliente", che è stato somministrato alla fine del 2003 a tutti i dipendenti delle biblioteche. Infatti i dati più significativi che emergono da questo lavoro sono:

- la grande importanza attribuita alla cooperazione e al lavoro del Consorzio
- la percezione di un miglioramento sostanziale in tutti i servizi svolti
- il gradimento dei gruppi di lavoro e dei momenti di incontro, formazione e aggiornamento



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

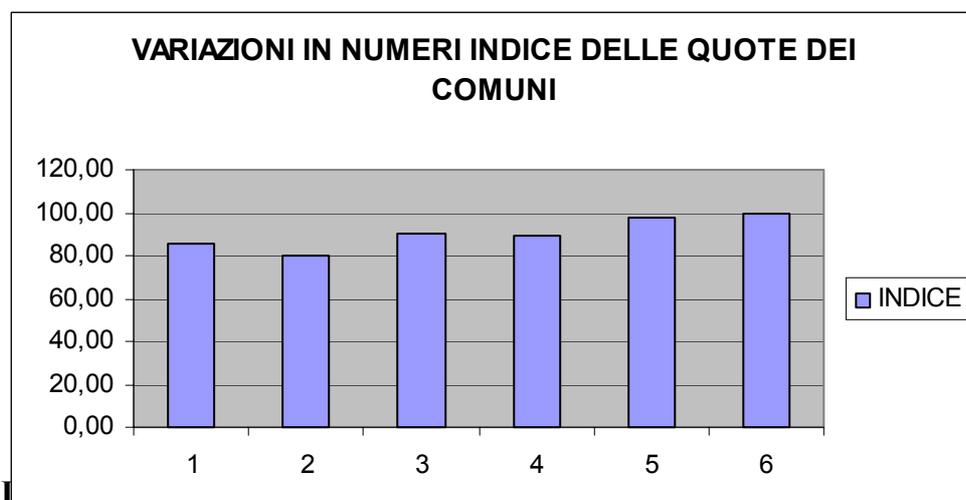
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

### COMUNI

Il CSBNO, in questi anni, ha aumentato e migliorato i propri servizi senza chiedere un incremento di costi proporzionale agli investimenti e all'incremento di efficacia. In particolare le spese di investimento straordinarie non hanno richiesto interventi straordinari da parte dei Comuni. Inoltre, il trasporto che garantisce il prestito interbibliotecario fornisce un importante servizio di consegna dei materiali delle attività culturali a tutte le biblioteche del CSBNO.

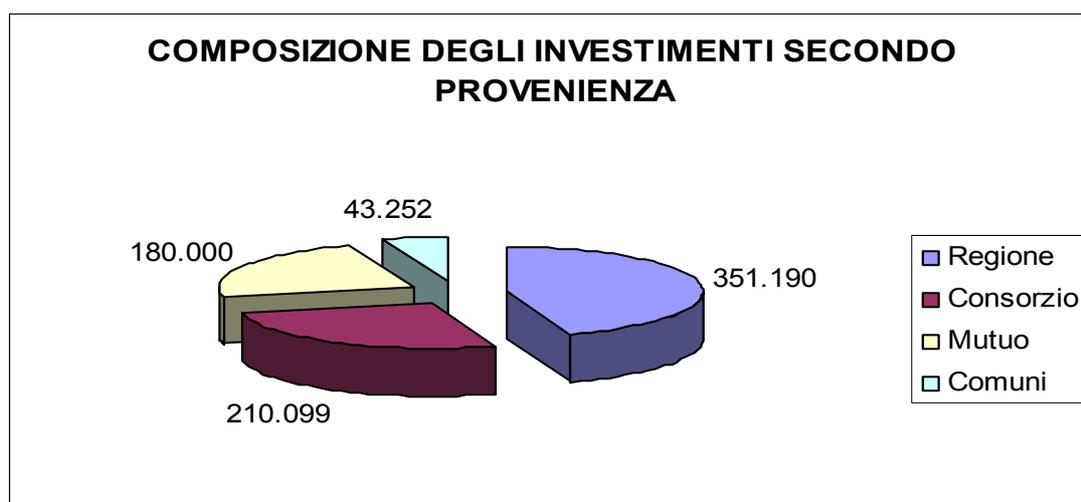
#### Contenimento dei costi

Presentiamo una tabella delle quote richieste ai comuni negli ultimi anni



ANNO	INDICE
1998	85,15
1999	80,18
2000	89,98
2001	89,03
2002	97,47
2003	100,00

Ecco in sintesi gli investimenti che il CSBNO ha sostenuto in questi anni senza gravare sui bilanci comunali.



#### Utilizzo di una rete distributiva.

Come abbiamo affermato in premessa a titolo d'esempio possiamo cercare di valutare il beneficio che deriva complessivamente ai comuni del CSBNO dalla presenza di una rete distributiva.



## **Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest**

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158  
[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)  
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Se ipotizziamo che almeno cinque attività culturali siano pubblicizzate nell'arco dell'anno da ciascuna biblioteca, il numero di consegne effettuate, senza alcun ulteriore aggravio di costo, è di circa 10.000 (5 iniziative per biblioteca pari a 200 iniziative anno ciascuna delle quali viene pubblicizzata nelle 50 biblioteche della rete)

### **DIPENDENTI E COLLABORATORI**

Così come per i bibliotecari, l'altro vero capitale del Consorzio è costituito dal personale dipendente e dai collaboratori: in questi anni è stata fortemente capitalizzata la conoscenza ed i saperi che vengono costantemente restituiti ai Comuni attraverso i servizi diretti e quelli a rilevanza economica.

Dopo un periodo di tensione verificatosi nel 2002 Consorzio e rappresentanza dei lavoratori hanno ricostruito un clima di collaborazione e partecipazione: obiettivo, questo, più volte sollecitato dai sindacati nel corso del 2002.

Nel corso del 2003 si sono raggiunti accordi per la definizione dei passaggi orizzontali, per il premio incentivante, per la banca del tempo, per il telelavoro, per le schede di valutazione, per la formazione. Nel corso dell'anno sono stati effettuati circa 7 incontri con la rappresentanza dei lavoratori.

Collaboratori: il Consorzio è stato per molti giovani l'occasione per accostarsi per la prima volta al mondo del lavoro. Il Consorzio ha identificato le esigenze di continuità del servizio delle biblioteche impiegando giovani che non solo accedevano, spesso, per la prima volta al mondo del lavoro, ma che in questo modo ottenevano straordinarie occasioni formative da spendere in futuro per impieghi più stabili e duraturi.

### **FORNITORI**

Purtroppo questi operatori nel corso del 2003 hanno subito diversi disagi derivanti da un considerevole allungamento dei tempi di pagamento in seguito ad una situazione di liquidità molto difficile.

Il Consorzio ha sempre privilegiato, nei pagamenti, dipendenti e collaboratori a cui ha assicurato puntualità nella liquidazione delle competenze. Non così, invece, è stato per i fornitori che in alcuni casi hanno dovuto attendere i loro pagamenti da 120 a 180 giorni.

Il vantaggio che invece i fornitori hanno percepito dall'azione del Consorzio sta nell'organizzazione del mercato: da una frammentarietà di fornitura alle singole biblioteche, in diversi casi, si sono trovati di fronte ad una concentrazione delle vendite che ha certamente migliorato ed ottimizzato le loro procedure (e i loro costi ora difficilmente individuabili).



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho  
Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158  
[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)  
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

### L'INDAGINE SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI BIBLIOTECARI

Nel corso del 2003 è stata effettuata una seconda indagine sul grado di soddisfazione dei bibliotecari rispetto ai servizi erogati dal Consorzio.

Il questionario, erogato in maniera indipendente dal Consorzio e con la piena garanzia di anonimità, è stato distribuito a tutti i dipendenti delle biblioteche (200 persone) ed è stato restituito da 133 persone.

L'indagine, molto articolata, ha rilevato le valutazioni dei bibliotecari intorno ai seguenti punti:

- Valutazioni generali
  - o Cooperazione
  - o Formazione ed aggiornamento
  - o Nuove tecnologie
  
- Singoli aspetti:
  - o Rete telematica (posta, rete, webmail, ecc.)
  - o Q-Series (webopac, ricerche, circolazione, ecc.)
  - o Catalogazione (qualità dell'informazione, tempo di catalogazione, tempo di inserimento, ecc.)
  - o Acquisto coordinato (completezza, novità, rispondenza alle esigenze, ecc.)
  - o Prestito interbibliotecario (frequenza, flessibilità, precisione, ecc.)
  - o Statistiche (periodicità, completezza, chiarezza)
  - o Discussione ed informazione (qualità e temi trattati)
  - o Gruppi di lavoro
  - o Newsletter (utilità, chiarezza, argomenti presentati)
  - o Formazione e aggiornamento (sede, materiali, chiarezza ed efficacia)
  - o Conoscenza delle altre attività del Consorzio

Non è certamente questa la sede per riferire dettagliatamente sull'esito dell'indagine, il cui risultato, comunque, ed è opportuno sottolinearlo, si è presentato estremamente positivo per il Consorzio; riteniamo sufficiente, in questa sede, riferire sulle valutazioni generali espresse dai bibliotecari relativamente all'azione del Consorzio.

Le tre valutazioni generali erano relative a:

- 1) Giudizio sulla cooperazione
- 2) Giudizio su formazione ed aggiornamento
- 3) Giudizio sulle nuove tecnologie

I risultati sono stati i seguenti.



## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

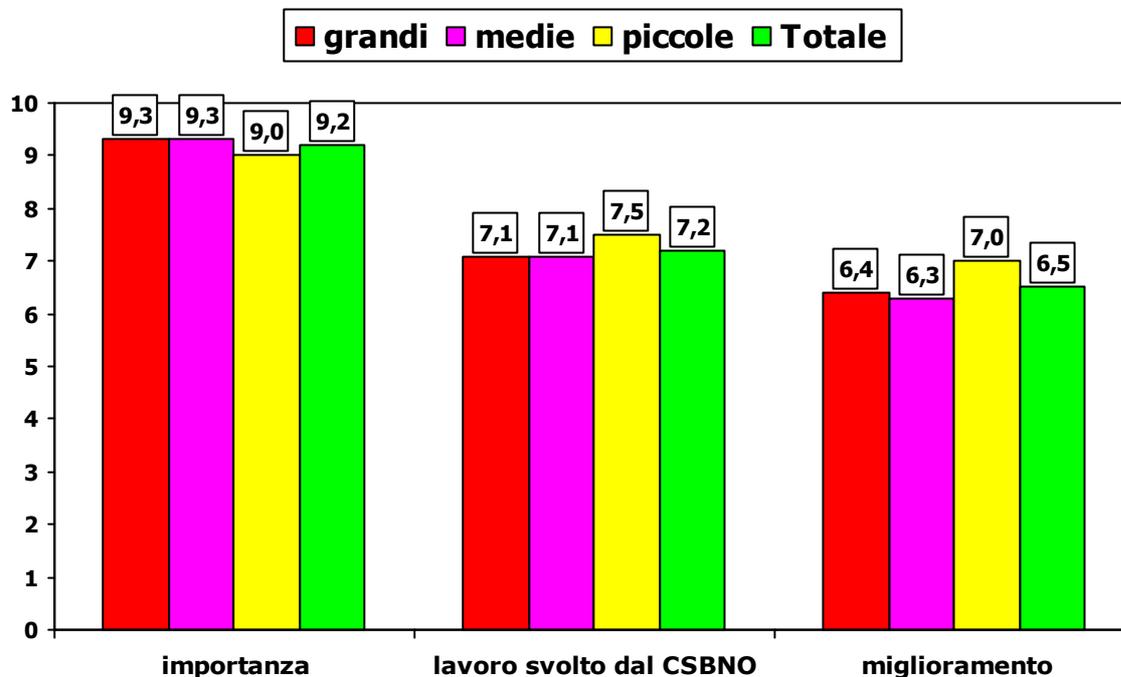
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

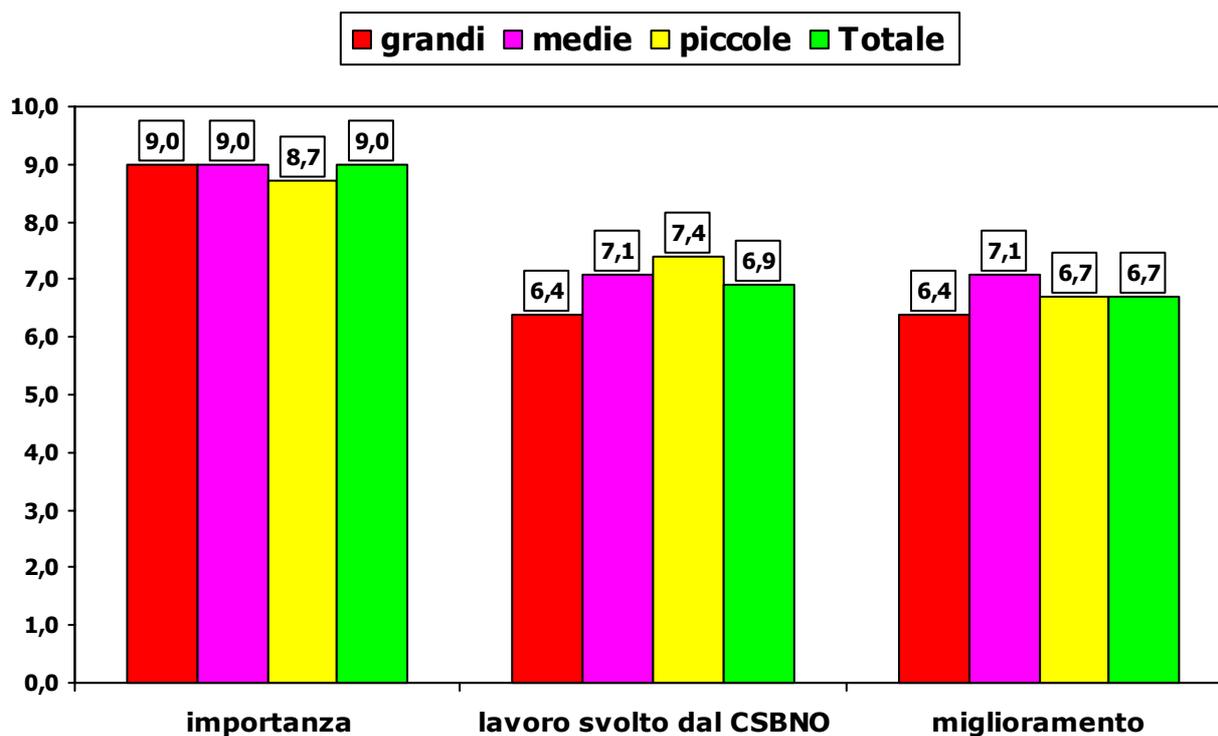
[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

### 1. Giudizio sulla cooperazione



### 2. Giudizio su formazione e aggiornamento





## Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest

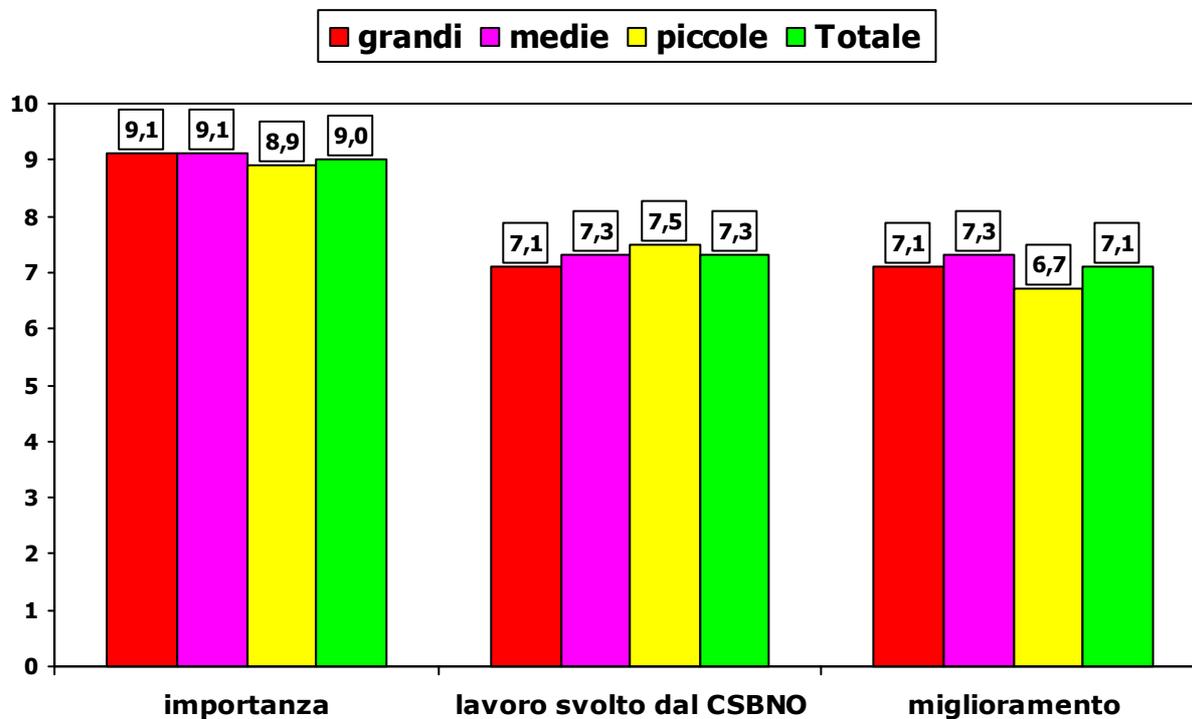
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - 20017 Rho

Tel. 02 9320951 - Fax 02 93209520 - C.F. - P. IVA 11964270158

[www.csbno.net](http://www.csbno.net) - mailto: [consorzio@csbno.net](mailto:consorzio@csbno.net)

Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

### 3. Giudizio sulle nuove tecnologie



per Il Consiglio di amministrazione  
il Presidente  
(Maurizio Lozza)