

Master Universitario in PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEL MULTIMEDIA PER LA COMUNICAZIONE – a.a. 2013 – 2014

Titolo della tesi:

Il pubblico come progetto: strumenti e metodi per l'engagement digitale per la cultura

Autore:

Salvatore Piccione

Abstract

Questa tesi ha lo scopo di riassumere e collegare le nozioni principali per mettere a fuoco una strategia digitale all'interno dei contesti culturali.

Quali sono le opportunità che offre la Rete? Cosa vuol dire fidelizzare il proprio pubblico e conoscere il potenziale pubblico? Quali sono gli sviluppi e gli esempi da tenere in considerazione in Europa e in Italia? Come costruire una strategia digitale e come valutare in tempo reale i suoi risultati?

Tutte queste sono domande con le quali si è cercato di solcare un percorso che fosse coerente e funzionale, e che potesse offrire alle associazioni culturali degli strumenti utili a orientarsi e a formulare la propria strategia digitale.

Il lavoro è essenzialmente suddiviso in due parti: nella prima è descritto il contesto in cui operano le associazioni. Fulcro del progetto di sviluppo è il pubblico: fidelizzare, coinvolgere, analizzare il *sentiment*, allargare l'utenza, comprendere le barriere che separano dal potenziale pubblico. Questi sono i diversi aspetti affrontati e che fanno riferimento al concetto unico di *audience engagement*. Sono citati anche alcuni casi studio, utili a comprendere i recenti sviluppi del settore sia in Europa che in Italia.

Nella seconda parte, invece, si entra nel cuore del tema: vengono presentate le figure principali che operano all'interno del settore e che compongono il Social Media Team; si trattano i metodi e le proposte da seguire per utilizzare al meglio gli strumenti a disposizione: in particolare Facebook, divenuto perno principale attorno al quale far ruotare la propria strategia digitale; infine, il focus si sposterà sulla valutazione e l'analisi dei risultati ottenuti riguardo la campagna di promozione messa in atto.

Tutto il lavoro è stato impostato consultando il materiale che mi è stato messo a disposizione dall'associazione Piùconzero, con la quale ho svolto il periodo di stage e concordato il tema da trattare. Guidato dal dottor Andrea Terranova, responsabile dell'associazione, ho avuto modo di accedere a fonti bibliografiche strettamente collegate al lavoro svolto sul territorio piemontese in ambito culturale dall'associazione stessa, oltre che a fonti fortemente connesse all'argomento trattato, provenienti dal web (articoli, dati, grafici, statistiche) o da realtà del settore cultura operanti nel territorio torinese.

A sostegno della tesi sono state realizzate delle interviste con alcune figure chiave: Carlotta Margarone, communications manager presso Fondazione Musei Torino; Fabrizio Gavosto, direttore artistico del festival Mirabilia; infine, tre esponenti della Fondazione Fitzcarraldo tra cui: Alessandro Bollo, fondatore promotore nonché responsabile della Ricerca e Consulenza; Luca Dal Pozzolo, socio fondatore e docente presso il Politecnico di Torino; Luisella Carnelli, ricercatrice presso la fondazione.