

# FACTORY ON STAGE

**In un mercato a rischio comunicativo, l'ascolto aumenta il suo valore tra predittività e efficacia nelle scelte strategiche.**

di Francesca Anzalone

**L'**ascolto è sempre stato fondamentale, ma in un mercato ricco di conversazioni, in gran parte digitali, diventa un elemento strategico in grado di aggiungere informazioni preziose e permette di intervenire in maniera tempestiva in una comunicazione a rischio di crisi, ottimizzando le scelte strategiche. Nuovi modelli si affacciano nell'attività di comunicazione grazie all'identificazione di nuove relazioni tra le informazioni digitali in grado di restituire valore aggiunto. Un'opportunità di cui l'azienda deve essere consapevole per adottare strumenti e strategie in grado di sfruttarne appieno le potenzialità. Si entra nell'ambito dei "Big Data" e nella capacità di gestire i dati a favore di ricerche specifiche, complesse e in grado di restituirci un grande valore aggiunto. È fondamentale avere obiettivi precisi, figure specializzate e una grande esperienza nella gestione dei numeri. Tra i nuovi modelli di analisi complessi in grado di creare nuove relazioni spicca la visione dell'Academy di @emergenza24, progetto internazionale sulla comunicazione di emergenza che nell'ambito della Ricerca del Comitato Tecnico Big Data, con Synapsy+ è riuscita a gestire ogni singolo oggetto di una qualsiasi conversazione in rete, sia esso un utente, un profilo, un riferimento fisico o virtuale, attraverso la sua scomposizione in due parti per poi ricomporle in relazioni denominandole appunto Synapsy+ sulle quali condurre ricerche di qualsiasi complessità.

## IL PROGETTO

Si parte dunque dall'analisi di conversazioni pubbliche potenzialmente interessanti per il progetto, nello specifico e in generale per l'azienda (con obiettivi ben precisi), e una serie di regole pre impostate in maniera tale da raggiungere più velocemente l'efficacia della ricerca. Tramite un'operazione di disambiguazione linguistica, le conversazioni vengono analizzate su più lingue per monitorare conversazioni a livello internazionale, si riesce a raggiungere trend, una percezione, o addirittura l'inizio di una crisi in modo tale da poter intervenire in maniera tempestiva sia nella prevenzione che nella gestione. Inoltre, sempre grazie all'analisi delle conversazioni è addirittura possibile comprendere un ipotetico successo superiore alle aspettative di un prodotto, servizio, evento.

La ricerca di @emergenza24, che è anche la più grande Community sulla comunicazione di emergenza, presente su Twitter con informazioni aggiornate h24 e 7 giorni su 7 dal 2012 e con un archivio di oltre 11 milioni di informazioni geolocalizzate ha un sistema costituito, ad oggi, da 1,2 miliardi di Synapsy+. Un esempio, questo, di come oggi ciascuna informazione sia una composizione complessa di oggetti che se ascoltati nel modo corretto sono in grado di offrirci informazioni preziose. Ma soprattutto un'evidente prova di quanto la specializzazione delle figure professionali impiegate per ogni servizio sia un valore aggiunto nella gestione della comunicazione.



**FRANCESCA ANZALONE**  
Si occupa di comunicazione su Internet dal 1997. Innamoratasi perdutamente di questo nuovo mezzo, ha costruito intorno la sua professione e le sue passioni.  
[www.francescaanzalone.it](http://www.francescaanzalone.it)

**Synapsy+**  
fare scienza per le emergenze e le crisi

Gestire big data in maniera innovativa ed efficace con una tecnologia esclusiva sviluppata da Emergenza24

**Emergenza24 | Research**  
[www.emergenza24.org](http://www.emergenza24.org)