

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
mag-13	Bibliotecari	dibattito on line su proposta di tessera a pagamento da parte degli utenti	Le email mostrano una forte contrarietà a qualsiasi forma di contribuzione
08-mag-13	Assemblea Consortile	prevedere una partecipazione ai servizi da parte degli utenti di € 3	Decisione rinviata
lug-13	Preassemblee	Effettuazione di 3 preassemblee di confronto e verifica con gli amministratori	Valutazione delle questioni relative alla contribuzione degli utenti. Prime ipotesi di tessera per servizi plus o tessera volontaria sostenitore
18-lug-13	Assemblea Consortile	Bilancio di previsione - rinvio della decisione di contribuzione generalizzata degli utenti	Necessità di aprire un dibattito sulla partecipazione economica degli utenti. Per il bilancio 2013 vengono messe in atto manovre alternative per mantenere in equilibrio il bilancio
28-ago-13	CDA	Formulazione di una proposta per l'introduzione di una tessera per servizi plus agli utenti	La proposta emerge dagli incontri preassembleari con gli amministratori
26-set-13	Direttore	Avvio consultazione sulla proposta del Cda	Presentazione vari documenti e scenari. Presentazione della proposta di utente plus
dal 20 al 30 ottobre 2013	IPSOS	Questionario online agli utenti su quote di contribuzione (volontaria o per servizi)	Rilevazione della disponibilità del 70% circa dei rispondenti (3.000 questionari autocompilati) a sostenere quote di contribuzione per le biblioteche
29-ott-13	Commissione tecnica	Discussione sulle posizioni espresse dai bibliotecari	Esclusione di differenziazione di servizi per utenti
14-nov-13	Commissione tecnica	Ripresa del dibattito	
2-3-4 dicembre 2013	Preassemblee	Discussione e confronto sulle linee guida per il 2014	Verificata la resistenza all'introduzione di forme di contribuzione per servizi plus, orientamento al lancio di una campagna di sostegno volontario delle biblioteche
18-dic-13	Assemblea Consortile	Linee guida per il bilancio di previsione 2014	Orientamento generalizzato ad una campagna utente sostenitore volontario - ASSEMBLEA RINVIATA PER MANCANZA DEL NUMERO LEGALE
14-gen-14	Commissione tecnica	Presentazione dell'indirizzo assunto di prevedere contribuzioni volontarie	Presenza in carico delle indicazioni assembleari e formazione di gruppi di lavoro per la stesura dei progetti. Gruppi: comunicazione, per le campagne utente sostenitore, servizi per nuovi servizi
gennaio febbraio 2014	Gruppi di lavoro sulla comunicazione	Gruppo di lavoro di 7 persone misto tra Csbno e bibliotecari - 4 sessioni di lavoro in due mesi	Discussione e confronto con i bibliotecari, definizione dei criteri e delle modalità della campagna

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
05-feb-14	Assemblea Consortile	Linee guida per il bilancio di previsione 2014	Orientamento generalizzato ad una campagna utente sostenitore volontario
17-feb-14	CSBNOTizie nr. 03	Comunicazione del Presidente	Annuncio dei progetti innovativi che saranno presentati alla prossima Assemblea Consortile.
		Resoconto Assemblea Consortile (5 febbraio 2014)	Riflessioni del Presidente Agostini: approfittare della congiuntura per azioni che incrementino "l'appeal" delle biblioteche. Conferito mandato al Cda di prevedere un adeguamento della quota 2014 pari al 3,5%. Stabilito di monitorare il risultato delle azioni proposte.
Febbraio giugno 2014	Gruppi di lavoro sulla comunicazione	Gruppo di lavoro di 9 persone misto tra Csbno e bibliotecari - 9 sessioni di lavoro in due mesi	Definizione e discussione dei contenuti della campagna utente sostenitore, scelta della grafica
28-feb-14	CSBNOTizie nr. 04	Comunicazione del Presidente	Annunciato l'avvio di due progetto: Artoteca e "soggiorni di studio all'estero".
		Nascita Gruppo comunicazione	Nato il Gruppo comunicazione. Componenti: personale del Consorzio e bibliotecari già coinvolti nello studio. Coordinatrice: da Simona Villa (Studio 2di2). Primo impegno: realizzazione del progetto "Campagna raccolta fondi".
05-mar-14	Assemblea Consortile	Approvazione del bilancio di previsione 2014	Approvazione formale della scelta di effettuare una campagna utente sostenitore volontario con tessera da 10 euro. Su questa decisione il Csbno attiva il lavoro del gruppo comunicazione
15-mar-14	CSBNOTizie nr. 05	Comunicazione del Presidente	Esortazione al massimo impegno e determinazione, rivolta al personale in un momento complesso e caratterizzato da numerose e inedite sfide.
		Resoconto Assemblea Consortile (5 marzo 2014)	Risultati dell'indagine IPSOS agli utenti: - il pagamento del servizio si colloca al secondo posto, la fascia 4-5 euro è la più gradita; - disponibilità significativa a pagare 10 euro per i servizi offerti. Esclusa dall'Assemblea la previsione di vendita dei libri scolastici.
26-mar-14	CDA	Presentazione e discussione modelli della campagna utente sostenitore	

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
31-mar-14	CSBNOTizie nr. 06	Resoconto CdA (26 marzo 2014)	Presentato il materiale grafico realizzato per la "Campagna utenti sostenitori". Esposto l'elenco dei circa 80 progetti in corso. Condiviso il documento sulla cooperazione e le linee d'indirizzo in esso contenute.
		Anteprima Commissione tecnica (Arese, 2 aprile 2014)	Tra i punti all'ordine del giorno, la presentazione della campagna promozione e raccolta fondi, con indicazione di strategie, organizzazione, contenuti e immagini grafiche.
		Anteprima Conferenza Stampa Campagna utenti sostenitori (Sesto San Giovanni, 14 aprile 2014)	Presentata la conferenza stampa per l'annuncio dell'avvio della Campagna utenti sostenitori, a partire dal mese di maggio.
02-apr-14	Commissione tecnica	Presentazione del risultato del lavoro del gruppo di comunicazione	Discussione e valutazione dei contenuti della campagna
15-apr-14	CSBNOTizie 07	Comunicazione del Presidente	Riferite impreviste difficoltà tecniche insorte durante la campagna e i rallentamenti legati alle elezioni europee e amministrative. Ipotizzato lo spostamento dell'avvio della campagna e annunciato l'arricchimento delle offerte e dei vantaggi per gli utenti sostenitori.
		Resoconto Commissione Tecnica (2 aprile 2014)	Presentate la campagna promozione e la raccolta fondi in due fasi, con ricorso a vari materiali e iniziative. Contributo per la tessera: 10 euro. Modalità di pagamento: prima ticket acquistabili in edicola o altre attività, poi "Borsellino elettronico", .
09-mag-14	Assemblea Consortile	Seduta per il bilancio consuntivo 2013	Presentazione della campagna utente sostenitore e dei suoi contenuti (con esposizione di teli in grande formato)
19-mag-14	CSBNOTizie 09	Comunicazione del Presidente	Confermato il rallentamento delle attività, determinato legato dalla campagna elettorale in corso.
		Resoconto Assemblea Consortile (9 maggio 2014)	Presentato il progetto Artoteca. Presentata la campagna comunicativa +TECA. Anteprima dei materiali comunicativi realizzati.

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
		Campagna utente sostenitore – briefing con le biblioteche	Calendario di incontri da tre ore con i bibliotecari, per l'illustrazione della campagna e delle modalità di versamento del contributo e di attivazione della tessera.
fine maggio / giugno 2014	Commissione tecnica	6 briefing con oltre 100 bibliotecari - 2 per ogni zona del territorio (Alto Milanese - Rhodense - Nord Milano)	Presentazione completa della campagna, dei contenuti, modalità di relazione con gli utenti, stili di comunicazione, obiettivi da raggiungere
9 e 10 giugno 2014	Focus Group utenti	Effettuazione di 4 focus group utenti con società specializzata in ricerche di mercato (2 con utenti forti e 2 con utenti deboli)	Rilevazione delle criticità della scelta di chiedere un sostegno volontario agli utenti (percezione di servizio pubblico)
15-giu-14	CSBNOTizie nr. 10	Comunicazione del Presidente	Saluti agli amministratori neoeletti e invito a un incontro di informazione sulla situazione corrente del Csbno e delle iniziative in corso, nonché di raccolta di indicazioni e suggerimenti di servizio.
		Resoconto Campagna utente sostenitore – briefing con le biblioteche	Coinvolti circa 100 bibliotecari sui 200 che lavorano nelle biblioteche del Consorzio. La mancata partecipazione, della metà del personale costituisce un forte elemento di rischio per la riuscita complessiva della campagna.
		Resoconto Conferenze stampa "Tagli alla cultura e biblioteche a rischio... ma Csbno risponde con un segno positivo", 4-5-6 giugno 2014	Svolte sul territorio tre conferenze stampa di presentazione della campagna di rilancio della biblioteca in risposta ai tagli alla cultura. Presentata la campagna "Utente sostenitore".
29-giu-14		Avvio ufficiale della campagna con affissioni, distribuzione depliant, teli di grandi dimensioni	
30-giu-14	CSBNOTizie nr. 11	Anteprima seconda fase della Campagna utente sostenitore	Segnalato l'avvio della seconda fase della Campagna utente sostenitore (anche "Campagna +teca"). Il sito internet e i social network assumeranno importanza strategica. Annunciato lo svolgimento di 4 focus group (2 con target "utenti", 2 con target "non utenti").
17 - 18 - 19 luglio 2014	Biblioteche del Consorzio	Effettuazione di una rilevazione Mystery Client per verificare l'avvio effettivo della campagna	Rilevazione del mancato avvio della campagna nella maggioranza delle biblioteche

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
18-lug-14	Commissione tecnica	Incontro di valutazione della rilevazione Mystery Client e dei problemi della campagna	Decisione di attuare i seguenti provvedimenti: installazione dei pos in tutte le biblioteche, visita in tutte le biblioteche per formare e motivare i bibliotecari
19-lug-14	CSBNOTizie nr. 12	Comunicazione del Presidente	Riferimento alle difficoltà congiunturali del Consorzio e delle biblioteche, ed esortazione alla massima disponibilità di tutti gli attori (assessori, bibliotecari, dirigenti), per il raggiungimento degli obiettivi.
		Resoconto Seduta del Cda (3 luglio 2014)	Decisa per fine settembre la conclusione di tutte le attività, per consentire la partenza delle nuove regole.
		Aggiornamento Campagna utente sostenitore	Sostenuta la centralità del ruolo dei bibliotecari per il raggiungimento di risultati positivi nella campagna.
1-ago-14	CSBNOTizie nr. 13	Resoconto Commissione Tecnica (Rho Burba, 22 aprile 2014)	Discussi l'andamento della campagna utente sostenitore e le azioni di rilancio. : - attivazione servizio di monitoraggio - organizzazione incontri formativi nelle biblioteche o in gruppi di queste - supporto organizzativo alle biblioteche in occasione di particolari eventi o in luoghi molto frequentati. - installazione di un POS (da settembre)
agosto - settembre 2014	Biblioteche del Csbno	Installazione di 50 pos	
settembre 2014	Biblioteche del Csbno	Effettuazione di un incontro in tutte le biblioteche per verificare con il personale al banco la modalità di relazione con gli utenti - formazione marketing	
		Comunicazione del Presidente	Riaffermato il massimo impegno nella Campagna utente sostenitore, annunciate azioni più incisive per il raggiungimento dell'obiettivo prefisso, ovvero l'adesione di circa 15.000 utenti.

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
15-set-14	CSBNOTizie nr. 14	Aggiornamento Campagna utente sostenitore	<p>Nuove azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - realizzazione di www.bibliodipiu.it e inserimento di banner pubblicitario nei nostri siti - prime installazioni di POS per i pagamenti con bancomat in tutte le biblioteche - avvio degli incontri di formazione e motivazione dei bibliotecari - creazione di banchetti sulla campagna - comunicazione personalizzata a 120.000 utenti via e/mail e ad 80.000 via sms - iniziativa "+amministrazione" per il coinvolgimento di Sindaci, Giunte e Consigli dei Comuni nella sottoscrizione della tessera e campagna fotografica "Mettiamoci la faccia".
fine settembre 2014	Siti del Csbno (istituzionale, Opac, Cafèlib, Medialibrary)	Installazione di un video (5 secondi) motivazionale per gli utenti per rammentare e sollecitare l'adesione alla campagna	
30-set-14	CSBNOTizie nr. 15	Aggiornamento Campagna utente sostenitore	<p>Risultati non in linea con le aspettative (1310 tessere attivate al 30/09).</p> <p>Nuove iniziative:</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'installazione di POS per i pagamenti con il bancomat in tutte le biblioteche (tranne quelle che lo hanno espressamente rifiutato); - la realizzazione di banchetti di promozione - la realizzazione di incontri di motivazione per i bibliotecari <p>Prevista per ottobre la valutazione dei risultati riportati.</p>
7-ott-14	Utenti delle biblioteche	Invio di 120.000 mail di sollecitazione agli utenti per la sottoscrizione della tessera sostenitore	
9-ott-14	Utenti delle biblioteche	Secondo invio di 120.000 mail con la segnalazione che Don Gino Rigoldi è testimonial della campagna	
9-ott-14	Biblioteche del Csbno	Invio a tutte le amministrazioni dell'invito e dei materiali per il lancio dell'iniziativa "Ci metto la faccia"	Invito agli amministratori ed ai consiglieri comunali di ogni Comune di testimoniare con una foto il sostegno alla campagna

CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE - TABELLA DEGLI INTERVENTI PER LA CAMPAGNA + TECA AL 16 NOVEMBRE 2014

DATA	CHI	COSA	INDICAZIONE
12 e 13 -nov-14	Biblioteche del Csbno	Mistery Client su un campione di biblioteche	Solo il 20 % delle biblioteche propone direttamente la tessera. Nessuna tessera effettuata nella fase osservazione. Buona presenza dei materiali di comunicazione