



## **SEMPRE PIÙ IN RETE**

Le biblioteche ai tempi del Covid-19:  
creative, coordinate,  
al servizio dei cittadini



## INTRODUZIONE

### La riconversione dei servizi in ambito digitale

Dallo scorso 24 febbraio, giorno di chiusura al pubblico a causa dell'emergenza Covid-19, le biblioteche hanno avviato un inaspettato e difficile processo di riconversione affinché il servizio e la relazione con i cittadini non venisse interrotto, dimostrando con ciò una proattività e una capacità di risposta positiva.

Di fronte all'inaccessibilità di spazi e documenti che da sempre rappresentano l'orizzonte e gli oggetti di lavoro, le biblioteche hanno convertito i servizi in presenza in servizi da remoto: in primo luogo il prestito digitale, ma anche la formazione erogata con i corsi online, la promozione della lettura attraverso video-storie sui canali social, la costruzione di proposte culturali tematiche attraverso la raccolta e la selezione di quanto massicciamente riversato in rete da altre istituzioni culturali (musei, teatri...).

Nei fatti l'emergenza sanitaria ha inaugurato una sorta di nuova fase in cui servizi digitali e servizi in presenza d'ora in poi sono indiscutibilmente integrati per arricchire ulteriormente l'offerta delle biblioteche e sfruttare tutte le potenzialità che le biblioteche anche sulla rete hanno saputo esprimere, per certi versi sorprendentemente, per continuare ad essere presenti nei territori quali servizi di prossimità.

In questa situazione il puntuale coordinamento della rete bibliotecaria da parte di CSBNO ha supervisionato il processo di trasformazione dei servizi in modalità digitale, promosso la progettazione di iniziative comuni, predisposto strumenti e supporti per la loro attuazione.

Per fare ciò CSBNO ha tenuto contatti costanti con i responsabili delle biblioteche anche attraverso commissione tecniche e incontri in videoconferenze. Allo stesso tempo ha mantenuto un filo diretto con AIB e altre reti bibliotecarie per iniziative comuni su scala nazionale e per la gestione della riapertura delle strutture.

Il digitale ha così avuto nuovo impulso per veicolare contenuti e progettualità che nel formato digitale assumono carattere di progetti unitari, di rete e sovra-comunali, in grado di raggiungere l'intera comunità degli utenti di tutti i Comuni aderenti.

## La garanzia dei servizi da smart working

Da un giorno all'altro bibliotecari, responsabili e dirigenti si sono trovati a dover affrontare la giornata lavorativa da casa, senza essere preparati a gestire una transizione di questa portata in assenza una preventiva pianificazione. La modalità di lavoro flessibile richiede infatti un approccio completamente diverso e innovativo all'erogazione del servizio, trasformando l'agire organizzativo tanto delle figure operative quanto dei ruoli di coordinamento.

In modo forzato e repentino CSBNO ha dovuto, e saputo, fronteggiare le tante implicazioni – gestionali, normative e tecnologiche – generate dal lavoro in remoto dei propri collaboratori.

I percorsi di riflessione organizzativa promossi da più parti in queste settimane ci consentono di cogliere il valore con cui questo cambiamento culturale ha promosso la condivisione della conoscenza, la collaborazione, la trasparenza, la responsabilizzazione dei lavoratori, i quali sono stati chiamati ad agire in smart working con un forte orientamento al risultato, superando lo schema del controllo formale sui tempi di lavoro. La maggiore autonomia del collaboratore e la maggiore fiducia nella capacità di auto-gestione ha infatti come contrappeso una capacità di assumersi una maggiore responsabilità su obiettivi, risultati ed efficacia della performance.

Va detto anche che la gran parte dei Comuni non ha espresso alcuna esigenza o priorità organizzativa: da un giorno all'altro la biblioteca fisica non è stata più un luogo di lavoro e i Comuni si sono ritrovati poco predisposti e, in alcuni pochissimi casi, anche poco propensi a immaginare una trasformazione delle attività a garanzia di una immutata produttività.

Per questo in molti casi i Comuni hanno invece esplicitato con grande onestà il bisogno di supporto organizzativo e gestionale in quanto privi di quelle facoltà di riprogettare con la necessaria rapidità i processi e gli strumenti di lavoro al fine di renderli idonei al lavoro in remoto.

Crediamo che l'intera comunità professionale abbia in tal senso riconosciuto a CSBNO l'essere in grado di promuovere, fra i propri collaboratori, ma anche fra i colleghi comunali (e persino fra i volontari del servizio civile), un ripensamento del proprio lavoro e l'attivazione di pratiche di networking davvero straordinarie.

Ogni singolo collaboratore è stato in grado di sostenere una quotidianità pressoché stravolta, nei tempi e nello spazio, partecipando alla realizzazione di un imponente lavoro collettivo che ha permesso di riempire di significato, come mai prima d'ora, il concetto di "fare rete".

Inoltre, la dimensione digitale ha impresso un'accelerazione al superamento di quella mentalità proprietaria che in passato ha talvolta inibito lo scambio professionale e la condivisione delle migliori pratiche; superamento a tutto vantaggio di una cittadinanza che, nel web ma non solo, non sempre si sente legata nella fruizione dei servizi alla residenza.

Tutti hanno partecipato alla creazione di una Biblioteca espansa, aumentata e le connessioni alimentate dall'emergenza sono ormai stabilite, con il valore aggiunto di far crescere esponenzialmente le biblioteche in termini di progettualità e opportunità per gli utenti. Nella metamorfosi - da spazio fisico a spazio virtuale - è stata disposta una varietà di strumenti tesi alla facilitazione perché tutti hanno operato uniti da una comunanza di interessi: adattarsi al mutato contesto ponendo il cittadino al centro.

Molti formati di servizio sono stati innovati, si sono sperimentate nuove modalità e molte di queste resteranno, andando a integrare e arricchire le opzioni di servizio già esistenti.

Siamo convinti di aver guidato questa trasformazione con prontezza ed entusiasmo e gli esempi di attività che seguono ne sono una dimostrazione.

La creazione collaborativa e la coesione fra i colleghi di tutte le biblioteche e fra biblioteche e servizi di rete di CSBNO sono una di quelle ricadute positive di cui non potremo né vorremo fare più senza.

L'elenco delle attività che andiamo a illustrare sono solo quelle che hanno coinvolto direttamente gli staff delle biblioteche. Non comprende invece la gamma di attività proprie di CSBNO dal punto di vista della progettazione.

Particolarmente rilevante è stata anche l'attività amministrativa e gestionale delle risorse umane, sia dal punto di vista della supervisione dello smart working e il monitoraggio, secondo la logica del nuovo modello, dei processi e degli obiettivi, sia nelle ultime settimane dal punto di vista della supervisione delle molte e complesse questioni relative alla salute, sicurezza e protezione degli operatori in vista della riapertura: stesura protocolli, sopralluoghi, riunioni con RSPP, formazione COVID agli operatori, commissioni tecniche ad hoc sul tema delle modalità di riapertura delle sedi.

## PROGETTO “LA BIBLIOTECA È CON TE”

Il progetto “La biblioteca è con te: restare in contatto con i cittadini in un momento di emergenza, promuovendo la biblioteca digitale” è nato con una duplice finalità: da un lato mantenere un contatto con gli utenti, facendo sentire loro le biblioteche vicine, rafforzando il legame con l’istituzione e dall’altro promuovere il servizio ubiquo per eccellenza, la biblioteca digitale, disponibile nelle case H24.

Il progetto è stato dedicato a gruppi di utenti diversi:

1) gli utenti forti di prestiti tradizionali (con > 10 prestiti annui) ma non ancora della biblioteca digitale. Si tratta dei nostri utenti più fidelizzati, persone che leggono e prendono in prestito i materiali, ma che ad oggi non si sono ancora avvicinate alla lettura digitale o ai contenuti presenti nella MLOL

2) gli iscritti con un'età fra i 25 e i 65 anni non più attivi dal gennaio 2018, ma attivi fino al 2015, che riteniamo quindi “riagganciabili”. Si tratta di utenti che non siamo stati in grado di fidelizzare, persone che hanno avuto un legame molto debole con il servizio bibliotecario ma che nella situazione di lockdown potrebbero fruire di un servizio che qualche anno fa era ancora poco conosciuto

per un totale di 40.000 persone contattate, equivalenti, se si pensa ad almeno 1 contatto per famiglia, a circa il 16% delle famiglie dell’intero territorio (pari a 250 mila famiglie, se dividiamo i 750.000 abitanti per una media di 3 persone a nucleo).

L’indagine prevedeva un’intervista su modulo online affinché fosse possibile fare estrazione automatica dei feedback così da orientare eventuali azioni successive in risposta a quanto emergeva dal dialogo con gli utenti.

Gli utenti hanno espresso gradimento dall’essere contattati dai bibliotecari e la promozione della biblioteca digitale ha certamente trainato la crescita nei dati di utilizzo (vedi tabelle e grafici nelle pagine finali).

### I NUMERI DEL PROGETTO

persone contattate	40.000
tempo media per intervista (in minuti)	15
tempo totale impiegato (in ore)	10.000
equivalente in settimane full time (37 ore)	270
nr. settimane di progetto (24/3 - 24/5)	9
nr. operatori full time necessari al progetto	30
nr. totale operatori partecipanti al progetto (coinvolti per periodi variabili da 1 a 9 settimane per un monte-ore settimanale variabile da 8 a 22 ore settimanali)	97
valore economico del progetto (calcolando un costo medio di € 20/h ed esclusi i costi relativi a: ideazione, gestione, reportistica, allestimento supporti tecnologici voip, training)	200.000

## SERVIZIO DI HELP DESK SULLA PIATTAFORMA MLOL

Pur essendo disponibile da anni, l'utilizzo della biblioteca digitale è sempre stato secondario rispetto al prestito delle risorse analogiche.

Di fronte alle misure di contenimento della mobilità, con le biblioteche chiuse e migliaia di utenti bloccati nelle proprie case, le biblioteche della rete CSBNO hanno portato avanti numerose azioni che hanno contribuito a incrementare in modo rilevante gli accessi alla biblioteca digitale e, da qui, una serie di operazioni indispensabili per rispondere all'accresciuta richiesta: il raddoppio del numero dei prestiti mensili, l'acquisto di nuove tipologie di risorse, l'incremento del patrimonio, l'eliminazione delle code di attesa (vedi Gruppo acquisto su Mlol)

<b>csbno mlol</b>	<b>Accessi</b>	<b>Utenti unici (accessi)</b>	<b>Consultazioni</b>	<b>Utenti unici (consultazioni)</b>
gen-20	32.196	3.647	42.534	1.733
feb-20	32.555	4.153	43.588	1.990
mar-20	67.222	7.403	85.184	3.611
apr-20	101.950	9.764	113.704	4.372

<b>csbno mlol</b>	<b>Prestiti</b>	<b>Utenti unici (prestiti)</b>	<b>Nuovi utenti mlol</b>
gen-20	2.546	1.424	435
feb-20	3.222	1.496	550
mar-20	7.567	3.132	1.544
apr-20	12.523	4.846	2.081

Per dare supporto a coloro che erano alla prima esperienza di utilizzo della piattaforma digitale, è stato lanciato l'help desk telefonico, servizio che si è rivelato indispensabile per tutti quei cittadini poco abituati all'uso di strumenti tecnologici e digitali.

Si sono rivolti all'help desk per la verità anche molti utenti competenti nel digitale per un'assistenza più avanzata sull'utilizzo di MLOL su dispositivi particolari.

L'attività è gestita attraverso la piattaforma OTRS (Open-source Ticket Request System), un sistema di apertura delle segnalazioni e tracciatura trasparente per il cittadino della gestione e della soluzione della problematica.

Dal lato dei bibliotecari permette di avere uno storico delle azioni fatte e di estrapolare dati per analisi statistiche, in vista di un miglioramento del servizio.

#### I NUMERI DELL'ASSISTENZA MLOL

richieste di assistenza soddisfatte	950
tempo media per contatto (in minuti)	10
ore totali di assistenza erogate	158
nr totale operatori partecipanti al progetto (per periodi variabili da 1 a 9 settimane e per un monte-ore settimanale variabile da 8 a 20 ore settimanali)	9
valore economico del progetto (calcolando un costo medio di € 20/h)	3.160

#### GRUPPO DI ACQUISTO SU MLOL

L'accelerato aumento nei dati di utilizzo della biblioteca digitale ha richiesto un immediato ri-orientamento delle quote di acquisto verso l'acquisto di ebook. Su decisione unanime dei bibliotecari sono state quindi spostati € 50.000 dall'acquisto di documenti fisici a quelli digitali.

E' stato prontamente formato un gruppo di acquisto al fine di coordinare e ottimizzare la scelta dei titoli e rispondere alla maggior richiesta da parte degli utenti, molti dei quali si sono avvicinati alla biblioteca digitale a seguito della massiccia promozione realizzata sia con le interviste del progetto "La biblioteca è con te", sia con il costante invio di comunicazioni finalizzate ad illustrare il progressivo arricchimento dell'offerta.

Al gruppo partecipano 9 bibliotecari appartenenti a differenti realtà locali, che hanno lavorato a distanza in 8 incontri di acquisto coordinato: vengono verificate le proposte d'acquisto degli utenti e le code sulle prenotazioni, potenziata l'edicola online e introdotto l'archivio storico RCS.

## BIBLIOGRAFIE E RICERCHE PER TARGET SPECIFICI: LA SCUOLA

Quasi tutti le biblioteche hanno messo a disposizione della scuola e degli insegnanti gli strumenti della biblioteca digitale, offrendo il supporto necessario per accedere ai servizi e per la ricerca di materiale digitale su richiesta.

Proporre MLOL ha portato soprattutto le insegnanti a relazionarsi con nuove possibilità (i libri virtuali), che hanno avuto necessità della mediazione dei bibliotecari per poter arrivare agli utenti (spesso neofiti digitali). Nel caso delle insegnanti ad esempio, mediare ha significato creare con loro o per loro delle liste che poi loro hanno proposto agli studenti, andando a selezionare il materiale non solo per contenuto ma anche per tipologia di prestito, necessariamente in pay-per-view.

A titolo di esempio, abbiamo rilevato l'attività delle biblioteche di Baranzate, Novate, Pero, Paderno D.

## SELEZIONE RISORSE GRATUITE DISPONIBILI ONLINE

In seguito all'emergenza Covid, molti dei consueti servizi di intrattenimento e svago sono stati sospesi. Per sopperire alla mancanza di queste possibilità sono nate moltissime iniziative a cui poter accedere gratuitamente.

In tale ottica i bibliotecari si sono attivati per creare una raccolta di attività, organizzata per target o tipologia di contenuto con link annessi in modo da rendere le proposte immediatamente rintracciabili.

La ricerca e la selezione delle risorse è stata sempre in continuo aggiornamento.

Per rendere le iniziative raccolte ancora più visibili si è dato vita alla rubrica “#iorestoacasa” sulla pagina Facebook di CSBNO (a cui hanno potuto agganciarsi anche le pagine FB delle singole biblioteche), su cui giornalmente si sono creati post per promuovere ogni singola risorsa digitale resa disponibile (vedi capitolo dedicato alla comunicazione).

### I NUMERI DEL PROGETTO

contenuti selezionati (bambini e ragazzi, teatro e cinema, libri e fumetti, giochi, podcast...)	76
visualizzazioni su Opac	9.935



## VIDEOLETTURE E VIDEOLABORATORI

In questi mesi sono stati proposti laboratori e letture online per l'infanzia, al fine di mantenere viva quella che da lungo tempo è una delle parti molto apprezzate dell'offerta di servizi.

Sono stati realizzati 35 VIDEO-laboratori e più di 60 videoletture, pubblicati sull'Opac e sulle pagine Facebook delle biblioteche e di CSBNO in modo da poterli condividere con il maggior numero di persone ma soprattutto avere un feedback immediato da parte degli utenti, feedback che non solo non è mancato ma ci ha anche rivelato un grande apprezzamento ed entusiasmo.

Con cadenza settimanale sono state proposte anche letture ad alta voce per adulti. La scelta è caduta in particolare su alcune novelle del Decamerone di Boccaccio (visto che i dieci giovani narratori del Boccaccio si ritirarono in quarantena nella campagna toscane per sfuggire alla peste e visto che i loro racconti, nonostante la tragicità del momento, sono spesso umoristici e pieni di speranza).

### I NUMERI DEL PROGETTO

contenuti prodotti (storytime e videotutorial)	180
tempo medio (in ore) di ideazione e realizzazione per la messa on line	3
ore totali per la produzione	540
valore economico del progetto (calcolando un costo medio di € 20/h) €	10.800
visualizzazioni da Opac (escludendo le visualizzazioni sulle singole pagine FB delle biblioteche, che saranno altrettante)	140.000

### PRODUZIONE VIDEO A CONTENUTO CULTURALE

Proprio in un momento in cui il programma stava registrando ampio consenso e partecipazione, a fine febbraio sono state drasticamente sospese tutte le gite, visite e tour del cartellone di "Percorrendo l'Arte".

Per soddisfare comunque la crescente richiesta di cultura, è stata realizzata una serie di appuntamenti in rete denominati "Note d'Arte", vere e proprie "pillole" di storia dell'arte e della musica.

Ad oggi sono stati pubblicati sul canale YouTube del CSBNO 17 video su pittura, scultura, architettura, musica, con un totale di 10 mila visualizzazioni.

Con cadenza settimanale sono state prodotte anche delle dirette sulla pagina Facebook di Percorrendo l'Arte, con lo scopo di tenere vere e proprie lezioni di storia dell'arte e della musica con la partecipazione interattiva del pubblico.

Vista la facilità di fruizione e i risultati ottenuti hanno convinto gli ideatori a proseguire la produzione anche quando si riprenderanno le visite del cartellone di "Percorrendo l'Arte".

#### I NUMERI DEL PROGETTO

video prodotti	17
dirette Facebook	8
tempo medio (in ore) di ideazione e realizzazione per la messa on line: ricerca materiale iconografico, stesura copione, prove di registrazione, realizzazione, montaggio	10
ore totali per la produzione	170
valore economico del progetto (calcolando un costo medio di € 20/h) €	3.400
visualizzazioni su Youtube e pagina Facebook	19.861

#### GRUPPI DI LETTURA ONLINE

Inizialmente titubanti, sono numerosi i gruppi di lettura che hanno vinto la resistenza e accolto la proposta di trasferire in rete gli incontri.

Al fine di garantirne la reperibilità a biblioteca chiusa, sono stati privilegiati i titoli presenti in digitale su MLOL, soprattutto quando alcune delle più grandi case editrici sono passate dalla modalità "One copy – one user" a quella "Play per View".

La versione online dei Gruppi di Lettura ha abbattuto le distanze fisiche, facendo guadagnare anche nuovi partecipanti.

#### I NUMERI DEL PROGETTO

Gruppo di Arese	2 incontri	23 partecipanti
Gruppo di Baranzate	5 incontri	56 partecipanti
Gruppo di Busto Garolfo	3 incontri	45 partecipanti
Gruppo di Canegrate	3 incontri	30 partecipanti
Gruppo di Cesate	2 incontri	40 partecipanti
Gruppo di Cinisello B.	4 incontri	68 partecipanti
Gruppo di Dairago	1 incontri	10 partecipanti
Gruppo di Novate M.	2 incontri	30 partecipanti
Gruppo di Solaro	5 incontri	90 partecipanti

## GAMING ONLINE

E' stata realizzata una serata-test di gaming attraverso piattaforme virtuali, in particolare partite del gioco da tavolo "Lupus in Tabula" attraverso la piattaforma Gotomeeting. Il test ha dato esito positivo: il gioco, un party game che nella versione originale prevede un numero tra gli 8-24 giocatori dagli 8 anni in su, è stato testato su 12 partecipanti che hanno passato una piacevole serata nonostante il lockdown.

Si prevede la possibilità di consolidare l'iniziativa, organizzando altri incontri con altri giochi di società in modalità "smart", con circa 15 partecipanti.

## MAKING-DIGITAL FABBING ONLINE

Dall'inizio del lockdown i makers csbno hanno continuato a trovarsi nei vari gruppi, a Canegrate, Cormano, Cinisello e Paderno, spostando le loro attività in remoto e testando varie soluzioni di videoconferenza.

I diversi gruppi di maker si sono trovati mantenendo gli appuntamenti settimanali legati alle singole sedi in versione virtuale, modalità che ha consentito in alcuni casi di superare le barriere territoriali e promuovere incontri per tutte le realtà:

Per quanto riguarda gli eventi coding per bambini e ragazzi, la priorità è stata trovare, in collaborazione con i maker e i mentors di CoderDojo DXC Cernusco, il modo ottimale per poterli seguire al meglio a distanza e permettere anche a chi non aveva mai frequentato i laboratori in presenza di partecipare.

Sono state vagliate diverse modalità e alla fine si è scelta la soluzione prima testata con mentor provenienti da vari paesi europei durante il workshop sulla piattaforma "unhangout WeScratch" ospitato dal Learning Creative Learning Team del MIT di Boston.

Grazie ai contatti con DXC di Cernusco, il primo coderdojo virtuale dei makers di Cinisello e Paderno è diventato un'occasione per fare rete e condividere buone pratiche con mentor provenienti anche da altre città, es. gruppo Roma EUR. Le iscrizioni sono state aperte a bambini sia di Roma che di Milano e anche i mentor provenivano da entrambi i territori. Come avveniva per i laboratori in presenza sono stati mantenuti due livelli a cui i bambini possono accedere secondo le loro conoscenze.

Questo evento pilota ha permesso di mettere a punto un format apposito per la didattica a distanza e di scambiare buone pratiche tra mentor, in modo da bilanciare i limiti di questa con i vantaggi del superamento delle barriere fisiche.

Al Dojo online hanno partecipato 30 bambini.

## COMUNICAZIONE

Anche grazie alla collaborazione di tutti i bibliotecari della rete e alla condivisione dei contenuti digitali prodotti, CSBNO ha potenziato la sua presenza in rete, lavorando intensamente sulla propria pagina FB, sempre connessa a quella delle singole biblioteche (ri-postando e venendo ri-postata) e sul proprio profilo Instagram (che conta 1.065 follower).

Sono stati caricati nuovi contenuti sul proprio canale Youtube e inaugurato un profilo su Spotify, al quale diversi bibliotecari hanno collaborato per la creazione di playlist. Ad oggi sono pubblicate 26 playlist di vario genere e il profilo ha già 108 follower.

L'attività più importante è avvenuta su Facebook. La pagina è passata da un taglio più rivolto alla comunità professionale (basato sul fatto che al pubblico parlano le pagine Fb di biblioteche mentre CSBNO parlano con OPAC e mail massive) a un taglio per famiglie. Lo desumiamo dal profilo dei follower: il 73% del pubblico è composto da donne delle tre fasce d'età dai 25 ai 54 (molto probabilmente mamme).

Comparando lo stesso periodo (1 aprile - 6 maggio) con lo scorso anno, i dati ci dicono che la pagina è esplosa.

### I NUMERI DELLA PAGINA FACEBOOK

Giorni di osservazione: 36	2019	2020	tendenza
post totali	14	72	414%
visualizzazioni dei post (reach)	14.908	106.620	615%
interazioni uniche (utenti)	756	5.843	673%
interazioni totali (azioni)	1.241	8.820	611%
engagement rate by reach	5,10%	5,50%	8%
engagement rate by post (interaction rate)	1,30%	1,80%	34%
publication rate (daily)	0,4	2	414%

Gli strumenti di monitoraggio del social media mostrano numeri dal significato preciso: la pagina FB è ampiamente in linea (o meglio, sopra) i benchmark per engagement rate, cioè il tasso di coinvolgimento generato da una pagina social, da

un contenuto o da un'attività ed espresso in numero di interazioni (like, condivisioni, commenti...), a dimostrazione del fatto che il pubblico è effettivamente interessato ai contenuti che vengono pubblicati.

Alla comunicazione social si aggiunge anche l'invio costante di mail alla comunità degli utenti con aggiornamenti su contenuti e servizi.

### I NUMERI DELLE MAIL MASSIVE

Ti aiutiamo a scoprire i servizi digitali	24 marzo	destinatari: 11.072
Servizi bibliotecari 24 Febbraio - 1 Marzo	24 febbraio	destinatari: 126.306
Servizi bibliotecari 9 Marzo - 3 Aprile	8 marzo	destinatari: 125.438
Servizi bibliotecari 3 - 13 Aprile	3 aprile	destinatari: 125.409
L'ebook che hai prenotato è disponibile adesso	24 aprile	destinatari: 1.169
La biblioteca presenta ai bambini: #EscapeBooks	13 maggio	destinatari: 16.963
Le biblioteche riaprono: scopri come	17 maggio	destinatari: 128.838

### FORMAZIONE AGLI UTENTI

Forte di una forma organizzativa solida sia nei confronti degli utenti che dei docenti, il settore Formazione è riuscito in breve tempo a riattivare online oltre il 70% dei corsi che erano stati bloccati a causa dell'emergenza sanitaria. Questa percentuale è poi cresciuta fino a sfiorare l'80% nel proseguo delle settimane.

Naturalmente non tutti i corsi hanno potuto essere rielaborati per la fruizione a distanza perché la loro tipologia non lo permetteva (es. corsi di teatro).

Lo strumento delle lezioni online, attraverso la piattaforma Go To Meeting fornita da CSBNO ha permesso una tale qualità di didattica da indurci a programmare per l'autunno un'offerta specifica di corsistica a distanza che anche dopo la crisi si affiancherà alla classica offerta di corsi in sede.

### I NUMERI DELLA CORSISTICA

numero corsi attivati online	48 ( sui 61 attivi prima della chiusura)
utenti che aderito ai corsi in forma online	502
utenti che hanno preferito il rimborso	11

## AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE OPERATORI

Per accrescere la qualità dei servizi in un mondo che cambia velocemente, la formazione ha una rilevanza strategica. Ciononostante, con il ritmo serrato dei turni in biblioteca, lo spazio dell'aggiornamento professionale è per i bibliotecari perlopiù residuale. Questo "tempo sospeso" è servito anche a questo. Qui i numerosi momenti formativi online a cui molti bibliotecari hanno partecipato:

- > "Your library does not end here" – serie di webinar sulle funzionalità e servizi della piattaforma MLOL: giornali online, libri digitali, film e audiolibri, uso dei dispositivi (computer, smartphone, tablet, e-reader) per la lettura di ebook
- > "Come facilitare l'incontro con i pubblici della biblioteca" - webinar con Anna Busa, promosso da Bibliografica
- > "Coronavirus. La gestione del materiale archivistico e librario nella fase 2". Webmeeting con Stefano Parise, a cura di AIB
- > "La biblioteca come piattaforma" con Anna Maria Tamaro, promosso da Editrice Bibliografica
- > "La biblioteca delle cose: verso l'ampliamento del canone bibliografico" – webinar con Maria Stella Rasetti, promosso da Editrice Bibliografica
- > " Il copyright ai tempi dei social media" – webinar con Simone Aliprandi: policy di Facebook, Instagram... e diritti di chi produce e distribuisce contenuti come testo, immagini, audio e video
- > "Quando i grandi leggono ai bambini" – webinar con Angela Dal Gobbo e l'Associazione Nati per Leggere, organizzato da AIB e Donzelli Editore e promosso dalla Bologna Children's Book Fair (online special edition 2020)
- > "Accessibilità: contenuti, strumenti, consigli utili" – webinar promossa da Progetto Lia Libri Italiani Accessibili (ciechi e ipovedenti)
- > "STEAM On Board: fare coding a distanza con mBlock e Google Classroom – webinar a cura di Campustore
- > "Didattica a distanza e formazione a casa con Arduino" – webinar a cura di Campustore
- > "Diritto d'autore e licenze creative commons" – webinar con Simone Aliprandi
- > "Disegnare la fase due. Progettare la riapertura delle biblioteche pubbliche" - Con Cecilia Cognini (Commissione nazionale biblioteche pubbliche) e Gianni Stefanini CSBNO, a cura di AIB

## FORMAZIONE PEER TO PEER

Questa prima esperienza di smart working ha invitato i bibliotecari a sperimentare anche momenti formativi *peer to peer* attraverso i quali da un lato si condividono le competenze valorizzando il potenziale che gli operatori esprimono, dall'altro si incentiva un apprendimento che attiva collaborazioni tra colleghi destinata a durare anche oltre questo periodo di emergenza.

La collaborazione a scopo formativo ha facilitato l'emersione dei bisogni e la co-progettazione di contenuti.

Sono state realizzate le prime sperimentazioni di attività formative sui seguenti temi:

- > grafica con Canva
- > coding e Scratch on line
- > relazione col pubblico ed accountig
- > Information Literacy per le scuole

La formazione *peer to peer* resterà una buona pratica da consolidare anche dopo la riapertura.

## PROGETTAZIONE E COORDINAMENTO

Accanto alle consuete funzioni connesse allo svolgimento delle attività delegate, lo staff di centro sistema è stato impegnato a vari livelli e con diversi gradi d'intensità nella progettazione, nel coordinamento, nella realizzazione e nella promozione di numerose delle iniziative fin qui descritte.

Tale impegno ha incluso:

- interventi gestionali per aggiornamento e modifica regole di funzionamento del catalogo unico;
- monitoraggio giornaliero performance di funzionamento di nuovi servizi e iniziative online;
- studio e implementazione con il fornitore dei servizi di biblioteca digitale (ampliamento catalogo, raddoppiamento prestiti per utente, implementazione modello play per view, implementazione servizio film in streaming);
- progettazione e implementazione di un modello di iscrizione online semplificata;
- attivazione piattaforme per attività on line;
- formazione agli operatori su piattaforme per attività online;
- formazione operatori su utilizzo strumenti di gestione ticket e segnalazioni (OTRS);
- implementazione sistema di comunicazione VoIP per contatti con gli utenti e formazione agli operatori;
- ripensamento linea redazionale social esistenti e apertura di nuovi canali;
- progettazione e realizzazione di comunicazione utenti multicanale;
- ideazione e realizzazione di un progetto di escape room digitale per bambini;
- formazione rivolta agli operatori per la campagna di relazione telefonica con gli utenti;
- raccolta e promozione dei contenuti multimediali prodotti dalle biblioteche;
- assistenza diretta al pubblico su canali social;
- coordinamento dei gruppi di lavoro dedicati all'help desk;
- rapporti con la stampa;
- coordinamento iniziative collettive straordinarie della rete bibliotecaria;
- progettazione e supervisione del progetto “La Biblioteca è con te”;



- supervisione del documento per elaborazione linee guida sulla sicurezza;
- progettazione e coordinamento formazione bibliotecari;
- logistica, gestione rapporto col fornitore e progettazione del riavvio del servizio in sicurezza.

Tali attività hanno coinvolto otto operatori in percentuali diverse del tempo lavoro di ognuno per un totale di 1.975 ore complessive.

## PROSPETTO SINTETICO

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	TEMPO DI PROGETTO (ore)	CONTENUTI PRODOTTI	TIPOLOGIA CONTENUTI	PERSONALE COINVOLTO	UTENTI	CONTATTI o VISUALIZZAZIONI	VALORE ECONOMICO
La Biblioteca con te (1) (2)	10.000		Telefonate agli iscritti	97	40.000		€ 200.000
Biblioteca digitale			Ebook, audiolibri, film		9.764	20.090	€ 40.180
Edicola digitale			Giornali e riviste			198.888	€ 3.000
Assistenza biblioteca digitale (3) (4)	158	950	Interventi di assistenza	9	950		€ 3.160
Gruppo di acquisto digitale	16	8	Incontri	9			€ 1.140
Selezione risorse gratuite online (5)	28	76	Risorse informative censite	7		9.935	€ 560
Bibliografie e ricerche sulla scuola	20	10	Bibliografie	5			€ 400
Videoletture e Videotutorial (4) (6)	540	180	Video (per bambini)			140.000	€ 10.800
Video culturali sull'arte (4)	170	25	Video e dirette			19.871	€ 3.400
Gruppi di lettura	54	27	Incontri	9		392	€ 1.080
Gaming online (sperimentazione)	6	1	Sessioni di gioco	2		12	€ 120
Makers online (7)	12	10	Incontri	1			€ 240
Coder Dojo online	10	1	Sessioni di coding (per bambini)	2		30	€ 200
Escape books	30	1	Escape room digitale (per bambini)	3		1.127	€ 600
Selezioni musicali	26	26	Playlist	9	108		€ 520
Facebook	14	72	Post	2	5.113	106.620	€ 300
Mail massive	7	7	Mail massive	3		535.195	€ 140
Formazione agli utenti (8)	1.262	48	Corsi	26	502	2.161	€ 25.240
Formazione agli operatori (9) (10)		20	Corsi / occasioni di aggiornamento professionale	33		87	€ 5.220
Attività di sede (11)	1.975			8			49.375
<b>TOTALI</b>	<b>14.328</b>	<b>1.462</b>		<b>225</b>	<b>56.437</b>	<b>1.034.408</b>	<b>345.675</b>

### NOTE

- (1) personale coinvolto per periodi variabili da 1 a 9 settimane per un monte-ore settimanale variabile da 8 a 22 ore settimanali
- (2) valore calcolato a partire da un costo medio di € 20/h ed esclusi i costi relativi a: ideazione, gestione, reportistica, allestimento supporti tecnologici voip, training
- (3) personale coinvolto per periodi variabili da 1 a 9 settimane e per un monte-ore settimanale variabile da 8 a 20 ore settimanali
- (4) valore calcolato a partire da un costo medio di € 20/h
- (5) il calcolo include le sole visualizzazioni dalla pagina OPAC dedicata a questi contenuti (diverso da ricerche su OPAC). Non sono conteggiate le visualizzazioni generate da post sui social
- (6) escludendo le visualizzazioni sulle singole pagine FB delle biblioteche, stimabili in via prudenziale in una dimensione analoga
- (7) gli appuntamenti sono in programma fino a fine Giugno
- (8) il calcolo include attività gratuite e a pagamento
- (9) il calcolo include attività tradizionali e peer-to-peer di scambio all'interno della comunità professionale
- (10) per questa attività la voce contatti o visualizzazioni si intenda come partecipazioni
- (11) valore calcolato a partire da un costo medio di € 25