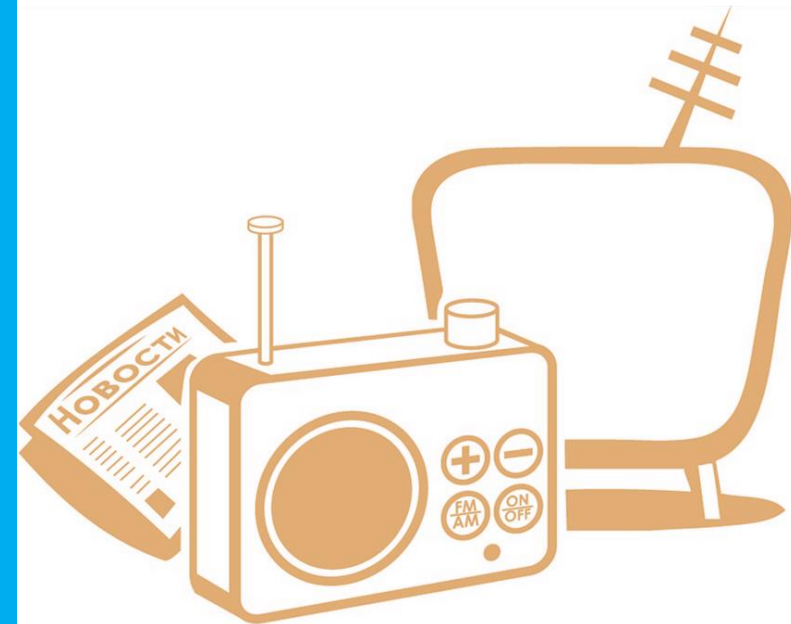


INFORME ESPECIAL

Redes Sociales

OCTUBRE 2013



REDES SOCIALES

¿Qué temáticas son las que generan mayor interés en los seguidores?



De acuerdo con el estudio realizado sobre **Facebook y Twitter en Argentina**, observamos que en promedio un **community manager genera al menos 25 contenidos diarios**: veinte en twitter y cinco en Facebook.

En el caso de **Facebook**, las cuentas que más publican son las de **medios**. Principalmente, suben contenido sobre noticias. Sin embargo, en **Twitter**, lideran las cuentas de **telecomunicaciones**, aunque son poco representativas debido a que éstas utilizan sus cuentas como un canal de atención al cliente.



En cuanto al **interés por parte de los usuarios**, observamos que las cuentas de **Facebook** que presentan mayor tasa de respuesta son las del **sector automotriz, bebidas alcohólicas y servicios financieros**. En el caso de la primera, principalmente publica novedades sobre sus productos. Las de bebidas alcohólicas presentan publicaciones más variadas: chistes, fotos, notas, concursos, etc. Por último, las de servicios financieros, informan acerca de sus promociones y descuentos vigentes.

Por otra parte, **los usuarios de Twitter muestran una mayor afinidad por la categoría turismo**. En la cual, las aerolíneas y las agencias de viajes promueven destinos y publican ofertas. Al igual que lo que ocurre en Facebook, en este medio, lideran las cuentas de servicios financieros y bebidas alcohólicas. Ambas, presentan similares contenidos en ambas plataformas.

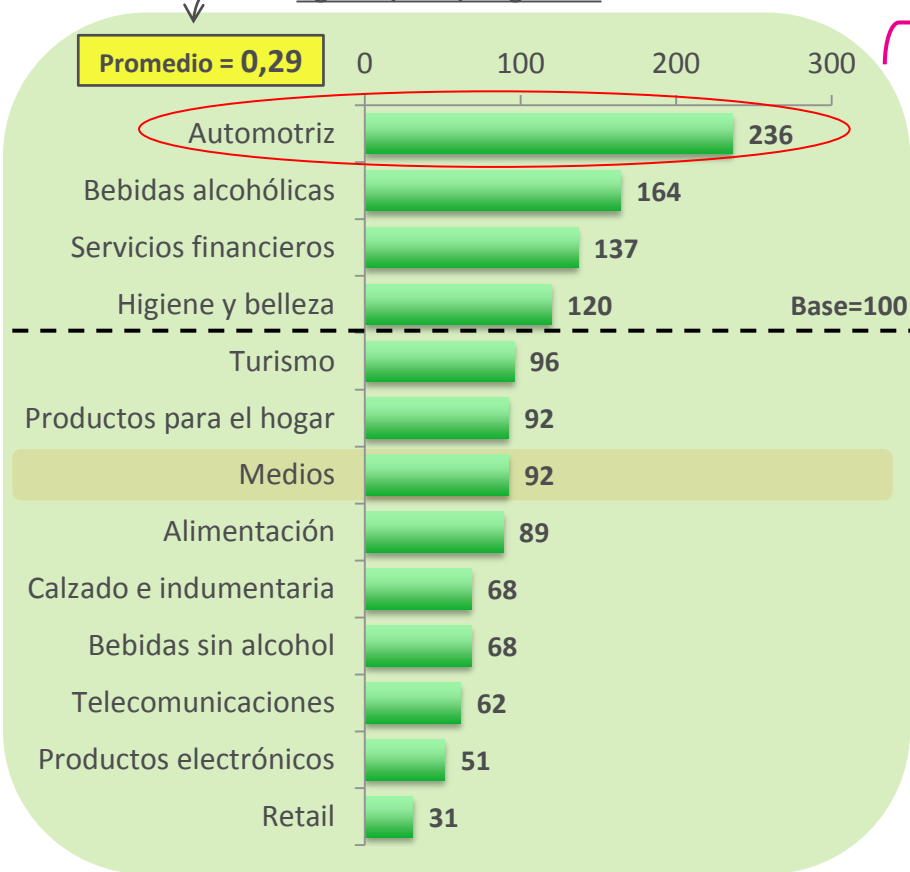
Facebook

AR por posteo / Frec. de publicación.

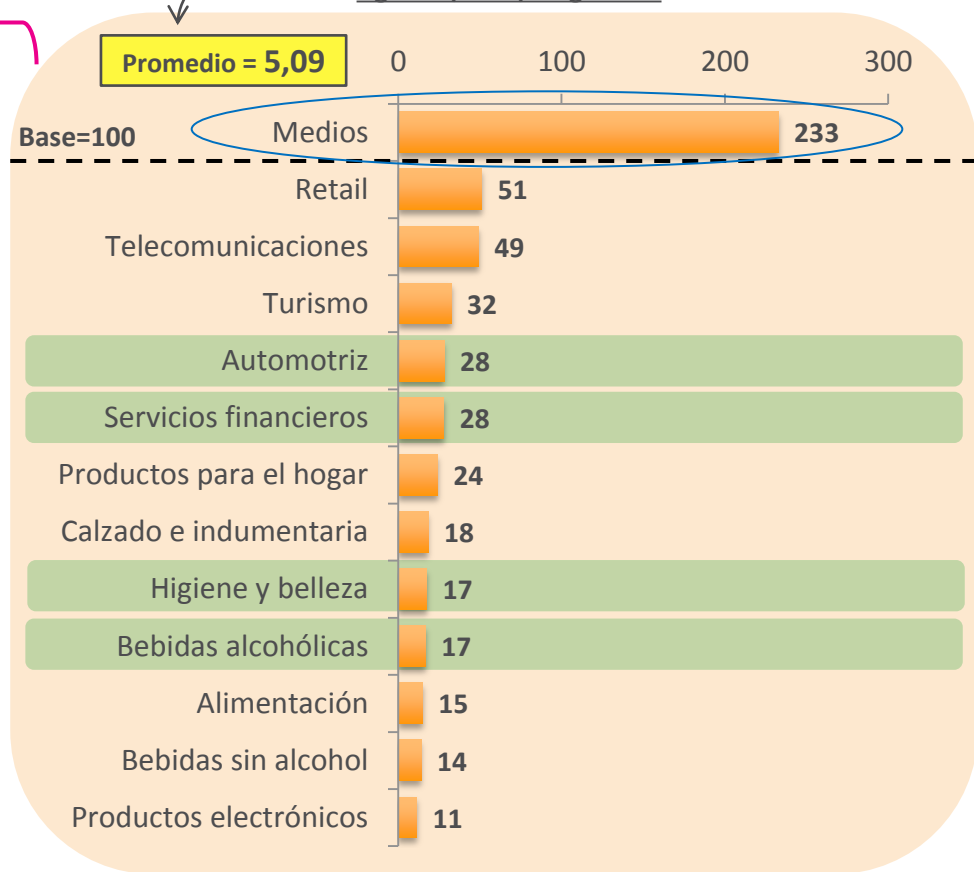
Agosto 2013.

Debido al alto nivel de posteos por parte de la categoría Medios, es la única que se encuentra por encima del índice de Frec. de publicación. Sin embargo, este nivel de actividad no tiene su correlato en cuanto a la respuesta por parte de los fans, ya que se posiciona por debajo del índice del indicador AR por posteo.

Índice base 100. AR por posteo
Agosto (2013). Argentina



Índice base 100. Frec. de publicación (CM)
Agosto (2013). Argentina



Fuente: Socialtools (Agosto 2013).

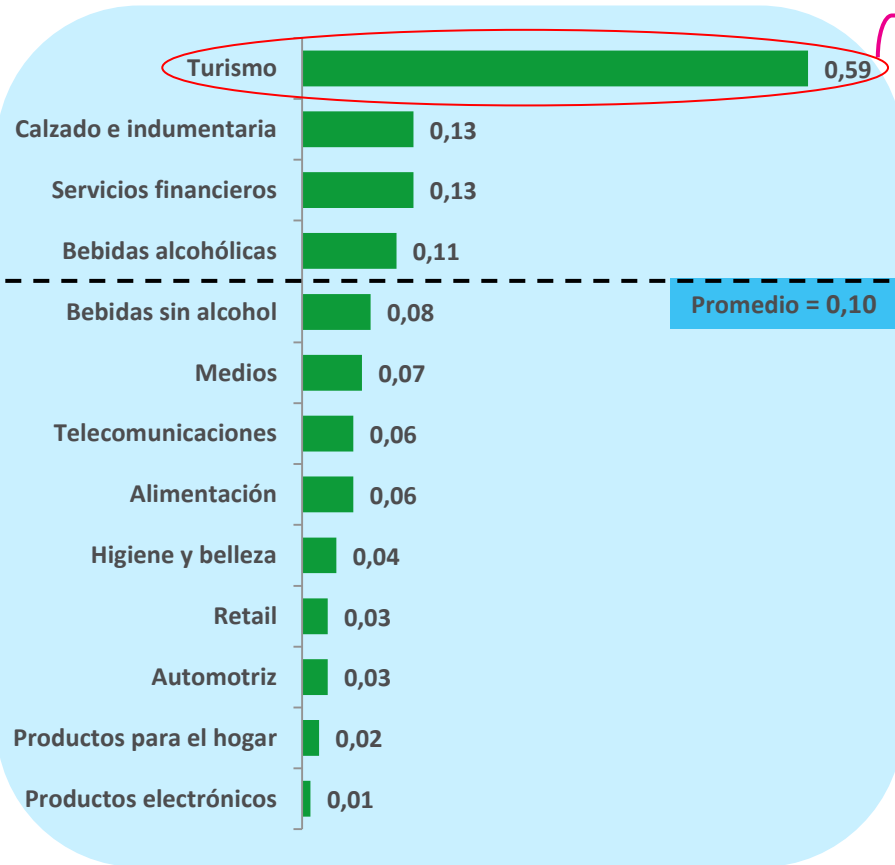
El índice fue construido en base al promedio de AR por posteo y el promedio de Frec. de publicación (CM).

Activation Rate por posteo: ("me gusta" + comentarios + compartidos) por parte de usuarios de la fanpage por cada posteo del Community Manager.

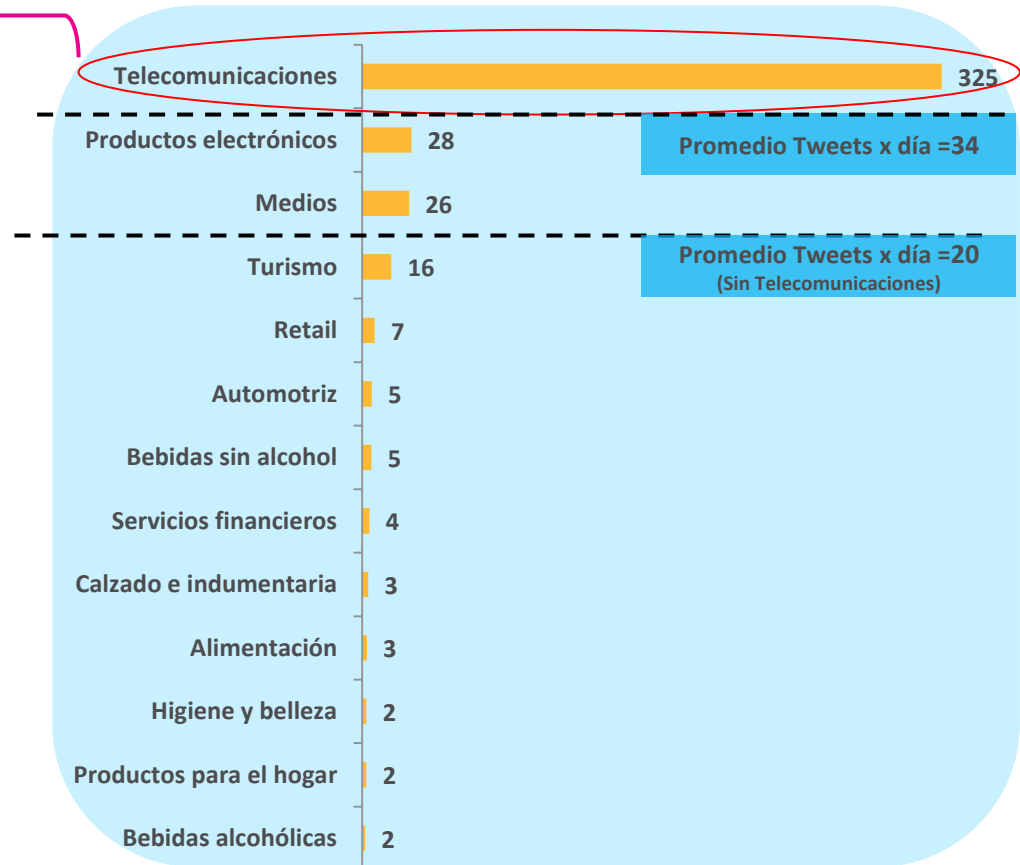
Tasa de respuesta (Engagement)* / Frecuencia de publicación** Argentina Septiembre 2013

Debido al alto nivel de posteos por parte de la categoría Telecomunicaciones, que brinda servicio de atención al cliente, es la única que se encuentra por encima del índice del promedio de publicación: 34 tweets por día Sin embargo, este nivel de actividad no tiene su correlato en cuanto a la respuesta por parte de los fans, ya que se posiciona por debajo del promedio de engagement.

TASA DE RESPUESTA (Engagement)



FRECUENCIA DE PUBLICACIÓN



Fuente: Socialtools (Septiembre 2013).

*Tasa de respuesta o Engagement : Número de interacciones de los seguidores de la cuenta con el promedio de los tweets del Account Manager

**Frecuencia de publicación: Número de tweets /cant. de cuentas/ los días del mes.