

**Master Universitario in PROGETTAZIONE E MANAGEMENT DEL
MULTIMEDIA PER LA COMUNICAZIONE – a.a. 2014 - 2015**

Titolo della tesi: **LA GESTIONE DEI SOCIAL MEDIA AZIENDALI
ALL'INTERNO DI UNA WEB AGENCY**

Autore: Alice Mandia

Questa tesi vuole proporsi l'obiettivo di descrivere come i social media hanno modificato il modo in cui le aziende comunicano con i loro clienti, dando una nuova opportunità alle aziende, creando nuove strategie di marketing.

Il primo capitolo sarà dedicato alla descrizione del lavoro che svolgono le web agency e degli strumenti più utilizzati nella gestione del web marketing. Inoltre presenterò l'azienda per la quale ho fatto lo stage, cioè ARCHIBuzz, raccontando una piccola parte della mia esperienza all'interno della stessa, e cioè quella di gestione dei social.

All'interno del secondo capitolo invece, parlerò dei Social media più diffusi e della loro evoluzione all'interno della società 2.0, raccontando che sarà proprio questa forte e repentina evoluzione che porterà le aziende a muovere i primi passi nel mondo dei social, nel bene o nel male, sempre di più infatti emergono anche informazioni di carattere commerciale all'interno degli stessi. Gli utenti che utilizzano questi strumenti sono chiamati utenti 2.0 perchè contribuiscono con le loro interazioni a produrre informazioni, scambiandosi opinioni sugli acquisti e cercando informazioni sui prodotti e servizi di ogni tipo.

Una parte di questo capitolo sarà dedicato agli epic fail dei brand più famosi sui social, infatti i social network non sempre vengono utilizzati correttamente, alcune aziende operano sostenendo la corrente di pensiero de l'importante è che se ne parli.

Per concludere, si può dire che le aziende che vogliono orientare la loro comunicazione sul web, oltre a investire sul sito internet devono pensare ad una comunicazione diversa, fatta di interazione con il cliente, più immediata, quella sui social network.