

## **Anlage 1 zur Durchführung der Markterhebung:**

**Allgemeine Angaben zur 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 Homepage 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 kontinuierlichen Umsetzung und Gestaltung dieses Projektes 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, z.B. Touristen), in den Sprachen Deutsch und Italienisch, sowie zielgruppenspezifisch vereinzelt auch Ladinisch und Englisch. Das Euregio- Büro versucht sowohl Inhalte für die Allgemeinheit als auch Inhalte für Experten zu veröffentlichen. Das Alter der Zielgruppe ist kanalspezifisch verschieden. Die Zielgruppe reicht im Allgemeinen von 13 bis 65 Jahren, mit einer Kernzielgruppe von 18 bis 50 Jahren.

Das Euregio-Büro pflegt eine Internetseite unter [www.europaregion.info](http://www.europaregion.info). Diese beinhaltet sowohl statische Daten, die keinen Änderungen unterliegen, sowie Informationen über den EVTZ, Literatur, als auch dynamische Inhalte, die jährlich -

## **Allegato 1 all'indagine di mercato:**

**Caratteristiche generali per la indagine di mercato per un'assistenza strategica relativa alle attività su Facebook e sugli altri social media dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino.**

### **Descrizione della attuale situazione**

L'Ufficio comune dell'Euregio Tirolo – Alto Adige – Trentino cura online sia una homepage sia diversi canali social media. Gli obiettivi generali dell'intera attività online consistono nel sensibilizzare e informare i cittadini, al fine di 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 continua di questo progetto.

Il target in 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 del territorio, es. turisti), con uso della lingua tedesca e italiana e, talvolta, per destinatari specifici, anche ladina e inglese. L'Ufficio dell'Euregio cerca di pubblicare contenuti rivolti sia alla collettività sia agli 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.

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



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.

Die Homepage stammt aus dem Jahr 2012 und wurde zuletzt 2014 modernisiert. Die Struktur war an die damaligen Zahl der Projekte des seit 2012 operativen EVTZ angepasst und stößt mittlerweile an Grenzen.

Für das Onlinestellen und Einbetten von Videos nutzt die Europaregion die Plattform You-Tube, die zurzeit ebenfalls als Videothek dient.

Die Europaregion ist in einigen Social-Media-Kanälen präsent. Das regelmäßige Posten wird durch das Team des gemeinsamen Büros der Europaregion selbst durchgeführt wird mithilfe eines bürointernen Redaktionsplanes koordiniert.

Hierzu zählt in erster Linie Facebook unter [www.facebook.com/europaregion.info](http://www.facebook.com/europaregion.info). Die Facebook-Seite gibt es seit Sommer 2013. Zurzeit zählt sie ca. 8.700 Fans. Für einzelne Kampagnen (z.B. Euregio-Fest 2015, Fotowettbewerb für Euregio-Kalender 2016 und 2017) wurden bereits bezahlte Facebook-Kampagnendurchgeführt. 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](http://www.twitter.com/euregio_tiro1). Die Twitter-Plattform der Europaregion zählt ca. 1200 Followers. Twitter wird hauptsächlich genutzt, um aktuelle Newsbeiträge zu veröffentlichen oder Projekte zu bewerben.

Seit 13.02.2015 besteht ein Instagram-Profil der Europaregion unter [www.instagram.com/europaregion.info](http://www.instagram.com/europaregion.info). Diese Plattform wird noch nicht in kontinuierlicher Art und Weise von der Europaregion genutzt. Diese gilt jedoch als grundlegender Bestandteil der Entwicklung der Kommunikationsstrategie, um die Zielgruppe der jüngeren Bürgerinnen und Bürger zu erreichen.

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

La homepage risale all’anno 2012 ed è stata aggiornata nel 2014. La struttura era pensata per il numero di progetti del GECT operativi nel 2012, risulta pertanto oggi quasi al limite per capacità.

Per la pubblicazione online e l’inserimento di video l’Euregio utilizza la piattaforma You-Tube, che attualmente funge anche da 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](http://www.facebook.com/europaregion.info). La pagina Facebook esiste dall’estate 2013 e attualmente conta ca. 8.700 likes. Sono stati già usati media a pagamento per alcune campagne (ad esempio la Festa Euregio del 2015 e il concorso fotografico per il Calendario Euregio 2016 e 2017). Facebook viene utilizzato principalmente per avvicinare l’Euregio ai cittadini.

La piattaforma Twitter dell’Euregio all’indirizzo [www.twitter.com/euregio\\_tiro1](http://www.twitter.com/euregio_tiro1) esiste da aprile 2009 e conta ca. 1200 follower. Twitter viene utilizzato principalmente per pubblicare news o per pubblicizzare i progetti.

Dal 13 febbraio 2015 l’Euregio è presente su Instagram all’indirizzo [www.instagram.com/europaregion.info](http://www.instagram.com/europaregion.info). Questa piattaforma fotografica non è ancora pienamente utilizzata da parte di Euregio. Essa è tuttavia considerata parte fondante nello sviluppo della strategia della comunicazione, al fine di intercettare il target dei cittadini e delle cittadine più giovani.





Im Laufe des Jahres 2015 ist ein Strategiepapier für die Online-Aktivitäten der Europaregion erstellt worden, indem konkrete Ziele festgehalten wurden. Das Dokument fasst einige konkrete Ziele zusammen, welche zu befolgen sind, und stellt den Ausgangspunkt für die Durchführung des Auftrags von Seiten des zukünftigen Beauftragten dar, welchem das Dokument als Anhang zum Auftrag selbst zur Verfügung gestellt wird.

### **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.

Das Büro der Europaregion benötigt eine strategische Begleitung der Aktivitäten auf Facebook und anderen Social-Media-Kanälen. Der Zeitraum beläuft sich auf zwei Kalenderjahre 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 am Sitz der Europaregion 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 von definierten pragmatische Zielen. Wenn nötig Definition von weiteren pragmatischen Zielen in Ableitung der

Nel 2015 è stata redatta una strategia per l'attività online dell'Euregio. Il documento definisce alcuni obiettivi concreti da seguire e rappresenta la base di partenza per lo svolgimento dell'incarico da parte del futuro incaricato, al quale il documento sarà fornito, in allegato all'incarico stesso.

### **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.

L'Ufficio comune dell'Euregio necessita di un'assistenza strategica per le attività su Facebook e altri social media. Il periodo sarà di due anni a decorrere dalla data di inizio della prestazione connessa all'incarico affidato da parte 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 ai 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 a cura dell'offerente, 2 volte all'anno, presso la sede dell'Euregio.

Strategia: Proposte per l'attuazione della strategia esistente. Se necessario, sviluppo ulteriore della strategia.

Obiettivi: Proposte per l'attuazione di obiettivi pragmatici predefiniti. Se necessario definire ulteriori obiettivi pragmatici in concordanza agli





übergeordneten Ziele, welche im Strategiepapier definiert wurden.

Zielgruppe: Vorschläge zur Umsetzung von zielgruppenspezifischer Kommunikation. Regelmäßige Kontrolle der Zusammensetzung der Fans/Followers etc. sowie deren spezifisches Verhalten in den verschiedenen Kanälen und falls nötig Vorschläge zur Anpassung der Kommunikation

Image: Kontrolle der Aktivitäten der Europaregion bei Facebook in den vergangenen Monaten und eventuelle Sprach-/ Stil-/Verhaltenskorrekturen. Erarbeitung einer Strategie für den Einsatz von Instragram und für die Begleitung der Mitarbeiter bei der Nutzung dieses Kanals.

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 sind wesentliche Bestandteile desselben.

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.

Homepage: Analyse des Ist-Zustandes der Homepage und Vorschläge für seine Verbesserung und Aktualisierung.

Performancekontrolle: Regelmäßige Berichte über die Performance der Europaregion im Netz sowie

obiettivi globali stabiliti nella strategia.

Destinatari: Proposte per l'attuazione di una comunicazione mirata ai vari destinatari. Controllo regolare della composizione dei fan/follower ecc. come anche il loro comportamento specifico sui vari canali e se necessario proposte per l'adattamento della comunicazione.

Immagine: Controllo delle attività dell'Euregio su Facebook relative agli ultimi mesi ed eventuali correzioni linguistiche, stilistiche e comportamentali. Elaborazione di una strategia per l'utilizzo di Instragram e per l'accompagnamento in tale percorso.

Piano redazionale e attività di posting: Controllo del piano di redazione e proposte concrete, settimana per settimana.

Contenuti: Idee nuove e creative in merito a contenuti ritenuti utili, come per esempio un aiuto a scomporre temi molto complessi dell'Euregio in contenuti semplici e messaggi 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 compresi screenshots, sono elementi essenziali.

Campagne e concorsi a premi: Il budget pubblicitario deve essere utilizzato anche a supporto di campagne e concorsi a premi. Il modus operandi sarà definito in stretta collaborazione con l'Euregio.

Homepage: Analisi dell'attuale stato della homepage e proposte per miglioramento e attualizzazione della stessa.

Controllo della performance: Relazioni regolari sulla performance dell'Euregio in rete, come anche





Halbjahresberichte im Vergleich zum Vorhalbjahr.

Aktionen: Der Anbieter sollte weitere kreative Vorschläge für weitere Online-Aktivitäten oder das Zusammenwirken zwischen Online- und Offline-Medien anbringen.

Weitere Voraussetzungen: Der Anbieter muss imstande sein, bei Bedarf Unterlagen auch zweisprachig (deutsch und italienisch) zur Verfügung zu stellen.

Bozen, den 20.11.2018

relazioni semestrali con comparazione al semestre precedente.

Azioni: L'offerente deve avanzare ulteriori proposte creative per altre attività online oppure per la combinazione di media online e offline.

Ulteriori requisiti: È presupposto che l'offerente sia in grado di fornire, se necessario, documenti anche in due lingue (italiano-tedesco).

Bolzano, 20 novembre 2018

