ATTUALITÀ

La comunicazione al tempo dei social: “ascolto” è la parola chiave

di **Fondazione AIDR** · 19 maggio 2021, 09:21

di Vittorio Zenardi, giornalista e direttore Aidr Web Tv, sito e social media

Con l’affermarsi dei social media siamo passati da un approccio comunicativo tipico dei media tradizionali, ovvero monodirezionale e asimmetrico (“io parlo tu ascolti, io scrivo tu leggi”) ad un approccio paritario e simmetrico. Nessuno ha più il monopolio sulla diffusione delle notizie.

L’ascolto, quindi è fondamentale per comunicare con efficacia sui social e assume un ruolo centrale già a livello di “agenda setting”. Gli argomenti da trattare faranno infatti leva sui trending topics, e sarà quindi importante inserirsi in quel flusso informativo con il proprio punto di vista e le proprie competenze per costruire nel tempo una identità autentica. A questo proposito resta fondamentale l’analisi periodica degli argomenti più dibattuti in rete, che deve essere alla base di un piano editoriale che associ i propri valori agli argomenti più popolari.

Per essere sempre aggiornati bisognerà predisporre sistemi di alert adeguati e insight specifici per i diversi stakeholder. Importante, inoltre, sarà monitorare le varie conversazioni attive in rete e non fermarsi solo a quello che viene detto sui nostri canali social, che sia l’account Facebook, Instagram od altro. A volte quello che viene veicolato in altri contesti potrebbe essere interessante, anche se non per forza rassicurante o positivo.

Molte organizzazioni e aziende sono in difficoltà perché non avendo compreso la rivoluzione in atto continuano a replicare le modalità di gestione proprie dei media tradizionali sui canali digitali, con una comunicazione asettica e verticale senza ascoltare minimamente il sentimento che c’è intorno al brand.

In rete invece l’individuo vuole essere al centro dello stream di informazioni intervenendo attivamente nelle conversazioni in corso. Per una comunicazione efficace non basta creare quindi contenuti specifici e di qualità, ma occorre avere le competenze tecniche per saper gestire in modo

adeguato e con i vari strumenti i molteplici passaggi che la rete impone.

In alternativa il rischio è quello di essere sopraffatti da un overflow informativo che relegherà le nostre notizie a mero rumore di fondo.

Articolo pubblicato su Istituzioni24: https://www.istituzioni24.it/2021/05/19/la-comunicazione-al-tempo-dei-social-ascolto-e-la-parola-chiave/

© 2026 Istituzioni24