



Benchmarking dell'e-government della PA Locale in Emilia-Romagna

Servizi interattivi, innovazione digitale e social PA **2017**

Il presente rapporto è stato realizzato da Ervet per la Regione Emilia-Romagna in base al Piano Annuale delle attività 2017, scheda progetto C12/2017.

Responsabile del progetto	Rita Trombini
Coordinamento di progetto	Silvia Ringolfi
Gruppo di lavoro	Lucia Chiodini, Valeria Dusmet, Silvia Ringolfi
Referente regionale	Barbara Santi – Coordinamento ADER

SOCIAL PA 2017

La presenza della PA locale nei principali social network e l'uso di Facebook

LA PRESENZA DELLA PA LOCALE NEI SOCIAL NETWORK

- L'indagine sulla presenza della PA locale dell'Emilia-Romagna nei principali Social Network (Facebook, Twitter e Youtube) è condotta per 333 Comuni, 44 Unioni e la Regione. Solo per Facebook la rilevazione è stata estesa anche alle 16 ASL, 9 Province, 4 Aziende di trasporto Locale e 432 Biblioteche comunali. La rilevazione è stata condotta sia direttamente sui social tramite molteplici «chiavi di interrogazione» che attraverso Google.
- Per **Facebook** sono stati rilevati gli **Account generali** (relativi a tutte le attività dell'Ente) e gli **Account settoriali** (biblioteche, turismo, informagiovani, eventi culturali, servizi sociali, ecc.), distinguendo gli **account attivi** dagli **account «dormienti»**, cioè quegli account che non presentano post nei due mesi precedenti la rilevazione.
- Per **Twitter** sono stati rilevati: anno di apertura; numero dei *tweet*; numero di *follower*; e la data dell'ultimo *tweet*.
- Per **YouTube** sono stati rilevati: anno di apertura del canale; numero degli iscritti; numero di visualizzazioni complessive; data dell'ultimo video caricato; contenuto dei video (sono state individuate quattro macro categorie: eventi e turismo; cultura: musei, mostre, biblioteche; comunicazione istituzionale: notizie dall'ente e/o dai suoi amministratori; sedute del Consiglio comunale).

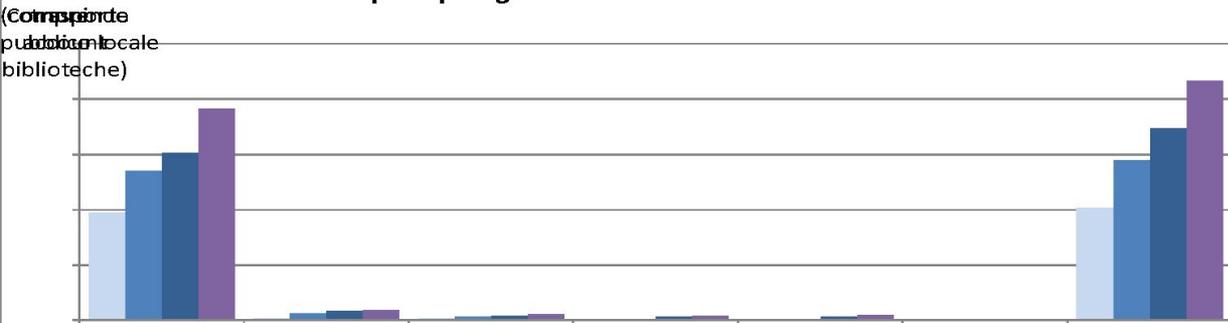
Note: Il confronto in serie storica relativo al numero di account/canali fanno riferimento all'universo specifico rilevato nell'anno. Fanno eccezione i grafici relativi alla presenza di almeno un account/canale e relativo indice di social networking per i quali è stata effettuata la normalizzazione tra le varie annualità, come indicato specificatamente nel prosieguo. Gli Account FB esplicitamente indicati come intercomunali nella sezione «informazioni» sono stati duplicati per tutti i Comuni al fine di avere un quadro esaustivo della copertura effettiva degli Enti. Allo stesso modo, per le biblioteche decentrate, è stata duplicata l'informazione di presenza dell'account FB laddove esso è esplicitamente indicato.

L'USO DEGLI ACCOUNT GENERALI FACEBOOK DEI COMUNI

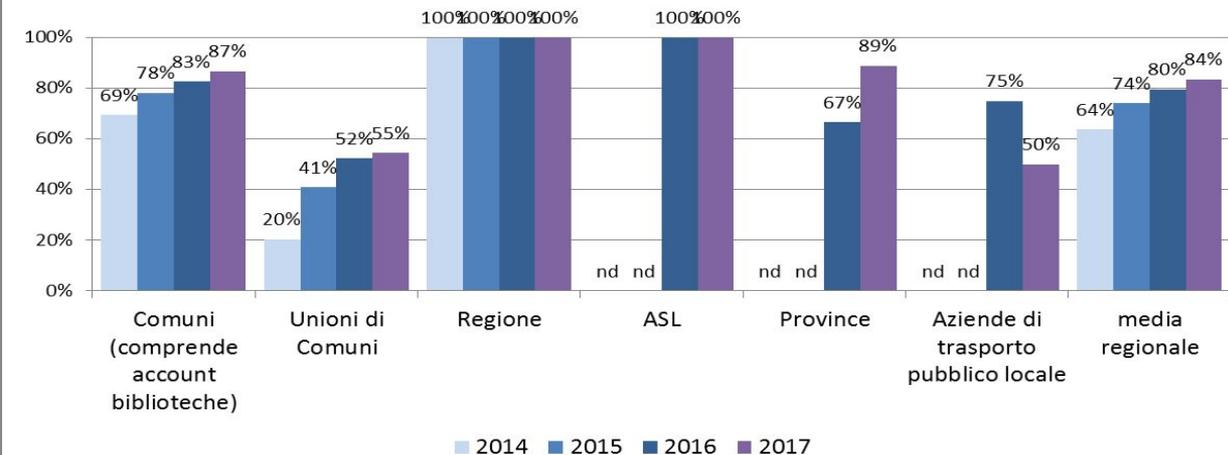
Per gli Account Generali dei Comuni su Facebook si è proceduto anche all'approfondimento dei seguenti aspetti:

- **numero dei fan, amici o membri del gruppo** a seconda della tipologia di account rilevato (rispettivamente: Pagina, Profilo, Gruppo).
- presenza o meno di post o di **commenti frequenti di terzi** nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- presenza o meno di **risposte sistematiche e non sporadiche** da parte dell'**amministratore** dell'account, nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- **frequenza di aggiornamento della bacheca** nel mese precedente la rilevazione (*mensile*: almeno una volta al mese; *settimanale*: almeno una volta alla settimana; *quotidiana*: almeno una volta al giorno).
- **identificabilità dell'account** (scarsa: solo indirizzo web; sufficiente: oltre al sito web anche indirizzo fisico dell'ente; buona: quasi tutte le info richieste; ottima: tutte le info richieste).

Numero di account FB per tipologia di ente- confronto 2014-2017



% di presenza FB per tipologia di ente- confronto 2014-2017

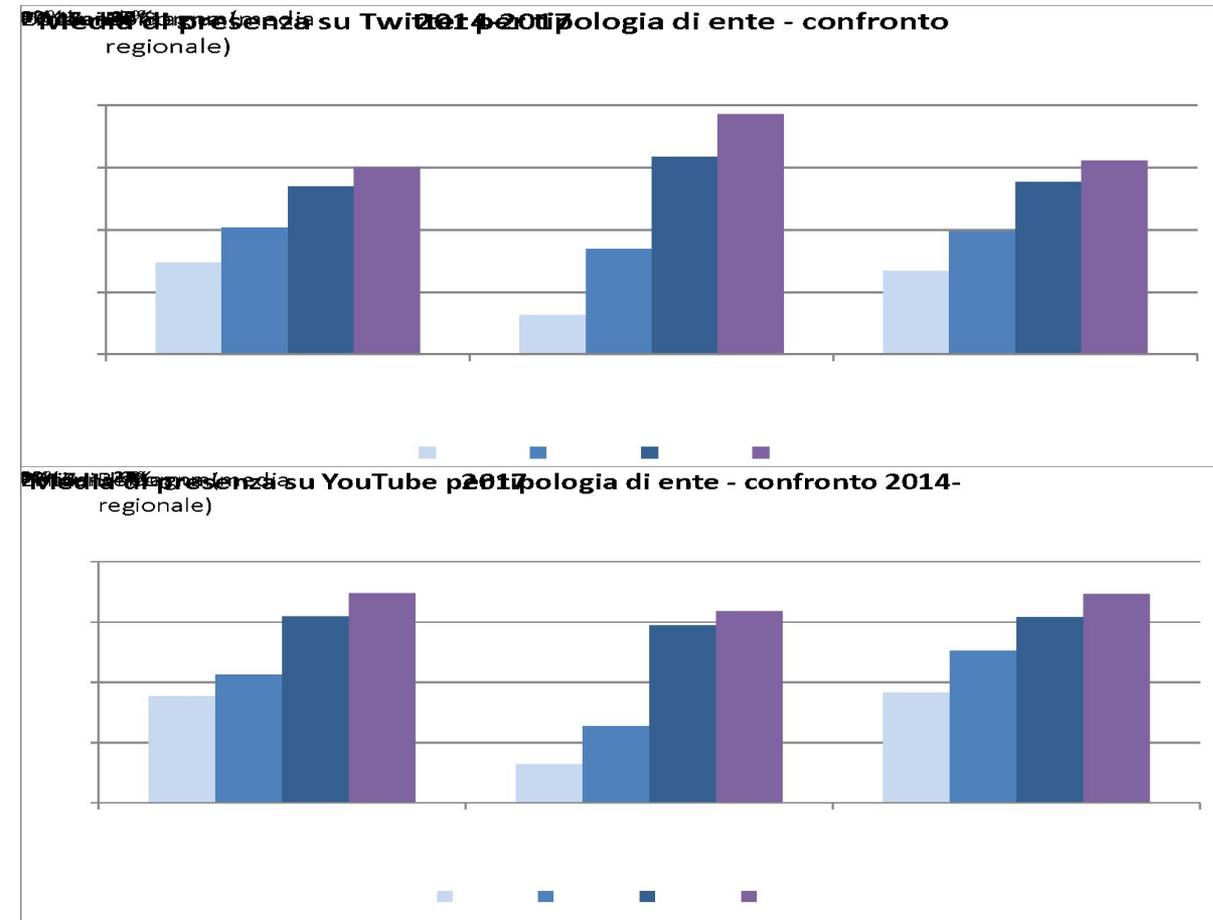


Nel 2017 sono stati rilevati **867 account Facebook**, con un incremento di +25pp rispetto al 2016, essi risultano più che raddoppiati rispetto ai dati 2014.

Cresce anche il **numero di enti che sono presenti su Facebook** con almeno un account: con l'84% la media regionale è **cresciuta di 20pp rispetto al 2014**.

Ben **l'87% dei Comuni emiliano-romagnoli ha ormai un proprio account FB**. In crescita anche il numero delle **Unioni** che ha raggiunto **la soglia del 55%**.

ASL, Province, Aziende di trasporto pubblico locale, rilevate solo dal 2016, vedono una buona copertura.



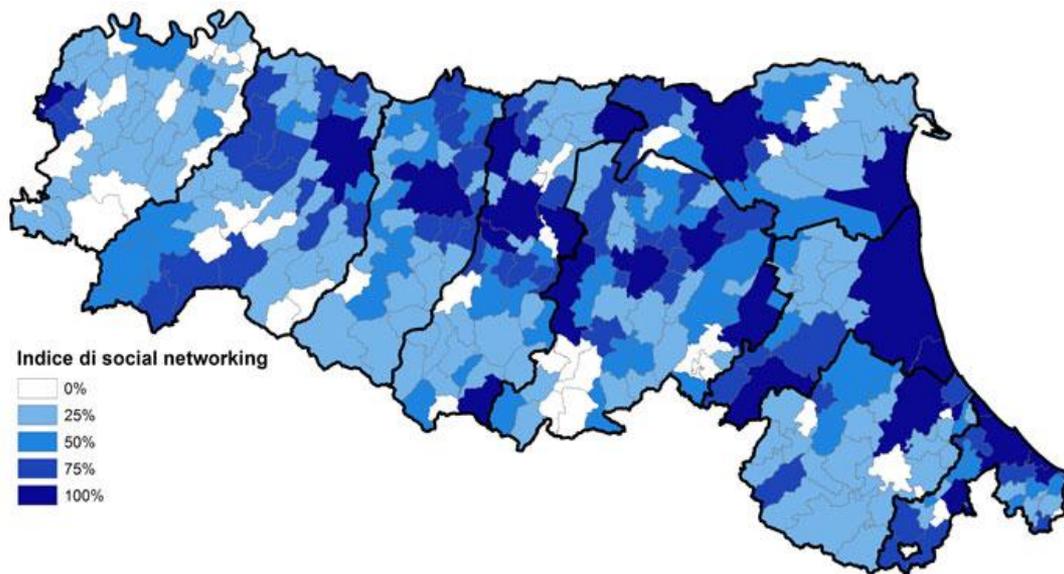
Cresce tra gli enti anche la presenza su altri social network, in particolare Twitter e YouTube con rispettivamente **165 account** e **161 canali** la **presenza media regionale supera il 30%**.

In particolare **cresce la presenza di Twitter presso le Unioni di Comuni**, ciò è dovuto anche ai nuovi account delle Polizie Municipali, la cui funzione molto spesso è svolta a livello intercomunale. Il dato di presenza dei Comuni e delle Unioni di Comuni si è molto allineato nel tempo, raggiungendo un buon grado di uniformità.

Classe dimensionale	Descrizione	2014	2015	2016	2017
Comuni micro	fino a 3.000 abitanti	81	81	84	85
Comuni piccoli	da 3.000 a 5.000 abitanti	58	59	56	55
Comuni medi	da 5.000 a 15.000 abitanti	138	137	137	136
Comuni medio-grandi	da 15.000 a 50.000 abitanti	43	43	43	44
Comuni grandi	sopra 50.000 abitanti	13	13	13	13
Totale (*)		333	333	333	333

(*) per garantire la comparazione il totale ed i dati sono stati riportati tutti al valore del totale 2017. In realtà il numero dei comuni era 340 nel 2014, 340 nel 2015 e 334 nel 2016.

Indice di social networking: la presenza dei Comuni sui social



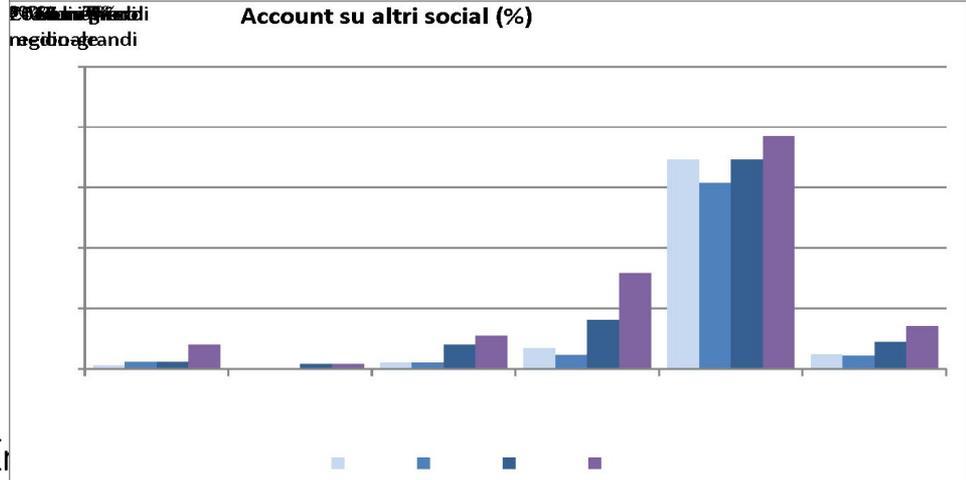
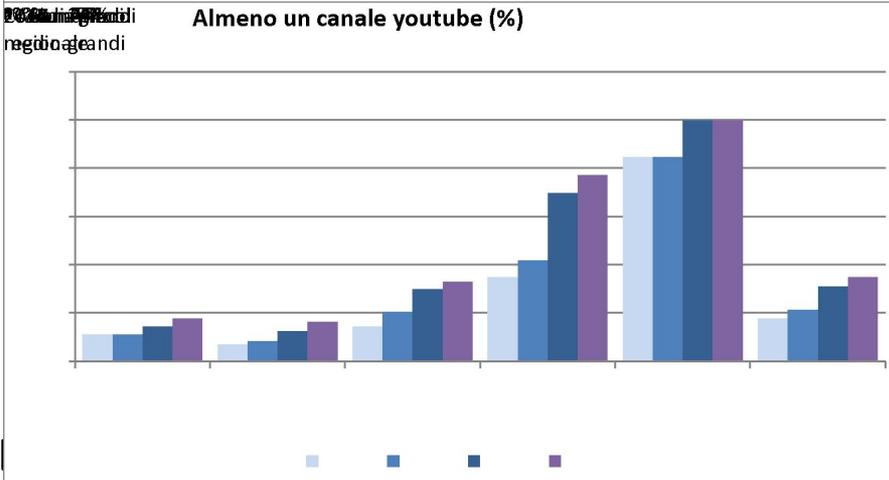
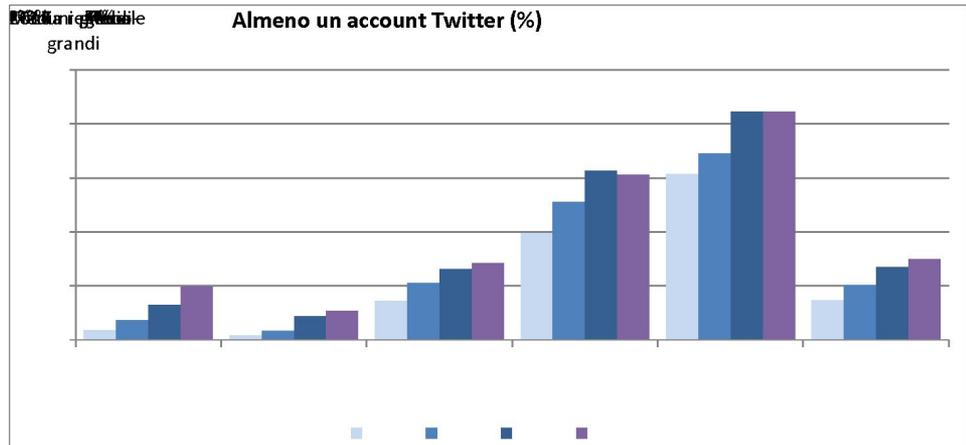
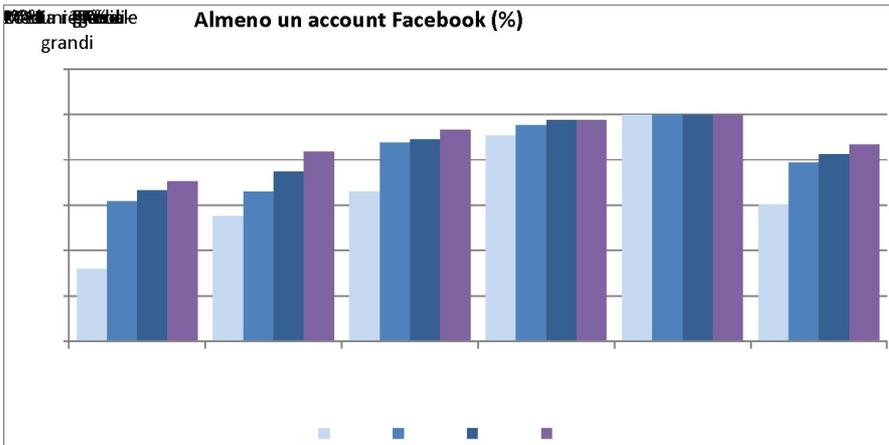
L'Indice di social networking misura la presenza simultanea su più social network dei Comuni emiliano-romagnoli: Facebook, Twitter, YouTube e Altri social (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram).
Nel 2017 la media regionale raggiunge il 41% (+4pp)

La maggioranza dei Comuni, pari al 43% (142) è presente su uno solo dei social, mentre non sono presenti su alcun social 42 Comuni (13%; -3pp) che per gran parte sono Comuni micro e piccoli.

I Comuni Capoluogo raggiungono la media di presenza del 90%.

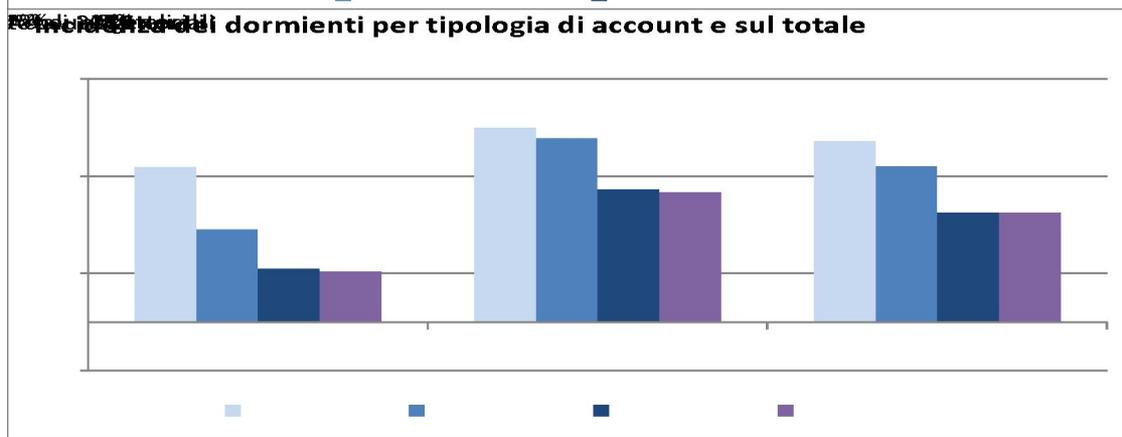
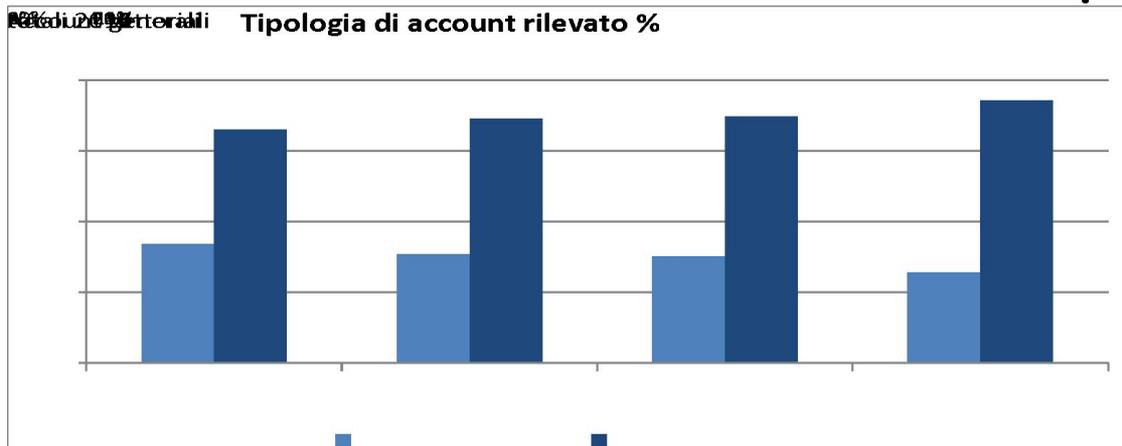
Soddisfano il 100% essendo presenti su FB, Twitter, YouTube e anche su altri social 26 Comuni (8%; +3pp)

FB si conferma il social network più diffuso: sono 289 i Comuni che hanno almeno un account su questo social e di questi, 140 Comuni hanno solo l'account FB.



- Il focus specifico sui Comuni, vede per Facebook una maggiore omogeneità tra le varie classi dimensionali: anche per i Comuni micro si registra infatti la presenza di un account Facebook per ben oltre i 2/3, mentre la media di presenza dei Comuni piccoli (84%; +9pp) è poco al di sotto di quella regionale (87%)
- Per **Twitter, YouTube e gli altri social network**, la classe dimensionale **è invece ancora un fattore determinante**: solo i Comuni di maggiori dimensioni hanno una presenza ragguardevole.
- Pur se con numeri assoluti ancora molto esigui (47 enti), si evidenzia la crescita della presenza sugli **Altri social** (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram) di +5pp rispetto al dato 2016. In particolare cresce la presenza su **Instantgram** che vede più che raddoppiati i canali attivati su questo social, in particolare dai Comuni medio-grandi e grandi.

Come le PA usano Facebook - Tipologie di account: generali e settoriali



Sono due le tipologie di account rilevati: **Account generali** (dell'ente) e **Account settoriali** (di specifici settori dell'amministrazione locale). La loro distribuzione si mantiene sostanzialmente invariata nel tempo, con una netta prevalenza degli account settoriali che rappresentano oltre i due terzi degli account. **Rimane invariata rispetto al 2016, seppur con una diminuzione complessiva dal 2015, l'incidenza dei «dormienti»** (account che non mostrano aggiornamenti della bacheca nei 2 mesi precedenti la rilevazione). Per gli account generali l'incidenza è del 5%.

Come le PA usano Facebook - Tipologie di account

Fig. 10 - Distribuzione % per tipologia di Account settoriale

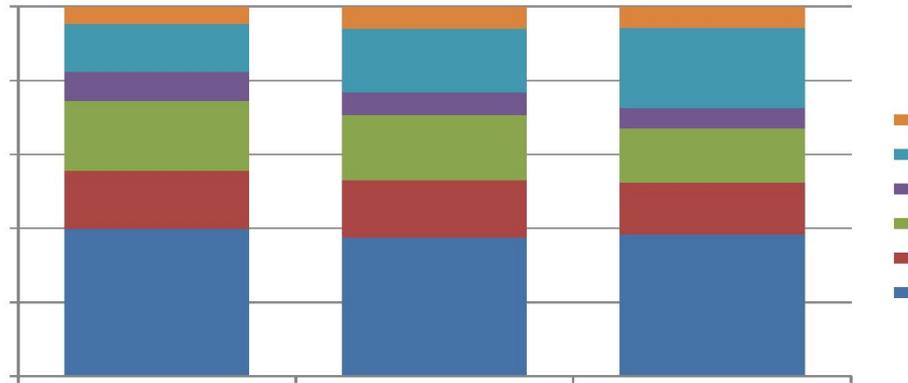
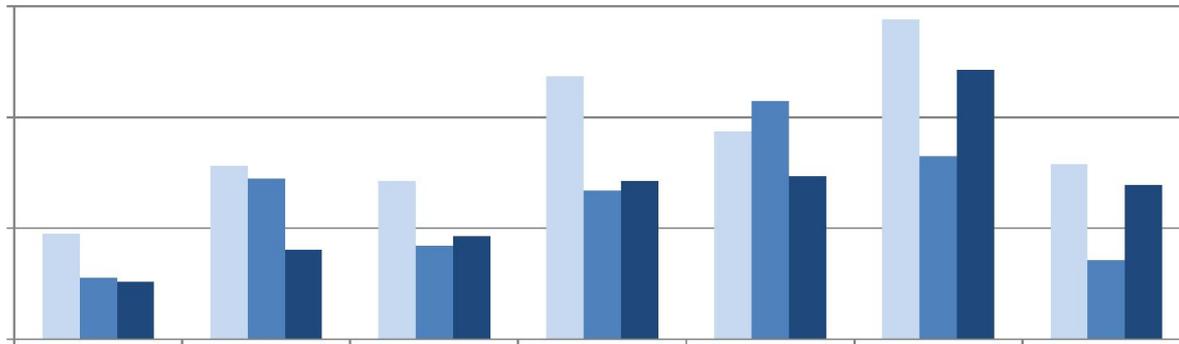


Fig. 11 - Presenza % dei dormienti per tipologia di account (confronto 2015- 2017)
Generale



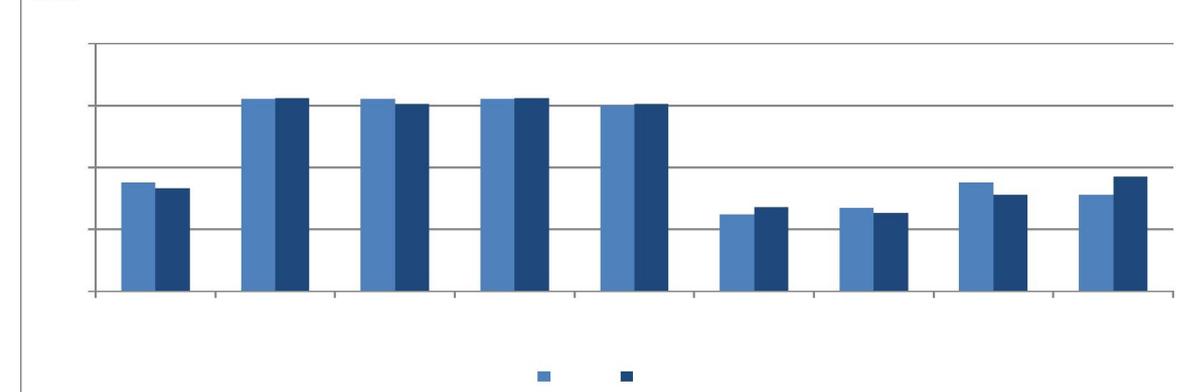
Circa il 70% degli account settoriali sono concentrati nelle tre tipologie:

- Biblioteche comunali
- Informagiovani
- Turismo

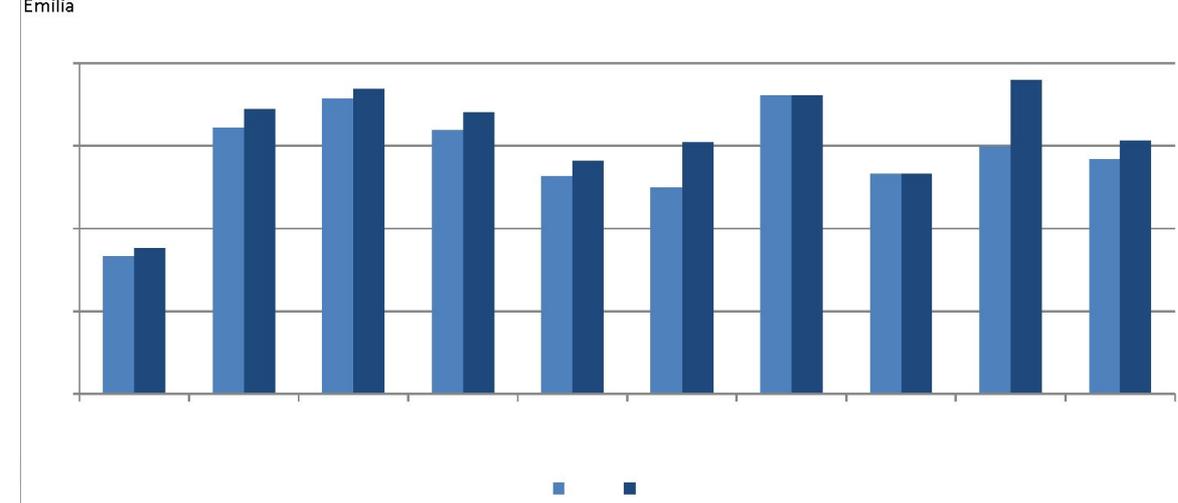
Servizi sociali e eventi culturali sono gli account settoriali meno diffusi. **In forte crescita (+67pp) il numero di Altri Account** dove è stata rilevata la presenza di pagine dedicate alle **Consulte territoriali** di varia natura. L'incidenza dei dormienti per settore mostra una crescita nell'ultimo anno soprattutto rispetto ad alcune tipologie. In particolare per gli Altri Account, **di cui un quarto risulta dormiente.**

Come i Comuni usano Facebook - account generali

Relevazione % degli Account generali (2017) per ambito provinciale (confronto 2016-2017)



Relevazione % di Comuni con almeno un Account (2016-2017) per ambito provinciale



Sono stati rilevati **205 account generali**, con una media regionale di presenza pari al **61%** dei Comuni, **seguiti da oltre 620 mila fan/amici**.

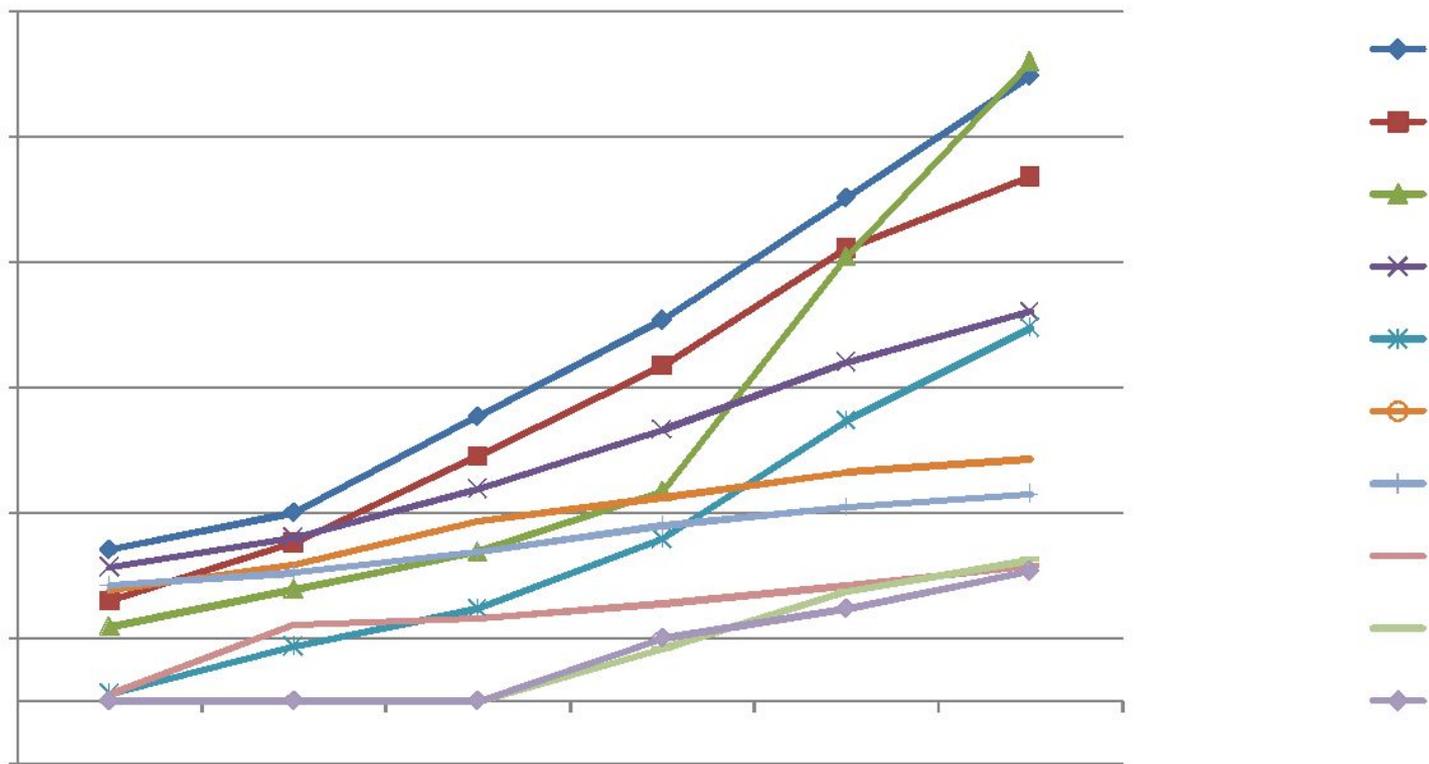
Il **96%** di tali account sono risultati **attivi** al momento della rilevazione.

Lo «zoccolo duro» è sempre concentrato in **4 province: Parma, Reggio Emilia, Modena e Bologna** che da sole accentrano oltre il **60% degli account**.

Ma sono le province di **Rimini, Reggio Emilia e Ravenna** che hanno una **presenza media su FB superiore alla media regionale**. Si evidenzia in particolare una crescita (+16pp) per la provincia di Rimini con 4 nuovi account.

Confronto delle prime 10 pagine per nr. fan 2017 e confronto nel periodo 2012-2017

per le Reti Civiche



Come i Comuni usano Facebook - account generali

Nick name pagina FB	Fan 2017	Fan 2016	Fan 2015	Fan 2014	Fan 2013	Fan 2012
Comune di Bologna Iperbole						
Rete Civica	50.959	35.424	16.686	11.904	8.892	5.912
Città di Modena	49.856	40.110	30.372	22.696	15.027	12.098
Comune di Rimini	41.802	36.057	26.725	19.537	12.618	7.986
Comune di Reggio nell'Emilia	31.066	26.989	21.624	16.901	13.034	10.670
Città di Riccione	29.762	22.340	12.940	7.385	4.369	587
Città di Ferrara	19.301	18.258	16.229	14.324	10.893	8.822
Comune di Cesena	16.502	15.459	13.967	11.907	10.236	9.213
Città di Parma	11.257	8.723	4.164	-	-	-
Comune di Formigine	10.777	9.203	7.792	6.621	6.095	596
Comune di Comacchio	10.367	7.366	5.006	-	-	-

La top ten degli account per numero di fan 2017 vede la presenza di **7 Comuni capoluogo**.

Con un incremento del 44% rispetto al 2016 l'account del **Comune di Bologna è quello maggiormente seguito, con circa 51 mila fan**.

Anche il **Comune di Comacchio** risulta cresciuto del 41% rispetto al 2016, entrando così a far parte della top ten con i suoi **oltre 10 mila fan**. Complessivamente i fan dei 10 account analizzati sono cresciuti, dal 2012 al 2017 del 396%, con un **incremento medio annuale** di circa il **37%**.

Gli unici Comuni capoluogo non presenti nella classifica dei primi dieci account per numerosità di fan 2017 sono **Ravenna (11° posto)**, **Forlì (16° posto)** e **Piacenza**, che non ha ancora un proprio account generale.

La PA si presenta in modo sempre più chiaro e trasparente su Facebook: l'identificabilità dei suoi account come «ufficiali» è cresciuta tanto negli ultimi anni che **l'82% degli account generali ha ormai una identificabilità buona se non ottima.**

Anche la frequenza di aggiornamento della propria bacheca è migliorata nel tempo tanto che **l'80% delle bacheche vengono aggiornate almeno settimanalmente**, se non quotidianamente e **il 43% con frequenza quotidiana o più che quotidiana.**

Purtuttavia l'impressione è che i Comuni utilizzino Facebook perché è in grado di garantire loro visibilità e una circolazione rapida e «virale» delle informazioni, più che per allargare i canali effettivi di comunicazione con la propria cittadinanza. Gli account risultano infatti ben frequentati, tanto che **oltre il 55% di essi presenta commenti ai post in bacheca**, ma **solo in un quinto dei casi (il 20%)** l'amministratore dell'account risponde sistematicamente ai commenti dei cittadini.

Nella valutazione sono state considerate come **«best practice»** quelle pagine che contemporaneamente presentano:

- **frequenza quotidiana o più che quotidiana** di aggiornamento della bacheca da parte dell'amministratore della pagina
- **presenza di commenti frequenti da parte di terzi**
- presenza **non saltuaria di risposte da parte dell'amministratore** della pagina.

Best Practice	2016	2017
percentuale di best practice sul totale account rilevati	19%	15%
percentuale di fan best practice sul totale fan/amici	51%	51%

L'indagine ha evidenziato che il **15% (pari a 31)** degli account generali rilevati nel 2017 possono essere considerate delle **«best practice»** seguiti da oltre il **50%** dei fan/amici delle 205 pagine analizzate. Le best practice sono relative a Comuni di medie e grandi dimensioni. **Solo il piccolo Comune di Guiglia rientra nell'elenco 2017.**

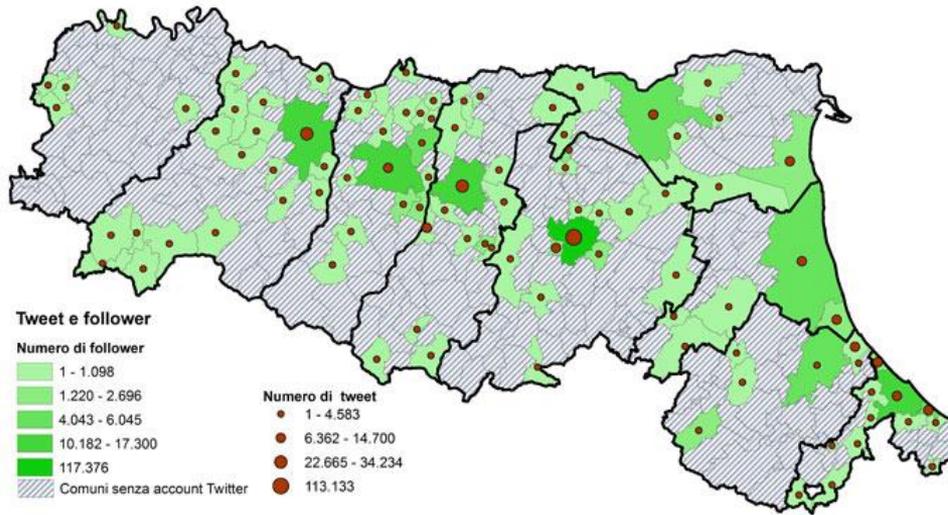
Come i Comuni usano Facebook - Best practice

Con oltre 51 mila* fan (+44pp) l'account del **Comune di Bologna** rappresenta la pagina FB più seguita tra i Comuni emiliano-romagnoli.

La sua bacheca si presenta con una frequenza di aggiornamento più che quotidiana, con informazioni dedicate in prevalenza ad iniziative sul territorio di carattere ludico e culturale. Non mancano i post di carattere informativo (su vari servizi comunali: trasporti, lavori stradali, sicurezza, ecc.) cui il Comune ha però dedicato in modo quasi esclusivo, per la diffusione di tali informazioni, il suo seguitissimo canale Telegram.

Una presenza assidua di risposte puntuali ai quesiti contraddistingue questa pagina positivamente.

*dati fine settembre 2017



Account twitter degli enti in Emilia-Romagna per numero di follower	2014		2015		2016		2017	
	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%
minore di 1000 follower	49	71%	68	68%	102	72%	122	74%
tra 1001 e 5000 follower	15	22%	24	24%	28	20%	28	17%
oltre i 5001 follower	5	7%	8	8%	11	8%	15	9%
Totali	69	100%	100	100%	141	100%	165	100%

Account twitter degli enti in Emilia-Romagna per numero di tweet	2014		2015		2016		2017	
	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%	n. canali	%
minore di 1000 tweet	45	65%	53	53%	76	54%	75	45%
tra 1001 e 5000 tweet	18	26%	34	34%	46	33%	65	39%
oltre i 5001 tweet	6	9%	13	13%	19	13%	25	15%
Totali	69	100%	100	100%	141	100%	165	100%

- I **165 (+17pp)** account Twitter rilevati nel 2017, relativi a **118 enti (+12pp)** emiliano-romagnoli sono seguiti da circa **434 mila follower (+38pp)**, ed hanno fatto registrare circa **570 mila tweet (+33pp)**.
- Sono caratterizzati da «**piccole dimensioni**»:
 - il 74% di essi è seguito da **meno di 1.000 follower**;
 - il 45% di essi ha un **numero di tweet inferiore a 1.000**. Si segnala una prima inversione di tendenza rispetto agli anni precedenti, con una diminuzione di tale percentuale (-9pp) a favore di account con un numero di tweet maggiore di 1.000

Classe dimensionale Comuni	2014		2015		2016		2017	
	n. tweet	%						
Comuni micro	250	0,2%	909	0,5%	2.913	1,1%	8.715	2%
Comuni piccoli	110	0,1%	359	0,2%	1.634	0,6%	3.471	1%
Comuni medi	7.970	8%	16.463	9%	22.396	8%	32.221	9%
Comuni medio-grandi	21.418	21%	45.999	25%	77.546	29%	104.659	29%
Comuni grandi	74.655	72%	118.974	65%	167.471	62%	215.583	59%
Totali	104.403	100%	182.704	100%	271.960	100%	364.649	100%

Classe dimensionale Comuni	2014		2015		2016		2017	
	n. follower	%	n. follower	%	n. follower	%	n. follower	%
Comuni micro	142	0,2%	367	0,3%	2.356	1%	5.502	2%
Comuni piccoli	191	0,3%	502	0,4%	1.484	0,8%	1.814	0,8%
Comuni medi	4.744	6%	8.086	6%	9.994	5%	12.070	5%
Comuni medio-grandi	14.974	20%	21.366	17%	28.407	15%	30.996	13%
Comuni grandi	54.578	73%	98.752	77%	141.083	77%	188.547	79%
Totali	74.629	100%	129.073	100%	183.324	100%	238.929	100%

- L'analisi per classe dimensionale dei Comuni mostra una concentrazione di follower e tweet **attorno ai Comuni di maggiori dimensioni, in misura superiore al 90%**.
- Il dato si è mostrato costante nel periodo di rilevazione

TOP TEN

Ente	Nick name account	nr. Tweet	nr. Follower
Regione Emilia-Romagna	TurismoEmiliaRomagna@turismoER	62.400	62.500
Bologna	Comune di Bologna@Twiperbole	60.600	64.700
Unione dei comuni delle valli del taro e del censo	Turismo INValTaro.it@invaltaro	38.300	3.787
Regione Emilia-Romagna	EmiliaRomagnaTourism@ERTourism	24.100	13.900
Modena	Città di Modena@cittadimodena	18.000	12.800
Parma	Città di Parma@ComuneParma	17.900	6.808
Regione Emilia-Romagna	Assemblea ER@AssembleaER	17.400	2.671
Regione Emilia-Romagna	RegioneEmiliaRomagna@RegioneER	17.000	89.000
Sassuolo	Comune di Sassuolo@ComuneSassuolo	14.700	779
Bologna	Biblioteca Salaborsa@BiblioSalaborsa	14.700	12.900

L'uso di Youtube - Tipologia di canali e iscritti

Tipologia di canale	numero canali 2015	numero canali 2016	numero canali 2017	numero canali 2015%	numero canali 2016%	numero canali 2017%
canale generalista	91	116	135	78%	83%	84%
sedute consiliari	25	24	26	22%	17%	16%
totale	116	140	161	100%	100%	100%

Tipologia di canale	numero iscritti 2015	numero iscritti 2016	numero iscritti 2017	% iscritti 2015	% iscritti 2016	% iscritti 2017
canale generalista	7.208	9.609	12.248	95%	97%	96%
sedute consiliari	411	312	465	5%	3%	4%
totale	7.619	9.921	12.713	100%	100%	100%

Nel 2017 sono stati rilevati complessivamente **161 canali Youtube (+15pp)**, relativi a **131 enti** emiliano-romagnoli (+12pp), seguiti complessivamente da **12.713 utenti iscritti ai canali (+28pp)**.

Ben **l'84% dei canali presenta contenuti molteplici**, mentre nel 16% dei casi si tratta di canali riservati alle registrazioni video delle sedute del Consiglio Comunale che sono seguiti solo da una fetta molto ridotta di iscritti (pari al 4% del totale iscritti).

- Mediamente ogni canale è seguito da circa 80 iscritti: oltre **l'85%** dei canali ha infatti un numero di iscritti non superiore a 100.
- Dal 2016 non è stato più possibile misurare per tutti i canali il numero delle visualizzazioni dei video caricati dai canali. Infatti il dato in circa il 60% dei canali insieme a tutta la sezione «informazione», non è più visibile, ciò è particolarmente evidente per i canali dei Consigli Comunali, dove meno di **un quinto dei canali mostra ancora in chiaro il numero delle visualizzazioni dei propri video.**

range numero iscritti	numero canali 2015	numero canali 2016	numero canali 2017	% sul totale 2015	% sul totale 2016	% sul totale 2017
0	20	26	25	17%	19%	16%
1:100	78	94	112	67%	67%	70%
101:500	14	15	18	12%	11%	11%
501:1000	3	4	2	3%	3%	1%
>1000	1	1	4	1%	1%	2%
	116	140	161	100%	100%	100%

Esistenza numero visualizzazioni	totale canali	totale canali %	canale generalista	canale generalista %	canale consiliare	canale consiliare %
presenza	66	41%	61	45%	5	19%
assenza	95	59%	74	55%	21	81%
totale	161	100%	135	100%	26	100%

L'uso di Youtube - I canali con più di 100 iscritti

Ente	Canale YouTube	nr. iscritti	nr. visualizzazioni
Parma	Città di Parma	1.729	462.343
Regione Emilia-Romagna	Emilia Romagna Tourism	1.223	2.830.759
Modena	Città di Modena	1.160	579.904
Bologna	Bologna Welcome	1.088	462.360
Regione Emilia-Romagna	Regione Emilia-Romagna	757	785.270
Reggio nell'Emilia	comunedireggioemilia	612	428.862
Bologna	codecTV	375	342.811
Bologna	Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	373	128.344
Ravenna	Ravenna Tourism	278	110.311
Regione Emilia-Romagna	videosaluter	270	512.594
Correggio	Comune Correggio	265	171.753
Riccione	YouRiccione	251	178.786
Ferrara	Comune di Ferrara	223	70.587
Regione Emilia-Romagna	emiliaromagnasociale	205	75.747
Bellaria-Igea Marina	Bellaria Igea Marina	198	118.729
Forlì	Comune di Forlì	190	87.058
Bologna	UrbanCenter Bologna	183	112.396
Regione Emilia-Romagna	ER Ambiente	155	95.388
Cesena	cesenawebtv	144	40.519
Comacchio	Comune Comacchio	140	38.634
Regione Emilia-Romagna	fesremiliaromagna	118	33.950
Cesena	Comune di Cesena	114	123.211
Unione Terre d'acqua	Terredacquanews	114	32.827
Solarolo	solarolovideo	101	55.450
		10.266	7.878.593

Sono 24 (+20pp) i canali con più di 100 iscritti rilevati nel 2017 essi concentrano **l'81% del totale degli iscritti.**

Si evidenzia una crescita generalizzata del numero degli iscritti rispetto al 2016, particolarmente evidente per i canali in testa alla classifica, che hanno varcato la soglia dei 1.000 iscritti.

L'incremento più modesto è stato quello della Città di Parma con «solo» +3pp rispetto al 2016.

L'uso di Youtube - I canali con più di 100.000 visualizzazioni

Ente	Canale YouTube	nr. visualizzazioni	nr. iscritti
Regione Emilia-Romagna	Emilia Romagna Tourism	2.830.759	1.223
Regione Emilia-Romagna	Regione Emilia-Romagna	785.270	757
Modena	Città di Modena	579.904	1.160
Regione Emilia-Romagna	videosaluter	512.594	270
Bologna	Bologna Welcome	462.360	1.088
Parma	Città di Parma	462.343	1.729
Reggio nell'Emilia	comunedireggioemilia	428.862	612
Bologna	codectv	342.811	375
Cervia	Visit Cervia	222.397	-
Riccione	YouRiccione	178.786	251
Correggio	Comune Correggio	171.753	265
Berceto	Comune e Comunità di Berceto	143.190	93
Misano Adriatico	Misano Adriatico	138.421	61
Bologna	Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	128.344	373
Cesena	Comune di Cesena	123.211	114
Bellaria-Igea Marina	Bellaria Igea Marina	118.729	198
Bologna	UrbanCenter Bologna	112.396	183
Ravenna	Ravenna Tourism	110.311	278
		7.852.441	9.030

I canali con più di 100 mila visualizzazioni dei video caricati sono 18 (+29pp): essi concentrono circa il **90% del totale delle visualizzazioni** (dato rilevato per i 66 canali dove tale informazione è ancora resa visibile).