



Whitepaper:
- Twitter som **professionelt**
kommunikationsværktøj

RESCU

Rescu Kommunikaton

Filmbyen 23, stuen, nord

8000 Århus C

T: +45 86 171 800

@: rescu@rescu.dk

www.rescu.dk

April 2009

Twitter – en verden på 140 tegn

Med Twitter's tilbliven i marts 2006¹, kom der et nyt begreb til verden.

»» Micro-blogging ««

Micro-blogging er et socialt medie. Et medie, hvor du som bruger, kan kommunikere med omverden med en kort statusmeddelelse på kun 140 tegn. Lidt i stil med en SMS.

Kort fortalt handler micro-blogging om at fortælle hvad du laver lige nu. Denne mængde af små beskeder kan sammenlignes med en sand strøm af kvinden eller på engelsk "twitter".

Antallet af micro-blogging steder er siden eksploderet og i dag er der mere end 100² forskellige udbydere af micro-blogs. Af de mere kendte kan nævnes:

- [Jaiku](#)
- [Yammer](#)
- [Plurk](#)

Men den mest benyttede micro-blog i den professionelle verden er uden tvivl Twitter (se <http://www.twitter.com>).

The Twitter logo is displayed in a large, light blue, rounded font with a white outline and a subtle drop shadow. The letters are lowercase and have a friendly, bubbly appearance.



Hvad er Twitter?

Twitter er en micro-blog. En gratis service, hvor man hurtigt og enkelt kan oprette sin egen micro-blog. Alt hvad der kræves er en email-adresse og adgang til internettet.

Get Started—Join!

Tweets

Når man først er oprettet som bruger af Twitter, kan man begynde at micro-blogge. Her har man 140 tegn til rådighed, når man skal svare på det simple spørgsmål: "What are you doing?".

Når man skriver sine max 140 tegn kaldes det en Tweet.

What are you doing?

32

Her er der plads til 140 tegn - i højre hjørne kan man se det antal tegn man har tilbage - her er der kun 32

Du kan opdatere dine Tweets alle steder fra. Det betyder, at du også kan opdatere dine Tweets fra din mobiltelefon via SMS eller en mobilbrowser.

Men de fleste benytter Twitter's egen hjemmeside eller en af de utallige gratis Twitter-applikationer der findes. Her er listet et lille udpluk:

- [Digsby](#)
- [twhirl](#)
- [TweetDeck](#)
- [TwitterFox](#)
- [Ping.fm](#)

For interesserede kan man finde endnu flere blandt andet her <http://twitter.pbwiki.com/Apps>.

Personlige indstillinger

Hver gang du skriver en Tweet sendes den automatisk ud på Twitter's hjemmeside, hvor alle vil have adgang til at læse den.

Hvis du ikke ønsker at alle skal have adgang til at læse hvad du skriver, kan du vælge at beskytte dine Tweets således det kun er udvalgte, der har lov til at læse dem. Dette kan gøres i indstillingerne på din Twitter-profil, hvor du også har mulighed for at lege lidt med designet på din Twitter-profil.



Det er også under indstillingerne du får mulighed for at skrive lidt om dig selv, samt tilføje et billede m.m.

Following og Followers

Twitter bliver først rigtig interessant når man begynder at følge andres Tweets. Der er to muligheder.

1. Følge den løbende strøm af tweets fra alle brugere af Twitter
2. Følge udvalgte brugere af Twitter

At følge den løbende strøm af Tweets kan dog hurtigt blive uoverskueligt, og derfor er mulighed nummer 2 klart den mest foretrukne.

Det er som udgangspunkt muligt at følge alle de brugere man har lyst til. Der er dog nogle brugere som benytter en lukket Twitter konto, hvor man skal godkendes før man får adgang til dennes Tweets.

Når man vælger at følge en bruger – tæller det som en "Following". Vælge andre at følge dine tweets tæller det som en "Followers". Antallet af ens "Followers" og "Following" registreres på ens profil således man kan følge med i hvor mange og hvem der er tilknyttet den enkelte profil.

Name christianbogh
Location Denmark
Web <http://bloggingpr...>
Bio Blogger, social media entrepreneur and CEO at Rescu Kommunikation

249	240	614
following	followers	updates

Det gør det nemt for andre at se hvem du synes er interessant samt hvem der synes dine Tweets er interessante. Baggrunden for dette er blandt for at gøre det lettere for andre at klikke sig videre ind til andre som sandsynligvis er interesseret i samme emner som den profil de er tilknyttet.

Det er dog ikke altid et retvisende billede, da der er nogle profiler som bevidst søger at følge så mange som muligt, som en slags præstationsmål i sig selv, som den nedenstående profil..

Name Jason Calacanis
Location LA
Web <http://www.calaca...>
Bio just a guy building stuff

49,350	42,092	6,845
following	followers	updates

Lidt tal...

Antal brugere

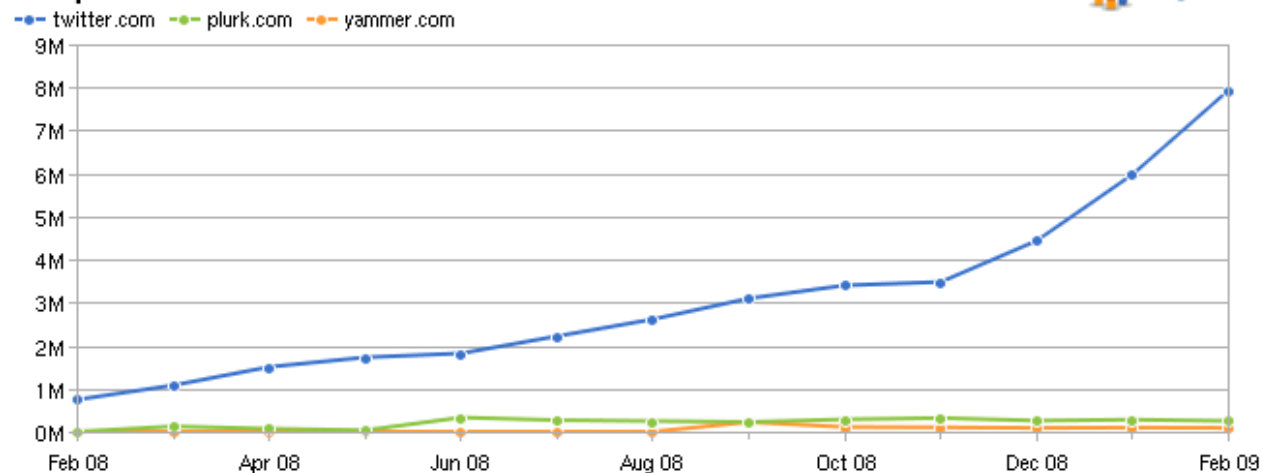
Der er i dag ca. 8 millioner brugere af Twitter verden over. Twitter opgiver ikke selv antallet af brugere, men der er flere steder som har realistiske bud på størrelsen

Her af er en stadig voksende del danske. Den danske Twitter-portal [Tweetr.dk](#), følger lidt over 4.000 danske brugere (april 2009), men da den er ganske ny, følger den ikke alle danske Twitter-brugere. Et mere realistisk dansk tal er nærmere de 10.000 eller mere.

Ifølge [TwitterGrader](#), der følger og ranglister alle Twitter-brugere ligger Danmark da også helt nede som nummer 33 på listen over lande med fleste Twitter-brugere (april 2009). Til sammenligning ligger Norge nummer 15 og Sverige nummer 13.

Analysefirmaet Compete har listet følgende graf⁴ over antallet af unikke brugere af Twitter, hvilket understøtter et antal på ca. 8.000.000 brugere (april 2009). Til sammenligning var dette tal på under fem millioner ved årsskiftet.

Unique Visitors

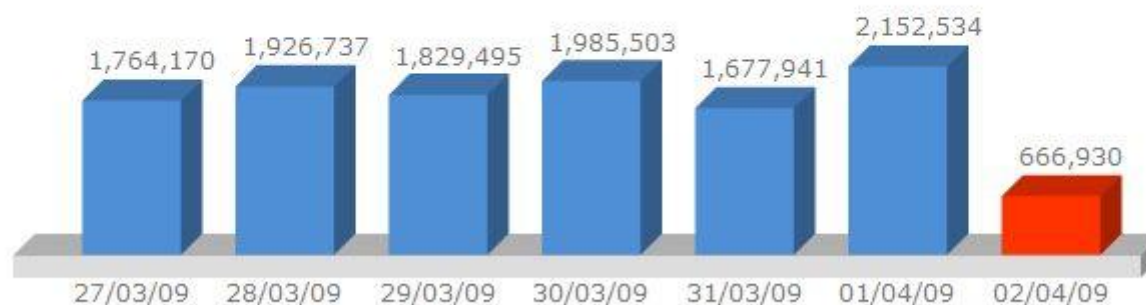


Antal tweets

Et er hvor mange profiler, der er på Twitter, noget andet er hvor aktive disse er. Altså hvor mange Tweets der bliver skrevet i løbet af en enkelt dag. Her har sitet TweetRush⁵ en daglig gennemgang af antallet. Forløbet på en uge i marts/april 2009 viser at der er mellem ca. 1.700.000 og 2.10.000 Tweets pr. dag. Se også nedenstående figur.

Men igen er tallet behæftet med usikkerhed, da TweetRush ikke tæller alle Tweets med. Den anerkendte IT-blogger Michael Arrington nævner i april 2008 et på ca. 3 millioner Tweets om dagen⁶ på sin blog TechCrunch. Tal som blev fremlagt for et år siden. Så et fornuftigt bud ligger imellem 2 og 4 millioner daglige Tweets.

total tweets/7 days





Twitter som kommunikationsredskab

Twitter er ikke kun for private meddelelser om hvad man nu skal have til middag og hvilke film man skal se i weekenden. Twitter er et kommunikationsredskab, som brugt rigtigt kan være til stor gavn for professionelle kommunikatører, som journalister, kommunikationsrådgivere og virksomheder.

Nyheder

Twitter har vist at være en guldgrube for folk med hang til nyheder. Mange nye tiltag bliver offentliggjort for første gang på Twitter. I starten har det primært været nyheder om nye sociale medier og breaking news i IT-verden.

Men nu er det også flere og flere traditionelle nyheder som når Twitter, før de mere almindelige nyhedskilder som aviser og TV samt online-nyhedssites. Kun wire-services som Ritzau og Reuters og lignende kan prale af samme hastighed.

I Danmark er et af de mest kendte tilfælde nyheden omkring lukningen af gratisavisen Nyhedsavisen. Her offentliggjorde ejeren af avisen Morten Lund nyheden om lukningen på Twitter tidligt om morgenen, mens de fleste endnu ikke havde hørt nyheden.

Selvom nyheden var kendt på redaktionerne rundt om i Danmark natten før, gav Nyhedsavisens ejer med sit Tweet en personlig vinkel på sagen, som efterfølgende blev citeret i de traditionelle medier.



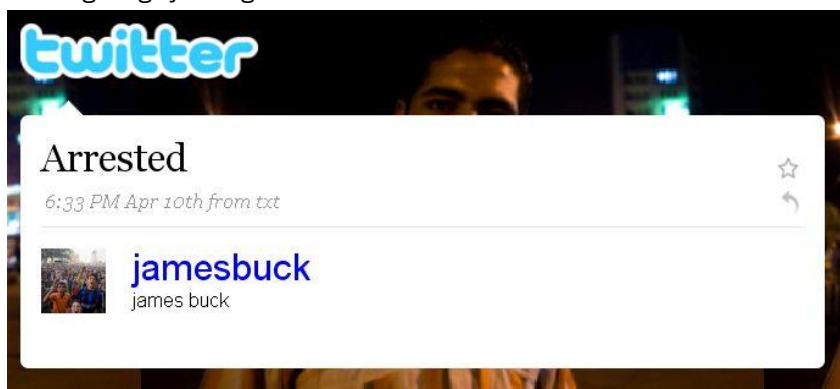
Denne form for udnyttelse af Twitter til "breaking news" gør at flere og flere journalister følger Twitter meget nøje. Listen over journalister, der gør dette er meget lang og den bliver længere hele tiden. Harry Hoover fra My Creative Team⁷ har således taget initiativ til at oprette en liste over journalister med en Twitter-profil. En liste som hele tiden bliver udvidet.

Listen kan ses her <https://twitteringjournalists.pbwiki.com/FrontPage> og indeholder også en liste over traditionelle medier, der har en Twitter-profil – herunder danske medier som Børsen, EkstraBladet og Politiken.

Twitter er således et godt sted at sætte ind hvis man gerne vil have bragt historier ud – hurtigt. Danske medier som [Tipsbladet](#) er begyndt at udnytte mulighederne på Twitter. En gennemgang af den historie kan læse på [DanishJournalism.org](#).

Tilgængelighed der gør en forskel

Twitter udmærker sig ved, at være meget let tilgængelig når det handler om at dele viden. Du kan sende dine Tweets ind fra næsten alle steder, bare du har adgang til internettet eller mobilnettet. Et godt eksempel på betydningen af denne hurtige og meget tilgængelige kommunikation er sagen omkring den amerikanske fotojournalist James Karl Buck. I april 2008 var James Karl Buck på besøg i Ægypten, hvor han i forbindelse med sit fotospeciale ville følge en række regeringsfjendtlige demonstrationer.



Uden varsel blev han tilbageholdt af det ægyptiske politi og fik ikke mulighed for at kontakte den amerikanske ambassade. I teorien vidste ingen således hvor han var. Men under hans tilfangetagen nåede han at afsende et Tweet via sin mobiltelefon med ordet "Arrested"⁸

Dette Tweet blev læst af hans Followers og hurtigt fik de taget kontakt til den amerikanske ambassade i Ægypten. Dette resulterede i en hurtig løsladelse af James Karl Buck. Uden Twitter kunne han i princippet stadig være i fængsel uden at offentligheden vidste besked.

Vidensopbygger

Når man snakker om Twitter er det ikke til at komme udenom at Twitter også fungerer som en vidensopbygger. Umiddelbart virker det ikke som et oplagt sted at hente viden, da man hele tiden er begrænset til kun 140 tegn. Men Twitter skal mere ses som et samlingspunkt for henvisninger, anbefalinger og gode råd end som et sted hvor man skal læse al information.

Linkdeling m.m.

Da Twitter kun har 140 tegn kan det være svært at lave en beskrivelse sammen med et langt link. Men det er der råd for. I takt med udbredelsen af Twitter og de andre sociale medier er antallet af hjælpende applikationer også stigende. Der er således blandt andet udviklet en række services der kan gøre et langt link kortere eller samle en lang tekst til et unikt link.



Eksempelvis forkortes denne URL

<http://thelongestlistofthelongeststuffatthelongestdomainnameatlonglast.com/>

til denne

<http://tinyurl.com/a5sj3>

hvis man bruger applikationen [TinyURL](#). Den gør således et link på 75 tegn 51 tegn kortere.

Samme funktion har applikationer som

- [Tiny](#)
- [TubeURL](#)
- [Xurl](#)
- [ABE5](#)

Har man behov for at skrive en længere tekst end 140 tegn, og findes den tekst ikke på en eksisterende hjemmeside eller blog man kan linke til, er det muligt at omdanne en tekst til et unikt link via [TinyPaste](#).

Rigtigt mange benytter Twitter til at vise hvilke sites eller nyheder de læser. Dette kan gøres med et enkelt klik, hvis man benytter services som

- [Twitthat](#)
- [Twitthis](#)
- [Twshot](#)

Disse services kan integres på ens egen blog, så læserne direkte kan sende en Tweet om et interessant blogindlæg eller man kan vælge at integrere servicen direkte i ens browser, således man bare kan klikke på et banner, når man møder en interessant side man gerne vil dele med andre via Twitter.

Det minder lidt om linksamlings servicen [delicious](#). Her er der bare tale om en egentlig samling hvor alle ens favoritlinks er samlet.

Det er også muligt at sikre sig et overblik over alle de links man viser på Twitter. Dette kan gøre via en service som

- [Tweetburner](#)

Tweetburner kombinerer egenskaberne fra de andre nævnte services – nemlig forkortelse af URL samt linkdeling.

Hits-generator

Twitter bruges af mange til at promovere sine egne eller andres blogindlæg. Derved virker Twitter som en booster til ens blog. Andre bruger Twitter til at lave små kampagner for deres nye applikationer, når de søger brugere til at Beta-teste disse. Derved får begge parter gavn af Twitter. Brugere opdager nye applikationer og udviklerne får teste og promoveret deres nyeste opfindelser.



Kundesupport

Med Twitter er der også skabt en helt ny form for instant support. Hvem kender ikke til den irritation, der opstår når man sidder og venter på ens tur eller når man hænger fast i en uendelig telefonkø. Her kan Twitter hjælpe. Twitter er i praksis altid tilgængelig enten via internettet eller ens mobiltelefon og det er et stigende antal virksomheder ved at drage nytte af i forhold til at forbedre kundesupporten.

Et af de bedste eksempler her på er den amerikanske telekoncern [ComCast](#) (en af USA's største televirksomheder) . [ComCast havde længe været udskældt](#) ⁹ for urimelige lange ventetider, dårlig kundeservice osv. Og det gik naturligvis virksomheden og dens ansatte på.

Men en dag i april 2008 begyndte ComCast på Twitter under profilen [@ComCastCares](#) ¹⁰. Profilen bestyres af Frank Eliason og han bruger tiden på at yde support til ComCast kunder med problemer. Det sker på to måder:

1. Folk med problemer sender beskeder direkte til @ComCastCares via den offentlige strøm af Tweets eller via DirectMessages, der kun kan læse af modtageren
2. Frank Eliason overvåger Twitter, og når han spotter ordet ComCast reagerer han ved at kontakte afsenderen for at høre om der er problemer han kan hjælpe med at løse

Denne form for kundesupport er direkte og effektiv support, der på meget kort tid har givet en række positive afsmittende effekter for ComCast, der nu er ved at få et bedre ry når talen falder på kundesupport.

[@vikramtank](#) Let see what happens. Could be bad modem or if a splitter is involved that can be bad. Let me know if persists



about 10 hours ago from web



comcastcares
Frank Eliason

Anvendelsesmulighederne er store for både private og offentlige virksomheder.

Hvem ville ikke gerne slippe for at stå i en kø på det lokale rådhus eller sidde i telefonkø til sit teleselskab for bare at få at vide at man kunne have løst ens problem på 2 minutter via nettet eller at man skal henvende sig et helt andet sted.



Reputation Management

Med den kæmpe udbredelse af internettet og de utallige sociale medier, er behovet for at holde øje med omtale af ens brand (reputation management) større end nogensinde. Og det er også tilfældet med Twitter. Omtale af ens virksomhed eller person kan være både positivt og negativt. Fælles for dem begge er at det nødvendigt at overvåge de nye medier, for at sikre sig, at man kan reagere når det er nødvendigt.

Heldigvis er det let og enkelt at overvåge Twitter. Det kan gøres på mange forskellige måder – lettest er det nok via Twitters egen søgemaskine – search.twitter.com. Her kan man også sikre sig et RSS-feed af ens søgning således man hurtigt kan få et overblik over omtalen.

Tjenesten [Twilert](http://Twilert.com) kan det samme som Twitter's søgemaskine, men tilbyder at sende søgeresultaterne via email. En ganske fornuftig løsning.

HashTag

Flere og flere arbejder med de såkaldte HashTag, når de kommunikerer via Twitter. Et HashTag har fået navnet efter det engelske udtryk for symbolet #. Kort fortalt bruges HashTag når man skriver sine Tweets, således det efterfølgende bliver nemt at følge specifikke diskussioner. Det bruges typisk, når man bruger Twitter i forbindelse med konferencer eller lignende, hvor mange Twitter-brugere sender Tweets om samme emne. Se mere herom på HashTags.org.

Intern kommunikation

Twitter er ikke kun til ekstern brug. Virksomheder kan have stor gavn af at udnytte de mange muligheder fra Twitter i deres interne projekter og dialogen mellem kollegaer. Her kommer Twitter lidt til kort da Twitter er en offentlig tjeneste og ikke alle virksomheder ønsker deres interne kommunikation lagt ud blandt offentligheden. Men her er der også blevet lavet en løsning.

Tjenesten Yammer.com er i princippet en Twitter-klon. Den store forskel er at den er til intern brug. Kun personer med samme email-endelse kan deltage i samme Yammer-session. Eksempelvis kan alle med email-adresser der hedder noget med xxx@rescu.dk deltage i dialog med hinanden. Det giver helt nye muligheder for virksomhederne. Yammer.com har samme muligheder som Twitter. Man kan følge de personer i virksomheden man ønsker og således filtrere dialogen så man undgår den del af dialogen der ikke er interessant for en selv. Og så har man den fordel at al dialog er gemt, således man altid kan gå tilbage og se hvad andre har skrevet selvom man ikke selv har deltaget.

Breaking News

Sidst men ikke mindst bruges Twitter i dag også til Breaking News. Ikke Breaking News fra medierne, men fra brugerne selv. Da Twitter er tilgængelig fra næsten alle steder, blot man har mobil- og/eller internetdækning, åbner det mulighed for at dække nyheder/katastrofer/uheld/events på en måde som medierne aldrig vil

kunne. Eksempler her på er utallige. Mest kendt er nok fly-styrtet på Hudson-floden. Her var det eneste billede af selve landingen og redningsaktionen taget af [Twitter brugeren Janis Krums](#), som snupede billedet med sin mobil og med det samme lagde det på Twitter via sin mobil. Det blev således et billede der gik verden rundt. Billedet blev lagt på Twitter via en Twitter-service der hedder [Twitpic](#), hvor man blandt andet via mobilen kan poste sine billeder direkte på Twitter.



.Udover denne episode kan der nævnes store begivenheder som [terror-aktionerne i Mumbai](#) og flystyrtet i Denver, hvor Twitter-bruger [Mike Wilson](#) som var med flyet, [skrev om sine oplevelser på Twitter](#) og mange mange flere.

Twitter – fremtiden?

Hvad er så fremtiden for Twitter? Det er umuligt at spå om. Men en ting er sikker og det er at antallet af Twitter-brugere vokser hver eneste dag og antallet af måder, hvorpå man kan bruge Twitter stiger i nærmest samme takt. Nogle bruger Twitter som [rekruteringsplatform](#) og andre vil [bruge det i undervisningen](#), og samtidig vokser antallet af nye applikationer til Twitter. Om seks måneder er halvdelen lukket ned igen, men nye vil skyde op. Og analysevirksomheden Gartner forudsiger at mere [end 80 procent af alle corporate sociale medier i 2011](#) vil have micro-blogs som Twitter, som en del af deres standardløsninger¹¹.

Så selvom udviklingen går rigtigt hurtigt – så fornemmer jeg, at det der internet er kommet for at blive ☺

Christian Bogh, april 2009.



Kilder

- 1) <http://twitter.com/about>
- 2) <http://www.thws.cn/articles/twitter-clones.html>
- 3) <http://www.twitdir.com/>
- 4) <http://siteanalytics.compete.com/twitter.com/>
- 5) <http://tweetrush.com/>
- 6) <http://www.techcrunch.com/2008/04/29/end-of-speculation-the-real-twitter-usage-numbers/>
- 7) <http://www.my-creativeteam.com/blog/?p=714>
- 8) <http://twitter.com/jamesbuck/statuses/786571964>
- 9) <http://en.wikipedia.org/wiki/Comcast>
- 10) <http://twitter.com/comcastcares>
- 11) <http://www.gartner.com/it/page.jsp?id=920813>