

COMMISSIONE TECNICA – 24 ottobre 2017- Arese

h. 9.50 – 13.40

Oggetto: Introduzione dell'anteprima dei 15 gg per i possessori della tessera + Teca

Presenti

| COMUNE | NOME E COGNOME | RUOLO |
|-------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| CUSANO MILANINO | BARBARA VALESIN | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| CUSANO MILANINO | DAVIDE ROMAMO | ASSISTENTE DI BIBLIOTECA |
| CORMANO | VALENTINA VILLA | ASSISTENTE DI BIBLIOTECA |
| SOLARO | PIERANGELA GALETTI | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| RESCALDINA | MARIO DOMINA | BIBLIOTECARIO |
| LEGNANO | DORIANA COZZI | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| NOVATE MILANESE | PAOLA BARZAGLI | ASSISTENTE BIBLIOTECA |
| NOVATE MILANESE | FABIO ARMAROLI | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| PADERNO DUGNANO | LAURA FUSETTI | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| PADERNO DUGNANO | GIORGIA BIGHINI | ASSISTENTE DI BIBLIOTECA |
| CORNAREDO | DANIEL A PASTORI | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| CERRO MAGGIORE | ANGELA TORTORELLI | BIBLIOTECARIA (RREFERENTE) |
| SESTO SAN GIOVANNI | ATTILIA ISELLA | ASSISTENTE BIBLIOTECA |
| SENAGO | ROBERTO MAURI | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| BARANZATE/VANZAGO/CSBNO | HENRY URSIN | RESPONSABILE BIBLIOTECA BAVZ |
| LUCERNATE | GIORGIA BECCHERLE | ASSISTENTE DI BIBLIOTECA |
| BRESSO | MASSIMO MAZZIERO | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| BOLLATE | FABIO GANASSIN | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| ARESE | NATASCIA SESSA | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| SETTIMO MILANESE | LUCIANO RIZZELLO | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| PARABIAGO | MARIA GIULIA MARAZZINI | ASSISTENTE DI BIBLIOTECA |
| NERVIANO | CRISTIANA ZOIA | RESPONSABILE BIBLIOTECA |
| CINIELLO BALSAMO | LAURA CASTELLINO | ISTRUTTORE DIRETTIVO BIBLIOTECARIO |
| CESATE | ELISA FALCI | ASSISTENTE DI BIBLIOTECA |
| BUSTO GAROLFO/CANEGRATE/CSBNO | FABIANO RAITI | RESPONSABILE BIBLIOTECHE BG/CA |
| CSBNO | GIANNI STEFANINI | DIRETTORE |
| CSBNO | RINO CLERICI | RESPONSABILE BIBLIOTECONOMICO |
| CSBNO | RICCARDO DEMICELIS | COMUNICAZIONE/MARKETING |
| CSBNO | DAVIDE POGLIANI | RESPONSABILE BIBLIOTECHE GESTITE |
| CSBNO | MARTINO BENZONI | RISORSE UMANE |
| CSBNO | FORTUNATA LOVISO | BILANCIO E SCUOLE CIVICHE |
| CSBNO | STEFANO COLOMBINI | PROGETTI I |
| CSBNO | MAURA BERETTA | ITITUZIONALE |

Sintesi dell'incontro

Gianni Stefanini nell'aprire il dibattito offre alcuni elementi di conoscenza utili per la discussione. Gli ultimi aggiornamenti di Clavis, non ultimo la sua adozione da parte del Comune di Milano e di Fondazione per Leggere e la prossima adozione di Brianza Biblioteche a partire dal prossimo gennaio, avranno effetti positivi, ma hanno influito negativamente sulla possibilità di applicare rapidamente le modifiche software previste fin dal mese di febbraio con il bilancio di previsione per creare vantaggi agli utenti +teca al fine di ottenere un maggior numero di adesioni da parte degli utenti. In questo contesto però le ragioni che hanno spinto alla decisione di accelerare sono emerse dal non aver riscontrato risultati significativi che potessero raggiungere l'obiettivo delle 8.000 tessere per mantenere in equilibrio la situazione di bilancio. Visti gli ultimi aggiornamenti sul preconsuntivo 2017 che sarà chiuso con una situazione più positiva di quanto si prevedeva,

l'obiettivo delle tessere + teca è stato portato da 8.000 a 6.000 mantenendo il bilancio in equilibrio. Rileva che già con alcune azioni intraprese come Csbno (campagna del sorteggio di un regalo) e le iniziative delle biblioteche in queste settimane si sono avuti buoni risultati. Questa settimana si è avuto il risultato migliore degli ultimi tre anni. Sinora sono state sottoscritte 4.200 tessere. Il nuovo sistema dei vantaggi a favore degli utenti è stato introdotto dal 9 ottobre ed ora è difficile valutare se l'aumento di queste due settimane sia da imputare a questa modifica o ad altro. Di quanto emerso nell'incontro verrà fornita sintesi dei vari interventi in occasione dell'incontro nel pomeriggio con il presidente del Cda Agostini. Il Csbno si ritrova a gestire una situazione nella quale le posizioni degli amministratori sono diverse. Il mandato al Csbno è di portare un bilancio in positivo o comunque di non realizzare perdite ed è un obiettivo a carico del Csbno, anche per quanto riguarda la campagna +Teca l'obiettivo del risultato non è in capo alle biblioteche, perché gli amministratori al momento del bilancio non hanno ritenuto di farsene carico, è in capo esclusivo al Csbno che a questo punto deve fare di tutto per raggiungere l'obiettivo. La nostra campagna + teca è un modello esportabile e se ne sta discutendo con i colleghi di Bergamo. Agli utenti sottoscrittori ai quali scade la tessera è inviato mensilmente un avviso per invitarli al rinnovo. Ritiene che il dibattito sinora emerso abbia rivitalizzato la stessa campagna + teca da parte di tutti che non ne hanno messo in discussione il valore. La campagna + teca ha rappresentato un *"passaggio culturale"* anche se all'inizio ha avuto difficoltà ma ha contribuito ad avere consapevolezza dei servizi che vengono offerti. Questa campagna è stata giocata sull'amore per la biblioteca e sul creare comunità come espresso da Fabio Ganassin. La proposta di portare i prestiti a 30 non ha dato risultati soddisfacenti.. La proposta di spostare l'iniziativa dai prestiti alle prenotazioni, emersa nel corso del dibattito, può essere una soluzione per evitare i problemi fin qui segnalati dalle biblioteche e mantenere nel contempo una formula premiante per gli utenti tale da spingere un numero sempre maggiore a sottoscrivere la tessera. . Questo deve essere portato agli amministratori. Nonostante i nostri numeri siano in diminuzione sono comunque numeri significativi. Nei fatti bisogna prendere atto che c'è stato uno spostamento dell'asse della campagna di fund raising dall'agire su elementi di pura volontarietà che probabilmente dopo tre anni non è più in grado di essere propulsiva e soprattutto di attrarre nuovi utenti all'azione sui meccanismi di servizio come elementi di un vantaggio per gli utenti per spingerli a maggiori sottoscrizioni.

In ogni caso è da sottolineare il fatto che la misura del prestito in esclusiva per gli utenti +teca per 15 giorni poteva essere un'occasione per i bibliotecari per sollecitare gli utenti che vedono negarsi un prestito a sottoscrivere la tessera per sbloccare immediatamente la situazione; la reazione complessiva, invece, sembra essere stata quella di un irrigidimento delle posizioni in nome di una, riteniamo presunta, divisione degli utenti di serie A e di serie B. Al di là del fatto che una tessera annuale di 10 euro non può ragionevolmente essere considerato un ostacolo per nessuno, l'occasione doveva essere utilizzata dai bibliotecari per sollecitare nuove adesioni considerando che le motivazioni su cui era nata la campagna tre anni fa ormai si erano affievolite e non più in grado di produrre i risultati attesi.

Per Davide Romano e Barbara Valesin di Cusano Milanino pur dando atto dell'impegno del Csbno e riconoscendo che vi è un problema di reperibilità fondi **non condividono la soluzione intrapresa dell'anteprema dei 15 gg** perché se può avere forse effetti forse nell'immediato, non è una soluzione da intraprendere nel tempo per la reperibilità di fondi. Si chiede ai cittadini di pagare questo servizio quando questo servizio è già pagato dai cittadini, si sottolinea, con i propri contributi di circa il 42%. Si pone l'accento sulle **criticità della comunicazione** perché si è venuti a conoscenza di questo servizio di anteprema delle novità per 15 gg. il giorno stesso dell'attivazione. Questa situazione ha scatenato un acceso dibattito. Invitano i bibliotecari a sensibilizzare i propri amministratori verso anche un possibile aumento delle quota. Pongono anche l'accento sulla sua applicabilità per materiali destinato alla sala ragazzi dei quali si chiede non debbano essere considerati. Si ritiene che seppur in vi siano lamentele di una minoranza queste debbano essere prese in considerazione. Passare da un servizio liberi a tutti a delle differenziazioni allontanano gli utenti.

Cristiana Zoia di Nerviano puntualizza che l'aumento del numero delle sottoscrizioni della tessera + teca si sono avute anche grazie alle iniziative delle biblioteche.

Mario Domina di Rescaldina non solo condivide la posizione di Cusano ma **dichiara di non essere d'accordo** perché si avrebbero cittadini di serie A e serie B. Ad oggi nella sua biblioteca questa differenziazione non è tradotta in uno scaffale destinato ai possessori + teca. **Propone di lasciare la decisione di applicare o non applicare l'anteprema dei 15 gg alla singola biblioteca.** Sottolinea l'importanza anche ella sede nella quale ci si trova a lavorare come elemento di appetibilità per la campagna e riconosce un *proprio "blocco mentale"* nell'adottare questa soluzione. Stanno pensando a una iniziativa per Natale che incentivi la sottoscrizione donando un libro. Chiede se per le novità includano anche le prenotazioni online. Chiede perché non si riproponga il progetto Bestseller. Chiede se è previsto un avviso a coloro ai quali scade la tessera. Ogni realtà è diversa e l'asticella" può essere diversa.

Pierangela Galetti di Solaro oltre a sottolineare la criticità della tempistica che ha fatto sì che ai bibliotecari sia stata data informativa il 10/10 e agli utenti il 9/10 precisa che questa è una situazione nella quale aggiungere i servizi a beneficio di tutti e non togliere a nessuno. Dalla lettura dei **verbali non era esplicita questa soluzione** dichiara ma **solo un'ipotesi.** Occorreva chiedere prima ai bibliotecari.

Massimo Mazziro di Bresso questa soluzione era **stata ipotizzata in C. T.** Confrontandosi con i propri colleghi e con altri esterni è emerso che **i sottoscrittori della + teca non puntino ai servizi offerti quanto siano disposti ad aiutare la biblioteca. Nelle campagne di fund raising di solito si chiude il bilancio e poi viene fatta la campagna, noi invece abbiamo fatto l'opposto.** A suo parere aver alzato l'obiettivo è stato un deterrente avendo ingenerato frustrazione per il mancato raggiungimento. Precisa che, confrontando i nostri risultati con altre realtà esterne, i nostri risultati siano stati ottimi così come l'impegno dei bibliotecari. Attenzione quindi nel dichiarare che non si stia facendo abbastanza. Gli utenti delle biblioteche sono differenti e quando si è dichiarato esplicitamente il bisogno si sono avuti buoni risultati. Ritiene **non efficace l'anteprema dei 15 gg. e che l'azione intrapresa possa avere invece un effetto negativo, non adeguato, agli**

obbiettivi che ci si è posti. Nonostante le considerazioni espresse ha da subito fatta propria la soluzione comunicativa di Paderno. Alla luce delle considerazioni di Gianni Stefanini, intraprendere una campagna di fund raising non per necessità ma per adesione volontaria; fare in modo che le mancate coperture del bilancio debbano essere coperti con soluzioni politiche degli amministratori e non caricate sui tecnici; essere consapevoli che gli obiettivi che ci si dà debbano essere raggiungibili per non far sentire in colpa tecnici e cittadini.

Laura Fusetto di Paderno *condivide la proposta di sollecitare e sensibilizzare i propri amministrati per un aumento della quota così le criticità nella comunicazione. **Solleva un problema di metodo in relazione all'alleanza che il Csbno non ha sufficientemente cercato nei bibliotecari e dei bibliotecari che non si sono fatti catturare.** Una contrapposizione noi/voi che ritiene non abbia ragione d'essere e che **anche i bibliotecari non hanno promosso e spinto la campagna in maniera convinta e decisa.** Cita a questo proposito il caso di due ragazze del servizio civile che come utenti di altre realtà bibliotecarie non avevano mai ricevuto informazioni sulla campagna. Nella loro realtà **non ci sono stati problemi perché si è giocato sul "grazie che ci sostenete"** Siamo una rete che guarda lontano e che ha promosso e promuove servizi in costante aggiornamento. E' condivisibile l'appello a una **"chiamata di responsabilità"** e **l'importanza di un'alleanza con i cittadini** nonostante siano in calo così come i prestiti. Ricorda che noi forniamo servizi per il 10% della popolazione. Condivide la posizione di Massimo Mazziro sull'essere bravi ma non abbastanza. Propone che tutte le novità siano riservate in locale per 10 gg. e non condivide la posizione di Roberto Mauri di "di dare mandato a" nonostante le motivazioni espresse siano state diverse in realtà l'unica proposta emersa è il regalo del libro sotto l'albero a Natale. Si propone un incentivo da realizzarsi quando sarà possibile acquistare i libri dalla piattaforma.*

Fabio Ganassin di Bollate è favorevole ai servizi offerti ai sostenitori + teca. In generale sostiene che la campagna + teca debba essere vista come **un'opportunità** perché ci permette di parlare con l'utente e spiegare le ragioni e parlare dei servizi offerti. E' un'opportunità **per creare una comunità** all'interno della biblioteca e della rete, saranno loro che difenderanno la biblioteca. *Propone che chi non raggiunge il 100% dell'obiettivo di tessere sottoscritte debba far intervenire la propria amministrazione per coprire il contributo.* Condivide l'opinione di Paderno sull'incostanza dei bibliotecari nella promozione della campagna+ teca. **Condivide l'esclusione dei libri per ragazzi così come i doni così come l'osservazione di Rino Clerici che chi diventa sottoscrittore offre un contributo a vantaggio di tutti.** Sulla lettura di Roberto Mauri **" salti la fila se paghi"** non sia negativo. Riporta la propria esperienza con la tessera del FAI che gli permette, oltre a sostenere l'associazione, di evitare le code nelle visite dei siti gestiti. Ritiene che sia un errore far sentire in colpa i cittadini come citato da Massimo Mazziro. Noi dobbiamo mettere in campo tutte le azioni per raggiungere gli obiettivi. Siamo noi operatori che dobbiamo convincere. Dobbiamo partire dalle positività. Si chiede perché nessuno ha posto a suo tempo la questione del mancato raggiungimento quando si era al 40% .

Roberto Mauri di Senago *concorda con altri colleghi **sull'inefficacia di questa iniziativa dell'anteprima delle novità del 15 gg.** Gli utenti di Senago che hanno fatto la tessera + teca sono o utenti forti o utenti che hanno partecipato a qualche iniziativa ma che poi non si sono recati in*

biblioteca. A suo parere **questa iniziativa comunica solo “ salti la fila se paghi”**. **E' necessario ragionare sugli obiettivi** perché deve essere legata alla copertura del bilancio, alla circolazione o altro?. A suo parere avendo raggiunto già la quota di 4200 tessere e dovendo raggiungere le 6.000 con le iniziative natalizie dovremmo farcela. Occorre dare un segnale agli amministratori e utenti e definire delle regole: **una campagna + teca a termine; l'anteprema non deve coinvolgere esemplari destinati ai ragazzi, doni, ristampe, riviste, documenti legati ad iniziative quali SuperElle, etcc..; promuovere con forza iniziative durante il periodo natalizio; redigere un documento da inviare agli amministratori dell'incontro di oggi**. Ciò che importa è la soddisfazione degli utenti ai servizi offerti questo dovrebbe essere l'aspetto più importante per la comunità delle biblioteche. Non condivide la posizione di Rino Clerici sull'incidenza della + teca sull'acquisto dei libri. E' necessario analizzare il bilancio . La + teca non è obbligatoria. Siamo una rete e sui servizi che offriamo se siamo d'accordo sui temi e modi dobbiamo tutti adottarli. Si propone di stendere un documento che dovrà essere sottoscritto dai presenti e inviato al presidente per l'assemblea del 25/10.

Giulio Fortunio di Cinisello Balsamo pur non essendo presente per impegni, invia la propria posizione che è letta da Rino Clerici:

Legittimità. **Ritengo che l'iniziativa sia legittima**. L'adozione di tale misura è contenuta nella relazione accompagnatoria del Cda che l'Assemblea consortile del 20 febbraio 2017 ha approvato unitamente al bilancio di previsione 2017.

Opportunità. **Ritengo sia opportuna**. Può contribuire all'aumento di sottoscrizione di tessere più Teca a fronte di una modestissima penalizzazione degli iscritti ordinari.

Modalità di comunicazione. Penso sia stato **inopportuno comunicare la partenza di tale misura il giorno stesso**. Iniziative del genere vanno condivise prima in commissione tecnica e quindi comunicate prima della partenza. "Condivise", non vuol dire necessariamente approvate, dato che la Commissione Tecnica ha potere consultivo, ma almeno presentate e discusse. Questa misura era stata sinteticamente illustrata come possibilità nella commissione tecnica dell'11 gennaio 2017 a Bresso, ma non era stata colta da me (e forse anche da altri presenti) come misura che sarebbe stata certamente attuata.

Doriana Cozzi di Legnano pone l'accento **sull'impatto marginale dell'anteprema dei 15 gg**. La + teca nella propria realtà è stata sottoscritta da utenti soddisfatti dai servizi offerti. Condivide la posizione espressa sulla gestione non corretta della comunicazione. Non è d'accordo con la posizione di Mario Domina di Rescaldina di lasciare libertà alle biblioteche di adottare o meno questa iniziativa perché siamo una rete.

Laura Castellino di Cinisello Balsamo **non crede che questa iniziativa sia efficace** e pone alcune domande riguardo a quanto dichiarato sull'home page sul diritto di prenotare le novità e se sui prestiti occorra dare precedenza ai propri utenti sottoscrittori + teca o a tutti i sottoscrittori della rete? Se riguarda gli utenti sottoscrittori della rete, crede che lo scaffale non sia più necessario.

Rino Clerici del Csbno ricorda che la suddivisione tra utenti di serie A e serie B sia già nei fatti presente da anni. Fa presente che nell'applicare questa norma a favore degli utenti +teca è emerso un fenomeno, finora sconosciuto, per il quale le biblioteche autonomamente e

discrezionalmente, avevano modificato le regole del sistema consentendo a circa 6.000 utenti di accedere a prestiti in alcuni casi fino a 10.000 documenti. Si tratta di un evidente fatto di discriminazione fuori dalle regole che però, essendo stato attuato, singolarmente e silenziosamente dalle biblioteche non ha provocato alcuna protesta o scandalo.. Anche queste situazioni creano grosse disparità. Risponde a Castellino che debba essere considerato l'utente sottoscrittore in generale e non quello locale. Invita tutti a inviare i loro suggerimenti e osservazioni alla lista e sulla proposta di riservare l'offerta non alle novità ma alle prenotazioni promossa da Attilia Isella di Sesto verrà discussa in un nuovo appuntamento. Sottolinea che le risorse realizzate con la campagna + teca hanno contribuito a garantire dei servizi e ampliare l'offerta libraria. In realtà gli utenti sottoscrittori hanno dato diritti agli altri ad avere servizi e quindi non ritiene siano utenti privilegiati. A fronte di questo si chiede se non si debba dare loro qualcosa in cambio?

Angela Tortorelli di Cerro Maggiore chiede che si *realizzi una vetrina che offra indicazioni sui servizi e vantaggi offerti con la tessera + teca.*

Valentina Villa di Cormanò pone l'accento sui disagi che i bibliotecari vivono nell'informare gli utenti dell'anteprima 15 gg. destinata ai soli sottoscrittori. Vi sono difficoltà nel promuovere queste iniziative che "non sono nelle corde" dei bibliotecari. Occorre dare valore alla + teca che offre altro. Ritiene che possano esistere altre strade per raggiungere questo obiettivo. Gli utenti cedono nel servizio pubblico e sollecita il Csbno a chiedere ai bibliotecari e cercare di avere più momenti di confronti diretti.

Elisa Falci di Cesate ***non si è d'accordo con l'iniziativa.*** Propone di realizzare del materiale informativo quale quello realizzato per il progetto "Cose da Fare" . Chiede se sia possibile fare un passo indietro e se si possa abbinare la + teca ad altre attività.

Attilia Isella di Sesto San Giovanni la loro biblioteca ha raccolto dai loro utenti tutte le differenti reazioni. Ritengono che ***destinare questo servizi alle novità non sia una buona idea. Propongono che sia legata alle prenotazioni consentendo di bypassare la coda.*** Hanno realizzato un punto informativo dove sono fornite tutte le opportunità offerte dalla+ teca e realizzato cartoncini che hanno inserito nelle novità che comunica questa opportunità di anteprima 15 gg. La comunicazione cartacea è importante e diverse sono le componenti di attrattiva ma legate alle singole realtà. A Sesto ha funzionato molto lo sconto sulle visite d'arte.

Luciano Rizzello di Settimo Milanese *condivide la posizione di Mario Domina del raggiungimento dell'obiettivo di sottoscrizione.* Vi sono realtà nelle quali mancano le risorse umane e questa situazione incide pesantemente così come il tempo.

Davide Pogliani del Csbno sostiene che *il tempo non possa essere una motivazione valida. E' necessario mettere in condivisione buone pratiche. Riconosce che manchino strumenti* e informa che se ne stanno *studiando in modo che possano essere messi in campo.* Concorda sul fatto che ogni biblioteca guardi la propria realtà e adatti le diverse leve per raggiungere l'obiettivo.

Riccardo Demicelis del Csbno invita a trasmettere idee, suggerimenti e osservazioni che tranne alcuni colleghi non arrivano dalla maggior parte dei bibliotecari.

Paola Barzagli di Novate Milanese **non è d'accordo con la proposta** come già espresso dai colleghi anche se l'idea della + teca è interessante. Occorre andare verso un valore positivo e questa soluzione non lo è.

Claudia Giussani del Csbno nel fare presente che la biblioteca nella quale lavora ad oggi ha già raggiunto il 110% del proprio obiettivo riconosce la difficoltà di chiedere un contributo. Occorre puntare su azioni quali le prenotazioni degli acquisti.

A fine dibattito viene letto e modificato in parte il documento redatto da Mauri.

Documento e sintesi del dibattito saranno trasmessi a tutti i responsabili il 25/10 mattina in modo che il documento sia sottoscritto dai responsabili delle biblioteche.