



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

12 maggio 2003

BILANCIO CONSUNTIVO 2003

Relazione del Direttore

Il bilancio consuntivo è lo strumento principale con il quale viene valutata, e valorizzata, l'attività complessiva del Consorzio vista in un'ottica di percorso strategico che lo ha portato, nel corso degli ultimi anni, ad assumere una funzione ed una struttura decisamente più elevata di quella occupata alla sua fondazione.

Valutare il bilancio di un anno significa, innanzitutto, valutare le attività svolte rispetto agli impegni assunti con il Contratto di servizio e con l'indicazione degli obiettivi che accompagnavano il bilancio di previsione 2003: proprio perché siamo coscienti che questa valutazione spetti in primo luogo agli utenti dei servizi, anche per uscire da una logica autoreferenziale che per troppo tempo e troppo spesso ha caratterizzato la Pubblica Amministrazione, nel 2003 è stata realizzata una nuova indagine sul grado di soddisfazione degli utilizzatori dei servizi del Consorzio.

Nel contempo, però, crediamo sia dovere degli organi di gestione, in questo caso del sottoscritto direttore del Consorzio, effettuare una analisi delle attività svolte nel corso dell'anno per commentare i risultati economici esposti in bilancio.

L'analisi prende, perciò in esame gli obiettivi indicati nel bilancio di previsione 2003 e ne valuta la realizzazione.

SETTORE AUTOMAZIONE

In relazione agli obiettivi previsti per il settore automazione durante l'anno 2003, la situazione a consuntivo è descritta di seguito riportando anche una stima numerica indicante la percentuale di raggiungimento dell'obiettivi verso l'atteso.

Rete di collegamento biblioteche:

1. **Sorveglianza rete:** L'obiettivo è stato realizzato mediante il presidio costante, effettuato dalle risorse del supporto, sulle apparecchiature di connessione e sulle linee di trasmissione dati utilizzate dalla rete. Tale presidio è assicurato, durante il normale orario di lavoro (8,30 - 18,00) dalla presenza dei tecnici in ufficio e nelle fasce orarie a copertura del servizio delle biblioteche (fino alle 23 e al sabato) con trasferimento di chiamata sul cellulare dei tecnici delle eventuali chiamate di assistenza. (raggiunto al 100%).
2. **Adeguamento apparati:** Le attività hanno riguardato la sostituzione, con obiettivo di ottimizzazione delle performances, di alcune apparecchiature e l'inizio della migrazione del software di sicurezza presente sui diversi proxy delle biblioteche alla nuova release che garantisce funzionalità che aumentano la "robustezza" dell'ambiente; la nuova release di software è stata installata sulla metà delle macchine utilizzate (la release è stata resa disponibile verso maggio 2003). Durante il 2003 circa 15 linee di trasmissione dati hanno



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

subito variazioni dovute al passaggio da ISDN ad ADSL oppure alla modifiche di caratteristiche contrattuali di alcune ADSL che hanno richiesto la riprogrammazione degli apparati di connettività . (raggiunto al 75 %).

- 3. Strumenti automatici di monitoraggio:** Sono iniziate le attività di configurazione di un software che consente il monitoraggio continuo ed automatico di tutta la rete. Attualmente la rete CSBNO viene testata nelle sue funzionalità base. E' previsto l'ulteriore affinamento delle funzioni, che il programma di gestione consente, ovvero di implementare funzioni evolute di invio automatico di notifiche di problemi e controlli di funzionalità specifiche a livello dei singoli componenti attivi della rete (raggiunto al 75% le funzionalità base sono disponibili, quelle avanzate, non previste originariamente, sono nate in corso del progetto a fronte delle funzionalità aggiuntive disponibili con il software adottato).
- 4. Ottimizzazione tariffaria:** le analisi condotte sulle tariffe, sui consumi e sull'evoluzione tariffaria prevista ci hanno consentito di adottare un modello tariffario diverso che consentirà una riduzione dei costi di connettività durante il 2004 mediante la migrazione della maggioranza delle linee delle biblioteche su profili di connessione flat (con un nuovo profilo tariffario) e con l'utilizzo di fornitori diversi di connettività (Grapes, Fasweb e Tiscali) alternativi a Telecom Italia (raggiunto al 100 %).

Sito Internet:

- 1. Realizzazione sito:** La realizzazione della nuova versione del sito del CSBNO è oggetto di un progetto a livello provinciale (insieme agli altri sistemi) con obiettivo di accedere ai finanziamenti della L. R. 35. Nel frattempo è in fase di sviluppo un novo sito del CSBNO. Lo sviluppo di tale sito provvisorio è stato condizionato dalla partenza (inattesa) della risorsa interna dedicata per il servizio di leva (raggiunto al 50 % causa indisponibilità risorsa).

NOC Sesto:

- 1. Manutenzione Server Farm:** l'attività di tutto il gruppo tecnico del CSBNO è stato volto alla assicurazione della disponibilità delle funzioni supportate dal Consorzio. Il bilancio delle attività è da ritenersi positivo in quanto durante l'anno non si sono verificati eventi che hanno comportato blocchi completi del sistema. Sono stati registrati alcuni episodi che hanno causato alcune interruzioni temporanee (mai superiori alla giornata) di alcune specifiche funzioni. L'obiettivo è stato raggiunto mediante azioni ordinarie e straordinarie di manutenzione e riconfigurazione di apparati condotti principalmente durante le ore notturne e festive in modo da non impattare con il normale lavoro delle biblioteche. Di particolare importanza a livello di sistema, è stata la messa in produzione di un nuovo server per il RDBMS utilizzato da Q-Series. Tale server, progettato ed assemblato completamente con risorse interne, ha consentito di poter disporre di una macchina dalle performances particolarmente studiate per il tipo di utilizzo da parte dell'applicativo Q-Series a costi decisamente ridotti rispetto a macchine equivalenti di marchi presenti sul mercato (raggiunto al 100%).



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

Assistenza tecnica:

1. **Assicurazione continuità di servizio:** Le attività di gestione delle chiamate di assistenza da parte degli utenti attraverso il Call center ha portato durante l'anno 2003 alla gestione di un totale di circa 900 chiamate di assistenza registrate e documentate (possiamo stimare che, a causa della fase necessaria alla messa a regime del nuovo sistema di registrazione, attivato all'inizio dell'anno, una percentuale non trascurabile di chiamate non sia stata registrata e documentata. In particolar modo per quelle chiamate che hanno avuto una immediata soluzione in quanto non richiedevano lunghe attività di assistenza). Sulle chiamate documentate quelle di priorità massima, 194, (che comportano il blocco di una biblioteca) sono state prese in carico dal supporto in un tempo medio di 48 minuti. Nella tabella sottostante sono riportati i dati complessivi del servizio

Priorità	% chiamate	T. medio presa in carico
Urgente	26,1	48'
Alta	8,2	5:40'
Media	9,2	8:04'
Normale	19,9	11:54'
Pianificabile	36,5	15:16'

(raggiunto al 75% in quanto sono migliorabili le performances in termine di tempi di risposta).

Formazione bibliotecari:

1. **Corsi informatica per bibliotecari:** Durante l'anno è stato tenuto un seminario sui sistemi di posta elettronica (21 partecipanti). I previsti corsi di "informatica di base" e di "amministratore di rete", alla luce dei ritorni dai partecipanti a corsi analoghi tenuti durante il 2002, ci ha consentito di rivalutare la tipologia di offerta orientandoci alla scelta di una serie di corsi di formazione a distanza (e-learning) per il conseguimento della patente europea per il computer; tale progetto si concretizzerà durante il 2004 (raggiunto al 25 % in termini quantitativi di corsi somministrati).

Navigazione Internet:

1. **Sperimentazione gratuita:** il progetto è stato abbandonato a seguito della scelta da parte dell'assemblea dei Sindaci di non dare corso a tale progetto.
2. **Riconoscimento automatico utenti:** Funzionalità incluse nel progetto presentato sulla L.R. 35 già citato.
3. **Registrazione log:** La modifica della normativa riguardante gli obblighi di registrazione delle attività di navigazione su Internet ha reso inutile la realizzazione del sistema di monitoraggio e registrazione delle attività delle singole stazioni.
4. **Protezione minori:** E stato dato inizio al progetto dell'ambiente di navigazione protetta per gli utenti minori. Nel gruppo di lavoro costituito è in fase di elaborazione il progetto anche per la necessaria ricerca di risorse per il suo finanziamento. (raggiunto al 50 %).
5. **Prenotazioni navigazione:** Funzionalità incluse nel progetto presentato sulla L. R. 35 già citato.



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

Posta elettronica:

1. **Consolidamento del sistema:** Il sistema di posta del CSBNO è cresciuto sino alla copertura di tutto il personale dipendente delle biblioteche con casella di posta personale. Attualmente il sistema gestisce un totale di circa 400 caselle di posta. Durante l'anno possiamo stimare un volume di messaggi di posta scambiato sul nostro sistema di circa 3.500 messaggi al mese.

Il servizio di posta è stato reso accessibile da una qualunque postazione connessa ad Internet attraverso il sistema di Web Mail che consente di consultare la propria casella di posta e di inviare messaggi da una qualsiasi connessione ad internet senza la necessità di disporre di un particolare software lato client opportunamente configurato. Sul sistema di posta è stato installato un sistema di protezione da virus (raggiunto al 100 %).

Mailing list e chat:

1. **Consolidamento mailing list:** Attualmente sono attive, regolarmente utilizzate e mantenute 6 liste di distribuzione di posta sul sistema (raggiunto al 100 %).
2. **Sistema di Chat:** durante l'anno è stato installato e messo in sperimentazione un sistema di chat con un numero limitato di utenti (circa 20). La sperimentazione è ancora attiva ed il sistema è utilizzato principalmente dal gruppo tecnico per comunicare da diverse sedi e durante sessioni di assistenza remota e le sessioni di telelavoro (raggiunto al 50%).

Rete interna consorzio:

1. **Assicurare servizio:** L'assistenza agli utenti interni per la garanzia della disponibilità delle varie funzionalità è integrata con il sistema di gestione delle chiamate di assistenza degli utenti delle biblioteche. Durante l'anno è stato messo in linea un nuovo file server locale in sostituzione di quello in uso ad inizio anno per consentire di far fronte alle aumentate dimensioni dell'archivio documentale interno della sede di Rho. Gli utenti della rete interna sono 24 (compreso i profili di telelavoro) ed operano su un archivio costituito ormai da oltre 30.000 file disposti in 2.800 cartelle. (raggiunto al 75 %).
2. **Progetti di telelavoro:** Durante l'anno sono state attivate linee di telelavoro per 6 dipendenti del Consorzio mentre 2 collaboratori utilizzano connettività propria. Il sistema messo a punto consente a questi utenti di svolgere attività da remoto sull'intera base documentale presente sulla rete interna del CSBNO di Rho. Consente inoltre, al personale tecnico, di gestire l'insieme delle apparecchiature di rete e dei server di tutto il sistema informativo del Consorzio (raggiunto al 100 %).
3. **Sviluppo sistemi di produttività:** Lo sviluppo degli strumenti messi a disposizione degli operatori del Consorzio ha riguardato sia l'aggiornamento di hardware che di software di base e applicativo (strumenti di ufficio) attraverso l'integrazione nella rete locale di strumenti più performanti (stampante/fotocopiatrice di rete) che di adeguamenti delle release di programmi di ufficio (raggiunto al 75 %).
4. **formazione interna:** Durante l'anno sono state portate a termine due edizioni di un corso sulla teoria e gli strumenti necessari alla gestione dei progetti della durata di circa 20 ore ciascuno; a tale momento formativo hanno preso parte 23 operatori del CSBNO (dipendenti e collaboratori) coinvolti nello sviluppo di attività di progetto (raggiunto al 100 %).



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

SETTORE GESTIONE E CIRCOLAZIONE DELL'INFORMAZIONE

Software applicativo

1. **Acquisizione competenze interne di amministratore di prodotto.**

Nel corso dell'anno si sono svolti circa 12 incontri con il distributore locale del software per l'acquisizione da parte dello staff del Consorzio delle competenze fondamentali per la gestione di Qseries. In pratica sono stati affrontati problemi relativi alla configurazione lavorando alla risoluzione di alcuni problemi importanti (prenotazioni con posizioni negative e progettazione dei servizi opac). Il risultato complessivo non è da considerarsi del tutto soddisfacente soprattutto per l'acquisizione delle competenze interne di amministratore di prodotto. L'attività generale ha comunque permesso allo staff, di accrescere le competenze tecniche professionali, e di impostare una modalità operativa con il distributore del software che ci auspichiamo si realizzi al meglio nel 2004. (50%)

2. **Sviluppo dei servizi all'utenza con l'OPAC.**

Nel corso dei primi mesi dell'anno e con un apposito gruppo di lavoro con i bibliotecari si è dato avvio al progetto Webopac che ha iniziato ad offrire servizi all'utenza da luglio 2003. L'avvio del servizio è stato accompagnato anche dalla progettazione e realizzazione di una, piccola e contenuta nei costi, campagna di promozione.

I dati del servizio sono molto interessanti e sempre in costante aumento. Dall'avvio del servizio a dicembre 2003 le prenotazioni attivate direttamente dagli utenti sono state circa 33.800. Da gennaio 2004 le prenotazioni sono circa 42.400. Le password assegnate agli utenti per accedere al servizio via web sono circa 9.700. (100%)



3. **Gruppi di lavoro con i bibliotecari.**

Il gruppo di lavoro software non ha avuto grande partecipazione e interesse tra i bibliotecari. Solo tre colleghi di altre biblioteche hanno partecipato agli incontri e verso la fine dell'anno si è deciso di sospendere l'attività per rilanciare il gruppo nel 2004 cercando una più ampia partecipazione.

Il tempo dedicato allo sviluppo del gruppo di lavoro e a un maggior coinvolgimento dei partecipanti è stato sicuramente inferiore rispetto alle reali necessità. Si sono presentate, inoltre, alcune difficoltà di rapporto con il fornitore del software che hanno reso più problematica la gestione dei gruppi di lavoro. (25%)



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 - mailto: consorzio@csbno.net
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

4. Aggiornamento dei bibliotecari.

I momenti formativi dedicati al software hanno riguardato principalmente la predisposizione e l'avvio dei servizi OPAC. Si è svolto nel luglio 2003 un seminario per la presentazione delle procedure e la modalità di gestione dei servizi OPAC a cui hanno partecipato 32 bibliotecari.

In dicembre poi si è svolto un seminario riguardante le strategie di ricerca con l'applicativo e con l'OPAC a cui hanno partecipato 15 bibliotecari. (75%)

5. Rapporti con altri utenti Q.

Nel 2003 oltre al Consorzio non vi erano ancora significative esperienze con l'utilizzo di Qseries. Solo dalla fine dell'anno Brianza Biblioteche ha attivato i servizi e la Provincia di Como sta iniziando la propria attività. Sono iniziati comunque con Brianza Biblioteche i primi scambi sulle modalità di configurazione e erogazione dei servizi con Qseries che ha consentito nel 2004 di raggiungere l'accordo per condividere una fondamentale modifica al software che permetterà lo schiacciamento dei record. (50%)

Catalogazione

L'attività di catalogazione nel 2003 ha visto il trattamento dei documenti acquistati dalle biblioteche in attesa dell'avvio dell'agenzia provinciale. Nel corso dell'anno gli accordi tra sistemi e provincia non hanno avuto esito positivo e il settore si è quindi predisposto ad affrontare la catalogazione in proprio. In pratica oltre a risolvere i problemi delle code di catalogazione e a risolvere i tempi di attesa sono stati catalogati circa 12.000 documenti tra monografie e multimediali.

	CATALOGAZIONE 2003
Gennaio	471
Febbraio	463
Marzo	887
Aprile	996
Maggio	1208
Giugno	1117
Luglio	1216
Agosto	535
Settembre	1267
Ottobre	1.232
Novembre	1.357
Dicembre	1.307
Totale	12.056

Dagli esiti dei questionari sottoposti ai bibliotecari si può notare che il servizio di catalogazione è stato giudicato molto positivo sia per la quantità dei titoli catalogati sia per i tempi e la qualità dei record catalografici prodotti.

Nel corso dell'anno è stato aggiornato il protocollo di catalogazione e predisposto il protocollo per l'inserimento "breve" previsto per i bibliotecari. Il protocollo della catalogazione è il documento che definisce gli standard nazionali e internazionali catalografici adottati dall'ufficio catalogazione.



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 - mailto: consorzio@csbno.net
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Il protocollo per l'inserimento "breve" invece e' il documento che definisce gli standard minimi per la creazione di un record catalografico provvisorio prodotto dai bibliotecari che viene successivamente completato ed aggiornato dagli operatori dell'ufficio catalogazione.

E' stato effettuato un primo corso per bibliotecari con 6 lezioni che ha permesso a 21 bibliotecari l'ottenimento della certificazione e la password per utilizzare il modulo di catalogazione di Qseries. Nel corso del 2004 e' iniziato un altro percorso formativo per permettere a tutte le biblioteche la possibilita' di creazione di record provvisori a cui sono iscritti circa 20 partecipanti. (100%)

Biblioteca centrale di prestito/ magazzino

Nel corso dell'anno sono iniziati i lavori che prevedono l'avvio della biblioteca centrale di prestito. In realta' i gruppi di lavoro sul patrimonio e carta delle collezioni hanno corretto l'obiettivo definendo parametri diversi di copertura del mercato editoriale. Contestualmente hanno permesso di elaborare il progetto per l'acquisto coordinato che gia' dai primi mesi del 2004 ha avviato i servizi,

E' iniziata l'attivita' di inventario e controllo/aggregazione dei materiali presenti nel magazzino centrale per una loro corretta e funzionale gestione. Nel corso dell'anno sono stati trattate 2.756 videocassette provvedendo alla loro catalogazione, inventariazione, cartellinatura, inserimento in catalogo e trasferimento alle biblioteche per incrementare i patrimoni audiovisivi circolanti. Cio' ha consentito a molte biblioteche di disporre per la prima volta di un patrimonio multimediale. Tale patrimonio ha inciso, nelle biblioteche che hanno ospitato durante l'anno questa raccolta itinerante, per il 20/25% dei prestiti.

Contestualmente nel corso dell'anno sono stati riordinati i circa 2.900 libri costituenti il primo nucleo della biblioteca centrale di prestito. Inoltre sono state trattate e predisposte per la vendita le circa 800 copie residue dei best-sellers. (75%)

Prestito interbibliotecario

E' stato predisposto il progetto con relativo diagramma di Gantt con l'analisi dei tempi di realizzazione.

Il progetto, rispetto all'ipotesi iniziale, prevede l'erogazione del servizio di interprestito direttamente nelle biblioteche supportate dal coordinamento realizzato a cura del Consorzio. L'analisi e lo studio del progetto ha evidenziato una sottovalutazione dei tempi di avvio del servizio.

Il progetto e' stato presentato al convegno di Cagliari nel settembre 2003 con una relazione di 10 pagine e una presentazione in formato elettronico. Successivamente il progetto e' stato illustrato e condiviso nella Commissione Tecnica dell'ottobre 2003 corredato da un documento di 4 pagine. (25%)

Concorso su progetto acquisto 2003

Si e' svolto il concorso sul progetto acquisto a cui hanno partecipato sette biblioteche: Arese, Cerro Maggiore, Cinisello Balsamo, Lainate, Nerviano, Rescaldina, San Vittore Olona. La premiazione si e' svolta nel giugno 2003, nel corso della cerimonia svoltasi a Rho e alla quale come ospite d'eccezione era presente l'attrice LELLA COSTA. (100%)



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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



Supporto alle biblioteche

Nel corso dell'anno il settore ha offerto e gestito il servizio di supporto alle biblioteche. In particolare sono stati offerti servizi di prestito e reference in 10 biblioteche del Csbno per circa 8.500 ore e per un fatturato di circa 120.000 €. Il settore si è quindi occupato della formazione e aggiornamento del personale che nel 2003 era composto da circa 17 operatori.

BIBLIOTECA	TIPOLOGIA INTERVENTO	ORE EFFETTUATE
Bollate	Apertura serale e sostituzioni personale in ferie	738
Canegrate	Il personale incaricato garantisce l'apertura della biblioteca	914
Cinisello Balsamo	Apertura serale e sostituzioni personale in ferie	1.052
Cusano Milanino	Supporto al prestito e reference e sostituzione personale in ferie	1.233
Pero	Il personale incaricato garantisce l'apertura del punto prestito Pero Link	560
Pregnana Milanese	Sostituzione personale in ferie	15
Rho Burba	Supporto al prestito e reference e sostituzione	2.926



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

	personale in ferie	
Senago	Il personale incaricato garantisce l'apertura della biblioteca nella giornata di sabato e sostituzione del personale in ferie	605
Settimo Milanese	Supporto al prestito e reference	134
Vanzago	Il personale incaricato garantisce l'apertura della biblioteca nella giornata di sabato e sostituzione del personale in ferie	384

(100%)

Scolastiche

A metà circa dell'anno l'operatore incaricato per le biblioteche scolastiche, ha lasciato l'incarico andando a lavorare alla Biblioteca Sormani, dopo aver vinto un concorso. Da settembre collabora con il Consorzio un'altra incaricata che in parte ha necessariamente dovuto ricostruire le fila delle biblioteche scolastiche aderenti. Sul finire dell'anno sono stati stipulati accordi con le Università Cattolica e Statale per l'attivazione di stage nelle biblioteche scolastiche.

L'inizio delle collaborazioni con gli stagisti delle università è iniziato nel dicembre 2003 e ad ora sono 3 gli stagisti che operano presso le biblioteche scolastiche. (25%)

Sito internet (Redazionale)

Nel corso dell'anno si è deciso di puntare alla realizzazione di un nuovo sito abbandonando il progetto di aggiornamento dell'esistente. Si sono comunque mantenute le pagine aggiornate del sito attuale e aggiunte nuove sezioni: biblioteche scolastiche (con documentazione scaricabile), statistiche, note tecniche.

La parte di documentazione scaricabile è notevolmente aumentata e di conseguenza anche l'uso del sito come vera risorsa informativa per i bibliotecari.

Nel corso dell'anno si è provveduto a progettare e strutturare il nuovo sito raccogliendo ed organizzando il materiale necessario per la sua pubblicazione.

Al momento la versione del nuovo sito è in gran parte realizzata e la pubblicazione si prevede a breve. La nuova versione è stata progettata per permettere una maggiore interazione delle biblioteche e degli utenti e in linea con i principali standard di accessibilità. (50%)

Navigazione internet nelle biblioteche

Si è provveduto a mantenere la gestione della navigazione: dalla produzione dei tagliandi alla loro distribuzione, all'aggiornamento degli aspetti legali e regolamentazione del servizio. Nel corso dell'anno le ore di navigazione tariffate sono state circa 10.600. (75%)



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 - mailto: consorzio@csbno.net
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Correzione e bonifica del catalogo

Nel corso dell'anno oltre alla progettazione della bonifica del catalogo si avvia l'attività. I lavori hanno interessato il file autori e soggetti. Da novembre 2003 a causa di un problema software l'attività si è interrotta. Nel file autori la correzione e bonifica nel file autori ha interessato circa il 30% degli autori presenti in banca dati. Nel file soggetti la correzione e bonifica è stata del 10%. Complessivamente le ore utilizzate per l'attività sono state circa 650.

Nel 2004 oltre a riprendere l'attività di modifica si potrà effettuare lo schiacciamento dei record anche perché la richiesta inoltrata al produttore americano verrà condivisa da Brianza Biblioteche che si accollerà parte del costo con il Consorzio. (75%)

Nel corso del 2003 altri obiettivi si sono aggiunti a quelli previsti nella presentazione del bilancio preventivo.

Gestione biblioteche

Settembre 2003. Realizzazione del progetto di outsourcing.

Il documento definitivo (di 50 pagine) è stato presentato al comune di Busto Garolfo nell'ottobre 2003.

Novembre 2003 avvio della gestione Biblioteca di Busto Garolfo e Informagiovani.

La biblioteca e l'informagiovani del Comune di Busto Garolfo oltre al coordinamento da parte del settore GCI garantisce il servizio con due operatori per la biblioteca e uno per il servizio informagiovani, con una apertura settimanale rispettivamente di 20 ore per la biblioteca e 6 ore per l'informagiovani

Novembre 2003. Presentazione del progetto (41 pagine) al Comune di Villa Cortese.

Dicembre 2003. Delibera del CC di Villa Cortese con avvio della gestione della Biblioteca da gennaio 2004.

La biblioteca del comune di Villa Cortese coordinata sempre dal settore GCI ha un'apertura di 15 ore settimanali con un operatore.

In entrambi i casi la gestione è totale, infatti le attività riguardano tutte quelle della biblioteca front office e back office. Gestione degli acquisti, prestito, reference, gestione e progettazione delle attività legate alla pubblica lettura, iniziative e corsi per gli utenti.

Il personale incaricato garantisce professionalità e competenza biblioteconomica adeguata.



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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



Formazione

Da settembre il settore GCI coordina gli interventi formativi rivolti al personale delle biblioteche. In pratica tutti gli interventi formativi vengono proposti e realizzati dal settore GCI che opera sulla base di un calendario predisposto per il secondo semestre 2003 e primo semestre 2004.

L'attività formativa prevede classici momenti di formazione e seminari monografici attinenti alle problematiche biblioteconomiche o a temi riguardanti le tecnologie informatiche e internet. Alcuni interventi realizzati: il mondo dell'editoria, la lettura dei dati statistici, diritto d'autore in biblioteca, la posta elettronica.

Medialogo

Catalogazione dei materiali video della Provincia di Milano per circa 400 documenti.

Revisione e scarto patrimonio

Scarto e revisione per la Biblioteca di Cesate di circa 8000 documenti.



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 - mailto: consorzio@csbno.net
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

SETTORE SERVIZI GENERALI E AMMINISTRAZIONE

Introduzione nuovo sistema contabile

Il piano dei conti è stato più volte definito e più volte rivisto. Si sono riscontrate difficoltà maggiori del previsto nella definizione della struttura della nuova contabilità, difficoltà che hanno comportato un rallentamento del processo di introduzione del nuovo sistema.

Le difficoltà connesse, inoltre, alla riduzione dei contributi hanno imposto alla struttura una più attenta gestione dei dati contabili ed amministrativi che essendo effettuati con i vecchi strumenti (fogli excel) hanno richiesto un maggior impegno di tempo e risorse.

Il 2003 è stato, comunque, dedicato alla stesura, concettuale, del piano dei conti. (25%)

Sviluppo customers' satisfaction

Attualmente è garantita al 99 % la risposta al centralino del Consorzio e quasi completamente annullata l'eventualità che il cliente che non ha ottenuto risposta da un interno chiami il centralino e non la ottenga nemmeno da quest'ultimo.

La risposta è sempre cortese e mira a capire qual è il motivo delle chiamate onde poter dare al destinatario della telefonata la possibilità di richiamare avendo già prodotto una risposta esaustiva.

Esiste un Dbase delle chiamate che contiene ampie indicazioni ed è reperibile in rete.

E' stato predisposto inoltre un documento che illustra in modo completo la struttura del Consorzio e fornisce dati sulle responsabilità e mansioni con ampi riferimenti a numeri telefonici e indirizzi e-mail.

Questo documento sarà reperibile sul sito e distribuito ai Bibliotecari, Amministratori e a quanti altri riteniamo debbano avere la necessità di entrare in contatto con il Consorzio.

Risulta ancora incompleta la parte riguardante la gestione della segreteria telefonica e della gestione dei gruppi telefonici.

Chiamate mensili al centralino : 250. (100%)

Gestione logistica nord-ovest

I passaggi non sono stati adeguatamente aumentati per la impossibilità di avere un nuovo furgone che rispondesse alle aumentate esigenze.

Esistono problemi di relazione/comunicazione fra alcuni operatori e la sede nonostante siano state attuate alcune strategie per risolverli. La gestione ottimale ed ottimizzata del servizio passerà necessariamente attraverso la soluzione di questi problemi. La soddisfazione del cliente è molto alta. La scelta di trasferire l'unico dipendente addetto alla Sede ha consentito una riqualificazione professionale dell'addetto. Il contratto stipulato con i collaboratori esterni prevede un compenso a passaggio, ciò ha consentito di migliorare sia la qualità che la quantità dei passaggi.

Alcuni dati :



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 - mailto: consorzio@csbno.net
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

Nel 2002 è stato necessario effettuare circa 20 sostituzioni per circa 15 giorni di fermo-servizio per totali circa 400 passaggi.

Nel 2003 ci sono state solo 2 esigenze di sostituzione e 4 fermi-servizio per problemi al mezzo.

Totali passaggi : 70. (100%)

Logistica economico imprenditoriale

Il servizio è ormai consolidato e non necessita di grossi costi indiretti di gestione. Il cliente è soddisfatto. Siamo inoltre riusciti a fare in modo che anche il servizio su Rozzano venga effettuato dallo stesso operatore che effettua il servizio per gli altri sistemi del Sud Ovest.

C'è stata una piccola estensione del servizio all'interno del Sud Ovest ma non un'estensione all'esterno. Purtroppo l'unica offerta fatta al sistema del Pavese non ha dato esiti positivi. La mancanza di una figura commerciale ha pregiudicato la possibilità di un'estensione.

Passaggi 2002 : 167

Passaggi 2003 : 178 con inserimento dell'ulteriore spostamento di libri per catalogazione. (100%)

Servizio consegne su milano

L'estensione del servizio al Comune di Cesate ed il rinnovo del contratto con Novate insieme alla possibilità di avere la gestione del magazzino in comodato d'uso gratuito, hanno reso il servizio remunerativo anche se in misura moderata. Resta la grossa difficoltà di gestire le problematiche degli uffici amministrativi comunali con tutte le loro inefficienze e di soddisfare contemporaneamente un cliente che spesso ha grosse difficoltà a riconoscere il valore economico di questo servizio.

La ricerca in Benchmarking ha mostrato che effettivamente le consegne su Milano potrebbero essere effettuate, in modo più economico da un operatore "a gettone". In quel caso inoltre il nostro costo potrebbe essere costituito dall'operatore di sede che svolge mansioni puramente organizzative e di ottimizzazione del servizio e, a quel punto i vantaggi organizzativi sarebbero estesi ulteriormente all'aumentare del servizio effettuando ulteriori economie di costo.

L'attuale operatore non sembra essere in grado di assumere queste mansioni e mostra di essere più incline ad offrire un servizio "personalizzato" tanto che il nostro maggiore cliente, il comune di Pero, non rinuncerebbe a lui.

E' rilevante notare che il Consorzio, ha operato comunque la scelta di salvaguardare il rapporto di collaborazione con l'operatore.

Alcuni dati : Consegne annue PERO : circa 1.100

Consegne annue Novate : circa 400

Siamo riusciti a fornire al Comune di Pero un DBase dei passaggi effettuati. Questo consente sia al Consorzio che al Comune di Pero di effettuare una corretta valutazione del servizio ma soprattutto al Comune di Pero di effettuare un controllo di gestione sui Servizi Generali. (75%)

Libreria e coordinamento acquisti

Purtroppo il software di gestione del distributore ancora in uso nel 2003 non consentiva di avere una agevole gestione dell'ordinato e dello speso ma, il raggiungimento di un allineamento puntuale della fatturazione attiva ha parzialmente consentito di ovviare a questo problema. Per tutto il 2003 è stato necessario fronteggiare le problematiche derivanti dai cambiamenti di mercato che avevano



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

visto emergere l'esigenza di rivolgersi al rappresentante Mondadori e Rizzoli ed all'acquisto su previsione.

Una volta definita la scelta di continuare con fornitori diversificati e con l'acquisto su previsione è risultata evidente la necessità di optare per una gestione più professionale dal punto di vista biblioteconomico.

Alcuni dati :

No fatture fornitori libri : 100

No fatture clienti : 170

(75%)

Altre attività

Gestione del personale.

Cartellino : Introduzione di un sistema di rilevazione presenze è stato scelto con una particolare attenzione al costo e si è purtroppo rivelato meno performante rispetto al previsto ma che ha consentito di avere un controllo delle ore effettivamente lavorate. Ciò si allinea perfettamente alle esigenze sorte dopo l'introduzione della Banca delle ore.

626 : Continua il processo di allineamento alle norme. L'occasione di incontri informativi sono stati ulteriori occasioni di confronto e condivisione fra dipendenti e collaboratori del Consorzio.

Formazione : L'occasione principale di formazione generalizzata ai dipendenti e collaboratori del Consorzio è stata il Project Management.

Inoltre le occasioni di incontro presso l'APS hanno dato spunti significativi per la gestione delle relazioni all'interno del Consorzio.



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

SETTORE MARKETING E STATISTICHE

Indicatori

Compilazione indicatori sulla base delle statistiche regionali. Presentazione risultati C.T. di giugno.

L'attività di produzione delle statistiche e di compilazione degli indicatori ha dovuto affrontare il cambio di software e del relativo database superando tutti i problemi di uniformità dei dati tra l'ambiente precedente AS/400 e l'attuale Q-Series.

Ciononostante tutti gli indicatori sono stati compilati e presentati nel consueto incontro della Commissione Tecnica di Giugno. Attualmente il Consorzio dispone di una serie di indicatori che abbraccia l'arco di un quinquennio consentendo analisi dei servizi molto articolate. (100%)

Analisi del grado di soddisfazione dei bibliotecari

Realizzazione di una nuova indagine di soddisfazione dei bibliotecari

L'indagine è stata realizzata nel mese di novembre. E' stata messa in atto un'operazione di coinvolgimento dei dipendenti e collaboratori per la discussione dei contenuti dell'indagine e per la definizione degli elementi da sottoporre a verifica. L'indagine è stata presentata ai bibliotecari nel 2004. (100%)

Convegno pubblico sui dati delle biblioteche

Presentazione coordinata degli indicatori, dell'indagine sui bibliotecari e delle nuove statistiche di lettura

Dopo lunghe trattative con la Provincia e la Regione il progetto ha dovuto essere rinviato per l'indisponibilità di questi Enti a garantire un'adeguata copertura finanziaria. Il progetto potrà essere ripreso per la fine del 2004.

Proposte ai Comuni per indagini sugli utenti delle biblioteche

Predisposizione di progetti di ricerca sugli utenti delle biblioteche. Attività da offrire ai Comuni a pagamento

Il progetto è stato rinviato al 2004 per la mancanza di adeguate risorse di promozione commerciale.



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 - mailto: consorzio@csbno.net
Sede legale: via V. Veneto, 18 - 20026 Novate Milanese

SERVIZI DI STAFF

Comunicazione

Predisposizione di comunicati stampa sulle iniziative del Consorzio e delle biblioteche. Predisposizione di pagine per i giornali comunali.

Nel 2003 si è consolidata l'attività di comunicazione finalizzata prevalentemente a far cogliere alla comunità nel suo insieme (sia i cittadini che la classe politica di governo) la complessità e l'articolazione dei servizi di pubblica lettura. Sono stati, perciò, curati i rapporti con i giornalisti soprattutto locali che hanno prodotto una maggior visibilità del Consorzio e delle biblioteche sulla stampa. In tal modo sono state prodotte, nel corso dell'anno, circa 50 notizie che hanno ottenuto la pubblicazione.

Il servizio ha elaborato anche alcune pagine standard da pubblicare sui giornali comunali per pubblicizzare iniziative e progetti del Consorzio: in particolare si è lavorato per la presentazione del servizio Opac. Nel corso del 2003 si è proceduto solo alla predisposizione delle pagine senza giungere alla pubblicazione sui giornali comunali: ciò anche per il fatto che l'Opac è stato attivato solo dal mese di settembre. (50%)

News letter

Uscita ogni 15 giorni del notiziario.

L'attività di produzione di un notiziario quindicinale che informi biblioteche e Comuni sulle attività del Consorzio si è consolidata nel 2003 con la produzione di 22 news letter inviati ogni volta ad oltre 200 indirizzi di posta. Il news letter viene ogni volta pubblicato sul sito. (100%)

Consulenza legale

Fornitura di ogni indicazione utile per la gestione della legge sulla privacy, diritto d'autore e navigazione Internet.

Il servizio è direttamente rivolto alle biblioteche e viene erogato attraverso la mailing list principale del Consorzio (Csbno). Le biblioteche possono liberamente proporre all'avvocata Redolfi qualsiasi quesito relativo agli argomenti della privacy, del diritto d'autore e della navigazione Internet ottenendo una risposta pubblica che può essere utilizzata anche da tutte le altre biblioteche.

Il servizio ha prodotto, nel corso dell'anno, circa 20 quesiti per l'avvocata Redolfi. (100%)

Progetti speciali

Biblioteche ospedaliere per degenti.

Il progetto non è stato realizzato nel corso del 2003 in quanto la risorsa a cui era stata affidata la realizzazione ha dovuto occuparsi, prevalentemente, di progetti di formazione.



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 - mailto: consorzio@csbno.net

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

Nel corso del 2003 il progetto è stato preso in carico dalla struttura operativa del Consorzio che lo ha scadenziato secondo la pianificazione predefinita dei progetti. La struttura ha sviluppato esclusivamente momenti di conoscenza e studio del progetto (0%).

Progetti speciali

Ripresa delle iniziative sull'alimentazione e legame con la promozione della lettura.

L'iniziativa non è stata avviata in quanto in assenza di un'adeguata struttura commerciale di promozione non è stato possibile reperire sufficienti risorse finanziarie. Il progetto doveva autofinanziarsi totalmente. (0%)

IL DIRETTORE

Gianni Stefanini