

## **Gara per l'affidamento triennale della gestione dei social media della Reggia di Venaria e del sistema delle Residenze Reali Sabaude**

Il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude intende affidare, per un periodo di tre anni, l'incarico di gestire i canali social media della Reggia di Venaria e quelli del sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte, in collaborazione con l'Ufficio Web e Social Media.

### **1. Gestione dei social media della Reggia di Venaria**

#### **1.1 Introduzione.**

---

Le prime attività sui social network riconducibili a La Venaria Reale sono state avviate nel 2009 e sono proseguite fino alla fine del 2010.

Nella prima metà del 2011 l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha preso possesso delle pagine create e ha lavorato alla gestione, alla stabilizzazione e alla crescita dei social media della Reggia per due anni e mezzo.

Dal 2014 l'Ufficio Comunicazione e Stampa ha avviato una collaborazione con un'agenzia specializzata per la gestione della piattaforma social della Reggia di Venaria con l'obiettivo di individuare una strategia e di consolidare un progetto di sviluppo a lungo termine.

Ad oggi, la piattaforma comprende:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- YouTube
- Spotify
  
- Flickr
- Tripadvisor

#### **1.2 Analisi preliminare e progetto di sviluppo.**

---

In fase di gara si richiede approfondita analisi preliminare relativa all'attuale situazione della piattaforma social della Reggia di Venaria finalizzata all'individuazione dei punti di forza, delle criticità e delle potenzialità di crescita dei canali in termini quantitativi e qualitativi.

A partire dall'analisi preliminare presentata, si richiede un dettagliato progetto di sviluppo della piattaforma che esemplifichi l'approccio strategico e le metodologie attraverso le quali l'agenzia intende svolgere l'incarico e raggiungere gli obiettivi indicati.

In particolare si richiede che il progetto sviluppi i seguenti punti, che saranno specifico oggetto di valutazione:

- studio delle potenzialità di ampliamento delle community dei singoli social e specifica proposta di strategia di crescita;
- sviluppo dei canali ed ampliamento delle community su pubblico estero;
- proposta di ideazione, sviluppo e realizzazione di un evento social promosso e lanciato dalla Reggia di Venaria, capace di affermarsi per importanza, rilievo ed innovazione su panorama quantomeno nazionale (tale evento è da considerarsi tra i 4 richiesti nei servizi extra del seguente punto 1.4);

- proposta di sviluppo del profilo LinkedIn della Reggia di Venaria che entri nel merito di contenuti, modalità di gestione, obiettivi, finalità ed eventuali problematiche, considerando come rilevanti gli aspetti di marketing e promozione della Reggia come location per eventi.

Analisi e progetto devono avere una lunghezza complessiva massima di 20 cartelle.

### **1.3 Obiettivi dell'incarico.**

---

1. Gestione quotidiana dei social media della Reggia di Venaria in grado di rispondere alle esigenze comunicative dell'istituzione e di essere sempre al passo con gli sviluppi tecnologici e mediatici offerti dal web e dai social network.
2. Crescita delle community dei singoli social in termini numerici.
3. Cura e sviluppo della rete organica dei profili social
4. Sviluppo e potenziamento dell'engagement da parte delle community.
5. Permanenza del brand La Venaria Reale nelle top list social del panorama nazionale e internazionale in ambito museale e turistico.

### **1.4 Prestazioni richieste.**

---

#### **Servizio principale**

Si richiede la progettazione e la messa in atto di una **social media strategy** a lungo termine, condivisa con l'Ufficio Web e Social Media del Consorzio, che preveda metodologie, organizzazione del lavoro, linee guida e attività da realizzare nell'arco dei tre anni di affidamento, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Si richiede l'adozione di una **modalità di gestione** delle attività redazionali necessarie alla presenza quotidiana sui social media della piattaforma, concordata con l'ufficio competente, che tenga conto del lavoro di tutti i soggetti coinvolti in tale programmazione (copywriting e graphic design) e del rapporto con i referenti del Consorzio.

In particolare l'agenzia, elaborando i contenuti forniti dall'Ufficio di riferimento e producendo contenuti in autonomia, anche tramite campagne fotografiche e video, deve predisporre un piano editoriale a cadenza mensile e provvedere alla pubblicazione quotidiana dei contenuti sulle varie piattaforme. L'agenzia deve garantire disponibilità a gestire ed utilizzare i singoli social media al massimo delle opportunità offerte, concordando con il committente quali azioni mettere in atto.

In tal senso, si richiede disponibilità a intervenire per eventuali necessità di pubblicazione durante weekend e festivi, in accordo con l'ufficio competente.

Si richiede l'adozione dello **stile**, del **linguaggio**, del **mood** e della metodologia di **storytelling** che contraddistinguono la Reggia di Venaria nel panorama social museale e turistico, proseguendo nel solco di quanto fatto fino ad oggi e rafforzando gli elementi identificativi della Reggia, dei suoi valori e del suo duplice ruolo di istituzione e "azienda" culturale.

Si richiede la pianificazione e la **gestione di campagne di advertising** sui principali social (Facebook, Instagram, Twitter, YouTube) e su Google sulla base del budget individuato dall'Ufficio Web e Social Media, rendicontando periodicamente le performance delle campagne, gli esiti degli investimenti e risultati raggiunti.

Si richiede presidio costante, monitoraggio e gestione dei rapporti con le community dei diversi social, con tempestivo intervento in particolare in casi di criticità.

Si richiede **monitoraggio** regolare del web e dei social media al fine di valutare il confronto numerico con i principali competitor e sondare il *sentiment* relativo alla Reggia di Venaria e fornire **analisi mensili** dettagliate del lavoro che si sta svolgendo, dei risultati ottenuti, delle criticità e delle prospettive.

Si richiede inoltre monitoraggio delle recensioni relative ai luoghi di competenza del Consorzio sulle varie piattaforme (Google, Facebook, Trip Advisor a altro), con reportistica ed eventuali interventi di gestione.

Si richiede costante aggiornamento sulle **nuove tendenze** in ambito di comunicazione digitale, sia nel settore culturale che turistico, finalizzate a ricevere conseguenti proposte per tenere La Venaria Reale al passo con i trend, con il gusto e con le direzioni del mercato.

Si richiede inoltre l'**implementazione della piattaforma** con un profilo aziendale su LinkedIn.

Si richiede l'attivazione e la gestione delle campagne Google AD Grants per il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude come ente no profit.

Al fine di mettere in atto le attività richieste e di raggiungere gli obiettivi individuati, si richiede l'individuazione di un **referente unico dell'agenzia** dedicato al progetto, per una stretta collaborazione con l'Ufficio Web e Social Media, con il quale concordare ogni attività, attraverso la condivisione di processi lavorativi online e tramite una **riunione organizzativa settimanale presso la sede del Consorzio alla Reggia di Venaria**.

#### **Servizi extra**

Si richiede la progettazione o la realizzazione di almeno **quattro eventi online e offline** annuali legati ai social network. Tali eventi, finalizzati a creare interesse nei confronti della Reggia in fasce di mercato potenzialmente nuove e a coinvolgere la community, devono essere realizzati in collaborazione con il Consorzio e coperti sia dal punto di vista organizzativo che di supporto mediatico. Eventuali spese organizzative sono da considerarsi a carico del Consorzio. Si richiede inoltre la partecipazione ai principali eventi social annuali in ambito museale e culturale (es. #MuseumWeek; #PalaceDay). Altri eventi, oltre ai quattro annuali previsti, saranno contemplati a consumo per un massimo di € 800 a evento, ai quali applicare il ribasso proposto dal partecipante con l'offerta economica.

Si richiede la **copertura e cronaca live**, sui social media, dei principali eventi annuali della Reggia (conferenze stampa ed eventi vari), pagati a consumo per un massimo di € 300 a evento, fino ad un tetto di 20 eventi annuali, ai quali applicare il ribasso proposto dal partecipante con l'offerta economica.

Implementazione della piattaforma con eventuali nuovi social media emersi durante il periodo di contratto.

## **2. Gestione dei social media del sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte**

### **2.1 Introduzione.**

---

Le Residenze Reali Sabaude del Piemonte sono un sistema di residenze storiche dichiarate patrimonio mondiale dell'umanità dall'UNESCO.

Le Residenze sono: Reggia di Venaria, Musei Reali/Palazzo Reale, Palazzina di Caccia di Stupinigi, Palazzo Madama, Palazzo Carignano, Palazzo Chiabrese, Tenuta di Pollenzo, Villa della Regina, Castello di Rivoli,

Castello del Valentino, Castello della Mandria, Castello di Agliè, Castello di Moncalieri, Castello di Racconigi, Castello di Govone, Castello di Valcasotto.

Il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude ha tra i suoi compiti principali quello di promuovere lo sviluppo di un sistema integrato di valorizzazione delle suddette residenze, anche tramite il web ed i canali social.

Le prime attività sui social network riconducibili al sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte risalgono al 2013.

Ad oggi, la piattaforma è gestita da Turismo Torino e comprende una pagina Facebook e una lista dedicata su Twitter.

## **2.2 Analisi preliminare e progetto di sviluppo.**

In fase di gara si richiede approfondita analisi preliminare relativa all'attuale situazione della piattaforma social del sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte finalizzata all'individuazione dei punti di forza, delle criticità, di quanti e quali canali dovrebbe essere composta e delle potenzialità di crescita dei canali in termini quantitativi e qualitativi.

A partire dall'analisi preliminare presentata, si richiede un dettagliato progetto di sviluppo della piattaforma che esemplifichi l'approccio strategico e le metodologie attraverso le quali l'agenzia intende svolgere l'incarico e raggiungere gli obiettivi indicati.

In particolare si richiede che il progetto sviluppi i seguenti punti, che saranno specifico oggetto di valutazione:

- studio relativo al posizionamento del brand Residenze Reali Sabaude nel panorama social turistico culturale;
- progetto dettagliato di utilizzo dei singoli profili della piattaforma con descrizione delle modalità di utilizzo, delle peculiarità di ciascun social, delle singole strategie di sviluppo;
- studio delle potenzialità di ampliamento delle community dei singoli social e specifica proposta di strategia di crescita;

Analisi e progetto devono avere una lunghezza complessiva massima di 20 cartelle.

## **2.3 Obiettivi dell'incarico.**

1. Gestione quotidiana dei social media del sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte in grado di rispondere alle esigenze comunicative del sistema e di essere sempre al passo con gli sviluppi tecnologici e mediatici offerti dal web e dai social network.
2. Crescita della piattaforma e della community dei singoli social in termini numerici.
3. Cura e sviluppo della rete organica dei profili social.
4. Produzione di contenuti originali.
5. Sviluppo e potenziamento dell'engagement da parte delle community.
6. Posizionamenti del brand Residenze Reali Sabaude del Piemonte nelle top list social del panorama nazionale e internazionale in ambito museale e turistico.

## **2.4 Prestazioni richieste.**

### **Servizio principale**

Si richiede la progettazione e la messa in atto di una **social media strategy** a lungo termine, condivisa con l'Ufficio Web e Social Media del Consorzio, che preveda metodologie, organizzazione del lavoro, linee guida e attività da realizzare nell'arco dei tre anni di affidamento, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

Si richiede che la piattaforma social del sistema delle Residenze Reali Sabaude preveda come minimo l'utilizzo di Facebook, Twitter e Instagram. Eventuali altri canali possono essere proposti in fase di sviluppo del progetto. I canali social devono dialogare con il sito ufficiale del sistema delle Residenze Reali Sabaude ([www.residenzereali.it](http://www.residenzereali.it)), attualmente in fase di restyling.

Si richiede l'adozione di una **modalità di gestione** delle attività redazionali necessarie alla presenza quotidiana sui social media della piattaforma, concordata con l'ufficio competente, che tenga conto del lavoro di tutti i soggetti coinvolti in tale programmazione (copywriting e graphic design) e del rapporto con i referenti del Consorzio.

In particolare l'agenzia, elaborando i contenuti forniti dall'Ufficio di riferimento e producendo contenuti in autonomia, anche tramite campagne fotografiche e video, deve predisporre un piano editoriale a cadenza mensile e provvedere alla pubblicazione quotidiana dei contenuti sulle varie piattaforme.

In tal senso, si richiede disponibilità a intervenire per eventuali necessità di pubblicazione durante weekend e festivi, in accordo con l'ufficio competente.

Si richiede la definizione e l'adozione di uno **stile**, di un **linguaggio**, di un **mood** e di una metodologia di **storytelling** adatti al sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte e capaci di contraddistinguersi nel panorama social museale e turistico.

Si richiede la pianificazione e la **gestione di campagne di advertising** sui principali social (Facebook, Instagram, Twitter) e su Google sulla base del budget individuato dall'Ufficio Web e Social Media, rendicontando periodicamente le performance delle campagne, gli esiti degli investimenti e risultati raggiunti.

Si richiede presidio costante, monitoraggio e gestione dei rapporti con le community dei diversi social, con tempestivo intervento in particolare in casi di criticità.

Si richiede **monitoraggio** regolare del web e dei social media al fine di valutare il confronto numerico con i principali competitor e sondare il *sentiment* relativo al sistema delle Residenze Reali Sabaude e fornire **analisi mensili** dettagliate del lavoro che si sta svolgendo, dei risultati ottenuti, delle criticità e delle prospettive.

Si richiede inoltre monitoraggio delle recensioni relative al sistema sulle varie piattaforme (Google, Facebook, Trip Advisor a altro), con reportistica ed eventuali interventi di gestione.

Si richiede costante aggiornamento sulle **nuove tendenze** in ambito di comunicazione digitale, sia nel settore culturale che turistico, finalizzate a ricevere conseguenti proposte per tenere le Residenze Reali Sabaude al passo con i trend, con il gusto e con le direzioni del mercato.

Al fine di mettere in atto le attività richieste e di raggiungere gli obiettivi individuati, si richiede l'individuazione di un **referente unico dell'agenzia** dedicato al progetto, per una stretta collaborazione con l'Ufficio Web e Social Media, con il quale concordare ogni attività, attraverso la condivisione di processi lavorativi online e tramite una **riunione organizzativa settimanale presso la sede del Consorzio alla Reggia di Venaria**.

### **Servizi extra**

Si richiede la progettazione o la realizzazione di almeno **quattro eventi online e offline** annuali legati ai social network. Tali eventi, finalizzati a creare interesse nei confronti della Reggia in fasce di mercato potenzialmente nuove e a coinvolgere la community, devono essere realizzati in collaborazione con il Consorzio e coperti sia dal punto di vista organizzativo che di supporto mediatico. Eventuali spese organizzative sono da considerarsi a carico del Consorzio. Si richiede inoltre la partecipazione ai principali eventi social annuali in ambito museale e culturale (es. #MuseumWeek; #PalaceDay). Altri eventi, oltre ai quattro annuali previsti, saranno contemplati a consumo per un massimo di € 800 a evento, ai quali applicare il ribasso proposto dal partecipante con l'offerta economica.

Si richiede la **copertura e cronaca live**, sui social media, dei principali eventi annuali della Reggia (conferenze stampa ed eventi vari), pagati a consumo per un massimo di € 300 a evento, fino ad un tetto di 20 eventi annuali, ai quali applicare il ribasso proposto dal partecipante con l'offerta economica.

Implementazione della piattaforma con eventuali nuovi social media emersi durante il periodo di contratto.

### **Importo a base di gara**

---

L'importo a base di gara è di complessivi euro 150.000,00 per un periodo di tre anni, a decorrere dalla data del verbale di avvio del servizio.