



# SOCIAL MINDS

Ricerca sull'utilizzo dei social media da parte delle aziende italiane

## **Comunicato Stampa**

Milano, 3 Marzo 2016

### **BANCHE E SOCIAL NETWORK ANCHE QUEST'ANNO SOTTO LALENTE DI SOCIAL MINDS, LA RICERCA CHE ANALIZZA L'USO DEI SOCIAL DA PARTE DELLE BANCHE ITALIANE.**

È arrivata alla quarta edizione la ricerca SOCIAL MINDS, progetto di ricerca mirante all'analisi dell'uso e l'evoluzione dei Social Media per il business da parte del settore bancario, evidenziando iniziative, progetti e sviluppi del **social banking italiano**.

Principale novità di quest'anno è il focus sulle **survey**, le quali evidenzieranno *trend* e *best practice* rispetto all'ambito della relazione tra Banca e Cliente, mettendo a luce:

- La **voce degli addetti ai lavori**: una survey, rivolta agli operatori bancari, mirante a raccogliere aspetti come i modelli organizzativi, le risorse, le metriche etc. utilizzate dall'istituto bancario;
- La **voce dei clienti**: "*La tua banca è Social?*" - survey qualitativa che analizzerà il livello di soddisfazione degli utenti verso le banche in generale e la qualità percepita del servizio offerto dalla Banca.

L'analisi sarà condotta su un **campione di 50 banche e istituti finanziari** italiani, attraverso **interviste ai manager**, attività di **web monitoring** e di **social media listening**, e l'analisi di un ampio spettro di **indicatori di performance (social analytics)**.

Anche quest'anno il **partner tecnologico** del progetto di ricerca Social Minds è **ROIALTY**, la piattaforma di Social Marketing che permette di realizzare programmi di customer engagement e digital loyalty in tempo reale personalizzati. Grazie a ROIALTY il progetto SOCIAL MINDS offrirà:

- Un'**analisi esclusiva del Social Customer Care** via Twitter, con uso di analisi semantica;
- Esclusivi *insight* sul profilo del cliente bancario grazie alla tecnologia di **Social Audience Analysis** sviluppata da ROIALTY.

La ricerca e i suoi risultati saranno presentati all'**Italian Social Banking Forum**, il convegno di punta del **social banking** italiano. Saranno ospiti rappresentanti da banche e istituti finanziari che presenteranno le loro **Social Case History**. Appuntamento il **10 Novembre 2016**, presso la Sala Leonardo del [Centro Congressi Palazzo Stelline](#) a Milano.

Per maggiori informazioni: [info@socialminds.it](mailto:info@socialminds.it)

#### **Riferimenti online:**

Sito web: [www.socialminds.it](http://www.socialminds.it)

Facebook: <https://www.facebook.com/SocialMindsIT>

Twitter: <https://twitter.com/SocialMindsIT>

Slideshare: <http://www.slideshare.net/socialminds/presentations>

LinkedIn: <http://www.linkedin.com/company/2871752>

Blog: <http://www.socialminds.it/the-blog/>