FORMAZIONE NELLE BIBLIOTECHE

Compito strategico di una Rete Bibliotecaria

Melzo, 23-01-2019

A cura di

Fortunata Loviso
Michele Nuzzi
Fabrizio Malvicini
Tiziano Delle Noci

settore formazione csbno

La formazione dei cittadini, compito strategico di una rete bibliotecaria.

L'obiettivo della formazione è inscritto nella mission stessa della biblioteca pubblica sia sotto l'aspetto dell'apprendimento permanente, sia sotto quello dell'accesso a nuove possibilità di creatività e sviluppo della persona, come indicato dal Manifesto IFLA/Unesco del 1994.

L'apprendimento permanente e l'offerta di occasioni di creatività e sviluppo della persona rientrano a pieno titolo nel modello sempre più diffuso e comunemente accettato delle biblioteche come community hub, "spazi ibridi" e versatili al servizio della comunità.

Lo sviluppo creativo della persona.

Le occasioni di sviluppo creativo sono un patrimonio consolidato nelle biblioteche di pubblica lettura.

Laboratori artistici, momenti musicali, mostre, spettacoli teatrali e conferenze si affiancano alle offerte librarie, arricchendo così la proposta delle biblioteche, le quali assumono sempre più il ruolo di agenzie creative.

La biblioteca, dunque, è via d'accesso alla conoscenza, ma anche luogo in cui si produce conoscenza, arte e cultura.

Su questo piano, essere hub di comunità significa mettersi al servizio delle energie creative del territorio dando loro voce, creando occasioni di incontro, offrendo supporto organizzativo e logistico.

Secondo la nostra esperienza, questo è un terreno in cui le biblioteche, anche singole, si muovono molto bene.

La formazione permanente.

Diverso è il discorso relativo alla formazione permanente, che richiede uno sforzo organizzativo e amministrativo molto più complesso.

Il concetto classico di “educazione degli adulti” e il modello di “Lifelong Learning”, che oggi è al centro della programmazione europea, si pongono su piani differenti.

L’educazione degli adulti rispondeva ad una spinta ideale, secondo la quale l’accesso alla cultura è un diritto della persona umana.

Formazione e biblioteca come “hub di comunità”.

Le biblioteche pubbliche, per natura, sono la via di accesso alla conoscenza e devono garantire la possibilità di formazione a tutti, soprattutto a coloro che, per i più svariati motivi, non riescono ad accedere agli altri canali.

Inoltre, le biblioteche sono capillarmente diffuse e possono raggiungere le comunità non servite da altri enti. Infine, le biblioteche pubbliche sono antenne sul territorio e ne intercettano i bisogni specifici più di altri soggetti. Sono quindi in grado di confezionare un’offerta formativa commisurata alle reali e concrete esigenze dei fruitori.

Le Biblioteche Pubbliche possono e devono servirsi perché:

- **via di accesso alla conoscenza** (ad ogni genere di conoscenza) per tutti
- **capillarmente diffuse**
- **antenne sul territorio** per intercettare bisogni formativi

Il CSBNO a servizio della rete.

L'esperienza maturata dal CSBNO, in particolare negli ultimi dieci anni, dimostra che una rete può fare propria tale mission e intervenire per mettere le biblioteche aderenti nelle condizioni di poter offrire questo servizio al pubblico, a prescindere dalle dimensioni e dalle risorse a loro disposizione.

L'organizzazione della formazione a livello di rete consente, tra l'altro, di:

1. **mappare i bisogni formativi** della popolazione e censire l'offerta formativa;
2. **razionalizzare i processi**, riunendo in un solo soggetto attività, le quali, invece di essere replicate innumerevoli volte a costi elevati, vengono accorpate e ottimizzate;
3. **garantire la qualità e la programmazione** di un'offerta completa e strutturata;
4. **creare e mantenere un catalogo rispondente alle effettive esigenze** dei cittadini (questionari desiderata); gestito attraverso un apposito strumento informatico, in grado di
5. **permettere la misurazione delle prestazioni**, analogamente a quanto accade per i servizi legati alla circolazione dei materiali (pre-iscrizioni, iscrizioni, frequenza, ecc.);
6. **incrociare servizi e progettualità**, per lo sviluppo di proposte innovative;
7. **garantire qualità a costi accettabili** per tutta la popolazione, assicurando risorse a un settore non particolarmente sostenuto dalla fiscalità locale.
8. **puntare ad una copertura economica** che possa garantire il sostentamento del settore che continua ad investire in progettazione e ampliamento dei servizi.

Settore Formazione CSBNO.

Il Settore Formazione CSBNO nasce nel 2001.

Annualmente vengono proposte oltre 250 attività formative:
corsi, seminari introduttivi (che servono da lancio per i corsi), seminari divulgativi e culturali (che vengono richiesti sempre più dalle biblioteche come appuntamenti formativi, divulgativi e culturali), con tematiche che spaziano dalle innovazioni tecnologiche, alle arti (fumetto e cinema su tutte), alla letteratura (con eventi di promolettura realizzati da scrittori che poi seguiranno i corsi della stagione).

Ad oggi il Settore Formazione del CSBNO ha organizzato oltre 1.200 attività formative (corsi e seminari) che hanno ottenuto complessivamente oltre 15.500 utenti iscritti (dati aggiornati a Dicembre 2018).

Le attività sono state organizzate prevalentemente in 27 strutture Comunali appartenenti ai circuito del CSBNO.

Programmazione delle attività.

Per pianificare l'offerta il CSBNO provvederà a confrontarsi con il Comune per analizzare in prima istanza il catalogo delle proposte realizzabili dal CSBNO.

Consigliamo che l'eventuale proposta corsistica debba tener conto dei seguenti fattori:

- **eventuale storico sul territorio** (per evitare sovrapposizioni);
- **competitors** o realtà associative già presenti sul territorio (per evitare conflitti);
- **analisi dei desiderata** da parte dei cittadini, on line e cartacea (questionari per meglio **individuare gli interessi formativo** culturali dei cittadini che aiuti nel preparare la calendarizzazione delle attività;
- valutazione di **eventuali richieste specifiche** del Comune.

Il CSBNO si impegna ad effettuare uno studio sull'offerta formativa e culturale del territorio inerentemente ai corsi proponibili, più altre che si riterranno opportune.

Si provvede poi all'elaborazione dei dati e la restituzione di una proposta formativa ad hoc per il Comune (che comprenderà calendari delle lezioni, docenti abbinati, indicazione della strumentazione necessaria e modalità di erogazione del corso).

Pubblicazione e vendita.

Una volta concordato il calendario formativo, il CSBNO provvederà a:

- pubblicazione sul sito **www.formazione.csbno.net** (che garantirà la raccolta di iscrizioni e pagamenti on line),
- pubblicazione sui principali **social-network** (Facebook e Twitter);
- invio **mail massive** agli utenti iscritti alla biblioteche del territorio;
- eventuali mailing list derivate da **profilazioni commerciali**;
- eventuale realizzazioni di **materiale promozionale specifico** (manifesti e volantini).

Questi dovranno essere concordati e pianificati prima con l'amministrazione; eventuale organizzazione di un **Open Day**, eventi durante i quali sono presentati tutti i corsi a cura dei docenti stessi e gli interessati potranno provvedere contestualmente all'iscrizione.

Strumenti Comunicativi.

Email Massive (Servizio Mail-Up con campagne monitorabili)

Social (Facebook, Twitter, Istagram)

Piattaforma CDF: Front https://csbno.cosedafare.net | Back https://csbno.cosedafare.net/corsi

Promozione Cartacea: Brochure, Manifesti, Volantini stagionali (tiratura oltre 15,000 copie)

Promozione Cartacea Extra. Solitamente nel periodo di Natale vengono ristampati 7.500 volantini oltre a 150 manifesti per dare visibilità alla seconda parte della stagione.

Promozione «On Demand»: all'occorrenza, vengono prodotti volantini / manifesti per attività promosse in singoli comuni che ne facciano richiesta, in media dai 20 ai 30 interventi annui

Open Day

Per l'inizio stagione, individuata nel mese di settembre, vengono organizzate e promosse delle occasioni presentazione (ampiamente partecipate) in **presenza dei docenti** che forniscono l'orientamento tramite i **test e i colloqui** conoscitivi (eventualmente in lingua) dello staff che assiste per le iscrizioni ed illustra gli spazi.
Mediamente in queste giornate si registra oltre il **30% degli utenti iscritti**

Seminari e workshop.

I seminari o workshop, che hanno visto negli anni (da aprile 2012) circa **3700 partecipazioni** ad eventi gratuiti del "portfolio" di oltre **20 attività** replicate nel catalogo CoseDaFare, si sono confermati come una preziosa opportunità per approcciare ad argomenti di natura tecnologia, culturale o legati al mondo del benessere, intercettando ampie **fasce di popolazione** che, come in diversi casi, non si fossero **mai recate in biblioteca**.

Oltre a rappresentare un interessante strumento di **marketing** per il settore, consentendo di raccogliere contatti utili relativi a specifici argomenti, rappresentano un denominatore di **interessi comuni** con gli uffici cultura le **amministrazioni** che hanno "acquistato" dei «pacchetti formativi» strutturati su cicli d'incontri e al settore di poter proporre conseguentemente dei corsi di approfondimento basandosi su interessi concreti manifestati da ampie fasce di cittadini e utenti.

CoseDaFare.

Per la gestione delle iscrizioni, la pubblicizzazione e la vendita, nel 2011 è stata attivata la piattaforma CoseDaFare (csbno.cosedafare.net), piattaforma nata da un progetto di cooperazione finanziato da Fondazione Cariplo, che ha coinvolto CSBNO, CuBi, Sistema Bibliotecario Consortile “Antonio Panizzi”, Sistema Bibliotecario Valle Seriana e Provincia di Brescia.

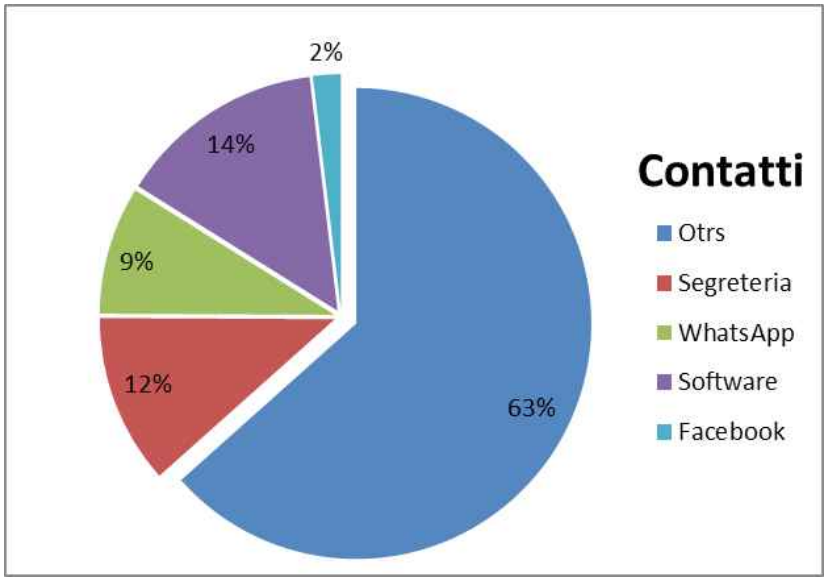
Oltre a consentire all’utente di visitare il catalogo dei corsi e iscriversi direttamente online, sul lato back office il software è in grado di gestire cataloghi di corsi e eventi, docenti, aule, strumentazioni, calendari e iscritti, consentendo agli addetti ai lavori di organizzare e pianificare in modo più razionale le attività formative e culturali offerte dal proprio ente.

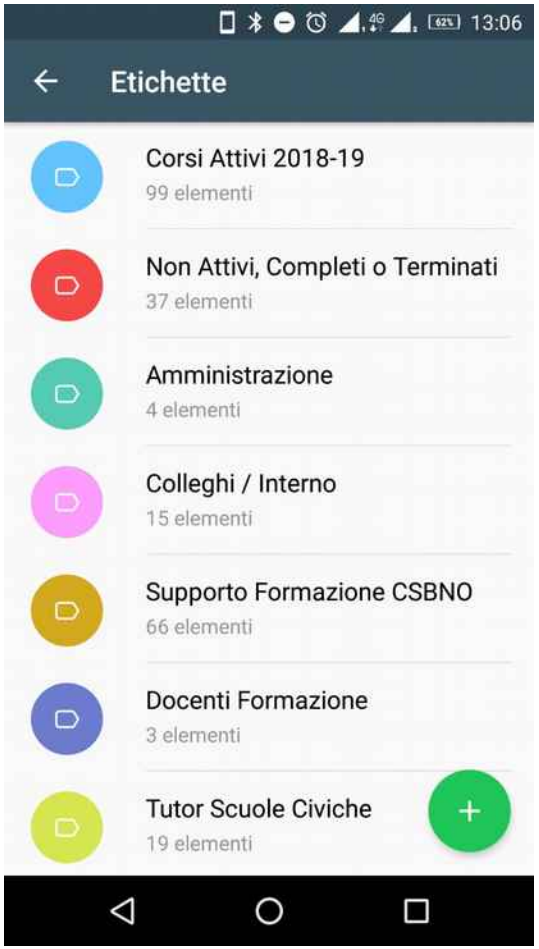
cose da fare
per il tuo tempo libero
NEL CSBNO

Comunicazione & Customer Care

Con l'incremento dell'utenza (oltre 2500 iscritti annui se si considerano le Scuole Civiche e le attività seminariali di carattere gratuito) è diventato necessario organizzarsi con modalità e strumenti che consentano un **presidio dei flussi di comunicazione**

Otrs: 1789 contatti unici rilevati al 21 gennaio
Segreteria Telefonica: 329 contatti unici rilevati al 21 gennaio
WhatsApp Business: 248 contatti unici rilevati al 19 gennaio
Software / Gestionale: 401 contatti unici rilevati al 21 gennaio
Pagina Facebook: 54 contatti unici rilevati al 18 gennaio





I docenti.

L'attività di corsistica ha permesso, negli anni, di mappare i docenti professionisti (in una richiesta massiva di candidature abbiamo ottenuto oltre 750 candidature in 20 gg.)

Il territorio è portatore di altissime competenze, che spesso si muovono nell'ambito dell'autoimprenditorialità. La biblioteca è divenuta, quindi, il punto di incontro tra chi ha conoscenza e chi chiede conoscenza.

Il tutto in un quadro governato da finalità pubbliche che garantiscano qualità dell'insegnamento e prezzi contenuti per gli utenti.

I corsi saranno tenuti da insegnanti scelti dal CSBNO in base a requisiti di studio e/o professionali.

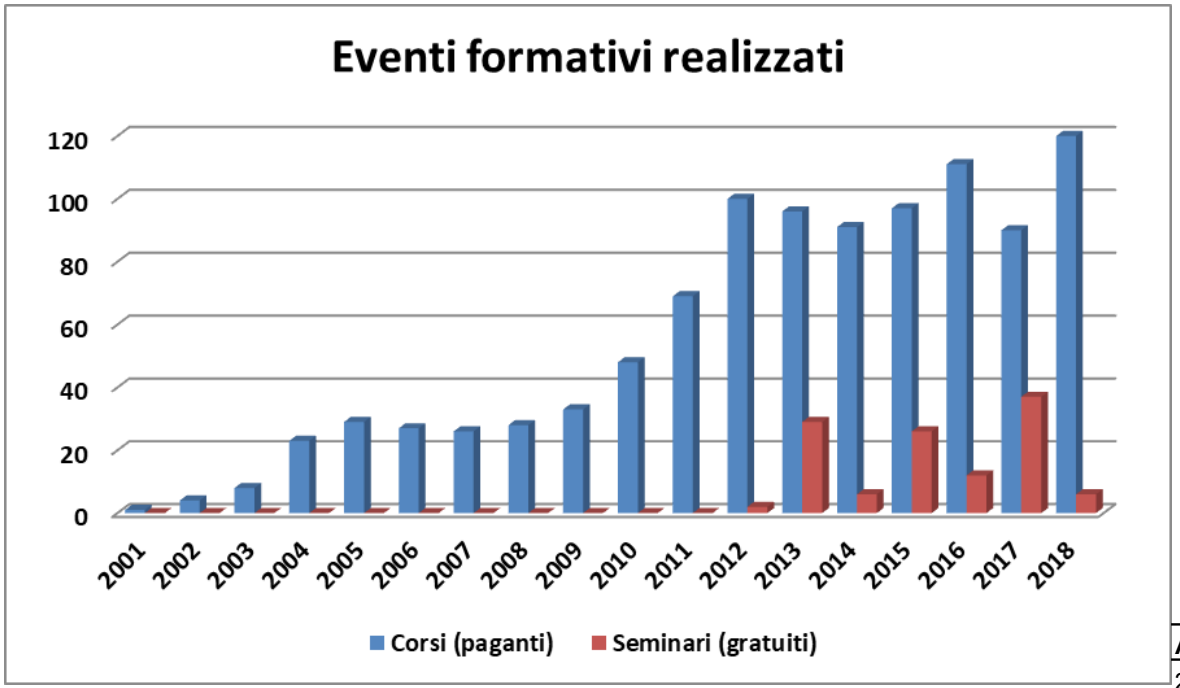
Il CSBNO provvede costantemente ad aggiornare e ampliare il proprio staff docenti selezionando e valutando le candidature pervenute, in ottemperanza alle norme previste dal codice degli appalti.

Qualità Certificata.

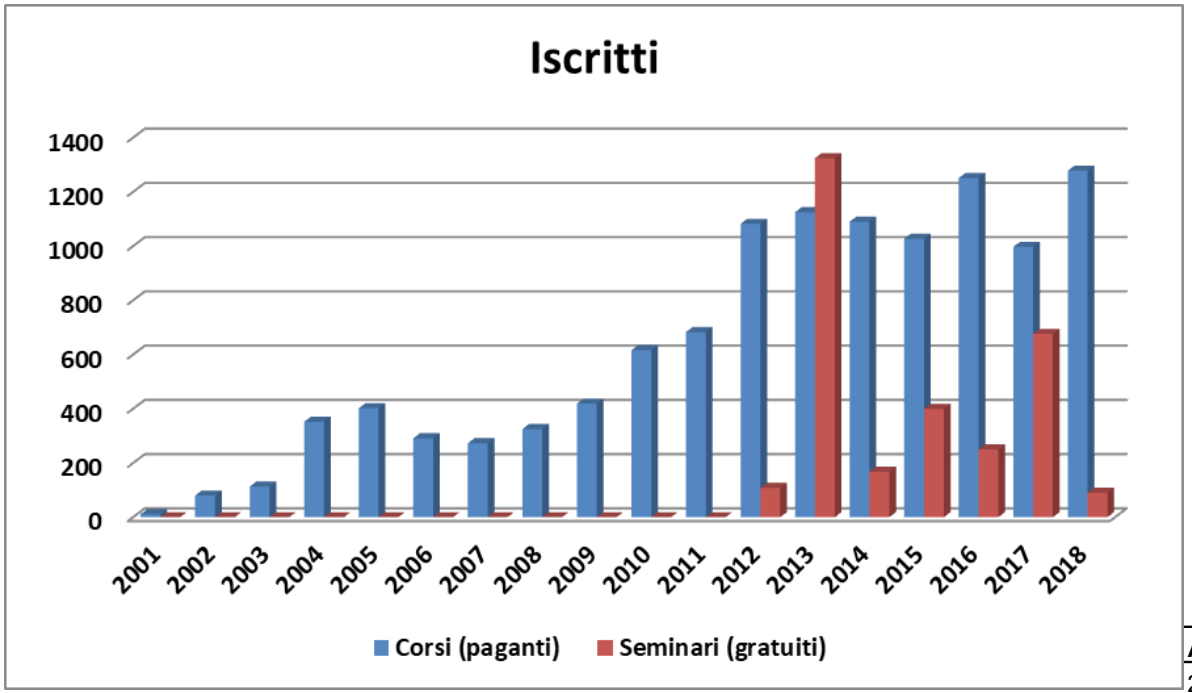
Dal 2004, gli aspetti organizzativi del settore formazione del CSBNO sono conformi ai requisiti della **norma per i sistemi di gestione per la qualità Uni En Iso 9001:2008**.

Un sistema di gestione della qualità certificato dimostra l'impegno dell'organizzazione verso la qualità e la soddisfazione degli utenti.

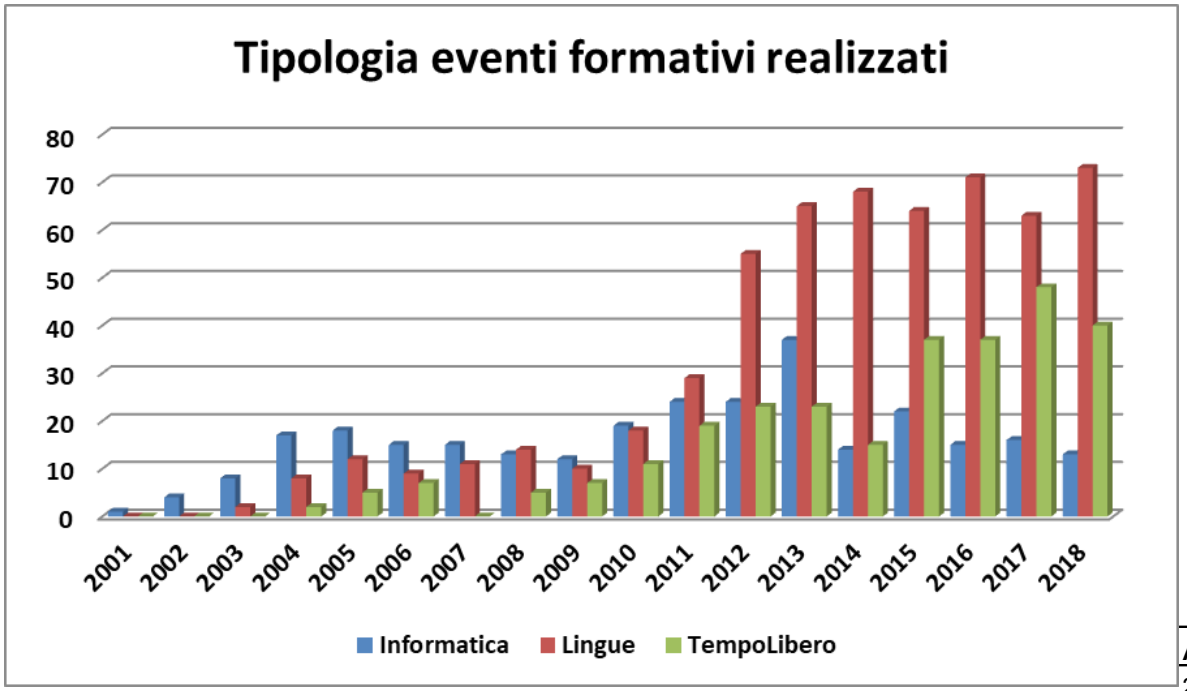
Infatti, le fasi di applicazione della norma partono dalla definizione delle procedure e registrazioni per ogni singolo processo o macro processo, identificato all'interno dell'organizzazione aziendale, in aree quali: direzione aziendale; pianificazione; marketing; progettazione; vendita; approvvigionamento; produzione o erogazione; installazione; assistenza (post vendita).



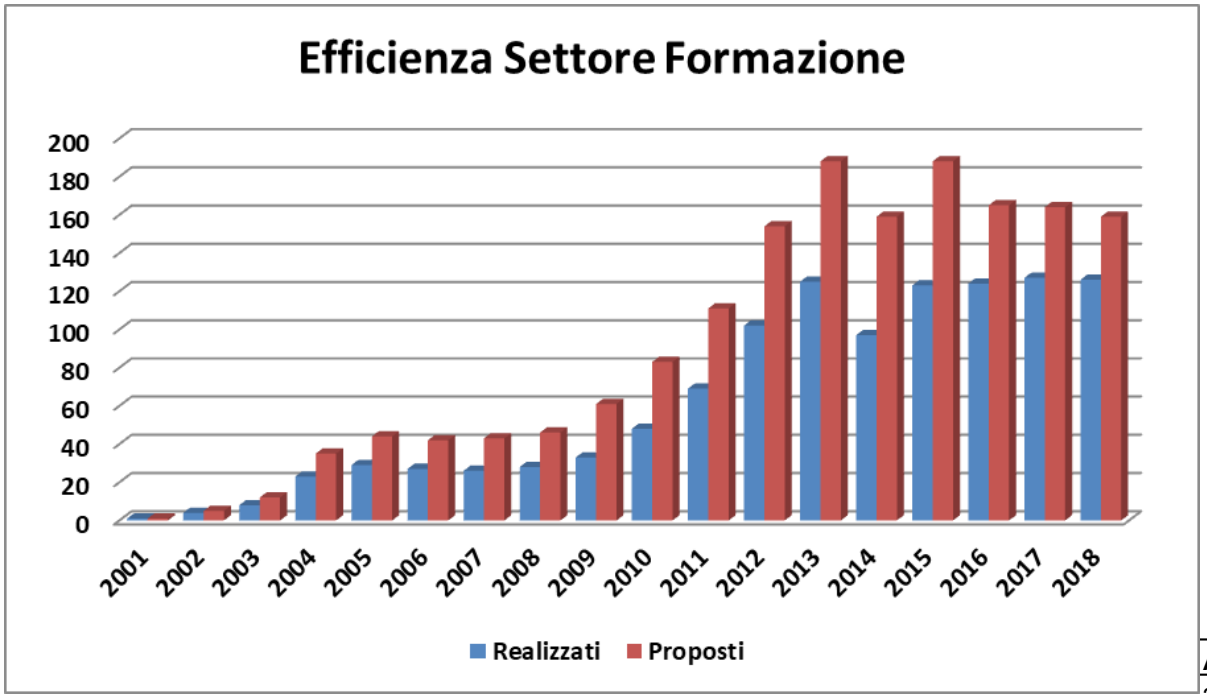
Anni	Corsi (paganti)	Seminari (gratuiti)	Totale
2001	1	0	1
2002	4	0	4
2003	8	0	8
2004	23	0	23
2005	29	0	29
2006	27	0	27
2007	26	0	26
2008	28	0	28
2009	33	0	33
2010	48	0	48
2011	69	0	69
2012	100	2	102
2013	96	29	125
2014	91	6	97
2015	97	26	123
2016	111	12	123
2017	90	37	127
2018	120	6	126



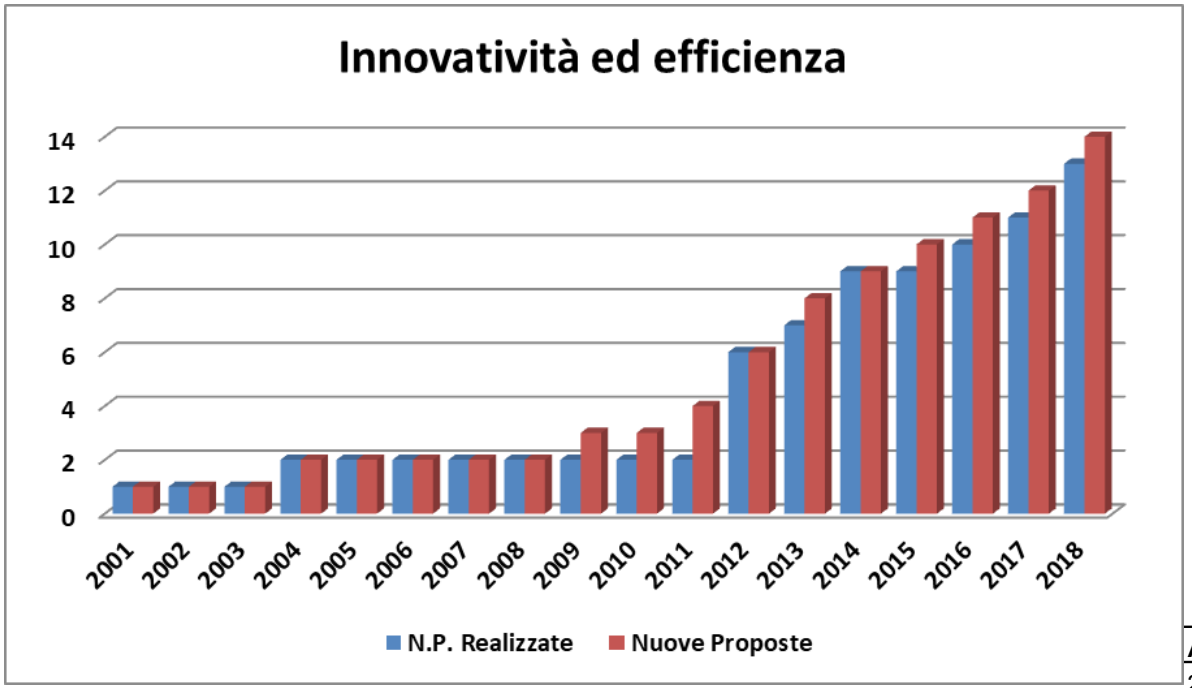
Anni	Corsi (paganti)	Seminari (gratuiti)	Totale
2001	11	0	11
2002	80	0	80
2003	113	0	113
2004	352	0	352
2005	402	0	402
2006	291	0	291
2007	273	0	273
2008	325	0	325
2009	419	0	419
2010	616	0	616
2011	683	0	683
2012	1082	108	1190
2013	1125	1324	2449
2014	1090	168	1258
2015	1027	399	1426
2016	1251	250	1501
2017	997	676	1673
2018	1278	90	1368



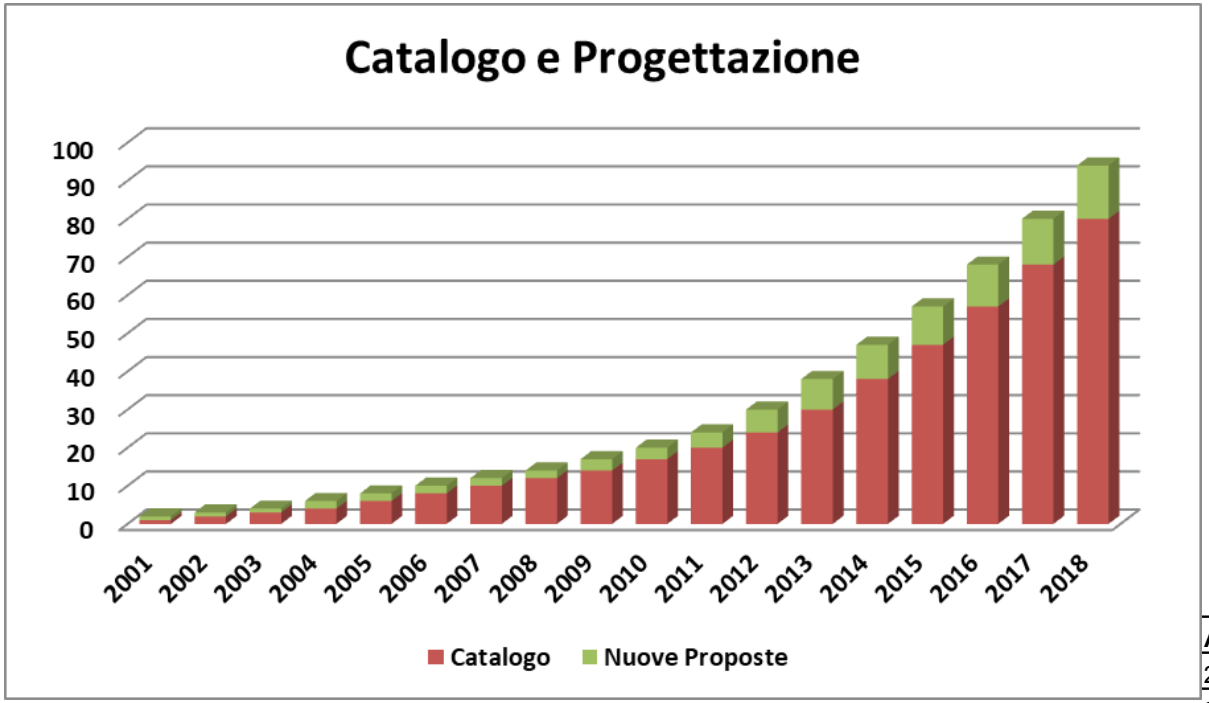
Anni	Informatica	Lingue	TempoLibero
2001	1	0	0
2002	4	0	0
2003	8	2	0
2004	17	8	2
2005	18	12	5
2006	15	9	7
2007	15	11	0
2008	13	14	5
2009	12	10	7
2010	19	18	11
2011	24	29	19
2012	24	55	23
2013	37	65	23
2014	14	68	15
2015	22	64	37
2016	15	71	37
2017	16	63	48
2018	13	73	40



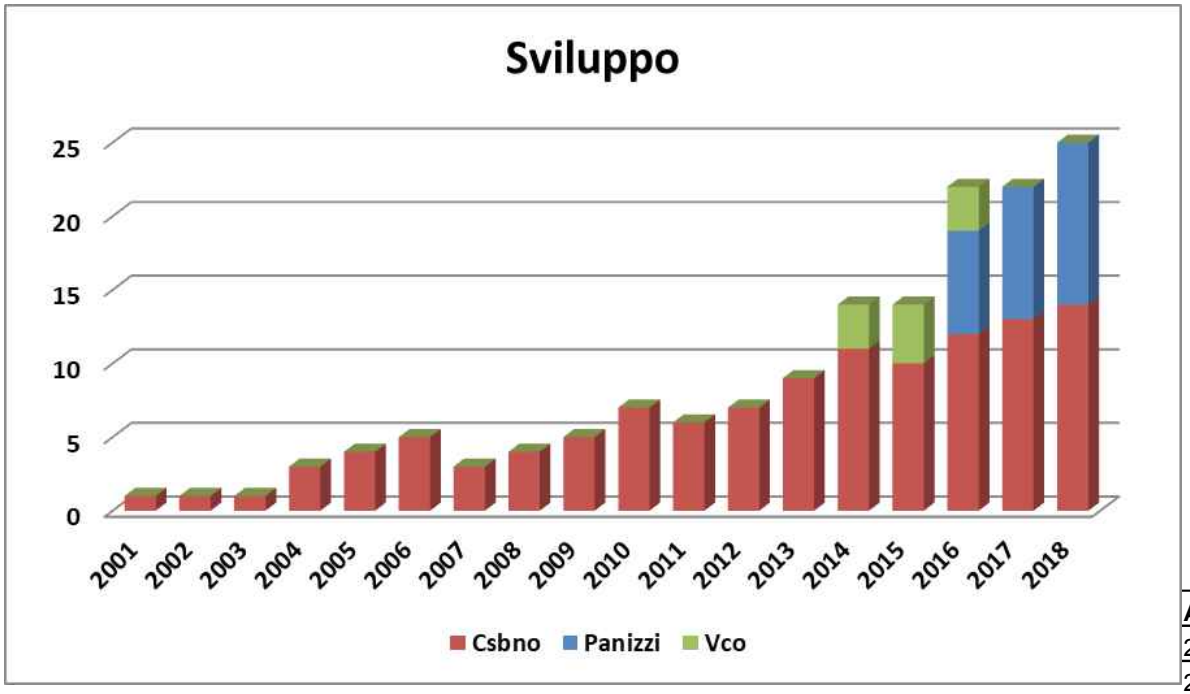
Anni	Proposti	Realizzati	% Realizzazione
2001	1	1	100%
2002	5	4	80%
2003	12	8	67%
2004	35	23	66%
2005	44	29	66%
2006	42	27	64%
2007	43	26	60%
2008	46	28	61%
2009	61	33	54%
2010	83	48	58%
2011	111	69	62%
2012	154	102	66%
2013	188	125	66%
2014	159	97	61%
2015	188	123	65%
2016	165	124	75%
2017	164	127	77%
2018	159	126	79%



Anni	Nuove Proposte	N.P. Realizzate	% Realizzazione
2001	1	1	100%
2002	1	1	100%
2003	1	1	100%
2004	2	2	100%
2005	2	2	100%
2006	2	2	100%
2007	2	2	100%
2008	2	2	100%
2009	3	2	67%
2010	3	2	67%
2011	4	2	50%
2012	6	6	100%
2013	8	7	88%
2014	9	9	100%
2015	10	9	90%
2016	11	10	91%
2017	12	11	92%
2018	14	13	93%



Anni	Catalogo	Nuove Proposte	Realizzati
2001	1	1	1
2002	2	1	4
2003	3	1	8
2004	4	2	23
2005	6	2	29
2006	8	2	27
2007	10	2	26
2008	12	2	28
2009	14	3	33
2010	17	3	48
2011	20	4	69
2012	24	6	102
2013	30	8	125
2014	38	9	97
2015	47	10	123
2016	57	11	124
2017	68	12	127
2018	80	14	126



Comuni
Enti aderenti.

Anni	Csbno	Panizzi	Vco
2001	1	0	0
2002	1	0	0
2003	1	0	0
2004	3	0	0
2005	4	0	0
2006	5	0	0
2007	3	0	0
2008	4	0	0
2009	5	0	0
2010	7	0	0
2011	6	0	0
2012	7	0	0
2013	9	0	0
2014	11	0	3
2015	10	0	4
2016	12	7	3
2017	13	9	0
2018	14	11	0

Grazie per l'attenzione.

Staff Settore Formazione CSBNO

INFORMAZIONI (programmi, orari, costi, modalità di iscrizione e pagamento)
WhatsApp:348.2320486 (dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 18.00)
E-Mail: info.formazione@csbno.net
Tel. 02.45077887 (Segreteria Attiva 24 ore su 24)
Facebook: facebook.com/formazione.csbno

DIDATTICA (libri di testo, logistica lezioni, bibliografie, recuperi, attestati)
E-Mail: didattica.formazione@csbno.net

AMMINISTRAZIONE (pagamenti, fatturazioni, rimborsi)
E-Mail: amministrazione.formazione@csbno.net

DOCENTI (candidature e proposte di collaborazione)
E-Mail : docenti.formazione@csbno.net

COMUNICAZIONE E MARKETING: Tiziano Delle Noci
TUTOR DIDATTICO E LOGISTICO: Fabrizio Malvicini
COORDINAMENTO: Michele Nuzzi
RESPONSABILE: Fortunata Loviso