

РАЗДЕЛ I.

ТЕКСТ В СОВРЕМЕННЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

Глава 1. Описание жанровой структуры SMM

Антонова А.Г., Жданова Т.А.

SMM (Social media marketing или Social media promotion (SMP) — это актуальный современный комплекс мероприятий по использованию социальных медиа в качестве каналов для продвижения информации о базисном PR-субъекте и решения других бизнес-задач: привлечения внимания к бренду или продукту; продвижения имиджевой информации; формирования общественного мнения пользователей о товарах или услугах.

Ключевой особенностью новой интернет-среды стала *повышенная социальная мобильность и активность участников* виртуального дискурса. Теперь, как известно, приложения Web 2.0 часто являются просто посредником для своих пользователей, самостоятельно создающих интересный для них контент. В связи с этим, в новом пространстве SMM — коммуникации активно используются различные *теги* как вербальные символические маркеры, позволяющие сортировать контент по его содержанию, что упрощает пользователям в Сети поиск смежной или информации аналогичной направленности [Аналитика соцсетей: <http://>].

С *инструментальной точки зрения* SMM-послания как современные медийные продукты обладают рядом *внешних жанровых особенностей*, позволяющих по-новому организовать процесс предоставления информации и обеспечения взаимодействия с целевой аудиторией: *использование ссылок* позволяет устанавливать *интертекстуальные связи* при обращении к другому тексту как информационному или аргументационному источнику; *включение тематических меток или тег,*

о которых уже шла речь, позволяет аудитории не просто эффективно и целенаправленно разделять тематику сообщений, но и самостоятельно выбирать те, которые интересуют. Предельно «упрощаются» *отношения автор — адресат*: имеется возможность *мониторинга популярности* или востребованности у целевой аудитории тех или иных меток как тем сообщений, а функции комментариев позволяют оперативно и достаточно точно отслеживать *обратную реакцию читателей* [Астафьева 2007: [http](http://)]. Фактически само сообщение не является законченным текстом, так как получает свое динамическое развитие в *комментариях читателей и ответах на них автора*. Комментарии позволяют ориентироваться на запросы и потребности аудитории, корректировать актуальные интерпретации материалов. Большую популярность приобрели так называемые *лайки*, что позволяет читателю одним нажатием кнопки выразить свое *отношение к публикации*, а также *функция репостов*, которая позволяет поделиться информацией с друзьями.

Еще одна коммуникационная особенность текстов SMM — *мультимедийность* и *поликодовость* сообщений — позволяет комбинировать различные средства передачи информации (вербальные, визуальные, графические, аудиальные) и семиотические коды, а значит, добиваться большей убедительности и объективности медийной репрезентации события. *Фрагментарность* как распространенный метод подачи материала в тестах SMM при использовании коротких параграфов или абзацев и коротких строк текста (в среднем длиной 50—75 символов) поддерживает внимание адресата и организует четкую визуальную иерархию при подаче вербальной информации [Горохов 2008].

Контекстная или *средовая основа жанра SMM* поддерживается *вирусными инфоповодами*, распространением *мемов* (информационных объектов — картинки, ролика, символа, которые быстро расходятся по Сети и RL и приобретают широкую известность). Например, как это сделал «Мегафон» в одной из последних публикаций на «Фейсбуке» (Мегафон. 12.10.2016):

Новая картинка октября! Добавляйте на свой рабочий стол и планируйте что-нибудь по-настоящему важное на этот месяц!

Вот несколько удачно поданных инфоповодов от МТС с большим количеством *информационных маркеров*: меток, мемов, имиджевой символики:

Скорость — превыше всего! Особенно когда приходится доставлять подарки 12 месяцев в году. Но с занятиями челночным бегом от

Нагиева Дед Мороз прокачает и этот скилл! Тренировки продолжаются, и только ты решаешь, что ждёт Деда дальше! Пиши в комментариях «РАЗ», чтобы Дед Мороз немного отдохнул. Пиши комментарий «ДВА», и Нагиев даст ему позаниматься самостоятельно! Подключайся к МТС Smart БЕЗЛИМИТИЦЕ прямо сейчас и будешь получать подарки каждый месяц 2017-го! #МТС #БЕЗЛИМИТИЦЕ #ВамСлово #ТвойВыбор #ДЕД_Workout» (МТС. 27.12.2016. 17: 00).

Традиционно ведущим жанрообразующим признаком при характеристике SMM как медиажанра является описание разновидностей диктума, представленного разными вариантами контента [Антонова 2015; Жаркова 2014: http].

В связи с этим, особое внимание приобретает целевое назначение контента — поддержать посетителя в социальной сети на стадии рассмотрения публикации, создать для него условия «мотивирующего интереса». Под виральным контентом сейчас принято понимать публикации, обладающие потенциалом саморепликации (естественного тиражирования материалов пользователями социальных сетей, распространения, транслирования без участия автора). Аудитория, используя кнопки шеринга (например, «рассказать друзьям», «поделиться», «твитнуть»), активно распространяет эти публикации [Как создавать виральный контент: http]. Высокое качество контента, конечно, далеко не всегда гарантирует его виральность. Содержательный план публикации, ее диктум, должен, как мы понимаем, обладать особыми характеристиками, чтобы аудитория тиражировала SMM-послание. Чаще всего это происходит, когда используется прием *нюсджекинг* как важный элемент актуализации и продвижения новости.

Вот как использовал «Билайн» новостной повод проведения «черной пятницы» в своих целях:

В эту «Черную пятницу» можновсё и даже получить бонусы до 13%! А чтобы получить эти бонусы, тебе нужна карта «Билайн» WorldMasterCard®. Чтобы получить карту, тебе нужно только 5 минут, 3 из которых ты будешь искать паспорт в сумке > goo.gl/qMmqKM (Билайн. 23.11.2016. 20:58).

А вот другой инструмент виральности — использование юмора, шутки, смешной зарисовки. Сейчас этим активно пользуется «Билайн»:

Ночь. Комната. Смартфон. А у тебя вдруг ну очень важный вопрос! Не жди утра, пиши в Чат! Оператор отвечает на вопросы абонентов «Билайн» 24 часа в сутки в приложении «Мой Билайн» > bit.ly/2eDqmnG (27 ноября 2016 17:43) или «Будь у В.И. Даля безлимитный Интернет

#можноВСЁ> goo.gl/1miGp1, ему бы понадобился такой словарь #день-рождениядля Бомбить — испытывать сильное чувство негодования: страстную, порывистую досаду; Кек — хохот, невольное, гласное проявление в человеке чувства веселости, потехи, взрыв веселого расположения духа; Дичь — чудо, невидаль, диковина, дивледь. Вещь или дело редкое, удивительное» (Билайн. 22.11.2016. 18:25).

Еще один способ сделать виральным — сыграть на чувстве ностальгии, вспомнив «прежний новый год», «тепло домашней кухни» и «бабушкин пирог», или можно уделить внимание социально значимым вопросам и дать аудитории «повод для гордости», мотивируя к «добрым делам». Вот так используют этот прием в «Билайн»:

Даже если ты не Дед Мороз, ты можешь дарить новогоднее настроение! Благотворительный фонд «Старость в радость» собирает подарки для одиноких пожилых людей — узнай, чем ты можешь помочь здесь > goo.gl/0eugCf За доброту ты получишь от нас небольшие сувениры. Главный пункт сбора в Москве — м. Парк культуры, Смоленский бульвар, 4. 24—25 декабря, с 11:00 до 17:00 около Московского зоопарка будет работать Теплый домик, где тоже будут принимать ваши подарки! (Билайн. 23.12.2016. 19:35).

Или в «Мегафоне»:

Сегодня праздник самого главного и по-настоящему близкого человека для каждого из нас — День матери! Примите участие в акции сайта [@wday.ru](http://wday.ru)! Пишите поздравительные посты и ставьте хештег #мамин_wday, чтобы напомнить своим друзьям о поздравлениях для самого близкого человека! (Мегафон. 27.11.2016).

МегаФон
27 ноября в 17:50. 0

Сегодня отмечается Международный день инвалидов. В России около 12 млн. людей с ограниченными возможностями. Давайте вместе подумаем, как сделать жизнь людей с ограниченными возможностями лучше. Мы предлагаем и дальше много работать над тем, чтобы создавать равные условия для жизни и самореализации людей с ограниченными возможностями.



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕНЬ ИНВАЛИДОВ

МЕГАФОН

Приветсва Календарный Сторителлинг

00 34 Платформа социальных сетей

МегаФон
27 ноября 2016 г. 0

Сегодня праздник самого главного и по-настоящему близкого человека для каждого из нас — День матери! Примите участие в акции сайта [@wday.ru](http://wday.ru)! Пишите поздравительные посты и ставьте хештег #мамин_wday, чтобы напомнить своим друзьям о поздравлениях для самого близкого человека!



С ДНЁМ МАТЕРИ!

МЕГАФОН

Приветсва Календарный Подариться

00 91

Платформа социальных сетей

Важным жанроопределяющим признаком в SMM-публикации является коллективное «авторство» в новом медийном тексте и представление опосредованных знаков авторской принадлежности: указание на логотип организации, лицом которой является автор; включение дополнительных сведений о биографии организации, визуальные метафоры, связанные с оценкой деятельности компании [Антонова 2015].

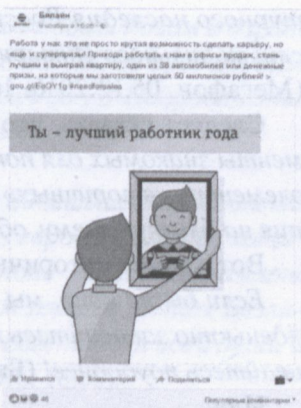
Активно реализуются в этом случае приемы позиционирования базового субъекта: используются репосты со страниц СМИ, авторитетных блогеров, которые рассказали о компании, которую представляет автор; репосты отзывов о товарах и услугах от рядовых клиентов среди подписчиков; публикации с тест-драйвами продукции или услуги; рассказы о новых товарах / услугах или уже об известных и пользующихся популярностью.

Вариант подобного репутационного информирования — слова благодарности в адрес компании. Так, например, подобные сообщения можно видеть на странице МТС:

Друзья! Вчера вы угадывали, сколько же абонентов у МТС! Спасибо всем, кто испытывал свою интуицию! Нас уже почти 80 000 000! Присоединись к нам, если еще этого не сделал, и стань 80-миллионным счастливым, который получит незабываемый приз. Смотри подробнее на <https://goo.gl/TYIutg> (МТС. 02.12.2016. 16:40).

Или другой вариант репутационного контента от «Мегафона»:

Уже второй год подряд мы выступаем телекоммуникационным партнером Санкт-Петербургский международный культурный форум, разворачивая сеть Wi-Fi на площадках мероприятия. Каждый год наши спикеры рассказывают здесь о культурных проектах компании, в этом году мы познакомили участников форума с виртуальным музеем «Бесконечный музей истории Санкт-Петербурга», музеем Мемов на фестивале ВКонтакте и с ожившими полотнами Ван Гога в Мурманске. Мы продолжили сотрудничество с Министерством культуры РФ, подписав инвестиционные соглашения о развитии телекоммуникационной инфраструктуры на объектах куль-



турного наследия России. Все как и прежде, разница лишь в скорости мобильного Интернета LTE-Advanced. Теперь она в 4 раза выше! (Мегафон. 05.12.2016. 16:11).

Следует сказать, что SMM как новый жанр включают в себя элементы знакомых для потребителя жанров. Так, в нем можно увидеть элементы «вторичных» текстовых продуктов: тезисные высказывания на близкую тему, обзоры или отзывы.

Вот пример «вторичной информации» от «Билайн»:

Если бы не кино, мы бы не знали, что такое попкорн — сегодня в #денькино запасайтесь попкорном, качайте любимый фильм и устраивайтесь поудобнее! (Билайн. 28.12.2016 13:38) (о Дне кино).

Или:

Интернет безлимитный — реальность это. Силу его в тарифе #можноВСЁ познай > goo.gl/m6013t (Билайн. 15.12.2016. 17:14) (отсыл к герою фильма «Звездные войны» Йоде).

Активно встречаются в SMM-послании знакомые и широко используемые потребительской аудиторией этикетные жанры.

- **Приглашение (предложение)**

Какая тут работа, когда в голове не умолкают Jingle Bells, а руки тянутся за очередной мандаринкой! Самое время выбрать танцевальную открытку для коллег и начать поздравлять с наступающим прямо сейчас. Заходи на наш сайт (<https://goo.gl/pciVcb>) и создавай новогоднее настроение в офисе (МТС, 30.12.2016 12:06).

- **Совет, рекомендация**

Как бы долго ни держал заряд аккумулятор, всегда есть ощущение, что он разряжается мгновенно. Но есть простой способ «продлить жизнь» батарее. Как? Внимание на инфографику! (МТС. 17.12.2016. 17:51).

Ура! Поздравляем всех поклонников футбола! Чтобы не пропустить ни одного матча, подключайте МегаФон. ТВ и смотрите матчи любимых команд с любого устройства! (Мегафон. 10.12.2016. 14:00).

- **Поздравление, пожелание**

С наступающим, друзья! Сегодня один из самых суматошных дней в году. Но, согласитесь, всегда есть минутка для праздничного фото, чтобы отправить его всем, кто вам по-настоящему дорог! (Мегафон. 31.12.2016. 18:00).

Часто привлекаются для оформления сообщения известные жанры публицистики: хроника, заметка с элементами анонса: