

Benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA emiliano-romagnola 2020

« La politica delle città passerà dal governo dei dati »

Prof. Francesco Ubertini, Magnifico Rettore dell'Università degli Studi di Bologna, 20 aprile 2021, Assemblea Aperta coi dipendenti di ART-ER

Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a.
in base al PAR 2020, scheda progetto C3

Responsabile di progetto: Rita Trombini

Gruppo di lavoro: Silvia Ringolfi (coordinamento di progetto), Valeria Dusmet

Referente regionale di progetto: Barbara Santi

Regione Emilia-Romagna,

Coordinamento Agenda Digitale Emilia-Romagna



Il report di **benchmarking dell'Innovazione Digitale della PA locale emiliano-romagnola 2020** si compone di parti autonome dedicate ai seguenti argomenti:

- Offerta di servizi interattivi e Indice di interattività dei servizi comunali
- Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese
- Elementi di innovazione per la crescita digitale
- **Social PA**
- Competenze digitali

Ogni parte è corredata dalla metodologia utilizzata e dalla tempistica di rilevazione dei dati e di analisi.

La scelta di sezioni autonome è funzionale alla diffusione dei dati sia in formato integrale, che specifico delle singole sezioni.

I report degli anni precedenti sono disponibili nel sito <https://digitale.regione.emilia-romagna.it/dati-e-pubblicazioni/pubblicazioni>

ContestoPag. 5

Social PA.....Pag. 8

Servizi interattivi:

- Offerta da parte della PA locale
- Piattaforme di erogazione
- Forme di autenticazione
- Sanità on line
- **Indice di interattività dei servizi comunali**

Social PA:

- Presenza nei social
- Facebook
- Twitter
- Youtube
- Instagram
- **Indice di social networking**

Grado di utilizzo di 10 servizi interattivi a cittadini e imprese:

- % uso on line dei servizi oggetto di indagine
- Serie storica utilizzo
- Criticità nella raccolta dei dati di uso
- Dati sull'offerta dei servizi oggetto di approfondimento
- **Indice di utilizzo**

Competenze digitali

- Alfabetizzazione e facilitazione digitale
 - del Progetto pane e Internet
 - Iniziative autonome del territorio
- Persone formate con corsi FSE con almeno un modulo digitale

Elementi di innovazione per la crescita digitale:

- APP locali
- Open data
- Spazi di lavoro condivisi
- **Indice delle biblioteche come punti di diffusione della conoscenza digitale**

Numeri e carte

- Serie storiche
- Cartografia
- Confronti con annualità precedenti su dati comparabili



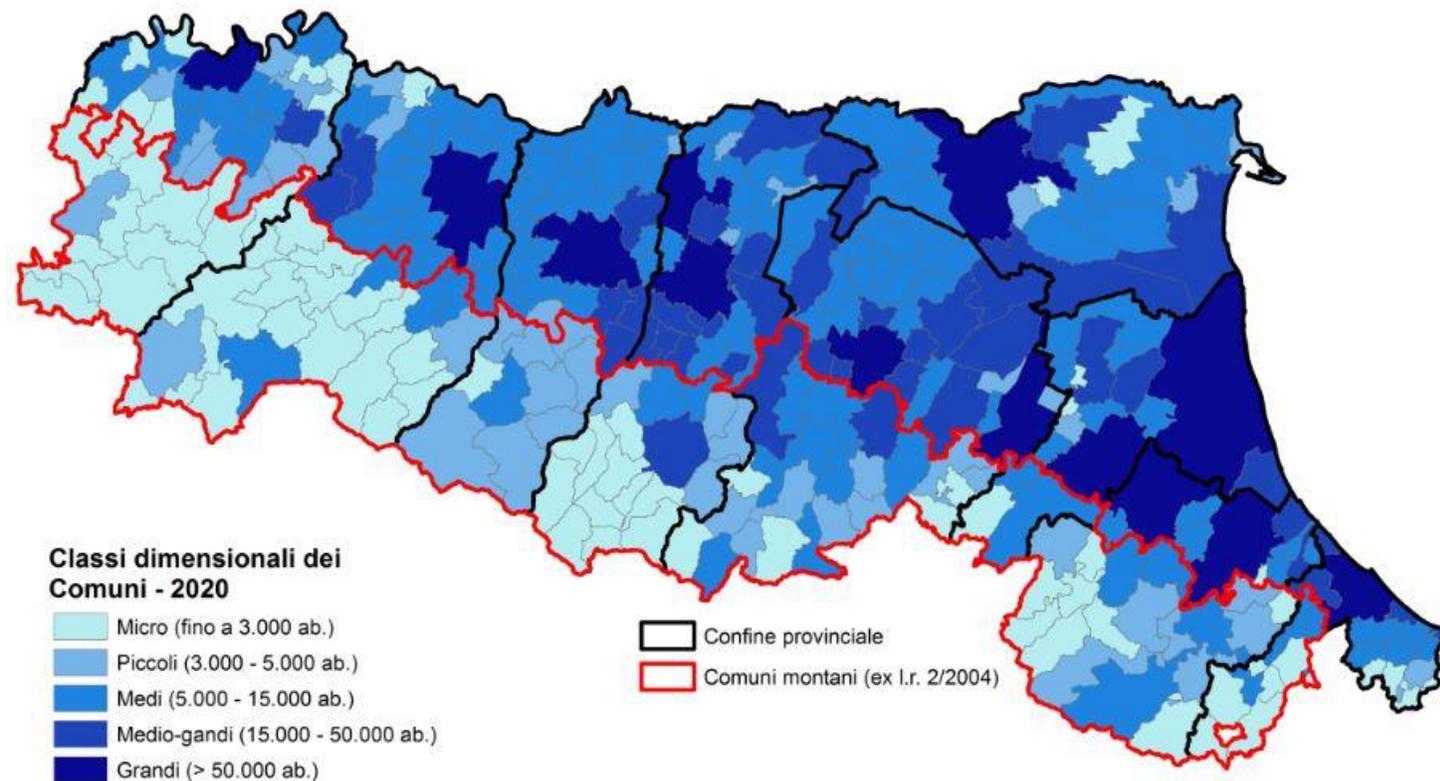
CONTESTO DI RIFERIMENTO

QUALCHE DATO DI CONTESTO

- **328 Comuni** (come nel 2019), di cui **119 montani** (classificazione regionale in base alla L.R. 2/2004 e ss.mm.ii).
- **Classi dimensionali diversificate**, anche rispetto all'anno precedente

	2019	2020
Comuni micro (fino a 3.000 ab.)	81	82
Comuni piccoli (da 3.000 a 5.000 ab.)	52	51
Comuni medi (da 5.000 a 15.000 ab.)	137	138
Comuni medio-grandi (da 15.000 a 49.999 ab.)	45	44
Comuni grandi (50.000 ab e oltre)	13	13

	Pop. al 1° gennaio 2020	% sul totale regionale
Comuni micro	139.083	3%
Comuni piccoli	202.552	5%
Comuni medi	1.213.290	27%
Comuni medio-grandi	1.006.092	22%
Comuni grandi	1.913.275	43%
ER	4.474.292	100%
Montagna	460.263	10%
Pianura	4.014.029	90%





SOCIAL PA

- L'indagine sulla presenza della PA locale dell'Emilia-Romagna nei principali Social Network (Facebook, Twitter e Youtube) è condotta per **328** Comuni e **43** Unioni di Comuni. Inoltre, la rilevazione è stata estesa anche alle **442** biblioteche comunali. La rilevazione è stata condotta direttamente sui social.
- Per Facebook sono stati rilevati **Account generali** (relativi a tutte le attività dell'Ente) ed **Account settoriali** (biblioteche, turismo ed eventi culturali), distinguendo gli account attivi dagli account «dormienti», cioè quegli account che non presentano post nei due mesi precedenti la rilevazione. La rilevazione di presenza è stata condotta dal 27 novembre al 4 dicembre 2020.
- Per **Twitter** sono stati rilevati **Account generali** ed **Account settoriali** (turismo ed altri account) ed i seguenti dati: anno di apertura; numero dei *tweet*; numero di *follower*; e la data dell'ultimo *tweet*.
- Per **Youtube** sono stati rilevati i **Canali generalisti** ed i **Canali tematici** (turismo, cultura, consiglio comunale ed altri) e, per ciascuno, i seguenti dati: anno di apertura del canale; numero degli iscritti; numero di visualizzazioni complessive; data dell'ultimo video caricato.
- Per Twitter e Youtube la rilevazione di presenza della PA sui social è stata condotta dal 15 al 18 dicembre 2020 mentre i dati di dettaglio sono stati raccolti attraverso **tecniche automatizzate di data scraping** il 22 e 23 dicembre 2020.
- Per gli **Altri social** (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram, Soundcloud) è stata rilevata, nella home page dei siti web dei Comuni, la presenza delle icone dei noti social network o la segnalazione tra le news dell'attivazione dei servizi Telegram e Whatsapp.

Nota: gli Account FB esplicitamente indicati come intercomunali nella sezione «informazioni» sono stati replicati 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 replicata l'informazione di presenza dell'account FB.

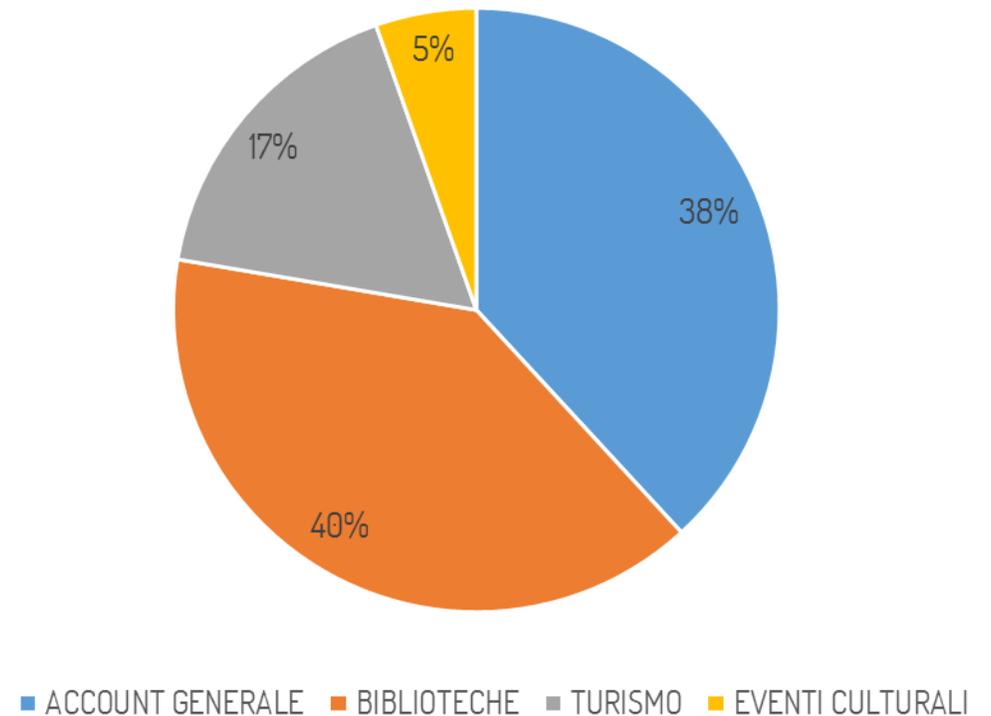
Per gli Account Generali dei Comuni su Facebook si è proceduto ad un approfondimento dei seguenti aspetti:

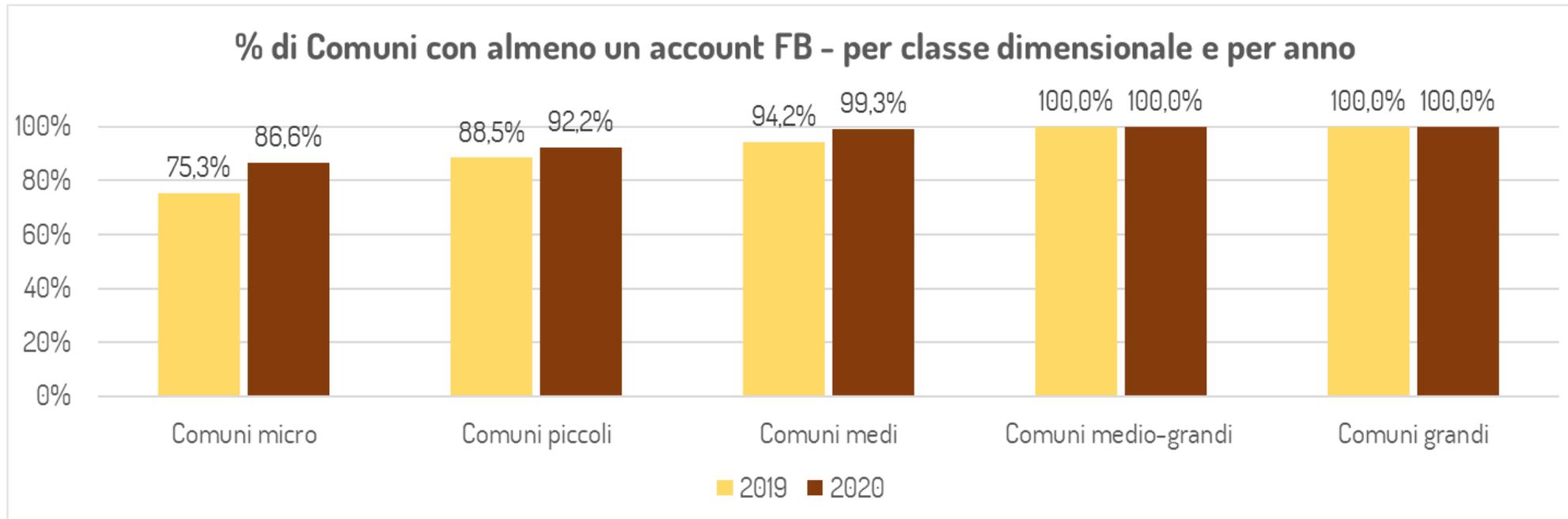
- numero di persone che hanno messo **«mi piace»** e numero di **follower** che seguono la pagina
- presenza o meno di **commenti frequenti di terzi** ai post, nel mese anteriore alla data di rilevazione.
- presenza o meno di **risposte sistematiche e non sporadiche** da parte dell'amministratore della pagina, 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).

La rilevazione è stata condotta dal 7 al 14 dicembre 2020.

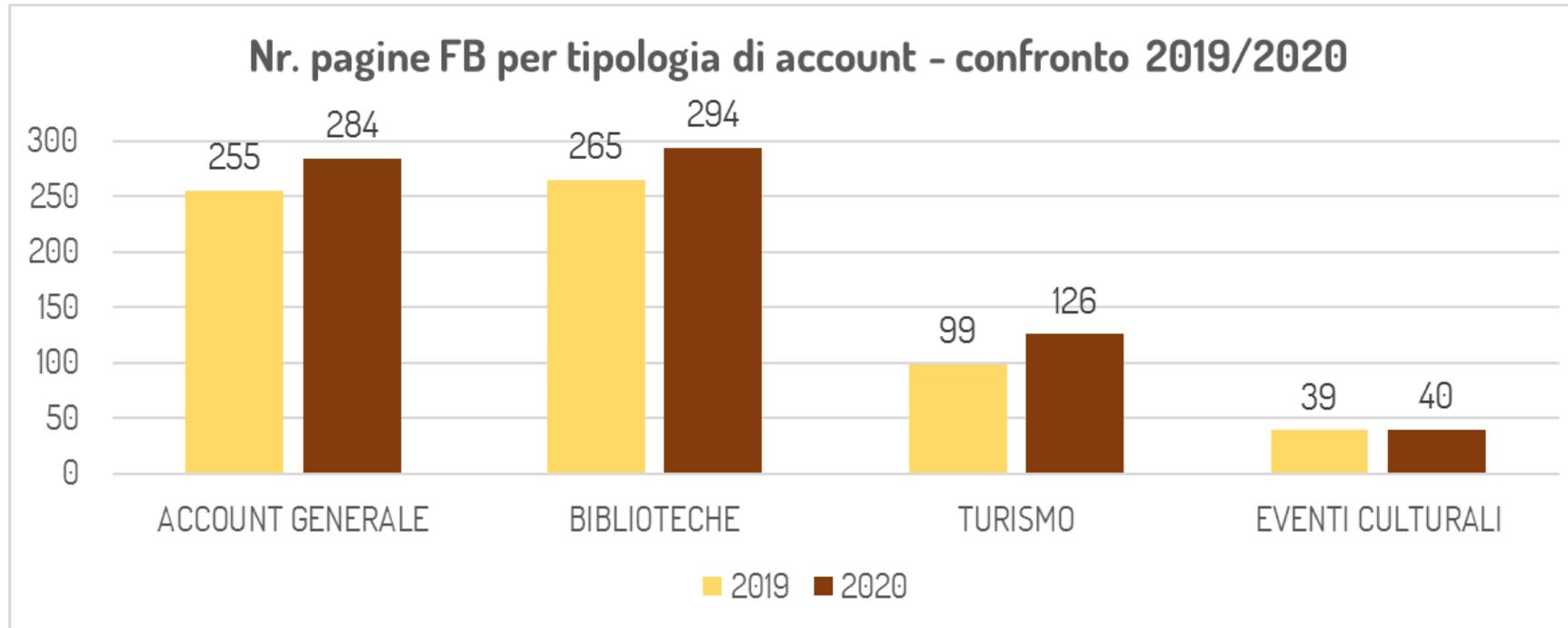
- Nel 2020 sono state rilevate **744** pagine Facebook (+13% rispetto al dato 2019), relative ad account **generali, turismo, eventi culturali e biblioteche comunali**. In gran parte sono pagine gestite dai **Comuni (97%)**, solo 24 account fanno riferimento alle Unioni di Comuni.
- I **Comuni presenti su Facebook con almeno una pagina** sono **312** (pari al 95%) mentre **le Unioni sono 20** (pari al 47%)
- Il **93% delle pagine risulta attiva**, ovvero con almeno un post negli ultimi due mesi antecedenti la rilevazione.
- Data la loro rilevanza come «centri di competenza digitale» è stata condotta un'indagine specifica su tutte le attuali **442 Biblioteche** comunali esistenti sul territorio regionale. Questo ha inciso nella distribuzione percentuale per tipologia di account: infatti con **294 account** le biblioteche rappresentano la **fetta maggiore (40%)**, seguite dagli **Account Generali** con 284 pagine, **Turismo** (126) ed **Eventi culturali** (40).

Presenza su FB per tipologia di account



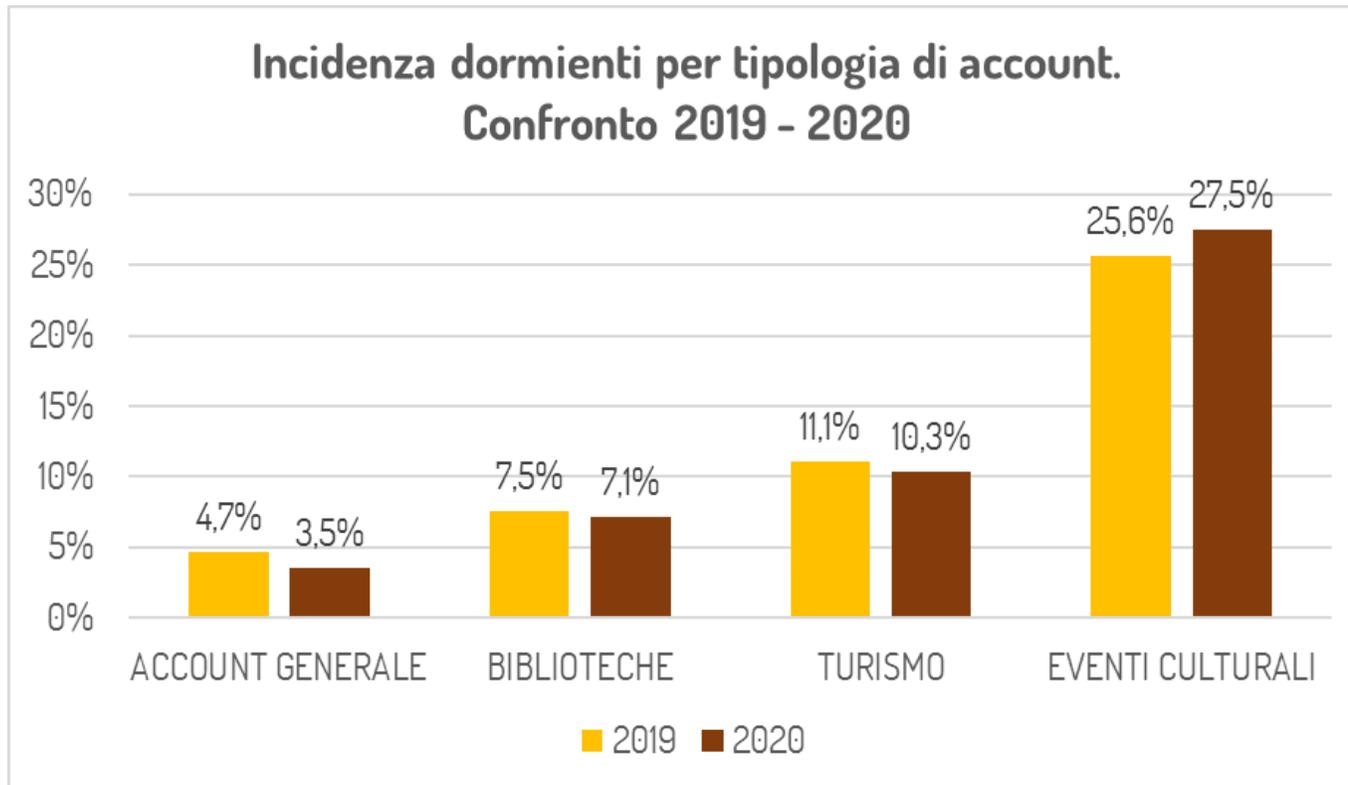


- Si evidenzia un **sostanziale allineamento** del dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni.
- Se tutti i Comuni di maggiori dimensioni sono presenti su Facebook con almeno una pagina già da qualche anno, **nel 2020 anche i Comuni medi** si approssimano a questo risultato con **oltre il 99% di presenza** (+5% rispetto al dato 2019), mentre i **Comuni piccoli hanno ormai raggiunto e superato quota 90%**.
- La **crescita maggiore registrata nel 2020** riguarda però i **Comuni micro** che, con un incremento di **+11%** rispetto al dato 2019, ha superato **l'86% di presenza**.



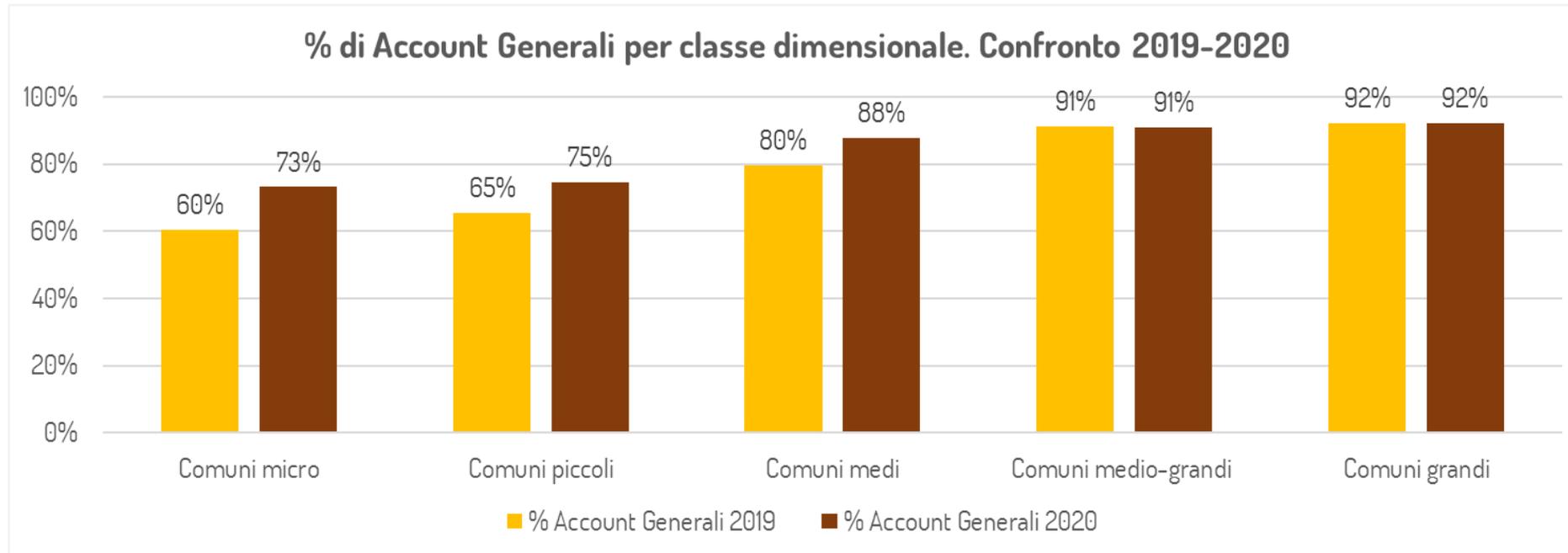
Tutte le tipologie di account rilevate presentano valori in crescita

- Particolarmente significativa la crescita per il **Turismo (+27%)** in parte dovuto alla gestione intercomunale del servizio che ne fa replicare l'informazione per tutti i Comuni.
- Continua la **crescita degli Account Generali (+11%)** che nel 2019 aveva già fatto rilevare una crescita del 12%.
- Rispetto al 2019 crescono anche gli account relativi alle **Biblioteche comunali (+11%)**.
- Rimangono sostanzialmente invariate le pagine sugli **Eventi culturali**.



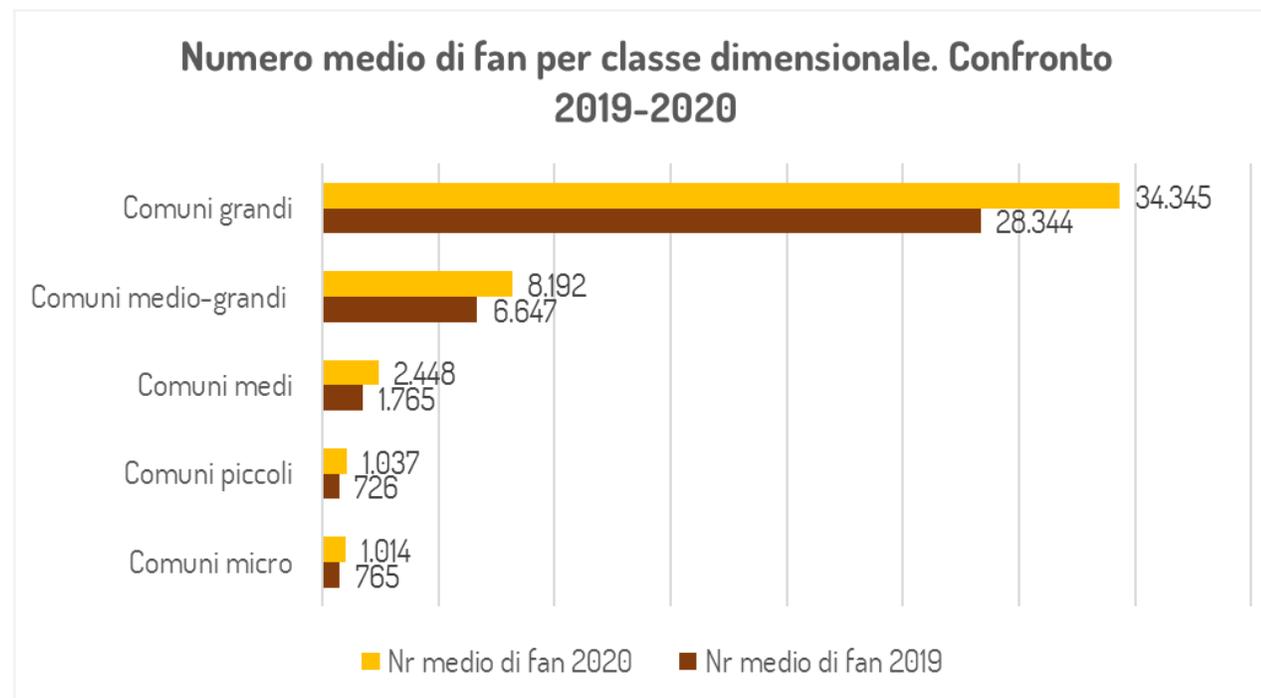
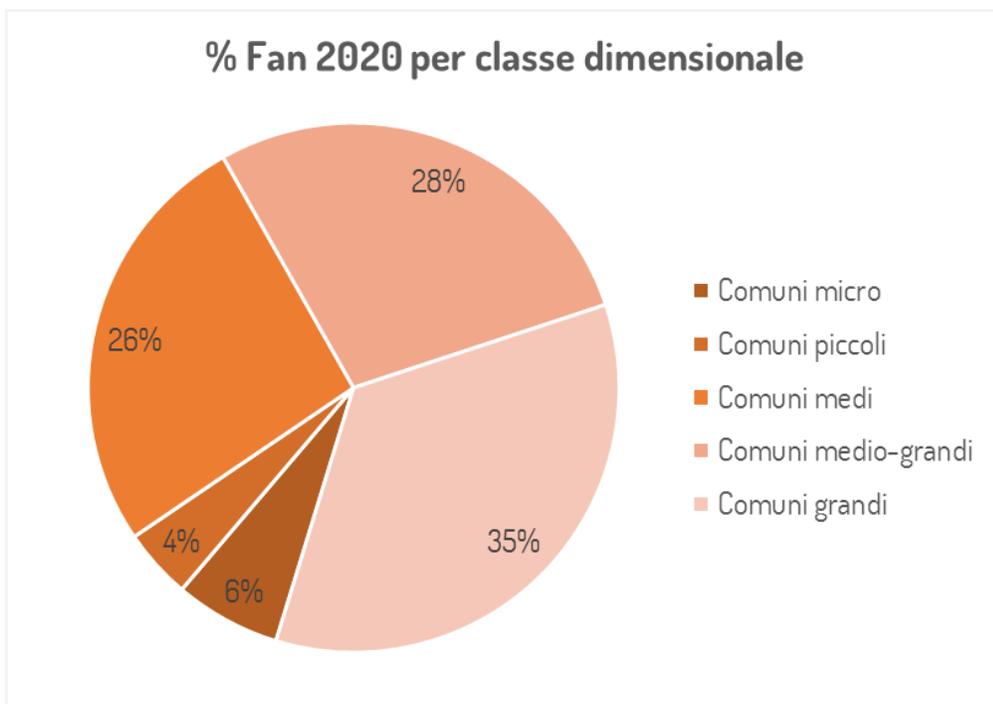
Sono considerati «dormienti» gli account il cui ultimo post risale a due mesi prima della data di rilevazione

- L'incidenza dei «dormienti» sul totale delle pagine varia per tipologia di account. Nel **confronto con il 2019** questo dato risulta **mediamente in calo dell'1%**.
- Complessivamente sono **55 (pari al 7%)** le pagine Facebook **risultate dormienti nel 2020** su un totale di 744 pagine rilevate.
- Gli **account relativi agli Eventi Culturali** presentano la **quota più alta di pagine dormienti (27,5%)**, unica a mostrare anche un incremento rispetto all'anno scorso (+1,9%).
- Gli **Account Generali con il 3,5% (-1,2%)** anche nel 2020 si conferma come la tipologia con il **minor numero di account dormienti**. Su un totale di 284 pagine rilevate, solo 10 sono risultate prive di post nei due mesi precedenti la rilevazione.

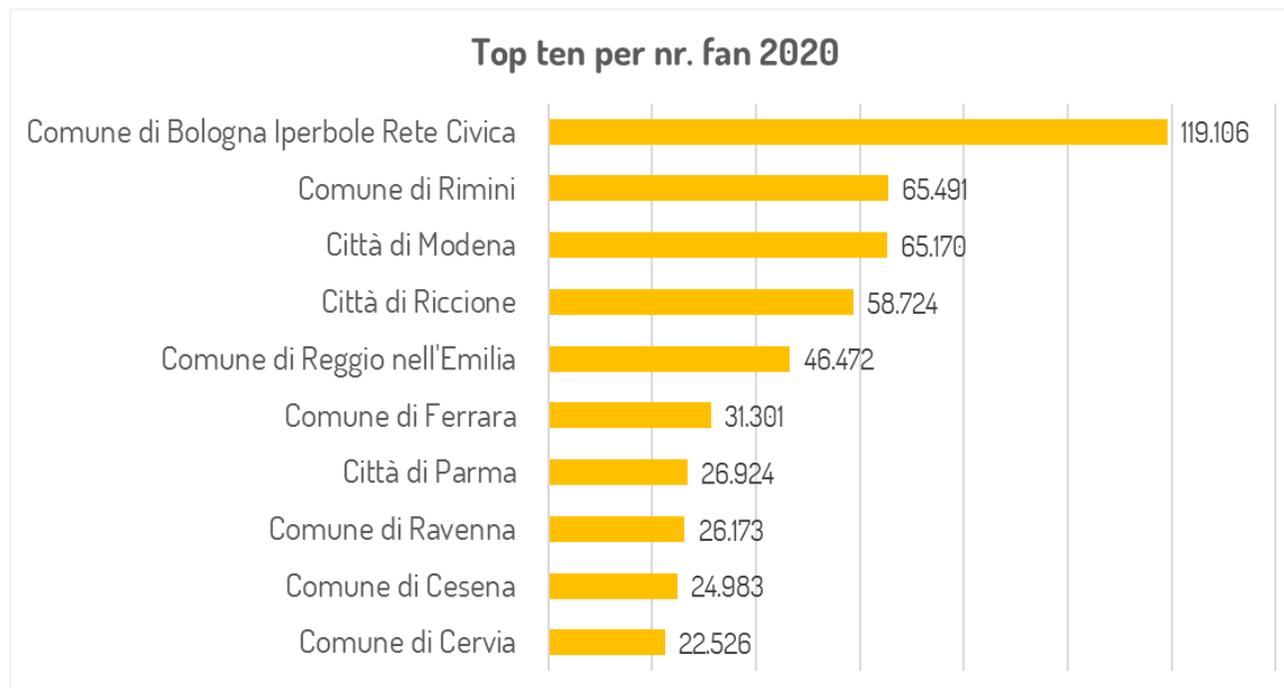


L'approfondimento qualitativo condotto sugli Account Generali dei Comuni si basa su una rilevazione ad hoc volta ad individuare alcune caratteristiche di diffusione ed utilizzo di questo social da parte dalle amministrazioni comunali.

- Sono **271** gli Account Generali dei Comuni rilevati nel 2020 (+11% rispetto al dato 2019).
- **L'82% dei Comuni emiliano-romagnoli** ha un proprio Account Generale.
- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni, mostra percentuali più elevate per le classi maggiori, pur non raggiungendo quota 100%. **Tutti i Comuni capoluogo hanno un Account Generale.** I Comuni di minori dimensioni sono comunque presenti in circa il 75% dei casi e risultano sensibilmente in crescita nel 2020.



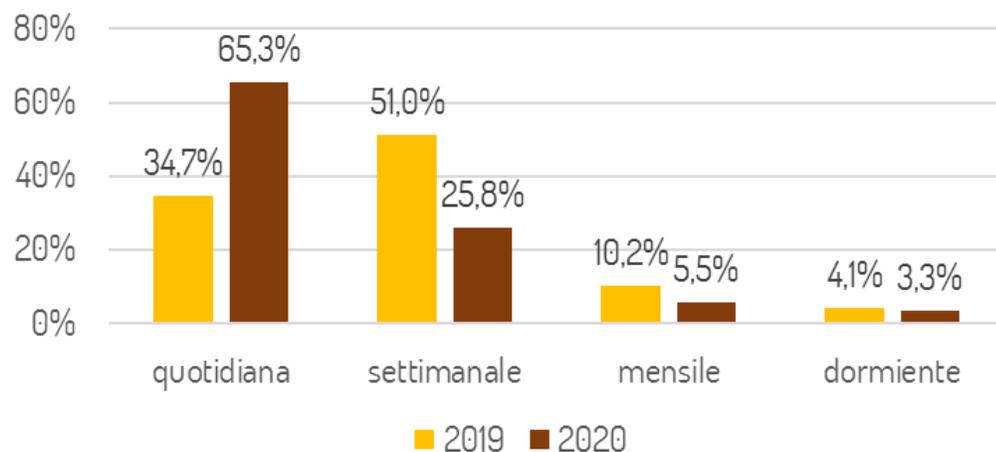
- **Oltre un milione e 280 mila** sono i fan che seguono gli Account generali dei Comuni (+28% rispetto al 2019).
- La popolarità degli account sembra essere correlata alla grandezza del Comune: **le pagine dei Comuni di grandi dimensioni** (che sono 12 in totale) sono seguite dal **35% del totale fan 2020** mentre complessivamente solo il 10% dei fan sono ascrivibili alle 98 pagine dei Comuni di minori dimensioni.
- Per le classi più piccole il numero medio di fan rimane praticamente invariato all'aumentare della dimensione del Comune mentre, a partire dalla terza classe dimensionale, questo indicatore aumenta sensibilmente all'aumentare della successiva classe dimensionale.



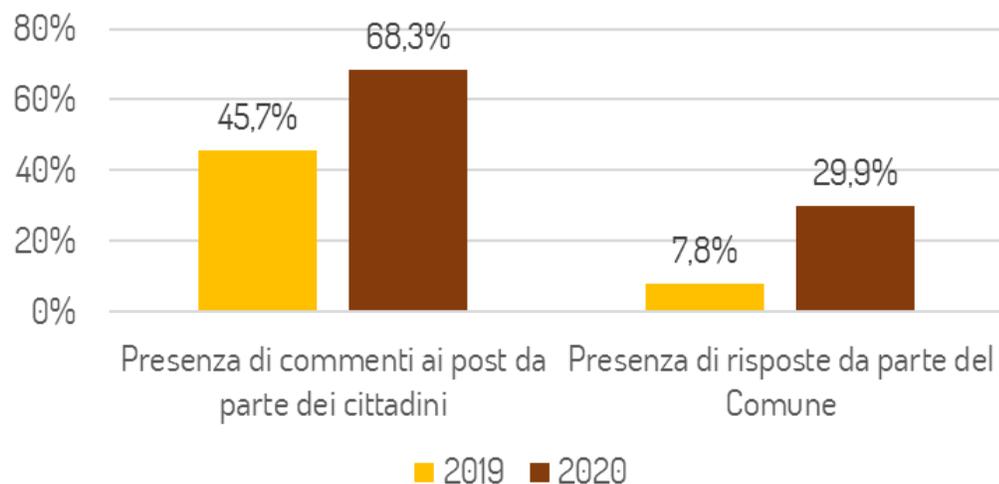
TOP TEN 2020	fan 2020	Var. 2020-2019
Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	119.106	19%
Comune di Rimini	65.491	18%
Città di Modena	65.170	7%
Città di Riccione	58.724	10%
Comune di Reggio nell'Emilia	46.472	30%
Comune di Ferrara	31.301	24%
Città di Parma	26.924	23%
Comune di Ravenna	26.173	43%
Comune di Cesena	24.983	24%
Comune di Cervia	22.526	14%

- La «**top ten**» degli account per numerosità dei fan 2020 conferma il dato 2019, non vi sono infatti «new entry» nella classifica.
- L'account del **Comune di Bologna** si riconferma come la **pagina più seguita**, con oltre 119 mila fan (+19%), mentre Rimini con una crescita del 18% passa in seconda posizione.
- In forte crescita la pagina del Comune di Ravenna (+43%) e del Comune di Reggio nell'Emilia (+30%).
- Tra i Comuni capoluogo rimangono ancora fuori Forlì (12° posto) e Piacenza che è presente su FB ma solo con account settoriali.
- Con **oltre 486 mila fan**, le 10 pagine più seguite **concentrano il 38%** dei fan dei 271 Account generali analizzati.

Frequenza di aggiornamento degli account.
Confronto 2019-2020



Interazione degli account. Confronto 2019-2020



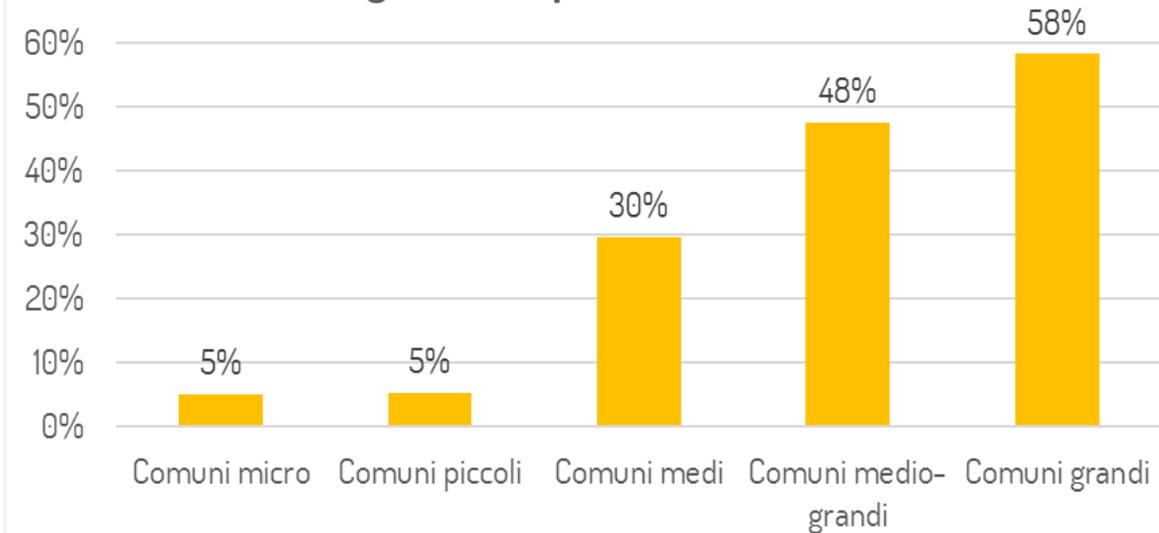
- I 271 account generali hanno una **frequenza di aggiornamento quotidiana nel 65% dei casi** (con un incremento molto elevato rispetto al dato 2019, pari al 31%). Complessivamente, **oltre il 90%** degli account mostra un aggiornamento della propria home page **almeno settimanale**, con uno o più post pubblicati in questo arco temporale. In ulteriore calo il dato delle pagine meno attive (quelle con frequenza mensile) e dei dormienti (il cui ultimo post risale a due mesi prima della data di rilevazione)
- In crescita anche l'indicatore che misura il grado di interazione tra il Comune ed i cittadini: in **oltre il 68% delle pagine (+23%)**, i post pubblicati dal Comune sono **commentati dai cittadini** e nel **30% dei casi (+22%) il Comune risponde** sistematicamente ai commenti dei cittadini che pongono dei quesiti.
- Ormai sono quasi sempre presenti le informazioni che aiutano l'utente ad identificare la pagina come «istituzionale»: **nell'87%** dei casi infatti la loro **identificabilità risulta buona se non ottima**.

- Nel 2020 sono state individuate **67 best practice** pari al **25%** dei 271 account generali dei Comuni, con un **incremento rilevante** rispetto al dato 2019 **(+21%)**.
- Queste pagine sono **seguite da oltre 611 mila fan** pari al **48% del totale** dei fan.
- **Il 58%** dei Comuni di grandi dimensioni ed il **48%** dei Comuni di medio-grandi dimensioni sono **best practice**.

Le «**best practice**» sono pagine FB con un alto livello di interazione tra il cittadino e la PA. Esse infatti presentano:

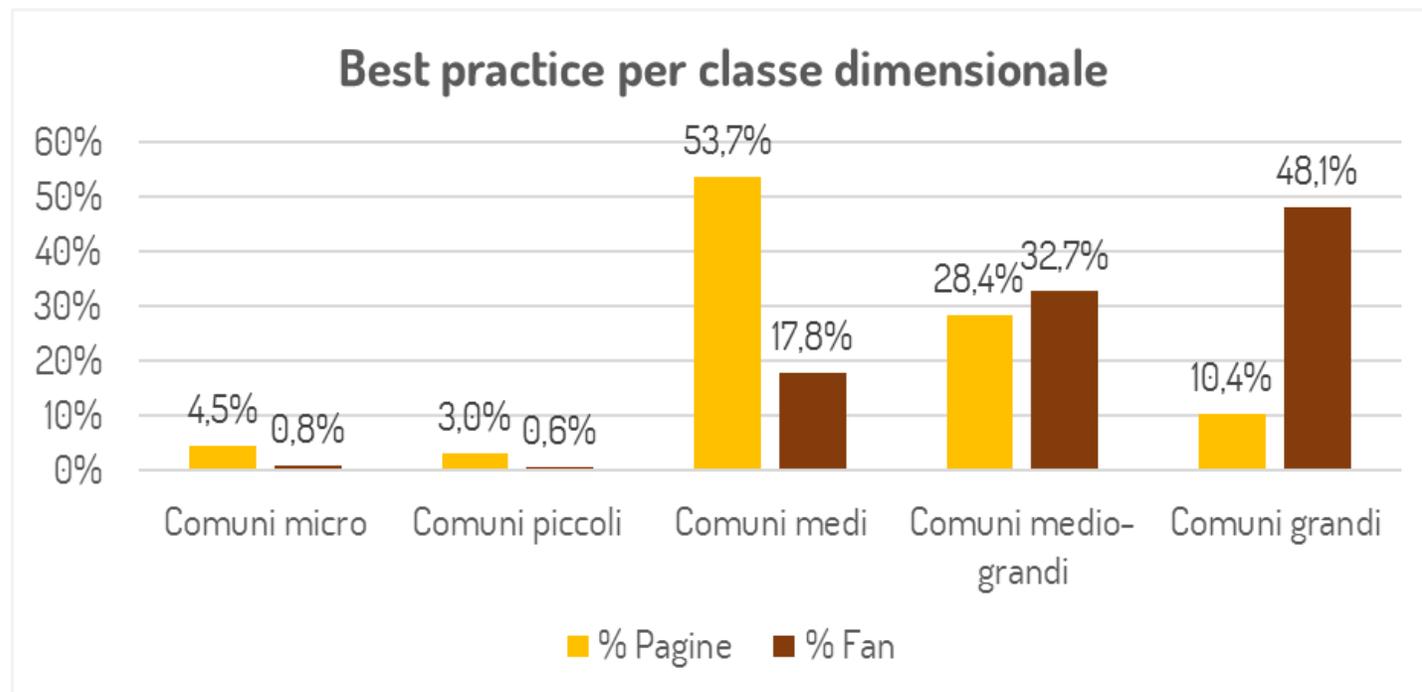
- una **frequenza quotidiana** di aggiornamento della home page, tramite la pubblicazione di post
- **commenti frequenti** da parte dei cittadini ai post pubblicati o condivisi sulla pagina
- **risposte frequenti** da parte del Comune ai commenti dei cittadini che pongano dei quesiti

Distribuzione delle best practice in relazione ai 271 account generali e per classe dimensionale

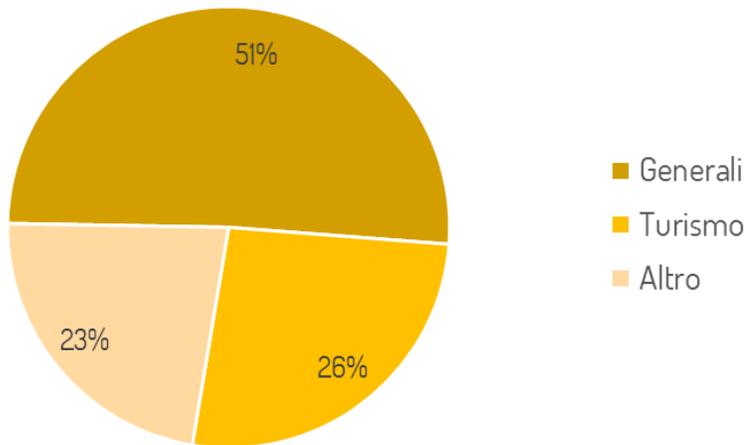


Best Practice	2019		2020		variazione 2019-2020 %
	V.A	%	V.A	%	
Nr. Account	10	4%	67	25%	21%
Nr. Fan	192.510	19%	611.861	48%	29%

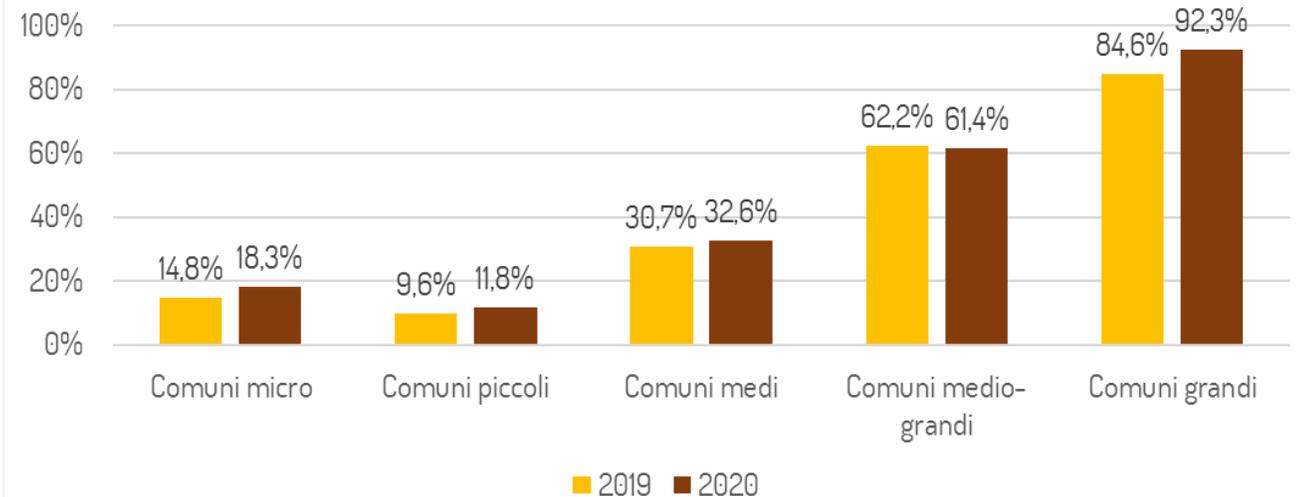
- Il **54%** delle 67 best practice analizzate è un account di un Comune di **medie dimensioni**.
- Ma sono le 7 pagine di **Comuni grandi** a convogliare quasi la metà del totale fan delle best practice **(48%)**.
- Tra di esse vi sono **cinque Comuni capoluogo**: Bologna, Cesena, Modena, Ravenna e Reggio nell'Emilia.
- **Ottone (PC), Roccabianca (PR) e Pennabilli (RN)** sono gli unici 3 Comuni micro rientranti in questa categoria; **Carpineti (RE) e Guiglia (MO)** sono gli unici 2 Comuni di piccole dimensioni ad avere una pagina FB tra le best practice.



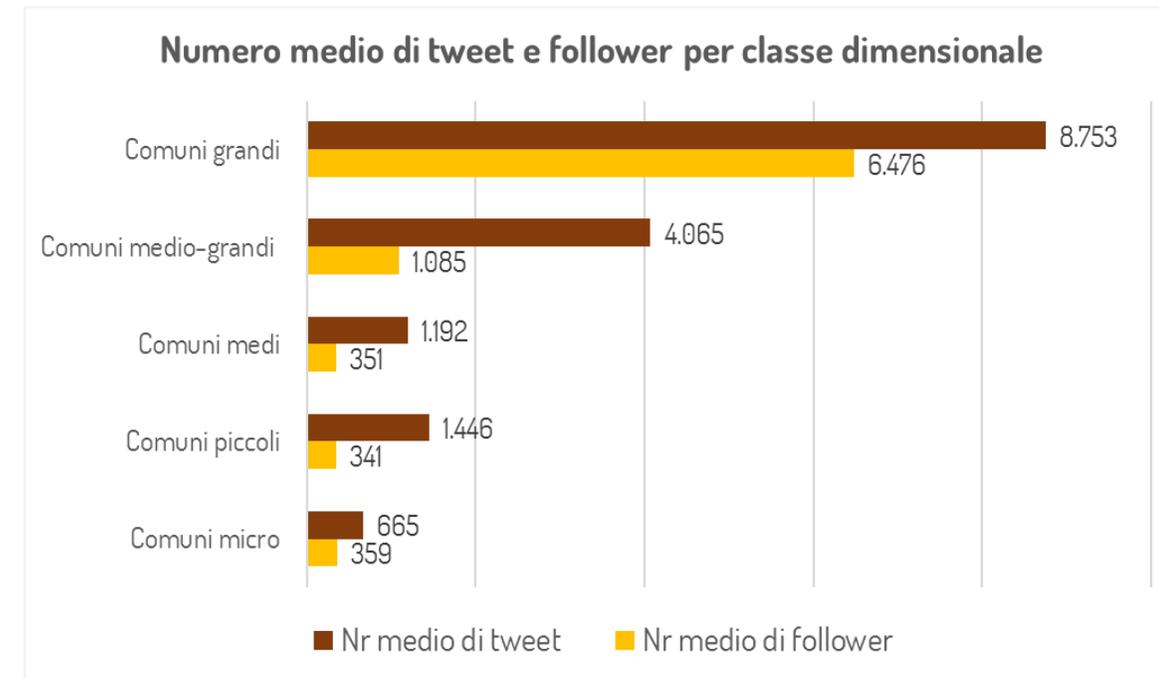
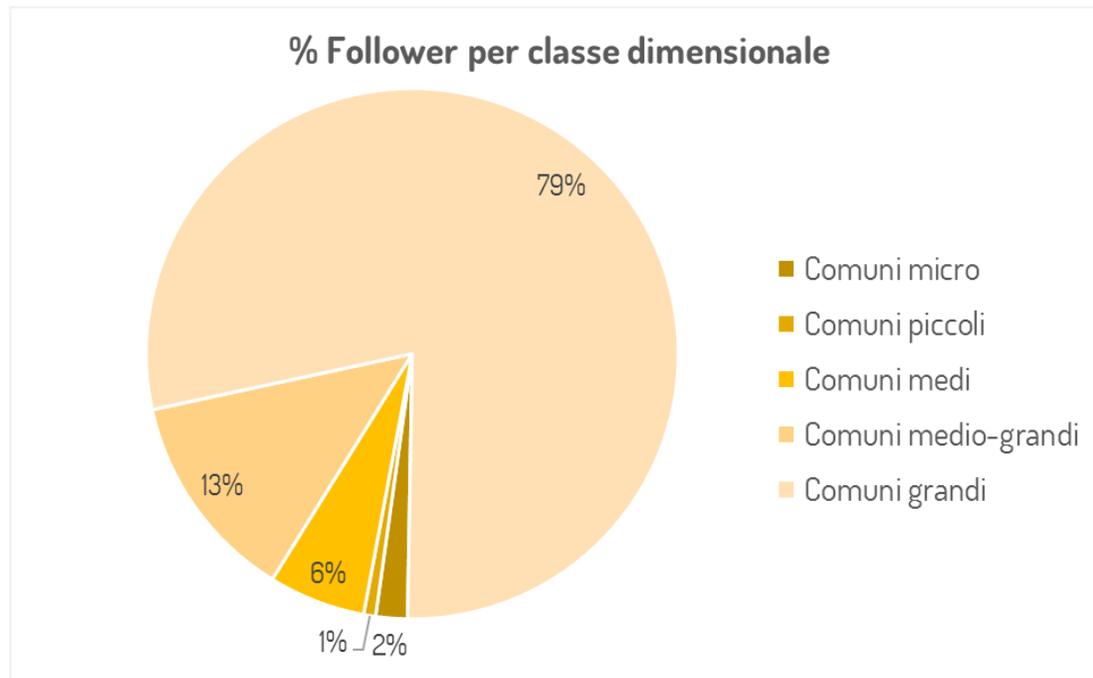
Presenza su Twitter per tipologia di account



% di Comuni con almeno un account Twitter per classe dimensionale. Confronto 2019-2020

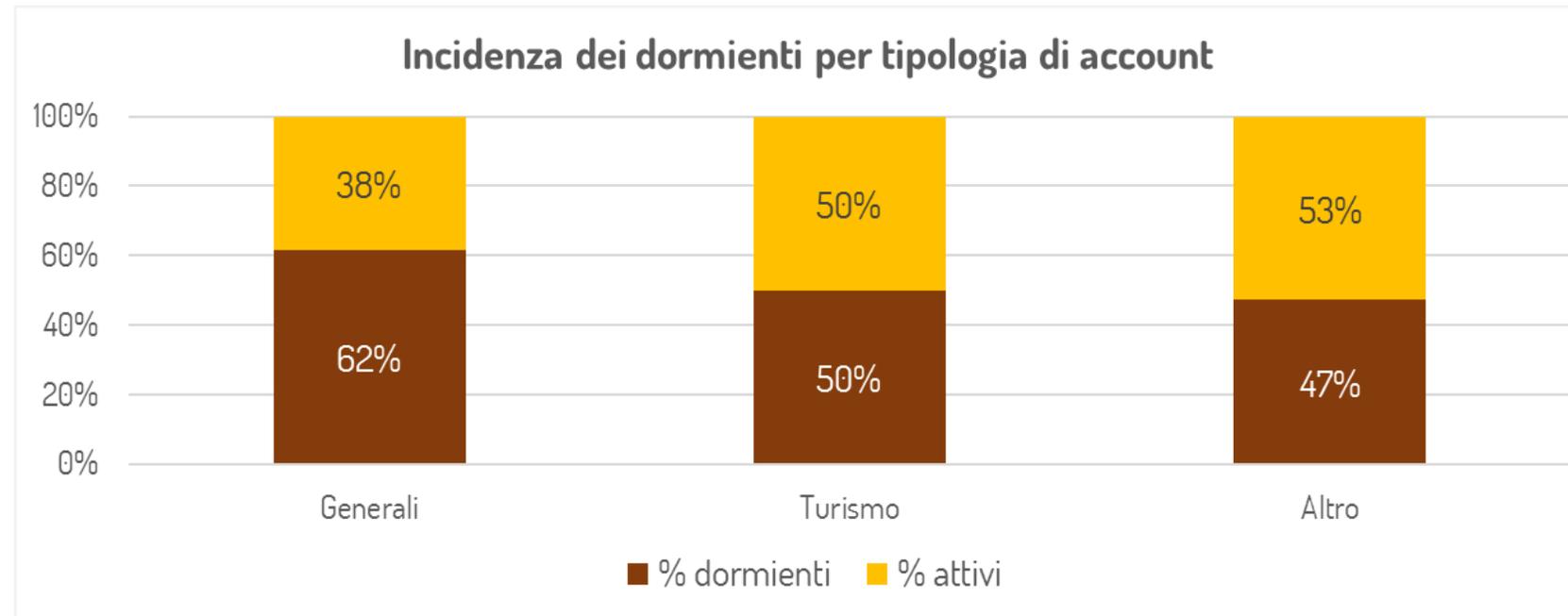


- Nel 2020 sono stati **rilevati 159 account Twitter (+5%** rispetto al 2019), seguiti da **292 mila follower** e con oltre **602 mila tweet**.
- **L'85%** degli account è relativo ai **Comuni**, mentre 24 sono gestiti delle Unioni di Comuni.
- Nel **51% dei casi sono Account Generali**, 26% Turismo, mentre il restante 23% è afferente ad altre tipologie (in prevalenza si tratta di account della Polizia Locale, Biblioteche ed Informagiovani).
- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni evidenzia come la **classe dimensionale** sia ancora un **fattore determinante**: solo i **Comuni di maggiori dimensioni** mostrano una ottima presenza su Twitter **con il 92,3% (+7%)**.
- Complessivamente i **Comuni con almeno un account Twitter sono 105** (pari al 32% del totale), le Unioni sono 17 (40%).

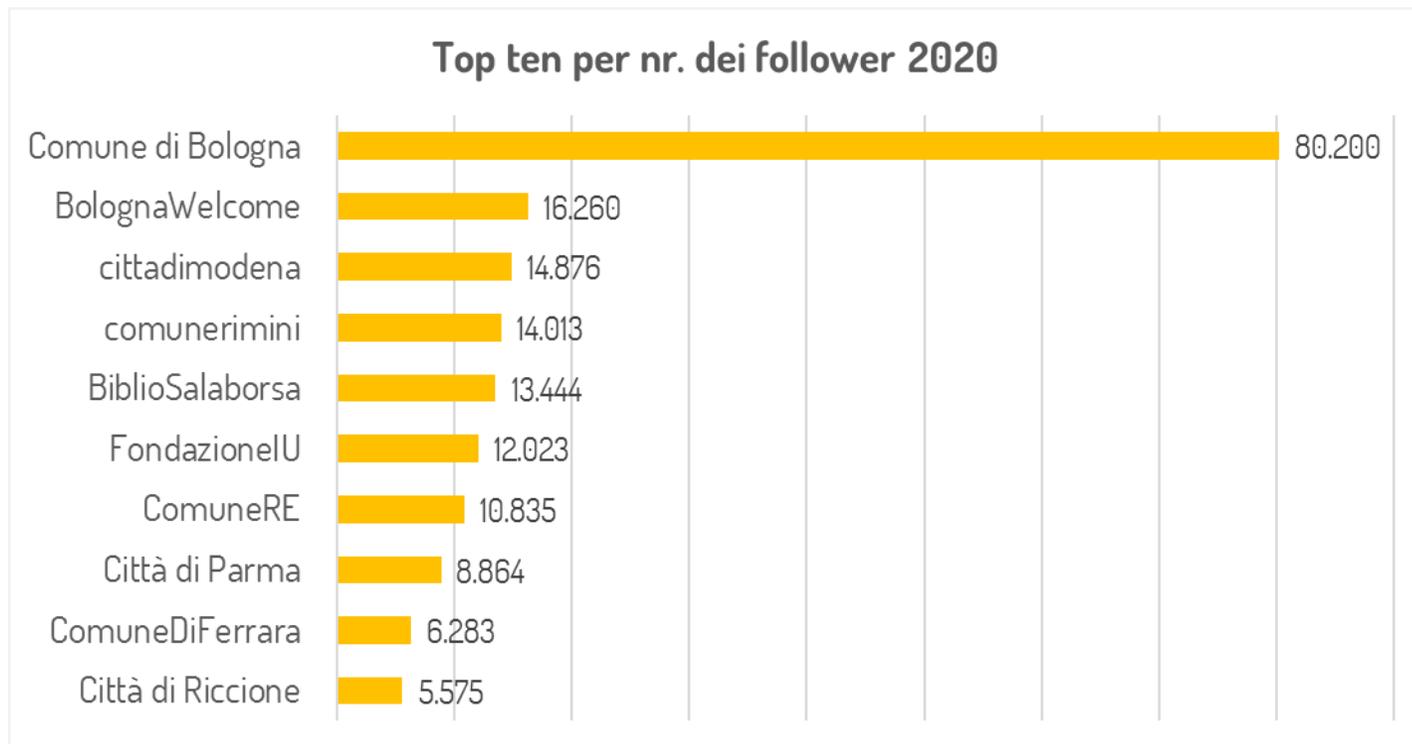


- Il **96% dei follower** (circa 280 mila) segue i **canali Twitter dei Comuni** ed il restante 4% (circa 12 mila) quelli delle Unioni.
- Per questo social la dimensione comunale è ancora molto impattante: ben il **79% dei follower** segue i canali di **Comuni di grandi dimensioni** il cui numero medio per account supera i 6.400 follower.
- Per le prime tre classi dimensionali dei Comuni, il numero medio di fan risulta allineato intorno ad un valore medio di 350 follower; per la classe dei Comuni di medio-grandi il numero medio sale a circa 1.000.
- Il numero medio di tweet risulta crescente al crescere della classe dimensionale, con un divario enorme tra i due estremi.

Il fenomeno più rilevante riguardo all'utilizzo di Twitter da parte della PA emiliano-romagnola è la misura crescente degli account cosiddetti «dormienti», ossia quelli che non hanno twittato nei due mesi precedenti la rilevazione



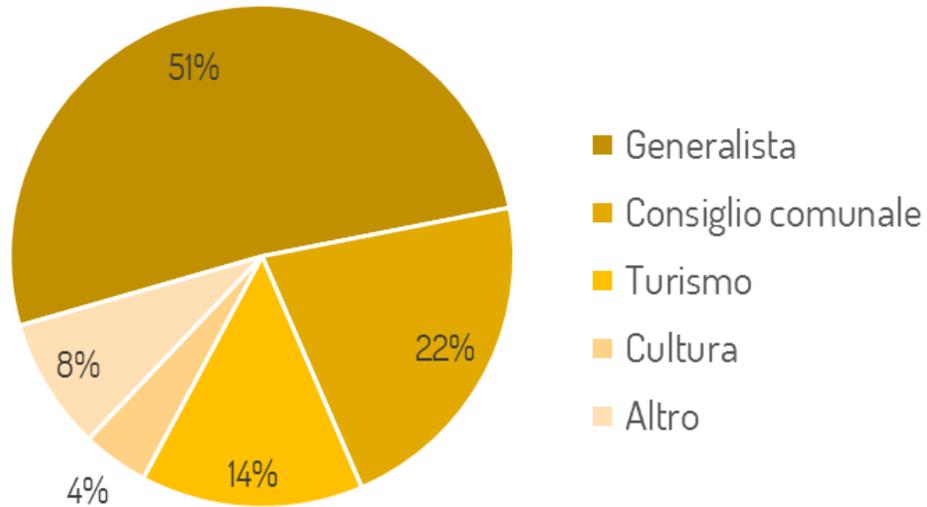
- **nel 2020 solo il 45% degli account è risultato attivo**, con un ulteriore calo (-2%) rispetto al dato 2019.
- La tipologia di account con una maggiore incidenza di «dormienti» è stata quella degli **Account Generali con il 62%** di account risultati dormienti al momento della rilevazione.
- Se si confronta con il dato del 2018 si comprende ancora meglio l'impatto del fenomeno: allora gli account attivi erano risultati essere il 75%.



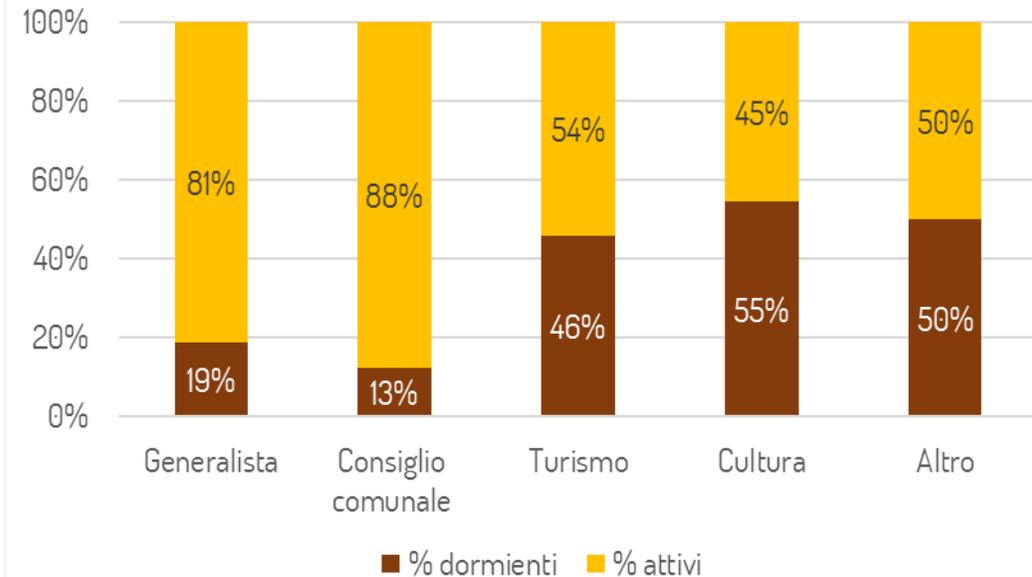
TOP TEN 2020	follower 2020	var. 2020-2019
Comune di Bologna	80.200	5%
BolognaWelcome	16.260	5%
cittadimodena	14.876	4%
comunerimini	14.013	4%
BiblioSalaborsa	13.444	-1%
FondazioneLU	12.023	1%
ComuneRE	10.835	7%
Città di Parma	8.864	9%
ComuneDiFerrara	6.283	2%
Città di Riccione	5.575	1%

- Il canale Twitter generale del **Comune di Bologna** anche nel 2020 risulta quello **maggiormente seguito con oltre 80 mila follower**.
- Non vi sono new entry in questa top ten: si riconfermano infatti tutti i canali già presenti nel 2019, e si registrano variazioni significative rispetto ai dati 2019: il canale maggiormente cresciuto **(+9%) è quello della Città di Parma**, mentre si segnala che il canale di Ferrara è risultato dormiente al momento della rilevazione.
- Complessivamente i primi **10 account sono seguiti dal 62% del totale follower**.

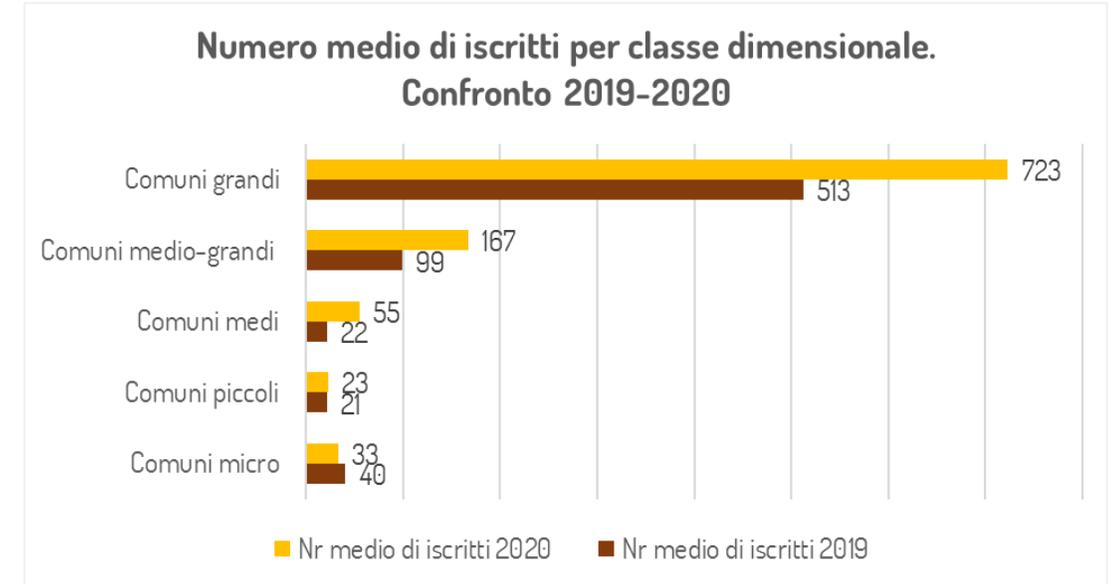
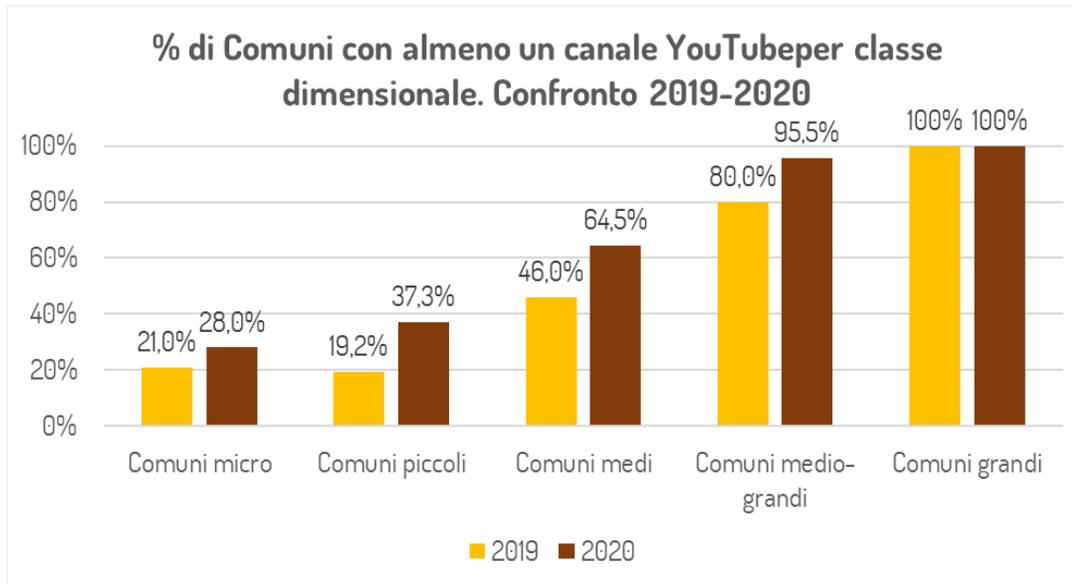
Presenza su YouTube per tipologia di canale



Incidenza dei dormienti per tipologia di canale

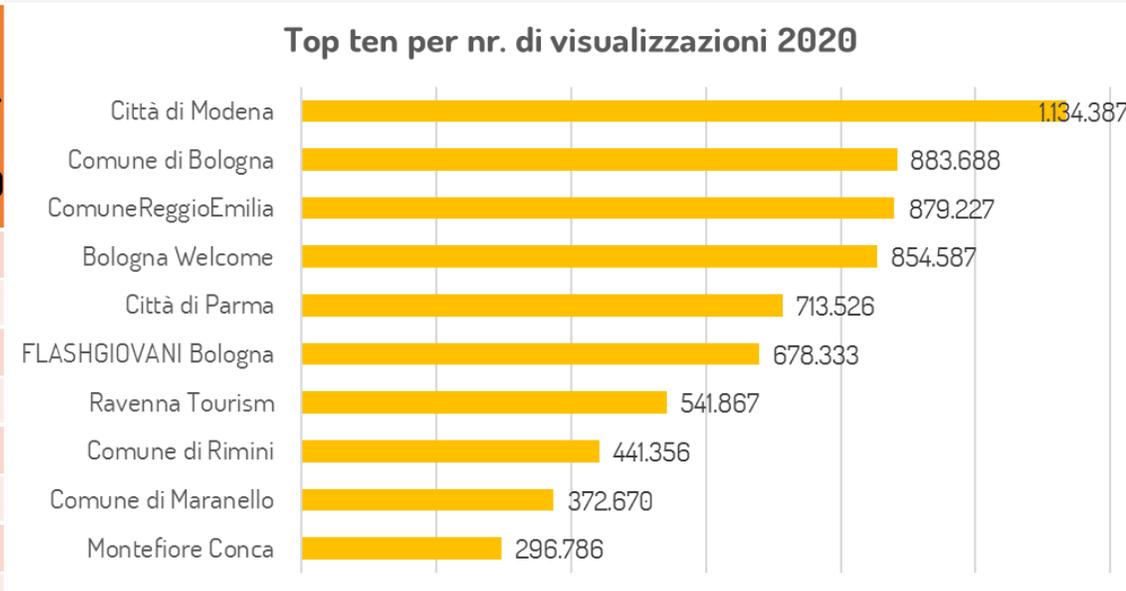


- Nel 2020 sono stati rilevati **259 canali YouTube (+39%)** di cui 33 (pari al 13%) gestiti dalle Unioni di Comuni. **In totale sono 186 i Comuni che gestiscono almeno un canale Youtube (pari al 57%).**
- Nel **51% dei casi si tratta di canali Generalisti**, con contenuti molteplici; il 22% sono canali dedicati esclusivamente ai video del **Consiglio comunale**, il 14% sono canali video dell'Ufficio **Turistico**; il 4% riguarda **canali culturali**, mentre il restante 8% sono canali tematici di diversa natura (in prevalenza si tratta di canali della Polizia Locale, Biblioteche, Informagiovani, Servizi sociali delle Unioni).
- In oltre la metà dei canali Generalisti vengono trasmesse anche le sedute del Consiglio comunale, pertanto complessivamente sono **128 i canali Youtube (pari al 49% del totale)** ad essere utilizzati dalla PA locale per **trasmettere le sedute del Consiglio**.
- Il **75% dei canali è risultato attivo**, in particolare i canali Generalisti e quelli dei Consigli comunali.

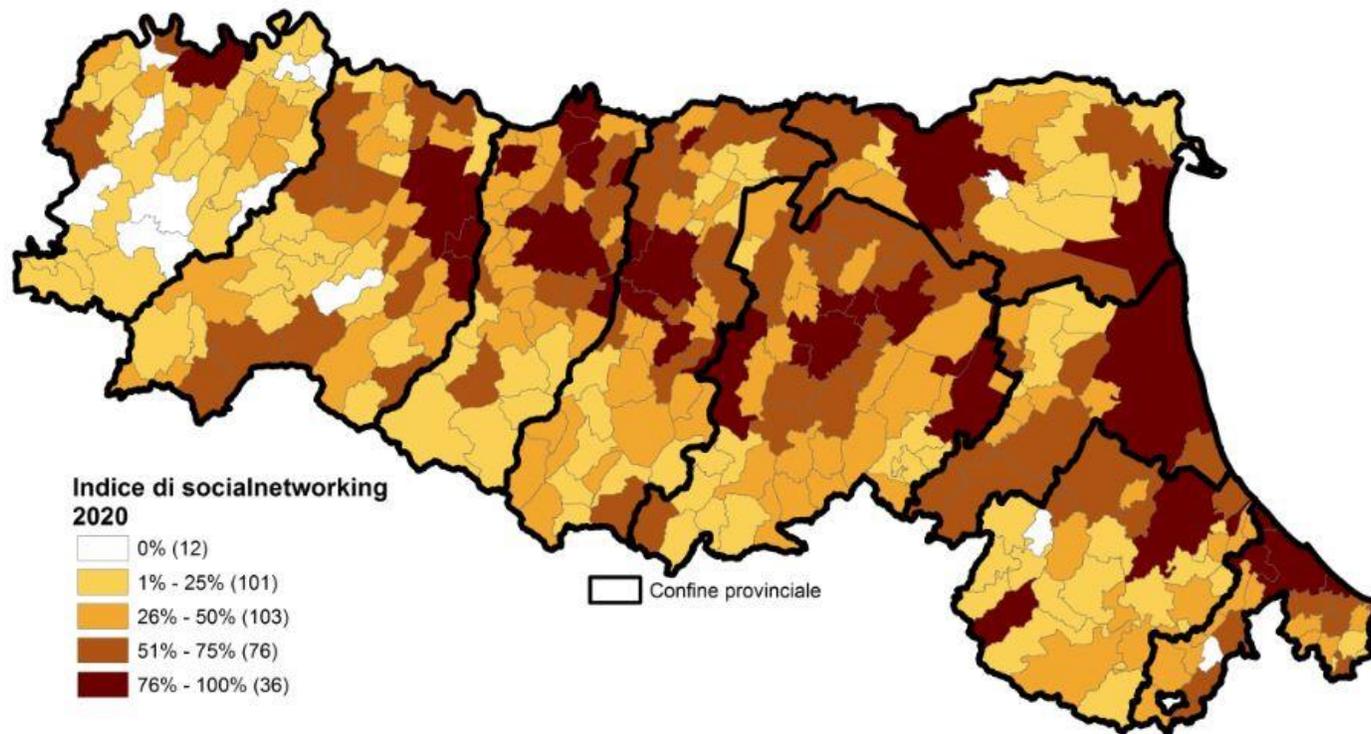


- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni evidenzia, anche per YouTube, **percentuali più elevate per le classi maggiori.**
- **L'incremento 2020 ha riguardato tutte le classi dimensionali**, ad eccezione dei Comuni grandi che erano già al 100% nel 2019; in particolare, le due classi che hanno fatto registrare la **maggior crescita (+18%) sono quelle relative ai Comuni piccoli e medi**, seguiti dai Comuni medio-grandi con oltre il 15% di aumento.
- Oltre **l'80% degli iscritti** è concentrato nelle **due classi dimensionali maggiori.**
- Il **numero medio degli iscritti** è significativamente più elevato nella **classe dimensionale maggiore.**

Nome del canale	Numero visualizzazioni	Numero iscritti	Numero video	media di visualizzazioni per video pubblicati	var. % visualizzazioni 2020-2019
Città di Modena	1.134.387	2.060	432	2.626	15%
Comune di Bologna	883.688	3.380	804	1.099	16%
ComuneReggioEmilia	879.227	2.320	1.260	698	28%
Bologna Welcome	854.587	2.260	136	6.284	13%
Città di Parma	713.526	2.630	822	868	11%
FLASHGIOVANI Bologna	678.333	916	1.332	509	20%
Ravenna Tourism	541.867	866	116	4.671	36%
Comune di Rimini	441.356	0	706	625	176%
Comune di Maranello	372.670	991	302	1.234	32%
Montefiore Conca	296.786	189	55	5.396	1%



- Il canale del **Comune di Modena** si conferma al **primo posto anche nel 2020** con oltre un milione di visualizzazioni dei suoi 432 video. In particolare alcuni video relativi all'evento «Modena Smart Life 2020» sono stati particolarmente seguiti. Si ricorda peraltro che questo è uno dei canali più «vecchi» essendo stato creato nel settembre del 2007.
- Unica new entry 2020 è quella del **Comune di Rimini** che ha fatto registrare il maggiore incremento di visualizzazioni, pari a **176%**.
- Nel 60% dei casi si tratta di canali «Generalisti» ed il 40% trasmette anche Sedute del Consiglio comunale.
- Complessivamente i primi **10 canali YouTube** sono seguiti dal **42% degli iscritti**, ed i loro video pur rappresentando solo il 24% del totale, **catalizzano il 61% delle visualizzazioni** totali.



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 2020 l'indice regionale si assesta al 52% (+8pp)

- Sono **36 i Comuni (pari all'11%)** che nel **2020 sono presenti su tutti i social** (Facebook, Twitter, Youtube e «Altri social») con un incremento del **+50%** (pari a 12 Comuni in più) rispetto al dato 2019.
- Tra di essi rientrano **tutti i Comuni Capoluogo** ad eccezione di Forlì che non ha un proprio account Twitter.
- Tre i Comuni piccoli presenti simultaneamente su tutti i social: **Premilcuore (FC), San Possidonio (MO) e Castel Guelfo di Bologna (BO)**.
- In **forte calo** il numero di **Comuni non presenti su nessun social**: sono rimasti **solo 12 Comuni (pari al 4%)** (nel 2019 erano 33).
- **Facebook è il social più diffuso**: il **95%** dei Comuni ha infatti almeno un account FB; ma è **Youtube presente nel 57%** dei Comuni, il social che ha fatto registrare **la maggiore crescita (+14%)**; Twitter è presente nel **32%** dei Comuni.
- Il **23% dei Comuni** (pari a 76) ha almeno un «altro social», tra quelli rilevati

- In questo difficile anno appena trascorso, la PA locale ha messo in moto tutte le sue risorse per essere più vicina al cittadino, e questo ha portato ad un miglioramento dell'efficienza della propria comunicazione attraverso l'uso dei social network.
- L'analisi dei dati 2020 ha messo in evidenza infatti una crescita sostanziale della presenza dei Comuni sui social network con un incremento dell'indice di **social networking del 8%**. Solo il 4% dei **Comuni emiliano – romagnoli non è presente su nessun social**.
- Il social che è **creciuto maggiormente è stato Youtube** che ha fatto un balzo in avanti con il **39% di canali in più** e di riflesso una sua maggiore presenza tra i Comuni (con una copertura del 57%). In particolare esso è stato molto adoperato per la pubblicizzazione delle sedute del Consiglio comunale: il **42%** dei nuovi canali aperti nel 2020 sono quelli «tematici», **dedicati in maniera esclusiva alle sedute del Consiglio**.
- **Facebook rimane il social più diffuso: il 95% dei Comuni emiliano-romagnoli** (pari a 312) è presente su questo social con almeno un account.
- Il maggior numero di nuovi account FB aperti nel 2020 sono ascrivibili ad **account generali** ed **account delle biblioteche comunali**. Tante biblioteche con le limitazioni loro imposte dai diversi DCPM, per il contenimento della diffusione del COVID, hanno attivato vari servizi on line aprendo anche, per chi non l'avesse già, una pagina FB (in corrispondenza della prima e della seconda ondata) per comunicare con i cittadini in modo più diretto e semplice.

- **Twitter è l'unico social ormai in calo** da un paio di anni, **sia in termini di nuovi account** (solo 7 account in più) sia in termini di utilizzo : **il 55% degli account è risultato dormiente**, cioè senza aggiornamenti negli ultimi due mesi.
- In crescita anche il numero di **Comuni (pari ormai al 23%) che è presente** su almeno un «altro social» tra quelli rilevati (Flickr, Pinterest, Instagram, Google+, Whatsapp, Telegram).
- La **dimensione comunale è ancora un fattore rilevante**: in particolare per **Twitter e YouTube** il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni evidenzia **percentuali decisamente più elevate per le classi maggiori**
- Ma **il fattore dimensionale è impattante anche laddove, come per FB, la presenza non sembra essere influenzata** dalle differenti classi dimensionali dei Comuni: l'87% dei Comuni micro ha almeno un account FB ed il 73% ha un account generale, però solo il 5% di questi ultimi rientra tra le **67 best practice** dove troviamo invece il **58%** dei Comuni di grandi dimensioni ed il **48%** dei Comuni di medio-grandi dimensioni.
- Anche l'analisi del **numero medio di fan e follower dei vari social porta alle medesime considerazioni**: vi è uno stacco netto in termini di popolarità dei canali social dei Comuni di maggiori dimensioni rispetto a quelli minori.
- La **crescita del livello di interazione** rilevato nell'approfondimento qualitativo degli account generali di FB **si estende però a tutte le classi dimensionali**. I post più frequenti hanno riguardato l'aggiornamento dei contagi COVID in ambito comunale, con frequenti dirette FB del Sindaco, tanto più presente nei Comuni di piccole e medie dimensioni.
- **Bologna, Modena, Parma, Reggio nell'Emilia e Rimini** sono le città capoluogo sempre presenti nelle top ten analizzate.