

## PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE GESTIÓ DE LES XARXES SOCIALS DEL MONESTIR DE PEDRALBES

1. Objecte del plec.
2. Lloc de prestació.
3. Control del servei.
4. Condicions generals de desenvolupament del servei.
5. Marc de desenvolupament del servei.
6. Estratègia de comunicació on-line.
7. Descripció del servei: accions a desenvolupar.
8. Prestació del servei.

## 1. OBJECTE DEL PLEC

L'objecte del plec és el servei de gestió de les xarxes socials i d'altres continguts digitals del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes: creació, producció, edició, i manteniment dels continguts textuais, audiovisuals i multimèdia per a les xarxes socials del Monestir, i promoció de publicitat, així com l'elaboració d'un Pla de Comunicació anual que incorpori les necessitats comunicatives on-line, i la formació en màrqueting digital de l'equip de comunicació del museu.

El Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, fundat l'any 1326 per la reina Elisenda de Montcada, tercera esposa de Jaume II, constitueix un testimoni cultural i històric únic de la comunitat de clarisses que hi visqué de forma pràcticament ininterrompuda des del 1327 fins a l'any 1982. El seu patrimoni artístic esdevé un referent per a l'estudi dels costums, les modes i els models vida religiosa i secular, i és voluntat del centre difondre'l i fer-lo accessible al públic mitjançant campanyes publicitàries, material gràfic, anuncis a diversos mitjans i presència a les xarxes socials i a la web del centre a través de les seves exposicions i activitats.

A finals del 2014 va néixer la pàgina web del Monestir de Pedralbes amb l'objectiu de convertir-se en una eina de consulta de referència, tant de la història del Monestir, com de les exposicions del museu i les seves activitats. Durant els cinc següents anys, les xifres de pàgines consultades, usuaris i sessions associades a la pàgina, han augmentat considerablement, només per veure's frenades per l'impacte que va suposar la crisi de la COVID-19, a partir del març del 2020. Amb la crisi superada, les dades tornen a mostrar un clar augment.

En xifres absolutes, de les 48.087 sessions enregistrades el 2015 s'ha passat a les 185.265 al 2022; dels 35.847 usuaris del 2015 s'ha passat als 129.368 el 2022 i de les 192.260 pàgines consultades el 2015 s'ha passat a les 418.093 el 2023. Totes aquestes xifres testimonien la solidesa d'un projecte de difusió i comunicació digital del centre que, lluny d'aturar-se, només pot augmentar a través de l'ús de les noves tecnologies i la presència a les xarxes socials. La influència de la pàgina web del Monestir, en paral·lel amb la presència a les xarxes socials, ha permès el creixement de públic vinculat a les activitats del centre.

Les xarxes socials del centre han crescut d'una forma notable i han esdevingut una via de comunicació fonamental pel seu caràcter proper i directe amb els visitants. Els comentaris sobre les activitats, exposicions i el mateix cenobi recollits a les xarxes s'han convertit en un dels elements de referència del departament per avaluar la imatge que el públic visitant té del Monestir. A través del Facebook i Twitter s'informa periòdicament de les activitats i notícies del Monestir; a través de Youtube es recullen els vídeos sobre les activitats i les exposicions; a través de Spotify es dona accés als podcasts de l'activitat dels "Diàlegs de Pedralbes", i finalment a través d'Instagram es reforça la presència del cenobi en un dels canals de difusió digital que periòdicament augmenta més el seu nombre d'usuaris i la seva influència mediàtica com a xarxa de referència.

Amb 24% més seguidors l'any 2022 respecte al 2021, amb 20.661 usuaris, Facebook és la xarxa del Monestir que més seguidors presenta i que, per aquestes característiques és la plataforma que, paral·lelament amb Instagram, s'utilitza per difondre les activitats del Monestir. És la xarxa la que presenta diferenciació per gènere més accentuada (en tant que el 75% dels seus seguidors són dones, per un 25% d'homes) i la que més seguidors té d'edat més avançada (el 26% són majors de 65 anys, el 26% de 55 a 64 anys i el 20% de 45 a 54 anys, contrastant amb els seguidors de twitter i els d'Instagram).

Twitter és la xarxa que presenta un creixement més tímid al Monestir, amb prop de 3.000 usuaris l'any 2022, en sintonia a la tendència que la plataforma ofereix globalment. Dels seguidors que presenta la plataforma, el 55% són dones per un 45% d'homes, i tots dos presenten un interès del 71% en notícies relacionades amb el món de la cultura. És també una xarxa social relativament jove en tant que el 40% dels seguidors que té el Monestir s'engloben dins la franja d'edat d'entre els 25 i els 34 anys, per després anar pujant (21% respecte en les franges posteriors de 35 a 44 anys i 45 a 54 anys).

Amb 9.787 seguidors l'any 2022, un 23% més que el 2021, Instagram és sens dubte la xarxa de referència pel Monestir, tant pel que fa al creixement com sobretot pel que fa al perfil de seguidors de públic jove, entre els 25 i els 34 anys, fet que no només contrasta amb els seguidors de facebook, sinó que la converteix en una eina necessària per arribar a generar un impacte positiu en el públic comprès en aquesta franja d'edat. Dels seguidors que té el Monestir, el 60% són dones per un 40% d'homes. És la xarxa que més interessa potenciar per trencar la tendència d'edat de seguidors a les xarxes socials que impera a Facebook, ja que els seguidors entre els 18 i els 44 anys representen gairebé el 70% dels seguidors de la xarxa. És la plataforma líder per difondre les activitats del centre i sobretot a través de concursos que ens permeten obtenir un impacte més elevat sobre els usuaris, sobretot si es promocionen les entrades a la xarxa.

Youtube és la plataforma on es difonen els continguts audiovisuals del Monestir de Pedralbes relacionats amb exposicions, conferències, visites, tallers o presentacions, amb més de 90 vídeos i 600 subscriptors. És la segona xarxa més jove del Monestir, des de l'11 de març del 2020. Les més de 15.000 reproduccions que es van assolir l'any 2022 representen un increment del 45% respecte a les que es varen obtenir l'any 2021.

Spotify és la plataforma líder de reproducció de música i de podcast. Tot i que alterna la versió gratuïta i de pagament, en els últims anys s'ha consolidat l'èxit d'aquesta plataforma en el format podcasting. A Spotify hi ha l'activitat dels "Diàlegs de Pedralbes" des del desembre del 2022.

El mes de novembre de 2015 es va crear el Butlletí electrònic del Monestir de Pedralbes que, amb una periodicitat mensual, recull informació sobre activitats i notícies més destacades de cada mes, enllaçant la informació amb la pàgina web del centre i les xarxes socials d'aquest. La creació del butlletí responia a la necessitat d'oferir una informació periòdica sobre les activitats als visitants que sol·licitaven informació i que a més era complementària i recordatòria del programa d'activitats que s'edita trimestralment. El nombre de subscriptors a principis del 2023 és de 6.132.

El Monestir de Pedralbes disposa actualment d'un ecosistema digital format per diversos canals digitals (web, xarxes socials i butlletí digital). Els continguts i l'estratègia de comunicació digital té per objecte el posicionament del Monestir com espai cultural de referència a la xarxa i per a la consolidació d'una comunitat digital activa.

## 2. LLOC DE PRESTACIÓ

La prestació dels serveis es realitzarà a les instal·lacions de l'adjudicatari, tret de les reunions de planificació i seguiment que es realitzaran a la seu del Monestir de Pedralbes.

### 3. CONTROL DEL SERVEI

El responsable de Comunicació del Monestir de Pedralbes o persona en qui delegui, exercirà la facultat de vigilància i examen de la correcta realització del servei.

### 4. CONDICIONS GENERALS DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària destinarà el personal necessari per a la realització de les tasques esmentades, durant el temps que duri l'adjudicació. Així mateix, l'empresa adjudicatària disposarà d'efectius suficients, que compleixin els requeriments previstos en els plecs, per tal de cobrir possibles absències de forma immediata.

L'empresa adjudicatària garantirà possibles encàrrecs de serveis extraordinaris amb motiu de l'organització d'activitats no previstes, així com per cobrir qualsevol esdeveniment puntual o incidència sobrevinguda que es pugui generar.

En cas que l'adjudicatari consideri necessari substituir algun dels efectius habituals destinats al servei, ho comunicarà per escrit al Responsable de comunicació amb la suficient antelació i sempre amb un mínim de 48h.

L'empresa adjudicatària serà responsable de tenir el personal al seu càrrec en condicions laborals legals. En cap cas aquest personal no tindrà vinculació jurídica o laboral amb el Monestir de Pedralbes o amb l'Institut de Cultura de Barcelona.

Confidencialitat: l'empresa adjudicatària s'obliga a no difondre i a guardar el més absolut secret de tota la informació a la qual tingui accés, i a subministrar-la només a personal autoritzat pel Monestir de Pedralbes.

### 5. MARC DE DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI

#### Objectius del Monestir de Pedralbes:

Els objectius del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes se centren en quatre punts cabdals que constitueixen l'eix principal de la seva actuació, tot cercant l'equilibri entre les tasques de conservació, tant de l'immoble com de les col·leccions que acull, difusió, exhibició i investigació científica, especialment pel que fa a la recerca i divulgació d'estudis de gènere i espiritualitat.

**a) Conservació.** Les tasques de conservació inclouen tant l'imponent edifici històric com les diferents col·leccions artístiques, testimonis de la presència diària de la comunitat religiosa que ha habitat el Monestir de manera pràcticament ininterrompuda des de la seva fundació fins al present.

**b) Recerca.** Potenciar la recerca sobre l'edifici i el fons artístic, tant des de la mateixa institució com en col·laboració amb altres organismes i centres d'investigació, donant suport a totes aquelles investigacions relacionades directament amb la història del Monestir o amb d'altres que se'n puguin derivar. Les línies de recerca divulgació d'estudis de gènere i espiritualitat, especialment les dones silenciades, són els eixos primordials.

**c) Exhibició.** Donar a conèixer, mitjançant l'exposició permanent i les mostres temporals el conjunt de les col·leccions que les religioses han aplegat al llarg del temps. Algunes peces, majoritàriament de caràcter cultural i religiós, destaquen pel seu gran valor artístic, mentre que d'altres reflecteixen la vida quotidiana de la comunitat i esdevenen testimoni dels costums, les modes i els models de la vida religiosa i secular.

**d) Difusió.** Estimular l'interès pel coneixement de la història del monestir i la seva estreta relació amb la història de la ciutat de Barcelona i del país, mitjançant la programació d'activitats pensades per a un públic ampli i divers.

### Audiències i públics objectius

L'informe de públics de l'OPPC de l'any 2022, basat en les dades i les estadístiques elaborades pel programa de gestió museística EuroMus estableixen que els visitants del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes responen a aquest perfil:

- ⇒ Pel que fa a la xifra total de visitants del 2022, (80.016), el 14,9% de visitants ho varen fer en grup mentre que un 85,1% ho va fer de forma individual.
- ⇒ El 68% dels visitants resideix al territori peninsular (53,2% a Barcelona, 10,3% a la resta de Catalunya i 4,5 a la resta d'Espanya), el 22% a la resta d'Europa i del món (sobretot d'Alemanya, França, Regne Unit i els EUA).
- ⇒ El 65% de visitants totals del Monestir són dones per un 35% d'homes.
- ⇒ El 45,8% ha comprat dues entrades; el 22,5% ha comprat només una; un 10% tres entrades; un 7,9% ha comprat quatre i un 7,8% més de quatre. La mitjana d'entrades és de 2,5 per visitant.
- ⇒ El 24,8% dels visitants es corresponen a la franja d'edat entre els 50 i els 59 anys, el 27,4% de +60 anys, el 14,4% de 30 a 39 anys, el 16,6% de 40 a 49 anys i el 16,8% fins als 29 anys.
- ⇒ Gairebé un 74% visita el museu per primera vegada, per un 26% que és visitant recurrent.
- ⇒ El 45,8% visita el Monestir en parella, el 24,2% sol, el 13,7% amb amics, el 9,2% amb família i el 7,1% amb família i amics.

| Públic         | Perfil                                                                                                                                                                                                                             | Interessos                                                                             | Mitjans de difusió                                                                                                                                                                                         |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Públic general | Públic general del Monestir pel qual estan adreçades la majoria de les activitats. Visitants amb interessos per la cultura, la història i l'art. Prop del 70% de les activitats del monestir del 2022 foren per aquest col·lectiu. | Exposicions i Activitats (visites, tallers, concerts, cursos, seminaris, conferències) | Anuncis a la premsa generalista, falques de ràdio, revistes de cultura, blogs, Gaudir Més, accions en biblioteques i mitjans de transport, butlletins, xarxes socials (promocions i anuncis) i difusió web |

| Públic               | Perfil                                                                                                                                                                                                            | Interessos                                                                                                      | Mitjans de difusió                                                                                                                                                     |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Públic familiar      | Famílies amb infants que participen de les activitats del centre. Representen el 15% de les activitats del 2022, amb la voluntat d'incrementar el percentatge.                                                    | Activitats i tallers de cap de setmana                                                                          | Anuncis a la premsa especialitzada, revistes familiars, blogs, difusió a centres cívics, butlletins especialitzat, xarxes socials (promocions i anuncis) i difusió web |
| Centres educatius    | Alumnes d'infantil, primària, secundària i batxillerat de centres educatius sobretot a nivell de Catalunya. Representen el 25% dels usuaris de les activitats del 2022                                            | Història de Barcelona, del Monestir i general. Visites guiades i tallers amb materials i suports per la visita. | Mailing del programa escolar i enviaments de butlletins. Informació a la pàgina web del centre i a diversos portals relacionats amb el PAE.                            |
| Públic Especialitzat | Estudiants i investigadors de cursos, graus, màsters i doctorats relacionats amb la història i els estudis de gènere i espiritualitat femenina. Representen menys del 5% de les activitats programades pel centre | Conferències, tallers i seminaris relacionats amb els estudis. Exposicions temàtiques.                          | Enviament de butlletins, mailing, destacats a la web i anuncis promocionats a les xarxes socials i a blogs especialitzats                                              |

## 6. ESTRATÈGIA DE COMUNICACIÓ ON-LINE

### Objectius de màrqueting i comunicació del Monestir de Pedralbes

L'estratègia digital persegueix assolir els següents objectius:

- ⇒ **Potenciar la marca Monestir de Pedralbes** per reforçar el posicionament de l'entitat com a centre de referència de recerca i divulgació del patrimoni medieval i d'estudis de gènere i espiritualitat femenina.
- ⇒ **Desenvolupar una estratègia de comunicació que tingui el seu punt de partida en el món on-line**, espai per excel·lència per assolir els objectius marcats.
- ⇒ **Organitzar un calendari editorial** amb una visió 360° de l'estratègia digital que permeti la presència global de totes les àrees a través de la identificació dels moments més rellevants per a la comunicació.
- ⇒ **Potenciar el vincle on/off** entre les activitats presencials (col·leccions, exposicions, activitats, conferències, etc.) i els canals on-line.
- ⇒ **Augmentar el nombre de visitants i de participants a les diferents activitats** treballant una estratègia comunicativa segmentada i personalitzada per a cada un dels públics.
- ⇒ **Desenvolupar una estratègia de màrqueting relacional** que permeti reforçar vincles amb la xarxa de col·laboradors, influencers, i prescriptors de marca.



- ⇒ **Mostrar el Monestir de Pedralbes d'una manera més propera** donant visibilitat als treballadors i col·laboradors, al seu dia a dia i a la part oculta per al visitant (reserves, feines de manteniment i conservació, etc.).
- ⇒ **Vincular el Monestir de Pedralbes al seu entorn geogràfic**: el districte de Les Corts i el districte de Sarrià Sant Gervasi.
- ⇒ **Divulgar les accions en pro de l'accessibilitat**.

Els objectius estratègics de la comunicació han de consolidar i augmentar el valor de la marca Monestir de Pedralbes.

### Objectius qualitatius

- ⇒ **Engagement**: Augmentar la fidelització dels seguidors actuals amb la generació de continguts rellevants, afins i amb potencialitat de ser compartits i que actuïn com a prescriptors de la marca.
- ⇒ **Notorietat**: Reforçar el paper de les xarxes socials com a canal d'entrada i peticions i consultes referents a l'actualitat, serveis i horaris.
- ⇒ **Segmentació**: Millorar la presència en xarxes i internet dels continguts i serveis específics per a cada col·lectiu susceptible de ser beneficiari de les dinàmiques, activitats i accions impulsades pel Monestir de Pedralbes.
- ⇒ **Innovació**: Actualització de les tecnologies i eines de difusió a les xarxes socials.

### Objectius quantitatius

- ⇒ Incrementar de manera sostinguda els seguidors/subscriptors de les xarxes socials.
- ⇒ Incrementar les visites a la web del Monestir.
- ⇒ Incrementar els subscriptors del butlletí mensual.
- ⇒ Incrementar les visites del públic jove i familiar.

### Ecosistema comunicatiu

El Monestir de Pedralbes compta amb diferents canals de difusió de continguts digitals adreçats a fer arribar la informació desitjada al públic objectiu:

| Canals Monestir de Pedralbes | Usos i accions actuals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Portal web                   | Conté la presentació de la institució, informació sobre la visita, les col·leccions, les exposicions, i les activitats del centre, tant per adults i famílies com per a escoles. També disposa d'un espai d'actualitat amb notícies del Monestir de Pedralbes, així com continguts destacats a nivell de home page per donar visibilitat a aquelles activitats, exposicions o notícies més rellevants. Disposava d'un blog amb articles d'actualitat i enllaça amb les xarxes del centre. El 2022 la pàgina web del monestir va tenir 185.926 sessions iniciades, amb una mitjana de més de 2,25 pàgines consultades per sessió, 129.368 usuaris i 418.093 pàgines consultades. |

| Canals Monestir de Pedralbes | Usos i accions actuals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Butlletí                     | El butlletí del Monestir, amb una periodicitat mensual, recull informació sobre activitats i notícies més destacades de cada mes, enllaçant la informació amb la pàgina web del centre i les xarxes socials del mateix. Amb 13 edicions durant el 2022, al desembre el número de subscriptors és de 5.421                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Facebook                     | Amb 24% més seguidors l'any 2022 respecte el 2021, amb 20.661 usuaris, Facebook és la xarxa del monestir que més seguidors presenta i que, per aquestes característiques és la plataforma que, paral·lelament amb Instagram, s'utilitza per difondre les activitats del Monestir. És la xarxa la que presenta diferenciació per gènere més accentuada (en tant que el 75% dels seus seguidors són dones, per un 25% d'homes) i la que més seguidors té d'edat més avançada (el 26% són majors de 65 anys, el 26% de 55 a 64 anys i el 20% de 45 a 54 anys, contrastant amb els seguidors de twitter i els d'Instagram).  |
| Twitter                      | Twitter és la xarxa que presenta un creixement més tímid al monestir, amb prop de 3.000 usuaris l'any 2022, en sintonia a la tendència que la plataforma ofereix globalment. Dels seguidors que presenta la plataforma, el 55% són dones per un 45% d'homes, i tots dos presenten un interès del 71% en notícies relacionades amb el món de la cultura. És també una xarxa social relativament jove en tant que el 40% dels seguidors que té el monestir s'engloben dins la franja d'edat d'entre els 25 i els 34 anys, per després anar pujant (21% respecte en les franges posteriors de 35 a 44 anys i 45 a 54 anys). |



| Canals Monestir de Pedralbes | Usos i accions actuals                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Instagram                    | Amb 9.787 seguidors l'any 2022, un 23% més que el 2021, Instagram és sens dubte la xarxa de referència pel Monestir tant pel que fa al creixement com sobretot pel que fa al perfil de seguidors de públic jove, entre els 25 i els 34 anys, fet que no només contrasta amb els seguidors de facebook, sinó que la converteix en una eina necessària per arribar a un a generar un impacte positiu en el públic comprès en aquesta franja d'edat. Dels seguidors que té el Monestir, el 60% són dones per un 40% d'homes. És la xarxa que més interessa potenciar per trencar la tendència d'edat de seguidors a les xarxes socials que impera a Facebook, ja que els seguidors entre els 18 i els 44 anys representen gairebé el 70% dels seguidors de la xarxa. És la plataforma líder per difondre les activitats del centre i sobretot a través de concursos que ens permeten obtenir un impacte més elevat sobre els usuaris, sobretot si es promocionen les entrades a la xarxa. |
| Youtube                      | És la plataforma on es difonen els continguts audiovisuals del Monestir de Pedralbes relacionats amb exposicions, conferències, visites, tallers o presentacions, amb més de 90 vídeos i 600 subscriptors. És la segona xarxa més jove del monestir, des de l'11 de març del 2020. Les més de 15.000 reproduccions que es van assolir l'any 2022 representen un increment del 45% respecte les que es varen obtenir l'any 2021.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Spotify                      | És la plataforma líder de reproducció de música i de pòdcast. Tot i que alterna la versió gratuïta i de pagament, en els últims anys s'ha consolidat l'èxit d'aquesta plataforma en el format podcasting. A Spotify hi ha l'activitat dels "diàlegs de Pedralbes" des del desembre del 2022                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## 7. DESCRIPCIÓ DEL SERVEI: ACCIONS A DESENVOLUPAR

Els serveis d'aquest contracte es definiran en base als punts següents:

- ⇒ **7.1 La gestió i el manteniment de les xarxes socials (community management) del Monestir de Pedralbes.**

- ⇒ **7.2 Elaboració del Pla de Comunicació on-line del Monestir de Pedralbes.**
- ⇒ **7.3 Assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en xarxes socials.**
- ⇒ **7.4 Formació en màrqueting digital.**
- ⇒ **7.5 Promoció de publicitat a les xarxes socials** (estratègia, coordinació i serveis de publicitat).

**7.1 Gestió i manteniment de les xarxes socials del Monestir de Pedralbes (Community Management):** Estratègia, gestió i dinamització de les xarxes socials i canals 2.0 Monestir de Pedralbes incloent: Twitter, Facebook, Instagram, Youtube i Youtube.

### **Creació i dinamització de continguts de les xarxes socials:**

Elaboració del pla editorial i el calendari d'activitat 2.0 mensual. Validació amb el **Monestir de Pedralbes** (un cop al mes).

Cerca i selecció d'informacions d'actualitat de tercers d'interès.

Producció de continguts multimèdia: infografies, microcàpsules, testimonials i productes de visual storytelling) per viralitzar i garantir l'impacte en la comunicació.

Manteniment de continguts dels canals 2.0 d'acord amb els següents volums i periodicitats:

| Perfil Monestir de Pedralbes    | Descripció                                                              | Actualització                                       |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| Twitter                         | Producció de tuits, retuits, gestió de mencions, etc.                   | 3 continguts setmanals                              |
| Twitter.com/Mpedralbes          | Imatges, vídeos, notícies relacionades                                  |                                                     |
| Facebook                        | Producció de posts, creació d'esdeveniments, continguts multimèdia, etc | 1 contingut diari, de dilluns a diumenge            |
| facebook.com/MonestirPedralbes  |                                                                         |                                                     |
| Youtube                         | Publicació dels vídeos en el canal                                      | Segons la disponibilitat de continguts audiovisuals |
| Instagram                       | Cerca, tractament i publicació de continguts gràfics multimèdia         | 1 contingut diari, de dilluns a diumenge            |
| Instagram.com/monestirpedralbes |                                                                         |                                                     |
| Instagram Stories               | Cerca, tractament i publicació de continguts gràfics multimèdia         | 4 o 5 continguts diaris, de dilluns a diumenge      |
| Instagram.com/monestirpedralbes |                                                                         |                                                     |

Aquest volum d'activitat serà el mínim que es durà a terme, donat que sovint caldrà fer cobertura d'esdeveniments.

## Captació i gestió de comunitats 2.0:

- ⇒ Definició del protocol d'atenció a l'usuari i gestió de crisis coordinat amb el Monestir de Pedralbes.
- ⇒ Moderació i atenció a la comunitat d'usuaris (converses, comentaris i mencions). Vigilància de nous perfils i continguts per garantir-ne la qualitat (de dilluns a divendres i caps de setmana).
- ⇒ Identificació i seguiment periòdic de perfils estratègics (influencers, líders d'opinió). Elaboració d'una base de dades d'influencers que hi ha al voltant dels sectors de la història medieval, l'art, i l'espiritualitat i disseny d'accions de vinculació personalitzades.
- ⇒ Disseny i producció de 14 accions de participació anuals (concursos, jocs, preguntes obertes orientades a la participació, l'engagement i la gamificació).
- ⇒ Retransmissions en directe i cobertura 2.0 d'esdeveniments d'especial rellevància (mínim de 5 actes/any: A partir del calendari previst, es definiran les retransmissions presencials (Live Video Streaming, fotografies, entrevistes, etc.)
- ⇒ Campanyes de pagament. Proposar, coordinació i realització de (adwords, facebook, ads, o Twitter Ads). L'empresa adjudicatària adaptarà tant les imatges com el missatges a cadascun dels formats publicitaris que es contractin en les esmentades xarxes.

Cal tenir en compte que en el decurs de la durada d'aquest contracte, i fruit de la pròpia activitat de l'organització i de l'estratègia de l'Ajuntament, es poden crear nous canals, i/o productes de comunicació (comptes de xarxes socials, *microsites* per a la promoció de programes, etc.). Per aquest fet, es crearà una bossa d'hores per a cobrir aquestes eventualitats.

## Producció de material gràfic:

- ⇒ 1 infografia al mes sobre continguts i dades rellevants en clau divulgadora del coneixement del patrimoni i del sectors de la història medieval, l'art, i l'espiritualitat.
- ⇒ 1 cover cada trimestre per facebook i twitter.
- ⇒ 4 microcàpsules de vídeo a l'any (45' segons de duració) de testimonis de professionals i comissaris d'exposicions que estaran vinculats en el decurs de la programació del Monestir de Pedralbes (pot ser material capturat en retransmissió d'esdeveniments, o preguntes directes subtitulats, català, castellà i anglès (format per *Vimeo* inclòs).
- ⇒ 3 vídeos anuals coincidint amb un esdeveniment destacat per mostrar de manera interactiva els principals eixos de divulgació que s'han destacat en el programa incloent la seva vinculació amb el Monestir de Pedralbes.
- ⇒ Disseny de creativitats a les xarxes socials i plataformes del Monestir de Pedralbes.
  - ⇒ Twitter, Instagram, Instagram Stories i Facebook: Creació i edició de les creativitats a partir de la freqüència de publicació esmentada anteriorment.
  - ⇒ YouTube: Creació de les miniatures de cada peça de vídeo i de les emissions en directe.
  - ⇒ Spotify i Google Podcast: Creació de les imatges de les llistes de reproducció i de cada peça d'àudio.

Cada creativitat s'haurà de dissenyar a partir del llibre d'estil corporatiu.

## 7.2 Elaboració del Pla de Comunicació on-line del Monestir de Pedralbes

Desenvolupament d'un Pla de comunicació anual que incorpori i integri les necessitats comunicatives on-line del Monestir de Pedralbes, establint els punts forts de la marca a desenvolupar i posicionar, i les estratègies comunicatives on-line específiques o compartides.

El Pla de comunicació digital serà un document obert que s'anirà completant i treballant entre les dues parts a part d'unes propostes inicials.

El document contemplarà:

- ⇒ Valoració de l'activitat a xarxes i proposta de millora amb l'objectiu de: reforçar la imatge de marca del Monestir de Pedralbes, fidelitzar la comunitat, potenciar el vincle on-off i potenciar l'engagement.
- ⇒ Definició dels objectius a mig i llarg termini i mesures operatives per assolir-los.
- ⇒ Benchmark amb competència local.
- ⇒ Recomanació d'eines i solucions 2.0.
- ⇒ Anàlisi de la reputació online.

## 7.3 Assessorament tècnic en l'ús de noves tecnologies en xarxes socials i lliurament d'informes i mètriques per al control.

A les reunions editorials i de planificació es planteja assessorament tècnic a l'equip de comunicació de quines són les millor pràctiques, i quines són les millors solucions del mercat per assolir els objectius.

Un cop al mes es farà una reunió del comitè editorial amb l'equip responsable del Monestir per establir prioritats, fets destacables, implicació i distribució de tasques en funció del tipologia d'esdeveniment i millores i accions per dur a terme.

### Lliurament d'informes i mètriques per al control de l'estat de les xarxes:

Mensualment, el primer dia del mes posterior, s'enviarà un informe amb indicadors qualitatius i quantitatius amb anàlisis, valoracions i mètriques que visualitzin l'engagement del contingut de les webs i de les xarxes socials del Monestir.

## 7.4 Formació en màrqueting digital.

Les xarxes evolucionen contínuament i es planteja una formació en màrqueting digital per l'equip de comunicació del monestir estigui assabentat de les darreres tendències i formats innovadors en màrqueting digital. S'estableix un mínim de 28 hores de formació durant l'any que es distribuïran en sis sessions.

## 7.5 Inversió en publicitat a les xarxes socials

Per a la promoció de continguts que es facin a les xarxes socials del Monestir (Instagram i Facebook), es contemplarà la inversió en publicitat per un valor de 5.000,00 € anuals.

## 8. PRESTACIÓ DEL SERVEI

El personal de l'empresa contractada elaborarà una previsió de les tasques a realitzar a partir de la informació recollida en les reunions mensuals amb l'equip de Comunicació del Monestir de Pedralbes. La previsió s'ajustarà diàriament en funció de l'actualitat generada pel Monestir. El departament serà l'encarregat de donar el vistiplau i confirmar la finalització de les diferents tasques.

Pel seguiment del servei, s'establiran aquelles reunions que es considerin oportunes amb les diferents persones implicades i el cap de projecte de l'empresa adjudicatària.

El preu del contracte inclou totes les despeses necessàries per la prestació del serveis demanats (material tècnic, equip humà, línies de comunicacions, eines de treball, benefici industrial, inversió en publicitat, etc.).

L'equip humà designat pel licitador es podrà ampliar i millorar en la proposta tècnica de l'empresa sol·licitant. En qualsevol cas, haurà de ser capaç d'elaborar els continguts, tant per capacitat com per mitjans tecnològics disponibles.

Disponibilitat horària i nivell de servei per part de l'adjudicatari: de dilluns a divendres entre 10 i 19 h., i de forma excepcional fora d'aquest horari i caps de setmana, flexibilitat per tal d'assolir la cobertura dels diferents esdeveniments. De cara el cap de setmana i períodes de vacances es garantiran guàrdies per assegurar la contínua moderació i l'atenció dels usuaris (converses, comentaris, gestió d'incidències, etc.).