

## Comunicato Stampa

---

### **Il dialogo digitale efficace ha bisogno di email, fan e follower**

*eCircle, in collaborazione con Mediacom, pubblica i risultati italiani del nuovo studio che analizza l'utilizzo e l'interazione di social media ed email in 6 Paesi europei*

*Il 69% degli utilizzatori dei social network è contattabile anche via email e newsletter e, nello specifico, addirittura il 96% dei fan/follower di aziende o brand è già iscritto ad almeno una newsletter*

**Milano, 17 novembre 2010.** Il dialogo digitale oggi è un must per tutte le aziende, anche se molti marketing manager considerano ancora email, Facebook, Twitter ecc. come canali in concorrenza tra loro. Questa considerazione è tuttavia smentita dal nuovo studio di eCircle "European Social Media and Email Monitor" che dimostra come i consumatori utilizzino questi canali in modo alternato ma non esclusivo. Il 78% dei rispondenti in Italia è già iscritto a uno o più social network e il 50% conferma di utilizzarli per cercare informazioni su brand o aziende preferite. Tra tutti gli utilizzatori dei social network, il 29% dichiara di essere già fan o follower del profilo di un brand/azienda: tra questi il 43% sceglie di diventare fan/follower per essere informato sulle novità, mentre il 41% lo fa perché è realmente interessato a sconti e offerte speciali.

Risultati molto interessanti anche per quanto riguarda l'interazione tra email marketing e social media: a livello generale, il 69% dei rispondenti è raggiungibile attraverso tutti i canali (email, social network, newsletter) e il 96% dei fan/follower dichiara di essere già iscritto ad almeno una newsletter, a conferma di quanto sia fondamentale riuscire a trasformare fan e follower dei propri profili su Facebook o Twitter in indirizzi email, così da poter sviluppare con essi un *digital dialogue* efficace volto a trasformarli in clienti.

La panoramica completa sul dialogo digitale in Europa e sull'efficacia dell'interazione tra email e social media contenuta nello studio è il risultato dell'analisi delle risposte alla survey online che ha visto coinvolti 1000 utenti Internet in target in ciascuno dei sei mercati europei più importanti per la pubblicità online (Germania, Regno Unito, Francia, Italia, Paesi Bassi e Spagna) a cui è stato chiesto di fornire risposte complete su come utilizzano email e social media per entrare in contatto con aziende o brand. La survey è stata realizzata da eCircle in collaborazione con Mediacom Business Science e GMI, che si è occupata della veicolazione sul panel di utenti online.

#### **I social network sono utili per acquisire informazioni sui prodotti**

Secondo i risultati dello studio gli utilizzatori delle piattaforme social in Italia sono iscritti in media ad almeno due social network e tre quarti di essi dichiarano di utilizzare quotidianamente i social network preferiti. Facebook, MySpace e Twitter sono le piattaforme più utilizzate e, in media, ciascun utente ha circa 87 amici sul proprio profilo (il 35% dei rispondenti ha tra i 100 e i 500 amici): un chiaro esempio di come queste piattaforme rappresentino per le aziende uno strumento fondamentale in termini di potenziale virale, poiché agiscono da 'moltiplicatori' nel momento in cui ciascun utente posta sul proprio profilo contenuti ricevuti via email.

#### **Gli utenti non amano la pubblicità sui social network, ma più del 50% considera interessanti e informativi i profili di aziende e brand**

Alti tassi di gradimento per spazi o profili di prodotti e aziende sui social network, che nell'ambito della percezione dei messaggi pubblicitari su social network ed email performano meglio in tutte le categorie: oltre il 50% dei rispondenti pensa che le 'fan page' siano interessanti, il 60% le considera anche informative e oltre il 40% le valuta addirittura come

piacevoli e divertenti. Per quanto riguarda la pubblicità via email, alla domanda 'come percepisci i messaggi pubblicitari sulle newsletter', il 50% ha risposto "informativa" e il 40% "interessante".

Un dialogo efficace con i consumatori può essere sviluppato quindi progettando e proponendo i contenuti pubblicitari in combinazione sia sul profilo dell'azienda sia sulla newsletter e, come confermano i risultati dell'indagine, addirittura il 96% dei fan/follower di un profilo aziendale su Facebook o Twitter possono essere raggiunti anche attraverso l'invio di newsletter.

"A giudicare dai risultati dello studio la posta elettronica rimane la spina dorsale del dialogo digitale con i consumatori e la sua efficacia ora è potenziata grazie al dialogo con fan e follower sui social media", commenta di Maurizio Alberti, Acting Managing Director di eCircle in Italia. "Una lezione importante per tutti i marketer è che, nonostante il forte aumento nell'utilizzo delle reti social, quasi tutti i partecipanti allo studio utilizzano ancora molto attivamente il canale email, si iscrivono alle newsletter e alcuni di essi (10%) sono raggiungibili esclusivamente attraverso questo canale. L'obiettivo per un dialogo digitale efficace è il raggiungimento dell'integrazione tra tutti i canali in modo da poter potenziare la reach e sfruttare i vantaggi di ciascun punto di contatto".

### **Nonostante il massiccio utilizzo dei social network solo il 12% degli utenti utilizza la funzione "Condividi con il tuo network"**

Come indicano le risposte dei partecipanti alla survey, la funzione 'condividi con il tuo network' che permette di postare newsletter o parti di esse sul proprio profilo in Facebook o Twitter è ancora ben poco utilizzata. Anche se il 40% degli intervistati dichiara di conoscere già questa funzione, solo il 12% ha già cliccato almeno una volta su questo bottone. Il 43% di chi non la utilizza dichiara di farlo per principio, mentre il 30% non condivide i contenuti in quanto non li reputa abbastanza rilevanti. Tra gli utilizzatori i riscontri sono invece molto positivi per quanto riguarda le novità (51%) e le offerte speciali (46%), contenuti che vengono condivisi molto volentieri con amici e follower.

"L'integrazione tra email marketing e social media rappresenta per le aziende un enorme potenziale se si considera che il 35% degli utenti dei social network conta più di 100 amici e follower. Facendo una media, ogni messaggio condiviso raggiunge 87 persone: un potenziale effetto virale enorme per i contenuti di aziende o brand che ottengono, sullo spazio privato di ciascun utilizzatore, la stessa visibilità dei messaggi postati da amici o dall'utente stesso. Proprio in linea con questi importanti risultati il nostro team di sviluppatori ha creato l'innovativo pacchetto di funzioni *Social Media Suite* presentato nella nuova release 6.0 del nostro software eC-messenger, che permette di sfruttare al massimo i vantaggi del digital dialogue attraverso l'integrazione tra email e social media e la condivisione di contenuti", conclude Alberti.

### **Risultati chiave dello studio:**

- Il 50% degli utilizzatori di Twitter e l'80% degli utenti su Facebook usa i social media per informarsi su brand e aziende. Gli utenti che utilizzano Twitter dimostrano un interesse sopra alla media verso le novità e sono più predisposti a condividere informazioni rispetto agli utilizzatori di Facebook.
- Il 69% dei rispondenti usa tutti i canali di comunicazione e può essere raggiunto attraverso email, newsletter e social network, mentre solo il 18% dei rispondenti può essere raggiunto esclusivamente attraverso le newsletter.
- Il 96% dei fan o follower dei profili di aziende o brand è raggiungibile anche attraverso le newsletter.
- Gli utenti italiani che utilizzano i social network sono membri di almeno 2 network e tre quarti degli utilizzatori visitano il proprio network giornalmente.

- Il 35% degli utenti delle reti sociali ha più di 100 amici. In media, ogni utente italiano ha, sui propri social network preferiti, una media di 87 amici con cui dialoga più frequentemente.
- Il social network con il numero maggiore di utilizzatori attivi (“Lo uso almeno una volta alla settimana”) e con più amici per utente è Facebook, seguito da MySpace e Twitter. Facebook è anche il social network in Italia con il maggiore potenziale come “moltiplicatore” per generare effetti virali.
- I profili di aziende o prodotti registrano i più alti tassi di gradimento: le informazioni e i contenuti pubblicitari postati vengono percepiti come interessanti, informativi e piacevoli dal più della metà dei rispondenti. Molto bene anche la pubblicità sulle newsletter, percepita dal 50% degli utenti come informativa.
- Il 43% degli utilizzatori dei social network sceglie di diventare fan o follower del profilo di un’azienda/brand per essere informato sulle novità, mentre il 41% è interessato a sconti e offerte speciali. Il 51% dei fan/follower si aspetta che le aziende postino costantemente novità su prodotti, servizi o eventi sul proprio profilo.
- Il 12% degli utenti che utilizza i social network ed è iscritto ad almeno una newsletter conosce ha già utilizzato la funzione “Condividi con il tuo network” per condividere con i propri amici contenuti ricevuti via email. Gli utenti più propensi a condividere newsletter o parti di esse sono gli utilizzatori di Twitter (21%), mentre i contenuti condivisi più volentieri sono novità (51%) e offerte speciali (46%).

### Scaricate la vostra copia gratuita

<http://www.ecircle.com/it/email-and-social>

### A proposito di eCircle

eCircle, fornitore leader in Europa di prodotti e servizi per l’email marketing, vanta un software all’avanguardia per l’invio di campagne email/SMS e il più ampio database di indirizzi email opt-in per campagne dem e attività di lead generation a livello europeo. L’azienda offre inoltre ai propri clienti un servizio di consulenza completa nel settore dei new media e del digital/online marketing. Dal 1999, anno della sua fondazione, eCircle si è sempre distinta per le proprie soluzioni di email marketing innovative ed efficaci, volte all’acquisizione di nuovi clienti e alla fidelizzazione di quelli in essere. Sono ormai molte le agenzie e le aziende internazionali, tra cui Diesel, Conbipel, Blockbuster e TUI.it che scelgono di affidarsi ai servizi, alla pluriennale esperienza e al team di esperti di eCircle. La società, con sede centrale a Monaco e uffici a Milano, Londra, Parigi, Madrid e Utrecht oggi conta oltre 250 dipendenti. [www.ecircle.com](http://www.ecircle.com)

### European Social Media and Email Monitor – il dialogo digitale con Facebook, Twitter, Email & Co. (Risultati per l’Italia – Parte 1)

Lo studio è stato realizzato attraverso una survey online su un panel di utenti internet nel periodo compreso tra il 30/08/2010 e il 03/09/2010 in collaborazione con Mediacom Science (progettazione/gestione) e GMI (veicolazione della survey sul panel online). Il panel è composto da 1.010 utenti adulti italiani di età compresa tra 14-69 anni, utilizzatori di internet. In un primo momento è stato analizzato il comportamento in relazione all’utilizzo di email e social media. In una seconda fase sono stati analizzati i singoli social media, il loro utilizzo e l’efficacia delle comunicazioni pubblicitarie su email e social media.

### Contatti stampa:

Chiara Piffaretti – eCircle  
Tel.: +39 02 3087620  
Email: [c.piffaretti@ecircle.com](mailto:c.piffaretti@ecircle.com)  
[www.ecircle.com](http://www.ecircle.com)

Chiara Morelli – LEWIS Communications  
Tel.: +39 0236531375  
Email: [chiaram@lewispr.com](mailto:chiaram@lewispr.com)  
[www.lewispr.it](http://www.lewispr.it)