

## Gestione corsi di studio all'estero

### OBIETTIVO STRATEGICO:

Il progetto rientra nell'ambito degli obiettivi di fondo del Csbno di ampliare il ventaglio dei servizi offerti dalle biblioteche in coerenza con le Linee Guida IFLA sui servizi bibliotecari ed in particolare come estensione ed articolazione della funzione dell'educazione permanente. Il servizio è anche liberamente disponibile sul mercato ma il ruolo della biblioteca, in questo caso, è quello di offrire servizi di qualità a costi contenuti in una logica di risposta integrata ai bisogni degli utenti. Contemporaneamente l'obiettivo strategico è anche quello di orientare verso il circuito delle biblioteche e della cultura una parte delle risorse che gli utenti altrimenti orienterebbero esclusivamente ad operatori privati, ciò al fine di sostenere ed ampliare l'erogazione dei servizi culturali sul territorio.

### OBIETTIVO OPERATIVO:

Obiettivo operativo è quello di facilitare gli utenti nella ricerca e reperimento di modi e forme di educazione permanente nell'ambito della conoscenza e studio delle lingue e di reperire risorse per l'ambito pubblico.

### DESCRIZIONE DEL PROGETTO:

Il progetto consiste nel mettere a disposizione degli utenti delle offerte di soggiorno studio/cultura all'estero per migliorare la conoscenza delle lingue o anche semplicemente per realizzare una vacanza con contenuti culturali e/o educativi.

Le offerte sono strutturate da un operatore specializzato, selezionato dal Csbno, e sono costituite da pacchetti completi ed omnicomprensivi di tutti gli elementi (viaggio, soggiorno, studio, tempo libero, ecc.). Le proposte sono presentate nell'ambito dell'offerta complessiva di servizi per gli utenti e disponibili su apposito portale (Cosedafare). Il sistema di rete delle biblioteche (almeno quelle che si renderanno disponibili a sostenere dal punto di vista del reference il servizio) fornirà agli utenti informazioni e assistenza nella valutazione, scelta e acquisto dei pacchetti.

In questa fase l'offerta di pacchetti è relativa a soggiorni per lo studio della lingua inglese da effettuarsi a Malta, a Londra (nei sobborghi) e in Irlanda. I pacchetti sono costituiti da soggiorni minimi di una settimana fino a periodi più lunghi ed impegnativi e prevedono ospitalità differenziate (hotel, collegi, famiglie) e interventi formativi differenziati (corsi intensivi in classe, assistenza personalizzata, offerte culturali, ecc.)

### ATTORI:

Gli attori principali del progetto sono i seguenti:

- Prime Courses, azienda maltese che organizza e realizza soggiorni all'estero e che costituisce il fornitore dell'offerta presentata agli utenti. Il partner è stato reperito nell'ambito dell'articolata attività professionale del Csbno. La proposta, unica nel suo genere e non ancora presente in altre reti bibliotecarie, è stata costruita insieme al partner in un'ipotesi di creazione ed occupazione di un nuovo spazio di mercato. Il partner garantirà anche un servizio di call center qualificato che risponderà ai quesiti degli utenti a cui le singole biblioteche non saranno in grado di dare risposta.
- Csbno: come partner per la consulenza culturale e organizzativa sul nostro territorio del prodotto e gestore della rete complessiva degli utenti sul territorio. Per il Csbno il progetto è realizzabile grazie alla presenza del portale "Cosedafare" sviluppato in cooperazione con le reti bibliotecarie della Valtrompia, Valseriana, Vimercatese, Gallaratese e finanziato da Cariplo e Regione Lombardia. Il Csbno per l'azione di intermediazione avrà un margine medio del 10% sui prodotti venduti, margine che dovrà essere condiviso con le biblioteche partecipanti.
- Biblioteche della rete: le biblioteche che saranno disponibili a diventare punto di reference del servizio potranno fornire le informazioni e il primo livello di assistenza agli utenti interessati. Non effettueranno

servizi di vendita né di incasso di denaro perché queste operazioni saranno effettuate sul portale. Le biblioteche beneficeranno di una quota del margine medio destinato al Csbno per le vendite effettuate. Il margine sarà spendibile in acquisto libri o servizi presso il Csbno.

### **TEMPISTICA/PERCORSO:**

L'offerta dei soggiorni all'estero deve essere disponibile ogni anno nel periodo febbraio / marzo in quanto è in questo periodo, dalle rilevazioni del mercato, che gli utenti scelgono le soluzioni a loro più adatte e congeniali.

In questa fase di start up si corre il rischio che l'offerta giunga fuori tempo massimo limitando in tal modo i risultati del progetto.

Lo start up prevede le seguenti fasi:

- Raccolta delle adesioni da parte delle biblioteche e sottoscrizione di un sintetico accordo
- Caricamento dell'offerta sulla piattaforma "Cosedafare"
- Briefing informativi per i bibliotecari delle biblioteche che aderiranno al servizio
- Realizzazione di Open Day per la presentazione del servizio agli utenti
- Lancio di una campagna informativa per gli utenti

### **TARGET:**

Il target principale di riferimento è costituito dai giovani e dagli studenti proprio perché il viaggio all'estero potrebbe essere il naturale completamento dell'esperienza formativa che già offre il CSBNO. Il CSBNO ha però anche valutato la possibilità che anche utenti nella fascia dei più piccoli e degli over 50 possano trovare in queste proposte una soluzione di entertainment di qualità proprio perché provvisto anche della parte culturale (i bibliotecari potrebbero fornire reference sulla destinazione e sull'esperienza in genere) e formativa (sia per i più piccoli che per i non più giovanissimi).

### **COSTI/RICAVI:**

Il costo è prevalentemente agganciato in maniera proporzionale alla vendita dei pacchetti. I costi di caricamento ed utilizzo della piattaforma "Cosedafare" sono marginali rispetto al progetto più ampio (che prevede l'utilizzo della piattaforma per i corsi, le visite d'arte, gli eventi, i beni culturali, ecc.). Sono da prevedere alcuni costi di promozione dell'offerta (stampa materiali, open day, ecc.) che saranno in parte coperti dal partner privato.

La valutazione dei ricavi è estremamente incerta in quanto il servizio non è mai stato realizzato né nel nostro ambito né altri ambiti bibliotecari, non esistono, perciò, serie storiche a cui far riferimento.

La valutazione, teorica, a sostegno del progetto è che l'offerta possa coinvolgere circa il 10% degli utenti che sono stati coinvolti nella consistenza del Csbno (1.000/1.500 utenti) per una resa di circa 100.000 euro (con un costo medio per pacchetto di circa 1.000 euro) che produrrà un margine di circa 10.000 euro (78.000 per il Csbno e 23.000 per le biblioteche). Vendite di minor entità non produrranno perdite per il Csbno.

### **COLLEGAMENTO ALTRI PROGETTI:**

Il collegamento principale è da considerare con l'attività consistenza del Csbno anche attraverso promozioni speciali per le quali a chi si iscrive ai corsi di lingua, nel caso acquistasse un soggiorno all'estero, può essere scontato in toto o in parte il costo del corso.

In ogni caso i partecipanti (presenti e passati) ai corsi del Csbno potranno essere i principali destinatari della comunicazione.