Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - Villa Burba 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

6 giugno 2004

BILANCIO CONSUNTIVO 2004

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 2004: 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, abbiamo proseguito nelle logiche di customer satisfaction realizzando nel corso del 2004 una serie di "focus group" con le biblioteche suddivise per "famiglia" (piccole, medie, grandi).

Gli incontri hanno contribuito a chiarire alcuni elementi di disagio che hanno caratterizzato le attività delle biblioteche (per esempio la persistente rigidità dell'applicativo) fornendo elementi al Consorzio ed al suo personale per l'accrescimento di una mentalità di customer satisfaction nei servizi agli utenti.

"Trasparenza" e "rendere conto" sono stati gli elementi principali richiesti dai bibliotecari nei focus group, ed in questa direzione l'organizzazione del Consorzio ha lavorato nel corso del 2004 e nel corrente anno. Questo processo di consapevolezza ha fatto maturare nel corso del 2005 la realizzazione di alcuni meccanismi decisionali che garantiscono alle biblioteche il controllo diretto di alcuni aspetti organizzativi quali l'applicativo, le regole comuni e l'organizzazione dei servizi del Consorzio.

I processi organizzativi sono lenti, ma costanti ed indicano che ci stiamo muovendo nella direzione giusta: una verifica di questa affermazione verrà effettuata con la prossima rilevazione di soddisfazione dei servizi che sarà organizzata intorno alla fine del 2005.

Per quanto riguarda gli aspetti economici e funzionali del bilancio consuntivo 2004, 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 2004 e il Contratto di Servizio e ne valuta la realizzazione.

Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - Villa Burba 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 AUTOMAZIONE

Manutenzione della rete:

Il NOC di Sesto, a fronte della riconfigurazione dei fornitori di connettività è attualmente connesso alla rete attraverso tre linee di connessione a banda larga (di cui una in fibra ottica) supportate da tre diversi fornitori di connettività (Tiscali, Fastweb e Grapes) . La presenza dei tre diversi fornitore offre garanzie di continuità di servizio in caso di problemi alla rete di uno dei provider (il traffico verso la rete è infatti dinamicamente rilocabile sulle diverse linee) e quindi consente la continuità di operabilità dei servizi forniti anche se con un piccolo degrado delle performances.
Per il polo di Rho la connessione di Telecom è stata sostituita con una connessione in fibra di Fastweb ed una linea ADSL di Fiscali nell'ottica di disporre di due diversi fornitori per garantire maggiore affidabilità della connessione oltre ad un risparmio economico.

Assicurare l'adeguamento degli apparati seguendo l'evoluzione dello stato di utilizzo delle singole connessioni:

La riconfigurazione delle principali connessioni nei nodi di Rho e Sesto e l'utilizzo di nuove tipologie di connessione presso alcune biblioteche ha generato attività di sostituzione e rinnovamento di alcune apparecchiature di rete presenti nella varie sedi.
In particolare si è iniziata la procedura di aggiornamento delle macchine di filtro (Proxy) presenti in ciascuna sede, con le ultime release del software di protezione utilizzato.
Tale operazione ha portato anche alla sostituzione di alcune parti (dischi e ventole) delle macchine utilizzate da più tempo (questa operazione sarà terminata durante il 2005).

Ottimizzazione tariffaria attraverso rinegoziazione contratti/fornitori:

Durante i primi mesi dell'anno si è proceduto alla ritrattazione dei contratti di trasmissione dati in atto con Telecom Italia per la conversione dei contratti a traffico (23 ADSL Easynet) in contratti di tipo flat consentendo la riduzione dei costi di connettività.
Sono state inoltre discontinuate le connessioni di trasmissione dati di tipo HDSL di Telecom e sostituite con due connessioni in fibra di Fastweb per i due nodi di Rho e Sesto SG. realizzando una significativa economia e aumentando le capacità trasmissive delle connessioni.

Acquisizione della piattaforma sviluppata dagli altri sistemi della provincia di Milano nell'ambito della progetto L.R. 35:

Le attività, il cui inizio era previsto verso la fine dell'anno, non sono iniziate a causa del ritardo nella definizione della piattaforma comune agli altri sistemi della provincia e del ritardo con cui la Regione sta delegando la Provincia di Milano a formalizzare e rendere disponibili i finanziamenti.

Ottimizzazione della server farm con sostituzione macchine obsolete ed ottimizzazione dei sistemi in uso:

Alcune macchine presenti nella server farm di Sesto sono state aggiornate mediante sostituzione di parti critiche (dischi e ventole) inoltre alcune funzionalità sono state ridistribuite tra i vari server in modo da preparare un'operazione più radicale di sistemazione delle macchine Unix in alloggiamenti in appositi armadi e consentire alcune riconfigurazioni necessarie a supportare nuovi ambienti di posta e di mailing lists (prevista nella prima metà del 2005).
Durante l'anno è stato messo a regime, su apposite strutture informatiche del NOC, l'ambiente di prenotazione e gestione delle attività di acquisto centralizzato.

Miglioramento degli standard di servizio in termine di tempi di risposta ed efficienza:

Nella seguente tabella sono riportati i dati salienti dell'attività di supporto svolta dall'ufficio tecnico durante il 2004.
Occorre notare che nel numero totale delle chiamate non sono incluse buona parte delle richieste di assistenza che vengono risolte con attività svolte contestualmente alla ricezione della segnalazione. Tali chiamate hanno tempo di presa in carico nullo e tempi di soluzione dell'ordine di qualche minuto.
La tabella riporta i valori medi di tutte le chiamate documentate e quindi i valori che più si discostano dalla media (richieste di installazione).
Sono inoltre riportati i dati relativi alle segnalazioni che rivestono maggiore gravità (problemi di connettività dovuti sia al fornitore delle line che quelle dovute a problematiche interne alla rete CSBNO) in quanto si manifestano come blocchi funzionali di una biblioteca.

Totale chiamate registrate	**852**
Totale ore di attività di assistenza diretta su problematiche segnalate	**1.053**
Tempo medio di presa in carico chiamate	**5,59**
Totale chiamate che hanno richiesto attività di installazione HW	**126**
Tempo medio di presa in carico chiamate per problemi di installazione	**14,5**
Totale chiamate per problemi di connettività di fornitori esterni	**48**
Tempo medio di presa in carico chiamate per problemi di connettività di fornitori esterni (ore)	**0,56**
Totale chiamate per problemi di connettività	**134**
Tempo medio di presa in carico chiamate per problemi di connettività (ore)	**2,42**

Nel calcolo delle medie sono conteggiate anche le ore notturne e festive ovvero per una segnalazione fatta alla sera che viene gestita la mattina successiva nel calcolo della media vengono conteggiate anche le ore notturne o festive nel caso l'evento si verifichi a cavallo di una festività.

Accrescere il livello complessivo di competenze tecniche dei bibliotecari per sostenere la complessità della rete implementando ambienti di E-Learning:

Durante l'anno sono stati approntati presso il NOC una serie di strumenti (sistemi) ed ambienti (software) per ospitare il sistema di e-learning per il personale interno del CSBNO e per rendere disponibile tale ambiente alla comunità dei bibliotecari.

Rete Interna consorzio - Aggiornamento parco installato:

Si è proceduto all'integrazione della dotazione informatica degli uffici attraverso l'acquisto di alcuni nuovi PC destinati ad uso ufficio (6 PC desktop e 4 portatili).
Sono stati inoltre acquistati 10 PC portatili per attrezzare un'aula mobile per corsi di informatica.

Rete Interna consorzio - Modelli di basi dati comuni:

E' stato implementato un ambiente di lavoro di gruppo (agende e indirizzario comune e condiviso) per i dipendenti.

Web

E' proseguito il lavoro di sistemazione ed ampliamento del sito web del Consorzio: attualmente le pagine totali sono 380 contro le 110 del sito vecchio.
Il totale dei file scaricabili dal nostro sito è di 9.600 per 829 Mb.
La dimensione totale del sito (pagine html , immagini e file scaricabili) è di 1.4 Gb.
La media statistiche dei contatti www.csbno.net nel 2004 è di 850.112 (ilsito è principalmente dedicato ai bibliotecari e non al pubblico)
La media, invece, delle statistiche http://webopac.csbno.net nel 2004 è di 2.090.178 di contatti.

Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - Villa Burba 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 PROFESSIONALI ALLE BIBLIOTECHE

Software applicativo

Nel corso del 2004 le attività generali relative all'applicativo hanno evidenziato le difficoltà legate al rapporto con il fornitore italiano del prodotto anche in relazione alle mancate installazioni di nuove release e al mancato soddisfacimento di richieste di modifiche fondamentali per il buon utilizzo del software nel segmento catalografico.

Non e' stato quindi possibile, se non in parte, acquisire compiutamente le competenze interne di amministrazione e le giornate di formazione sono state svolte parzialmente. In generale non e' stato possibile sviluppare, come previsto negli obiettivi, le attività legate ai gruppi di lavoro e agli aggiornamenti. Tutto ciò ha portato il Consorzio a rivedere quanto stabilito nel contratto di assistenza con il fornitore locale e a richiedere formalmente una riduzione del canone annuo e la revisione della modalità di lavoro.

Anche i contatti con altri utenti Q-series hanno in parte evidenziato le difficoltà riscontrate dal Csbno. Nonostante i problemi descritti i servizi OPAC, invece, hanno dimostrato quanto l'interazione con gli utenti dal web sia importante e quanto sia necessario poter disporre di una piattaforma che sia in grado di rispondere alle esigenze della nostra rete.

Gli utenti OPAC ormai operanti sulla nostra rete sono più di 20.000, formatisi con il meccanismo del "passaparola" più che con azioni organizzate di pubblicità ed informazione.

Supporto alle biblioteche

Nell'anno 2004 il servizio di supporto alle biblioteche si è ulteriormente consolidato offrendo complessivamente servizio di prestito e reference in 11 biblioteche del Csbno per circa 10.600 ore e per un fatturato di circa 134.000 € (IVA esclusa).

Nell'ambito dei servizi di supporto alle biblioteche è stato presentato al Comune di Rho un progetto di espansione dell'orario di apertura per il sabato pomeriggio. L'avvio della sperimentazione è iniziata nel mese di settembre 2004. Nel corso dell'anno ci si è occupati inoltre di assicurare formazione e aggiornamento al personale incaricato con interventi specifici di affiancamento e con la partecipazione (per alcuni) a momenti di aggiornamento a seminari organizzati per i bibliotecari del Consorzio.

Sono stati circa 21 gli operatori coinvolti nel supporto alle biblioteche nel corso del 2004.

SUPPORTO BIBLIOTECHE			
	ENTRATE		**n. incarichi**
	IVA	**senza IVA**	
BOLLATE	€ 18.091,20	€ 15.076,00	4
CANEGRATE	€ 10.164,00	€ 8.470,00	1
CORNAREDO	€ 7.995,60	€ 6.663,00	2
CINISELLO	€ 29.287,20	€ 24.406,00	3
CINISELLO mm	€ 5.460,00	€ 4.550,00	1
PERO LINK	€ 7.999,20	€ 6.666,00	1
SENAGO	€ 12.414,00	€ 10.345,00	1
SETTIMO	€ 19.920,00	€ 16.600,00	2
VANZAGO	€ 5.499,60	€ 4.583,00	1
RHO SABATO	€ 5.376,00	€ 4.480,00	2
RHO 200ore straord	€ 1.680,00	€ 1.400,00	
RHO ORDINARIO	€ 37.080,00	€ 30.900,00	3
TOTALE	**€ 160.966,80**	**€ 134.139,00**	**21**

Oltre al supporto “reference” per le biblioteche, il settore ha gestito due progetti relativi alla catalogazione di supporti multimediali per la Provincia di Milano (Medialogo) e la conclusione della revisione del patrimonio della biblioteca di Cesate (inventario, barcodatura, controllo collocazioni ecc.)

progetti speciali			
	ENTRATE		**n. incarichi**
	IVA	**senza IVA**	
Medialogo	€ 4.800,00	€ 4.000,00	2
Cesate - inventario	€ 10.400,04	€ 8.666,70	2
TOTALE	**€ 15.200,04**	**€ 12.666,70**	**4**

Navigazione internet nelle biblioteche

Si e’ 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 9.500.

Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - Villa Burba 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

Gestione biblioteche

L'anno 2004 ha visto il consolidamento delle gestioni esternalizzate delle biblioteche dei Comuni di Busto Garolfo e Villa Cortese garantendo i servizi previsti dalle relative convenzioni e presentando tra il mese di ottobre e dicembre 2004 i consuntivi annuali alle Amministrazioni nonché i progetti di gestione e i relativi piani economici per l'anno 2005.

In entrambi i casi si è dovuto affrontare la questione I.V.A. concordando con le Amministrazioni un piano di recupero 2004 e la fatturazione del 2005.

I piani economici relativi all'anno 2004 per le gestioni di cui sopra si chiudono come segue:

- Busto Garolfo € 63.700,00 IVA compresa
- Villa Cortese € 15.920,00 IVA compresa

Il personale impegnato per garantire i servizi della biblioteca e Informagiovani del Comune di Busto Garolfo è composto da 3 persone; mentre per la biblioteca di Villa Cortese è impegnata 1 persona a tempo parziale.

Nell'anno 2004 sono stati inoltre progettati e proposti al Comune di Busto Garolfo 6 incontri pubblici monotematici relativi alle nuove tecnologie informatiche (guida all'acquisto del PC – Fotografia digitale – musica e PC – Web – Software libero – Internet e ricerca lavoro). Gli incontri hanno riscontrato un discreto successo anche in base ai questionari di customer satisfaction. Sempre per il Comune di Busto Garolfo si è dato avvio alla sperimentazione di apertura serale della biblioteca per 2 sere alla settimana nei mesi di luglio e agosto.

Nel mese di giugno 2004 è stato presentato al Comune di Garbagnate Milanese un progetto per l'apertura di un centro polifunzionale denominato "BarianaINcentro".

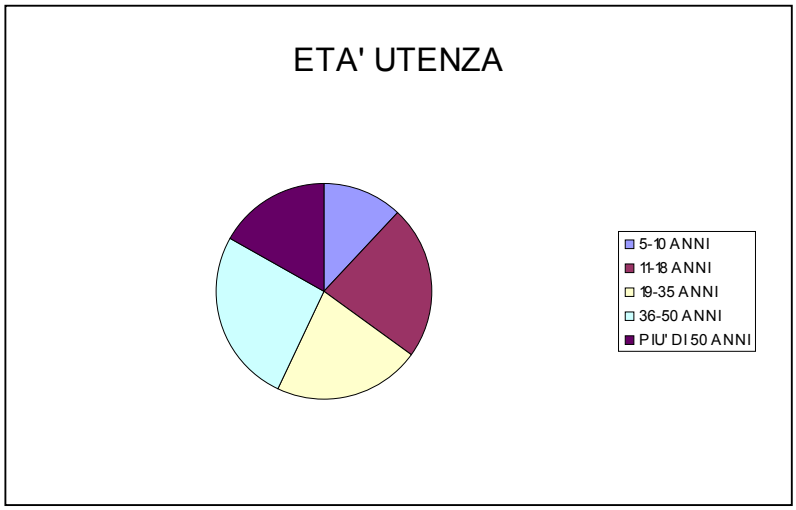
Nel mese di luglio il progetto è stato accettato ed è stata firmata la relativa Convenzione.

Il progetto ha previsto la realizzazione di tutte le fasi relative all'apertura del Centro: progettazione, analisi dei servizi, progettazione e realizzazione arredo compresa la parte tecnica – multimediale - informatica nonché la gestione diretta. E' il primo progetto "chiavi in mano" che la struttura è riuscita a realizzare.

Il 16 ottobre 2004 è stato inaugurato il nuovo centro aperto per 32 ore settimanali dal lunedì al sabato con l'incarico di tre operatori per i quali, data la particolarità dei servizi proposti (biblioteca, informacittà, servizi anagrafici, internet e multimedialità), si è dovuto provvedere ad una formazione adeguata in collaborazione con l'Amministrazione Comunale di Garbagnate Milanese.

Per la gestione del progetto, comprensivo della quota di investimenti iniziali e gestione per l'avvio dell'attività fino al 31/12/2004, è stato definito un valore economico pari a 72.209,00 euro (di cui € 59.500,00 per acquisto arredi, documenti, impianti ecc.)

Sul progetto è utile presentare alcune statistiche di sintesi sul suo andamento. In particolare:



ETA' UTENZA	%
5-10 ANNI	12
11-18 ANNI	23
19-35 ANNI	22
36-50 ANNI	26
PIU' DI 50 ANNI	17
	100

SERVIZI UTILIZZATI	%
PRESTITO BIBLIOTECARIO	60
INTERNET	20
ASCOLTO CD MUSICALI	6
CONSULTAZIONE RIVISTE	9
INFORMAZIONI COMUNE	5
	100

Nel corso dell'anno sono state presentate proposte e progetti ad altre Amministrazioni in particolare al Comune di Cesate e al Comune di Pero. Progetti che speriamo si possano consolidare durante l'anno 2005.

Oltre ai progetti per le biblioteche il Consorzio ha partecipato durante il corso dell'anno a gare d'appalto per la gestione di alcune biblioteche al di fuori della rete consortile: Comune di Basiglio e Comune di Piacenza.

Formazione dei bibliotecari

Il segmento coordina gli interventi formativi rivolti al personale delle biblioteche: nell'anno 2004 sono stati proposti e realizzati quattro seminari:

- Lettura dei dati statistici – durata 4 ore
- Il prestito a pagamento – durata 8 ore
- Diritto d'autore e materiali multimediali – I parte – durata 4 ore
- Privacy – durata 4 ore

Sulla base dell'esito dei questionari somministrati ai partecipanti si può affermare che gli argomenti trattati, la preparazione dei docenti e le modalità di organizzazione hanno risposto in modo soddisfacente alle aspettative dei bibliotecari, soprattutto gli incontri con l'Avv. Marco Marandola hanno riscosso interesse per l'alto contenuto professionale, tanto che nel 2005 verrà data continuità agli aggiornamenti attivati nel 2004. Si stima la presenza di 30 bibliotecari per ogni intervento di formazione.

Commissione tecnica

Nel corso dell'anno si sono tenuti 5 incontri con cadenza bimestrale ad esclusione dei mesi estivi ed inoltre per aumentare il livello di conoscenza e di scambio con le biblioteche e per rilevare problemi, osservazioni e suggerimenti sono stati organizzati 4 focus group suddivisi per "famiglie" di biblioteche. La partecipazione dei bibliotecari a questi incontri è sempre numerosa e partecipata.

Siae

Anche per l'anno 2004 il Consorzio, per le 19 biblioteche che ne hanno fatto richiesta, ha provveduto alla gestione del pagamento centralizzato relativo ai diritti d'autore per fotocopie.

Consorzio Sistema Bibliotecario Nord - Ovest
Sede amministrativa: Corso Europa, 291 - Villa Burba 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 CENTRHO

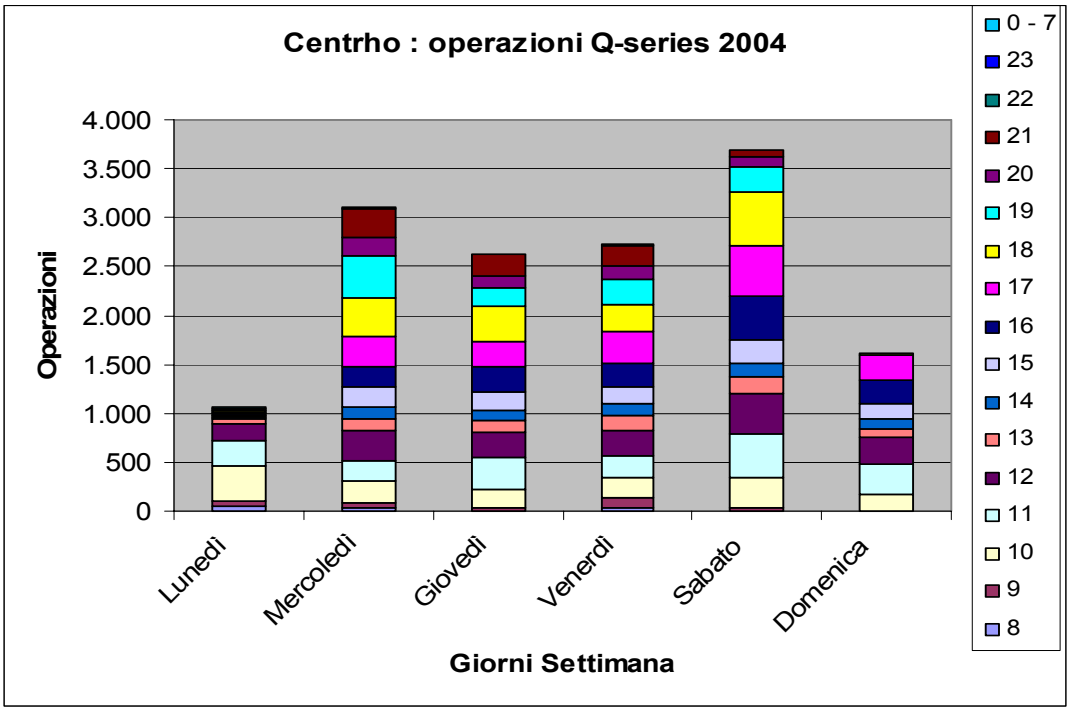
Lo sportello bibliotecario

Le operazioni rispetto a Villa Burba. Il Centrho effettua 1 operazione per ogni dieci di Burba, e' da notare inoltre la complementarietà rispetto a Burba per quanto riguarda gli orari.
Quando il Centrho è aperto e attivo (ci sono operazioni).

Q -series: operazioni 2004 per giorni			
Giorni	**Centrho**	**Rho Burba**	**%**
lunedi	1.056	29.570	3,57%
martedì	3.519	29.572	11,90%
mercoledì	3.110	26.234	11,85%
giovedì	2.630	27.472	9,57%
venerdì	2.738	13.377	20,47%
sabato	3.698	32.849	11,26%
domenica	1.614	600	269,00%
Totale	18.365	159.674	11,50%

Q-series: operazioni 2004 per fascia oraria			
Orari	**Centrho**	**Rho Burba**	**%**
8	136	2.156	6,31%
9	334	15.505	2,15%
10	1.613	26.076	6,19%
11	2.118	29.357	7,21%
12	1.957	15.505	12,62%
13	885	5.358	16,52%
14	780	7.536	10,35%
15	1.237	13.420	9,22%
16	1681	16127	10,42%
17	2111	18238	11,57%
18	2096	10349	20,25%
19	1508	47	3208,51%
20	775		nc
21	1082		nc
22	49		nc
23			nc
0 - 7	3		nc
Totale	18365	159674	11,50%

Note
"nc" viene utilizzato quando si avrebbe una divisione per zero (Burba chiusa)



Prestiti : a chi e' prestato il (piccolo) patrimonio del Centrho

I prestiti 2004. il totale 2004 e' il 142,97% di quello 2003. Patrimonio : 1350 cd, 350 vhs, 30 dvd.

	Centrho	
	Prestiti a utenti	
Mese	**Rh**	**Altri**
Gen	340	493
Feb	340	540
Mar	437	599
Apr	375	413
Mag	308	557
Giu	262	569
Lug	261	436
Ago	273	292
Sett	372	397
Ott	438	397
Nov	387	510
Dic	418	461
Totali 04	**4211**	**5664**
Totale 2004	**9875**	

	Centrho	
	Prestiti a utenti	
Mese	**Rh**	**Altri**
Gen	344	315
Feb	318	255
Mar	280	217
April	241	282
Mag	176	324
Giu	170	201
Lug	250	270
Ago	211	268
Set	301	416
Ott	282	433
Nov	310	434
Dic	254	355
Totali	**3137**	**3770**
Totale 2003	**6907**	

Gli iscritti al servizio bibliotecario presso il CentRho

ISCRITTI													
	GEN.	**FEB.**	**MAR**	**APR**	**MAG**	**GIU**	**LUG**	**AGO**	**SET**	**OTT**	**NOV**	**DIC**	**TOT.**
2001	0	0	0	0	0	94	100	62	82	111	67	66	**582**
2002	88	76	38	38	30	19	29	8	49	55	49	34	**513**
2003	47	39	44	49	40	33	39	25	45	48	43	31	**483**
2004	**70**	**56**	**59**	**47**	**35**	**33**	**32**	**30**	**68**	**72**	**38**	**42**	**582**
2005	78	82	76	65	68								**369**
Totali													**2529**

Al Centrho si iscrivono al servizio bibliotecario circa 2 utenti al giorno.

La mediateca delCentRho

Riportiamo alcuni dati relativi al **solo utilizzo libero** delle postazioni pc del Centrho (sono esclusi quindi i corsi od altre attività organizzate) . Il tempo medio per singolo accesso e' poco meno di 1 ora.

Anno	**Utenti**	**Numero di accessi**	**Ore utilizzo**
2001 (05mesi)	1.019	7.217	7.386
2002	1.555	9.435	494,28
2003	1.615	9.774	8.542,48
2004	**1.921**	**12.539**	**10.686,15**

Il 2004 conferma l'andamento in salita dei dati di utilizzo. E' molto interessante l'ampliamento del bacino di utenti (calcolato sul numero di tessere registrate in accesso ai pc). Anche il ricambio è notevole, ogni anno si registrano presso il CentRho un migliaio di utenti che non ne avevano in precedenza utilizzato le postazioni. Il 23 % di questi nuovi utenti sono iscritti ad altre biblioteche.

Dal momento che la struttura non può pensare di esaurire il bisogno di accesso all'informazione ed al pc della intera comunità, questo continuo ricambio ci conforta nell'idea che il CentRho accompagni il pubblico nel primo approccio "informatica", rendendo meno difficile il superamento del "digital divide" e, in seguito, lo aiuti ad affrontare problemi particolari o accidentali rimanendo un punto di riferimento per la comunità.

L'ipotesi è confermata dalla analisi della distribuzione degli utenti rispetto al numero di accessi. Gli utenti dei pc Centrho appartengono sostanzialmente a due classi.

La prima classe (la cui composizione varia lentamente nel tempo) accede almeno una volta alla settimana, rappresenta il 2 % degli utenti ma il 25 % degli accessi. Sono spesso persone per cui il

Centrho rappresenta l'unico od il più praticabile (o economico) modo di accedere ad un pc ed a internet.

La seconda classe, che viene meno di una volta alla settimana, rappresenta la stragrande maggioranza degli utenti (98 %), copre il 75 % degli accessi, è velocemente variabile ed è caratterizzata da una grande varianza nella frequenza di accesso e nella permanenza.

L'88 % degli utenti (38 % degli accessi) viene meno di una volta al mese.

Mese	Accessi	Ore utilizzo
gen-04 Totale	1.097	947,75
feb-04 Totale	1.045	937,10
mar-04 Totale	1.037	902,80
apr-04 Totale	1.009	831,42
mag-04 Totale	953	782,05
giu-04 Totale	967	813,05
lug-04 Totale	975	830,00
ago-04 Totale	744	692,62
set-04 Totale	1.281	1.018,65
ott-04 Totale	1.271	1.034,00
nov-04 Totale	1.118	1.015,25
dic-04 Totale	1.006	881,47
Totale complessivo	**12.503**	**10.686,15**

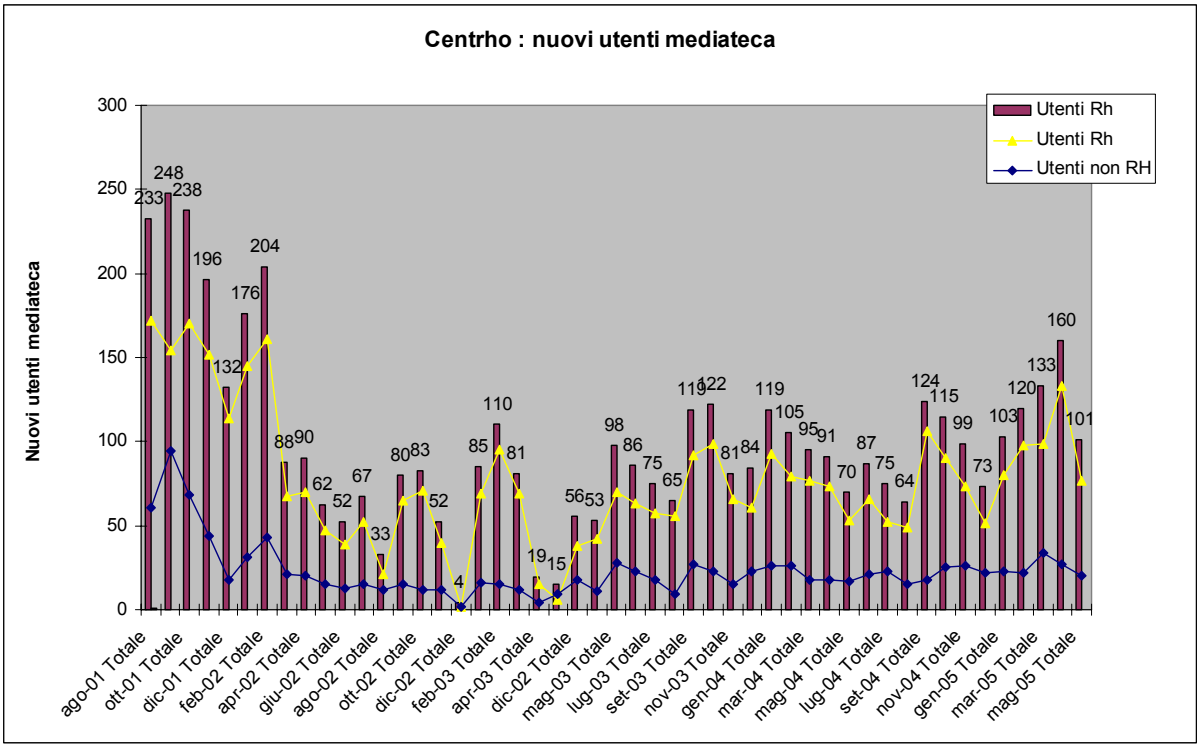
Nota : il totale utenti e' lievemente diverso rispetto alla prima tabella, qui sono scremati gli accessi "nulli" (e.g. connessione e disconnessone istantanea).

Le tabelle che seguono mostrano nei mesi l'accesso di nuovi utenti, che non avevano mai utilizzato in precedenza le postazioni del CentRho.

Nuovi utenti della mediateca

2004	utenti	RH	non RH
gen	119	93	26
feb	105	79	26
mar	95	77	18
apr	91	73	18
mag	70	53	17
giu	87	66	21
lug	75	52	23
ago	64	49	15
set	124	106	18
ott	115	90	25
nov	99	73	26
dic	73	51	22
Totale 2004	**1117**	**862**	**255**

	Nuovi utenti mediateca
2001	**1022**
2002	**1059**
2003	**1075**
2004	**1117**
Totale	**4273**



Il grafico e le tabelle sopra evidenziano la continua presenza di nuovi utenti dei servizi di mediateca (nel 2004 più della metà del bacino utenti nell'anno) e l'importante componente di nuovi utenti provenienti da altre biblioteche (il 23% del totale nuovi utenti 2004).

Aperture ed impiego del personale

La seguente tabella indica i valori di apertura dei servizi ed impiego del personale per il funzionamento del Centrho.

SERVIZIO	ORE APERTURA SETT.	ORE ANNUE APERTURA	ORE SETT. IMPIEGO PERSONALE	ORE ANNUE IMPIEGO PERSONALE
Reference	71	3.350	77	3.850
Mediateca	30	1.500	33	1.650
Gestione e coordinamento			27	1.350
TOTALI	**101**	**4.850**	**137**	**6.850**

PUBBLICITA'

Immagine coordinata

Materiale promozionale

- Studio e realizzazione di materiale illustrativo di eventi, mostre, ecc. (manifesti, locandine e pieghevoli)

Sito Internet

- Nuova immagine con identità delle Biblioteche (fotografie delle Biblioteche) e nuova impostazione grafica

Nuovo circuito media (da fine di luglio)

- Ideazione del nuovo circuito media
- Realizzazione materiale informativo
- Presentazione del circuito alle agenzie di pubblicità, agenzie centri media e stampa del settore pubblicitario
- Presentazione del circuito a aziende private
- Ricerca clienti/sponsor

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

PROMOZIONE DELLA LETTURA

Finalità da conseguire

- Espletare quanto previsto nel piano pluriennale Regionale 2004-2006 :
  L'iniziativa regionale, considerata nel suo insieme, si prefigge – come previsto dalla normativa in materia – di perseguire i seguenti risultati:
  … …
  promozione di attività culturali correlate con i beni librari e documentari, con la loro conoscenza e valorizzazione e con le finalità proprie delle istituzioni bibliotecarie.,
  ribadito poi nel
  Manifesto UNESCO sulle biblioteche pubbliche
  Le linee guida eblida e ifla per le biblioteche pubbliche
  Da dove si evince il ruolo prezioso delle biblioteche pubbliche nella diffusione di attività culturali correlate ai beni librari e di attività di promozione dell'alfabetizzazione culturale

  Mettere in atto quanto propugnato nell'ambito del Cda del CSBNO proprio per le attività di promozione .

- Favorire una dinamica omogeneizzazione, pur nella difesa dell'autonomia propositiva di ogni biblioteca, delle attività di promozione della lettura anche attraverso la promozione e gestione del gruppo PROMOLETTURA (incontri mensili e rapporti mail – gestione) e di bibliografie e/o iniziative attorno ad eventi (memoria, xxv aprile, san valentino,giornata mondiale poesia, …..) promuovere uso e abuso dell'Opac on line

Modalita'

Per conseguire quanto sopra si sono poste in essere le seguenti iniziative

- Incontri, con cadenza mensile, del gruppo di PROMOLETTURA che ha visto stabilmente coinvolte 5 biblioteche

- Gestione della mailing list PROMOLETTURA a cui sono iscritte 10 biblioteche

- Gestione iniziativa bibliografica "GRANDI LETTORI PER PICCOLI EDITORI" L'iniziativa, semestrale, ha come scopo quello di far conoscere e promuovere la presenza nelle biblioteche della editoria poco presente anche negli acquisti consueti delle biblioteche. Oltre a ciò, l'intento è quello di garantire la lettura di alcuni testi da parte degli utenti fin dal primo incontro con le opere di questi editori.

- Si costituisce quindi un banchetto di libri, dotato di un numero significativo di testi e lo si presenta nelle singole biblioteche per un periodo significativo stabilito dalla biblioteca interessata. Il banchetto, in posizione ben visibile in biblioteca, resta a disposizione degli utenti, che consultano i libri e scelgono quello di loro interesse: tale libro sarà quindi acquistato in tempi rapidissimi dalla biblioteca, che lo metterà a disposizione dell'utente che lo aveva segnalato, prenotandosi per il prestito.

- Si prevede, laddove non fossero presenti librerie interessate, la vendita anche agli utenti

- Sono state coinvolte le biblioteche di Cornaredo, Sesto S.G., Cinisello, Legnano, Rho, Busto Garolfo, Villacortese, Arese. Altra particolarità dell'iniziativa è la disponibilità di momenti di incontro con l'autore offerti gratuitamente dagli editori coinvolti.

- LIBRI IN CIRCOLO con questa iniziativa si è voluto concretizzare le proposte di iniziative culturali a favore delle biblioteche. Le proposte hanno visto l'adesione dei comuni di Pero, Pregnana, Busto Garolfo, Bollate, Cusano Milanino, Rho, Villa Cortese, Nerviano, Solaro,

- Sono state prodotte diverse BIBLIOGRAFIE tra cui ricordiamo quella sulle Olimpiadi

- Si è studiato un PROGETTO PER UTENZA POTENZIALE (ospedali, case di riposo, anziani, disabili ecc.) che per ora è a livello di bozza e,qualora ne venisse evidenziato l'interesse da parte delle biblioteche, potrebbe assumere previo lavoro di raccordo, aspetto di progetto realizzabile

Risorse strumentali impiegate

Attrezzature a disposizione dell'Ufficio
Convenzioni
Posta elettronica
Brochure cartaceo
Preventivi

Risorse umane impiegate

Personale Emauele Fontana (C3) per 12 ore settimanali
Rozalina Harleva per preventivi e fatturazione

Motivazione delle scelte

Oltre a quanto già ricordato al primo punto, preme sottolineare l'idea forza di cooperazione e mutualità esplicitata nello statuto del Consorzio che sottolinea ancor di più il carattere di servizio delle attività di promozione della letttura e delle biblioteche

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

CATALOGAZIONE

Sulla base degli obiettivi si sono raggiunti i seguenti risultati:

Totale inseriti anno 2004: 16.847 documenti di cui in dettaglio:

1.237	VIDEOREGISTRAZIONI
11.510	LIBRI
2.151	CD AUDIO E AUDIOCASSETTE
1.841	DVD e CD-ROM
32	MULTIMEDIALI
32	PERIODICI
36	AUDIO CASSETTE NON MUSIC

Il totale catalogato dal CSBNO (compreso di recupero precatalogazione) e di : 12.400.

Al 31.12.2004 mancano da recuperare i precatalogati per un totale di 4.447 (per i quali dal 2005 si sta effettuando)

Il materiale catalogato ha compreso: la catalogazione delle novità (come recupero dalla precatalogazione), delle quote inviate dalle varie biblioteche riguardanti tutti i tipi di materiali.

Nel totale del catalogato sono comprese le catalogazioni effettuate per progetti "speciali":

- Biblioteca centrale Consorzio
- Magazzino centrale
- Biblioteca di Arese per il settore Multiculturale
- Villa Cortese
- Busto Garolfo
- Biblioteca scolastica Silvio Pellico
- Promozione alla lettura per mostre

Nel 2004 non sono stati effettuati lavori per la manutenzione del catalogo dovuta all'impossibilità di schiacciamento dei dati per la rottura dei quella parte del software

Tra il maggio/giugno del 2004 è stato effettuato un corso per la formazione di bibliotecari "certificati" all'inserimento della precatalogazione in Q. Il loro monitoraggio avviene settimanalmente su ben 23 profili.

SCOLASTICHE

- promozione del progetto nelle scuole: sono stati contattati i dirigenti scolastici delle 35 scuole superiori del territorio, con inserimento nel sistema dell'ITC "Mattei" di Rho;
- per le scuole già inserite nel sistema: supporto e assistenza nell'utilizzo del software "Qseries", nella gestione dei prestiti, delle aggregazioni, dell'interprestito;
- dal 22 marzo al 3 maggio si è svolto un corso per l'abilitazione alla pre-catalogazione della durata complessiva di 15 ore a cui hanno partecipato 6 docenti bibliotecari;
- aggiornamento del sito internet: è stata creata una sezione suddivisa in 19 pagine contenenti:
  - 33 documenti scaricabili,
  - informazioni sul progetto stesso, sugli istituti aderenti, sulle attività rivolte alle scuole, sulla legislazione di riferimento,
  - 19 link ai siti e alle notizie di interesse per la scuola;
- organizzazione di 4 stages che si sono svolti presso le biblioteche scolastiche degli istituti:
  - liceo artistico "Russell" di Arese da marzo a giugno per un totale di 120 ore;
  - liceo scientifico "Russell" di Garbagnate da marzo a giugno per un totale di 120 ore;
  - ITC "Rotterdam" e ITC Levi di Bollate da aprile a giugno e da dicembre 2004 a marzo 2005 per un totale di 240 ore
  - ITC "Mettei" di Rho da maggio a giugno per un totale di 100 ore.

Gli stages hanno permesso di ampliare - e in alcuni casi garantire - l'apertura della biblioteca scolastica; sono stati inoltre inseriti a catalogo i documenti presenti in biblioteca che ancora non erano stati catalogati.

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

ACQUISTI COORDINATI E BIBLIOTECA CENTRALE

Biblioteca centrale

Presso il nostro magazzino, situato in Novate, si è allestito un locale per accogliere la Biblioteca centrale. Dopo i necessari interventi di pulitura e tinteggiatura, sono stati acquistati 11 scaffali d'acciaio a 6 ripiani ciascuno, da utilizzare fronte retro per una capacità complessiva di oltre 20.000 volumi. Il costo complessivo tra predisposizione del locale e gli arredi è stato di Euro 3.734,53.

Parallelamente si è provveduto al recupero e al trattamento biblioteconomico di una prima parte dei materiali documentali di proprietà del CSBNO, materiali che complessivamente ammontavano a 3.090 volumi.

Di questi 3.090 volumi, giacenti in parte in scatoloni e non usufruibili, a fine anno ne sono stati trattati 1.584.

Il trattamento si è realizzato come segue:

- ingressatura
- catalogazione o suo completamento nel caso di opere precatalogate
- registrazione in QSeries
- cartellinatura del volume per la sua collocazione a scaffale.

Di questi 1.584 volumi , 586 sono stati collocati fisicamente presso la Biblioteca di Villa Cortese.La biblioteca di Villa Cortese è una delle realtà bibliotecarie gestite direttamente da personale del Consorzio la cui raccolta risultava carente sia nella sezione ragazzi, sia nelle sezioni novità e narrativa corrente. L'aver individuato, in collaborazione con il personale della biblioteca stessa, una prima tranche di materiali utili, i 586 volumi, ha integrato la raccolta documentraria garantendo ai cittadini una maggiore offerta di documenti, offerta il cui gradimento si è registrato grazie ad un aumento sensibile dei prestiti nel corso dell'anno.

I rimanenti 998 volumi sono stati collocati fisicamente presso la Biblioteca Centrale del Consorzio e resi disponibili a tutti gli iscritti della rete. In Q Series si è creata una nuova localizzazione, CENTRALE CONSORZIO, e una segnatura bibliometrica. Il sistema bibliometrico alfanumerico, in uso nelle biblioteche a scaffale chiuso, quale la Centrale del CSBNO, consente di collocare i documenti, i libri, in un ordine progressivo d'ingresso, avendo come obiettivo primario l'ottimizzazione dello spazio.

Per la nostra realtà, vista anche la precarietà del luogo in cui è collocata la nostra biblioteca centrale, si è deciso di utilizzare un sistema semplice: due diversi ripartizioni legate all'altezza dei volumi (A superiore a 26 cm e B inferiore a 26 cm) e all'interno un progressivo numerico. Tutto ciò ha permesso di raggiungere l'obiettivo del Bilancio 2004: la piena circolazione dei materiali del Consorzio.

Pur avendo realizzato, sulla base di quanto espresso nel Contratto di servizio 2004, un magazzino dove accogliere anche il materiali a bassa circolazione delle biblioteche, questo servizio non è ancora operativo perché posticipato all'interno del progetto Carta delle Collezioni, progetto la cui analisi studio e redazione è in corso nel 2005. All'interno del progetto, una voce necessaria ed indispensabile sarà la definizione di criteri sistematici ed oggettivi sia per l'individuazione del materiale da "scartare", sia del materiale a bassa circolazione da collocare nella Biblioteca Centrale.

Segmento: libreria e coordinamento acquisti

OBIETTIVO: Attivazione nuovo modello di acquisto coordinato, rapporti con i fornitori e con le biblioteche. Utilizzo del sw di rete per l'acquisto coordinato

RESPONSABILE Maura Beretta

RISORSE : Arrigoni Stefano a p.t

REPORT 2004

Si è realizzato un nuovo modello d'acquisto delle novità nel quale non vi è la visione diretta dei documenti, eccetto per i ragazzi, ma realizzata attraverso le Anteprime di stampa degli editori e da una integrazione realizzata dal personale del Consorzio, cioè un modello sistematico di analisi qualitativa del documento. Questo è reso necessario visto che le Anteprime di stampa, essendo realizzate dall'editore, analizzano il documento sotto il profilo commerciale e non bibliografico e biblioteconomico.

Nel 2004 i fornitori utilizzati sono stati:

- Gruppi editoriali AME e RCS per novità librarie adulti e ragazzi loro distribuite
- Leggere di Bergamo per le novità adulti e ragazzi non distribuite da AME e RCS
- Libreria dei ragazzi di Milano specializzata nel settore ragazzi
- Discopiù di Milano per Cd musicali, VHS e DVD.

Le modalità organizzative sono state necessariamente differenziate ma il denominatore comune per tutte le diverse procedure è stato l'utilizzo delle modalità infotelematiche per l'invio degli ordini d'acquisto.

Sulla base di quanto indicato dal Contratto di servizio 2004 tutte le modalità ivi indicate sono state realizzate e in alcuni casi implementate: è stato realizzato un applicativo ulteriore per gli ordini con Leggere che consente, ad ogni biblioteca di verificare lo stato dei propri ordini, dalla richiesta alla sua evasione http://leggere-acdemo.obliquid.it/pr/prenotazioni.php.

Le Amministrazioni che hanno usufruito dei diversi servizi e fornitori offerti sono state 31 su 35, per un importo complessivo di Euro 507. 278,05 la cui ripartizione può essere differenziata sia sulla base dei diversi fornitori, sia sulle modalità di pagamento (in comodato, emissione di fatture):

sulla base dei diversi fornitori:

FORNITORI	IMPORTO	NR. VOLUMI
AME	€ 94.522,15	8.917
RCS	€ 58.807,35	5.547
DISCOPIU'	€ 65.948,39	4.500
LEGGERE	€ 217.901,31	19.283
LIBRERIA DEI RAGAZZI	€ 63.720,04	7.705
EDITORI VARI	€ 6.378,81	600
TOTALI	€ 507.278,05	46.552

Sulla base delle diverse modalità di pagamento:

IN COMODATO **€ 109.134,31**
DA FATTURARE **€ 377.632,03**

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

Amministrazione

Consolidamento nuovo software contabile e gestione report.
Il cambiamento della struttura del Piano dei Conti e delle nature ha imposto una completa revisione sia della struttura di ARTEL che dei Report.
La nuova struttura rispecchia più correttamente la situazione della distribuzione delle responsabilità e delle attribuzioni all'interno del Consorzio.
Inoltre la nomina dei nuovi Revisori ha imposto una completa revisione dei criteri sia di gestione che di analisi contabile. Tutto ciò produrrà nel breve periodo un sostanziale miglioramento nella gestione sia dal punto di vista della correttezza fiscale e amministrativa che dell'efficacia gestionale. Nel frattempo si è provveduto ad una completa revisione dei criteri.
Alcuni dati :
Numero righe di registrazione 2004 : 5630.

Segreteria

La destinazione di una risorsa dedicata al centralino ha prodotto un completo controllo delle chiamate in entrata. La stessa risorsa provvede inoltre all'accoglimento all'entrata in Consorzio rispondendo sia alla necessità di ottimizzazione delle attività segretariati che alla necessità di dare pronta risposta alle richieste di assistenza avanzate personalmente.

Logistica Nord Ovest

La relazione è sicuramente migliorata non raggiungendo però la condizione ottimale. La mancanza di occasioni di incontri periodici ha notevolmente limitato il raggiungimento di questo obiettivo. Si è comunque nel frattempo provveduto ad analizzare più approfonditamente le dinamiche del lavoro svolto presso le Biblioteche e nel magazzino.
Alcuni dati :
No ceste movimentate al 31/12/03 :70 – No passaggi settimanali al 31/12/03: 114
No ceste movimentare al 31/12/04 :80 – No passaggi settimanali al 31/12/04: 167

Gestione Liquidità

Nonostante le crescenti esigenze di disponibilità di cassa a causa degli effetti della manovra Comodato e dell'aumento di acquisto libri, gli interessi passivi bancari passano da nel 2003 da € 20.695,73 a € 14.821,07 nel 2004.

Personale

Non ci sono state più sostanziali contestazioni rispetto alla rilevazione delle presenze.
I contratti Co-co-co e le assunzioni dipendenti a tempo determinato vengono effettuate senza grossi ritardi e/o problemi. E' stato inoltre definito il contratto di assunzione standard rispondente alle nostre reali esigenze.
La gestione delle ferie e delle assenze è ormai una routine e non necessità di grossi interventi da parte della direzione.

Alcuni dati :

Contratti Co-co-co 2004:	21
Contratti occasionali 2004:	13
Contratti personali azienda:	2

Archivio

Protocollo informatico non ancora introdotto. Dopo alcune verifiche con i tecnici è emersa la necessità di procedere in parallelo con Bollate e Pero che avevano avuto alcuni ritardi.

Controllo di Gestione

La possibilità di avere report da ARCA che consentano di fare il Conto Economico per commessa ha quasi completamente eliminato la possibilità che un'attività non venga rifatturata al cliente cosa avvenuta alcune volte in passato.
Per completare il processo è necessario provvedere ad un coinvolgimento dei responsabili e di tutte le persone coinvolte nel processo di produzione del costo e del ricavo.

Coaching interno

E' stato messo in atto solo all'interno della segreteria e contabilità. Per quanto riguarda la segreteria appare evidente la possibilità di coinvolgere le persone in quasi tutte le attività indistintamente rispondendo all'esigenza di intercambiabilità. Per quanto riguarda la contabilità l'intercambiabilità non è ancora attuabile. Il carico di lavoro è stato tale da non consentire la standardizzazione delle attività routinarie.

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

Si sono pubblicati come di consueto sul sito web le statistiche di ogni singolo mese per ogni singola biblioteca per complessivi circa 3.000 fogli in formato html e excel.

Nel 2004 sono state predisposte anche analisi complessive su acquisti patrimonio e utenti .

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

Si sono presentati i risultati nella Commissione Tecnica di settembre. Attualmente il Consorzio dispone di una serie di indicatori che abbraccia l'arco di un quinquennio consentendo analisi dei servizi molto articolate. (100%)

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 predisposto. Si sono effettuate due incontri di presentazione (Busto Garolfo e Paderno Dugnano). E' in corso di attuazione un 'indagine tra gli utenti della biblioteca di Rho, si è conclusa l'indagine tra gli utenti di BarianInCentro.

IL DIRETTORE
Gianni Stefanini