



# SETTIMANA AMMINISTRAZIONE APERTA



*Dipartimento per l'Informazione e l'Editoria*

## **La best practice del DIE: 18app**

Dott.ssa Francesca D'Onofrio

*Servizio comunicazione istituzionale*

*14 marzo 2019*

# Il Bonus Cultura

Inserito per la prima volta nella legge di stabilità 2016, e confermato dalle leggi di bilancio 2017 e 2018, il Bonus Cultura è destinato ai giovani residenti in Italia, inclusi gli extracomunitari con regolare permesso di soggiorno, che hanno compiuto 18 anni nel 2016, 2017 e 2018, ovvero nati nel 1998, 1999 e 2000.

Rientra in un pacchetto di misure del Governo a sostegno della cultura, con uno stanziamento di circa 290 mln per ciascuna edizione.

Dà diritto a 500 euro da spendere per cinema, teatro, concerti, spettacoli di danza, ingressi a musei, monumenti, parchi, aree archeologiche, libri, musica registrata, corsi di musica, di teatro o di lingua straniera.

Funziona attraverso una web app appositamente predisposta e per registrarsi è necessario avere SPID. E' in corso la terza edizione.

# La campagna di comunicazione

La campagna di comunicazione è partita nel novembre 2016 con: spot tv e radio da veicolare sulle reti Rai e campagna social.

Contestualmente all'on line del sito, sono stati aperti i seguenti canali social brandizzati 18app: Facebook, Instagram, Youtube, Twitter.

L'agenzia di comunicazione aggiudicataria della procedura è stata attiva per due mesi, fino a gennaio 2017.

La campagna social è stata gestita sulla base di un modello organizzativo messo a punto dal Servizio comunicazione del DIE e costituisce il progetto pilota con il quale si sono sperimentate le potenzialità della comunicazione istituzionale sui social media.

# Modello organizzativo

## GRUPPO MONITORAGGIO

- E' costituito dai responsabili delle strutture coinvolte;
- si riunisce per monitorare l'andamento della campagna;
- approva da remoto i contenuti ritenuti più delicati dalla redazione;
- gestisce le crisi imprevedibili.

## REDAZIONE SOCIAL

- E' costituito da un rappresentante per ciascuna struttura coinvolta;
- segue l'andamento della campagna e approva i post realizzati dall'agenzia;
- propone eventuali cambiamenti al piano editoriale;
- esamina i report sull'andamento della campagna forniti dall'agenzia;
- gestisce le crisi prevedibili.

## AGENZIA DI COMUNICAZIONE

- Gestisce quotidianamente i canali social secondo le modalità concordate;
- si raccorda con la redazione per valutare eventuali cambiamenti al piano editoriale;
- rimanda al customer service per quanto riguarda i quesiti tecnici.

# Strategia e gestione della campagna

La campagna su Facebook e Instagram è stata gestita per due anni dal Servizio comunicazione del DIE, in modalità organica, con le seguenti attività:

1. definizione e attuazione di una strategia efficace in termini di rilevanza per il target e di performance della campagna;
2. ideazione e produzione settimanale di contenuti, sia statici che dinamici (gif, meme, infografiche, etc.);
3. attività di social media, community e crisis management, incluso il direct messaging, con risposta al 100% dei messaggi inviati dagli utenti;
4. coordinamento operativo attraverso la collaborazione con le Amministrazioni coinvolte nel progetto (Mibac, Team digitale, Agid, Sogei) e con le community spontanee nate su Facebook e dedicate al Bonus Cultura;
5. attività di monitoraggio dell'andamento e dei risultati della campagna con report finale.

# I numeri



Fan: 49 mila

Copertura: 4 milioni

Tasso di engagement: 12 %

N. di post: 224

N. di messaggi ricevuti: 14 mila +



Followers: 13,6 mila

Copertura: 1,4 milioni

Tasso di engagement: 6 %

N. di post: 145

# Esempi di visual

## 1. Come funziona



A vertical flow diagram on a dark blue background. It consists of four steps, each with a red circular icon and a white symbol. Step 1: '18app' with a red dot and the 18app logo; text: 'entra nella homepage www.18app.italia.it'. Step 2: 'Login' with a red dot and a person icon; text: 'usa le tue credenziali spid per effettuare il primo accesso a 18app. Riceverai una mail di conferma dal tuo Idp.'. Step 3: 'Registrati' with a red dot and a checkmark; text: 'effettua la procedura di registrazione a 18app fino all'ultimo passaggio dell'accettazione della normativa.'. Step 4: 'Spendi!' with a red dot and a checkmark; text: 'visualizza il tuo portafoglio e spendi il bonus culturale!'.

# Esempi di visual

## 2. Cosa posso comprare



## Esempi di visual

### 3. Scadenze



# Insights (19 settembre 2017) Lancio della seconda edizione (organico)



## Facebook

Copertura **629.371**

Clic sul post e interazioni **83.269**

## Instagram

Copertura **3.000**

Interazioni **183**

# Bonus Cultura 2016

## I numeri della prima edizione



### I numeri della prima edizione

**356 MILA**

18ENNI REGISTRATI

**162 MILIONI**

DI SPESA TOTALE

**4.433**

ESERCENTI ATTIVI

Libri  **133.225.800**

Concerti  **14.276.291**

Cinema  **12.022.986**

Teatro e danza  **1.690.587**

Musei  **569.754**

Eventi Culturali  **339.475**



**30 mila**

FOLLOWERS



**6 mila**

MESSAGGI RICEVUTI



**100%**

RISPOSTE AI MESSAGGI

\*I dati si riferiscono al periodo 15/09/16 - 31/12/17

# Bonus Cultura 2017

## I numeri della seconda edizione



I numeri della seconda edizione

**417 MILA**

18ENNI REGISTRATI

**192 MILIONI**

DI SPESA TOTALE

**5.354**

ESERCENTI ATTIVI

Libri		<b>132.396.896</b>
Musica		<b>21.096.698</b>
Concerti		<b>18.129.617</b>
Cinema		<b>15.348.464</b>
Formazione		<b>1.994.459</b>
Teatro e danza		<b>1.756.752</b>
Eventi Culturali		<b>701.047</b>
Musei		<b>632.691</b>



46.464 followers



11.000 followers

\*I dati si riferiscono al periodo 19/09/17 - 31/12/18

# Bonus Cultura 2018

## La prima settimana della terza edizione



TERZA EDIZIONE: I NUMERI DELLA PRIMA SETTIMANA

**147 MILA**  
18ENNI REGISTRATI

+ **190 %** RISPETTO ALLA  
SECONDA EDIZIONE

**7,8 MILIONI**  
SPESA TOTALE

+ **160 %** RISPETTO ALLA  
SECONDA EDIZIONE



Libri		<b>5.751.593</b>
Musica		<b>1.147.339</b>
Concerti		<b>589.230</b>
Cinema		<b>196.883</b>
Altro		<b>112.556</b>



48 mila followers  
+ 3.50 % in 7 giorni



13,1 mila followers  
+ 19 % in 7 giorni

\* I dati si riferiscono al periodo 07/01/19 - 14/01/19

# La campagna in corso

Nel 2019 è stata selezionata un'agenzia per la realizzazione di una campagna di comunicazione sponsorizzata su Facebook e Instagram con l'obiettivo di aumentare gli strumenti informativi diretti ai neo-maggiorenni e agli esercenti e di veicolare il corretto uso del Bonus Cultura.

Con la nuova campagna sponsorizzata si potenzieranno i diversi social media a disposizione con una pianificazione editoriale specifica per ciascun canale.

# Insights (4 marzo 2019)

## Eventi in sinergia con il Mibac (sponsorizzato)



### Facebook

Copertura **621.319**  
Clic sul post e interazioni **1.290**

### Instagram

Copertura **11.700**  
Interazioni **3.773**



*Grazie per l'attenzione*

*f.donofrio@palazzoichigi.it*

