



ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΘΗΝΩΝ

Δημιουργία μιας σελίδας στα κοινωνικά δίκτυα,
σχεδιασμός και υλοποίηση καμπάνιας για την
προβολή της και την προσέλκυση επισκεπτών



Μάρκετινγκ και Επικοινωνίας, 3^ο Έτος
Ηλεκτρονικό Μάρκετινγκ
Διδάσκων: Σέργιος Δημητριάδης

Μέλη: Mineva Nikol
Terziyska Tsvetelina
Ρέγκλη Έφη
Ρέγκλη Χριστίνα

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ:

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....σελ.3
2. ΚΟΙΝΟ ΣΤΟΧΟ.....σελ.4
3. ΣΤΟΧΟΙ.....σελ.4
4. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....σελ.5
5. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ.....σελ.5-6
6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....σελ.6
7. ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΣΥΝΕΧΙΣΗ.....σελ.7
8. DO's & DON'tsσελ.7-8
9. ΠΑΡΑΡΤΗΜΑσελ.8

1. Εισαγωγή



Είμαστε μια ομάδα φοιτητών, ή οποία δημιούργησε μια σελίδα στα κοινωνικά δίκτυα / Facebook / ή οποία έχει ως στόχο την προσέλκυση επισκεπτών χρησιμοποιώντας διάφορες τεχνικές για την υλοποίηση των στόχων μας. Επειδή δεν ήμαστε οργανισμός ή επιχείρηση δεν ήταν κατάλληλο να κάνουμε profile στο LinkedIn και Twitter. Δεν θα μας βοηθούσε σε τίποτα. Με το Facebook έχουμε την δυνατότητα να προσεγγίσουμε το κοινό που επιθυμούμε, να επικοινωνούμε και να συζητάμε με αυτούς, να δημοσιεύουμε στοχευόμενο υλικό. Μπορούμε να επηρεάζουμε τους φίλους των φίλων που

έχουν κάνει like στην σελίδα μας και ίσως το πιο σημαντικό, γνωρίζουμε το προφίλ, τις προτιμήσεις, τα ενδιαφέροντα και πολλά άλλα για τους χρήστες της σελίδας. Ένας άλλος λόγος που επιλέξαμε το Facebook είναι ότι κάθε εβδομάδα λαμβάνουμε feedback. Πόσοι έκαναν like, πόσοι μιλούν για αυτή και γενικώς πως πορεύεται η σελίδα. Πρέπει να είμαστε ενήμεροι για την συμπεριφορά των υπαρχόντων «πελατών», την διατήρησή τους, όπως και για τους νέους και τους δυνητικούς. Με το facebook δεν έχουμε γεωγραφικό περιορισμό. Όλοι είναι χρήστες στα social media.

Η σελίδα μας έχει την ονομασία Studen Life και στοχεύει στο να πληροφορήσει τον κάθε επισκέπτη για την εκπαίδευση και οτιδήποτε αφορά την φοιτητική ζωή. Ο λόγος να διαλέξουμε να δημιουργήσουμε μια τέτοια σελίδα είναι ότι ήμαστε και εμείς φοιτήτριες και για να ήμαστε ενημερωμένοι πλήρης πρέπει σε καθημερινή βάση να επισκεπτόμαστε αμέτρητα sites. Έτσι θεωρήσαμε καλή ιδέα μια σελίδα στο κοινωνικό δίκτυο Facebook η οποία θα περιέχει στοιχεία από διαφορετικές πηγές ώστε ο κάθε φοιτητής με την επίσκεψη της σελίδας μας να είναι καλυμμένος στο ότι τον αφορά για τις σπουδές του. Δεν θέλαμε να περιοριστούμε μόνο στους ήδη υπάρχουσες φοιτητές, αλλά να απευθυνθούμε και τους μελλοντικούς.

Στην συνέχεια θα σας παρουσιάσουμε τα ακόλουθα στοιχεία:

- σε ποιους στοχεύουμε
- τι προσφέρουμε
- ποιοι είναι οι στόχοι μας
- τι ενέργειες και πρακτικές χρησιμοποιούμε για τη υλοποίηση των στόχων μας

- αποτελέσματα
- προτάσεις για συνέχιση
- Do's & Don'ts

2. Κοινό στόχο

Μια κοινωνική υπηρεσία δικτύων εστιάζει στη δημιουργία online κοινοτήτων από ανθρώπους με κοινά ενδιαφέροντα και δραστηριότητες, ή από ανθρώπους που ενδιαφέρονται να εξερευνήσουν τα χόμπι και τις συνήθειες άλλων. Οι περισσότερες κοινωνικές υπηρεσίες δικτύων είναι βασισμένες σε ιστοσελίδες και παρέχουν ποικίλους τρόπους αλληλεπίδρασης για τους χρήστες, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και οι υπηρεσίες μηνύματος σε πραγματικό χρόνο.

Η κοινωνική δικτύωση έχει προωθήσει καινούριους τρόπους επικοινωνίας και διαμοίρασης πληροφοριών. Όταν μιλάμε για κοινωνική δικτύωση, χρησιμοποιούνται συνήθως ιστοσελίδες. Οι ιστοσελίδες αυτές είναι γνωστές ως κοινωνικά δίκτυα και χρησιμοποιούνται τακτικά από εκατομμύρια χρήστες.



Όπως παρατηρείται από το σύνολο που έχουν κάνει like στην σελίδα μας, το 63,6% είναι γυναίκες και το υπόλοιπο 36,1% είναι άνδρες. Το 58% από τα κορίτσια και 25,3% από τα αγόρια είναι σε ηλικία από 18-24 ετών. Αυτό είναι το κοινό στόχος μας. Επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό που μας έχει κάνει like είναι από την Ελλάδα, ακολουθεί η Βουλγαρία και Βέλγιο. Οπότε και οι δημοσιεύσεις μας δεν έπρεπε να περιοριστούν μόνο σε

ελληνικά γεγονότα, sites και δεν θα ήταν σωστό να γράφουμε αποκλειστικά στα ελληνικά ώστε να ήμαστε κατανοητοί για όλους. Βλέπουμε τα χαρακτηριστικά του κοινού μας, και έχοντας υπόψη αυτά τα χαρακτηριστικά θα μπορούσαμε ακόμα πιο αποτελεσματικά να χρησιμοποιήσουμε διάφορες ενέργειες ώστε να πετύχουμε τους στόχους μας. Βλέπουμε ότι η ηλικία που επικρατεί είναι από 18 μέχρι 24 ετών άρα η ενημέρωση και η πληροφόρηση που προσφέρουμε είναι ανάλογα με αυτήν την ομάδα ατόμων.

Δημιουργώντας μια σελίδα στο facebook και προσφέροντας πληροφόρηση στο κοινό μας, προσπαθούμε να προσελκύσουμε όσο περισσότερους επισκέπτες μπορούμε.

3. Στόχοι

Δημιουργώντας λοιπόν την σελίδα μας στο Facebook, στα πλαίσια της εργασίας, βασικός μας στόχος ήταν να εφαρμόσουμε όλες τις πρακτικές ηλεκτρονικού μάρκετινγκ, να εφαρμόσουμε τον τρόπο που πρέπει να λειτουργεί μια σελίδα στο Facebook, και κατά συνέπεια να κάνουμε τη σελίδα μας δημοφιλή στο κοινό στόχο, αυξάνοντας την επισκεψιμότητα της. Επίσης στοχεύσαμε στο να δημιουργήσουμε κατάλληλο περιεχόμενο για τους χρήστες μας που να κεντρίζει το ενδιαφέρον, επιδιώξαμε δημιουργικότητα και εφευρετικότητα στις δημοσιεύσεις μας, αύξηση των “likes”, των κοινοποιήσεων και της γενικότερης απήχησης.

4. Προτάσεις

Σε μια σελίδα όπως η δική μας με αυτό το κοινό στόχο και με αυτή την τοποθέτηση, έχει τεράστια σημασία η ποιότητα και η καταλληλότητα του περιεχομένου που δημοσιεύουμε. Απαιτείται λοιπόν πολύ εξειδικευμένο υλικό που να απευθύνεται ειδικά στο κοινό μας, δηλαδή στους φοιτητές και ακόμα καλύτερα στους φοιτητές της Α.Σ.Ο.Ε.Ε. Έτσι δημιουργούμε δέσμευση στους χρήστες μας γιατί πολύ απλά νιώθουν ότι θέλουν να ενημερώνονται για την πανεπιστημιακή κοινότητα στην οποία ανήκουν αλλά και γενικότερα για θέματα σχετικά με την φοιτητική τους ταυτότητα. Είναι αξιοσημείωτο ότι το οπτικοακουστικό υλικό αποτελεί ιδιαίτερα χρήσιμο εργαλείο καθώς προσελκύουν πολλά “likes”. Το ίδιο αποτελεσματικές είναι και οι ερωτήσεις τύπου δημοσκοπήσεων οι οποίες όχι μόνο μας παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες για τους χρήστες μας αλλά και προκαλούν τα σχόλια των επισκεπτών μας, όπως κάνουν και τα έξυπνα “status”. Επιπλέον είναι πολύ σημαντικό να χρησιμοποιούμε την επίκληση στο συναίσθημα στις δημοσιεύσεις μας έτσι ώστε να προσελκύσουμε τον επισκέπτη και ακόμη να θίγουμε και άλλα πεδία ενδιαφέροντος ενός φοιτητή πιο καθημερινά όπως είναι η διασκέδαση. Τέλος είναι ωφέλιμο να χρησιμοποιούμε την ταυτότητα της σελίδας μας και να κοινοποιούμε, να σχολιάζουμε ή να δημοσιεύουμε σε άλλες σελίδες είτε φίλων μας είτε επαγγελματικές έτσι ώστε να αυξάνουμε τις προβολές μας και την γνωστοποίηση της σελίδας μας. Όλες αυτές οι μέθοδοι αυξάνουν το “engagement” των επισκεπτών μας αλλά απαιτούν και συνεχή πληροφόρηση και ενασχόληση από μέρους μας με τη σελίδα.

5. Υλοποίηση

Όπως αναφερθήκαμε πιο πάνω η σελίδα μας έχει την ονομασία Student Life και προσφέρει πληροφόρηση σχετικά με την φοιτητική ζωή, τα νέα στην εκπαίδευση, η διασκέδαση και οτιδήποτε ενδιαφέρεται ένας φοιτητής ή “μελλοντικός φοιτητής”. Αρχικά της είχαμε βάλει το όνομα ΜγΦητοιοπαρέα, αλλά παρατηρήσαμε ότι στο σύστημα αναζήτησης ήταν αρκετά δύσκολο να την βρεις και για αυτό αποφασίσαμε να αλλάξουμε όνομα. Τελικά ήταν μια καλή πράξη και η επισκεψιμότητα και τα likes είναι πολύ περισσότερα τώρα παρόλο που υπάρχουν

και άλλες σελίδες στο Facebook με το ίδιο όνομα. Βεβαίως υπάρχει πολύ μεγάλη ανταγωνιστικότητα. Εμείς όμως έχουμε ως στόχο μια προσωπική επαφή. Δεν έχουμε στόχο να φτάσουμε στα 100.000 likes. Θέλουμε ένα οικογενειακό περιβάλλον. Επίσης δεν έχουμε το χρόνο που απαιτείται για να χειριστούμε ένα τόσο μεγάλο κοινό. Το περιεχόμενο της σελίδας μας εκτός από την ενημέρωση αποτελείται από διάφορες φωτογραφίες με τις οποίες προσπαθούμε να τραβήξουμε την προσοχή των επισκεπτών μας και λιγότερα τραγούδια. Έτσι διαφοροποιήσαμε από τις άλλες παρόμοιες σελίδες. Ο ρόλος μας είναι κυρίως την ενημέρωση μέσω διαφόρων „posts”.

Η σύντομη περιγραφή της σελίδα μας είναι και το logo της σελίδας μας - Συντονίσου, Ενημερώσου, Διασκέδασε!

„ Είσαι φοιτητής?! Τότε μην έχεις αμφιβολίες, αυτή είναι η σελίδα σου! Νέα και ανακοινώσεις σχολών, διασκέδαση και ψυχαγωγία και γενικά ό,τι πληροφορία χρειάζεσαι για τη φοιτητική ζωή σου είναι εδώ!! Είσαι ένα click πριν την είσοδο στο Student life. Θα αντισταθείς?? “

Για να φτάσουμε στους φίλους των φίλων που μας ακολουθούν δημοσιεύουμε αστείες φωτογραφίες, ανέκδοτα ώστε να τα κοινοποιούν και να μεγαλώνει η «παρέα» μας. Αλλάξαμε αρκετές profile pictures. Για να νιώσουν οι φίλοι μας ότι είμαστε κοντά τους, τους κάναμε ερωτήσεις. Θέλαμε να κάνουμε διάλογο μαζί τους. Αυτός ήταν ο τρόπος να μάθουμε παραπάνω πράγματα για αυτούς. Όπως αναφέραμε και πιο πάνω ο στόχος μας είναι να δημιουργήσουμε οικογενειακό περιβάλλον. Όσον αφορά τα μέλη της «οικογένειάς” μας, για να πολλαπλασιάσουμε τον αριθμό τους κοινοποιούμε την σελίδα μας σε άλλες σχετικές με την εκπαίδευση σελίδες. Ο σκοπός μας είναι να μην περιορίζουμε τον αριθμό τους μόνο σε δικούς μας προσωπικούς φίλους, αλλά να κάνουμε πολλές καινούριες φιλιές.

6. Αποτελέσματα

Ως πού να καταλάβουμε τι ακριβώς έχουν ανάγκη οι «φίλοι» μας ποστάρουμε πολύ επαγγελματικά links. Όμως καταλάβαμε ότι στην φάση που βρίσκονται δεν τους πολυενδιαφέρουν τα μεταπτυχιακά και οι προτεινόμενες δουλειές. Πιο ελκυστικά βρίσκουν νέα για συμφοιτητές τους, καθηγητές και αλλαγές νόμους. Με τα likes που κάνουν είδαμε ότι τους αρέσουν οι φωτογραφίες με ευχές για Καλημέρα και Καληνύχτα. Στην αρχή με την θέληση να δίνουμε πολλές πληροφορίες ποστάρουμε πολλά links. Βεβαιωθήκαμε ότι η υπέρ-πληροφόρηση δεν είναι καλό. Έτσι αλλάξαμε στρατηγική και βάζουμε το πολύ τρία σημαντικά άρθρα την ημέρα. Πριν το κάνουμε όμως η επισκεψιμότητα της σελίδας είχε πέσει. Για να επανορθώσουμε το λάθος μας για ένα χρονικό διάστημα δεν τους ενοχλούσαμε. Όσων αφορά την Profile picture και την Cover picture έπρεπε να είναι κάτι πρωτότυπο και χαρούμενο. Για το διάστημα δυο εβδομάδων όπου ήταν απλός άσπρος φόντος με μαύρα γράμματα StudentLife δεν είχαμε κανένα New Like. Με την αλλαγή με μια μυστήρια θα έλεγα, που είναι τώρα, συνέχισαν τα likes να ανεβαίνουν. Εντοπίσαμε μια σύγκρουση με μια διαφορετική από την δικιά μας σελίδα. Ευτυχώς

συνέχεια κάποιος από εμάς ήταν στην σελίδα για να παρακολουθεί , να την εμπλουτίζει και το χειριστήκαμε εκείνη την στιγμή. Ήθελαν να δημιουργήσουν conflict, αλλά η δική μας απάντηση ήταν ότι μπορούμε να συνεργαστούμε. Έτσι αποφύγαμε να αποκτήσουμε εχθροί. Αν δεν ήμασταν εκείνη των ώρα online πολύ εύκολα μπορούσαν να ποθούν κακά λόγια και να στραφούν εναντίον μας. **(print screen se auto to post)**

7. Προτάσεις για συνέχιση

Κάτι το οποίο το αρχίσαμε, αλλά εκείνη την περίοδο δεν μπορούσαμε να το συνεχίσουμε και θα θέλαμε να το υλοποιήσουμε είναι να βγάλουμε φωτογραφίες και να δημιουργήσουμε ένα Album που θα ονομάζεται «Team in action». Με αυτό τον τρόπο θα γνωριστούμε ακόμα καλύτερα με τους χρήστες της σελίδας μας και θα τους παρακινήσουμε να μοιραστούν μαζί μας δικές τους φωτογραφίες ή video. Αναλόγως με το αριθμό των φωτογραφιών θα δημιουργήσουμε Albums για κάθε σχολή ξεχωριστά. Έτσι θα φέρουμε σε επαφή άτομα τα όποια πρέπει να γνωρίζονται και ίσως είναι σημαντικοί ο ένας για των άλλων. Λόγο του ενδιαφέροντος για διασκέδαση στην σελίδα μας θα προσθέσουμε προτάσεις για συναυλίες, ταινίες, clubs κ.λ.π. Αυτό όμως δεν σημαίνει ότι θα υπερβαίνουν την ενημέρωση. Η γενική μας ιδέα θα παραμείνει η ίδια.

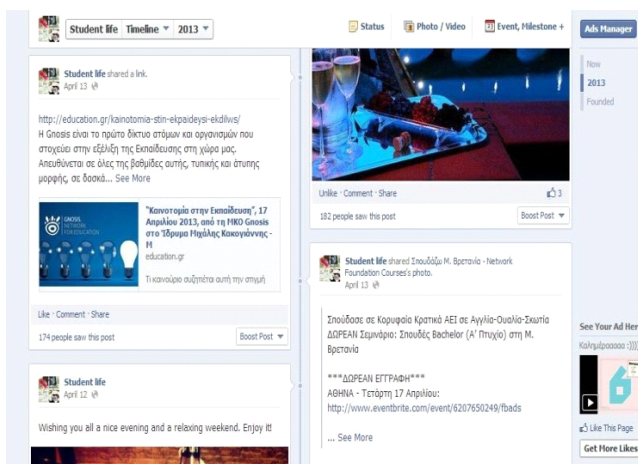
8. DO's & DON'ts

Συνοπτικά και με βάση την εμπειρία μας από την ενασχόληση στη δική μας σελίδα “Student life”

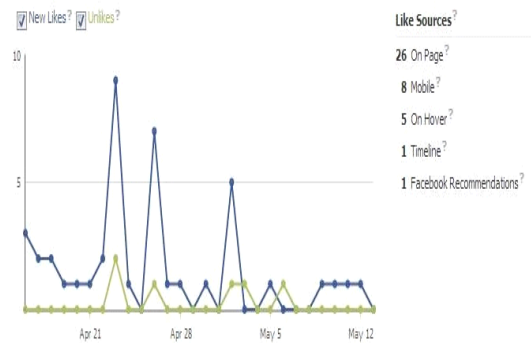
- DO's
 1. Εξειδίκευση στο περιεχόμενο και το υλικό δημοσίευσης
 2. Ζητάμε την άποψη και τα σχόλια των επισκεπτών μας
 3. Προσφέρουμε διασκέδαση με οποιοδήποτε τρόπο
 4. Δημοσιεύουμε μετρημένα και σε κατάλληλες ώρες
 5. Συλλέγουμε πληροφορίες για το προφίλ των επισκεπτών μας
 6. Παίρνουμε feedback και αναδιοργανώνουμε το περιεχόμενο των δημοσιεύσεων με βάση τις προτιμήσεις
 7. Παρέχουμε συμβουλές στους χρήστες
 8. Προωθούμε την ποικιλία αναρτήσεων στη σελίδα
 9. Προσφέρουμε διαγωνισμούς (αν είναι εφικτό)
 10. E-mail invitations
 11. Χρησιμοποιούμε το humor όπου είναι δυνατό

- DON'Ts

1. Δεν αφήνουμε αναπάντητα σχόλια ή παρατηρήσεις των επισκεπτών μας.
2. Δεν δημοσιεύουμε περιεχόμενο που σίγουρα δεν ενδιαφέρει τους επισκέπτες μας, άσχετο, ενοχλητικό ή προσβλητικό
3. Αποφεύγουμε δημοσιεύσεις που αφορούν διαφημιζόμενα προϊόντα ή υπηρεσίες.
4. Δεν δημοσιεύουμε σε ακατάλληλες ώρες, όταν οι on line χρήστες είναι ελάχιστοι
5. Δεν δημοσιεύουμε πληθώρα ειδήσεων και νέων
6. Δεν παρακαλάμε για "likes"



Where Your Likes Came From



Community
Συντονίσου, Ενημερώσου, Διασκέδασε!