

Social Media e Smart Apps (AA. 2013-2014)
Lezione 6
20/02/2014

Gianluigi Cogo

ESSERCI O STARCI?



Opportunità indotte dai social media



Un mondo nuovo, una presenza adeguata



Il **contesto** di riferimento

Presidio di molti canali sociali



Presidiare la maggior parte dei social media



life in perpetual *beta

“Go where your customers are”.

Lo slogan di Obama, rappresenta un inversione di paradigma. Non sono più i clienti (utenti?) che devono accedere ai nostri servizi, siamo noi (fornitori di servizi) che dobbiamo **spostarci** sul palinsesto sociale.

Il palinsesto sociale (social media e social network) vive e si sviluppa in beta perpetua. Nulla è per sempre e bisogna farsi trovare preparati quando è necessario, od opportuno, per aprire nuove **ambasciate**.



Offrire un'esperienza diversa

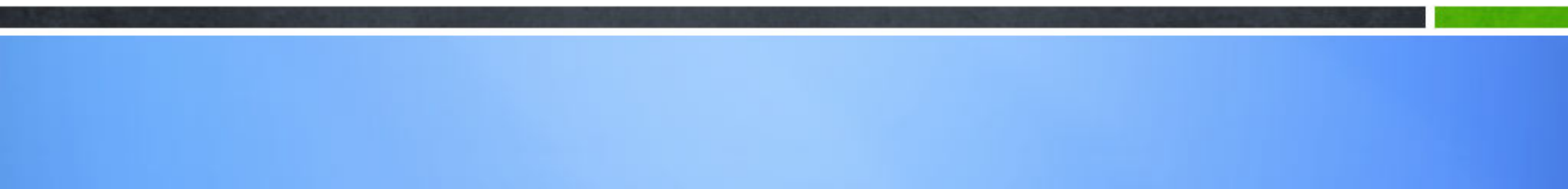
Adeguare il linguaggio, predisporre all'ascolto e alla conversazione, favorire la **partecipazione**



Tesi n. 1 del Cluetrain manifesto:
I mercati sono conversazioni!

Non si tratta di restyling del sito, ma di un vero e proprio

CAMBIAMENTO





Tesi n. 19 del Cluetrain manifesto:

Le aziende possono ora comunicare direttamente con i loro mercati. Se non lo capiscono, potrebbe essere la loro ultima occasione.

Strumenti per conversare



sono



creo



abito



animo

partecipo

Far vivere un'esperienza diversa



L'organizzazione aggrega i contenuti prodotti dalla comunità e li mescola con i servizi e i contenuti propri. La nuova presenza in rete è un **mashup** di esperienze interne ed esterne all'organizzazione. Il cliente/utente partecipa alla produzione e alla conversazione e si sente parte del progetto.



Il cliente/utente deve sentirsi **protagonista**, deve avere la sensazione di essere ascoltato. Deve avere la sensazione che le sue idee possano portare valore dentro e fuori l'azienda con cui si è fidelizzato.

Se non ora quando?

Alle aziende tradizionali le conversazioni online possono sembrare confuse. Ma ci stiamo organizzando più rapidamente di loro. Abbiamo strumenti migliori, più idee nuove, nessuna regola che ci rallenti.

tesi 94 del Cluetrain manifesto



Interagire conversando

Chi è preposto a presidiare il web sociale?



Why The New York Times eliminated its social media editor position



by [Mallary Jean Tenore](#)

Published Dec. 9, 2010 12:10 pm

Updated Dec. 10, 2010 5:29 pm

Earlier this week, New York Times Social Media Editor Jennifer Preston tweeted that she would be returning to reporting full-time. The news made me wonder: What would this mean for social media at the Times?

Preston told me by phone that the Times plans to eliminate her position in early 2011 and shift social media responsibilities to [Aron Pilhofer](#)'s interactive news team. When her current job ends, Preston will begin covering social media as a Times reporter.

The move is part of the Times' efforts to more fully integrate its print and digital operations. It's also an acknowledgment that social media needs to be — and is already — a shared responsibility.

Subscribe via e-mail RSS

Print Email Share 161

Tweet 2K Mi place 42

MOST POPULAR

Top Stories

Most Recent

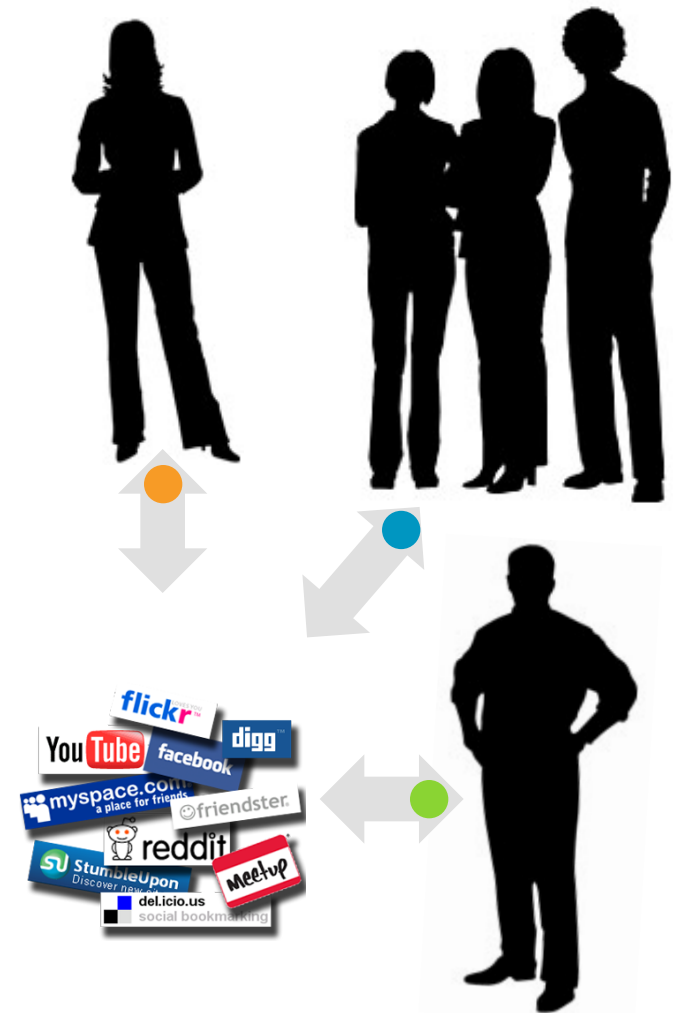
With resignation planned, Keller felt 'liberated' in columns but staffers objected

What Jill Abramson's appointment as NY Times executive editor could mean for women in journalism

Chi?

“...Social media can't belong to one person; it needs to be part of **everyone's** job,” Preston said. “It has to be integrated into the existing editorial process and production process...”

<http://tinyurl.com/nysmeditor>



Il presidio del web sociale presuppone **fatica**

- » Adeguarsi alla mutazione dei **linguaggi**
- » Muoversi velocemente
- » Ridurre a zero il margine di errore
- » Difendere e bonificare la reputazione personale e del **brand**
- » Organizzare momenti analogici di incontro



Errori da evitare

- » I social media non fanno per me, sono **tecnologia**.
- » Parlare solo tu! (Il cliente vuol essere **ascoltato**).
- » Presidiare il web sociale senza un **media plan**.
- » Pensare che tutti i social media e i social network siano adatti al tuo **brand**.
- » Ignorare le critiche. (Equivale a un **suicidio**).
- » Usare **account fake** per generare commenti positivi. (Vengono sgammati subito).

Fatal error



lucabarbareschi



This person has protected their tweets.

Name lucabarbareschi 

Location Rome

Web <http://www.barbar...>

Bio Facciamo Cultura a Destra. Il panorama culturale italiano è stato per anni fortemente condizionato da una sudditanza verso la cultura militante "di Sinistra"

0	0	0
following	followers	listed

Following

© 2010 Twitter [About Us](#) [Contact](#) [Blog](#) [Status](#) [Goodies](#) [API](#) [Business](#) [Help](#) [Jobs](#) [Terms](#) [Privacy](#)



Gianluigi Cogo

