



# Costruire una presenza efficace sui social network.

Il caso Fondazione Banco Alimentare ONLUS

A CURA DI:

Fabio Fraticelli

CON IL CONTRIBUTO DI:

Ksenia Silchenko

# About me

1. Fabio Fraticelli
2. Post-doc Research fellow @Univpm e @USI
3. #digital-innovation, #startup, #incubatori
4. Project Manager, Dottorato, Action Researcher

# Agenda

## Blocco 1

**LA STORIA:** Banco Alimentare, mai così social

## Blocco 2

**MANI IN PASTA:** Crea una campagna di crowdfunding

## Blocco 3

**LOOKING BACK:** Cosa abbiamo imparato?

# BLOCCO 1

## La storia

# Fondazione Banco Alimentare ONLUS

La più importante ONLUS italiana per il  
recupero delle eccedenze alimentari

# Cos'è FBAO



Il Banco Alimentare recupera eccedenze alimentari e le ridistribuisce gratuitamente ad associazioni ed enti caritativi.

# Mission

La Fondazione Banco Alimentare ONLUS [...] Provvede in particolare: alla **raccolta delle eccedenze** di produzione agricole, dell'industria alimentare, della Grande Distribuzione e della Ristorazione organizzata; alla **raccolta di generi alimentari** presso i centri della Grande Distribuzione nel corso della Giornata Nazionale della Colletta Alimentare; **alla redistribuzione ad enti** che si occupano di assistenza e di aiuto ai poveri, agli emarginati e, in generale, a tutte le persone in stato di bisogno".

*(Art.2 dello Statuto della Fondazione Banco Alimentare Onlus)*

# Una forma a rete

La Rete Banco Alimentare assiste gratuitamente strutture caritative distribuite su tutto il territorio nazionale che assistono persone in condizione di povertà alimentare.

## **Nel 2014**

8.898 strutture

1.900.000 persone assistite

21 banche regionali

39.000 m<sup>2</sup> di magazzini





# Una storia da raccontare

## La FBAO diventa “social”



# La Storia

## L'ingresso nei Social Network

Il 16 ottobre 2008 viene creata la Pagina Facebook "Fondazione Banco Alimentare ONLUS"

Da allora e fino al 2012 verranno prodotti 202 contenuti

Nel 2013, però, qualcosa cambia.

Solo in quell'anno vengono prodotti 413 contenuti.

Più del doppio dei 4 anni precedenti.

# La Storia

## Crescita quantitativa

"Mi piace" totali della Pagina a oggi: 42.706



# La Storia

## Crescita qualitativa



Siticibo a Pavia recupera 180.000 euro di cibo, così il Comune può aiutare altri bisognosi! <http://ow.ly/k42DR>

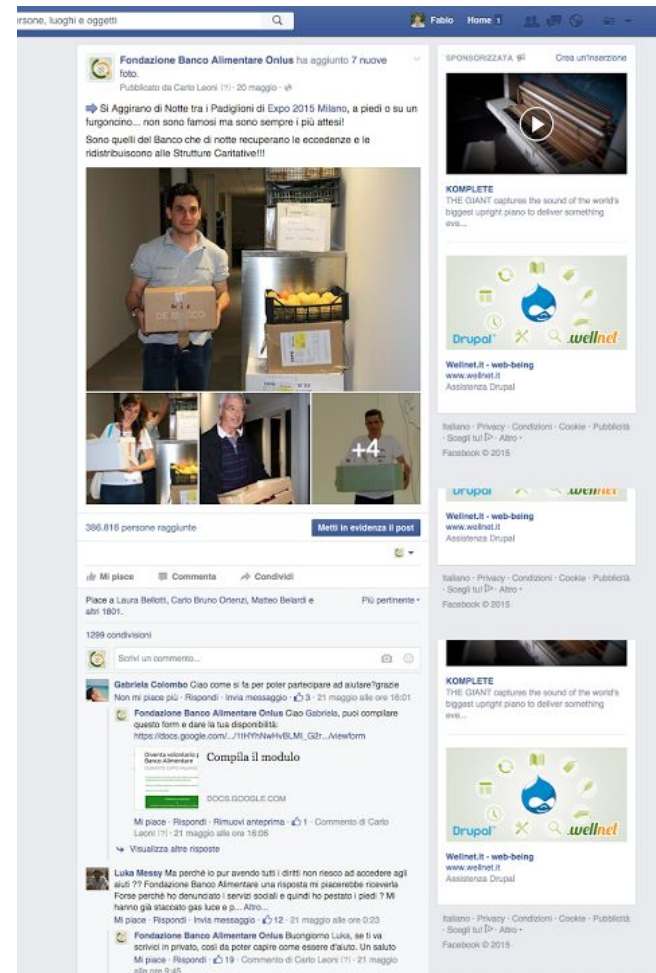


Portata: 1.669

Mi piace: 16

Commenti: 1

Condivisioni: 3



Portata: 386.816

Mi piace: 1804

Commenti: 63

Condivisioni: 1299

# La Storia

## Crescita qualitativa



Banco Alimentare  
BANCOALIMENTARE.IT

14 GIUGNO 2014

**#stracolletta**

Per condividere foto, video e pensieri su questa giornata straordinaria

 USA WHATSAPP PER FARLO SAPERE AI TUOI AMICI!





# La Storia

Crescita qualitativa



# La Storia

## Crescita qualitativa



**Che volontario sei?**



**ingegnere**

Quando ci sono delle cose che ti interessano sei preciso e puntuale, come prepari gli scatoloni tu... nessuno mai!

INVIA UN **SMS** O  
CHIAMA DA RETE FISSA

**45504**

DAL 17 NOVEMBRE AL 4 DICEMBRE



CONDIVIDI

# La Storia

## Crescita qualitativa

Home Chi siamo Cerca su Twitter Hai un account? Accedi

**Banco Alimentare**  
@BancoAlimentare

Dal 1989 recuperiamo eccedenze agro-alimentari per ridare lo spreco e per ridistribuirle a 8.669 strutture caritative che aiutano 1.909.566 poveri in Italia

Italia  
bancoalimentare.it  
Iscritto a febbraio 2010

701 foto e video

**Tweet** Tweet e risposte Foto e video

**Banco Alimentare** @BancoAlimentare - 33 min  
più interazioni = più pasta per il Banco! #noncfermanessuno

**noncfermanessuno** @noncfermanessuno  
Tanti ragazzi qui oggi a #cittidellascienza davvero #noncfermanessuno ?

Privato da Banco Alimentare  
**UnipolSaI Corporate** @UnipolSaI\_CRP - 37 min  
@UnipolSaI\_CRP e @BancoAlimentare insieme anche in azienda.Oggi 4a ed. Colletta Alimentare #Unipol in tutte le sedi!

**Colletta Alimentare** Unipol

**Nuovo su Twitter?**  
Iscriviti ora per ottenere la tua cronologia personalizzata!

**iscriviti**

Potrebbero piacerti - Aggiorna

- TEMPI** @Tempi\_8
- Meeting Rimini** @MeetingRimini
- Avenire** @Avenire\_NEI
- Caritas Italiana** @CaritasItaliana
- Quintale UH Stamps** @QuintaleStamps

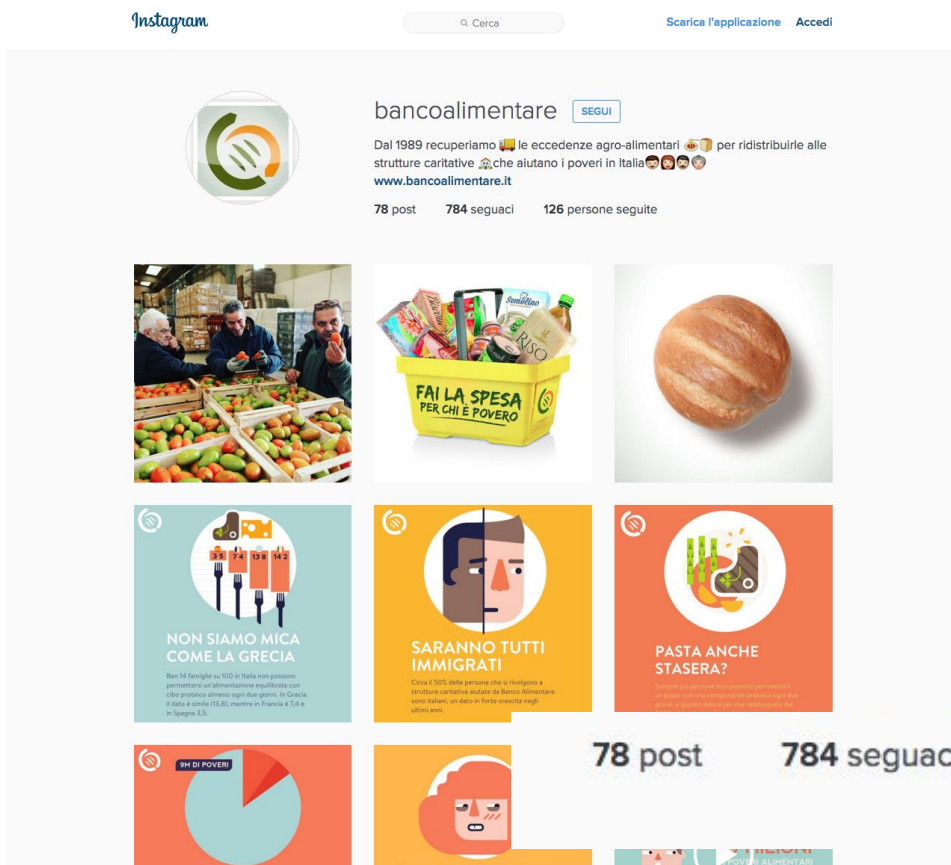
Tendenze

**TWEET** 6.216  
**FOLLOWING** 2.600  
**FOLLOWER** 10100  
**PREFERITI** 344  
**LISTE** 22



# La Storia

## Crescita qualitativa



# Come abbiamo fatto?

# L'organizzazione del Team



# Il Social Media Team

## Task Force di tipo “lean & agile”

### L'ESPERTO

Connette la FBAO con le migliori pratiche nell'utilizzo dei social media.

### IL SAGGIO

E' un membro del board che sa riconoscere quali pratiche sono più utili nel sostenere la mission della Fondazione.

### L'OPERATIVO

Da continuità e concretezza alle sollecitazioni dell'esperto, dal quale apprende - day by day - l'utilizzo degli strumenti.

# Un Team “scalabile”

Workflow codificato

Sviluppo di un piano editoriale

Introduzione metodo “Kanban”

Approccio “try & error” basato sull’analisi dei dati

# Missione del social media team

Utilizzare i Social Network per sviluppare una comunità di supporters della Rete Banco Alimentare.

# Outcome ricercato

Moltiplicare le occasioni di contatto per incrementare la brand awareness e rafforzare il legame con la base di follower, al fine di:

CONVERTIRE UN FOLLOWER  
IN UN AMBASSADOR DELLA NOSTRA CAUSA

# Premessa 1 - da follower ad ambassador

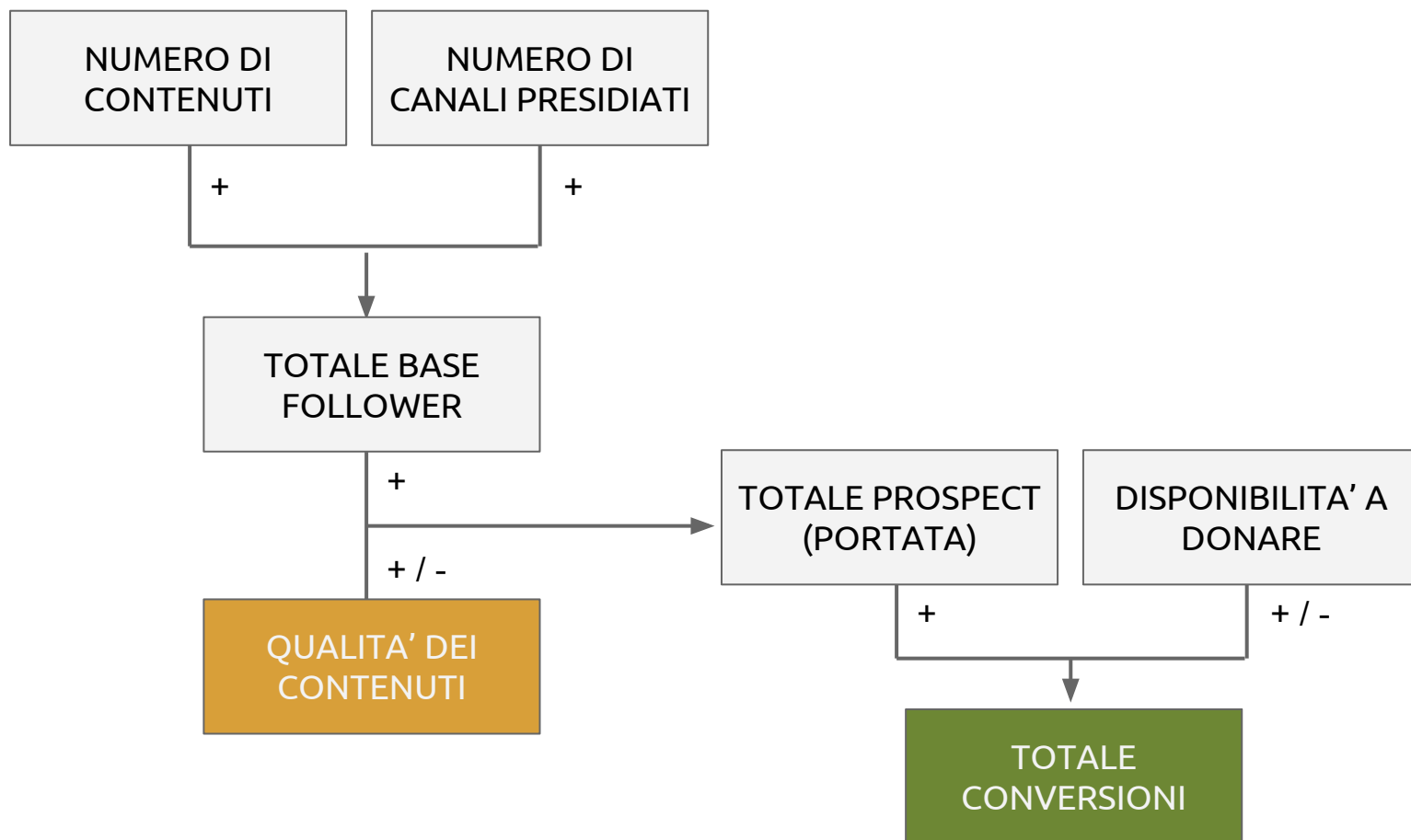
## Conversion funnel





# Premessa 2 - Modello di riferimento

## Variabili in gioco ed influenza sulle conversioni



# Piano editoriale

L'insieme di contenuti pubblicati deve mostrare coerenza con la missione ufficiale perseguita dalla rete.

*Recuperiamo eccedenze  
dalla filiera alimentare  
e le ridistribuiamo  
a strutture caritative in Italia.*

# Analisi dei “needs”

Un membro della Social Media Community della Rete Banco Alimentare dovrebbe essere interessato a:

A. EVITARE LO SPRECO

~~D. SFAMARE I POVERI~~

D. AIUTARE I POVERI

B. RECUPERARE ECCEDENZE

E. CONOSCERE LA CAUSA

C. LAVORARE CON FBAO

~~F. VIVERE L'ESPERIENZA FBAO~~

Contenuti relativi ai volontari, ai dipendenti, alle aziende partner, ....

~~F. COMPRENDERE PERCHE' FBAO~~

F. ESSERE “UNO DI FBAO”

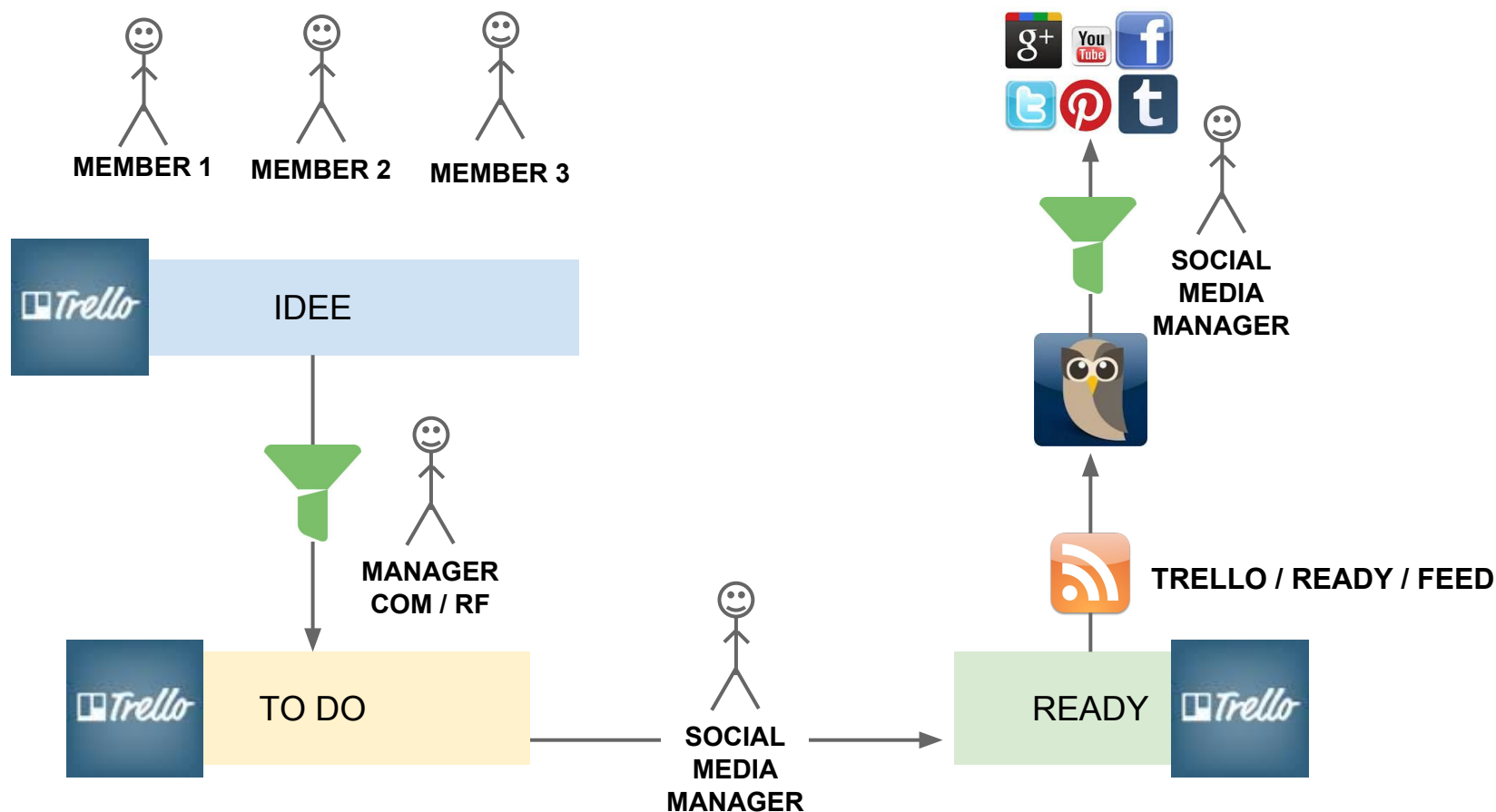
# Articolazione in rubriche

1. [SGUARDO SUL MONDO / RADAR](#) - Fatti / Cronaca?
2. [ERA OGGI](#) - Momenti storici / Ricorrenze
3. [BANCO\\_DOMANDA](#) - Domande (provocazioni/quiz)
4. [BANCO / FOOD - BLOGGER - NETWORK](#) - Blogger / foodblogger
5. [INFOGRAFICHE & INFORMAZIONI](#) - Facts & Figures
6. [MADE IN / WITH FBAO](#) - Il nostro lavoro
7. [FOTO dei FAN](#) - Migliori Foto dai fan
8. [DOCUMENTARY](#) (mini reportage es. Storia della Passata, tonno, omogeneizzati)
9. [ONE OF US](#) (presentiamo collaboratori, partner tipo lisa casali, volontari)
10. [MY FRIGO](#) - La gestione del frigo
11. [BANCOSPERANZA](#) - come il banco crea un ponte fra soggetti e soluzione

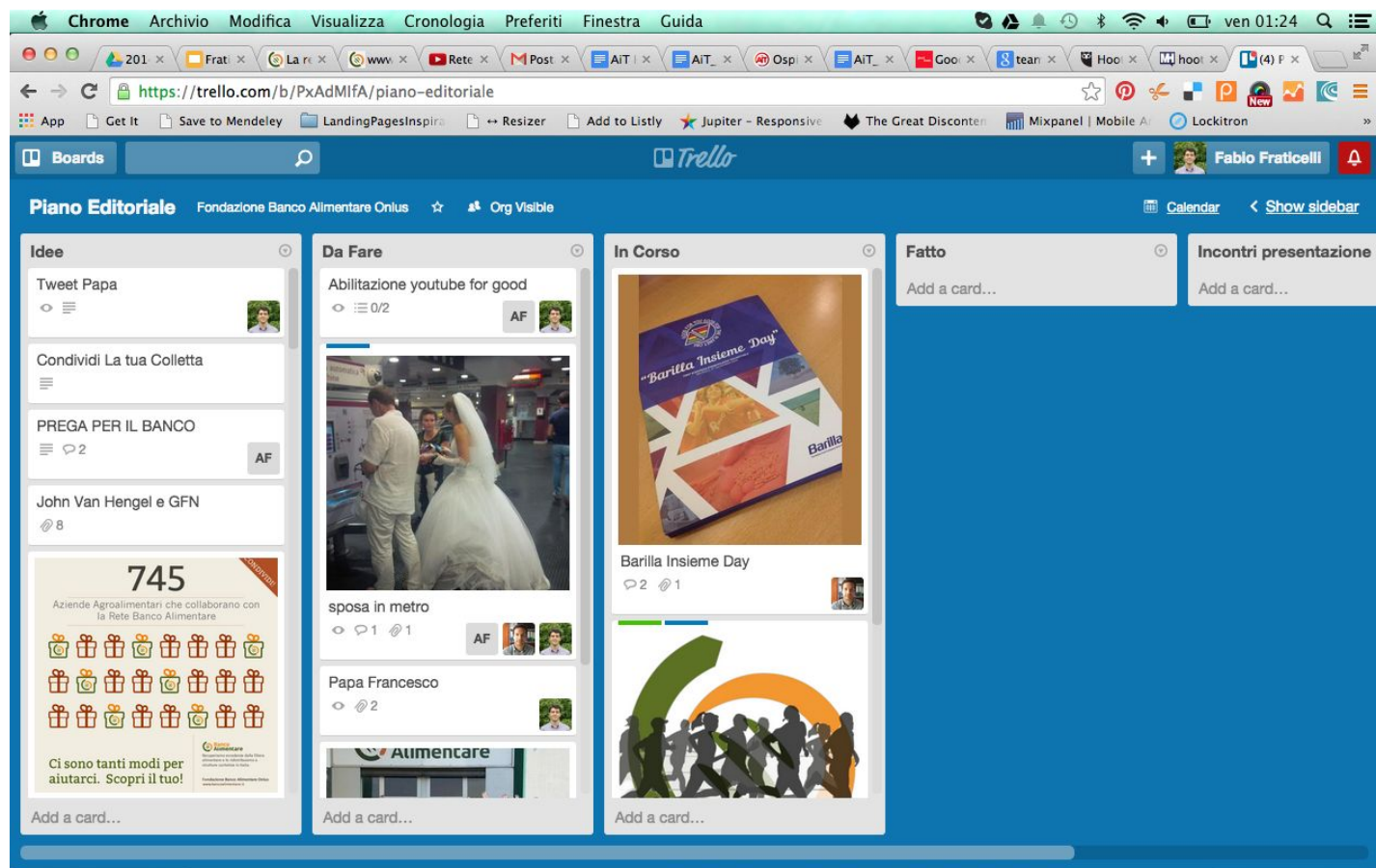
# La “regia” per la gestione contenuti: Hootsuite



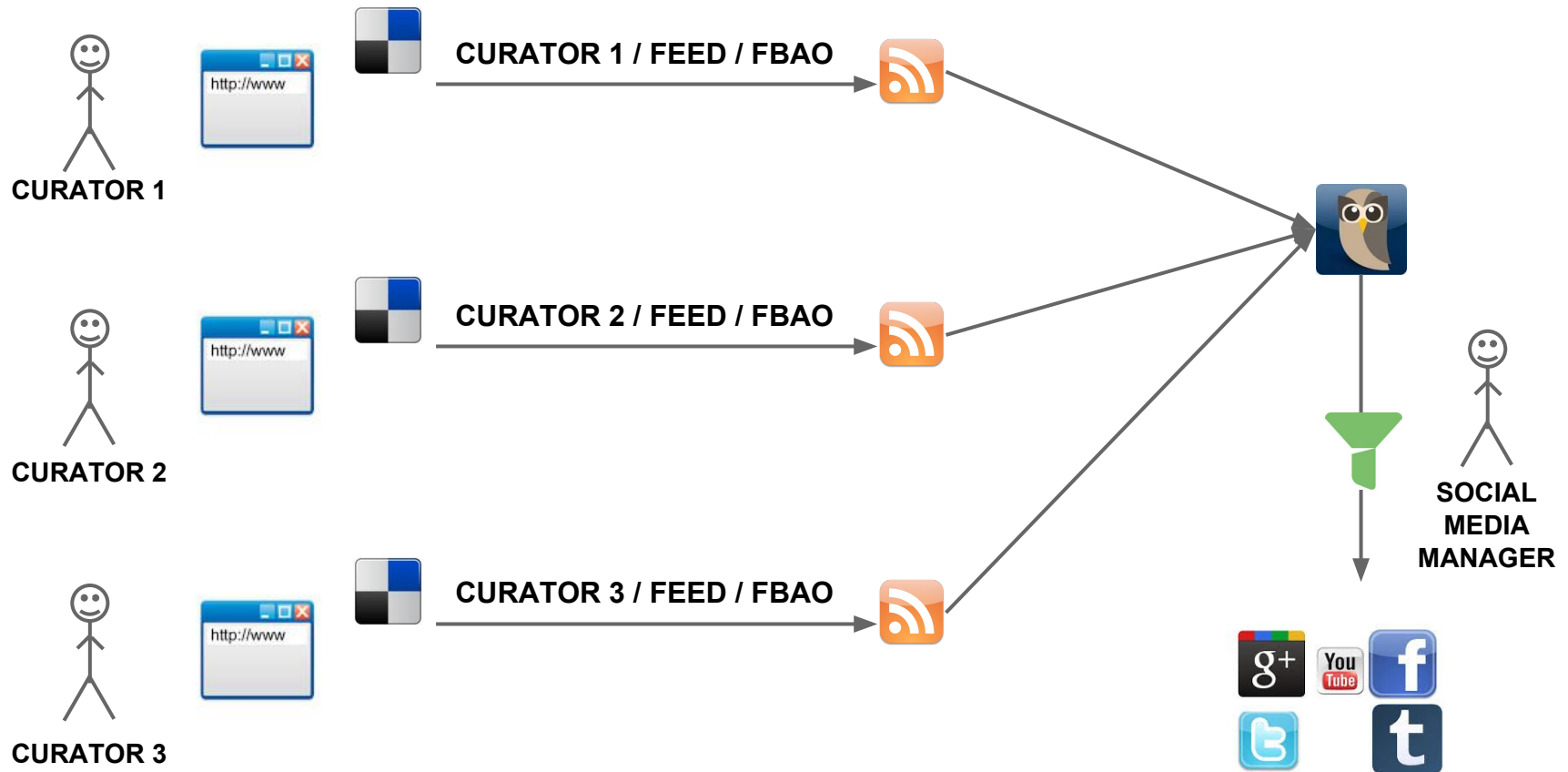
# Produzione di contenuti “nativi”



# Trello




# Produzione di contenuti “curati”






# Pinterest

 Cerca

Fabio



Smetti di seguire

## Fondazione Banco Alimentar...

www.bancoalimentare.it

Dal 1989 Banco Alimentare recupera eccedenze alimentari e le ridistribuisce gratuitamente ad associazioni ed enti caritativi.

10  
Bacheche


6  
Pin

1  
Mi piace

12  
Follower

4  
Following

### FBAO - SGUARDO SUL M...



88

Modifica


### FBAO - ERA OGGI

FBAO - ERA OGGI / Momenti storici del Banco Alimentare / Ricorrenze/di Fondazione Banco Alimentare Onlus

0

Smetti di seguire


### FBAO - FOOD\_BLOGGER...



4

Smetti di seguire


### FBAO - INFOGRAFICHE & L...



4

Smetti di seguire

### FBAO - MADE IN / WITH F...



12

Modifica

### FBAO - FOTO del FAN

FBAO - FOTO del FAN / Migliori Foto dal fan/di Fondazione Banco Alimentare Onlus

0

Smetti di seguire


### FBAO - INSTA\_DOCUMENT...

FBAO - INSTA\_DOCUMENTARY / mini reportage /di Fondazione Banco Alimentare Onlus

0

Smetti di seguire


### FBAO - ONE OF US



1

Smetti di seguire


### FBAO - MY FRIGO



5

Smetti di seguire

### FBAO - BANCOSPERANZA



8

Smetti di seguire

# Kpi di riferimento

KPI	Descrizione
Quantità Contenuti	Tot post complessivamente pubblicati sui diversi Social Network presidiati
Efficienza di Ingaggio	Tot follower / Tot contenuti pubblicati
Total Reach	Somma di utenti raggiunti complessivamente dai contenuti pubblicati
Engagement Rate (per post)	Totale interazioni [PTAT] (Like, Commenti, Condivisioni) / Tot Post
Actionability Rate	Tot Post con call to action (link a news o landing page) / Tot Post
<b>Monetizability Rate</b>	Tot Post con call to action di tipo "go to shop page" / Tot Post
<b>Execution Rate</b>	Tot Call to action avviate (clic su link) / Tot Visualizzazioni di Post con call to action
<b>Redemption Rate</b>	Tot Call to action terminate / Tot Call to action avviate su Tot Monetizable Posts
ROI of Monetizable Posts	Tot Donazioni / Tot Monetizable Posts
Produttività dei follower	Tot Donazioni / Tot follower

# BLOCCO 2

## Mani in pasta

# Datevi da fare!

Il 28 novembre 2015 torna la Giornata Nazionale della Colletta Alimentare.

Abbiamo bisogno di scatoloni ma... ci serve una mano!

1. Inventa una campagna di crowdfunding (claim + copy + immagine)
2. Definisci un calendario di pubblicazione (dove, quando, cosa)
3. Pensa a strategie avanzate per aumentare il coinvolgimento
4. Definisci delle performance attese attraverso l'uso di alcuni KPI

# BLOCCO 3

## Looking Back

# Cosa abbiamo imparato?

Organizzazione del team: pre-condizione necessaria

Piano editoriale: continuità e rilevanza dei contenuti

Multi-channeling: be everywhere, be relevant

KPI: misurare per migliorare

# Un ultimo pensiero...



La storia continua...

[f.fraticelli@univpm.it](mailto:f.fraticelli@univpm.it)

@f\_fraticelli

[www.AnItalianTale.it](http://www.AnItalianTale.it)