

Markterhebung für die strategische Begleitung der Aktivitäten auf Facebook und anderen Social Media Kanälen der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino

Beschreibung der aktuellen Situation

Das Gemeinsame Büro der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino pflegt im Online-Bereich sowohl eine Internetseite als auch mehrere Social-Media-Kanäle. **Übergeordnete Ziele** des gesamten Online-Auftritts sind Bewusstseinsbildung und Bürgerinformation. Die Europaregion soll greifbar und erlebbar gemacht werden. Mit dem Begriff „Euregio“ soll die Assoziation „zukunftsorientiert“ hergestellt und gestärkt werden. Man möchte ein positives Image der Europaregion in den Köpfen der Menschen verankern und sie zur aktiven Teilnahme an der Gestaltung bewegen.

Die **Zielgruppen** im Netz sind je nach Kanal verschieden. Die übergeordnete Zielgruppe der Online-Aktivitäten sind die Bürger beider Geschlechter aller drei Länder (begrenzt auch Gäste), in den Sprachen Deutsch und Italienisch, sowie zielgruppenspezifisch vereinzelt auch Ladinisch und Englisch. Das Euregio-Büro versucht sowohl Inhalte für Bürger mit niedrigem Bildungsniveau und Wissenstand als auch Inhalte für Experten zu veröffentlichen. Das Alter der Zielgruppe ist kanalspezifisch verschieden. Die Zielgruppe reicht im Allgemeinen von 13 bis 65 Jahre, mit einer Kernzielgruppe von 18 bis 50 Jahre.

Kommunikationsmittel sind unter anderem Artikel, Literatur, Austausch von Meinungen, Videos und Fotos.

Das Euregio-Büro pflegt eine **Internetseite** unter www.europaregion.info. Diese beinhaltet sowohl statische Daten, die keinen ständigen Änderungen unterliegen, wie Informationen über den EVTZ, Literatur, als auch dynamische Inhalte, die jährlich,

Indagine di mercato per un'assistenza strategica relativa alle attività su facebook e sugli altri canali social media dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino

Descrizione della situazione attuale

L'Ufficio comune dell'Euregio Tirolo – Alto Adige – Trentino cura online sia un sito internet sia diversi canali social media. Gli **obiettivi generali** dell'intera attività online consistono nel sensibilizzare e informare i cittadini. Bisogna rendere l'Euregio più accessibile e concreto. Va creata e rafforzata l'associazione tra il concetto di "Euregio" e il concetto di "orientamento al futuro". Si vuole radicare nella popolazione un'immagine positiva dell'Euregio incentivando l'attiva partecipazione alla realizzazione di questo progetto.

Il **target** nella rete è relativo ai diversi canali. Destinatari generali delle attività online sono le cittadine e i cittadini dei tre territori (e limitatamente anche gli ospiti), con uso della lingua tedesca e italiana e, talvolta, per destinatari specifici anche ladina e inglese. L'Ufficio dell'Euregio cerca di pubblicare sia contenuti rivolti a cittadini con un livello culturale e di informazione non elevato sia contenuti per esperti. L'età dei destinatari varia a seconda dei canali considerati; in generale va dai 13 ai 65 anni, con un gruppo più consistente di età compresa tra i 18 e i 50 anni.

La **comunicazione** avviene tramite articoli, letteratura specifica, scambio di opinioni, video e foto e altro.

L'Ufficio dell'Euregio cura un **sito internet** all'indirizzo www.europaregion.info, che contiene sia dati statici non soggetti a continue modifiche (ad es. informazioni sul GECT, letteratura) sia contenuti dinamici che vengono modificati o pubblicati online annualmente,



wie die Projekte (Sektion „Entdecke“), monatlich, wie die Themen des Monats (Sektion „BürgerInnen) und täglich, wie die News (Sektion „Aktuelles“), geändert bzw. online gestellt werden.

Für das Onlinestellen und Einbetten von Videos nutzt die Europaregion die Plattform **You-Tube**, die zurzeit ebenfalls als Videothek dient (Die Internetseite www.europaregion.info sieht noch keine Videothek vor).

Die Europaregion ist in einigen **Social-Media-Kanälen** präsent. Das regelmäßige Posten wird mithilfe eines bürointernen Redaktionsplanes koordiniert.

Hierzu zählt in erster Linie **Facebook** unter www.facebook.com/europaregion.info. Die Facebook-Seite gibt es seit Sommer 2013. Zurzeit zählt sie mehr als 5.000 Fans. Es wurden bereits Bezahlmedien verwendet. Facebook wird hauptsächlich genutzt, um die Europaregion beim Bürger / der Bürgerin greifbar zu machen.

Die **Twitter**-Plattform der Europaregion besteht seit April 2009 unter www.twitter.com/euregio_tiro1. Die Twitter-Plattform der Europaregion zählt ca. 660 Followers. Twitter wird hauptsächlich genutzt, um aktuelle Newsbeiträge zu veröffentlichen oder Projekte zu bewerben. Ansprechpartner sind Opinion-Leaders und Experten der Europaregion.

Seit 13.02.2015 ist die Europaregion auf **Instagram** unter www.instagram.com/europaregion.info aktiv. Diese Foto-Plattform wird genutzt um die jungen Generationen zu erreichen.

Im Laufe des Jahres 2015 wurde ein Strategiepapier für die Online-Aktivitäten der Europaregion erstellt, indem konkrete Ziele festgehalten wurden. Dieses wird der Firma, die diesen Auftrag erhält, bei Auftragsbestätigung zur Verfügung gestellt.

come i progetti (sezione “Esplora”), mensilmente, come i temi del mese (sezione “Cittadino”) o quotidianamente, come le news (sezione “Attualità”).

Per la pubblicazione online e l’inserimento di video l’Euregio utilizza la piattaforma **You-Tube**, che attualmente funge anche da videoteca (Il sito internet www.europaregion.info non prevede ancora una videoteca).

L’Euregio è presente su alcuni **canali social media**. La periodica attività di posting viene coordinata con l’ausilio di un piano redazionale interno all’Ufficio.

Fra questi canali rientra innanzitutto **facebook**, all’indirizzo www.facebook.com/europaregion.info. La pagina facebook esiste dall’estate 2013 e attualmente conta oltre 5.000 amici. Sono stati già usati media a pagamento. Facebook viene utilizzato principalmente per avvicinare l’Euregio ai cittadini.

La piattaforma **twitter** dell’Euregio all’indirizzo www.twitter.com/euregio_tiro1 esiste da aprile 2009 e conta circa 660 follower. Twitter viene utilizzato principalmente per pubblicare news o per pubblicizzare i progetti. Gli interlocutori sono opinion leader ed esperti dell’Euregio.

Dal 13 febbraio 2015 l’Euregio è presente su **Instagram** all’indirizzo www.instagram.com/europaregion.info. Questa piattaforma fotografica viene utilizzata per raggiungere le giovani generazioni.

Durante l’anno 2015 è stata redatta una strategia per l’attività online dell’Euregio. Il documento definisce degli obiettivi concreti da seguire. Questo viene consegnato alla ditta, che riceve l’incarico, nel momento della conferma.





Angefragte Dienstleistungen

Es folgt eine Beschreibung der Dienstleistungen, die das Gemeinsame Büro der Europaregion im Rahmen dieser Einladung anfragt und die Gegenstand des einzureichenden Angebots sein sollen. Im Angebot sollen die Kosten in die einzelnen untenstehenden Unterpunkte aufgeteilt werden, sodass die Dienstleistungen auch modular eingekauft bzw. eventuell anders zusammengestellt werden können.

Das Büro der Europaregion benötigt eine **strategische Begleitung der Aktivitäten auf Facebook und anderen Social Media Kanälen.**

Der Zeitraum beläuft sich auf ein **Kalenderjahr ab Beginn der Arbeiten** nach Erhalt der Auftragsbestätigung durch das Gemeinsame Büro der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino.

- **Gesamtheitliche Beratung:** Das Gemeinsame Büro der Europaregion erwartet sich eine **gesamtheitliche Beratung und eine operative All-Round Betreuung der Mitarbeiter durch autonomes und flexibles Arbeiten und Eigeninitiative durch den Anbieter.**
- **Schulung:** Die Mitarbeiter des Büros der Europaregion sollen 2-mal im Jahr durch den Anbieter im Rahmen eines Workshops geschult werden.
- **Strategie:** Vorschläge zur Umsetzung des vorhandenen Strategiepapiers. Wenn nötig Weiterführung und Ausbau der Strategie.
- **Ziele:** Vorschläge zur Umsetzung der definierten pragmatische Ziele. Wenn nötig Definition von weiteren pragmatischen Zielen in Ableitung der übergeordneten Zielen, die im Strategiepapier definiert wurden.
- **Zielgruppe:** Vorschläge zur Umsetzung von zielgruppenspezifischer Kommunikation. Regelmäßige Kontrolle der Zusammensetzung der Fans/Followers ect. sowie deren spezifisches Verhalten in den verschiedenen Kanälen und falls nötig Vorschläge zur Anpassung der Kommunikation

Servizi richiesti

Segue la descrizione dei servizi che l'Ufficio comune dell'Euregio richiede nell'ambito del presente invito e che dovranno essere oggetto dell'offerta. Nell'offerta i costi vanno suddivisi in base ai singoli punti sotto indicati, in modo che i servizi possano venir acquistati anche per moduli o eventualmente raggruppati diversamente.

L'Ufficio comune dell'Euregio necessita di un'**assistenza strategica per le attività su facebook e altri canali di social media.**

Il periodo sarà di **un anno solare a partire dagli inizi dei lavori** dopo la ricezione dell'incarico dell'Ufficio Comune dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino.

- **Consulenza con approccio integrato:** L'Ufficio comune dell'Euregio richiede una consulenza con approccio integrato e un'assistenza operativa completa dei collaboratori. Ciò implica un lavoro flessibile e di iniziativa autonoma da parte dell'offerente.
- **Formazione:** I collaboratori dell'ufficio dell'Euregio devono essere formati con dei workshop attraverso l'offerente 2 volte all'anno.
- **Strategia:** Proposte per l'attuazione della strategia esistente. Se necessario sviluppare ulteriormente la strategia.
- **Obiettivi:** Proposte per l'attuazione degli obiettivi pragmatici predefiniti. Se necessario definire ulteriori obiettivi pragmatici in concordanza agli obiettivi globali stabiliti nella strategia.
- **Destinatari:** Proposte per l'attuazione di una comunicazione mirata ai vari destinatari. Controllo regolare della composizione dei fan/follower ect. come anche il loro comportamento specifico sui vari canali e se necessario proposte per l'adattamento della comunicazione.





- **Image:** Kontrolle der Aktivitäten der Europaregion bei Facebook in den vergangenen Monaten und eventuelle Sprach-/ Stil-/Verhaltenskorrekturen
- **Redaktionsplan und Postingbetrieb:** Kontrolle des Redaktionsplans und im Wochen-Rhythmus konkrete Vorschläge für die nächste Woche.
- **Inhalte:** Neue, kreative Ideen in Bezug auf sinnvolle Inhalte und wie die hochkomplexen Themen der Europaregion in einzelne, leicht verständliche Inhalte und Aussagen heruntergebrochen werden können.
- **Bezahlmedien und Werbebudget:** Vorschlag für die Definition und die Verwendung eines Werbebudgets. Das Werbebudget muss integrativer Teil des Angebots sein. Verwaltung und organisatorische Abwicklung des Werbebudgets und regelmäßige Berichte über die Verwendung und Wirkung des Budgets inklusive Screenshots.
- **Kampagnen und Gewinnspiele:** Die Bezahlmedien sollen auch innerhalb von Kampagnen und Gewinnspielen angewendet werden. Hierfür soll in enger Zusammenarbeit mit der Europaregion die Vorgehensweise überdacht werden.
- **Performancekontrolle:** Kontrolle der im Strategiepapier definierten Messzahlen und regelmäßige Berichte über die Performance der Europaregion im Netz sowie Halbjahresberichte im Vergleich zum Vorhalbjahr.
- **Aktionen:** Der Anbieter sollte im Laufe des Jahres weitere kreative Vorschläge für weitere Online-Aktivitäten oder das Zusammenwirken zwischen Online- und Offline-Medien anbringen.
- **Immagine:** Controllo delle attività dell'Euregio su facebook relative agli ultimi mesi ed eventuali correzioni linguistiche, stilistiche e comportamentali
- **Piano redazionale e attività di posting:** Controllo del piano di redazione e proposte concrete nel ritmo settimanale per la prossima settimana.
- **Contenuti:** Idee nuove e creative in merito a contenuti validi come scomporre temi molto complessi dell'Euregio in contenuti semplici e dichiarazioni facilmente comprensibili.
- **Media a pagamento e budget pubblicitario:** Proposte per la definizione e l'utilizzo di un budget pubblicitario. Il budget pubblicitario deve essere parte integrativa dell'offerta. Gestione e organizzazione di un budget pubblicitario e relazioni regolari sull'utilizzo e gli obiettivi raggiunti compreso screenshot.
- **Campagne e concorsi a premi:** Il budget pubblicitario deve essere utilizzato anche al supporto di campagne e concorsi a premi. Il modus operandi sarà definito in stretta collaborazione con l'Euregio.
- **Controllo della performance:** Controllo degli indici di misurazione predefiniti nella strategia e relazioni regolari sulla performance dell'Euregio nella rete come anche relazioni semestrali comparandolo al semestre scorso.
- **Azioni:** L'offerente dovrebbe nell'arco dell'anno fare ulteriori proposte creative per altre attività online oppure per la combinazione di media online e offline.

Es wäre wünschenswert, wenn die Mitarbeiter des Anbieters in mehreren Sprachen kommunizieren und Dokumente verfassen könnte. Aus dem Angebot sollte hervorgehen, ob und in welchen Sprachen dies möglich ist. Die Berichte werden sowohl in Deutscher

Sarebbe opportuno se l'offerente riuscisse a comunicare e redigere documenti in varie lingue. L'offerta dovrebbe includere le informazioni se e in quali lingue è possibile la comunicazione. Le relazioni saranno richieste sia in lingua tedesca che in lingua





als auch in Italienischer Sprache verlangt.

Das Angebot muss in elektronischer Form bis Freitag, den 08.04.2016 an info@europaregion.info geschickt werden.

Gesamtbudget

Das Gesamtbudget der Euroregion inklusive Agenturleistungen und Bezahlmedien online beträgt 10.000 Euro.

Bozen, den 11.03.2016

italiana.

L'offerta deve essere spedito in formato digitale entro e non oltre il 8 aprile 2016 all'indirizzo email info@europaregion.info.

Budget complessivo

Il budget complessivo dell'Euregio, inclusi i servizi di agenzia e i media a pagamento online, ammonta a 10.000,00 euro.

Bolzano, 11 marzo 2016

