

# COMMISSIONE TECNICA

## 28 OTTOBRE 2014

### Ordine del Giorno

- Andamento della campagna sostenitore
- Attività del CSBNO: il punto della situazione
- Situazione regole e tariffe riammissione
- Un nuovo sviluppo della cooperazione bibliotecaria: la Banca del Tempo
- Nuovo modello di acquisto centralizzato
- Presentazione del seminario sul modello di biblioteca
- (aggiunto) Formazione / informazione per i bibliotecari coinvolti con l'artoteca



# ANDAMENTO DELLA CAMPAGNA SOSTENITORE

Elementi salienti:

- Avvio metà giugno
- Rallentamento estivo e ripresa da settembre
- Luglio / settembre avvio monitoraggio
- Settembre: Intervento in tutte le biblioteche con ripresa della formazione / motivazione di tutti i bibliotecari (in maggio incontri con oltre 120 bibliotecari)
- Settembre: installazione di POS in tutte le biblioteche
- Ottobre . novembre: avvio della campagna «Ci metto la faccia»

Documenti predisposti:

- Tabella con la lista di tutti gli interventi effettuati dall'inizio del 2013 ad oggi
- Breve documento di rilevazione delle difficoltà



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
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 progetti: 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	
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 – 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
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)	<p>Discussi l'andamento della campagna utente sostenitore e le azioni di rilancio. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attivazione servizio di monitoraggio</li> <li>- organizzazione incontri formativi nelle biblioteche o in gruppi di queste</li> <li>- supporto organizzativo alle biblioteche in occasione di particolari eventi o in luoghi molto frequentati.</li> <li>- installazione di un POS (da settembre)</li> </ul>
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	





15-set-14	CSBNOTizie nr. 14	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.
		Aggiornamento Campagna utente sostenitore	<p>Nuove azioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzazione di <a href="http://www.bibliodipiù.it">www.bibliodipiù.it</a> e inserimento di banner pubblicitario nei nostri siti</li> <li>- prime installazioni di POS per i pagamenti con bancomat in tutte le biblioteche</li> <li>- avvio degli incontri di formazione e motivazione dei bibliotecari</li> <li>- creazione di banchetti sulla campagna</li> <li>- comunicazione personalizzata a 120.000 utenti via e/mail e ad 80.000 via sms</li> <li>- iniziativa "+amministrazione" per il coinvolgimento di Sindaci, Giunte e Consigli dei Comuni nella sottoscrizione della tessera e campagna fotografica "Mettiamoci la faccia.</li> </ul>
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	Risultati non in linea con le aspettative (1310 tessere attivate al 30/09). Nuove iniziative: - 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 Prevista per ottobre la valutazione dei risultati riportati.
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



## ANALISI DELLE DIFFICOLTÀ DELLA CAMPAGNA UTENTE SOSTENITORE

La campagna sostenitore, la cui decisione è stata confermata nell'Assemblea consortile del 5 marzo 2014, è stata progettata da un gruppo di lavoro misto (Csbno e bibliotecari) da marzo a maggio, confrontata e verificata in diverse sedi come da tabella allegata. L'avvio è stato posticipato alla fine di giugno per evitare il sovrapporsi con la campagna elettorale che ha impegnato 14 dei 33 Comuni del Consorzio.

Il rinvio ha consentito di effettuare ulteriori verifiche tecniche che hanno messo in evidenza criticità e debolezze. Le verifiche sono state effettuate realizzando 4 focus group con utenti selezionati da un'agenzia di marketing specializzata (Pavan Insight) in rappresentanza degli utenti deboli e degli utenti forti con una distribuzione territoriale di provenienza che rappresentasse tutto il territorio del Csbno.

I focus group e l'avvio della campagna che ha consentito la valutazione del suo impatto nelle biblioteche hanno messo in evidenza le seguenti criticità:

1) Considerevole spostamento dell'asse razionale e emotivo nel rapporto degli utenti con il servizio bibliotecario, percepito, in una maniera rivelatasi assai radicata e diffusa, come gratuito e dovuto, nonché, in quanto tale, essenziale. Inoltre, è venuta alla luce una maggiore disponibilità degli intervistati a sottoscrivere la tessera per sostenere le biblioteche in un momento di grande emergenza, piuttosto che a farlo per assicurarsi l'accesso ad una gamma più ampia di servizi. Ciò ha suggerito una conseguente correzione dell'impianto comunicativo, testimoniata dall'oggetto %O.S.tieni la tua biblioteca+, apposto alla comunicazione inviata mercoledì 8 ottobre a 120000 utenti



2) Il momento decisivo nel quale gli utenti possono prendere la decisione se contribuire oppure no alla biblioteca è quello del contatto del servizio in biblioteca. E' perciò essenziale che i bibliotecari siano parte attiva nel proporre agli utenti la sottoscrizione in tutti i momenti di contatto di servizio (prestito, restituzione, informazioni, ecc.). Se il bibliotecario non propone la sottoscrizione della tessera e, se cosa ancor più grave, non la segnala all'utente, difficilmente si otterranno sottoscrizioni. Il bibliotecario, depositario di un rapporto personale e fiduciario, consolidatosi nel corso del tempo, riveste un valore altamente strategico ai fini promozionali e deve perciò dimostrarsi comunicativo e fortemente motivato a sostenere l'iniziativa. Non c'è nessuna campagna comunicativa che possa ottenere il risultato del contatto diretto in biblioteca. Da giugno ad ottobre, dalle registrazioni del sistema di gestione, sono passati nelle biblioteche almeno 40.000 utenti, ad oggi solo 1.500 di questi sono stati convinti a sottoscrivere la tessera.

3) Gli utenti devono essere messi nella condizione di poter acquistare immediatamente la tessera, in quanto un eventuale spostamento di luogo e di tempo determina un grave indebolimento delle motivazioni all'acquisto, che viene quindi rimandato o addirittura annullato. Quindi una delle condizioni poste anche dagli amministratori nel mandato al Consorzio, cioè evitare che i bibliotecari potessero incassare direttamente la quota della tessera si è dimostrato un elemento altamente negativo tale da mettere in discussione il risultato della campagna



	Assegnate	utenti	Target	Perc
Arese	52	3.839	606	8,58%
Baranzate	7	1.073	169	4,13%
Bollate	337	7.009	1.106	30,47%
Bresso	83	2.846	449	18,48%
Busto Garolfo	57	1.545	244	23,38%
Canegrate	24	962	152	15,81%
Cerro Maggiore	13	695	110	11,85%
Cesate	81	1.574	248	32,61%
Cinisello Balsamo	279	11.714	1.848	15,09%
Cormano	92	2.312	365	25,22%
Cornaredo	75	2.091	330	22,73%
Cusano Milanino	57	3.268	516	11,05%
Dairago	4	582	92	4,36%
Garbagnate Milanese	81	3.172	501	16,18%
Lainate	33	4.504	711	4,64%
Legnano	295	5.201	821	35,95%
Nerviano	57	2.391	377	15,11%
Novate Milanese	176	3.792	598	29,41%
Paderno Dugnano	159	6.083	960	16,57%
Parabiago	31	2.341	369	8,39%
Pero	75	1.395	220	34,07%
Pogliano Milanese	2	349	55	3,63%
Pregnana Milanese	23	566	89	25,75%
Rescaldina	17	1.753	277	6,15%
Rho	71	5.340	843	8,43%
Rho Popolare	95	999	158	60,27%
San Giorgio su Legnano	30	823	130	23,10%
San Vittore Olona	33	976	154	21,43%
Senago	30	2.225	351	8,54%
Sesto S.G.	369	8.140	1.284	28,73%
Settimo Milanese	98	2.705	427	22,96%
Solaro	54	1.200	189	28,52%
Vanzago	37	953	150	24,61%
Villa Cortese	28	644	102	27,55%
<b>Totale complessivo</b>	<b>2.955</b>	<b>95.062</b>	<b>15.000</b>	<b>19,70%</b>



# DOVE STA ANDANDO IL CSBNO?

## Linee strategiche di sviluppo

Possono essere distinte in:

**INTERNE**

**ESTERNE**



# INTERNE

→ Organizzazione di nuovi servizi da mettere a disposizione di tutte le biblioteche in una logica (quasi) di franchising sia come servizi diffusi centralmente che come progetti che nascono da una biblioteca e da lì distribuiti a tutte le altre. Esempi:

- Artoteca
- Visite d'arte
- Musica autoprodotta
- Festival corti
- Poesia
- Makerspaces
- Scrittura / Editoria
- Wikipedia
- Gaming
- Web Tv
- Formazione / Educazione permanente
- Storia locale / Identità



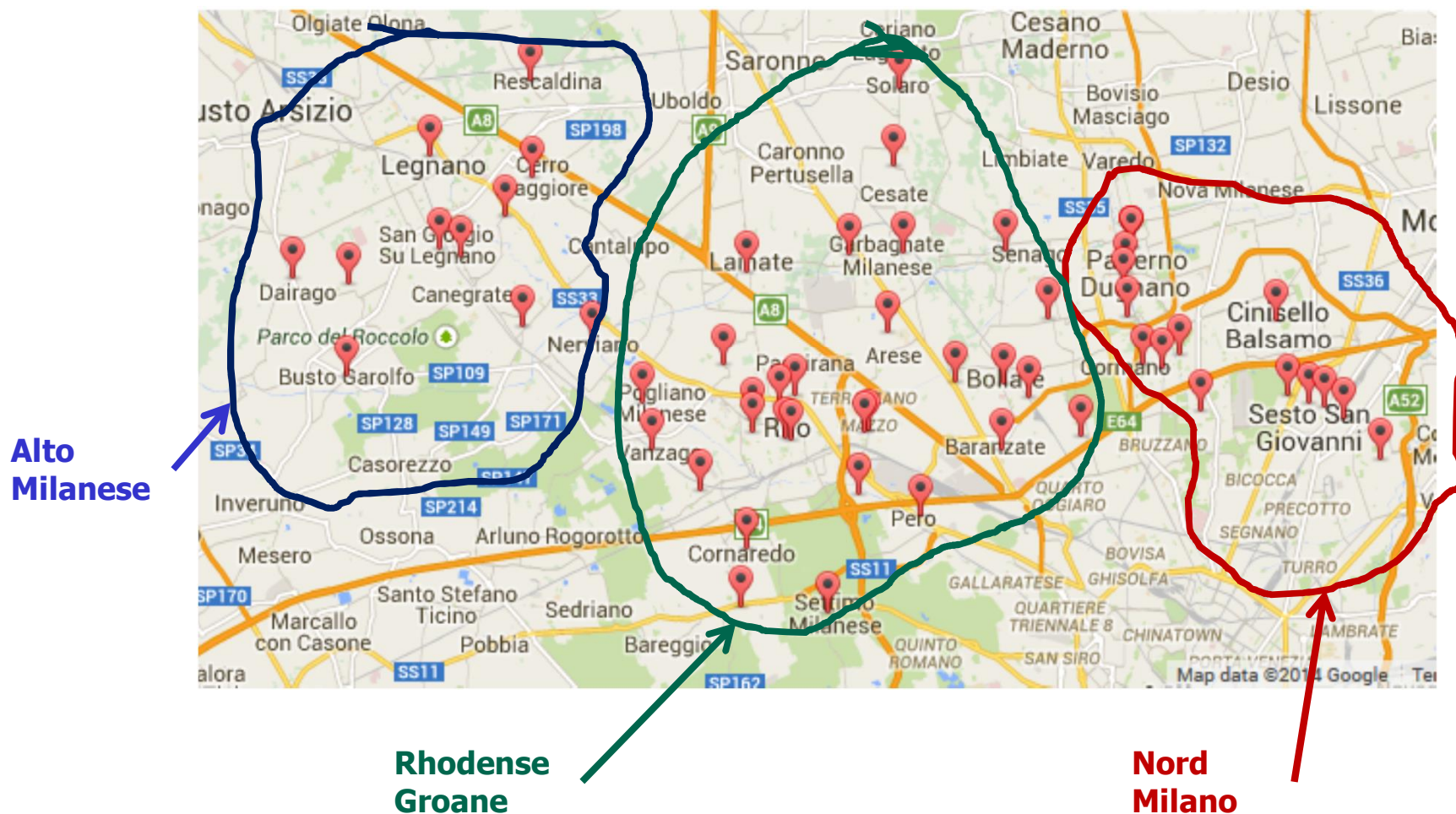
# INTERNE

- Migrazione del Csbno verso un sistema integrato di produzione / distribuzione culturale nel territorio. Primi passaggi:
  - Acquisizione del circuito teatrale Scenaperta
  - Confronto sulla gestione del teatro comunale di Legnano di prossima realizzazione
  - Integrazione con il polo Culturale Insieme Groane
  - Progetto polo creatività grafica e comunicativa di Bollate (coworking per giovani creativi, punto libreria, produzione oggettistica d'arte per gli shop nelle biblioteche)
  - Proposta (bilancio 2015) di convergenza nel Csbno di tutte le risorse per attività culturali dei Comuni (già in corso con Pero e in parte con Arese)
    - Primo passo: semplificazione amministrativa
    - Secondo passo: pianificazione comune degli eventi, agenda unica
    - Terzo passo: coordinamento progettuale, integrazione dell'offerta culturale
  - Integrazione con gli archivi
- Riflessione sull'ipotesi di gestione associate delle biblioteche del Csbno

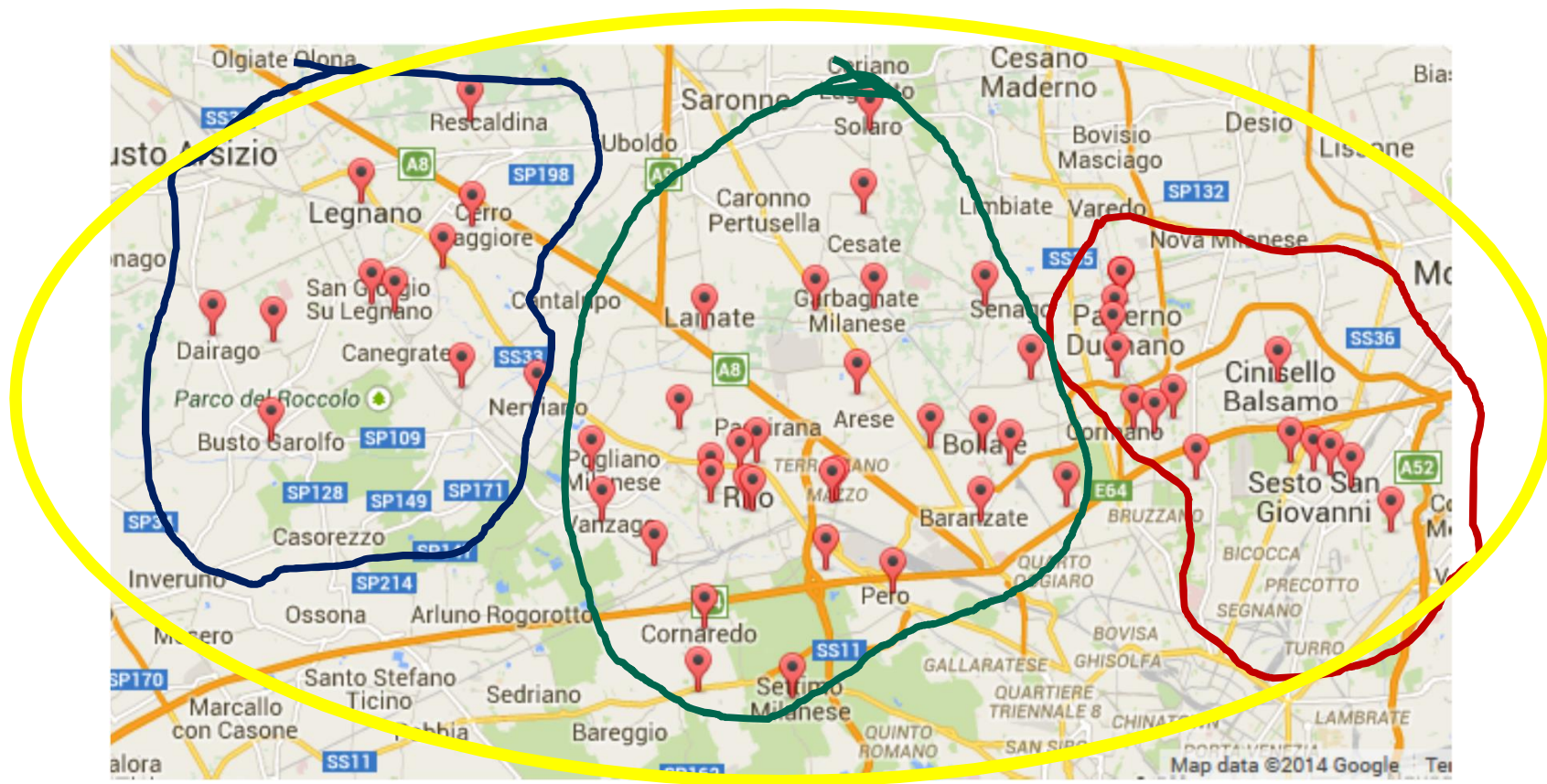




# LE TRE «ANIME DEL CONSORZIO»



# LE TRE «ANIME DEL CONSORZIO»



**Tutto il territorio rappresenta quasi un terzo della Città Metropolitana**



CONSORZIO  
SISTEMA  
BIBLIOTECARIO  
NORD-OVEST

# ESTERNE

- Assunzione di un ruolo «guida» dei processi di cooperazione tra reti bibliotecarie e al servizio delle reti italiane (progetto Rete delle Reti). Abbandonata l'ipotesi di costituire un soggetto che operi per sviluppare servizi per tutta le reti pubbliche italiane, ci si sta muovendo per affermare il Csbno come il soggetto che possa sostenere questo processo di cooperazione. Esempi e passi fatti finora:
- Capofila Medialibrary
  - Progetto di partecipazione societaria con nuovo soggetto per la commercializzazione di contenuti digitali
  - Capofila Cafèlib
  - Capofila Cosedafare
  - Trainer per la cooperazione di Area Vasta
  - Gestore della fase sperimentale di integrazione degli opac (FpL, BB, Panizzi, Csbno)
  - Probabile prossima firma convenzione con l'area di Bergamo
  - Sviluppo progetto «Borsellino elettronico» per tutte le biblioteche italiane (progetto fondazione nuova moneta Biblox)
  - Gestione progetto di riorganizzazione del Sistema Satta di Nuoro ed intervento con tutti i sistemi sardi
  - Progetto Agire Por (trasferimento buone pratiche) con 3 province siciliane (Trapani, Agrigento, Siracusa)
  - Progetto Tiscali

