

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE REGULA EL
PROCEDIMENT DE CONTRACTACIÓ DEL 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
TEXTUALS, AUDIOVISUALS I MULTIMÈDIA PER A LES XARXES
SOCIALS DEL MONESTIR I ALTRES CANALS DE COMUNICACIÓ
DIGITAL, I PROMOCIÓ DE PUBLICITAT, AIXÍ COM L'ELABORACIÓ D'UN
PLA DE COMUNICACIÓ ANUAL QUE INCORPORI LES NECESSITATS
COMUNICATIVES ON-LINE, LA PRODUCCIÓ DELS PÒDCASTS DELS
DIÀLEGS DE PEDRALBES I LA FORMACIÓ EN MÀRQUETING DIGITAL
DE L'EQUIP DE COMUNICACIÓ DEL MUSEU.**

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.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

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 textuals, audiovisuals i multimèdia per a les xarxes socials i altres canals de comunicació digital del Monestir, i promoció de publicitat, la producció dels pòdcasts dels Diàlegs de Pedralbes, 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 178.754 al 2025; dels 35.847 usuaris del 2015 s'ha passat als 165.508 el 2025 i de les 192.260 pàgines consultades el 2015 s'ha passat a les 480.169 el 2025. 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 de Facebook 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. També s'ha creat un canal de difusió de WhatsApp del Monestir de Pedralbes per aprofitar la tendència comunicativa d'aquest nou mitjà de comunicació i generar un perfil de comunicació més directe amb la comunitat digital del Monestir.

Amb 7% més seguidors l'any 2025 respecte al 2024, amb 25.883 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

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

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 d'Instagram).

Amb 15.890 seguidors l'any 2025, un 10% més que el 2024, 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 prop de 100 vídeos i 900 subscriptors. És la segona xarxa més jove del Monestir, des de l'11 de març del 2020. Les més de 10.000 reproduccions que es van assolir l'any 2025 testimonien l'interès de la comunitat.

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 finals del 2025 és de 6.278.

El Monestir de Pedralbes disposa actualment d'un ecosistema digital format per diversos canals digitals (web, xarxes socials, WhatsApp 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

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

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.

El personal tècnic estarà format pels següents perfils, que desenvoluparan les tasques descrites:

1. Cap de projecte

- Perfil sènior amb responsabilitat directa sobre la coordinació i execució de les tasques i interlocució amb el responsable de Comunicació del Monestir de Pedralbes
- Titulació oficial de Llicenciatura o Grau en Ciències de la Informació, especialitat periodisme, comunicació audiovisual o equivalent. Es considera imprescindible escriure correctament català, amb nivell de competència C2 segons el marc europeu de referència per a les llengües.
- Experiència mínima acreditable de 5 anys en els següents àmbits:
 - En projectes de xarxes socials desenvolupats per a equipaments culturals, patrimonials o institucions de caràcter públic, preferentment vinculats a la difusió del patrimoni històric, artístic o arquitectònic.
 - En la definició, planificació i implementació d'estratègies de comunicació digital, incloent l'elaboració de plans editorials, la calendarització de continguts i l'avaluació de resultats mitjançant indicadors de seguiment.
 - En la coordinació i supervisió d'equips de treball, així com en la gestió de tasques, terminis i recursos associats al projecte.
- Capacitat d'interlocució amb els serveis tècnics municipals i amb els responsables designats pel Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes, assegurant una comunicació fluida i alineada amb els criteris institucionals de l'Institut de Cultura de l'Ajuntament de Barcelona (ICUB).

2. Community Manager

- Perfil sènior de gestor de xarxes social i Titulació oficial de Llicenciatura o Grau en Història, Història de l'Art o Humanitats, amb coneixements de gestió i comunicació del patrimoni cultural, encarregat de l'estratègia i els continguts de les xarxes socials. Es considera imprescindible escriure correctament català, amb nivell de competència C2 segons el marc europeu de referència per a les llengües.
- Experiència mínima acreditable de 5 anys en els següents àmbits:
 - En la gestió de gestió i l'ús xarxes socials de l'àrea de cultura amb un mínim de 10k seguidors en Facebook o Instagram.
 - En projectes de comunicació digital vinculats a equipaments culturals, patrimonials o museístics, especialment en la difusió de continguts relacionats amb el patrimoni històric, artístic i arquitectònic.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

- En la creació, adaptació i publicació de continguts digitals, incloent textos, imatges i continguts audiovisuals, relacionats amb la cultura i el patrimoni.
- Gestió quotidiana de les xarxes socials, que inclourà la programació de publicacions, la dinamització de la comunitat digital i l'atenció a comentaris i missatges, d'acord amb els criteris establerts per l'equipament.
- Capacitat de redacció en llenguatge clar, rigorós i accessible, respectant el to institucional i el context històric i patrimonial del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.
- Coneixement de les principals eines de gestió i anàlisi de xarxes socials, així com de les mètriques bàsiques de seguiment.
- Capacitat de treball coordinat amb el/la cap de projecte i amb els equips tècnics municipals i de l'equipament, seguint les directrius, protocols i calendaris establerts.
- Coordinació de l'adaptació dels continguts als diferents formats de les xarxes socials del centre seguint les directrius del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

3. Dissenyador/a gràfic

- Perfil sènior de gestor de xarxes social i amb Titulació oficial de Grau de Disseny Gràfic o equivalent, per a la posició de dissenyador gràfic
- Experiència mínima acreditable de 5 anys en els següents àmbits:
 - En disseny gràfic aplicat a projectes de comunicació digital
 - En el desenvolupament de peces gràfiques per a equipaments culturals, patrimonials o institucions públiques, especialment en entorns museístics o de difusió del patrimoni
 - En el coneixement i domini de les d'eines professionals de disseny gràfic, així com capacitat d'adaptació als diversos perfils dels criteris institucionals de l'Institut de Cultura de l'Ajuntament de Barcelona (ICUB).
- Capacitat per dissenyar i adaptar materials visuals per a entorns digitals, incloent gràfiques per a xarxes socials, baners, peces animades bàsiques i adaptacions de formats.
- Coneixement i aplicació de criteris de coherència visual i identitat corporativa, respectant les directrius gràfiques de l'Institut de Cultura de l'Ajuntament de Barcelona (ICUB), i les pròpies de l'equipament.
- Sensibilitat i criteri en el tractament visual de continguts patrimonials, garantint un ús respectuós i rigorós de les imatges i dels elements gràfics associats al Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

- Capacitat de treball coordinat amb el/la cap de projecte, el/la Community Manager i els equips tècnics municipals, d'acord amb els calendaris i indicacions establerts.

4. Realitzador/a audiovisuals

- Perfil sènior de gestor de xarxes social i amb Titulació oficial de oficial de Cicle Formatiu de Grau Superior en realització d'audiovisuals i espectacles per a la realització de vídeos i de pòdcats
- Experiència mínima acreditable de 5 anys en els següents àmbits:
 - En la realització de continguts audiovisuals per a entorns digitals.
 - En projectes audiovisuals vinculats a l'àmbit cultural, patrimonial o institucional, especialment en la creació de continguts per a museus o equipaments patrimonials.
 - En el domini d'eines professionals d'enregistrament i edició audiovisual.
- Capacitat per a la planificació, gravació i edició de peces audiovisuals, incloent vídeos de curta durada adaptats a xarxes socials, enregistraments d'activitats i peces de caràcter divulgatiu.
- Coneixement dels llenguatges i formats audiovisuals propis de les plataformes digitals, així com capacitat d'adaptació a diferents canals i públics.
- Criteri i sensibilitat en el tractament audiovisual del patrimoni, garantint un enfocament respectuós amb el valor històric, simbòlic i arquitectònic del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes.
- Capacitat de treball coordinat amb el/la cap de projecte, el/la Community Manager, el/la dissenyador/a gràfic/a i els equips tècnics municipals, d'acord amb les directrius i calendaris establerts.

5. Formador/a màrqueting digital

- Perfil sènior de gestor de xarxes social i Titulació oficial de Tècnic Superior en Social Media i Community Manager, responsable de la implementació d'accions formatives adreçades a l'equip del Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes en matèria de comunicació digital i gestió de xarxes socials.
- Experiència mínima acreditable de 5 anys en els següents àmbits:
 - En l'àmbit del màrqueting digital i/o la comunicació digital i en la formació en màrqueting digital, comunicació digital o gestió de xarxes socials, preferentment adreçada a equips d'institucions públiques o equipaments culturals.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

- Coneixement dels principals canals, eines i estratègies de màrqueting digital, incloent xarxes socials, planificació de continguts, anàlisi de resultats i bones pràctiques de comunicació institucional.
- Capacitat pedagògica i d'adaptació a diferents nivells de coneixement, així com habilitats comunicatives per a la transmissió clara i estructurada dels continguts.
- Periodització de formacions a l'equip de comunicació designat pel Reial Monestir de Santa Maria de Pedralbes amb les darreres novetats del màrqueting digital per a la implementació de nous continguts a l'estratègia comunicativa del centre.

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

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

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 2025, 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 2025, (75.867), el 17,4% de visitants ho varen fer en grup mentre que un 82,6% ho va fer de forma individual.
- ⇒ El 67% dels visitants resideix al territori peninsular (51,2% a Barcelona, 9,6% a la resta de Catalunya i 6,2 a la resta d'Espanya), el 33% a la resta d'Europa i del món (sobretot d'Itàlia, Regne Unit, França i els EUA).
- ⇒ El 66% de visitats totals del Monestir són dones per un 34% d'homes.
- ⇒ El 48,1% ha comprat dues entrades; el 23,4% ha comprat només una; un 11,3% tres entrades; un 6,6% ha comprat quatre i un 10,6% més de quatre. La mitjana d'entrades és de 2,7 per visitant.
- ⇒ El 25,2% dels visitants es corresponen a la franja d'edat entre els 50 i els 59 anys, el 26,8% de +60 anys, el 16,8% de 30 a 39 anys, el 13,4% de 40 a 49 anys i el 17,8% fins als 29 anys.
- ⇒ Gairebé un 71% visita el museu per primera vegada, per un 29% que és visitant recurrent.
- ⇒ El 43,2% visita el Monestir en parella, el 28,2% sol, el 13,4% amb amics, l'11,1% amb família i el 4,1% 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 2025 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

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

Públic	Perfil	Interessos	Mitjans de difusió
Públic familiar	Famílies amb infants que participen de les activitats del centre. Representen el 7% de les activitats del 2025, 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 30% dels usuaris de les activitats del 2025	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 4% 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 360º 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.).

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

- ⇒ **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 qualitatiu

- ⇒ **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 quantitativ

- ⇒ 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 al centre, les col·leccions, exposicions i les activitats del cenobi, tant pel que fa a públic adult com familiar i escolar. Disposa d'un espai d'actualitat de notícies del monestir, així com continguts destacats a la <i>home page</i> per donar més visibilitat als elements més importants. Disposa d'un blog amb articles d'actualitat del museu i enllaça amb les xarxes socials del centre. En xifres absolutes, de les 48.087 sessions enregistrades el 2015 s'ha passat a les 178.754 al 2025; dels 35.847 usuaris del 2015 s'ha passat als 165.508 el 2025 i de les 192.260 pàgines consultades el 2015 s'ha passat a les 480.169 el 2025.
Butlletí	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 finals del 2025 és de 6.278.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

Canals Monestir de Pedralbes	Usos i accions actuals
Facebook	Amb 7% més seguidors l'any 2025 respecte al 2024, amb 25.883 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 d'Instagram).
Instagram	Amb 15.890 seguidors l'any 2025, un 10% més que el 2024, 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	Youtube és la plataforma on es difonen els continguts audiovisuals del Monestir de Pedralbes relacionats amb exposicions, conferències, visites, tallers o presentacions, amb prop de 100 vídeos i 900 subscriptors. És la segona xarxa més jove del Monestir, des de l'11 de març del 2020. Les més de 10.000 reproduccions que es van assolir l'any 2025 testimonien l'interès de la comunitat.
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
WhatsApp	Nou mitjà de comunicació, des del novembre de 2023, per generar un perfil de comunicació més directe amb la comunitat digital del Monestir

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 i el canal de WhatsApp (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 Producció dels pòdcasts dels Diàlegs de Pedralbes.**
- ⇒ **7.6 Promoció de publicitat a les xarxes socials (estratègia, coordinació i serveis de publicitat).**

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

Creació i dinamització de continguts de les xarxes socials:

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

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
Facebook facebook.com/MonestirPedralbes	Producció de posts, creació d'esdeveniments, continguts multimèdia, etc	1 contingut diari, de dilluns a diumenge
Youtube	Publicació dels vídeos en aquest canal	Segons la disponibilitat dels continguts audiovisuals del centre
Instagram Instagram.com/monestirpedralbes	Cerca, tractament i publicació de continguts gràfics multimèdia	1 contingut diari, de dilluns a diumenge
Instagram Stories Instagram.com/monestirpedralbes	Cerca, tractament i publicació de continguts gràfics multimèdia	4 o 5 continguts diaris, de dilluns a diumenge
Spotify i Google Podcast	Producció dels podcast	8 podcast anuals
Canal de WhatsApp	Elaboració d'una	3 continguts setmanals

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).

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

- ⇒ 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). 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.
- ⇒ 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 subtítulats, català, castellà i anglès (format per *Youtube* 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.
 - ⇒ Instagram, Instagram Stories, Facebook i canal de WhatsApp: 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.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

⇒ 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 son 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 qualitius i quantitius 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 distribuiran en sis sessions.

7.5 Producció dels pòdcasts dels Diàlegs de Pedralbes.

Per tal d'arribar a un ventall més ampli de públic, a partir de les gravacions en àudio dels Diàlegs de Pedralbes, es produiran els pòdcasts i es publicaran a les plataformes Spotify i Google Podcast. També es crearan les imatges de les llistes de reproducció i de cada peça d'àudio. Es preveuen 8 pòdcasts pel 2026 i 8 pòdcasts el 2027.

7.6 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 10.000,00 € 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.

Institut de Cultura

Palau de la Virreina
La Rambla, 99
08002 Barcelona
Telèfon 933 161 000
www.bcn.cat/barcelonacultura

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.).