

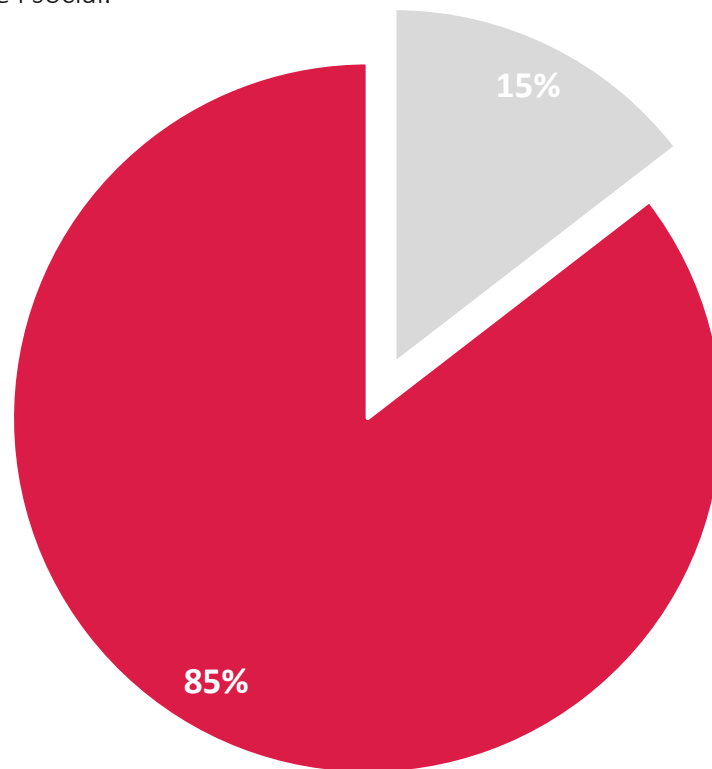
# La centralità dei social network nella comunicazione istituzionale

PRESENTAZIONE A CURA DI ALDO CRISTADORO – CEO TWIG

04 maggio 2018

# I SOCIAL SONO DIVENTATI UNO STRUMENTO INDISPENSABILE DELLA COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

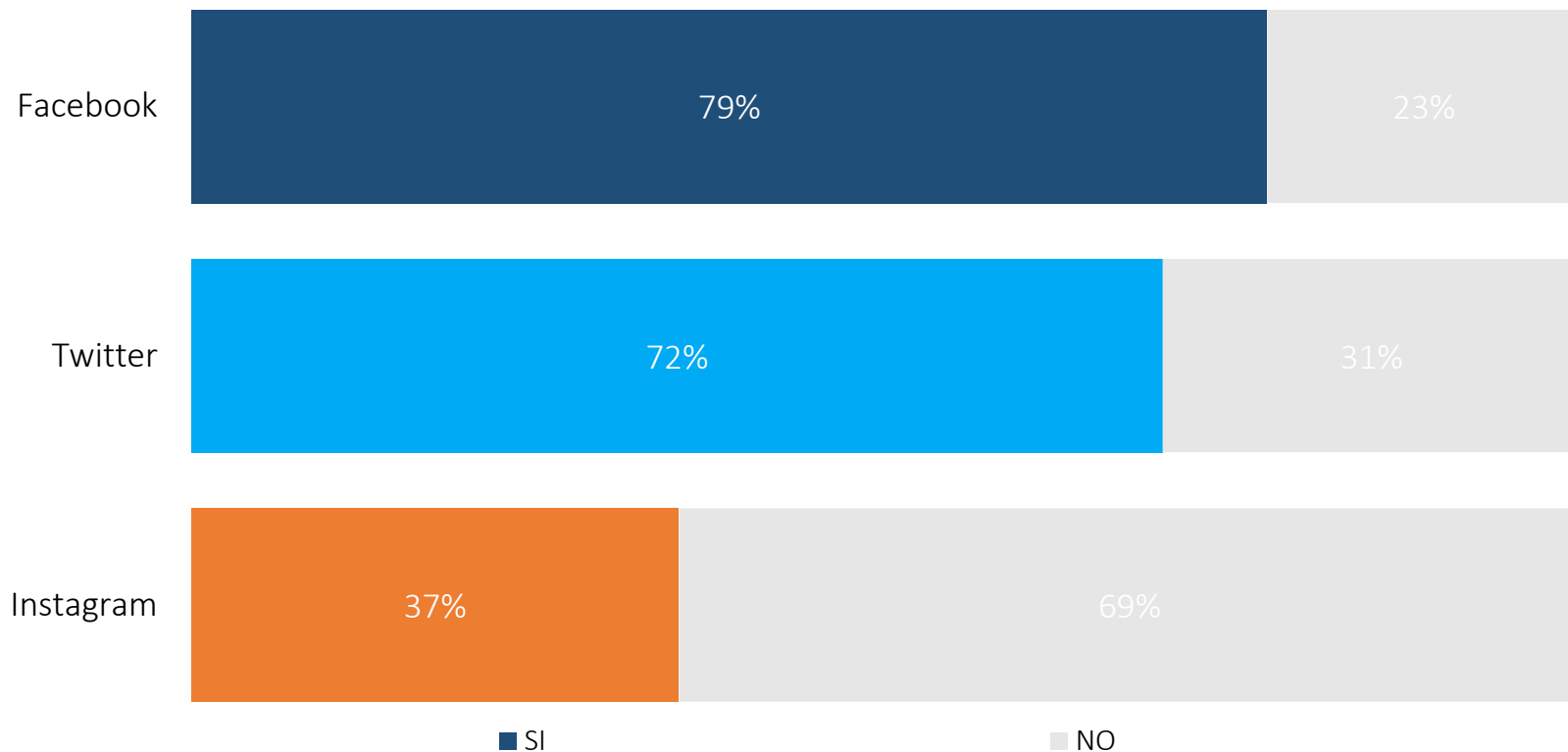
E' stata analizzata la presenza su **Facebook**, **Twitter** e **Instagram** dei 110 capoluoghi di provincia italiani. Complessivamente il **31%** dei capoluoghi è presente su tutti e tre i social.



■ Senza social ■ Con social

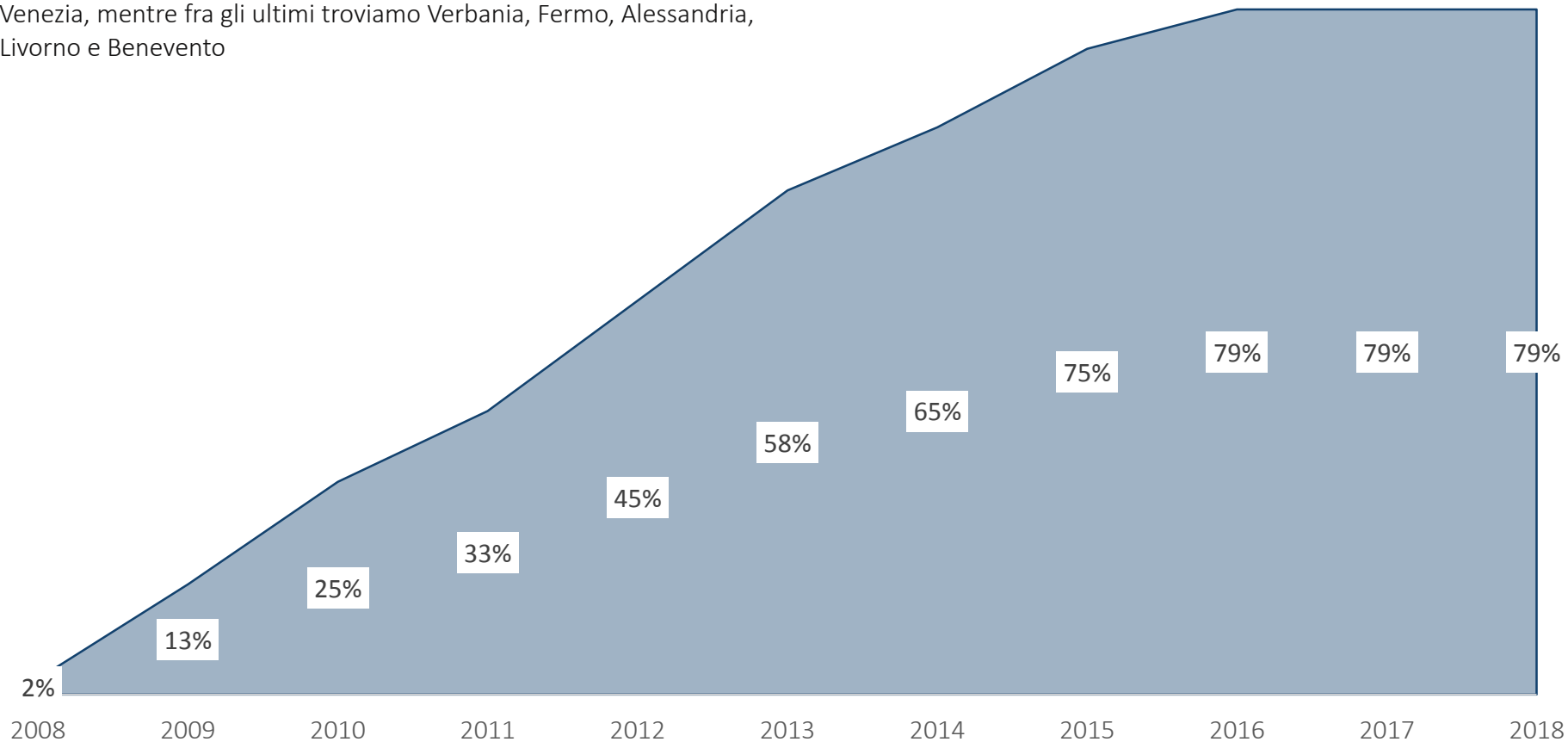
# QUALI SOCIAL SI UTILIZZANO MAGGIORMENTE?

Su 110 capoluoghi totali, 87 sono presenti su **Facebook** e 79 su **Twitter**. Possiedono invece un account **Instagram** 41 città.

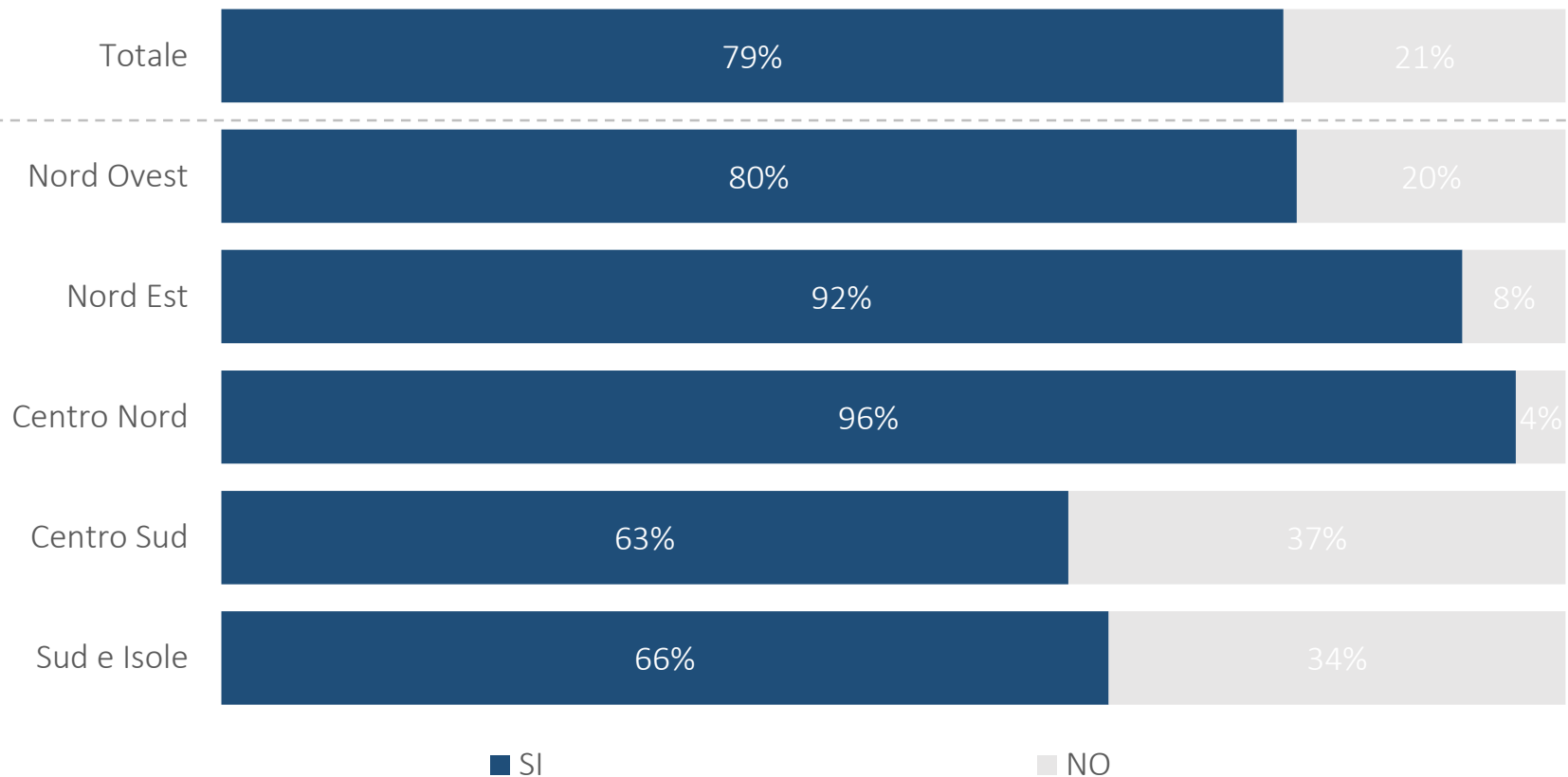


# IN 10 ANNI UN PANORAMA COMPLETAMENTE CAMBIATO

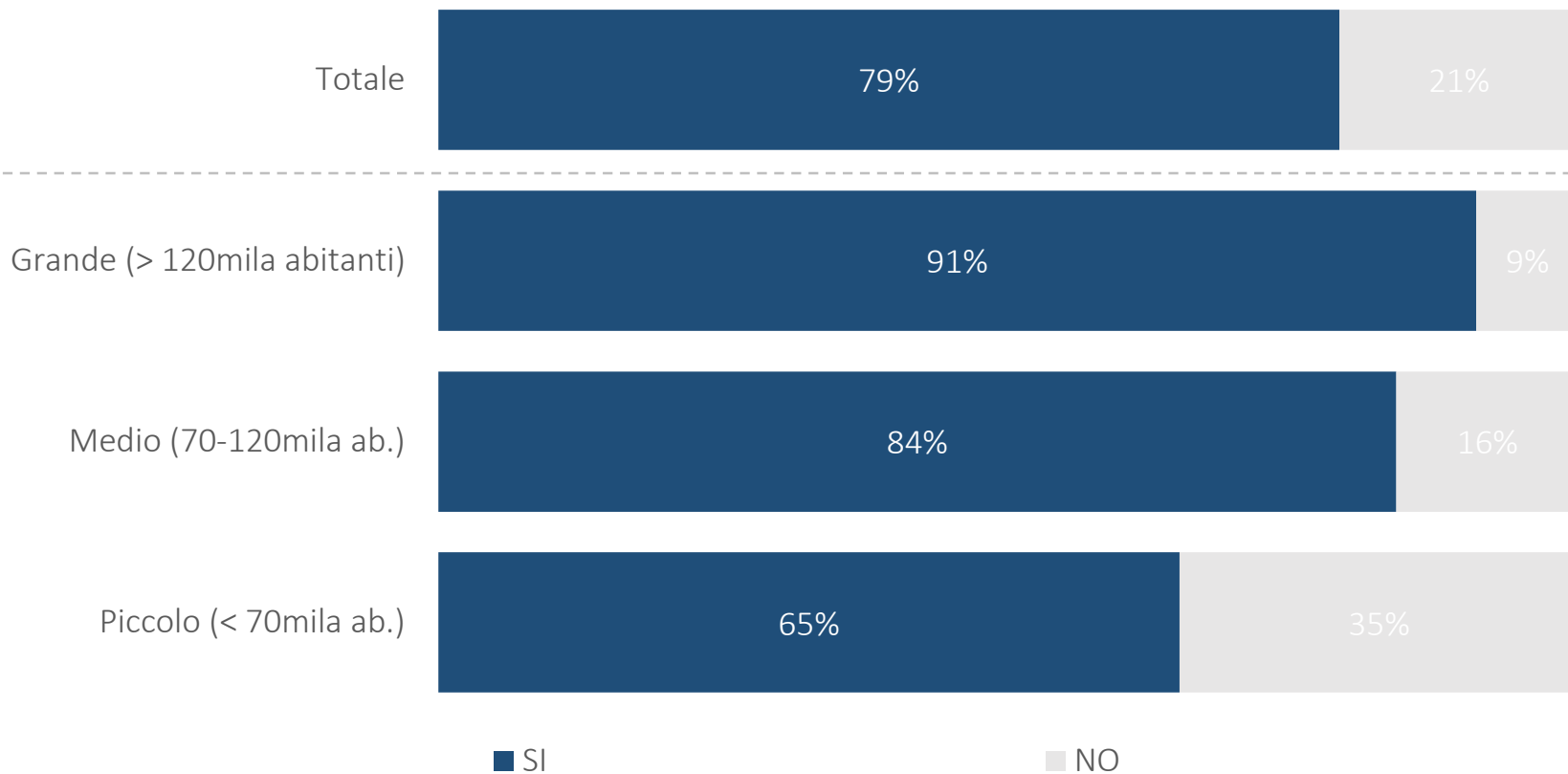
I capoluoghi pionieri nell'adozione di Facebook sono stati Torino e Venezia, mentre fra gli ultimi troviamo Verbania, Fermo, Alessandria, Livorno e Benevento



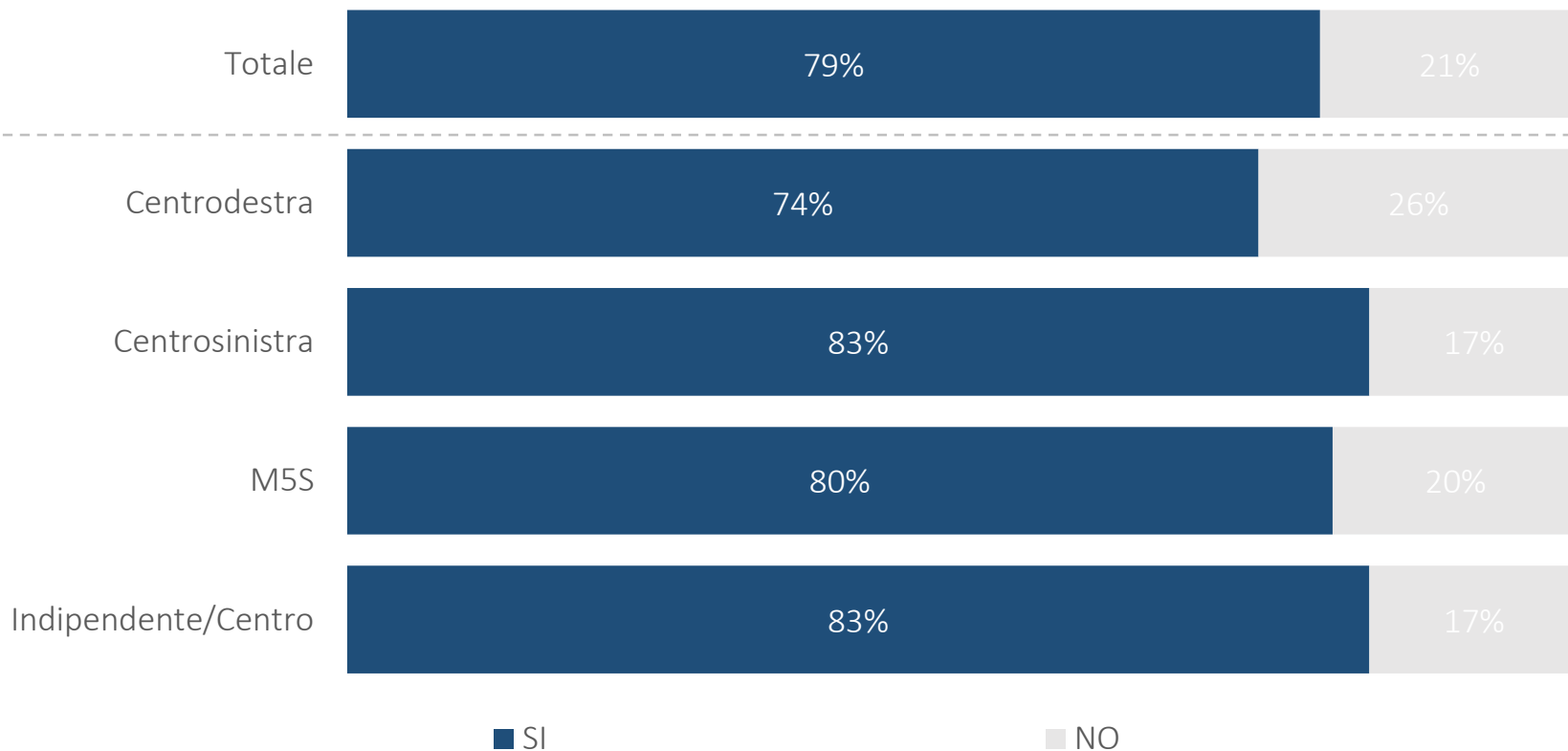
# PRESENZA SU FACEBOOK PER AREE GEOPOLITICHE



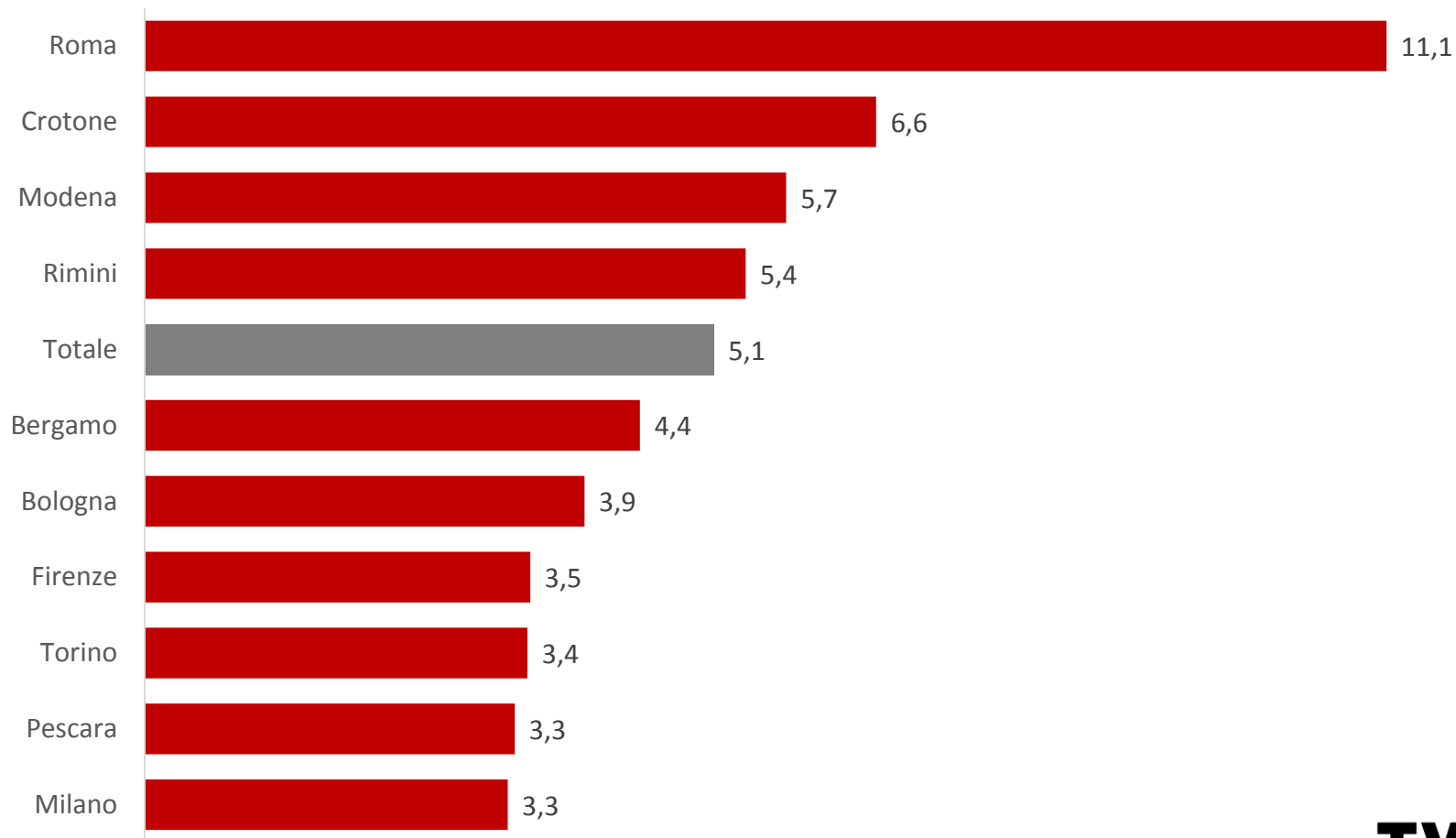
# PRESENZA SU FACEBOOK PER POPOLAZIONE



# PRESENZA SU FACEBOOK PER AREA POLITICA DELL'AMMINISTRAZIONE

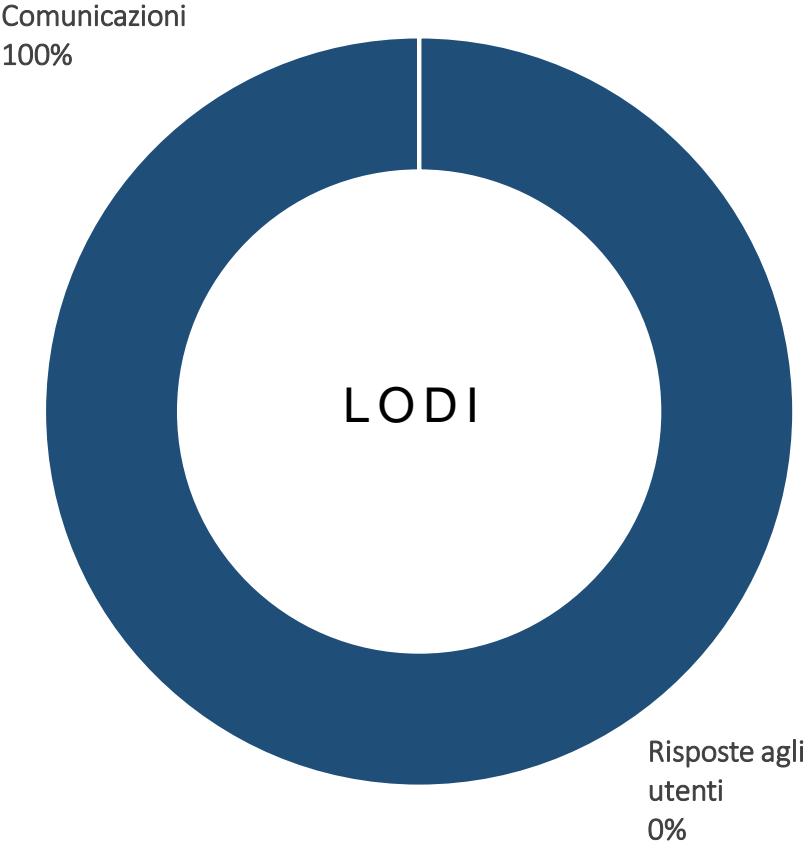
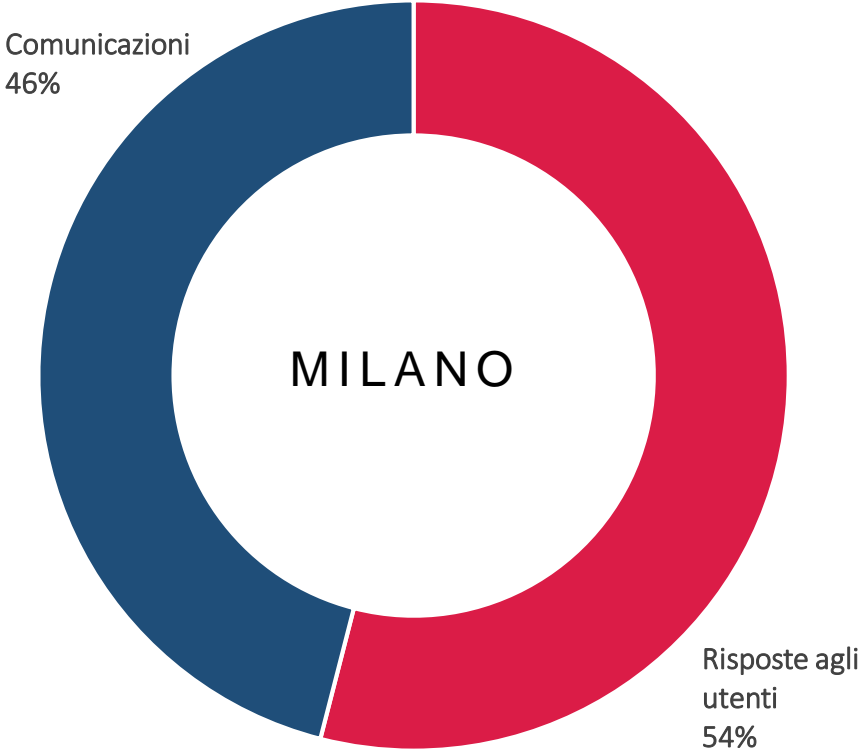


# NUMERO DI POST FACEBOOK AL GIORNO: UNA COMUNICAZIONE COSTANTE E CONTINUA





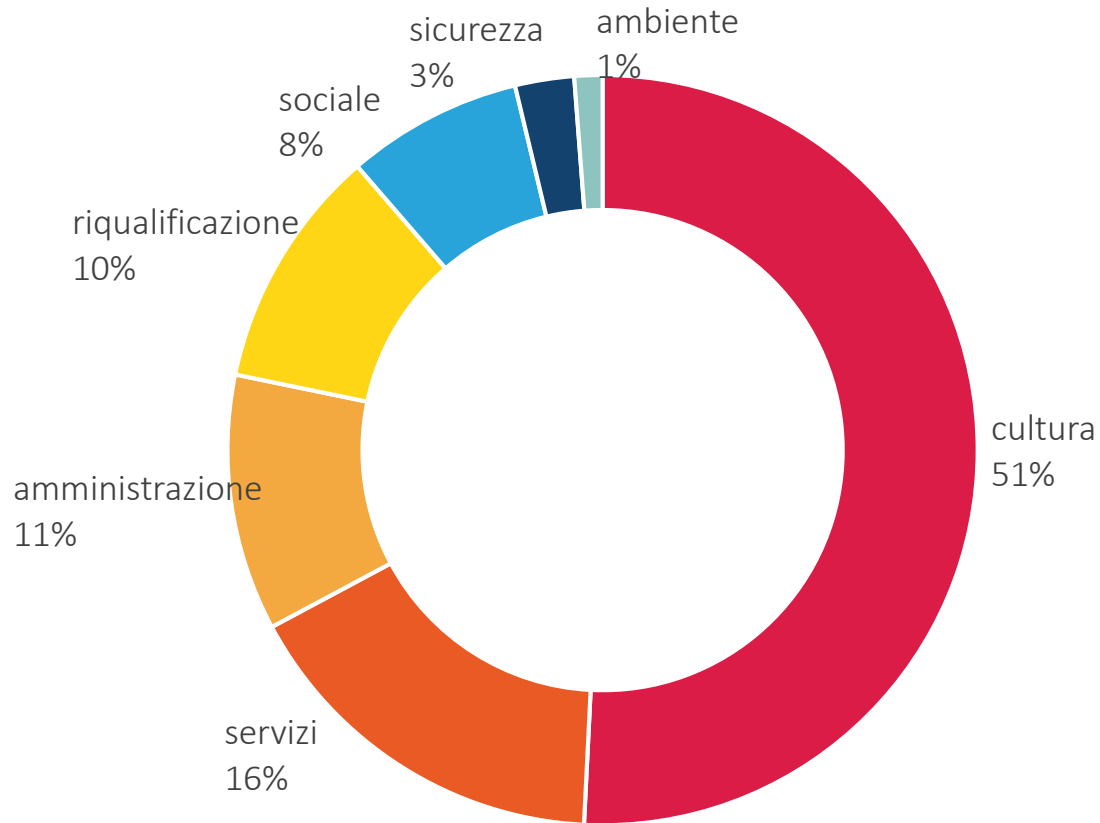
# IL RAPPORTO CON GLI UTENTI: DUE APPROCCI DIVERSI SU TWITTER



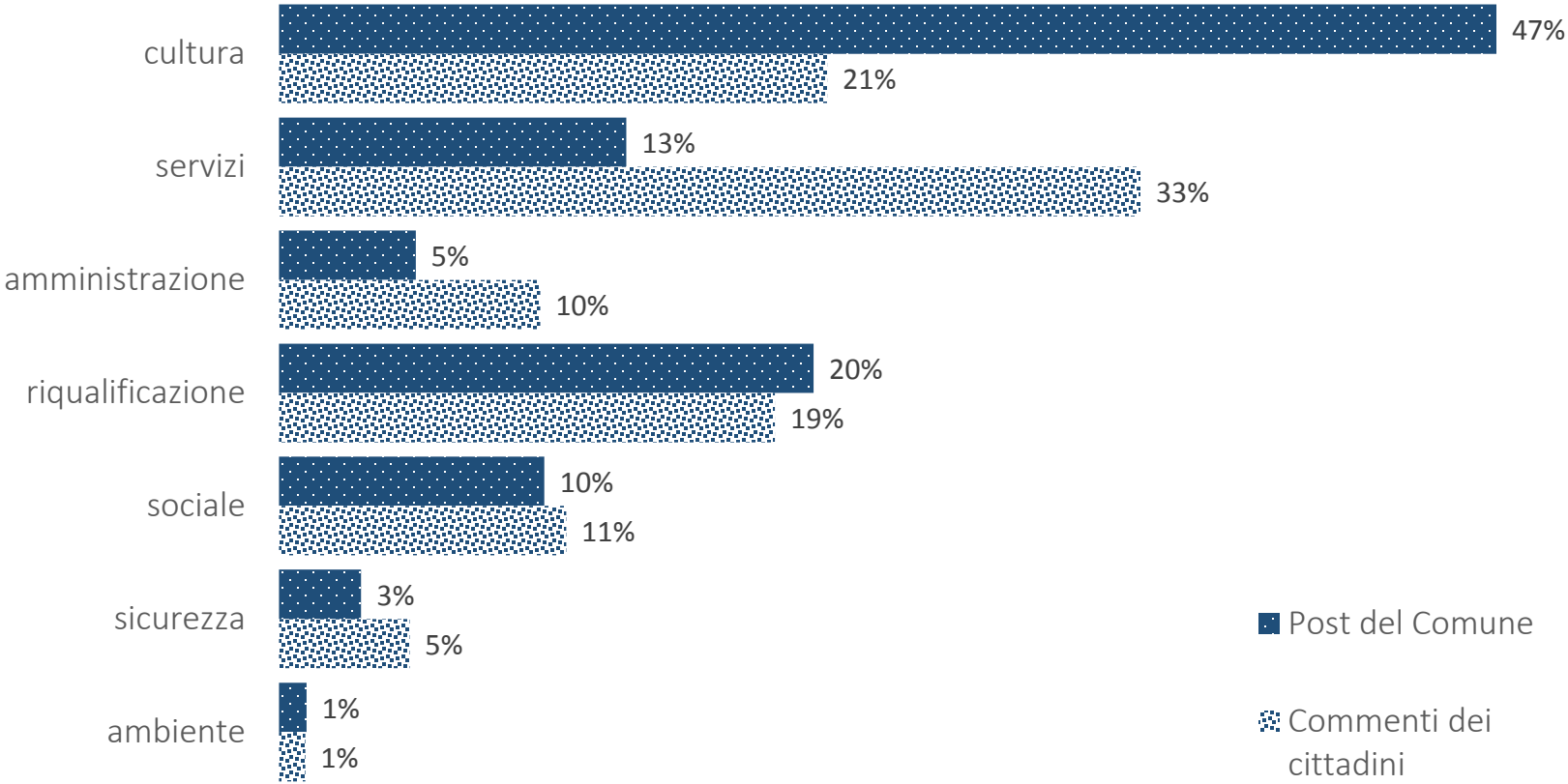
# GLI ARGOMENTI NELLA COMUNICAZIONE DEI COMUNI

Tema	Descrizione
Ambiente	Tematiche ambientali (e.g. politiche relative all'adeguamento dei mezzi pubblici, campagne di sensibilizzazione sulla pulizia dell'aria).
Amministrazione	Attività della giunta comunale e del sindaco (e.g. Sedute consiliari, elezioni, attività del sindaco).
Cultura	Attività culturali-ricreative rivolte ai cittadini (e.g. pubblicizzazione di mostre, concerti, festival).
Riqualificazione	Interventi volti a migliorare aree degradate della città (e.g. lavori di riqualificazione di parchi, ristrutturazione di marciapiedi, aumento dell'illuminazione).
Servizi	Pubblicizzazione di servizi rivolti al cittadino (e.g. orari di apertura dell'ufficio anagrafe, apertura delle iscrizioni ad asili comunali).
Sicurezza	Attività volte ad una maggiore sicurezza dei cittadini (e.g. istituzione di nuove squadre di intervento, potenziamento della polizia locale).
Sociale	Interventi volti alle fasce deboli della popolazione (e.g. eventi di sensibilizzazione o servizi appositi volti a senza tetto, migranti, disabili).

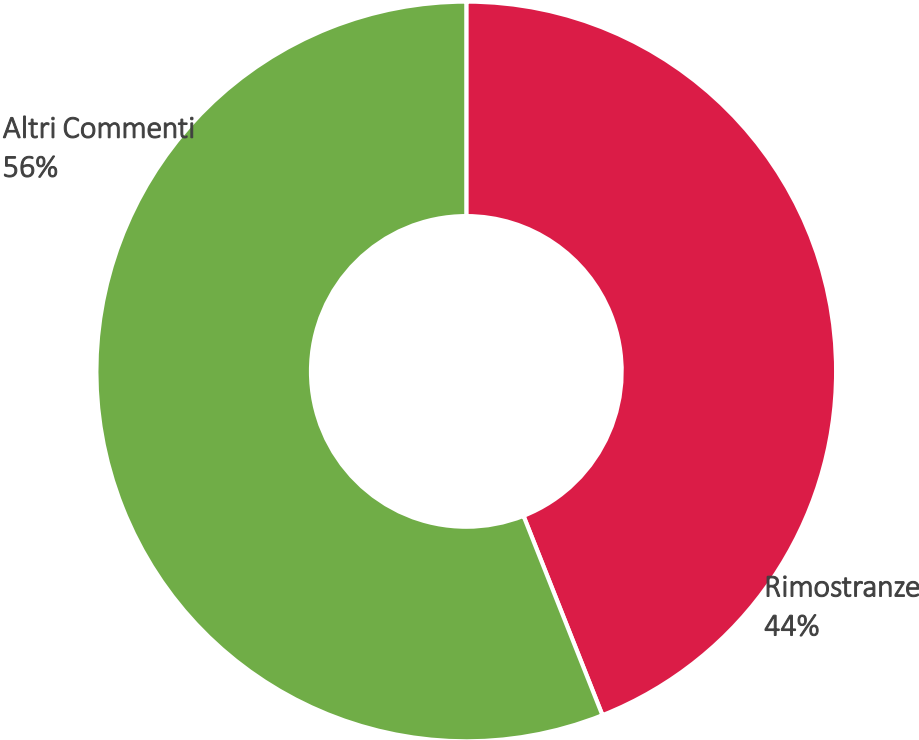
# GLI ARGOMENTI VEICOLATI SUI SOCIAL DAI COMUNI



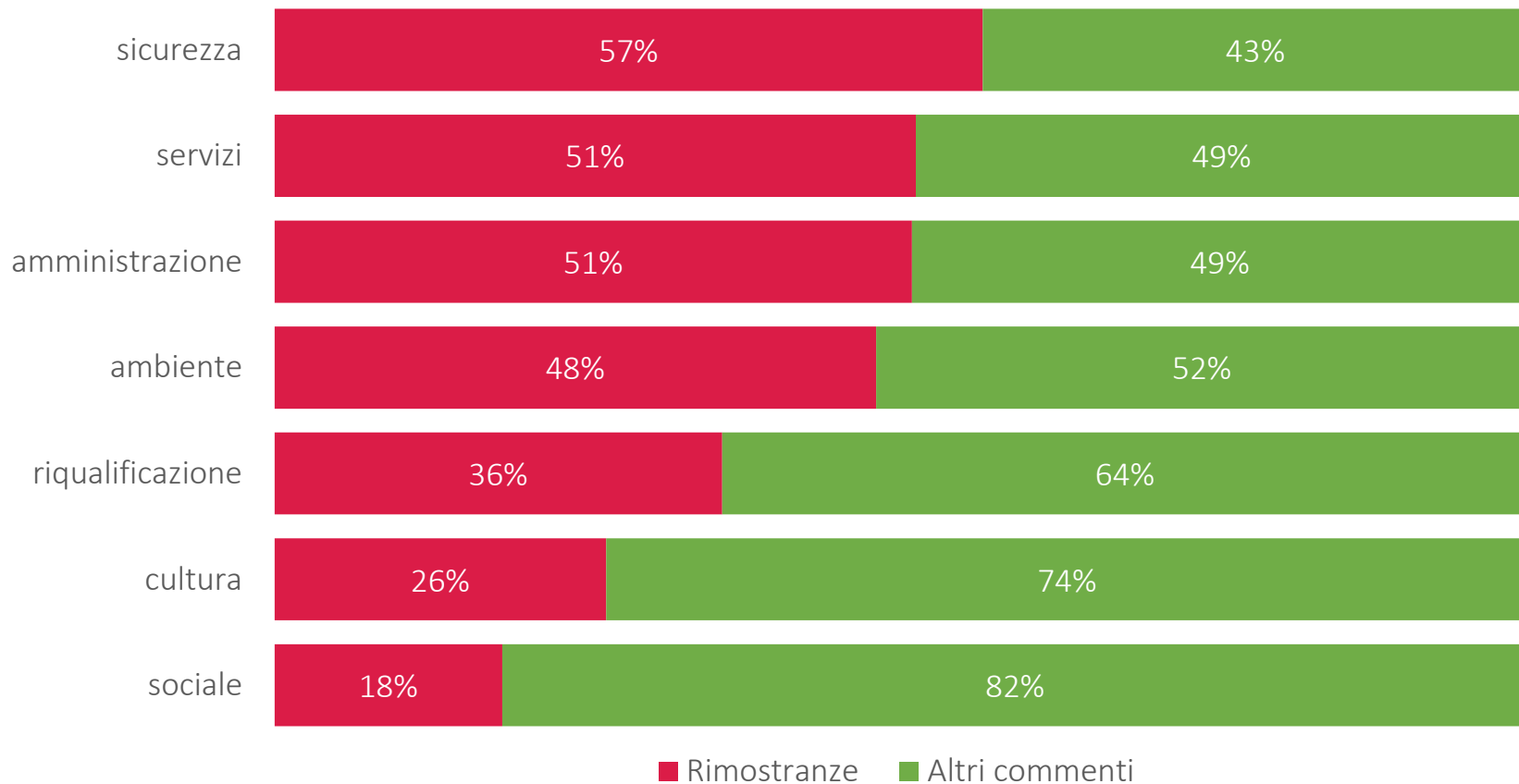
# I TEMI CHE SUSCITANO PIU' DIBATTITO: UN CONFRONTO FRA I POST DEL COMUNE DI MILANO E I COMMENTI DEI CITTADINI



# LE CRITICHE DEGLI UTENTI, QUANTO INCIDONO NELLA TOTALITA' DEI COMMENTI?



# GLI ARGOMENTI SU CUI SI CONCENTRA MAGGIORMENTE LA NEGATIVITA': SICUREZZA, AMMINISTRAZIONE E SERVIZI

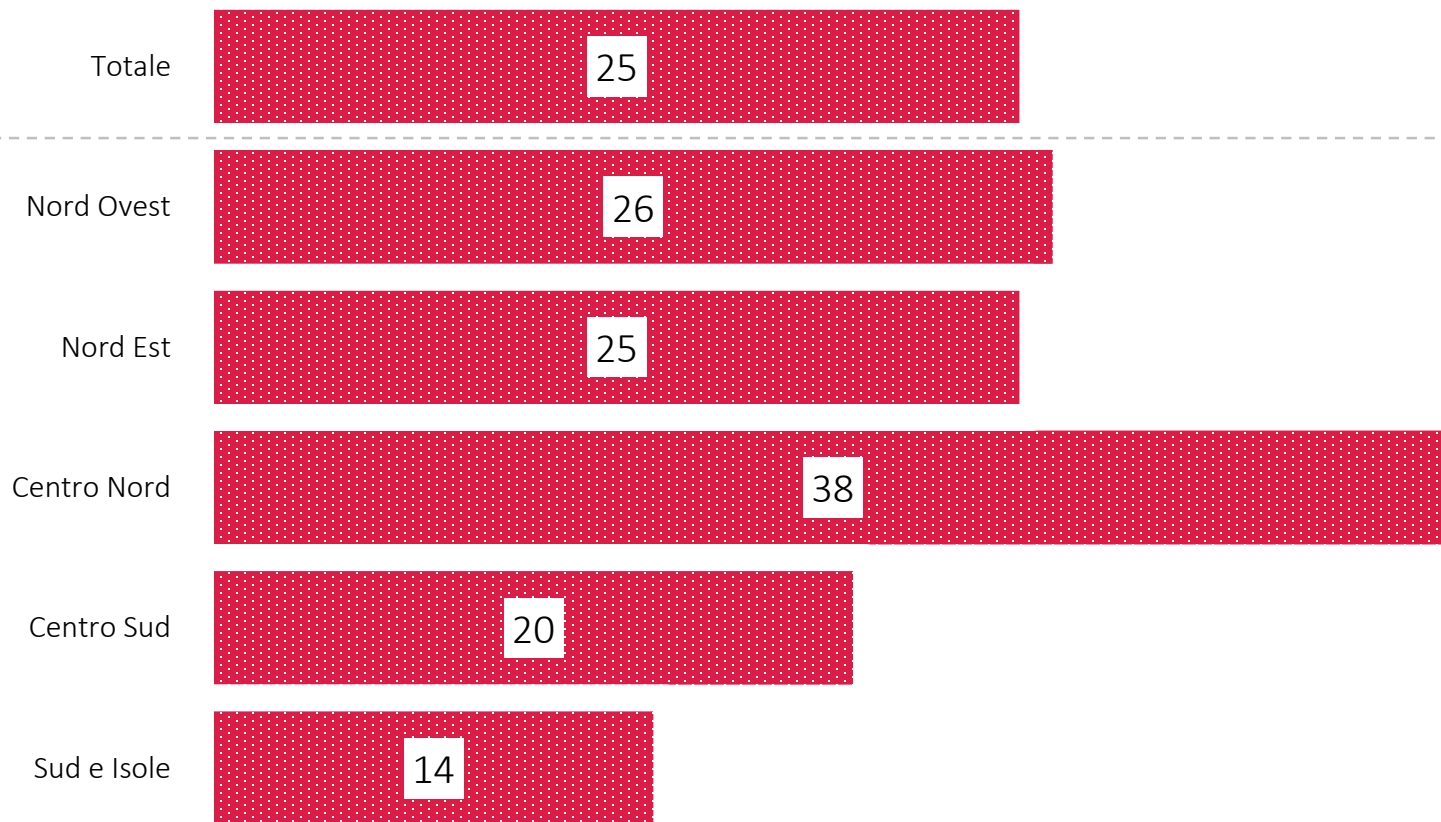


# CAPOLUOGHI CON LA COMUNICAZIONE PIU' EFFICACE: LA TOP 10 SU FACEBOOK



Social Index misura la **popolarità** e l'**efficacia delle performance comunicative** su Facebook. L'indicatore ha un **punteggio massimo di 100** e un minimo di 0, e si basa sulle dimensioni positive dell'interazione – like, crescita settimanale dei fan e fan-base (bilanciata su numero abitanti) – relativi agli account degli **87 capoluoghi** su 110 presenti sul FB. Dati relativi al 2017.

# PUNTEGGIO MEDIO PER AREA



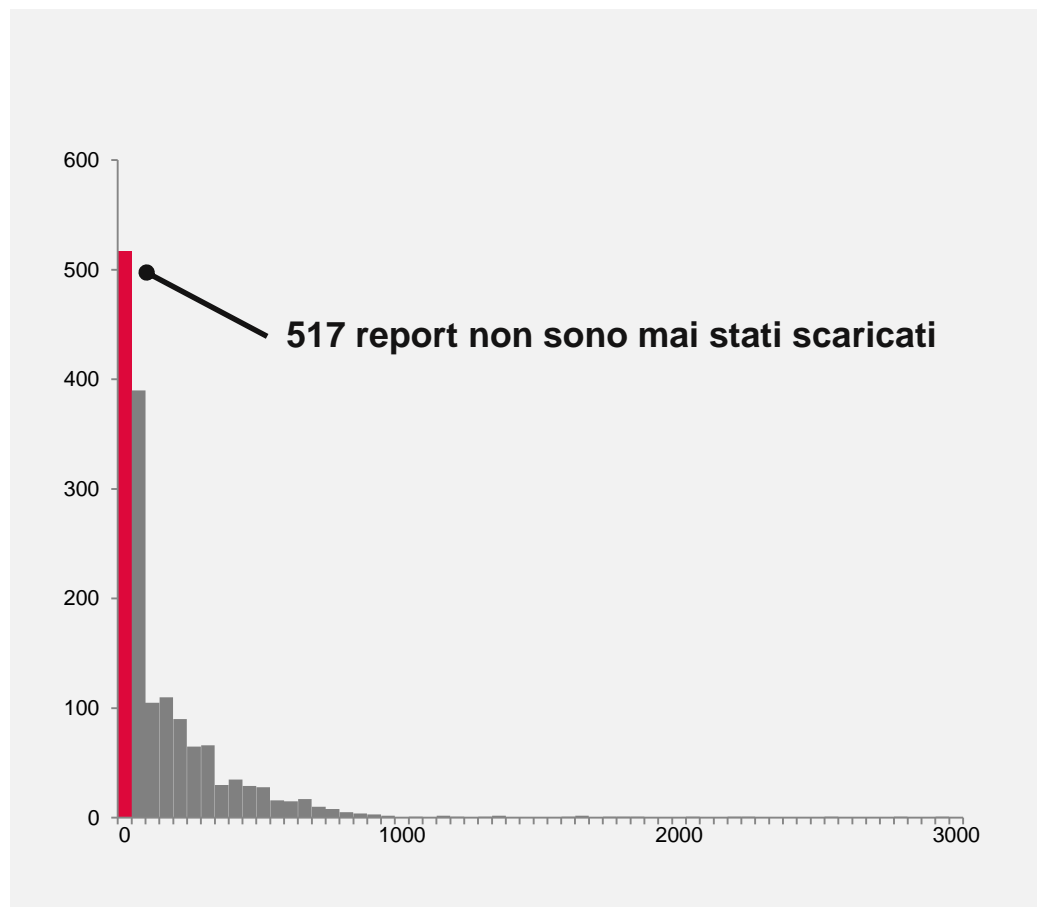


# CONCLUSIONI

L'impatto della digital transformation sulla comunicazione della Pubblica Amministrazione ha portato a un profondo cambiamento nell'adozione degli strumenti, senza però portare a un conseguente cambiamento dell'impostazione e della progettazione della comunicazione pubblica.

Cambiare approccio significa:

- investire **maggiori risorse**;
- **governare i processi** in maniera coordinata e continuativa;
- avere **uno staff formato all'utilizzo dei nuovi strumenti digitali** di cui i social sono solo un esempio;
- cambiare la relazione con il cittadino in un'ottica di **interazione costante**.



Fonte: Word Bank

# GRAZIE PER L'ATTENZIONE

**TWIG.**

Viale Vittorio Emanuele II, 23 - 24121 Bergamo

Tel . 035 19905572

[www.twig.pro](http://www.twig.pro)

[info@twig.pro](mailto:info@twig.pro)