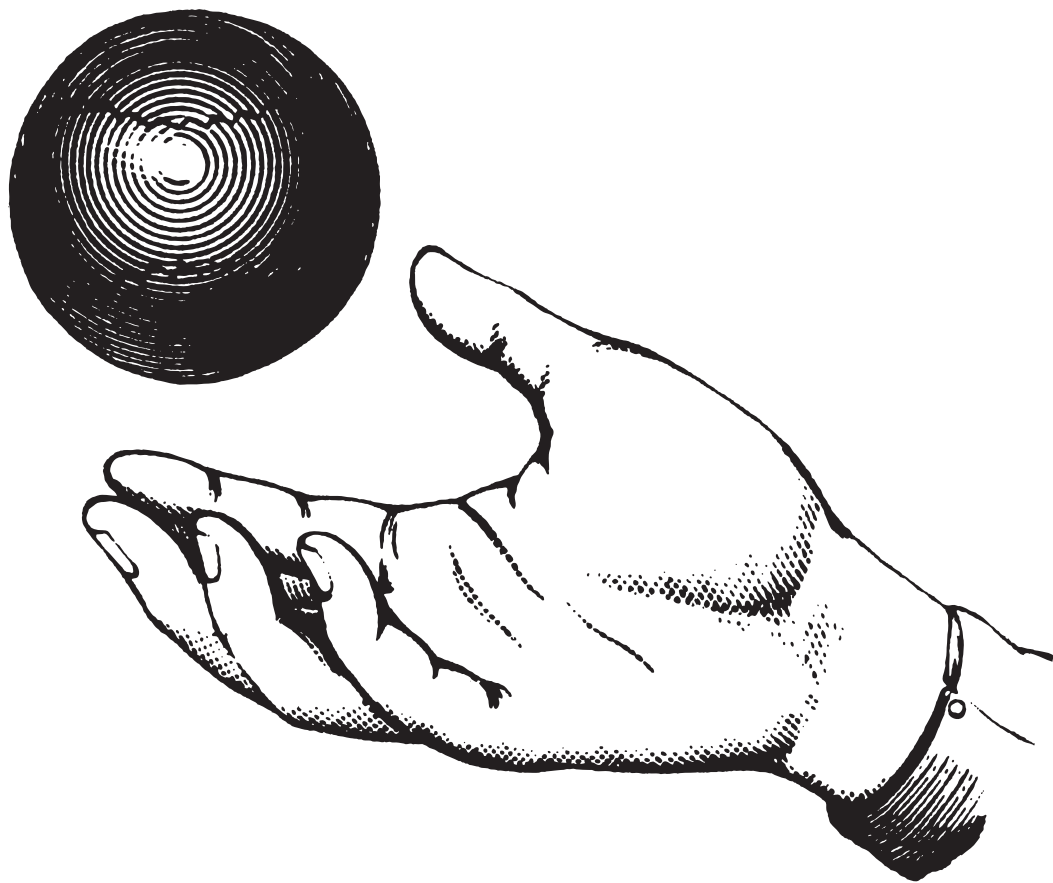


Manuale per i Social Media dei Paesi Partecipanti a Expo2015



01

Introduzione



Nelle settimane e mesi passati il **Social Media Team** ha ricevuto molte richieste di supporto. Diversi i paesi che hanno aperto i loro **account social** in maniera autonoma, molti i paesi che hanno chiesto il nostro aiuto.

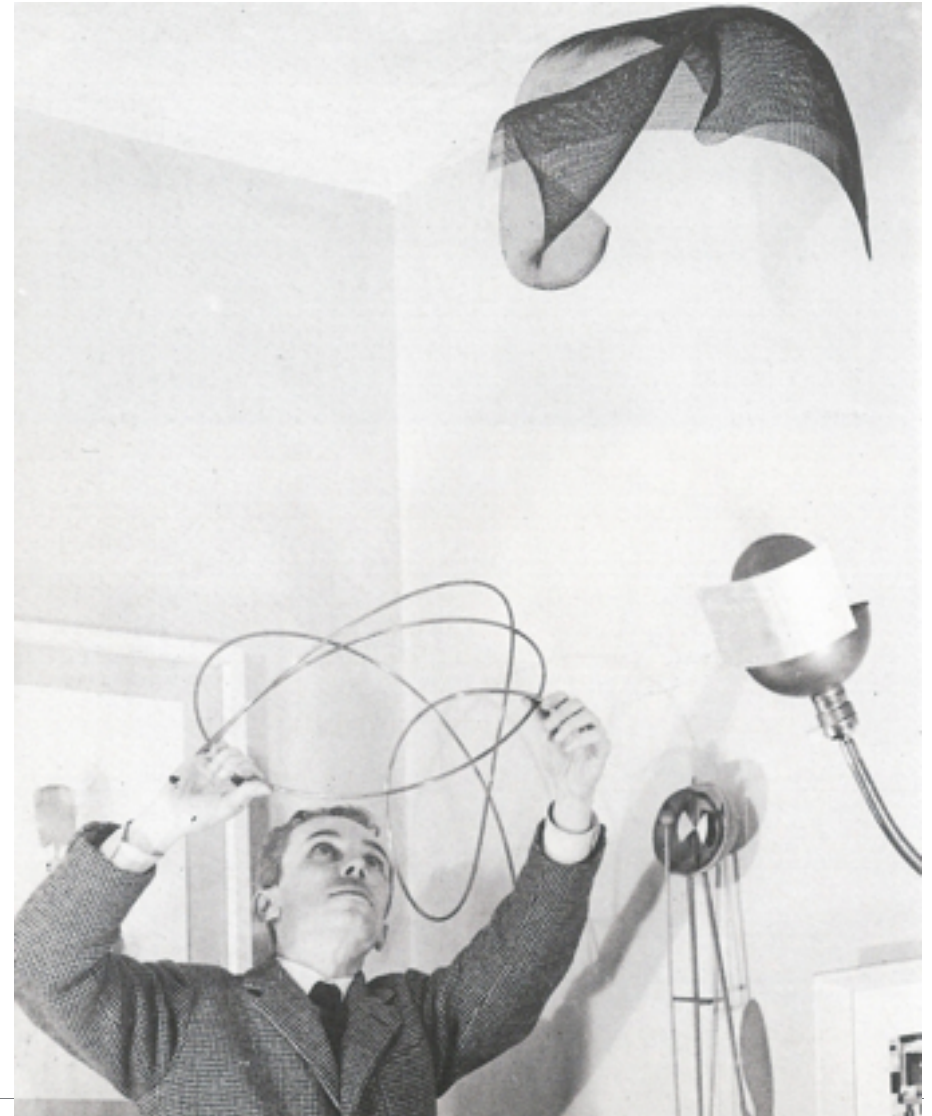
Avremmo potuto redigere una pagina di **FAQ**, ma ci è sembrato più utile e sensato condividere il percorso **passo per passo**.



Il nostro motto: **“impara facendo”**.

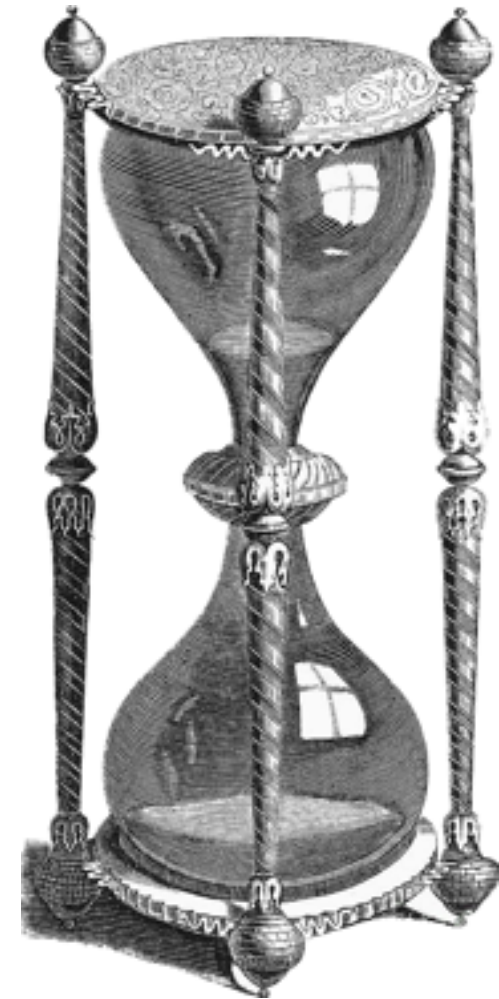
Quella che state leggendo è una **guida in 10 step**, in ogni step si attiva un **social network** e si fanno una serie di attività, da quelle di base a quelle più complesse.

Prima si fanno le cose, poi si capisce a che cosa servono..



Come fare? Come dotare il padiglione del suo paese di una presenza social sensata? A fronte di zero budget e poco tempo a disposizione.

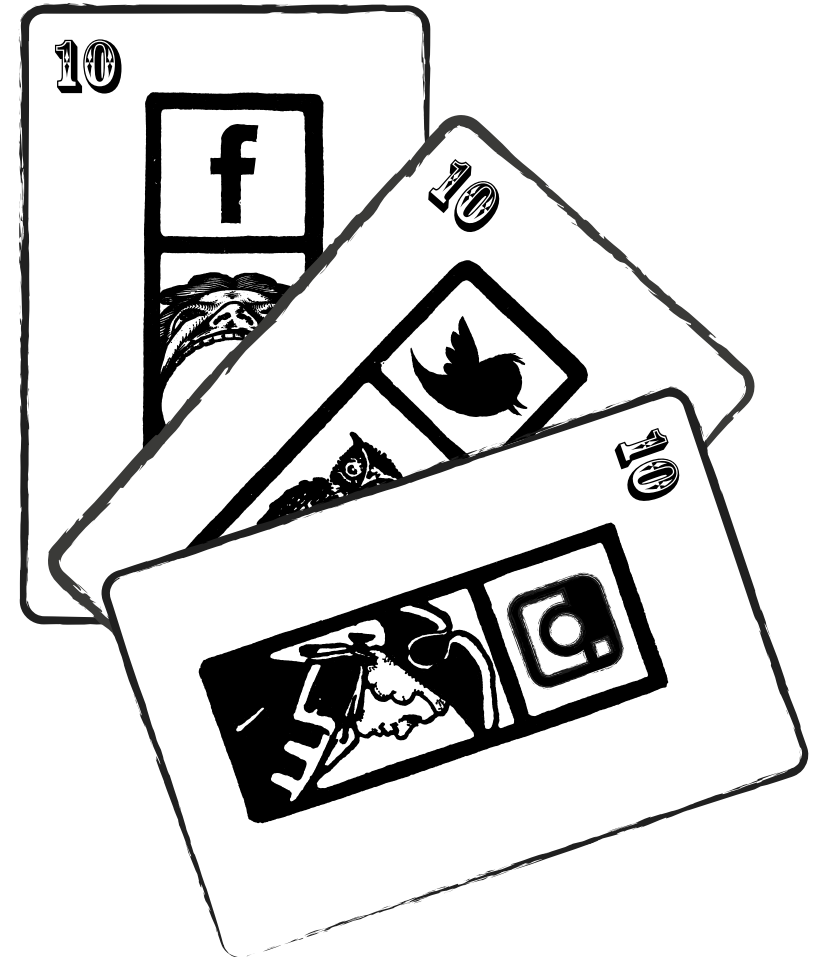
Zero budget non è problema. Cerchiamo di quantificare quanto “poco” è il tempo a nostra disposizione. Si conviene con Skyresh e l'Imperatore che il **tempo minimo** per avere dei social che non facciano fare brutta figura al reame di Lilliput sia di circa **mezz'ora al giorno**.



L'apertura di tre account.

Uno su Twitter, uno su Facebook e uno su Instagram. Potendo dedicare 10 minuti al giorno per ogni account si arriva a mezz'ora al giorno.

Dieci + dieci + dieci minuti sembrano poco, in verità è tantissimo tempo. Soprattutto se si tratta di **mezz'ora** al giorno tutti i giorni (sui social media non vale andare in vacanza).



03

Twitter



Partiamo da **Twitter**, perché è quello che a prima vista, sembra il più difficile. In realtà è facile. Richiede solo tempo e un minimo di organizzazione.

Qui arrivati potremmo raccontare in dettagli cos'è Twitter e come funziona, ma vi annoiereste.

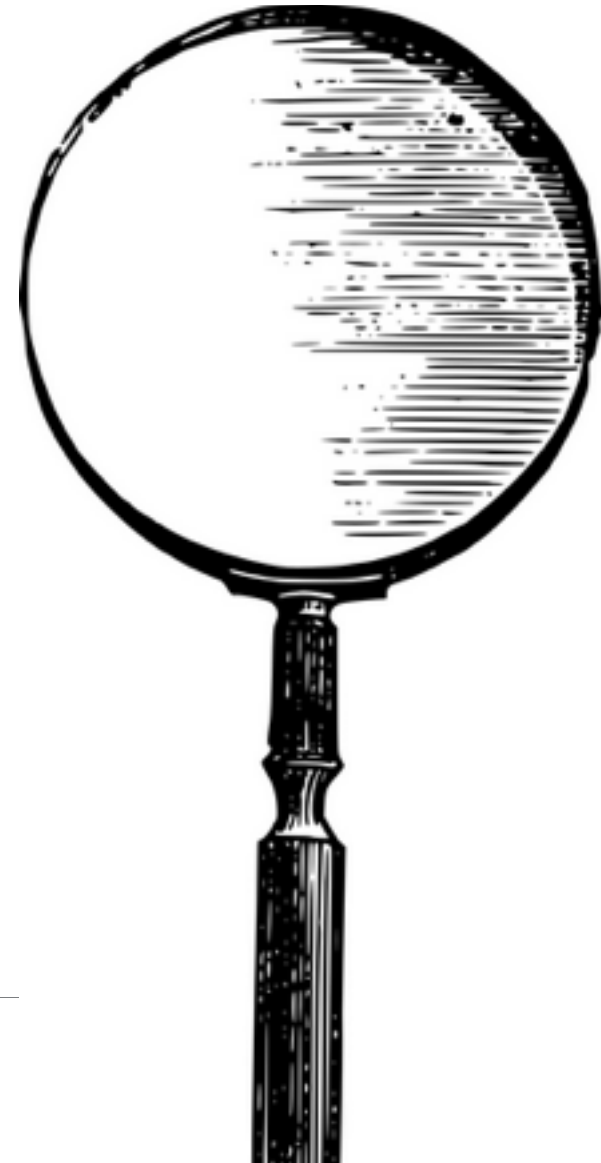
Lavorando su Internet è molto più sensato fare le cose e cercare di capire come funzionano e se queste ci servono.



Provate con noi!

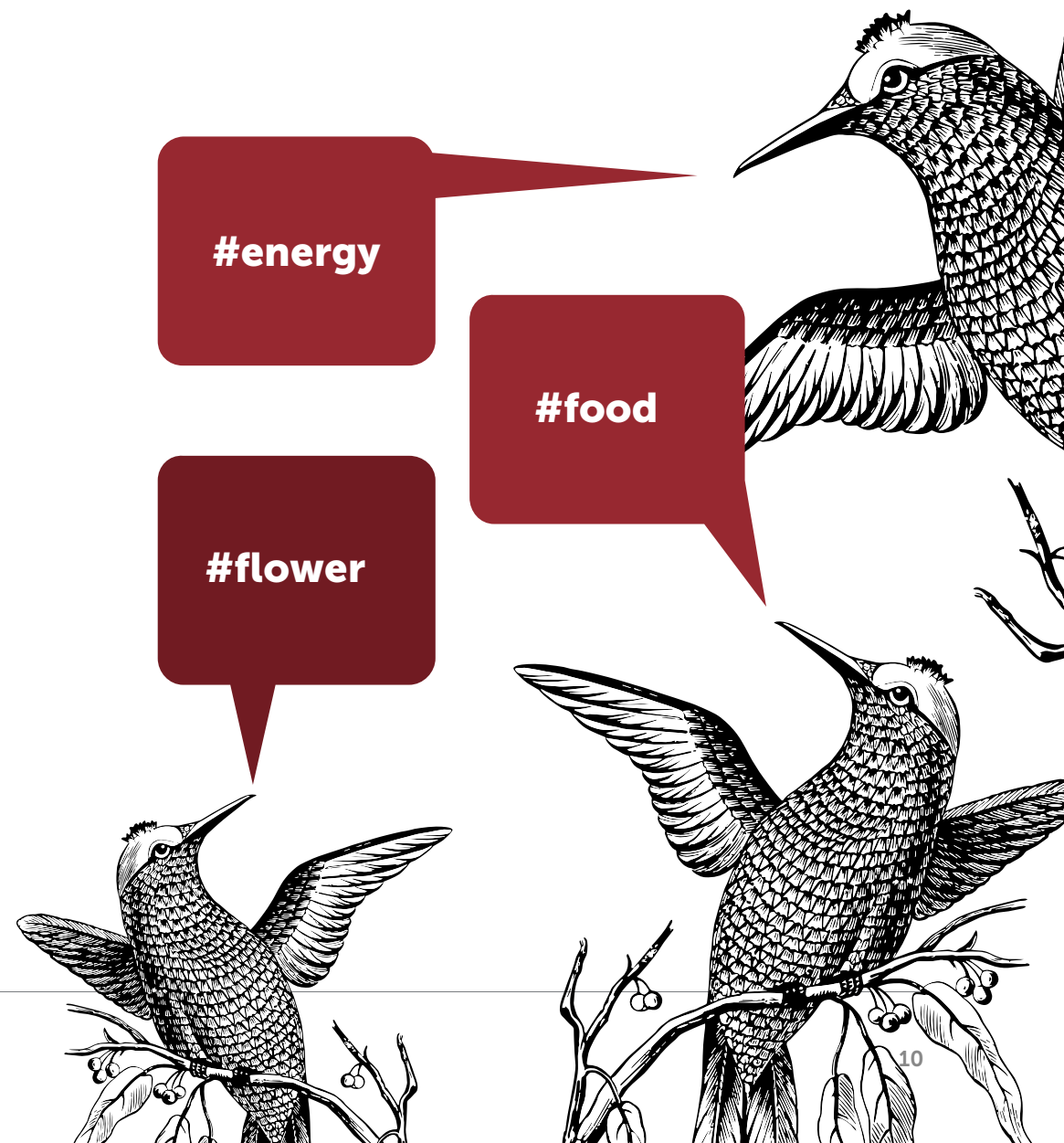
Cos'è un hashtag?

Twitter contiene una quantità infinita di contenuti ed è difficile metterli in ordine, e trovare quello che cerchi. Quando una parola è preceduta dal segno #, diventa ricercabile. Se stai parlando di "oro", aggiungi un #: oro diventa **#oro**. In questo modo, puoi trovare tutte le conversazioni in cui si parla di **#oro**, e il tuo tweet farà parte della conversazione.



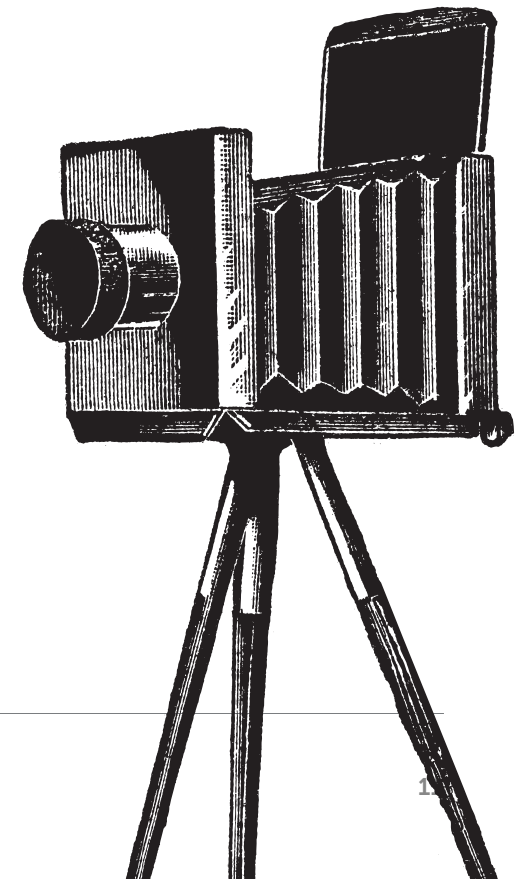
Prova a cercare le conversazioni sugli argomenti che ti interessano. Inserisci nel box di ricerca **#food, #flower, #energy.**

Per inserirti nel grande racconto di Expo ricordati di includere sempre nel tweet l'hashtag **#Expo2015**



Come pubblico delle immagini?

Su Twitter, puoi inserire delle immagini (delle fotografie che hai scattato con il cellulare oppure che hai caricato dal computer).



Inizia a usare Twitter. Segui questi esercizi:

- Presentati brevemente: **“hello I’m on twitter :)”**
- Segui @Expo2015milano
- Trova delle altre **persone da seguire**: puoi usare la ricerca di Twitter
- **Segui** @stefi_idlab, @alekone, @susannalegrenzi, @giusepperubinetti, @secolourbano e prova a comunicare con loro. Ti seguiranno e risponderanno.
- Quando scrivi un tweet su Expo, **ricordati di includere sempre l’hashtag #Expo2015**
- Manda un messaggio diretto a Stefano Mirti

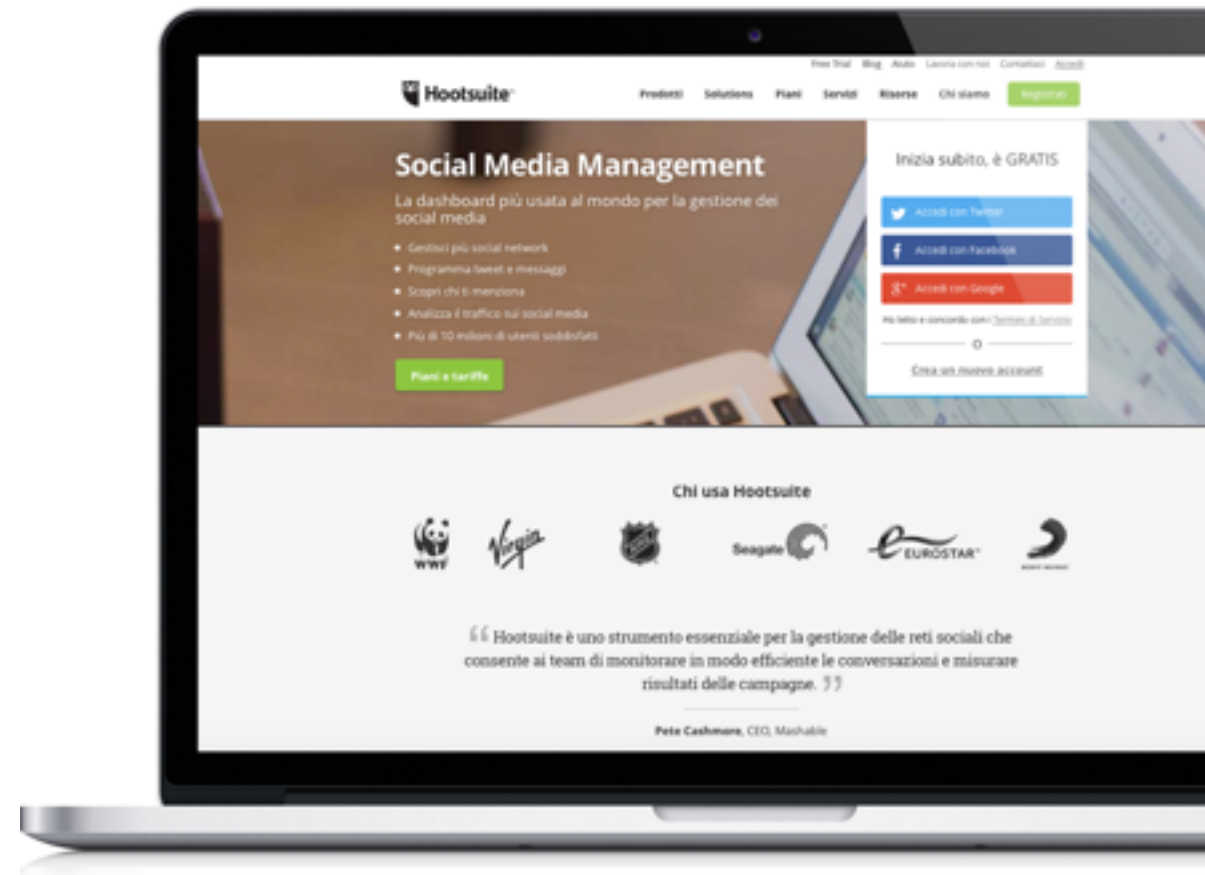


Cosa dovrò fare tutti i giorni? Qual è una routine tipica?

- Scorri velocemente la timeline. Ci sono cose interessanti? **Retwittale.**
- Ci sono degli argomenti su cui ti senti in grado di discutere?
Rispondi alle persone.
- **Controlla mention e RT:** Qualcuno sta parlando con te oggi? Rispondi a tutti, nel più breve tempo possibile.



- Decidi cosa pubblicare oggi:
programma 2 o 3 tweet. Puoi programmare i tweet che farai durante la giornata (o durante il weekend) con hootsuite.com
- Cerca di essere **interattivo.**
Fai almeno 5 RT.



Chi sono quelli bravi, da tenere come riferimento?

- <https://twitter.com/nasa>
- <https://twitter.com/GdnDevelopment>
- <https://twitter.com/theeconomist>
- <https://twitter.com/brainpicker>
- <https://twitter.com/BronxZoosCobra>
- <https://twitter.com/museumnerd>



Quali sono le cose che devo assolutamente fare? E quelle da evitare?

- Ricordati di usare Twitter **tutti i giorni**
- Rispondi sempre a tutti, rapidamente
- Discuti gli argomenti sensibili in privato, con i **Direct Message**
- Non raccogliere le provocazioni: riporta tutti gli scambi a un livello di discussione civile
- **Segui e condividi** con gli altri **Paesi Partecipanti** di Expo 2015.



04

Facebook



Facebook sembra il social network più facile. In realtà è il più difficile e dal punto di vista di un'istituzione come il padiglione di Lilliput non è nemmeno un social network.

È molto più simile a un **canale pubblicitario** come la televisione, la stampa o i manifesti.

Però, tutti hanno Facebook e tutti parlano di Facebook.

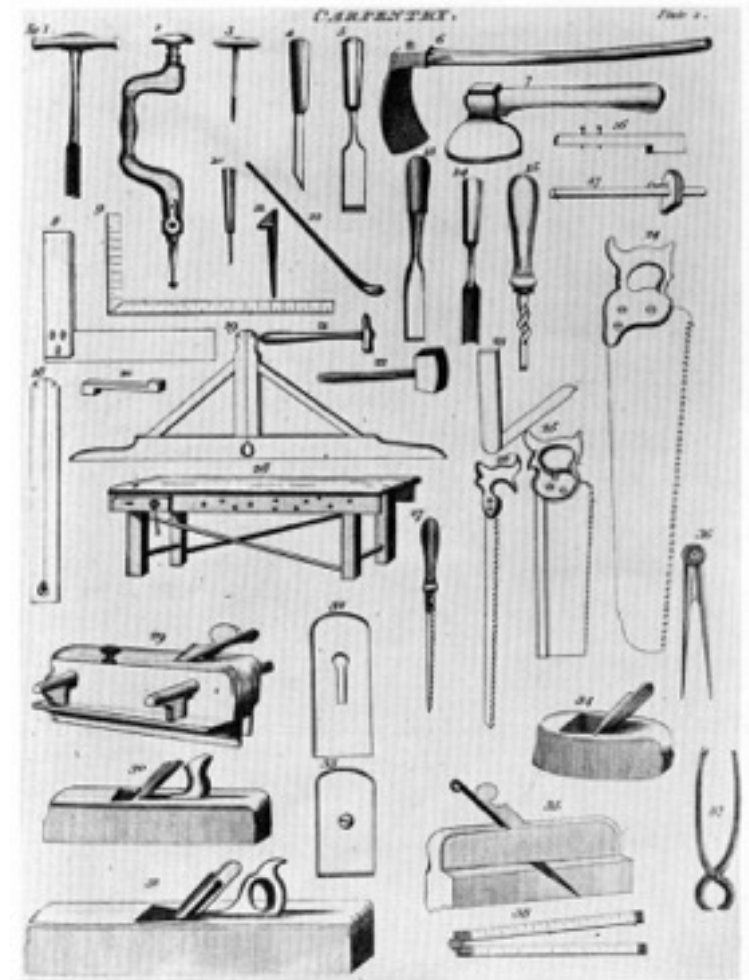
“Non si può non avere Facebook”,
dice l'Imperatore Golbasto.

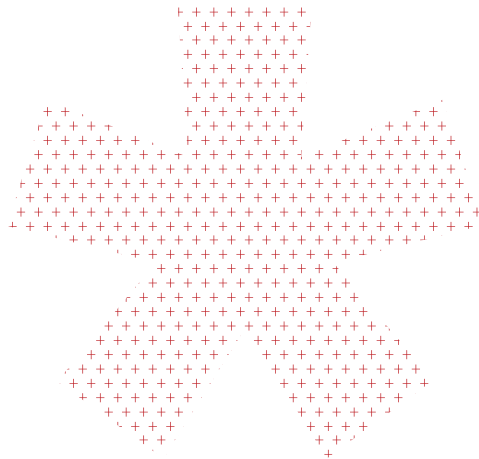


Di cosa abbiamo bisogno per aprire la pagina Facebook del Padiglione di Lilliput?

Per aprire una pagina Facebook c'è bisogno di un account personale. Fortunatamente l'**Ammiraglio Skyresh** ne ha uno (tutti ne hanno uno, al giorno d'oggi).

Basta andare a **questa pagina** e aprire una pagina Facebook*.





Che differenza c'è tra un profilo e una pagina?

I **profili** sono fatti per le **persone**. Se, per esempio, sei amico dell'**Ammiraglio Skyresh Bogolan** (e lui ti accetta l'amicizia), tu potrai vedere le sue fotografie delle vacanze e viceversa.

Le **pagine** sono uno strumento creato per le **aziende** e le istituzioni.

Per esempio, il Padiglione Giapponese di Expo 2015 su Facebook ha una pagina: puoi essere suo **"fan"**, non suo **"amico"**. Le pagine hanno dei limiti di privacy: in questo modo, le aziende non possono vedere i dati personali dei propri fan.

Descrizione della pagina.

Raccontate alle persone **cos'è** il vostro **padiglione**: la descrizione può essere anche minimale. Avete lo spazio per aggiungere un link.

Poi, potrete aggiungere la vostra **immagine di profilo**.

Una cosa importante: sarebbe bello che le immagini di profilo di Facebook, Twitter e Instagram fossero **identiche**.



04.1

Facebook Skyresh



Ora che ho preso confidenza, a che cosa mi serve Facebook?

Facebook è uno strumento ottimo per **comunicare** quello che succede a Lilliput **giorno per giorno**.

Su Facebook possiamo pubblicare delle immagini e dei video.

Le persone che vengono a Lilliput si aspettano di poterci scrivere, per chiederci **come arrivare** e **cosa vedranno**.

È molto importante rispondere a tutti.



Cosa dovrò fare tutti i giorni? Qual è una routine tipica?

- Cerca di **pubblicare** qualcosa tutti i giorni. Expo 2015 pubblica circa una decina di contenuti al giorno
- **Programmati** all'inizio della settimana: decidi i contenuti e programma tutti i post in anticipo
- **Controlla** se qualcuno ha commentato i post della pagina
- Se si tratta di un commento pertinente o di una richiesta, rispondi cercando di **essere diretto e trasparente**.
- **Controlla** se qualcuno ti ha scritto un messaggio: vai su **Activity > Messages** .



Chi sono quelli bravi, da tenere come riferimento?

- https://www.facebook.com/estoniaexpo2015?ref=br_rs
- <https://www.facebook.com/thailandpavilionexpo2015>
- <https://www.facebook.com/RussiaPavilionExpoMilano2015>



Quali sono le cose che devo assolutamente fare? E quelle da evitare?

- Ricordati di **controllare** Facebook tutti i giorni
- **Rispondi** sempre a tutti, rapidamente
- Discuti gli argomenti sensibili con i **messaggi privati**
- Non raccogliere le provocazioni
- Non guardare al numero dei fan, tutte le cose che pubblici dovrebbero ricevere dei **like** e delle **condivisioni**



E infine...

Ricordati che anche su Facebook, ogni volta che pubblichi un **"Post"**, devi inserire sempre l'hashtag **#Expo2015**.

Ciò permette a tutti i **Paesi Partecipanti** di seguirsi a vicenda.



05

Instagram



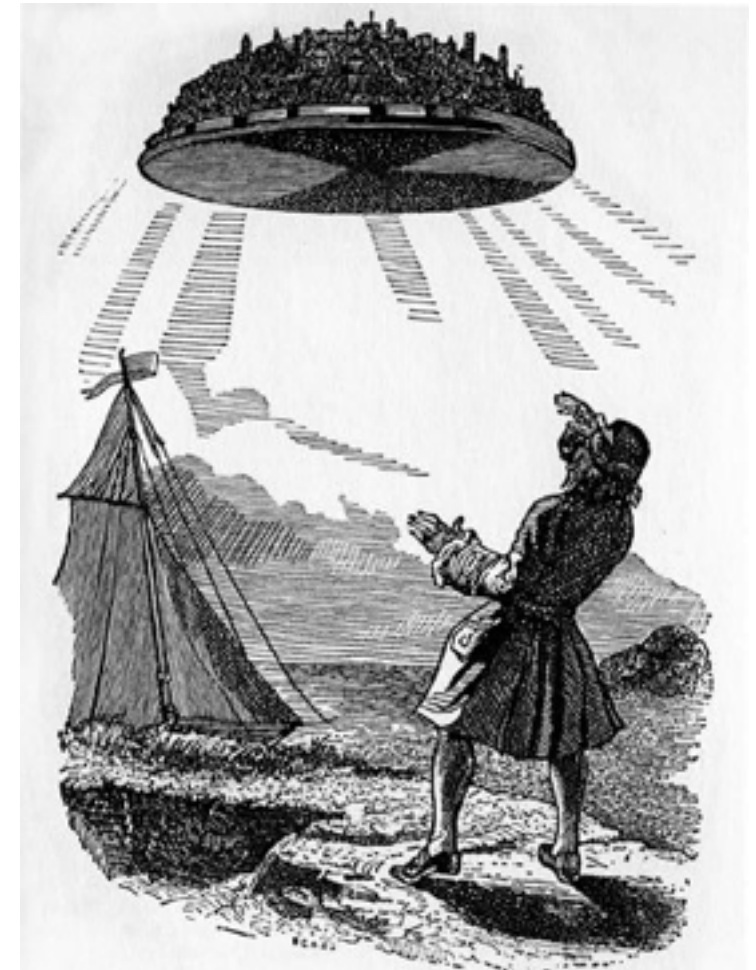
L'Imperatore Golbasto chiede:
**cos'è questo Instagram di cui parlano
tutti? Ci serve?**

Instagram è un **social network magico**:
è una specie di buco magico, che collega
la realtà a internet.

Possiamo fotografare con il telefono
tutto quello che ci circonda e farlo
vedere immediatamente a tutti.

Ha una serie di **filtri fotografici**, che
rendono belle tutte le fotografie.

"Voglio provare Instagram",
dice l'Imperatore Golbasto.



05.1

Instagram Skyresh

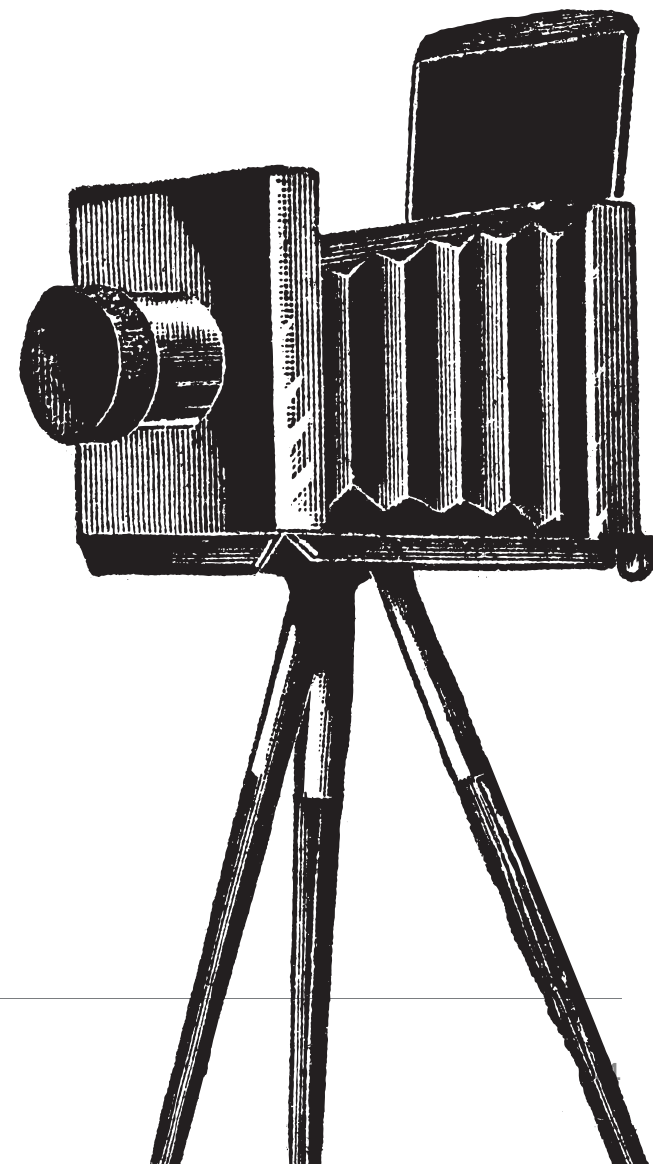


Di cosa abbiamo bisogno per aprire la pagina Instagram del Padiglione di Lilliput?

Per aprire una pagina Instagram c'è bisogno di uno smartphone e di un indirizzo email. Fortunatamente **l'Ammiraglio Skyresh** possiede entrambi.

Basta seguire questi semplici passi:

- Scarica la **Instagram app** per Apple iOS dall'App Store, quella Android da Google Play Store o quella Windows Phone dal Windows Phone Store.

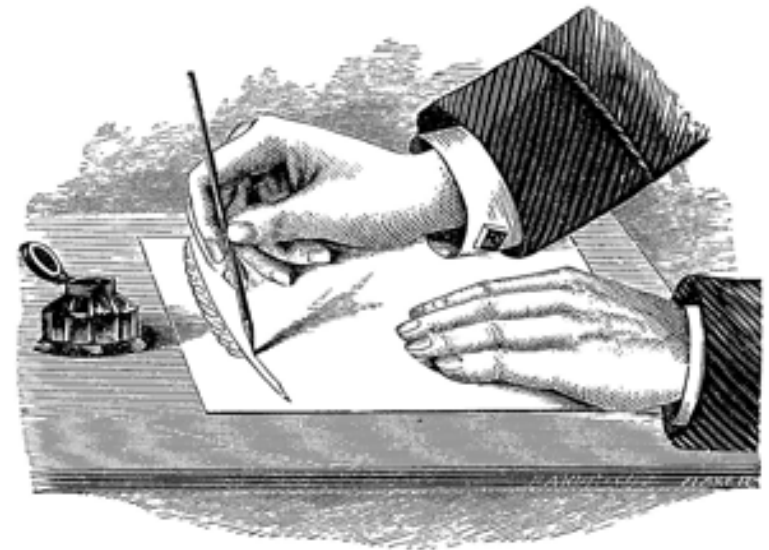


Installata l'app, bisogna cliccare su **"Register"** per iscriversi con il proprio indirizzo email.

Puoi scegliere uno username e una password, compilare le informazioni di profilo e completare l'iscrizione.

Scegli il nome: potrebbe essere **LilliputExpo**.
Per esempio il nome del padiglione russo è <http://instagram.com/russiaexpo2015> .

Il nome deve essere strutturato in questo modo: **"Country Pavilion Expo Milano 2015"**



Bio dell'account Instagram

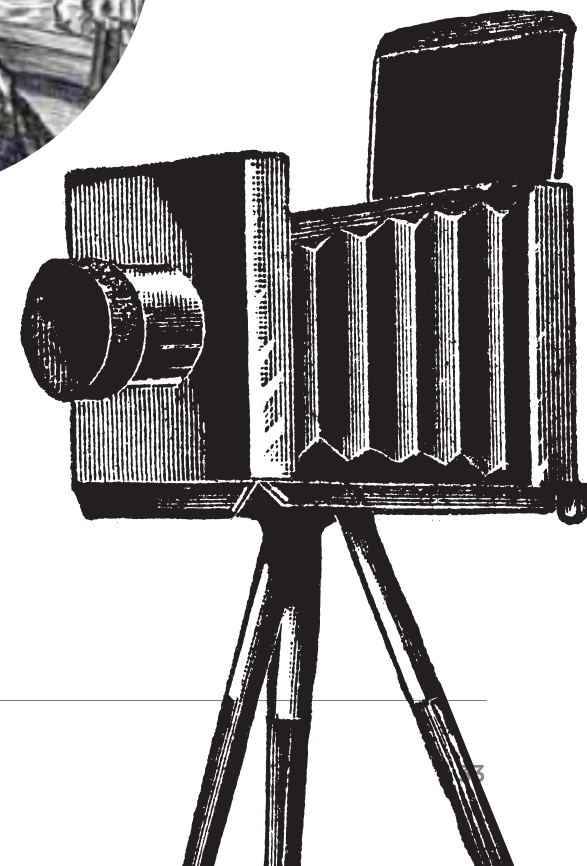
Racconta alle persone cos'è il vostro padiglione: la descrizione può essere minimale e può contenere l'hashtag **#expo2015**.

Poi, puoi aggiungere la tua immagine di profilo.

L'immagine di profilo, su cellulare è rotonda e ha un diametro di **100px**.

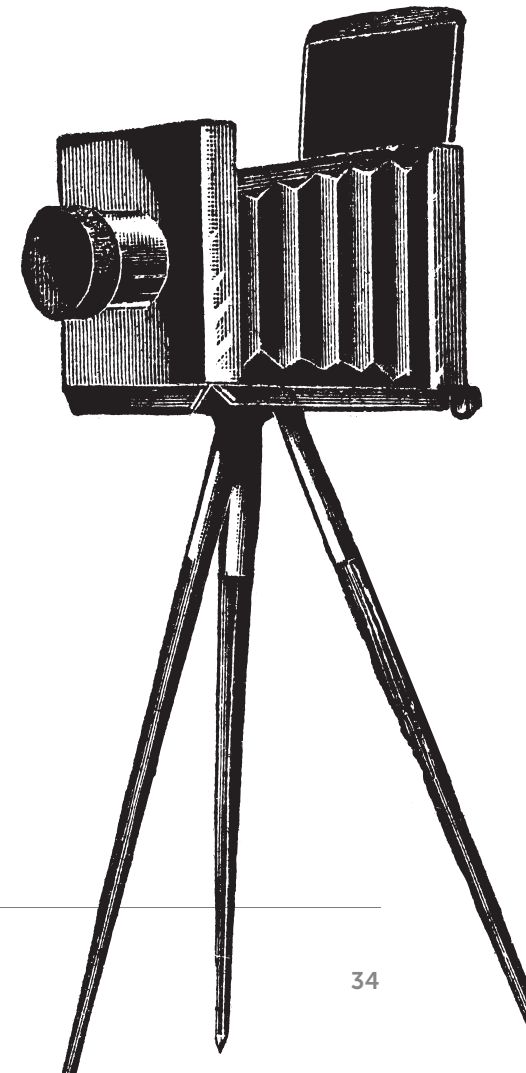
Super! Hai Instagram!

Le tue fotografie si vedranno sul web dall'indirizzo <http://instagram.com/nomeUtente>



Segui questi esercizi:

- Sei su Instagram! **Scatta una foto** e pubblicala
- Prova a cercare **"expo2015milano"** cliccando sulla lente di ingrandimento. Questo è lo strumento con cui puoi cercare le altre persone
- Quando sei arrivato sul profilo di Expo, clicca **"Segui"** per vedere le fotografie pubblicate da Expo.



Ora che ho preso confidenza, a che cosa mi serve Instagram?

Instagram è uno strumento ottimo per comunicare quello che succede a Lilliput giorno per giorno.

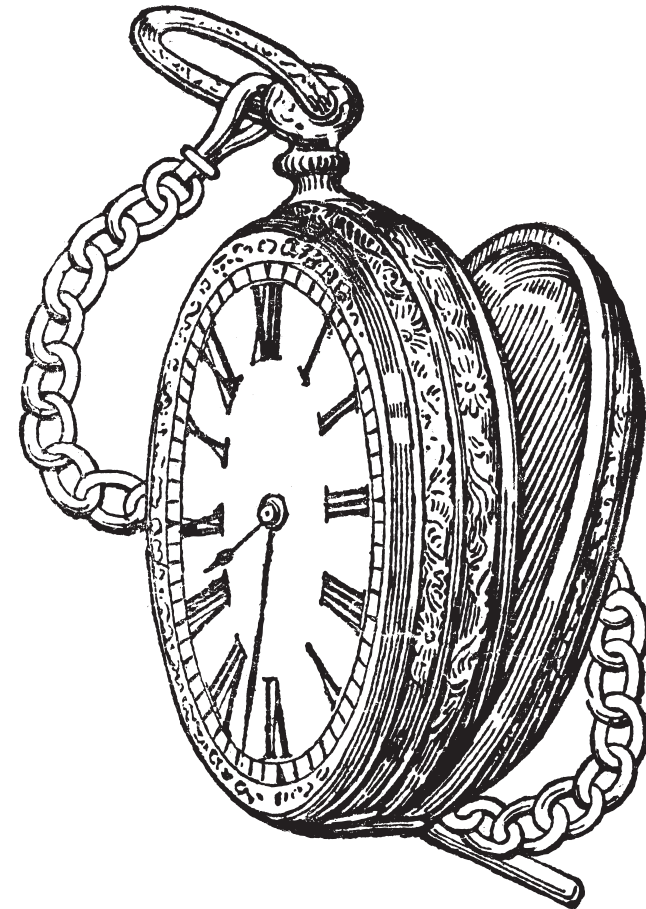
Su Instagram possiamo **pubblicare** delle **immagini** e dei **video** della durata massima di 15 secondi.

Possiamo **taggare** le fotografie con degli hashtag, come succede su Twitter, in modo da renderle più facili da trovare.



Cosa dovrò fare tutti i giorni? Qual è una routine tipica?

- Cerca di pubblicare qualcosa tutti i giorni, anche **più volte al giorno**.
- Decidi i contenuti con un po' di anticipo e **salva** tutte le fotografie sul cellulare.
- Se vedi delle cose interessanti, puoi sempre **scattare una foto** al momento e **pubblicarla**.
- Controlla se qualcuno ha **commentato** le tue fotografie, riceverai una notifica.



- Se si tratta di un **commento** pertinente o di una richiesta,
- Rispondi cercando di essere **diretto** e **trasparente**.
- Se una persona ha commentato, ricordati di **menzionarlo**, aggiungendo il suo **@nome** al messaggio.



Quali sono le cose che devo assolutamente fare? E quelle da evitare?

- Ricordati di **pubblicare** delle immagini **quotidianamente** con degli hashtag pertinenti
- Se vuoi che i tuoi contenuti vengano visti da Expo, **usa l'hashtag ufficiale #Expo2015**
- **Rispondi** sempre a tutti
- **Segui una cinquantina di persone** al giorno: in questo modo vedranno che esisti anche tu





Expo Milano 2015 Social Media Team

Susanna Legrenzi, Stefano Mirti
Direzione e Strategie

Franz Gorla
Direzione Artistica

Alessandro Mininno
Media Planning e Progetti Speciali

**Roberto Bianchi, Manuela Bonfiglio,
Giuseppe Rubinetti, Giulia Vai, Leda Palermo**

email: socialmedia@expo2015.org