



Piano editoriale per i social media Sistema Bibliotecario Urbano di Monza



SOMMARIO

1. Che cos'è un piano editoriale per i social media.....	2
2. Analisi della struttura social attuale	2
3. Analisi del contesto e del target.....	3
3.1 <i>Dati statistici sui principali social network</i>	3
3.2 <i>I social network in biblioteca</i>	6
3.3 <i>Monza in numeri</i>	6
4. Gli obiettivi da raggiungere e i servizi da promuovere	8
5. I social da utilizzare	10
6. Il Social Media Team.....	10
7. Quando pubblicare.....	11
8. Cosa pubblicare	12
9. Regole di utilizzo degli strumenti di comunicazione	13

1. Che cos'è un piano editoriale per i social media

Il **piano editoriale per i social media** è un documento che racchiude le **informazioni** e le **modalità di pubblicazione** dei contenuti sui diversi canali social presidiati.

Elaborare un piano editoriale per i social è il primo passo da seguire per implementare una strategia di comunicazione efficace: si tratta di uno strumento indispensabile sia per **organizzare e pianificare le attività social**, sia per **supportare la strategia digitale**, che deve essere coerente con gli **obiettivi** che l'Ente si pone.

Organizzare i diversi contenuti attraverso un calendario di pubblicazione richiede a priori un'approfondita attività di **ricerca e analisi** del progetto da seguire.

Prima di passare alla fase operativa, infatti, bisogna avere ben chiari alcuni aspetti:

- il target di riferimento
- il contesto di riferimento
- quali sono gli obiettivi da raggiungere
- le principali caratteristiche dei servizi da promuovere (con rispettivi punti di forza e debolezza)

Una volta chiariti questi aspetti, è necessario **identificare i diversi canali social** da presidiare, le **risorse umane** da impiegare nel progetto ed eventualmente il **budget** da destinare. Infine si può passare alla fase più pratica, che prevede l'organizzazione del **calendario di pubblicazione**.

2. Analisi della struttura social attuale

Allo stato attuale, i **social media attivi** per il Sistema Bibliotecario Urbano di Monza sono i seguenti:

	Pagina Facebook	Profilo Instagram	Canale Youtube
Sistema Bibliotecario Urbano	245 follower		28 iscritti
Biblioteca Civica	890 follower		
Biblioteca dei Ragazzi	1111 follower	610 follower	

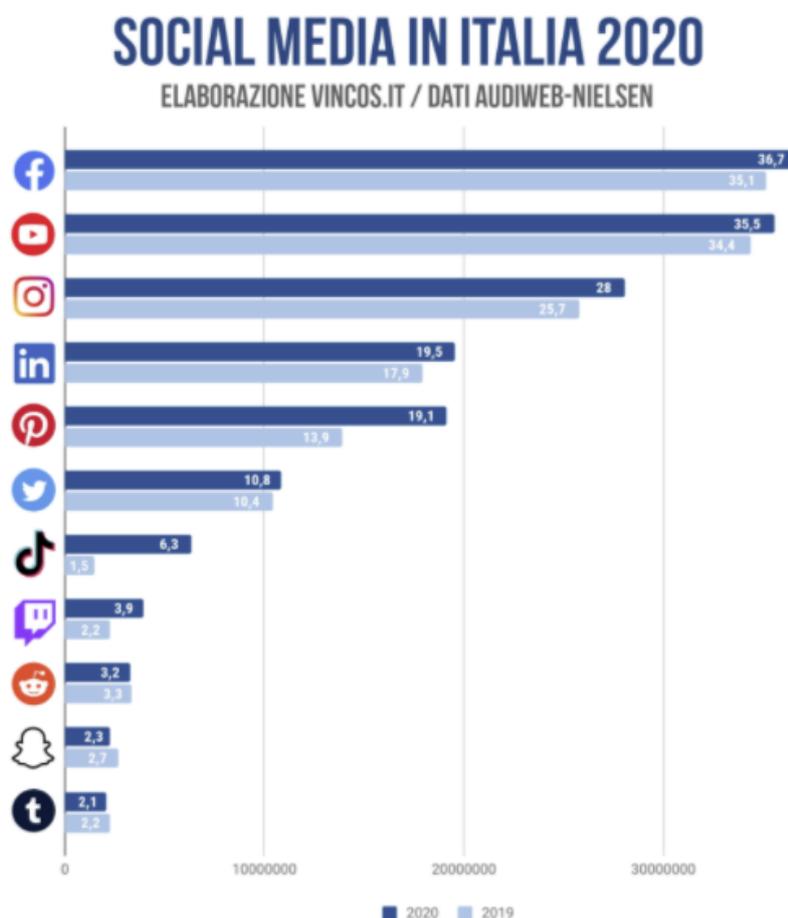
Biblioteca San Gerardo	2734 follower	1049 follower	
Biblioteca San Rocco	1970 follower	137 follower	
Biblioteca Triante	372 follower		
Biblioteca Cederna	1783 follower		
Le Immagini della Fantasia a Monza	705 follower		

I canali social delle singole biblioteche sono stati aperti nel corso degli anni. Più recenti sono la pagina Facebook del Sistema Bibliotecario Urbano (creata il 19 giugno 2020) e il canale YouTube del Sistema Bibliotecario Urbano (aperto il 14 aprile 2021).

3. Analisi del contesto e del target

3.1 Dati statistici sui principali social network

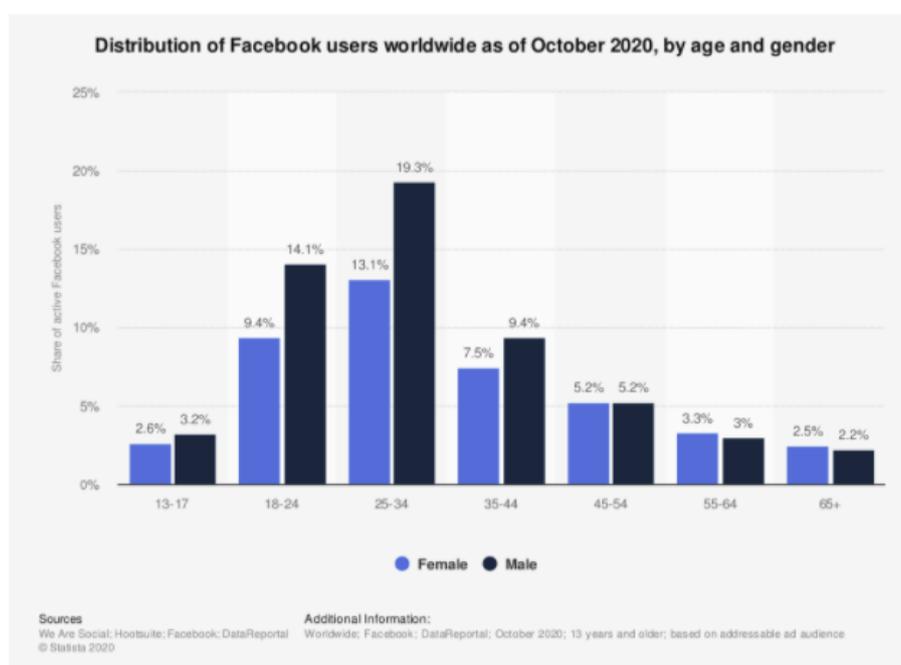
Il grafico che segue rappresenta le statistiche di utilizzo dei social network in Italia nel 2020, confrontate con il 2019 (fonte: <https://vincos.it/2021/04/01/social-media-in-italia-utenti-e-tempo-di-utilizzo-2020/>):



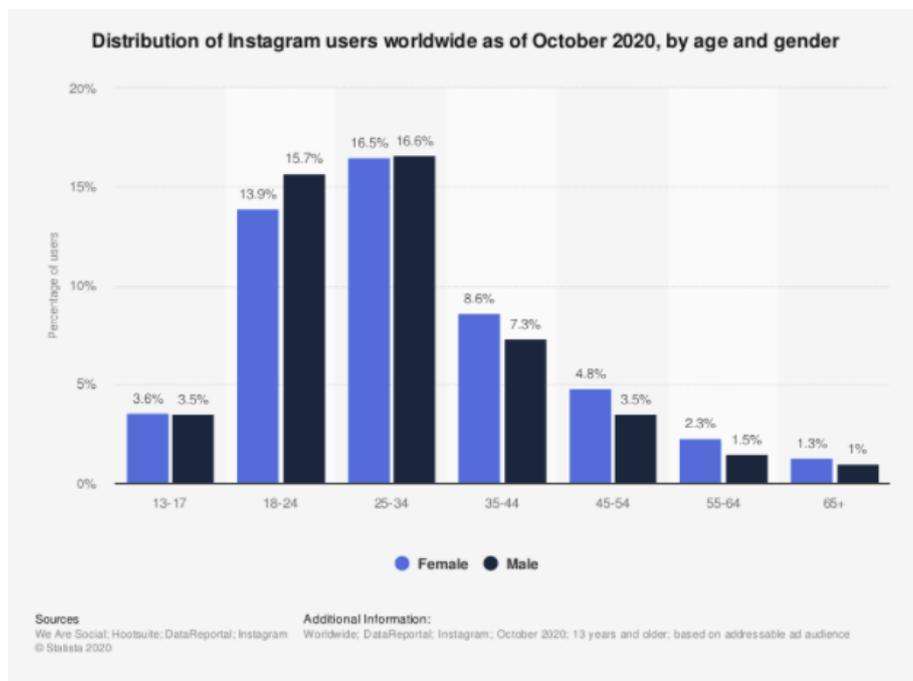
Facebook mantiene il primo posto: anche nel 2020 è stato il social più utilizzato in Italia, da oltre 36,7 milioni di persone. Poco distante **YouTube** con 35,5 milioni di spettatori mensili. Sul podio anche **Instagram** con 28 milioni di utenti.

A seguire **Linkedin**, **Pinterest**, **Twitter**. La vera novità è **TikTok** che ha fatto registrare un incremento del 333% ed ha superato la media di 6,3 milioni di audience. Il secondo incremento maggiore è quello di **Twitch** che cresce del 75% e sfiora la media mensile di 4 milioni di spettatori. Gli unici servizi a perdere rilevanza nel 2020 sono stati **Reddit**, **Snapchat** e **Tumblr**.

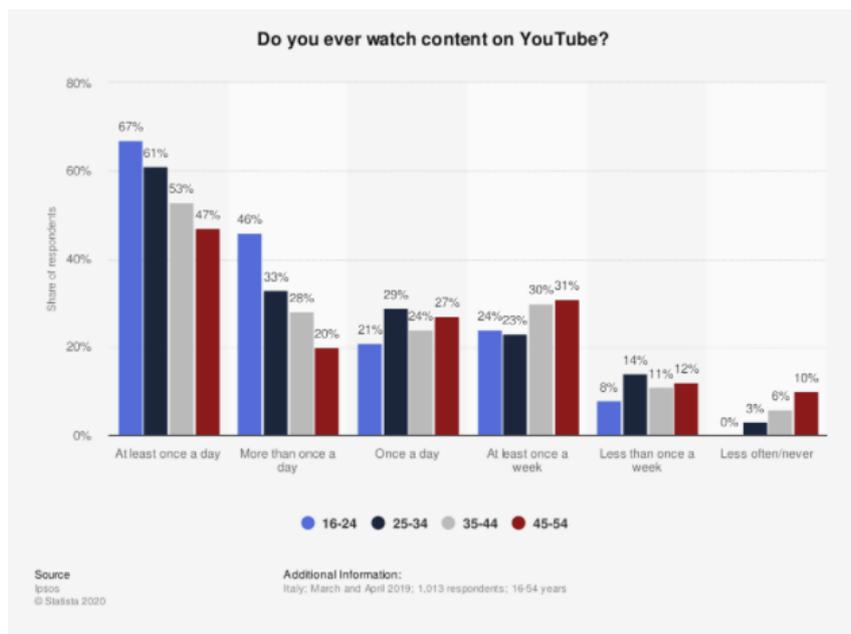
Ragionando per fasce d'età (fonte: <https://business.trustedshops.it/blog/gruppi-utenti-social-media#facebook>), la maggioranza degli utenti su **Facebook** ha meno di 35 anni. Ciò nonostante la piattaforma è usata regolarmente anche da utenti fra i 35 e 54 anni.



Instagram ha un pubblico prevalentemente più giovane di Facebook: più della metà degli utenti ha meno di 35 anni. Tra di essi, il 13,9% sono donne di età compresa fra i 18 e i 24 anni.

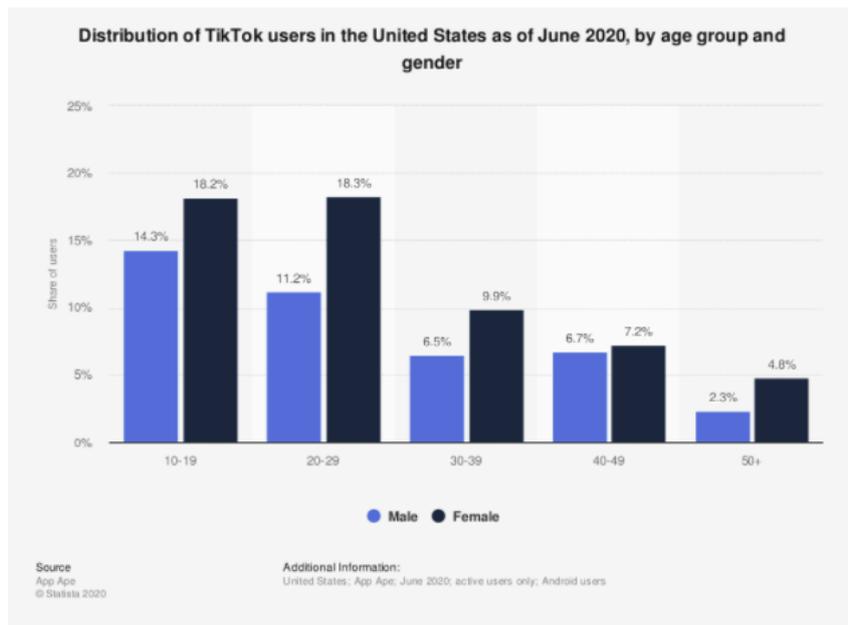


YouTube è la piattaforma di social media con il **pubblico più vasto**, in termini di età: dai 16 ai 45 anni. Tra essi, più della metà sono di genere femminile.



Fonte: Statista

TikTok è il social con l'audience **più giovane**: dai 10 ai 29 anni, ovvero la Generazione Z. Circa due terzi degli utenti (sotto i 18 anni) sono ragazze.



Fonte: Statista

3.2 I social network in biblioteca

I social network che meglio si prestano all'uso in biblioteca, sia in virtù del numero di persone che li utilizzano, sia in considerazione delle funzionalità che mettono a disposizione, sono i seguenti:

- Facebook
- Instagram
- Youtube

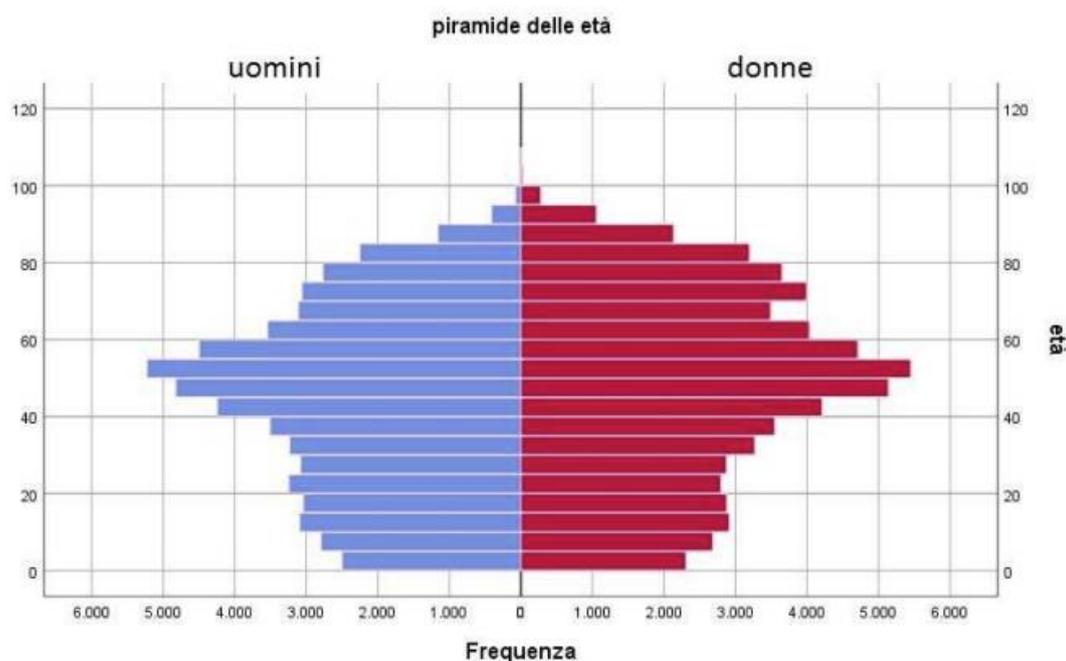
LinkedIn si presta di più, infatti, all'uso a livello aziendale; Pinterest è indicato, per esempio, per gli e-Commerce che vogliono ispirare i propri clienti: infatti viene utilizzato soprattutto come una sorta di "catalogo di idee" in cui trovare ispirazione; per quanto riguarda Twitter, i post, chiamati tweet, rimangono visibili solamente per 18 minuti e hanno un numero di caratteri limitato: è un canale perfetto per chi desidera prevalentemente parlare di notizie ed eventi attuali, poco per l'uso in biblioteca.

In virtù del recente grande incremento di utilizzo di TikTok, soprattutto fra i giovani, potrebbe essere utile valutarne le possibilità di utilizzo in biblioteca.

3.3 Monza in numeri

La città di Monza ha una popolazione di **123.593 abitanti***.

Il grafico che segue mostra la distribuzione della popolazione per sesso e fasce d'età**.



A colpo d’occhio si nota subito una predominanza piuttosto netta degli abitanti nella fascia d’età fra i 40 e i 60 anni. Inoltre, la popolazione femminile (64.429) è più numerosa di quella maschile (59.523)***.

*Dato aggiornato al 31/12/2020

**Grafico aggiornato al 01/01/2020

***Dato aggiornato al 31/10/2018

Di seguito, invece, una tabella che riporta la **suddivisione in fasce d’età degli utenti attivi delle Biblioteche di Monza** (utenti che hanno effettuato almeno un’operazione tra il 01/01/2019 e il 31/12/2019*)

Fascia d’età	Numero utenti attivi
0-5 anni	382
6-10 anni	2.022
11-18 anni	3.677
19-25 anni	1.754
26-40 anni	2.602
41-60 anni	5.908
61+ anni	3.903
TOTALE	20.248

*A causa della situazione emergenziale i dati del 2020 non sono utilizzabili come parametro di misurazione

Il **picco nella fascia d'età 41-60 anni** è coerente con la distribuzione per fasce d'età della popolazione residente. Si notano inoltre **dati molto elevati anche nella fascia d'età 11-18 anni e 61+**, mentre un **dato piuttosto basso per la fascia 0-5 anni** (in questo caso la ragione potrebbe essere imputabile al fatto che molti genitori utilizzino la propria tessera per prendere in prestito i documenti per i figli in età prescolare, senza iscriverli fin da subito in biblioteca).

Dall'analisi dei dati emerge sicuramente la **necessità di promuovere maggiormente tutte quelle attività che riguardano la fascia d'età prescolare**, andando a intercettare il target dei genitori e attivando collaborazioni con gli stakeholder (per esempio asili nido e scuole dell'infanzia).

Può essere utile **fidelizzare il buon numero di utenti effettivi e potenziali nella fascia d'età 18-34 anni** ricorrendo anche **all'utilizzo di social network più amati da questo target (Instagram)**; risulta inoltre indispensabile continuare a portare avanti anche tutte le attività di comunicazione rivolte al **pubblico adulto e anziano** anche con attività di **alfabetizzazione informatica**, nell'ottica di combattere il digital divide.

Le biblioteche devono mirare a coinvolgere nelle proprie attività **tutte le fasce della popolazione**; la biblioteca deve essere "per tutti", soddisfare i bisogni informativi di tutta la popolazione, mirare a un target il più possibile vario e ampio. Nel caso specifico del Sistema Bibliotecario Urbano l'unica biblioteca che deve selezionare e rivolgere le attività di comunicazione a un target più definito è la Biblioteca dei Ragazzi, specializzata nella fascia d'età 0-14 anni.

4. Gli obiettivi da raggiungere e i servizi da promuovere

Prima di definire quali sono gli obiettivi da raggiungere, occorre mettere in evidenza i **punti di forza e debolezza** delle biblioteche del Sistema Bibliotecario Urbano.

Le biblioteche dello SBU (punti di forza):

- offrono una pluralità di servizi gratuiti;
- possono creare collaborazioni con numerosi stakeholders (scuole, associazioni, autori, illustratori, librerie, ecc.);
- godono dei benefici della cooperazione bibliotecaria, grazie all'appartenenza alla

- rete sistema di **BRIANZABIBLIOTECHE** (catalogo collettivo, servizio di prestito interbibliotecario, progetti comuni a livello di Sistema, ecc.);
- hanno personale qualificato, formato e di livello professionale adeguato;
 - le 6 biblioteche (oltre ai 6 punti prestito) sono dislocate in punti strategici a copertura del territorio cittadino;
 - l'utenza potenziale è varia e trasversale.

Le biblioteche dello SBU (punti di debolezza):

- registrano un numero contenuto di utenti rispetto al bacino d'utenza potenziale, sia su base cittadina che territoriale;
- presentano difficoltà nell'attrarre alcune categorie di utenza con particolare riferimento alla fascia 19-25 che, come si riscontra anche a livello nazionale, solitamente, dopo il percorso scolastico, tende a non frequentare più le sedi e a non utilizzare più i servizi bibliotecari;
- spesso sono ancora viste nell'immaginario collettivo come entità distanti, luoghi elitari e non amichevoli, se non addirittura poco attrattivi e riscontrano difficoltà a farsi percepire come luoghi dinamici, di aggregazione e spazi di condivisione.

Obiettivi da raggiungere

Analizzati i punti di forza e debolezza delle biblioteche, si può passare alla definizione degli **obiettivi da raggiungere** attraverso un buon piano di comunicazione social:

- promuovere e valorizzare il Sistema Bibliotecario Urbano come rete di servizi per il territorio;
- far crescere il numero degli utenti e dei frequentatori delle biblioteche del Sistema;
- creare coinvolgimento negli utenti, cittadini, associazioni e creare sinergie con gli stakeholders;
- far conoscere i servizi delle biblioteche all'utenza effettiva e potenziale,, "svecchiando" l'idea di biblioteca come luogo elitario, di studio e semplice conservazione;
- promuovere la lettura, il libro e la cultura;
- pubblicizzare eventi e iniziative promossi dalle biblioteche del Sistema, e più in generale di ambito culturale e di interesse per la comunità di riferimento;

- offrire assistenza all'utenza anche tramite la pubblicazione di tutorial;
- condividere informazioni di servizio.

5. I social da utilizzare

Vista la necessità per il Sistema Bibliotecario Urbano di **intercettare un target più ampio possibile**, la proposta è quella di arrivare a utilizzare i seguenti social media (alcuni non ancora attivi, ma attivabili in futuro):

- **Facebook** (Sistema Bibliotecario Urbano e tutte le biblioteche) > per intercettare prevalentemente un pubblico adulto e anziano
- **Instagram** (Sistema Bibliotecario Urbano e tutte le biblioteche) > per intercettare prevalentemente un pubblico giovane
- **YouTube** (Sistema Bibliotecario Urbano)

Senza precludersi per il futuro l'attivazione di altri canali social, a seconda delle necessità e possibilità che emergeranno.

Pur non essendo un social network, si potrebbe infine pensare di utilizzare **Spotify** a livello di Sistema Bibliotecario Urbano per la **condivisione di podcast** (letture, racconti, ecc.).

6. Il Social Media Team

Il **Social Media Team** è un gruppo di persone che **definisce e implementa la strategia social dell'Ente** sulla base degli obiettivi strategici e del Piano Editoriale condiviso.

Account del Sistema Bibliotecario Urbano

Gli account social del Sistema Bibliotecario Urbano di Monza sono gestiti dai membri del gruppo di lavoro recentemente istituito (personale dell'Ufficio Segreteria del Sistema Bibliotecario Urbano e rappresentanti delle varie biblioteche).

Account delle singole biblioteche

I canali social delle singole biblioteche sono gestiti dal personale in forze nelle biblioteche nel rispetto di quanto contenuto nel presente documento, nella Social Media Policy di

BRIANZABIBLIOTECHE e del Comune di Monza e in accordo con le indicazioni della Direzione.

7. Quando pubblicare

Account del Sistema Bibliotecario Urbano

Una buona strategia social prevede che gli aggiornamenti dei vari canali siano **costanti e frequenti**: per questo, sempre compatibilmente con le altre esigenze di servizio, sulla pagina Facebook e sul profilo Instagram del Sistema Bibliotecario Urbano sarà prevista la pubblicazione, a cura del gruppo di lavoro, di **almeno due post alla settimana**.

Dall'analisi degli Insights della pagina Facebook emerge che **gli orari migliori per la pubblicazione sono le 13.00 e le 21.00** (il grafico che segue, estrapolato dagli Insights, presenta il fuso orario del Pacifico, a cui vanno aggiunte 9 ore per ottenere l'orario italiano). Le pubblicazioni saranno previste e programmate in queste fasce orarie.



Al momento il profilo Instagram non è ancora attivo. Inizialmente verranno utilizzati gli stessi criteri della pagina Facebook, salvo poi differenziare in base a future esigenze.

Il canale YouTube (già esistente) e Spotify (non ancora attivo) saranno, almeno in una prima fase, utilizzati all'occorrenza per la pubblicazione di video e podcast.

Account delle singole biblioteche

Le singole biblioteche stabiliranno in base alle **statistiche delle proprie pagine** quali sono i giorni e gli orari migliori per la pubblicazione in modo tale da calibrare il cronoprogramma delle attività.

8. Cosa pubblicare

Sui canali social del Sistema Bibliotecario Urbano e delle singole biblioteche saranno pubblicati **contenuti relativi ai seguenti argomenti e temi:**

- Consigli di lettura e promozione della lettura per diversi target e fasce d'età
- Presentazione delle novità editoriali
- Valorizzazione delle raccolte librerie e documentarie delle biblioteche
- Presentazione delle biblioteche, dei vari spazi a disposizione dell'utenza, dei servizi
- Curiosità sulle singole biblioteche
- Attività di promozione organizzate dalle biblioteche
- News legate al mondo della cultura
- Eventi culturali, premi e concorsi letterari
- Rassegne cinematografiche
- Interviste a scrittori e illustratori
- Contenuti divertenti legati al mondo delle biblioteche e della lettura (per esempio meme ideati ad hoc)
- Contenuti che incoraggino l'interazione tra e degli utenti: sondaggi, contest, ecc.
- Iniziative di interesse per la comunità di riferimento

Saranno portate avanti **rubriche già avviate**, anche in collaborazione fra biblioteche (Colti in flagrante, nell'Atelier dell'artista, ecc.) **e ne saranno ideate di nuove.**

Le varie rubriche saranno caratterizzate da post con una **base grafica ben definita**, in modo tale da risultare a colpo d'occhio ben riconoscibili all'utenza.

9. Regole di utilizzo degli strumenti di comunicazione

Per quanto riguarda le regole di utilizzo dei social media del Sistema Bibliotecario Urbano e delle singole biblioteche, si rimanda alla Social Media Policy di **BRIANZABIBLIOTECHE** e alla Social Media Policy del Comune di Monza.

Regole per il Social Media Team

Ogni dipendente che aggiorna le Pagine Social del Sistema Bibliotecario Urbano deve impegnarsi a mantenere un **comportamento corretto**. Pertanto, oltre al rispetto di quanto previsto dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 - Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, **il personale dovrà assolutamente evitare di:**

- divulgare informazioni su tematiche oggetto di controversie legali o su affermazioni che potrebbero essere utilizzate contro il Sistema Bibliotecario Urbano;
- divulgare informazioni riservate, come la corrispondenza interna, informazioni di terze parti o informazioni su attività lavorative, servizi, progetti non ancora resi pubblici, decisioni da assumere e provvedimenti relativi a procedimenti in corso, prima che siano stati ufficialmente deliberati e comunicati formalmente alle parti;
- divulgare informazioni personali e dati sensibili;
- divulgare informazioni confidenziali e riservate, di esclusivo interesse dei singoli.

Regole per gli utenti

Sui canali social del Sistema Bibliotecario Urbano **non è prevista moderazione preventiva**: tutti hanno la possibilità di intervenire, interagire, esprimere la propria opinione.

Fermo restando che i commenti e i post degli utenti rappresentano l'opinione dei singoli e il Sistema Bibliotecario Urbano non può essere ritenuto responsabile di ciò che è postato sui canali da terzi, **saranno rimossi:**

- commenti e post che violino le condizioni espresse nelle Policy;
- commenti e post contenenti insulti, turpiloquio, minacce o atteggiamenti che ledano la dignità delle persone e il decoro delle Istituzioni, i diritti delle minoranze e dei minori, i principi di libertà e uguaglianza;

- contenuti che promuovono, favoriscono, o perpetuano la discriminazione sulla base del sesso, della razza, della lingua, della religione, delle opinioni politiche, credo, età, stato civile, status in relazione alla pubblica assistenza, nazionalità, disabilità fisica o mentale o orientamento sessuale;
- contenuti sessuali o link a contenuti sessuali;
- spam, messaggi pubblicitari e promozioni di attività personali (blog, siti privati, ecc.);
- conduzione o incoraggiamento di attività illecite;
- informazioni che possono tendere a compromettere la sicurezza personale o dei sistemi pubblici;
- contenuti che violino l'interesse di una proprietà legale o di terzi;
- commenti o post che presentino dati sensibili in violazione della Legge sulla privacy;
- interventi inseriti ripetutamente.

Sono inoltre **scoraggiati** e comunque **soggetti a moderazione** commenti e contenuti dei seguenti generi:

- off topic, cioè commenti non pertinenti all'argomento pubblicato;
- post e commenti scritti con linguaggio offensivo, atti a disturbare la discussione o offendere chi gestisce e modera i canali social.

Con chi dovesse violare ripetutamente queste condizioni o quelle contenute nelle policy degli strumenti adottati ci si riserva il diritto di usare il ban o il blocco per impedire ulteriori interventi e di segnalare l'utente ai responsabili della piattaforma ed eventualmente alle forze dell'ordine preposte.