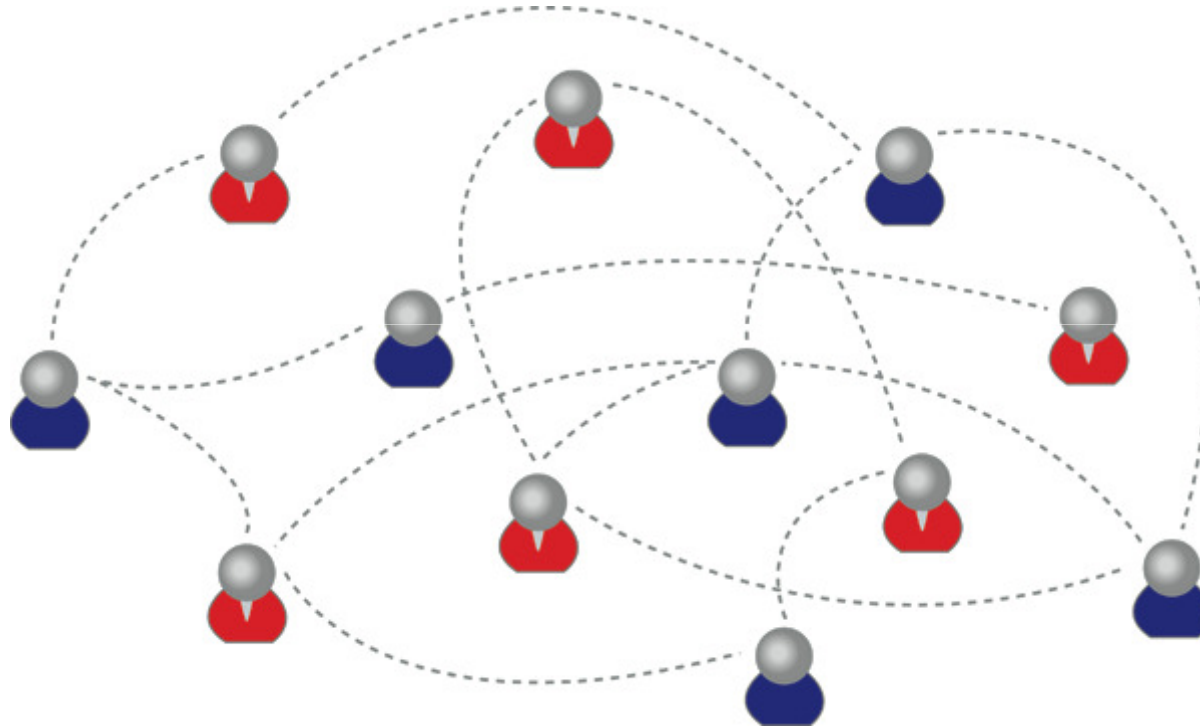


# Marketing putem društvenih mreža



Marko Paliaga  
Josip Mihovilović

# Ciljevi današnjeg predavanja

Shvatiti što je marketing putem društvenih mreža i tko ga koristi



Nakon današnjeg predavanja svi mi bi trebali pokušati promišljati o marketingu u kontekstu novih vidova komunikacije

# 3 različita razdoblja



WWW



# Uvod

Zamislite sada da odjednom možemo svim stanovnicima jedne zemlje **poslati određenu poruku**. Besplatno.

To je upravo ono što **društvene mreže** nude kompanijama, neprofitnim organizacijama, političkim strankama ...

Iz tog razloga društvene mreže će najvjerojatnije **transformirati** određene klasične pristupe marketingu.

# O Marketingu

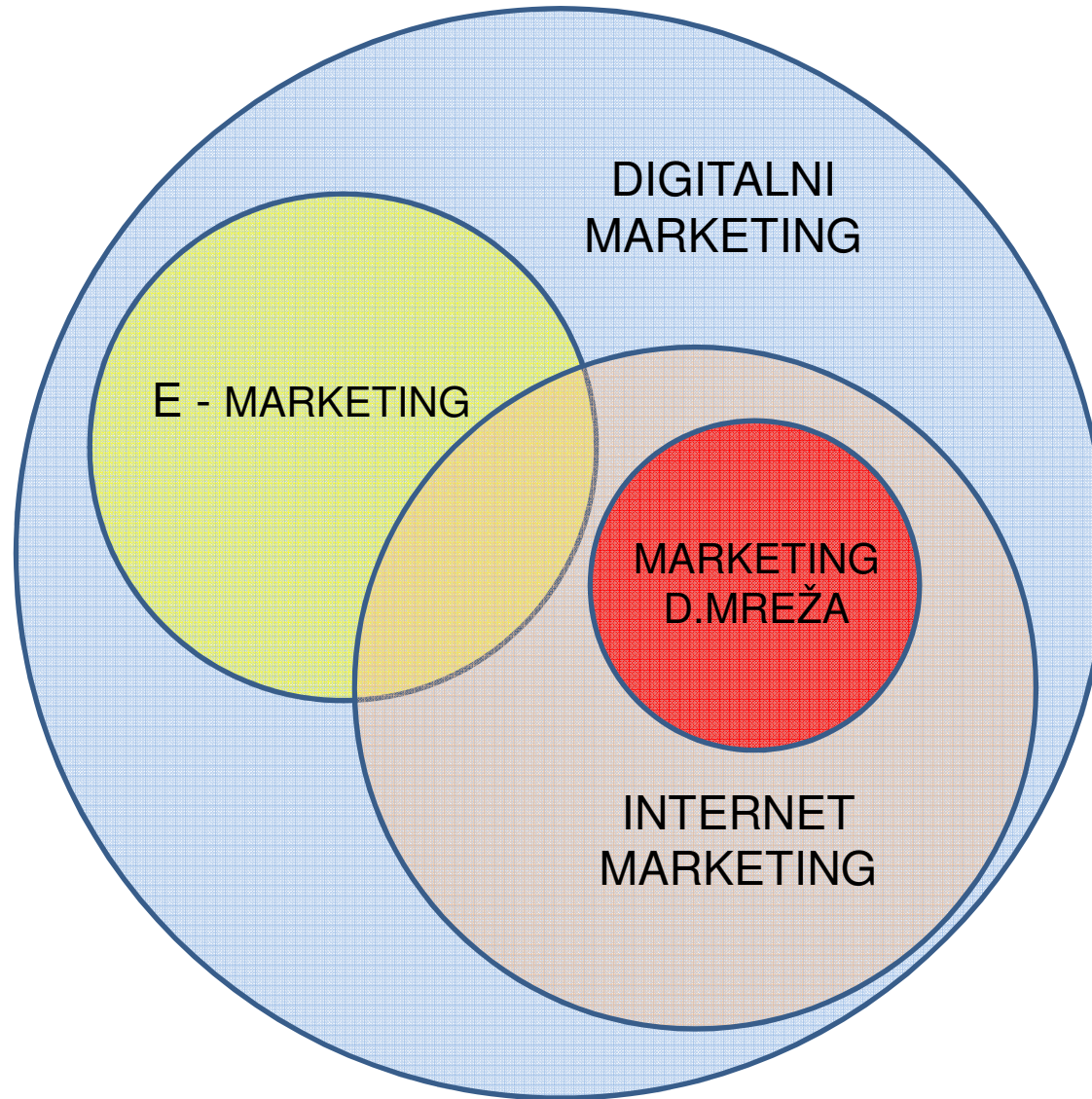
Ukupan financijski uspjeh nekog poduzeća i njegova dobit **zavise od marketinga**.

Proizvodnja, financije, računovodstvo i ostale poslovne funkcije neće pomoći nekom poduzeću da uspije ukoliko to poduzeće nema svoje **tržište**, odnosno ukoliko za proizvodima ili uslugama tog poduzeća ne postoji dovoljno potražnje.

# Što je to marketing

- Različiti su autori definirali marketing na različite načine.
- “Marketing u osnovi možemo definirati kao društveni proces kojim putem stvaranja i razmjene proizvoda i vrijednosti s drugima pojedinci i grupe dobivaju ono što im je potrebno ili što žele.” (Kotler)
- Marketing je proces kreiranja proizvoda ili usluga prema željama i potrebama kupaca.

# Digitalni Marketing



# Internet Marketing

- Internet marketing predstavlja korištenje interneta i drugih digitalnih tehnologija za ostvarenje marketinških ciljeva kao podrška suvremenom marketinškom konceptu. Internet marketinška strategija potrebna je jer daje smjernice za postavljanje održivih internet marketinških aktivnosti poduzeća koje se integriraju s ostalim marketinškim aktivnostima i koje podržavaju poslovne ciljeve poduzeća
- *Najvažnije [Internet](#) usluge za Internet marketing jesu :*
  - **Društvene mreže**
  - Elektronička pošta
  - Web stranice
  - Grupe diskusija ili Forumi
  - Blogovi
  - Elektroničko trgovanje



# Internet marketing i srodni pojmovi

- **E-marketing (elektronički marketing)** je pojam šireg značenja od Internet marketinga i uključuje još:
  - upravljanje podacima o digitalnim kupcima
  - elektronsko upravljanje odnosima s kupcima (e-CRM sustav)
- **Digitalni marketing** je pojam sličan e-marketingu, i obuhvaća korištenje svih digitalnih komunikacijskih kanala od digitalne TV, Interneta, Mobilnih telefona i ostalih oblika digitalnih medija. Digitalni marketing kao pojam širi je od Internet marketinga jer obuhvaća različite forme dosega potencijalnih ciljnih grupa ne samo bazirano na korištenju interneta.

# Mogućnosti Internet marketinga, e marketinga i digitalnog marketinga

- Mogućnosti koje digitalni mediji pružaju marketingu:
  - Medij za oglašavanje
  - Medij za davanje direktnog odgovora
  - Platforma za prodajne transakcije
  - Kanal distribucije (za digitalne proizvode)
  - Mehanizam za usluživanje kupaca (FAQ)
  - Mehanizam za izgradnju i održavanje odnosa s kupcima (newsletter, istraživanja itd.)

# Internet marketing, e marketing, digitalni marketing

- I marketing, E marketing i D marketing zapravo je većini slučajeva promatramo i razumijevamo kao unapređenje integriranih marketinškim komunikacijama.
- U tom smislu i marketing putem društvenih mreža predstavlja dio unapređenja **integriranih marketinških komunikacija**.
- Integrirane marketinške komunikacije su način / princip kojim se određene organizacije ili kompanije nastoje **povezati i usmjeriti** na svoja ciljna tržišta i koordiniraju sve dijelove promocijskog mixa: oglašavanje, osobnu prodaju, unapređenje prodaje, odnose s javnošću, publicitet

# Društvene mreže



# Društvene mreže

- **Društvene mreže** (social networking siteovi) su dakle relativno novi fenomen u **internetskim** sferama.
- Društvene mreže predstavljaju on-line zajednice koje uobičajeno dijele zajedničke interese i aktivnosti te osiguravaju različite tehnologije interakcije, blogove, instant poruke, newsfeeds i sl.
- Riječ je o besplatnim **online servisima** koji korisnicima omogućuju raznovrsne vidove komunikacije sa svijetom uz mogućnost vlastite prezentacije.
- Društvenim mrežama danas se koriste stotine milijuna ljudi, a osim onih neutralnih (generalne uporabe).

# Društvene mreže

- Općenito, kada određeni korisnici pristupaju društvenoj mreži stvaraju svoj **profil**.
- Profil čini opis vlastitih interesa, aktivnosti, znanja...
- Profil sadrži i niz demografskih podataka
- Jednom kada je profil postavljen, korisnici komuniciraju sa drugim pripadnicima društvene mreže, “prijateljima” koji dijele iste ili slične interese i aktivnosti.

# Kako su društvene mreže nastale?

- Društvene mreže razvile su se iz komunikacije putem news grupa ili foruma to je jedan od prvih oblika Internet druženja i Internet rasprava.
- Kasnije se razvijaju chat appletti (pr. Skype), te sami forumi koji su i danas još uvijek aktualni.
- Razvojem tehnologije, i povećanjem brzina spajanja, evoluirale su i društvene mreže te su postale jedan od najučestalijih oblika komuniciranja.

# Najpopularnije društvene mreže

- [Facebook](#) najpopularnija društvena mreža na svijetu. Gotovo da nema političara, glumca, osobe, koja nema profil na Facebooku.
- [YouTube](#) jedan od prvih društvena mreža, nastao kad i Facebook.
- [Twitter](#) Zamišljen kao društveno mrežni site i odličan je za sve koji žele biti informirani u kratkim crtama od osoba koje poznaju ili poštuju.
- [Flickr](#) društvena mreža prilagođena onima koji uplodaju svoje fotografije
- [Last.fm](#) Internet radio glazbena mreža
- [LinkedIn](#) Poslovno orijentirana društvena mreža uglavnom se koristi za poslovno povezivanje
- [MySpace](#) mreža slična Facebooku, preko 100 milijuna članova, trenutno je najveći konkurent Facebooku, nastala 2006. godine.



# Video društvena Mreža

Rovinj

RovinjTubeee

1 video

Subscribe

Rovinj Tube

LIKES or DISLIKES

0:04 / 2:55 360p

Like Add to Share Embed

Uploaded by RovinjTubeee on Oct 5, 2009

<http://www.rovinjtube.com> Rovinj is a city in Croatia situated on the north

Show more

54,991

42 likes, 0 dislikes

# Svrha nastanka i korištenja društvenih mreža

- Korisnici društvene mreže stvaraju svoj mali svijet, društvo prijatelja koje povezuju zajednički odnosi i interesi. (ta je povezivost izdignula Facebook na vrh popularnosti)
- Tom činjenicom se u posljednje vrijeme koriste i markentigaši koji pažljivo kreiranim promotivnim kampanjama svoje proizvode i usluge predstavljaju ciljanoj publici.
- Nisi na Facebooku? Mlađi korisnici danas takvo ponašanje označuju “lošim”.
- Informiranje, uvjeravanje i povezivanje osnovne su premise društvenih mreža, uz naravno adekvatan pristup internetu.

# Facebook

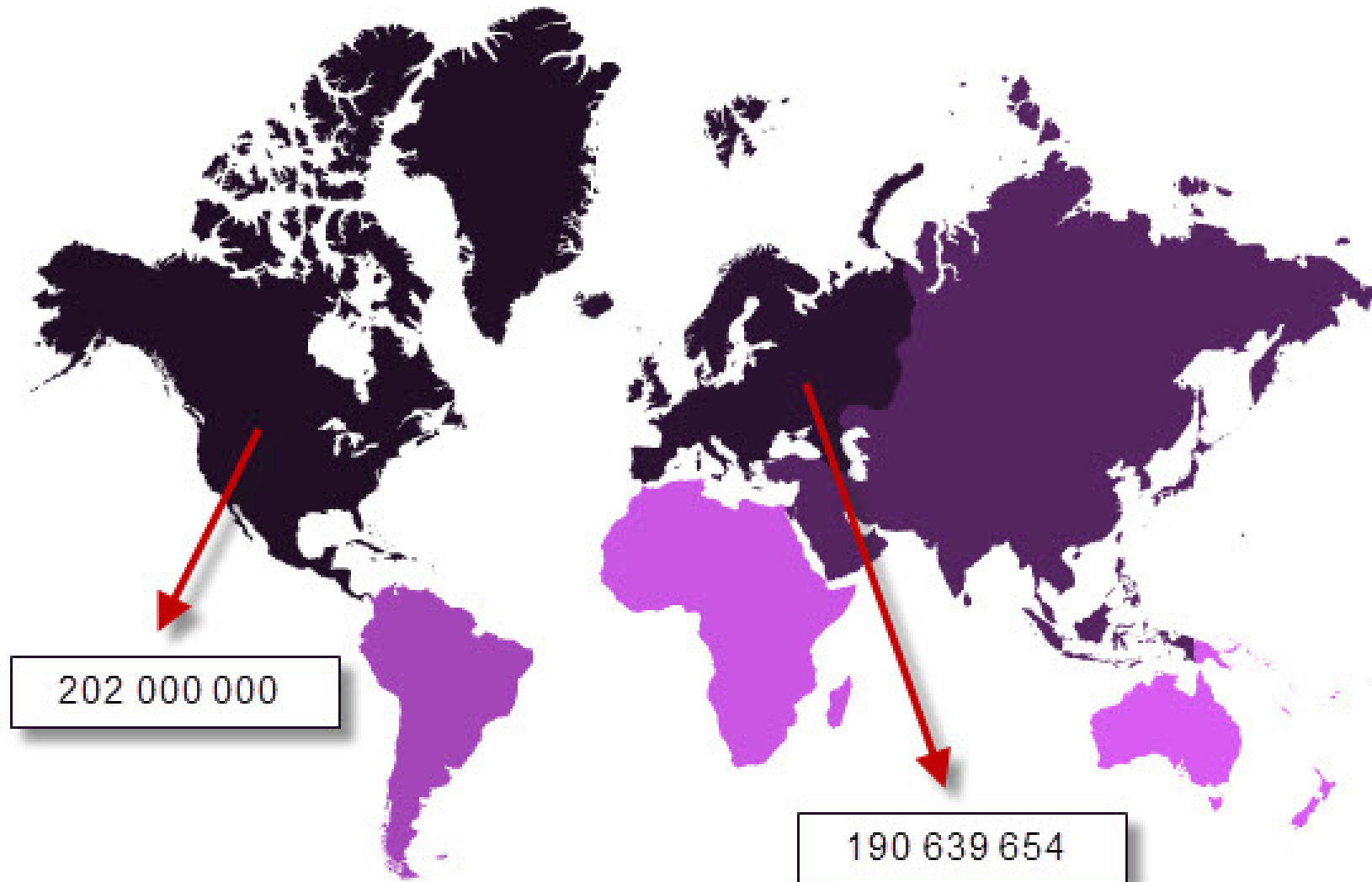
Trenutačno je 900.000 punoljetnih korisnika Facebooka u Hrvatskoj, a kad se tomu pribroje i tinejdžeri, broj je znatno veći (**1.400.000**).

Istraživanja pokazuju da dvadeset najposjećenijih hrvatskih internetskih stranica zajedno imaju manju posjećenost od ove društvene mreže.

Putem Facebooka se dogovaraju sastanci, proslave rođendana, organiziraju prosvjedi, razmjenjuju skripte i domaće zadaće, oglašava itd. pa možemo reći da je on prisutan u gotovo svakom društvenom segmentu.

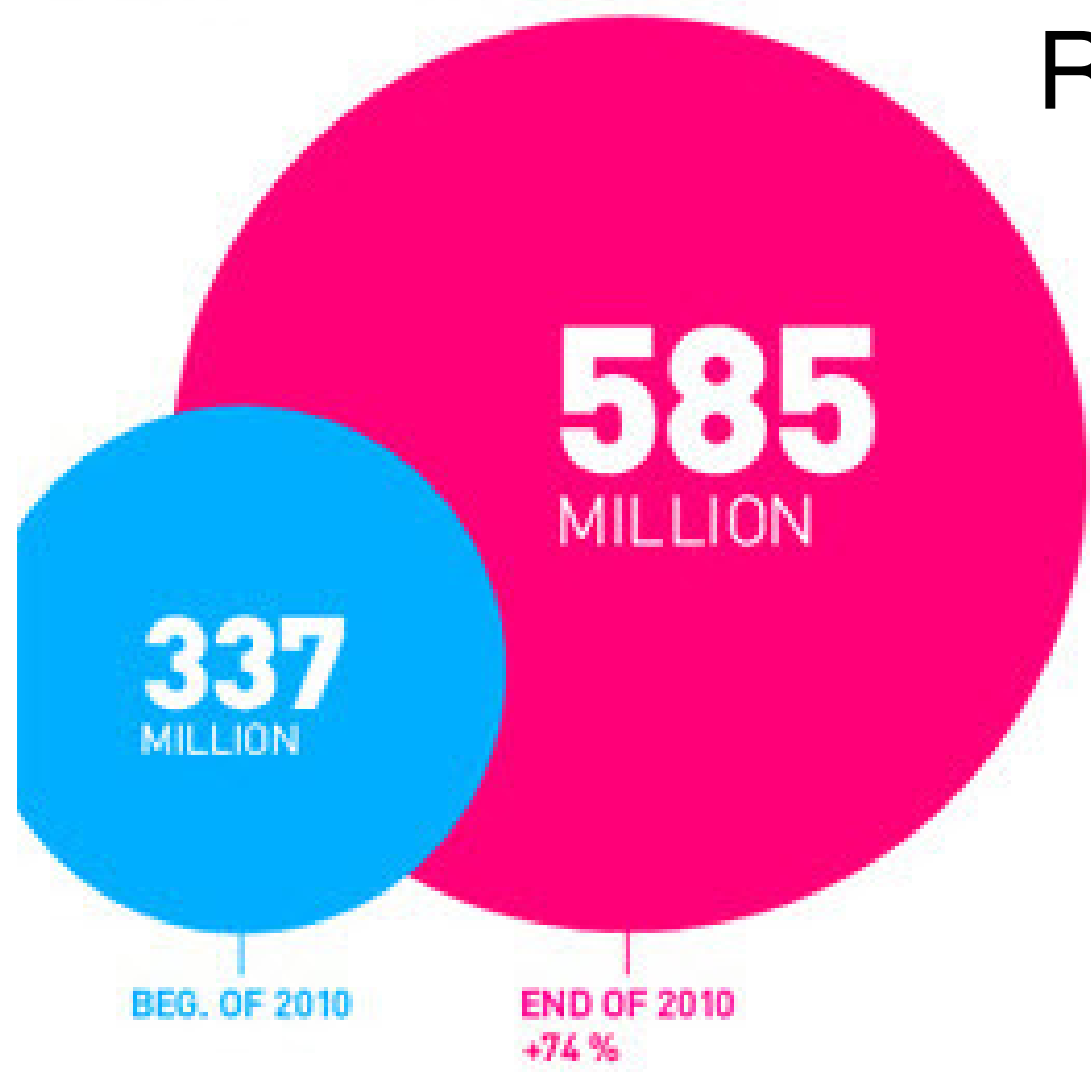
**Informiranje, uvjeravanje i povezivanje** tri su osnovna postulata Facebooka..

Facebook kao 6. najveća zemlja po broju stanovnika.



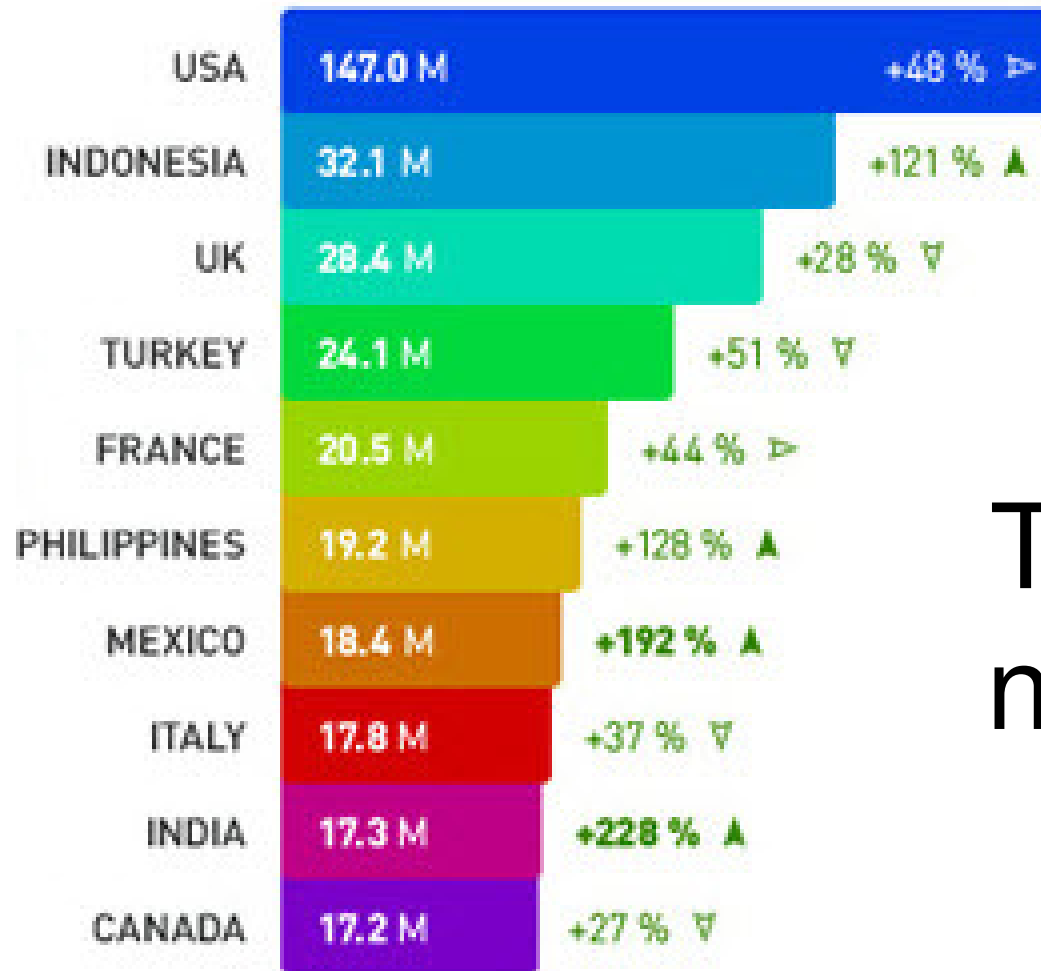
TOTAL FACEBOOK POPULATION

# Rast Facebook korisnika

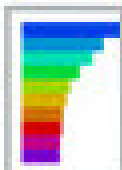


**7,9** NEW REGISTRATIONS PER 1 SECOND!

## TOP 10 COUNTRIES ON FACEBOOK



TOP 10



**58.5 %** OF FACEBOOK POPULATION

# Top 10 država na Facebooku

# Facebook populacija

AGE DISTRIBUTION OF FACEBOOK POPULATION



# 10 Top brendova

## TOP 10 BRANDS ON FACEBOOK

COCA-COLA	21.6 M FANS	+427 % ▲
STARBUCKS	19.0 M FANS	+261 % ▼
OREO	16.2 M FANS	+353 % ▲
DISNEY	15.6 M FANS	+406 % ▲
RED BULL	14.7 M FANS	+586 % ▲
SKITTLES	14.6 M FANS	+312 % ▼
CONVERSE ALL STAR	12.2 M FANS	+633 % ▲
VICTORIA'S SECRET	10.9 M FANS	+363 % ▲
CONVERSE	10.4 M FANS	+538 % ▲
ITUNES	9.8 M FANS	+269 % ▼

**115 M** NEW FANS  
GAINED

**4 FANS** OF COCA-COLA  
PER 1 SECOND



# 10 Top poznatih osoba

## TOP 10 PUBLIC FIGURES ON FACEBOOK

MICHAEL JACKSON	26.2 M FANS	+149 % ▾
LADY GAGA	25.7 M FANS	+450 % ▲
EMINEM	24.9 M FANS	+911 % ▲
RIHANNA	20.3 M FANS	+570 % ▲
MEGAN FOX	20.0 M FANS	+275 % ▾
VIN DIESEL	19.9 M FANS	+176 % ▾
LIL WAYNE	17.8 M FANS	+546 % ▲
BOB MARLEY	17.7 M FANS	+529 % ▲
JUSTIN BIEBER	17.7 M FANS	+1289 % ▲
BARACK OBAMA	17.6 M FANS	+149 % ▾

IZBORI



# Facebook i ostali ...

Facebook je samo jedna od društvenih mreža, a naravno postoji još mnogo drugih. **Trenutno je Facebook najposjećenija stranica u svijetu.**

1	<a href="https://www.facebook.com">facebook.com</a>	Social Networks	590,000,000
2	<a href="https://www.youtube.com">youtube.com</a>	Online Video	500,000,000
3	<a href="https://www.yahoo.com">yahoo.com</a>	Web Portals	400,000,000
4	<a href="https://www.live.com">live.com</a>	Search Engines	340,000,000
5	<a href="https://www.wikipedia.org">wikipedia.org</a>	Dictionaries & Encyclopedias	280,000,000
6	<a href="https://www.msn.com">msn.com</a>	Web Portals	250,000,000
7	<a href="https://www.baidu.com">baidu.com</a>	Search Engines	230,000,000
8	<a href="https://www.blogspot.com">blogspot.com</a>	Blogging Resources & Services	210,000,000
9	<a href="https://www.qq.com">qq.com</a>	Web Portals	190,000,000
10	<a href="https://www.microsoft.com">microsoft.com</a>	Software	190,000,000

# Društvene mreže i marketing

Marketing putem društvenih mreža možemo ukratko definirati kao svaku strategiju kompanije koja je usmjerena na poticanje potencijalnih kupaca (ciljnih tržišta) da međusobno dobrovoljno i besplatno **razmjenjuju informacije** o nekom proizvodu ili usluzi, **komentiraju**, **lajkaju** ih, te na taj način kreiraju što je moguće veću izloženost promotivnoj poruci od strane čim većeg broja potencijalnih kupaca.



# Marketing putem društvenih mreža

- Pojavom društvenih mreža, njihovim rastom, promijenio se i način komuniciranja odnosno obraćanja ciljnim tržištima.
- Marketing programi transformiraju se i usmjeravaju s ciljem da svojim sadržajem, porukom, “dizajnom” postanu predmet dobrovoljne međusobne razmjene većeg broja korisnika putem društvene mreže.
- Prednost je marketinga putem društvenih mreža je ta da kompanije/poduzeća u veoma kratkom roku mogu dobiti povratne informacije o njihovim proizvodima, uslugama, **u realnom vremenu** te da u kratkom roku mogu obuhvatiti specifične **ciljne grupe**.

# Marketing putem društvenih mreža

Ključne prednosti jesu: usmena predaja, dvosmjerna komunikacija, relativno mali troškovi kampanje i brza povratna informacija .

- Komunikacija se odvija **jedan na jedan** sa svojim potencijalnim kupcima i na taj način poduzeća dolaze u priliku drugačijeg marketinškog pristupa, iz jednosmjerne klasične komunikacije u potpuno novu dimenziju dvosmjernosti.

# Marketing putem društvenih mreža

Prema provedenom istraživanju, na globalnom uzorku, Consumer Trust, objavljenom u časopisu Brand Startegy, **78 % ispitanika** izjavilo je da vjeruje preporukama drugih osoba glede određenih proizvoda ili usluga više nego li bilo kojem mediju.

# Marketing putem društvenih mreža

Društvene mreže omogućavaju brojne aktivnosti marketinga:

- Primjenu marketinga od usta do usta (preporuke)
- Istraživanje tržišta
- Kreiranje i provjeru ideja
- Razvoj novih proizvoda
- Unapređenje odnosa s kupcima (CRM)
- Sve oblike promocije i komunikacije
- Općenito sve aktivnosti marketinga

# Marketing putem društvenih mreža

Koristi od marketinga putem društvenih mreža:

- Povećanje poznatosti proizvoda ili branda
- Povećanje web prometa na vlastitim stranicama i jačanje e – trgovanja
- Jačanje prisutnosti na tražilicama (Search Engine Optimization)
- Jačanje lojalnosti i povjerenja kupaca
- Uspješno lansiranje novih proizvoda



# Najčešći ciljevi marketinga putem društvenih mreža



Izvor: Redbridge  
marketing, 2009.

# Marketing putem društvenih mreža

- Važno je ipak upamtiti da se društvene mreže veoma brzo transformiraju, šire, rastu i propadaju (MySpace), te da svaka društvena mreža zahtjeva specifične marketing tehnike kako bismo “izvukli” najveću korist od nje same.
- Pristup Twitteru nije isti kao Facebooku, isto kao što je pristup You tubeu različit od Facebooka

# Društvene mreže i marketing

- Osim interneta, dolazi nam još jedna nova revolucija, s dolaskom pametnih telefona
- Pametni telefoni i mobilne aplikacije omogućavaju da korisnici svoj profil na društvenoj mreži uvijek nose sa sobom
- Kolika je snaga ovog tržišta govori činjenica da je prodaja pametnih (smart) telefona negdje oko 400 milijuna primjeraka, a istodobno će se sa interneta skinuti još 50 milijardi različitih aplikacija.
- Ovi podaci govore o snazi nove ere marketinga koja je već započela.

# Facebook u našem džepu



# stranice VS profili



Profili limit od **5.000** prijatelja  
Stranice bez limita (fan page)

# Istra News

- Istra News kao **uspješan primjer** Facebook fan page stranice
- Trenutno ima preko **22.959** fanova (čitatelja)
- Kao što ime kaže misija te stranice je **informirati građane** i ljubitelje Istre

IDEMO VIDJETI ....

# Direktno informiranje **22.958** fanova

The image shows a screenshot of the Facebook page for 'Istra News'. The page features a large red 'IN' logo on the left. The main content area displays several posts from the news outlet, including a live broadcast announcement and news about an explosion in Trstno. On the right side, there are sections for 'You and Istra News' (showing 999 likes), 'Which city do you live in?' (Zagreb, Croatia), and 'Friends' Events' (NICOL's B-Day Party). At the bottom right, there is a 'Sponsored Story' for 'MojPosao' and a 'Chat (Offline)' button. Three blue boxes with red arrows point to specific elements: 'FANOVI' points to the '22,958 people like this' box; 'REKLAME' points to the 'Sponsored Story' section; and 'CHAT' points to the 'Chat (Offline)' button.

**facebook** 22 Search Home Profile Account

## Istra News

Media/News/Publishing

### Wall

**Istra News**  
LIVE - Prosvjednici su došli na 50 metara od premijerkine zgrade i skandiraju 'Jaco, baci se'  
18 hours ago · Like · Comment

Rita Valic, Tamara Bilić Živolić, Elvira Karic and 138 others like this.

View all 25 comments

**Istra News**  
Orkanska bura u Trstu dizala ljude  
www.istranews.in  
IN-teresantno IN-ovativno IN-teligenčno  
20 hours ago · Like · Comment · Share

Emilio Sekanina, Renato Pletikos and 21 others like this.

View all 9 comments

**Vedran Causevic** ...Da oce bura opet odnjeti nasu granicu iza Trsta... :p  
18 hours ago · Like · 1 person

**Elmin Ibršimović** U Sežani sve čisto, nideri ne moreš najti najlon

### You and Istra News

999 friends like this.

Događaji u Istri, I ♥ ISTR, Istra Tube

### Which city do you live in?

Zagreb, Croatia  
Davor Mezulic and 90 other friends live here.

I live here Choose another city

### Friends' Events

See All

**NICOL's B-Day Party**  
Saturday, March 5

RSVP: Yes · No · Maybe

### Sponsored Story

Adrijana Martinović Kmet, Verica Hajduković, and Perlina Shop like MojPosao.

**MojPosao**  
Like

**Chat (Offline)**

**FANOVI**

**REKLAME**

**CHAT**

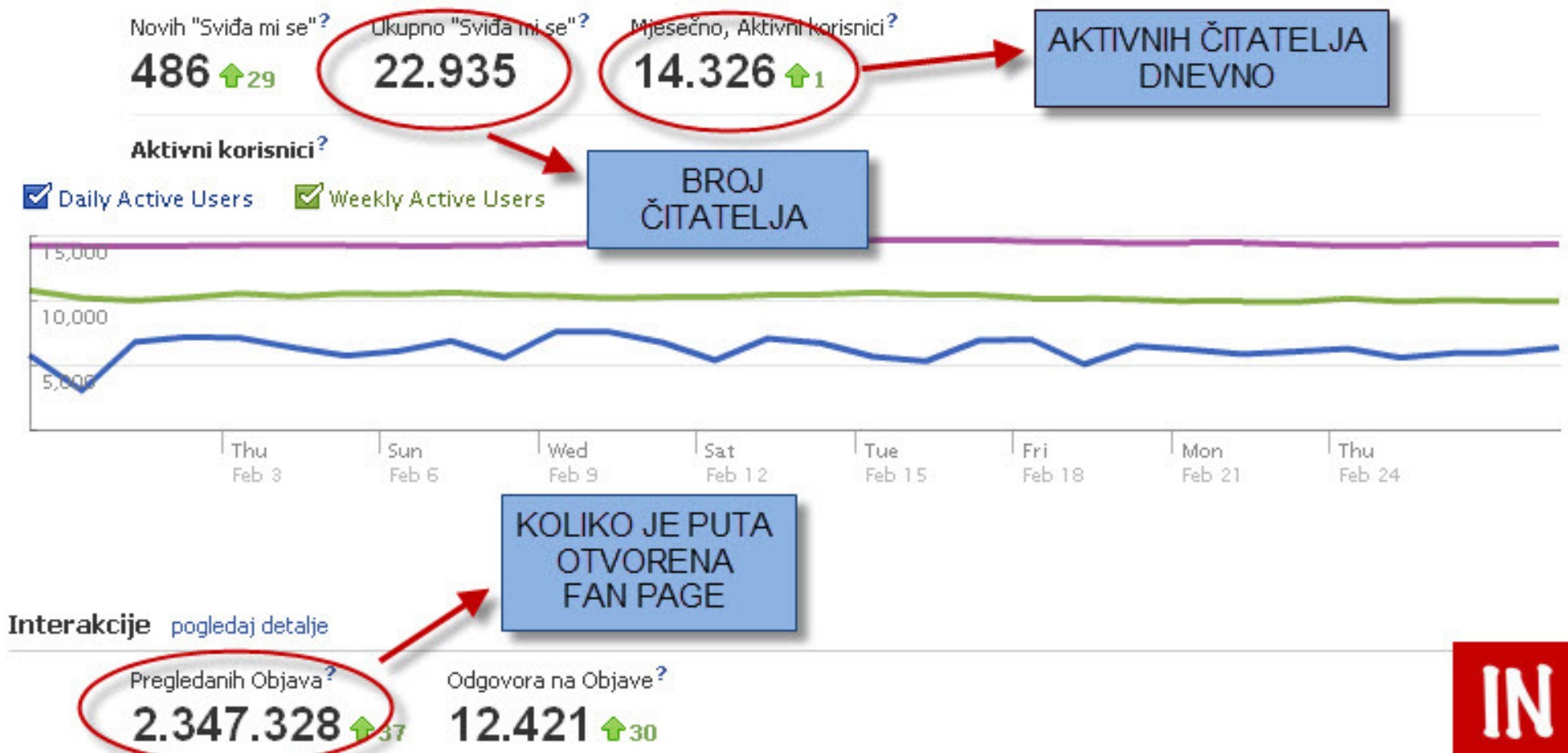
22,958 people like this

Istra Tube

Događaji u Istri

I ♥ ISTR

# Facebook statistike za Istra News





# Vrijeme na društvenim mrežama...



Nadam se da sada **lajkate** ovo  
predavanje

