



## Relazioni.

# Progetto di comunicazione per la valorizzazione della rete delle biblioteche lecchesi

*“Le persone non comprano prodotti e servizi, ma relazioni, storie e magie”*

Seth Godin

*“La comunicazione avviene quando, oltre al messaggio, passa anche un supplemento di anima”*

Henri Bergson

Il **Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese** è stato istituito il 1° gennaio 2016 e comprende attualmente **71 Comuni** con il Comune di Lecco quale Ente capofila.

Attraverso questo organismo si attuano **la cooperazione e l'integrazione tra le biblioteche**, fatta salva l'autonomia di ciascuna, per promuovere lo sviluppo e l'implementazione delle attività delle biblioteche e dei punti di prestito sul territorio e per offrire ai cittadini un servizio organico e qualificato anche nell'ottica dell'ottimizzazione delle risorse e dell'effettuazione di notevoli economie di scala.

Il sito del Sistema Bibliotecario è **lecco.biblioteche.it**.

All'interno del sito sono presenti le informazioni relative alle biblioteche (indirizzo, orari di apertura, contatti), al catalogo del Sistema Bibliotecario, ai servizi offerti, alle iniziative promosse dalle biblioteche.

I servizi delle biblioteche sono **gratuiti e aperti a tutti**. Per ottenere libri e altri materiali in prestito occorre iscriversi, sempre gratuitamente, presentando la Carta Regionale dei Servizi presso una delle biblioteche appartenenti al Sistema o compilando il form presente su [lecco.biblioteche.it](http://lecco.biblioteche.it).

Con il **servizio di prestito interbibliotecario** è possibile avere, gratuitamente, dalle altre biblioteche aderenti al Sistema, i libri che una biblioteca non possiede o che momentaneamente non sono disponibili.

L'iscrizione consente, inoltre, di accedere alla **biblioteca digitale MediaLibraryOnLine** e scaricare e-book, sfogliare riviste e consultare tutti i contenuti a disposizione.

Le biblioteche, con modalità diverse, offrono anche:

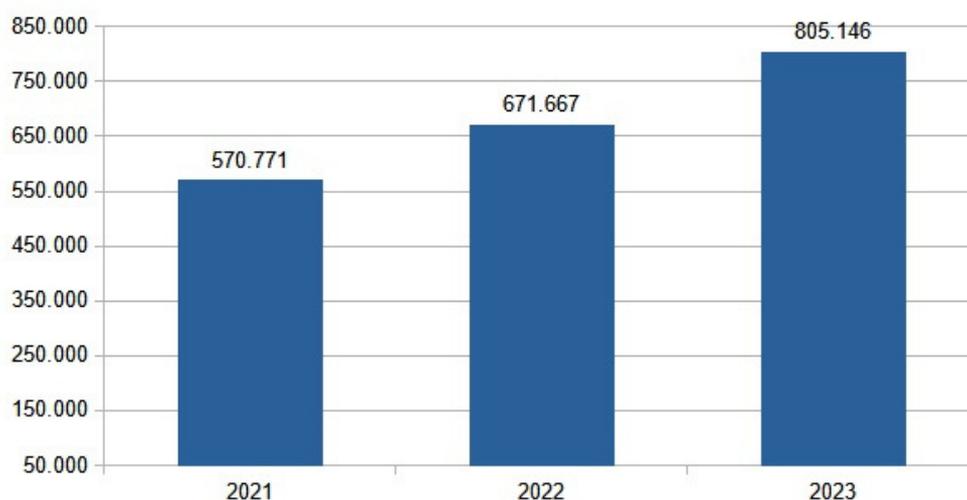
- servizi di consulenza e informazione bibliografica;
- progetti per la lettura ai bambini dal primo anno di vita;
- attività di promozione del libro e della lettura;
- aule e spazi per lo studio;
- sezioni dedicate ai bambini e ai ragazzi;
- promozione e gestione di eventi culturali.

Il Sistema Bibliotecario, secondo quanto previsto dalla Convenzione istitutiva, svolge le seguenti funzioni:

- definisce le **strategie di sviluppo del sistema**, coordinando i programmi delle biblioteche associate;
- coordina gli acquisti del materiale librario e documentario anche attraverso forme di acquisto centralizzato;
- assicura il **coordinamento con il Centro di Catalogazione** per definire comuni scelte catalografiche e, sulla base di una specifica programmazione, la catalogazione del patrimonio pregresso e di fondi speciali;
- assicura il **coordinamento del Servizio di Prestito Interbibliotecario** mediante lo smistamento e il trasporto di volumi, documenti e materiale multimediale per la catalogazione e il prestito interbibliotecario tra le biblioteche aderenti;
- individua e garantisce un sistema informatico integrato assicurando adeguata assistenza;
- fornisce la consulenza biblioteconomica e l'informazione bibliografica alle biblioteche aderenti;
- rileva i dati statistici per la conoscenza e la valutazione dello stato delle strutture, dei servizi e dell'utenza, secondo le indicazioni e le modalità operative stabilite dalla Regione Lombardia;
- **promuove e coordina le attività culturali** correlate alle funzioni proprie delle biblioteche di promozione della lettura e dell'informazione, del libro e del documento;
- collabora con strutture e servizi culturali e sociali, con particolare riguardo alla scuola;
- studia, con i Comuni sprovvisti di biblioteca, specifici progetti per la realizzazione di punti di accesso al catalogo provinciale;
- promuove e realizza l'**aggiornamento del personale** delle biblioteche;
- supporta i punti prestito con iniziative specifiche;
- attua ogni forma di coordinamento e organizzazione dei servizi e delle attività per aree omogenee;
- riconosce l'apporto degli operatori del Servizio Civile Nazionale.

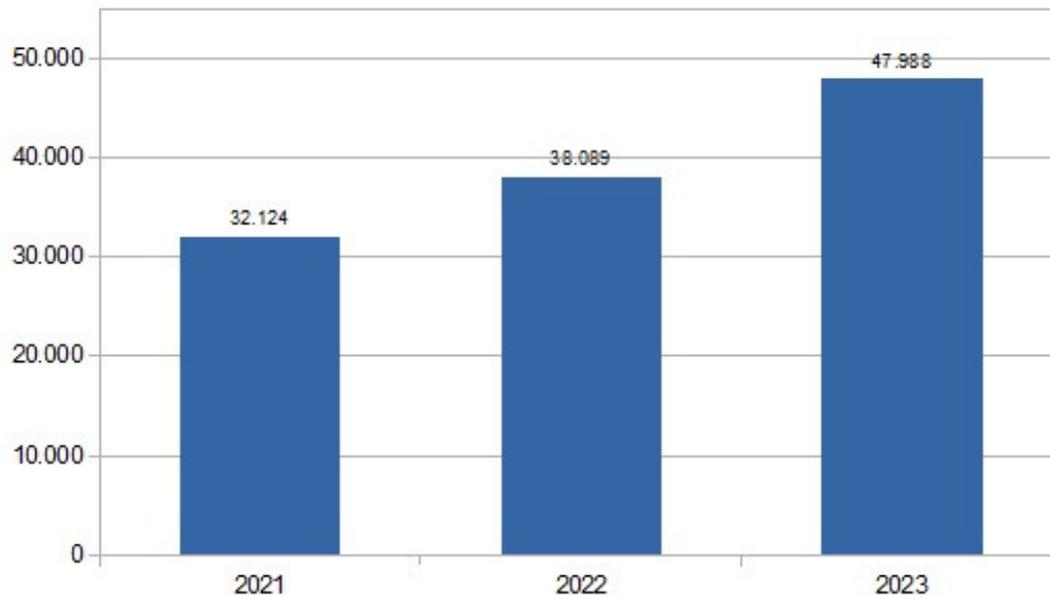
Si forniscono alcuni dati/indicatori del Sistema Bibliotecario relativi al triennio 2021-2023.

### PRESTITO DEI DOCUMENTI

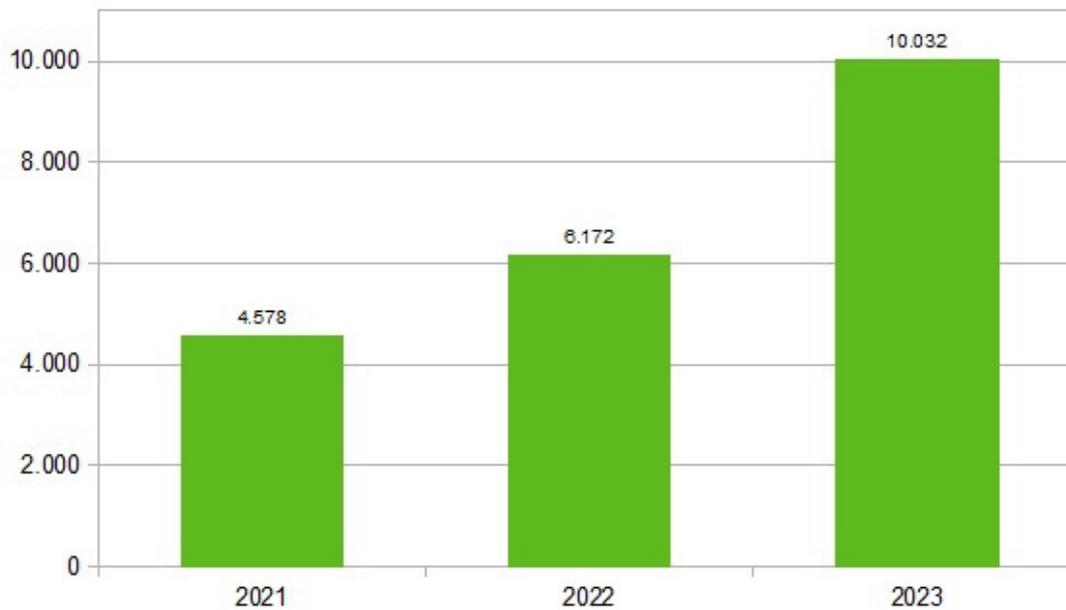


## UTENTI ATTIVI

Con utenti attivi si intende un utente che abbia effettuato almeno un prestito negli archi temporali di riferimento. Non sono conteggiati gli utenti che abbiano usufruito di altri servizi offerti dalle biblioteche, che non si riducono al solo prestito di documenti.



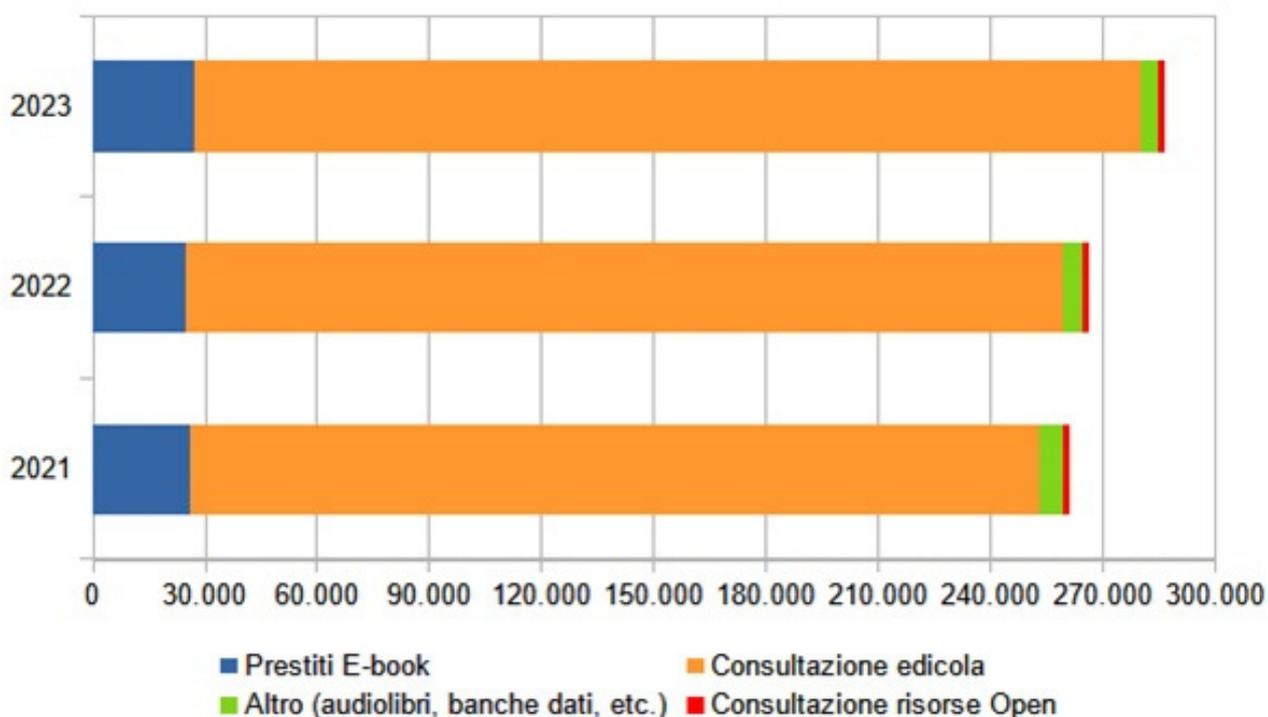
## NUOVI ISCRITTI AL SERVIZIO



## MEDIALIBRARYONLINE (MLOL)

Il Sistema Bibliotecario aderisce a MediaLibraryOnLine (<http://lecco.medialibrary.it>) network italiano di biblioteche pubbliche per la gestione di contenuti digitali. MLOL è la piattaforma italiana per il “prestito digitale” che consente la consultazione di banche dati, la lettura di quotidiani e di periodici, l’ascolto di audio musicali e il prestito di e-book. Il servizio è a disposizione gratuitamente di tutti gli utenti di tutte le biblioteche associate al Sistema.

	2021	2022	2023	Variazione % 2022-2023	var assoluta 2022-2023
Prestiti E-book	25.821	24.719	27.313	10,49%	2.594
Consultazione edicola	226.772	234.378	252.827	7,87%	18.449
Altro (audiolibri, banche dati, etc.)	6.373	5.289	4.200	-20,59%	-1.089
Consultazione risorse Open	1.876	1.713	2.033	18,68%	320
<b>Totale</b>	<b>260.842</b>	<b>266.099</b>	<b>286.373</b>	<b>7,62%</b>	<b>20.274</b>



## PROGETTO

---

Il progetto **Relazioni** nasce dall'esigenza di **potenziare le strategie comunicative e far conoscere i servizi e le attività di pubblica lettura del Sistema Bibliotecario** attraverso un miglior coordinamento comunicativo, ai fini di accrescere la consapevolezza degli utenti sui servizi delle biblioteche del territorio.

Il servizio bibliotecario deve essere fortemente orientato all'utente, per cui è particolarmente importante promuovere l'uso della biblioteca da parte di ciascun target di utenza e richiamare utenti potenziali che ancora non ne usufruiscono.

L'obiettivo deve anche essere quello di **aumentare il "valore percepito" della biblioteca**, soprattutto per tutti coloro che non sono (ancora) utenti affinché la biblioteca comunichi sé stessa: **missione, valori, ruolo sociale**. E questa comunicazione di sé è alla base del rapporto di fiducia con i propri utenti. Non è un messaggio formale ma **un impegno concreto** che produce **stima e fidelizzazione delle persone**, trasformando il rapporto con gli utenti da incontro occasionale o episodico a relazione che dura nel tempo affinché si possa creare **una percezione di comunità, di identità e di riconoscimento della presenza delle biblioteche**.

La reputazione delle biblioteche passa anche da una più efficace e chiara comunicazione di sé stesse per andare oltre gli stereotipi e i pregiudizi che si portano dietro. Il progetto vuole agire anche su questo fronte grazie ad **un lavoro di sinergia** con il Sistema Bibliotecario.

È importante integrare l'apparato grafico della singola comunicazione della biblioteca con quello generale del Sistema, per es. apponendo il **logo del Sistema sui materiali prodotti dalla biblioteca**.

Altro fondamentale strumento sono i **social network** «*nuovi luoghi di produzione culturale e di relazioni sociali*», attraverso, ad esempio, la generazione del traffico verso il sito web, la **capacità di creare coinvolgimento proponendo una rinnovata narrazione della biblioteca**.

Per la biblioteca agire sui social può significare «*creare calore attorno all'istituzione, renderla costantemente protagonista di un interesse collettivo, fondarne l'attaccamento non soltanto nei confronti dei servizi fruiti, ma sul consolidamento dei legami emotivamente più forti, quelli giocati sul coinvolgimento vivace delle persone*».

In sintesi, diventa rilevante, attraverso i social network, «*la capacità relazionale di costruire un'identità e consolidare o migliorare la propria reputazione*».

## AZIONI PREVISTE



### SITO WEB

- Raccolta e **promozione coordinata** sul catalogo *lecco.biblioteche.it* **degli eventi delle biblioteche**, con annessa creazione di materiali cartacei informativi (es. pieghevoli) contenenti la programmazione delle iniziative sul territorio, **in occasione di ricorrenze** quali ad esempio:

27 gennaio – Giorno della Memoria

10 febbraio – Giorno del Ricordo delle Foibe

8 marzo – Giornata internazionale della Donna

21 marzo – Giornata mondiale della Poesia / Giornata contro le Mafie

31 ottobre – Festa di Halloween

Novembre – International Game Month @your Library e Settimana Nazionale Nati per Leggere

25 novembre - Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le Donne

- Proposta di **rassegne bibliografiche tematiche** e **suggerimenti di lettura** attraverso la selezione di documenti cartacei ed elettronici per far conoscere agli utenti il patrimonio delle biblioteche del Sistema.
- **Revisione e rinnovamento grafico del sito** finalizzati a rendere maggiormente coinvolgente l'esperienza dei fruitori.
- Verifica **fattibilità della traduzione del sito** in inglese e altre lingue straniere.
- Creazione di **“reading contest”, sfida di lettura** attraverso un gioco a premi (gadget) per promuovere la conoscenza e l'uso del patrimonio librario delle biblioteche del Sistema.

### FORMAZIONE



- Corsi per i bibliotecari 1) **la comunicazione dei social network** e 2) **come comunicare con gli utenti** (di persona e digitalmente).
- Corso per gli amministratori su **comunicazione efficace della biblioteca e sua reputazione**.



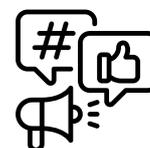


## GRUPPI DI LETTURA

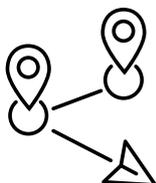


- **Corso per bibliotecari** “I gruppi di lettura per adulti e ragazzi: come farli crescere grazie al ruolo del conduttore”.
- Realizzazione di momenti di **confronto e di scambio** delle esperienze e delle buone prassi destinato ai **bibliotecari/conduttori dei gruppi**.
- Organizzazione di un **raduno annuale dei gruppi di lettura** promossi dalle biblioteche sul territorio.
- Coinvolgimento dei **gruppi di lettura** attivi nelle biblioteche del Sistema Bibliotecario per la **realizzazione di contenuti** (testuali, immagini, video) per la promozione della lettura e di consigli di lettura sui canali social del Sistema Bibliotecario.

## SOCIAL NETWORK



- Definizione di una **Social Media Policy**, protocollo comune che sia di supporto e consiglio a tutte le biblioteche per l'utilizzo e la gestione dei social network (modalità di comunicazione, contenuti, tempi, etc.).
- Collaborazione con **influencer/booktoker del territorio** per la creazione di contenuti digitali per la promozione delle biblioteche e della lettura.



## ATTIVITA' LEGATE AL TERRITORIO

- **Valorizzazione** e riscoperta **dei personaggi e dei luoghi letterari del territorio** mediante la realizzazione di **mappe letterarie digitali** da promuovere attraverso il catalogo e/o afferendo a piattaforme di progetti nazionali (es. “Mappa letteraria” promossa da ANCI e dal Centro per il libro e la lettura del Ministero della Cultura).
- Coordinamento di **incontri con autori locali** in collaborazione con le biblioteche (promozione condivisa).
- **Integrazione della comunicazione** con musei, sistema museale e sistema turistico per i comuni e condivisione social degli eventi.

## MARKETING

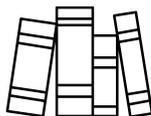


- Acquisto e distribuzione di **gadget green** quale strumento utile per fruire del servizio (es. sacchetti di carta, dove riporre i libri presi in prestito, ombrelli da prestare come oggetto come se fosse un libro), anti-stress, shopper, tazze, matite come “**regalo**” di benvenuto per i nuovi iscritti.
- Acquisizione di **gadget premio per il reading contest e per campagne di fidelizzazione** dell’utenza.
- **Supporto** del Sistema **alla creazione di materiale grafico delle biblioteche** (con l’apposizione del logo) mediante lo strumento Canva Pro.



## STRUMENTI

- Sito web catalogo SBTL: [lecco.biblioteche.it](http://lecco.biblioteche.it)
- Canali social: **Facebook, Instagram, YouTube**
- Rete dei gruppi di lettura attivi (GdL)
- Aggiornamento professionale dei bibliotecari



## PROGETTO DI COMUNICAZIONE



**BUDGET COMPLESSIVO € 25.000,00**

**€ 12.500,00 anno 2024**

**€ 12.500,00 anno 2025**

## Fasi di lavoro

—



### STEP 1

Elaborazione dettagliata del progetto.



### STEP 2

Presentazione del progetto comunicativo a possibili soggetti finanziatori.



### STEP 3

Realizzazione operativa del progetto con il coinvolgimento della rete bibliotecaria.

## Contatti:

### Sistema Bibliotecario del Territorio Lecchese

presso Torre B del Centro Meridiana

Largo Caleotto, 29/30 - Lecco

telefono: 0341/481133-134

[sistemabibliotecario@comune.lecco.it](mailto:sistemabibliotecario@comune.lecco.it)

