



La comunicazione in stato di crisi e l'utilizzo dei social media in emergenza



Organizzato da:
71° Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC - Brugherio

Social Media



Web 1.0

Il World Wide Web è un servizio di Internet che permette di **navigare e visualizzare contenuti**, multimediali e non, come suoni, immagini, video, file, testi, collegati tra loro attraverso link e di ulteriori servizi accessibili agli utenti di Internet.

I primi siti internet sono **pagine statiche** dove l'utente può unicamente fruire di un'informazione ma **non può interagire**.



Il Web 2.0 nasce nel 2004 grazie a Tim O'Reilly che lo definisce come “l'insieme di tutte quelle applicazioni on-line che permettono uno **spiccato livello di interazione sito-utente**”.

Rientrano in questa definizione blog, forum, chat, youtube, myspace, facebook, twitter, ecc.

Il web diventa una **piattaforma** che permette la **collaborazione**, la **condivisione** di contenuti on-line, la **partecipazione**, **nuove forme di relazione**.

L'utente passa dall'essere un consumer (consumatore di prodotti) ad essere un prosumer (produttore di contenuti)



- ★ Personalizzazione dei risultati e dell'advertising

- ★ Web come enorme database

Web semantico: documenti pubblicati associati ad informazioni e dati che ne specificano il contesto semantico, in un formato adatto all'interrogazione, interpretazione ed all'elaborazione automatica. Codifica dell'informazione in un modo comprensibile sia ad un programma per computer che utilizza gli strumenti del web

- ★ semantico sia ad un essere umano.

- ★ Dati comprensibili anche alle macchine (intelligenza artificiale), colloquio tra macchine per azioni da intraprendere

- ★ Realtà aumentata

- ★ 3D – rete fatta di spazi in cui muoverci per trovare quello che cerchiamo

- ★ Internet delle cose: oggetti che, collegati alla rete, permettono di unire mondo reale e virtuale

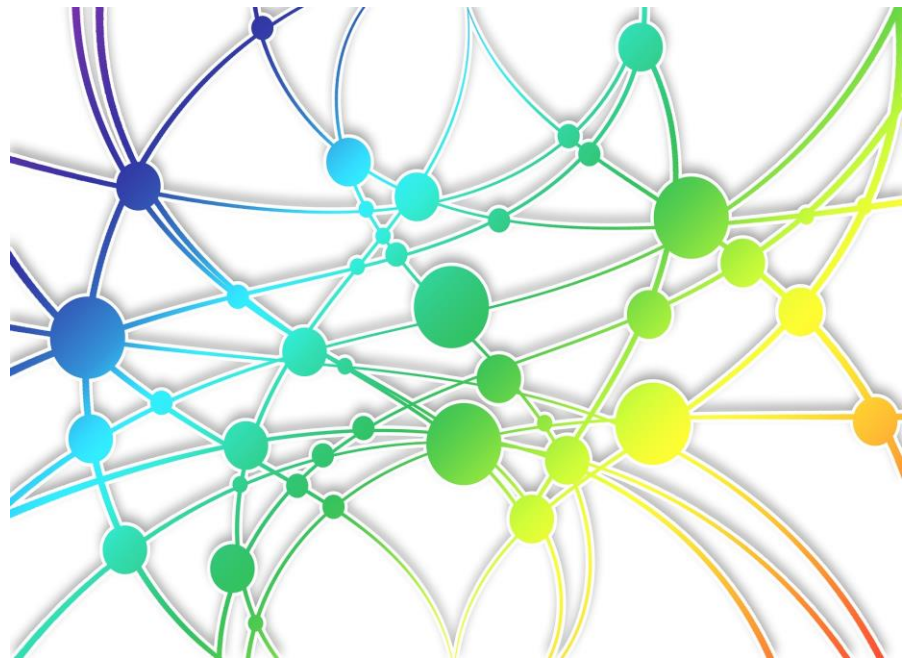


Alcuni passaggi storici

- ★ 1961 – nascita di ARPANET
- ★ 1971 – invio della prima email
- ★ 1979 – prima piattaforma di discussione
- ★ 1991 – primo sito web

★ BLOG

- ★ 1994 – primo “diario on line”
- ★ 1997 – viene coniato il termine web log
- ★ 1998 – web log diventa **blog**
- ★ 2001 – i blog si diffondono anche in Italia
- ★ 2002-2007 – grande espansione dei blog:
 - ★ - Tutti potevano produrre contenuti
 - ★ - I contenuti potevano essere divulgati ad ampio raggio ed in breve tempo
 - ★ - Non erano richieste particolari capacità tecniche
- ★ Oggi
 - ★ - il 77% degli utenti internet legge i blog
 - ★ - Il 60% dei blogger ha tra i 18 ed i 40 anni
 - ★ - Il blogger è una professione



- ★ 1995 – nasce Classmate per riunirsi con gli ex compagni di classe
- ★ 2002 – nasce Friendster
- ★ 2003 – nasce MySpace
- ★ 2004 – arriva Facebook
- ★ 2006 – Twitter servizio di microblogging (140 chr)
- ★ 2009 – Foursquare, geotargeting
- ★ 2010 – Pinterest
- ★ 2011 – Google +



Social Media usati nel mondo

WORLD MAP OF SOCIAL NETWORKS January 2018



- Facebook
- QZone
- V Kontakte
- Odnoklassniki
- Instagram

credits: Vincenzo Cosenza vincos.it

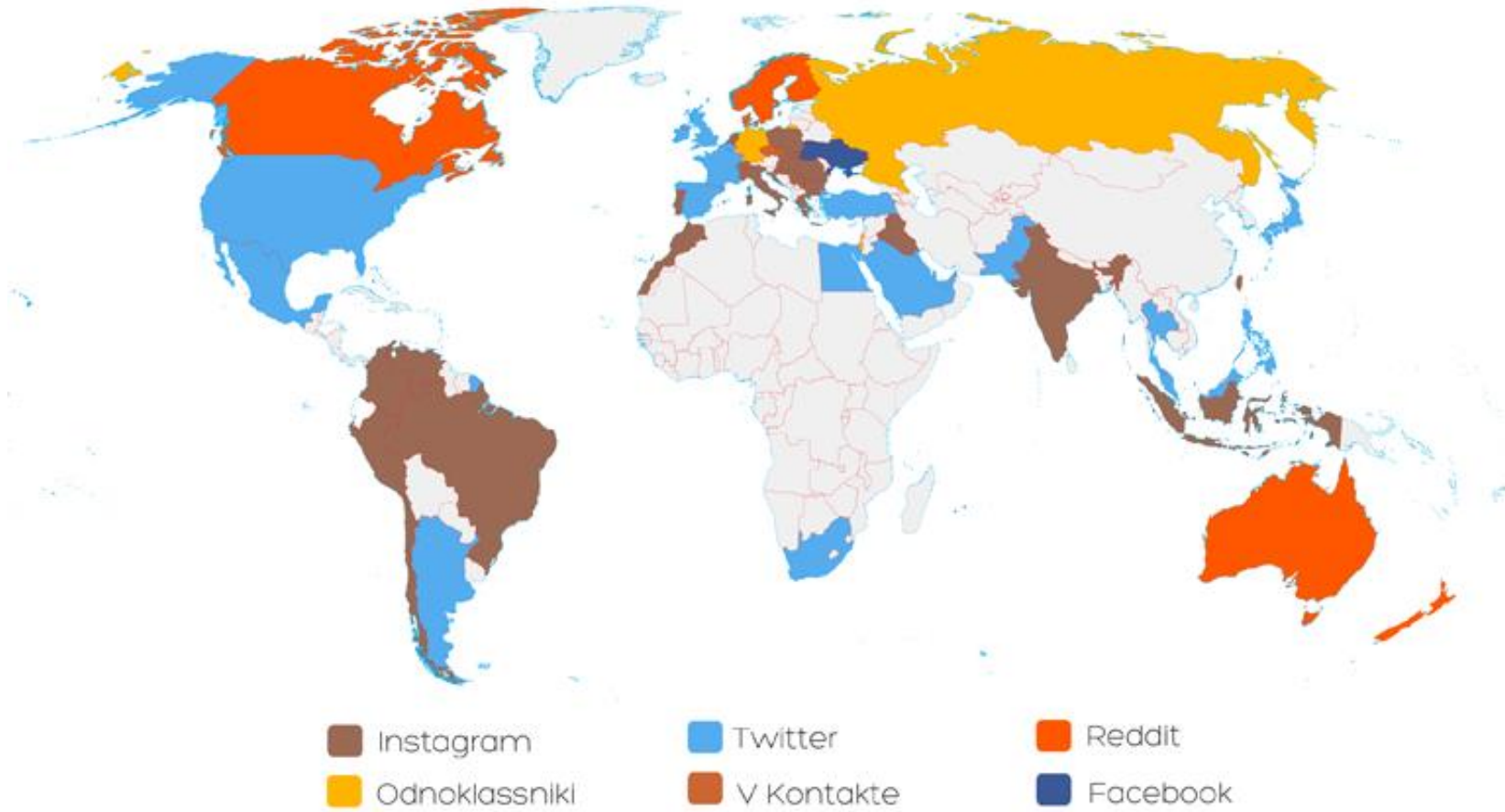
license: CC-BY-NC

source: Alexa/SimilarWeb

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri

Social Media usati nel mondo

WORLD MAP OF SOCIAL NETWORKS Ranked 2nd - January 2018



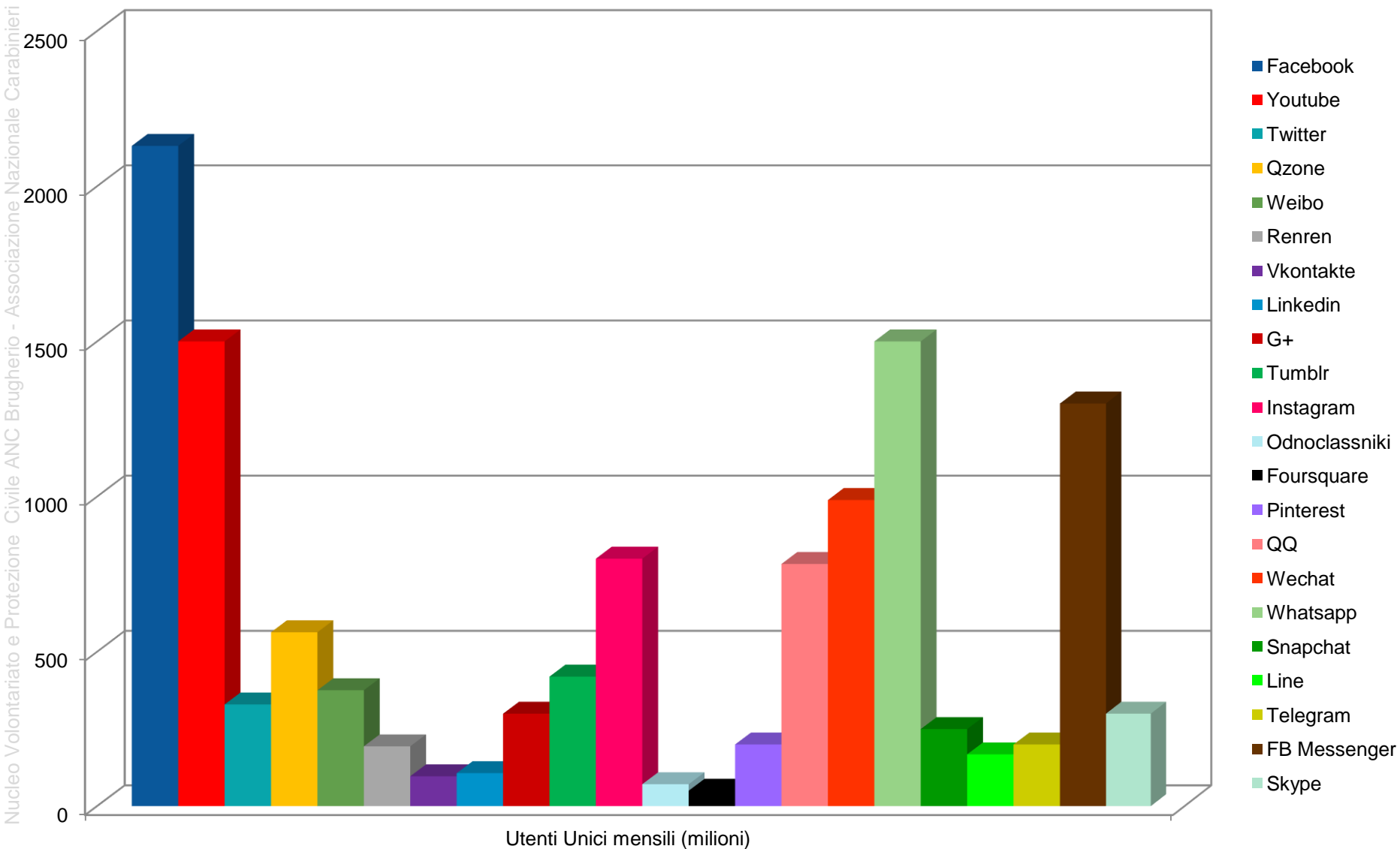
credits: Vincenzo Cosenza vincos.it

license: CC-BY-NC

source: SimilarWeb/Alexa

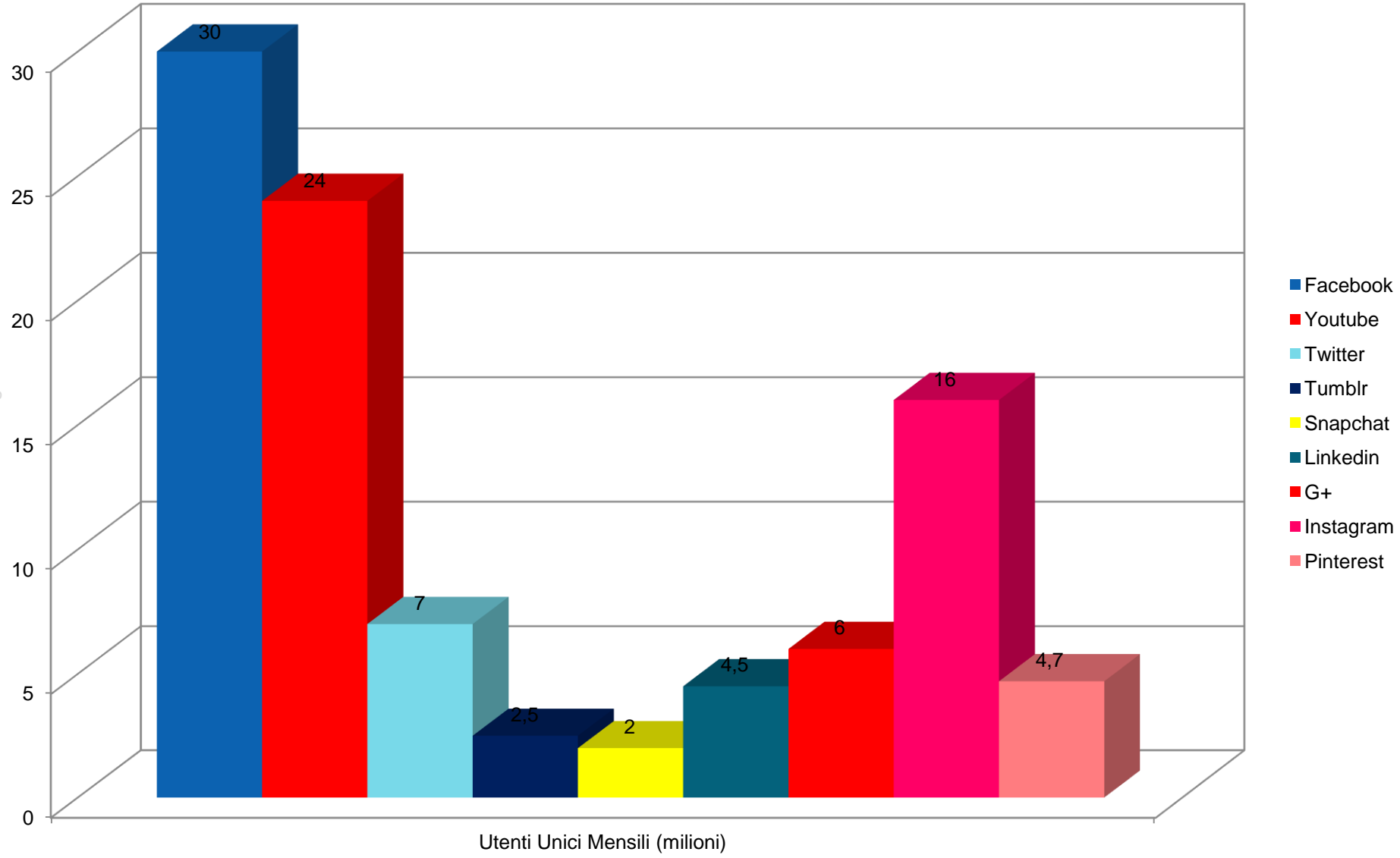
Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri

Social Media usati nel mondo



Social Media usati in Italia

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri



Cosa sono i Social?

Sono siti che permettono agli utenti di **interconnettersi** tra di loro sfruttando il canale internet



Allacciare, costruire e mantenere **relazioni interpersonali**



Attraverso la **condivisione** di interessi e contenuti in **tempo reale**;
la **comunicazione è tempestiva** ed immediata

Funzioni dei Social

- ★ Collante sociale: danno la possibilità di mantenere relazioni con persone lontane
- ★ Ricreativa: sono uno strumento di svago, offrono strumenti, quali i giochi, allo scopo di intrattenere gli utenti
- ★ Comunicativa
- ★ Informativa





**Svago
Intrattenimento
Gioco**



Incontro



**Fonti
informative
News**



**Opportunità
professionali**



**Tribuna
politica**



**Opportunità
commerciali**

Adeguamento / integrazione

TV



Radio



Giornali



Quali social e chi li usa



Facebook

Twitter

Instagram

Cosa	Social di condivisione più utilizzato Condivisione esperienze ed interazione a livello individuale	Microblogging, messaggi e condivisioni. max. 280 chr.	App per <u>smartphone</u> di condivisione immagini e video di 15"
n. utenti	34 milioni di utenti attivi in Italia	9 milioni di utenti attivi in Italia	16 milioni di utenti attivi in Italia
Fascia d'età	25 – 45 anni	18 – 49 anni	18 – 35 anni
Genere	48% donne – 52% uomini	equamente suddivisi tra uomini e donne	51% donne – 49% uomini
Materiale condiviso	Post, foto, video	Post + foto, video (oltre 280 chr.)	Foto, video
Orario e giorni migliori	Molto dipende dalle abitudini dei vostri <u>follower</u> . Più interazioni (coinvolgimento, <u>engagement</u>) nel minor tempo possibile dalla pubblicazione, aumentano la reputazione della qualità del vostro contenuto ed il motore del social lo mostrerà a molti più utenti . Servitevi di statistiche delle vostre pagine. 13.00 – 16.00 sia durante la settimana che nel week-end. B2B settimana B2C week-end	Giorni feriali e sera (<u>twitter live</u> programmi)	Coinvolgimento costante durante tutta la settimana. Meno seguito la domenica.
Chi vede i tuoi post	Una percentuale dei <u>follower</u> . Quelli con cui c'è più interazione. 10-20%	Non ci sono amicizie da accettare o contraccambiare, tutti i post sono liberamente leggibili da chiunque	Una percentuale dei <u>follower</u> . Quelli con cui c'è più interazione. 10-20%



Breve glossario

Engagement

E' una statistica che misura il successo che ha ottenuto un determinato messaggio

Hashtag #

Etichetta che viene associata ad un determinato argomento; consente in questo modo di poter seguire tutti i post pubblici che trattano quel determinato argomento

Like

Azione compiuta da un utente sui social network per far conoscere il proprio apprezzamento ad una pagina, un post o un commento

Live

Video in diretta di un evento

Menzione @

citazione. Per citare o rivolgersi a un altro utente in maniera pubblica.



Breve glossario

Follower

Sono gli utenti che ci seguono, guardano le nostre immagini leggono i nostri messaggi perché ci ritengono interessanti oppure sono nostre conoscenze.

Following

Sono gli utenti che seguiamo noi perché riteniamo importante essere aggiornati sul loro stato.

Tag

Etichetta virtuale inserita in una foto per identificare la persona ritratta o in un post per citarla/prenderla in causa

Post

Articolo con informazioni, foto, emozioni del momento, ecc

Tweet

post di twitter da 280 caratteri

Storie

Foto/video che permangono 24 ore max



Breve glossario

SEA

(Search engine advertising) promozione a pagamento sui motori di ricerca. Non particolarmente costose ma bisogna comunque avere un certo grado di specializzazione nel digital marketing.

SEM (Search Engine Marketing)

tutte le attività per promuovere un sito web, un'azienda, un'organizzazione, ecc. sui motori di ricerca

SEO

(Search Engine Optimization)

Insieme di tecniche ORGANICHE (non a pagamento) per posizionare i propri contenuti, a seconda delle keyword usate, nella pagina risultato della ricerca (SERP)

SERP

(Search engine Result Page) pagina risultato della ricerca con posizionamento dei siti.

SMO

(Social Media Optimization) serve a convogliare il traffico dai social media ad un sito web o per finalizzare altre pratiche di marketing.

Primo passo - registrarsi

Registrare il dominio, account, profilo, pagina (prima che ve lo prenda qualcuno che assomiglia a voi ma non siete voi)

Siti: servirsi di fornitori di web hosting (es. Aruba, Register.it e SiteGround)

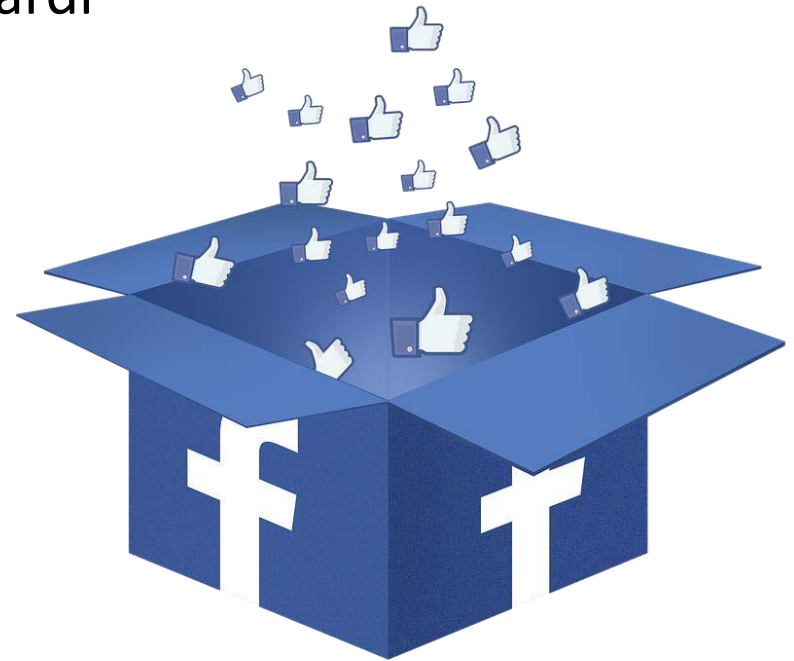
Account, profili e pagine: dall'interno dei Social prescelti



Facebook

Facebook viene lanciato nel 2004 da Mark Zuckerberg.

Concepito per i college americani è diventato il Social network più famoso ed utilizzato nel mondo superando i 2 miliardi di utenti che comunicano e instaurano relazioni tra loro.



Punti di forza

- ★Alta viralità, altissima audience potenziale
- ★Ottimo per creare relazioni
- ★Possibilità di segmentazione demografica

Punti di debolezza

- ★Solo una percentuale dei nostri amici vede i nostri post



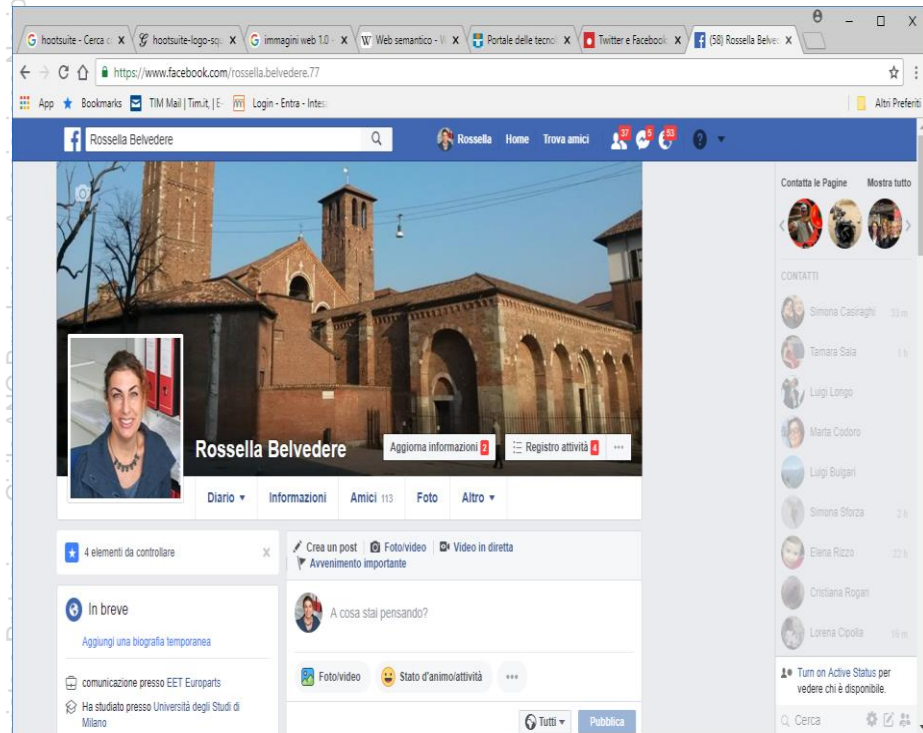
Profilo

- | Può riferirsi solo a persona fisica
- | Può chiedere ed accettare amicizie
- | Può inserirsi e creare gruppi
- | Può creare fanpage
- | Può creare eventi
- | Non può fare inserzioni e promozioni
- | Non accede a statistiche
- | Massimo 5.000 amici
- | Non si possono programmare i post

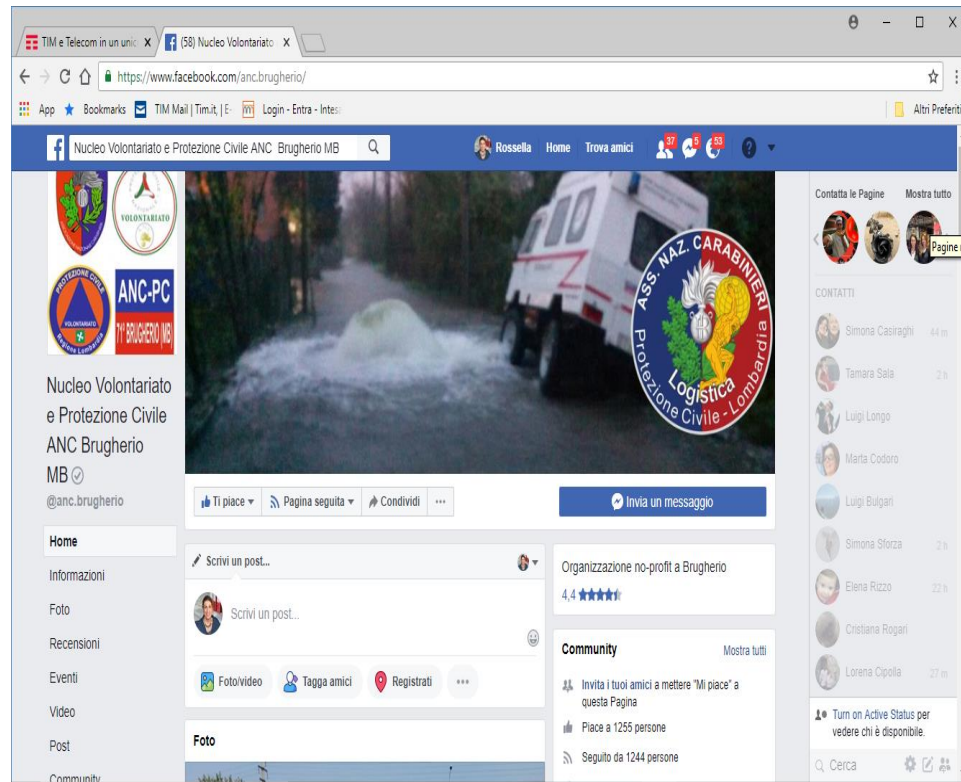
Pagina

- | Può riferirsi sia a persona fisica che azienda
- | Non può chiedere ed accettare amicizie
- | Può inserirsi e creare gruppi
- | Non può creare fanpage
- | Può creare eventi
- | Può fare inserzioni e promozioni
- | Accede a statistiche
- | Nessun limite di likers
- | Può programmare i post

Profilo



Pagina



	Amministratore	Editor	Moderatore	Inserzionista	Analista	Collaboratore per i video in diretta
Gestisce i ruoli e le impostazioni delle Pagine	✓					
Modifica la Pagina e aggiunge le app	✓	✓				
Crea ed elimina i post a nome della Pagina	✓	✓				
Può trasmettere in diretta a nome della Pagina da un dispositivo mobile	✓	✓				✓
Invia messaggi a nome della Pagina	✓	✓	✓			
Risponde ai commenti e ai post nella Pagina e li elimina	✓	✓	✓			
Rimuove o blocca le persone dalla Pagina	✓	✓	✓			
Crea inserzioni, promozioni o post in evidenza	✓	✓	✓	✓		
Visualizza i dati di Insights	✓	✓	✓	✓	✓	
Vede chi ha pubblicato a nome della Pagina	✓	✓	✓	✓	✓	

Edgerank - (edge=vantaggio)



Affinità

Vediamo i post di persone, gruppi e pagine con cui solitamente interagiamo di più nel tempo

Peso

Foto, video e link hanno più peso di altri contenuti. Più un post è cliccato da amici e fan, più è facile che appaia in bacheca di altri amici e fan.

Tempo

A parità degli altri fattori, chi posta per ultimo appare in bacheca

Più altri 100.000 parametri



Facebook <https://www.facebook.com/DPCgov/>

71°

Nucleo Volontariato e Protezione Civile ANC Brugherio - Associazione Nazionale Carabinieri

https://www.facebook.com/DPCgov/

App Bookmarks TIM Mail | Tim.it | E- Login - Entra - Intese

Dipartimento Protezione Civile

Rossella Home Trova amici 38 5 54

PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

Dipartimento della Protezione Civile
— Presidenza del Consiglio dei Ministri —

www.protezionecivile.gov.it

Dipartimento Protezione Civile ✓
@DPCgov

Home

Post

Informazioni

Video

Foto

Community

Informazioni e inserzioni

Mi piace Segui Condividi ... Scopri di più

Post

Dipartimento Protezione Civile 17 h · 🌐

🚨 allerta GIALLA domani, giovedì 12 luglio, su quattro regioni italiane.
Avviso meteo dell'11 luglio per piogge e temporali al nord:
bit.ly/avviso11lug2018

Organizzazione governativa a Roma

PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

Cosa vedo nella home?

- ★ I post dei miei amici
- ★ I post che piacciono ai miei amici
- ★ I post delle pagine che seguo
- ★ I post dei gruppi che seguo
- ★ Le storie

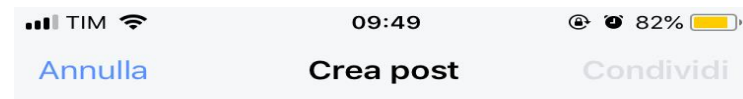


Come creare un post?

“a cosa stai pensando”

Si possono selezionare diverse modalità

frasi brevi (è raro che la gente si soffermi su post troppo lunghi), foto, stati d'animo, posizione...

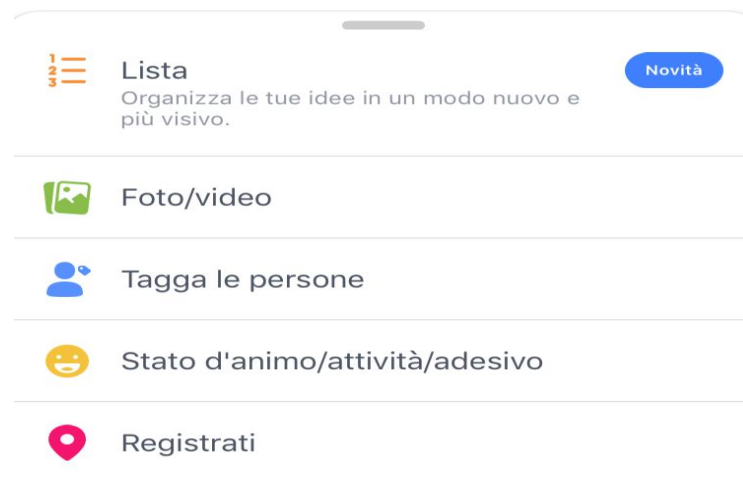


Arianna Di Salvo

Amici degli amici

+ Album

A cosa stai pensando?



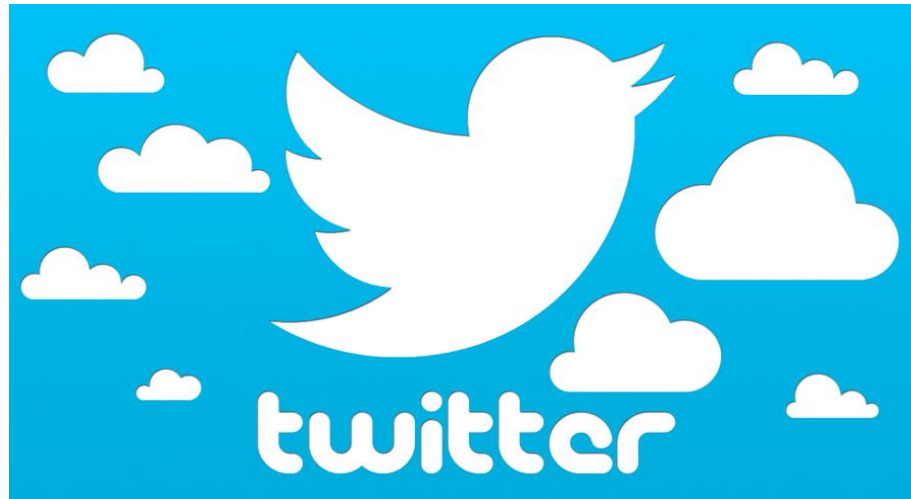
Altre caratteristiche di Facebook

- ★ Storie (durata 24h)
- ★ Live
- ★ Messenger
- ★ Creare eventi (pagine)
- ★ Marketplace



Twitter

Twitter, creato nel 2006 dalla Obvious Corporation di San Francisco, è un servizio di microblogging che permette agli utenti di condividere messaggi (tweets) della lunghezza massima di 140 caratteri, ora 280 caratteri, perché in origine era stato implementato per le condivisioni via sms.





- ★ Utilizzo degli hashtag (#), parole chiave che possono essere rintracciate con la ricerca
- ★ Tendenze Topic Trends, hashtag che in un giorno hanno raggiunto un certo numero. Si riesce ad entrare in questa classifica se un numero consistente di utenti twitta usando lo stesso hashtag.
- ★ Utilizzo delle mention (@) per inviare messaggi pubblici destinati a specifiche persone

Menzione: citazione. Per citare o rivolgersi a un altro utente su Twitter in maniera pubblica, è sufficiente inserire nel tweet il suo nome utente comprensivo di simbolo @. La menzione viene inserita da Twitter automaticamente quando si utilizza il tasto “**Risposta**”, presente al di sopra di ogni tweet.

@nome all'interno di un tweet il messaggio sarà visibile a tutti

@nome all'inizio di un tweet significa che il messaggio viene visualizzato solo dall'interessato o da chi è follower sia vostro che del destinatario del tweet.



Twitter <https://twitter.com/DPCgov>

Carabinieri

Home Chi siamo

Cerca su Twitter Hai un account? [Accedi](#)

Dipartimento della Protezione Civile — Presidenza del Consiglio dei Ministri —

Animazione personaliz



www.protezionecivile.gov.it

PROTEZIONE CIVILE
Presidenza del Consiglio dei Ministri
Dipartimento della Protezione Civile

Tweet **194** Following **89** Follower **5.894** Mi piace **107**

[Segui](#)

Dipartimento Protezione Civile

@DPCgov

Canale ufficiale del Dipartimento della Protezione Civile, non è un canale per richieste di soccorso. #socialProCiv bit.ly/DPCgovPolicy

Italy protezionecivile.gov.it

Tweet Tweet e risposte Contenuti

Dipartimento Protezione Civile @DPCgov · 17 h
🔔 #allertaGIALLA domani, giovedì #12luglio, su quattro regioni italiane.
Avviso meteo dell'11 luglio per piogge e temporali al nord: bit.ly/avviso11lug2018 #protezionecivile



Prima volta su Twitter?

Iscriviti ora per ottenere la tua cronologia personalizzata!

[Iscriviti](#)

Tendenze in Milano

#PalinsestiLa7
#12luglio

Nucleo

Come fare un post su Twitter

- ★ Post: tweet con massimo 280 caratteri
- ★ Hashtag
- ★ Foto
- ★ Posizione
- ★ Sondaggi
- ★ Dirette
- ★ Ritwitta
- ★ Commenta
- ★ Like
- ★ Invia tweet tramite messaggi



Instagram

Lanciato nell'Apple Store, da Kevin Systrom e Mike Krieger, nell'ottobre del 2010. In poco più di un anno ha raggiunto i 14.000.000 di utenti. Nel 2012 è stata realizzata la versione per Android e nello stesso anno Facebook ha comprato l'azienda per circa 1 miliardo di dollari.

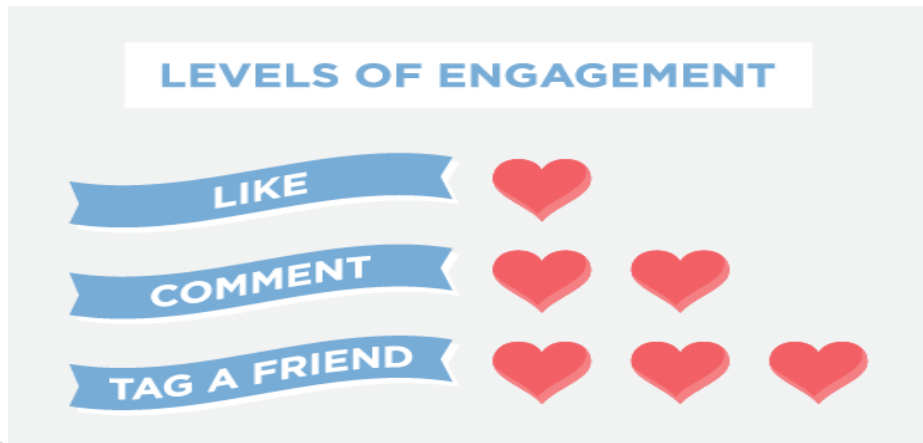
L'applicazione consente di scattare foto, applicare filtri e condividerle. E' possibile pubblicare anche brevi video e storie.



Ogni interazione ha un valore

Il valore dell'interazione aumenta o diminuisce in base all'autorevolezza dell'account che li gestisce

Più si è vicini al momento della pubblicazione maggiore sarà il valore dell'interazione



Tipologie di hashtag e loro peso

Tendenza


Più usati sulla piattaforma in quel momento

Business

Più usati nel proprio settore

Personali

Riguardanti sé stessi o la propria associazione


$$\frac{1}{3} + \frac{1}{3} + \frac{1}{3}$$

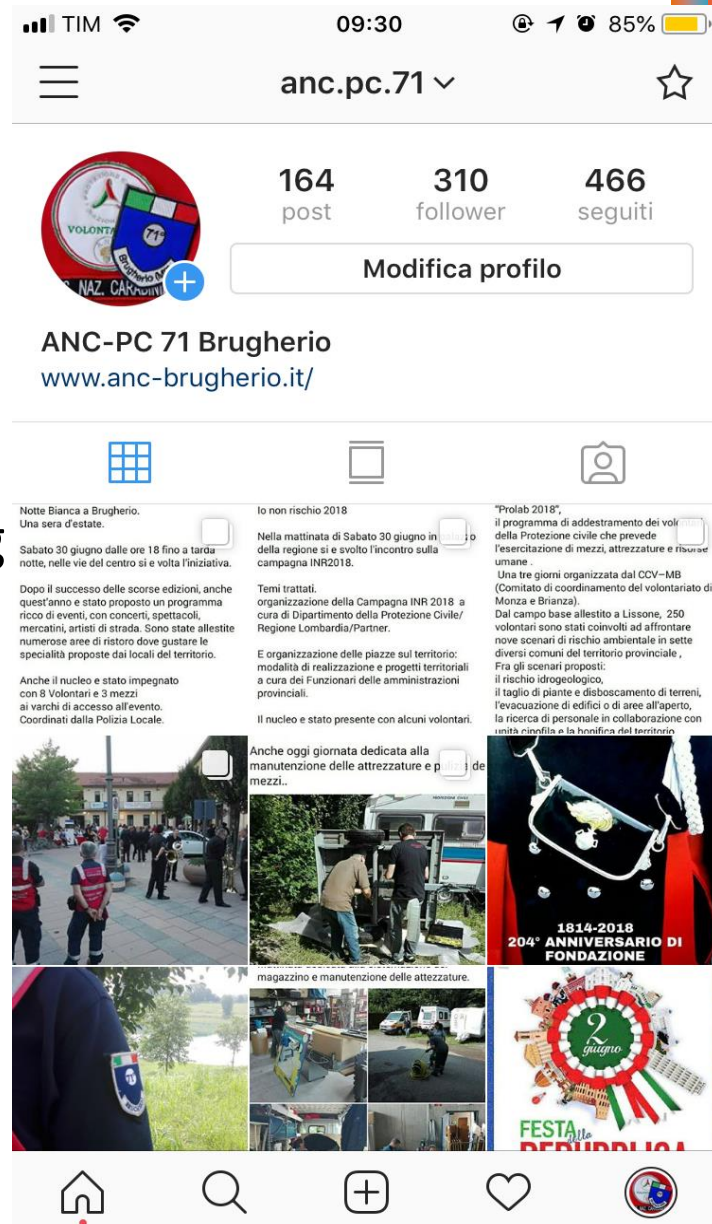

$$\frac{1}{3} \text{ sempre nuovi}$$



Come fare un post su Instagram

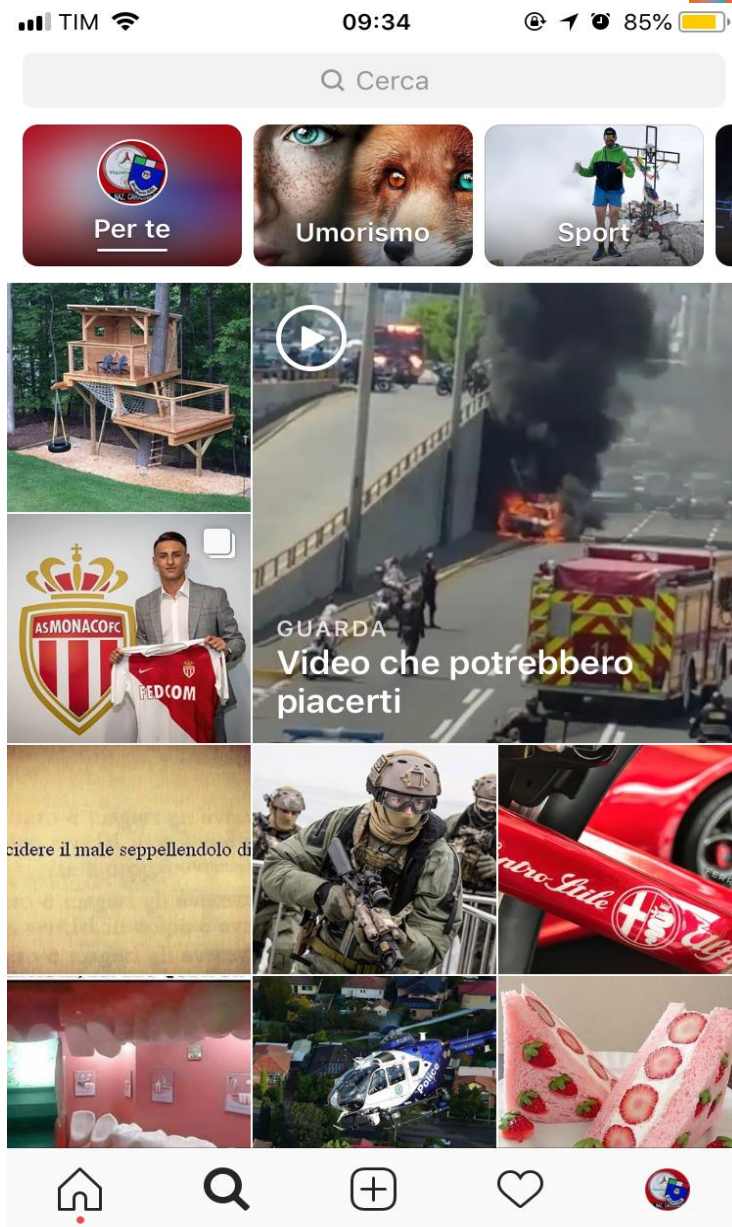
71°

- ★ Postare foto (con o senza descrizione), luogo, taggare persone
- ★ Commenti
- ★ Like
- ★ Inviare foto ai nostri follower\following
- ★ Storie
- ★ Non solo foto, ma boomerang, video, superzoom
- ★ Direct: chat privata o di gruppo



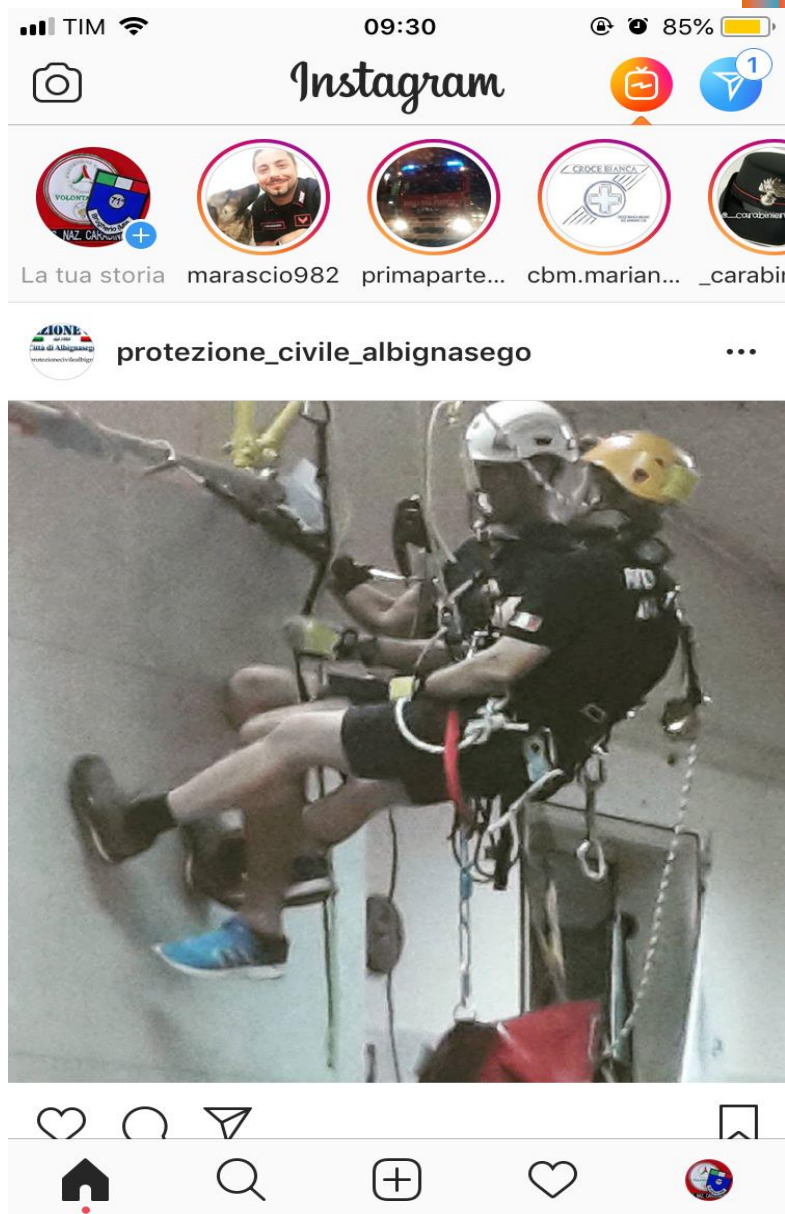
Categorie di interesse

Visualizzazione per ogni categoria di immagini, selezionate in base ai nostri interessi



Storie

- ★Luogo
- ★Ora
- ★Adesivi
- ★Hashtag
- ★Taggare altre persone
- ★Sondaggi
- ★Non solo foto ma boomerang





Anche nel web esistono Regole, Grammatiche e Maestre



Presenza: essere presenti sui social

Prontezza: nel rispondere agli utenti e gestire gli imprevisti

Padronanza: conoscerli e saperli usare

Pazienza: verso gli utenti maleducati, insistenti o che non rispettano le regole

Pianificazione: non improvvisare



Essere amichevoli

- ★ Trovare sui social network le persone che già si conoscono
- ★ Sviluppare contatti, entrando a far parte di gruppi
- ★ Aggiungere il link al proprio profilo nelle mail, nei post e nei commenti sui blog

Essere utili

- ★ Rispondere a domande
- ★ Condividere contenuti
- ★ Creare connessioni tra persone

Essere Partecipativi

- ★ Stimolare discussioni o iniziative in grado di coinvolgere
- ★ Gratificare i contenuti migliori



Keyword

Fondamentali per farsi trovare dagli utenti e per farsi indicizzare e posizionare correttamente dai motori di ricerca ma **come selezionarle?**

- Verificare le chiavi ufficiali o già in uso
- Fare una verifica sui motori delle chiavi scelte
- Dare un'occhiata alle ricerche correlate
- in fondo alla pagina (Google)
- Prendere nota di quello che propone il motore mentre scriviamo la ricerca che intendiamo fare
- Utilizzare siti di verifica delle keywords, es. Google suggest
- Utilizzare le keyword trovate come titoli, sottotitoli e nei vostri articoli (per blog) o nei i vostri post



- ★ **Twitter:** culla degli hashtag. Molto usati; sono ottimi per seguire conversazioni rilevanti o per commentare eventi con il live tweeting. Dato il limite di caratteri è consigliabile utilizzare non più di due o tre hashtag per volta, evitando le keyword troppo generiche.
- ★ **Instagram:** il regno degli hashtag, sino a 30 in un post.
- ★ **Facebook** invece è dove questo strumento gode di minor popolarità. Usarli ma con parsimonia.



- ★ **Ritetag (ritetag.com):** analizza i tag di Twitter per classificarli in ordine di popolarità; aggiunge poi automaticamente quelli selezionati ai tweet od ai post di Facebook quando si condividono. È dotato di una comoda estensione per Chrome e strumenti per l'integrazione con Hootsuite.
- ★ **Hashtagify.me:** serve per trovare hashtag correlati a quelli più popolari o già in uso e per trovare nuovi spunti o per coprire settori di utenza altrimenti irraggiungibili.
- ★ **Tagboard (tagboard.com):** potente tool di ricerca di hashtag su piattaforme diverse. Mostra una serie di contenuti relativi all'hashtag cercato. Ottimo per scoprire su quali piattaforme social quella parola è più popolare o riscuote successo.
- ★ **Iconosquare (<http://pro.iconosquare.com/>):** uno dei più noti tool per Instagram. Comoda funzione di ricerca per hashtag, che mostra il loro tasso di utilizzo; può visualizzare una classifica degli hashtag più popolari su Instagram, dove scegliere quelli più rilevanti per la propria attività.



Creare hashtag

Creare un hashtag (per comunicare un evento, criticità...), deve essere:

- ★ Parlante
- ★ Specifico. Avere un significato coerente con il contenuto del messaggio che veicoliamo
- ★ Rilevante
- ★ Memorizzabile
- ★ Ripetuto e ripetibile nel tempo

Esempi: **#allertameteoMonza**, **#esondazioneLambro**.

Keyword e Hashtag perché usarli

Un post **ricco di elementi** ha molte più possibilità di **attirare l'attenzione** e quindi **generare interazione**.



Keyword ed hashtag possono garantire **ottima visibilità** a contenuti validi.



Acquistate



like se:

- ★ Contenuti interessanti
- ★ Uso di keyword in titoli, articoli/post, didascalie foto
- ★ Link interni/esterni
- ★ Keyword ragionate

Perdete



like se:

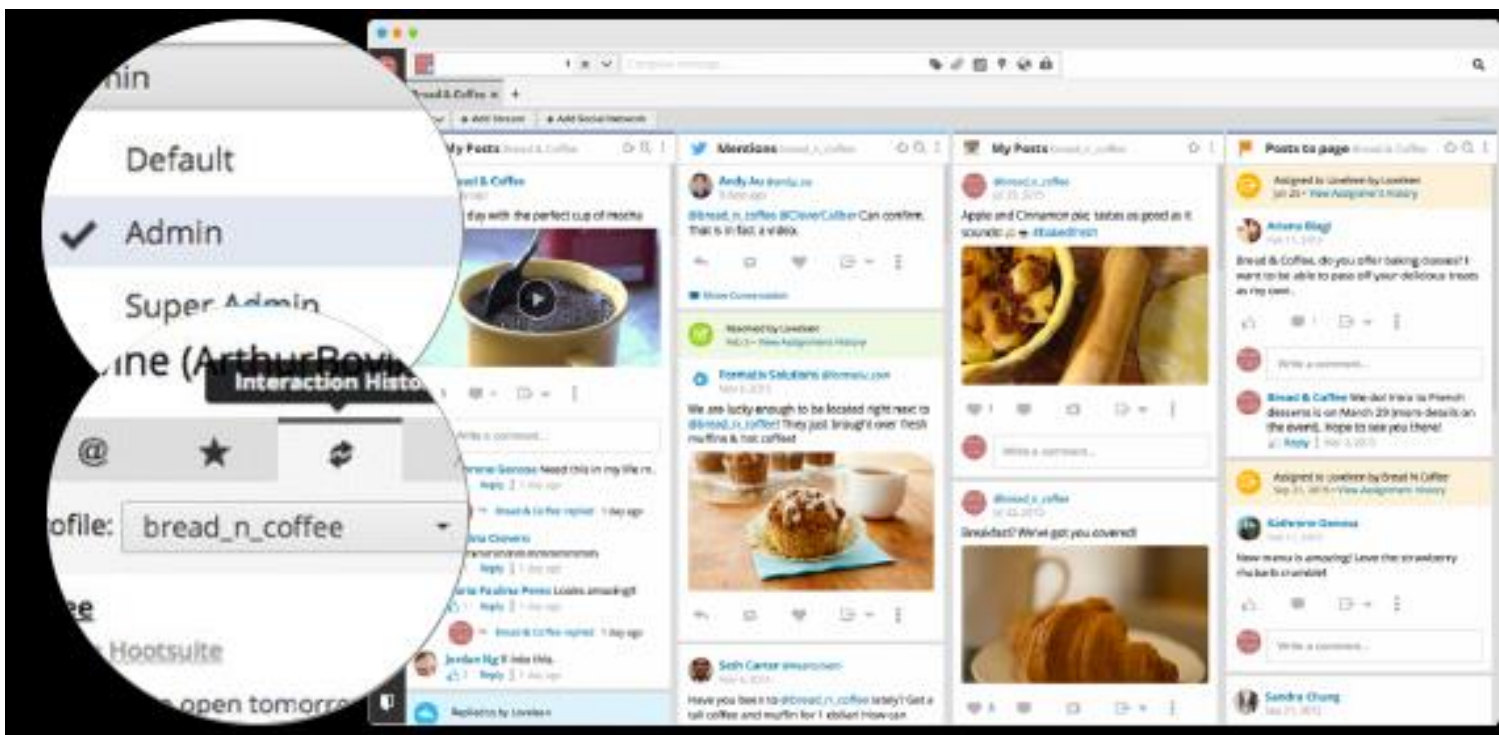
- ★ Contenuti copiati, brutti, fuffa
- ★ Keyword poco usate
- ★ Non ci sono link
- ★ Keyword poco adatte ai nostri contenuti

Software Aggregatori

Sono strumenti che permettono di **gestire contemporaneamente più profili su social network diversi.**

Se la strategia che abbiamo redatto per i social media prevede la presenza su più canali (Facebook, Twitter, Instagram, ecc), potremo gestirli da un'unica piattaforma. Ne esistono di gratuiti, gratuiti con alcune limitazioni o con formule in abbonamento mensile.

Alcuni fra i più noti **Hootsuite, Buffer, Postpickr**



Hootsuite

- | Update dei profili social.
- | Rispondere a chi ti cita su Twitter.
- | Osservare chi pubblica determinati contenuti.
- | Gestire i messaggi privati.
- | I contatti che menzionano l'account Twitter.
- | Le persone che citano il tuo brand.
- | I profili che condividono i link del sito.
- | Versione gratuita sino a 3 social.

Buffer

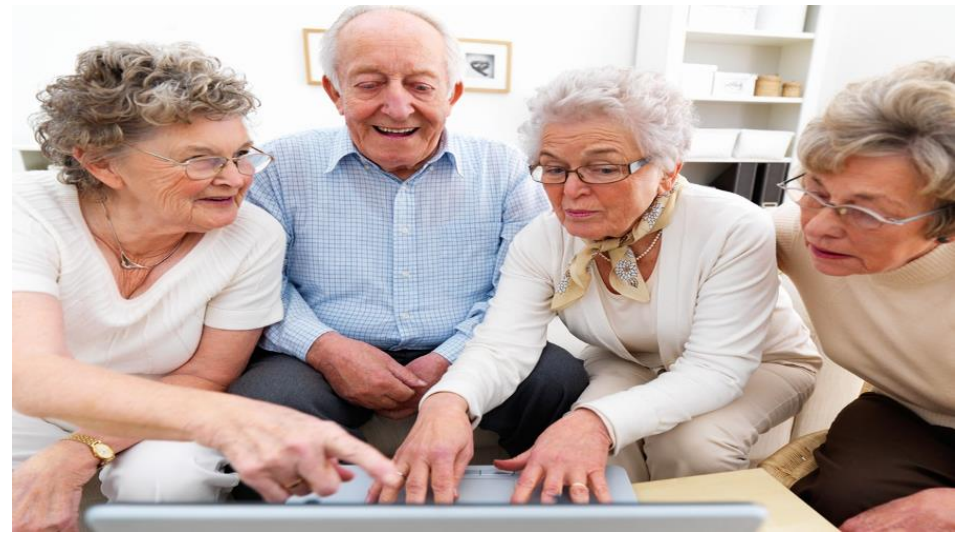
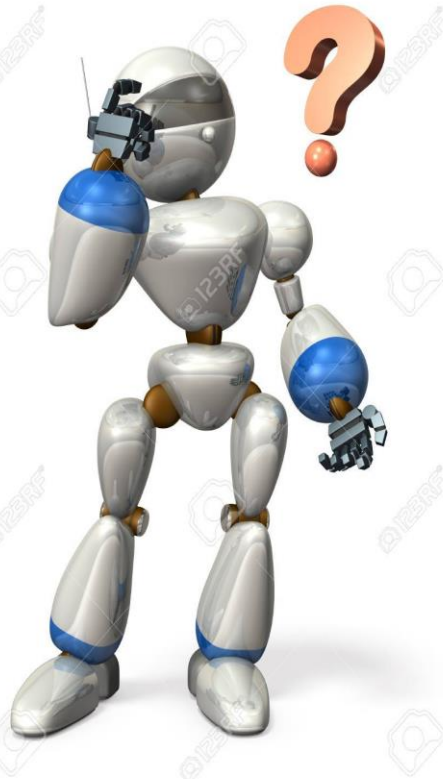
- | Programmare gli aggiornamenti su Twitter, Facebook, LinkedIn e Google+ Pages.
- | Monitorare le statistiche di ogni post: click, retweet, like, mention, share e altro.
- | Estensioni browser e app per cellulare
- | Programma per gestione foto
- | Versione gratuita sino a 4 social.

Postpickr

- | Pianificare progetti editoriali.
- | Pubblicare post su più social network.
- | Organizzare contenuti ricorrenti attraverso le Rubriche.
- | Schedulare singoli post.
- | Seguire le conversazioni delle tue community ed interagire con la tua audience.
- | Versione gratuita sino a 4 social.



Ma non dimentichiamo che lo scopo di questi tecnicismi è..... **farsi trovare ed interagire con persone umane!**



Da una logica di **quantità**, stiamo passando a una logica di **profondità**.

*«Non importa quanti ti seguono, ma **quanti ti prestano attenzione**»*

Gary Vaynerchuk





Publicare in tempo di pace

71°

Perché

- ★ Per farci conoscere
- ★ per aumentare il numero di persone che ci seguono ed **interagiscono con noi**
- ★ Per far sapere che **siamo fidati**

Come

- ★ Possiamo stilare un calendario programmando le uscite ed i contenuti a seconda dei social (gli aggregatori ci aiutano).
- ★ Contenuti **originali, coerenti, equilibrati e sobri**
- ★ **Presenza** costante ma non eccessiva (né fantasmi né stalker)



71° Nucleo Volontariato e Protezione Civile Associazione Nazionale Carabinieri Sezione di Brugherio – “Virgo Fidelis”

Via San Giovanni Bosco, 29
20861 Brugherio (MB)

e-mail: info@anc-brugherio.it

Web: www.anc-brugherio.it