

I SEMINARI DEL CNR-ISMed

Social media e customer engagement: evidenze empiriche e prospettive future

NAPOLI
8 | 4 | 2025 | ore 10.00

CNR-ISMed
Polo umanistico (VI piano)
Via Cardinale Guglielmo Sanfelice, 8
80134 Napoli
Accesso da remoto
su piattaforma *Teams*

COMITATO SCIENTIFICO:
Michele Colucci, Gabriella Corona,
Antonio De Lorenzo, Valentina Noviello
CNR-ISMed

OLTRE LE BARRIERE DISCIPLINARI

L'ISMed come laboratorio di ricerca

I *social media* hanno rivoluzionato la comunicazione aziendale, diventando uno strumento essenziale per le imprese che desiderano costruire relazioni solide con il loro pubblico e migliorare la propria visibilità. Questo seminario intende illustrare i risultati di ricerche sull'uso delle piattaforme *social* e dell'intelligenza artificiale nell'aumentare il coinvolgimento dei clienti, migliorare la comunicazione e favorire la fidelizzazione.

La discussione sarà orientata, da un lato, ad illustrare le opportunità offerte dall'analisi dei *big data* derivanti dai *social network* per indirizzare e ottimizzare la comunicazione aziendale. Dall'altro, ci si soffermerà sull'integrazione dei *social media* nel ciclo di vita di un progetto, con specifico riferimento al ruolo di questi canali multi-interattivi per comunicare, interagire e stabilire relazioni con i clienti. L'enfasi sarà posta sia sulle opportunità che sulle criticità derivanti dall'adozione delle piattaforme *social* per il *customer engagement*, soffermandosi sulle specificità della narrazione *online* le cui dinamiche sono caratterizzati da un continuo processo di negoziazione tra *social media team* e *user*.

Relatore
Tommasina Pianese
CNR-ISMed

Introduce e modera
Daniela De Gregorio
CNR-ISMed

Dibattito finale

