



FACEBOOK: Focal point 2022



Il presente documento è stato realizzato da ART-ER s.cons.p.a.
in base al **Programma Annuale di Attività - PAR 2022, scheda progetto C3**

Coordinamento di progetto: Silvia Ringolfi,
Funzione Programmazione strategica e Studi
Gruppo di lavoro: Valeria Dusmet

Referente regionale di progetto: Barbara Santi
Regione Emilia-Romagna,
Coordinamento Agenda Digitale Emilia-Romagna



Nota metodologica

- L'indagine sulla presenza di pagine Facebook istituzionali è stata condotta su tutti i **330 Comuni** e le **39 Unioni di Comuni** che fanno parte della Regione Emilia-Romagna.
- Per la loro importanza come «centri di competenza digitale» è stata inoltre svolta un'indagine specifica anche sulle **438 biblioteche comunali** esistenti sul territorio regionale.
- La rilevazione è stata condotta direttamente su Facebook.





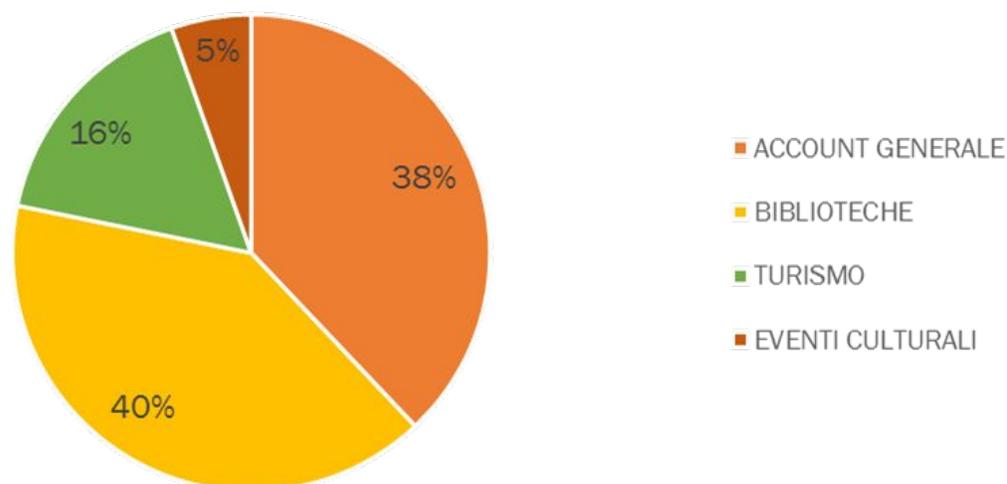
- Sono stati rilevati **Account generali** (relativi a tutte le attività dell'Ente) ed **Account settoriali** (biblioteche, turismo ed eventi culturali), distinguendo gli account attivi dagli account «dormienti», cioè quegli account che non presentano post nei due mesi precedenti la rilevazione.
- La rilevazione della **presenza su Facebook** per Comuni ed Unioni è stata condotta dal 24 giugno all'11 luglio 2022, mentre per le Biblioteche comunali dal 22 al 31 agosto 2022.
- Per gli **Account Generali** dei Comuni su Facebook è stato condotto un approfondimento qualitativo, basato su una rilevazione ad hoc condotta dal 22 al 26 settembre 2022, volto ad individuare alcune caratteristiche di diffusione ed utilizzo di questo social.



Presenza su Facebook



Presenza su FB per tipologia di account



Nr pagine FB per tipologia di account, confronto 2020-2022



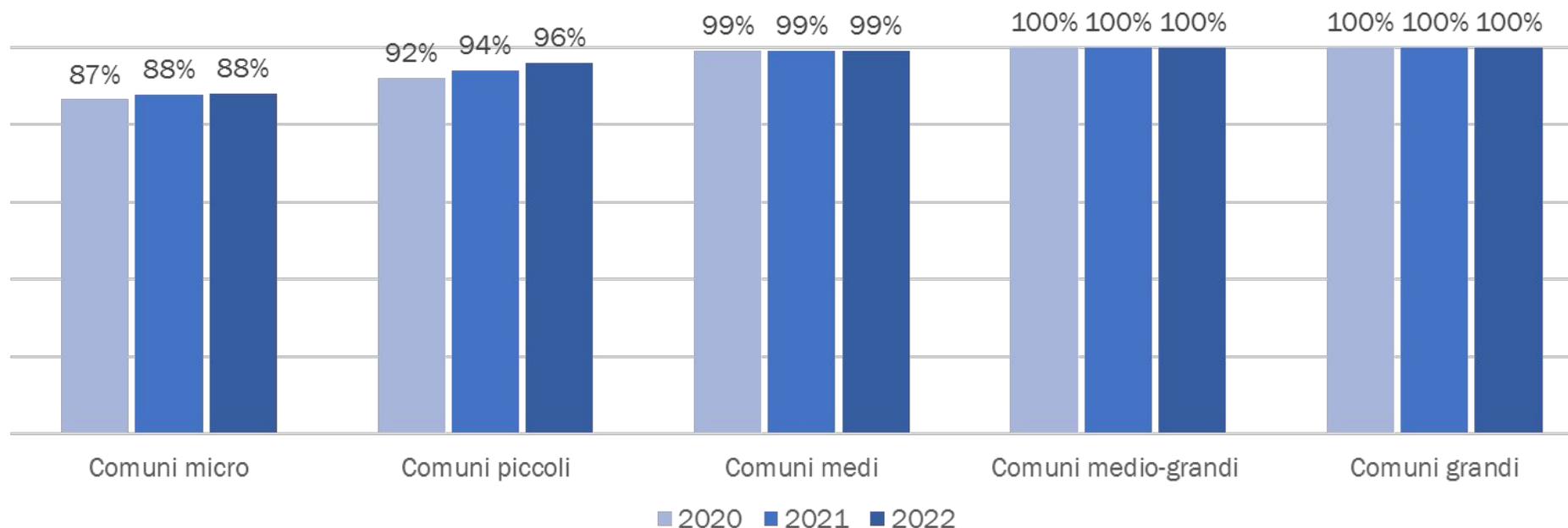
- Nel 2022 sono state rilevate **793** pagine Facebook (+5% rispetto al 2021), relative ad account **generali, turismo, eventi culturali** e **biblioteche comunali**.
- In gran parte sono pagine gestite dai **Comuni (96%)**, solo **31** account fanno riferimento alle Unioni di Comuni.
- Con **319 account**, le pagine FB delle biblioteche comunali rappresentano la **fetta maggiore (40%)**, seguite dagli **Account Generali** con 301 pagine, **Turismo** (130) ed **Eventi culturali** (43).
- Tutte le tipologie di account rilevate presentano **valori in crescita rispetto al biennio precedente** benché ormai, tenuto conto del livello di maturità dell'indicatore di presenza su Facebook, i tassi di crescita siano più contenuti rispetto al passato.



Presenza su Facebook



% di Comuni con almeno un account FB per classe dimensionale, confronto 2020-2022



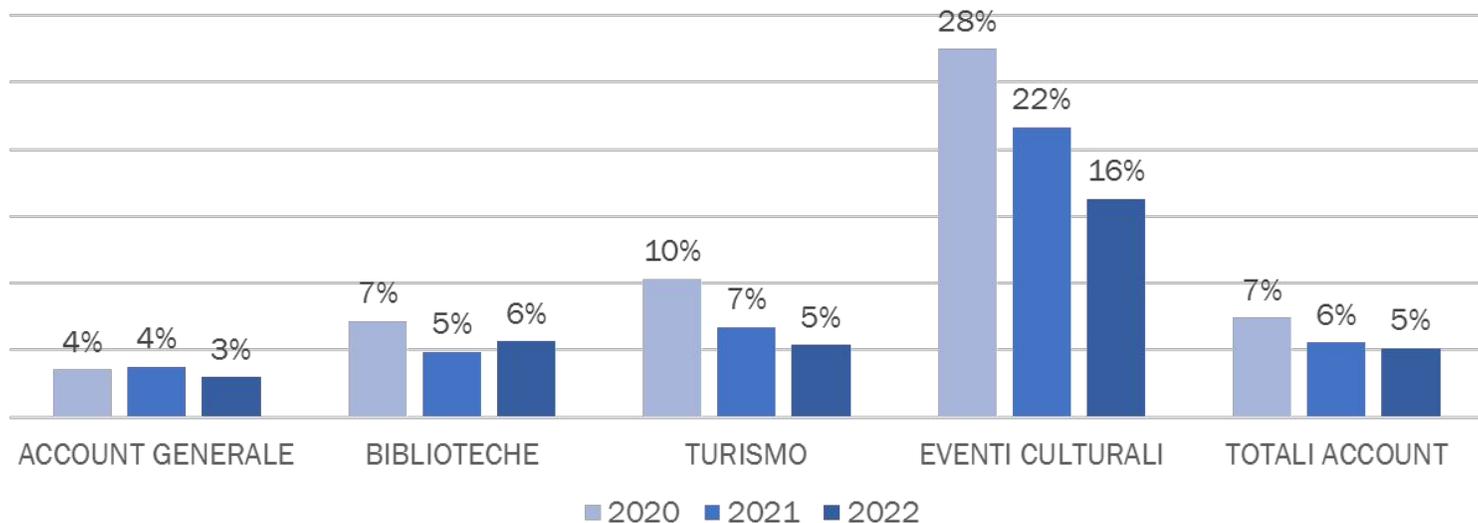
- **Comuni presenti su Facebook con almeno una pagina** sono **317** (pari al 96%)
- Si evidenzia il **sostanziale allineamento** del dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni.
- Se **tutti i Comuni di maggiori** dimensioni sono presenti su Facebook con almeno una pagina già da qualche anno, anche i **Comuni medi** si approssimano a tale risultato con **oltre il 99% di presenza**, mentre i **Comuni piccoli hanno ormai raggiunto quota 96%**.



Presenza su Facebook: i canali «dormienti»



Incidenza dormienti per tipologia di account, confronto 2020 - 2022



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

- Nel 2022 il **95% degli account Facebook rilevati è risultato attivo**: l'incidenza dei «dormienti» è in continuo calo dal 2020.
- Complessivamente sono **41** le pagine Facebook **risultate dormienti nel 2022** su un totale di 793 pagine rilevate.
- Gli **account relativi agli Eventi Culturali** presentano la **quota più alta di pagine dormienti (16%)**, comunque in calo rispetto all'anno scorso (-6%).
- Gli **Account Generali con il 3%** (-1%) si conferma come la tipologia con il **minor numero di account dormienti**: su un totale di 301 pagine rilevate, solo 9 sono risultate prive di post nei due mesi precedenti la rilevazione.
- Unica eccezione riguarda gli **account FB delle Biblioteche comunali** che fanno registrare una crescita (+1%) dei «dormienti» nel 2022.

* La rilevazione è stata condotta tra il 24 giugno e l'11 luglio 2022; per le sole biblioteche comunali dal 22 al 31 agosto 2022





Gli Account Generali dei Comuni

Per gli **Account Generali** si è proceduto ad un approfondimento più qualitativo, basato su una rilevazione ad hoc*, volto ad individuare alcune caratteristiche di diffusione ed utilizzo di questo social, da parte delle amministrazioni comunali.

L'analisi ha preso quindi a riferimento i seguenti aspetti:

- 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).

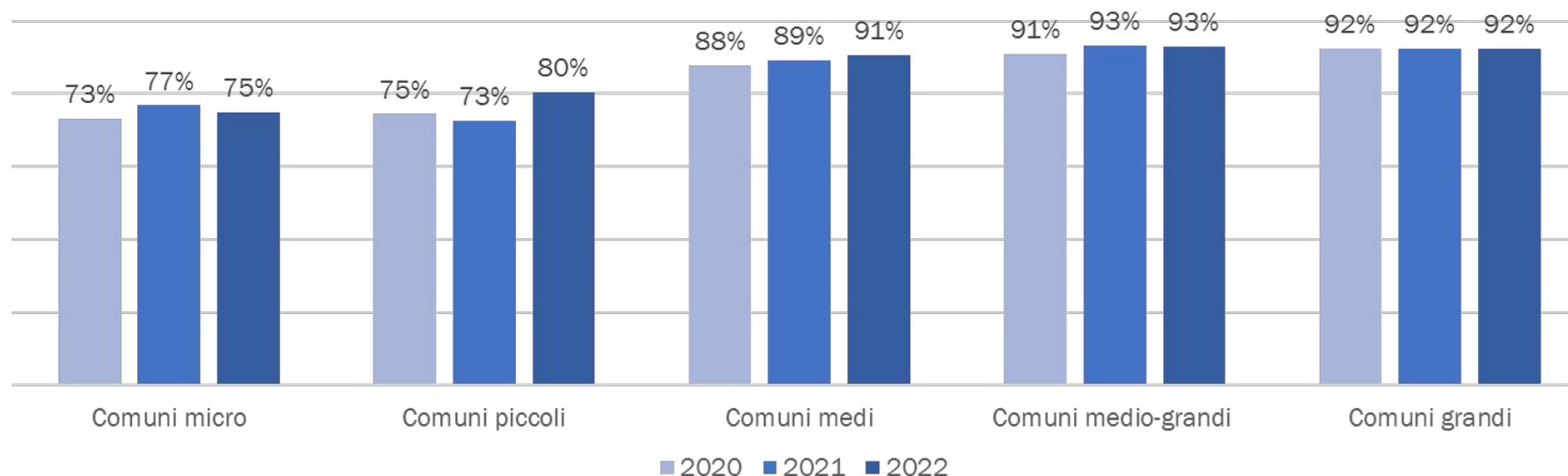


*La rilevazione è stata condotta dal 22 al 26 settembre 2022

Gli Account Generali dei Comuni



% di Account Generali per classe dimensionale, confronto 2020-2022



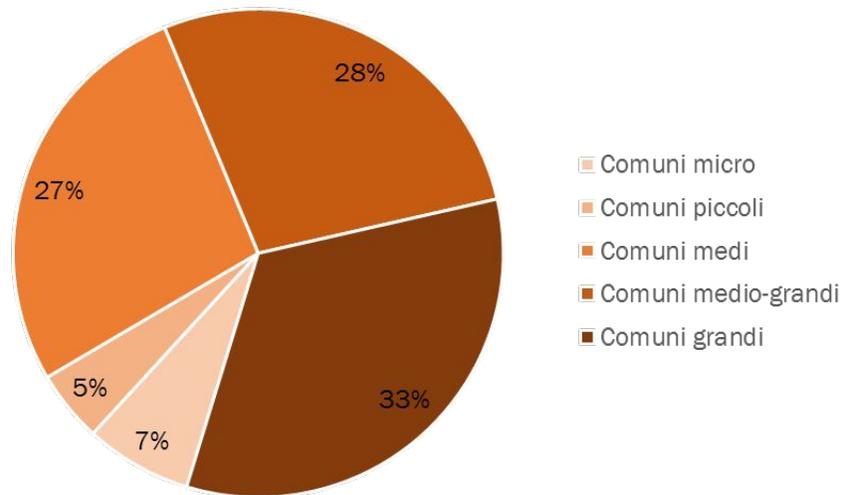
- Sono **282** gli **Account Generali** dei Comuni rilevati nel 2022 (+**2%** rispetto al dato 2021).
- **L'85% dei Comuni emiliano-romagnoli** ha un proprio Account Generale.
- Il dato di presenza tra le varie fasce dimensionali dei Comuni, mostra percentuali più elevate per le classi maggiori, pur non raggiungendo mai quota 100%.
- **Tutti i Comuni capoluogo hanno un Account Generale** ad eccezione di Piacenza che è presente su FB con account settoriali (turismo ed eventi).
- Percentuali di presenza molto elevate si registrano anche per i **Comuni piccoli**, dove si trova il tasso di **crescita maggiore (+7%)**. Solo per la fascia dei **Comuni micro si registra un calo (-2%)** rispetto allo scorso anno, dovuto alla chiusura dei canali FB di Corte Brugnatella (PC), Zerba (PC) e Bardi (PR).



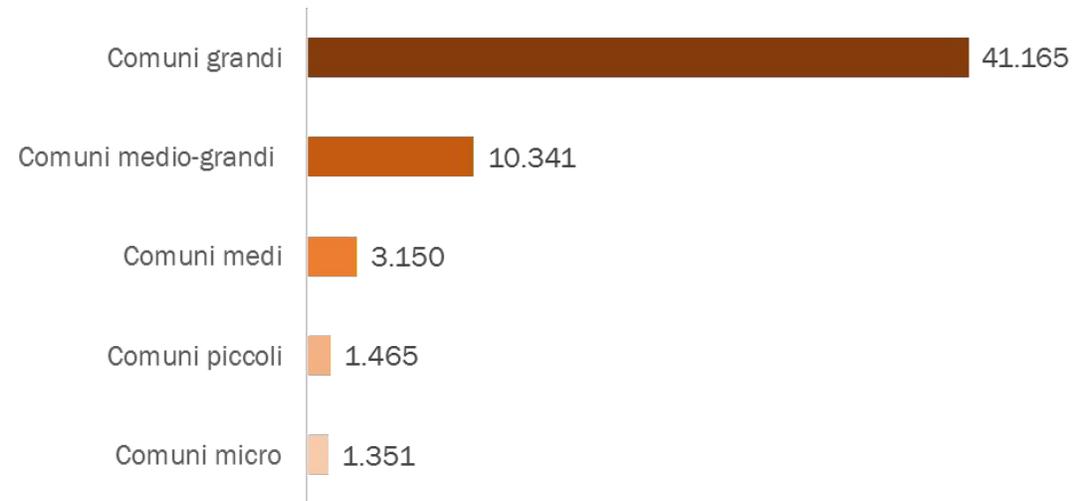
Gli Account Generali dei Comuni



% Follower 2022 per classe dimensionale



Numero medio di follower per classe dimensionale



- Sono **oltre un milione e 607 mila** i *follower* che seguono gli Account Generali dei Comuni (**+7%** rispetto al 2021).
- Il maggiore o minor seguito degli account sembra essere correlato alla classe dimensionale del Comune: **le pagine dei Comuni di grandi dimensioni** (12 in totale) sono seguite dal **33% del totale follower**, mentre solo il 12% seguono le 104 pagine dei Comuni di minori dimensioni (micro e piccoli).
- Si nota inoltre che, mentre per le classi di minori dimensioni, il numero medio di *follower* è sostanzialmente simile, a partire dalla terza classe dimensionale questo indicatore aumenta sensibilmente all'aumentare della successiva classe dimensionale.



Gli Account Generali dei Comuni



Top ten per nr di follower -2022



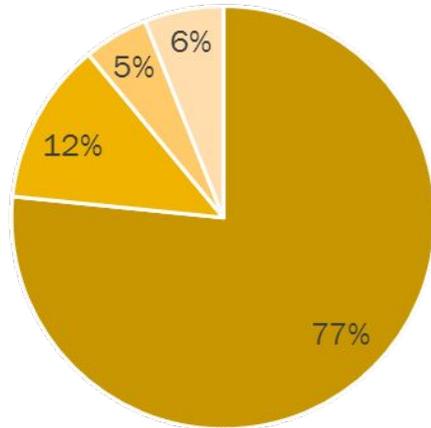
TOP TEN 2022 per numerosità di follower	follower 2022	var. % 2022-2021
Comune di Bologna Iperbole Rete Civica	142.154	5%
Comune di Rimini	79.412	8%
Città di Modena	70.826	6%
Città di Riccione	68.004	4%
Comune di Reggio nell'Emilia	56.289	3%
Città di Parma	36.100	10%
Comune di Ferrara	35.644	4%
Comune di Ravenna	33.130	4%
Comune di Cesena	28.941	3%
Comune di Cervia	27.214	3%

- La «**top ten**» degli account per numerosità dei follower si presenta **stabile** rispetto al biennio precedente: non solo non vi sono «new entry» nella classifica, ma anche le posizioni restano invariate, tranne per la pagina della Città di Parma che sale di una posizione rispetto al 2021, grazie all'incremento più consistente registrato nel 2022 (+10%).
- L'account del **Comune di Bologna** si riconferma quindi come la **pagina più seguita**, con oltre **142 mila follower** (+5%),
- Tra i Comuni capoluogo rimangono ancora fuori Forlì (12° posto) e Piacenza che è presente su FB ma solo con account settoriali.
- Con **quasi 578 mila follower**, le 10 pagine più seguite **concentrano il 36% del totale follower** dei 282 Account Generali analizzati.
- *L'unica differenza che si riporta è che, nel 2022, è stato preso in considerazione, per questa top ten, il numero di follower e non dei «mi piace» alla pagina, in quanto quest'ultima statistica non è più sempre presente tra le informazioni fornite dalle pagine FB degli enti analizzati.*

Gli Account Generali dei Comuni

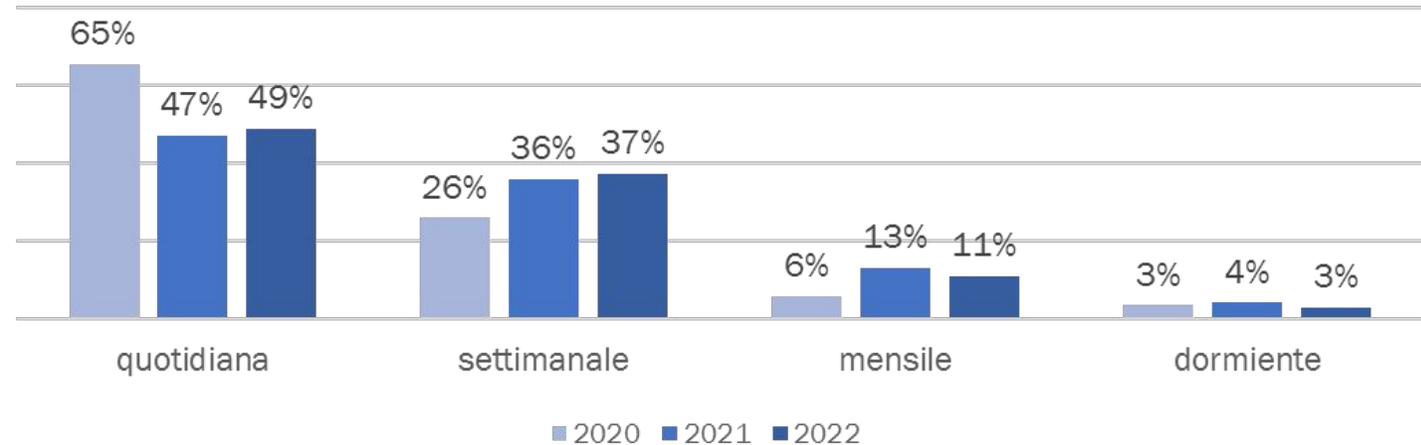


Identificabilità degli Account Generali 2022



■ ottima ■ buona ■ sufficiente ■ scarsa

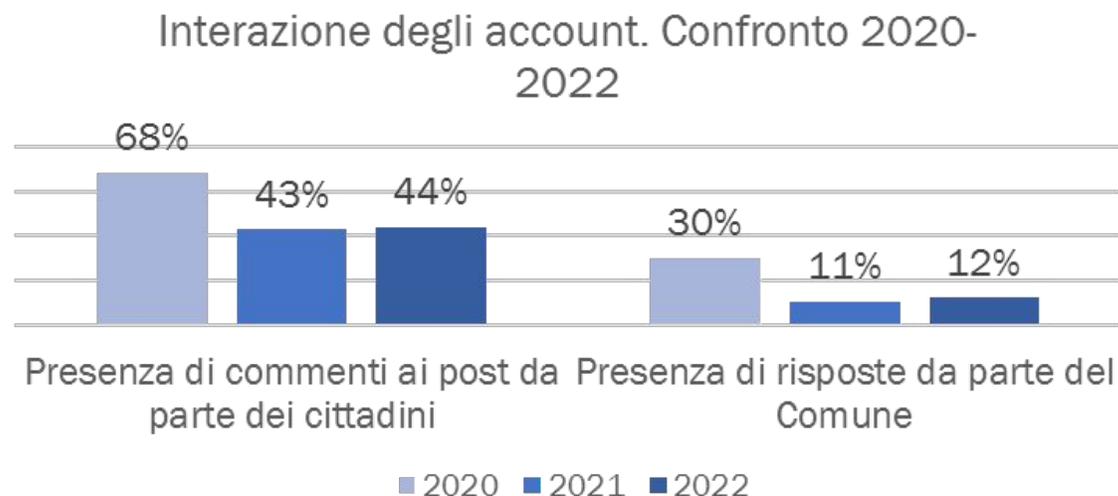
Frequenza di aggiornamento degli account. Confronto 2020-2022



- Gli Account generali FB dei Comuni sono già da qualche anno uno dei principali canali, tramite cui l'ente veicola informazioni e news. Per tale motivo è importante che l'utente sia facilmente in grado di identificarne la pagina come «istituzionale». **Nell'89%** dei casi l'**identificabilità delle pagine è risultata buona, se non ottima**, grazie alle indicazioni utili riportate nella sezione «informazioni».
- A testimoniare ulteriormente l'importanza che la PA attribuisce a questo canale informativo è il dato relativo alla frequenza di aggiornamento delle bacheche: in quasi la **metà dei casi (49%)**, esse vengono aggiornate con una **frequenza quotidiana**.
- Un ulteriore 37% aggiorna la propria bacheca settimanalmente: complessivamente, **oltre l'86%** delle pagine analizzate, mostra una frequenza di aggiornamento **almeno settimanale**, con uno o più post pubblicati in questo arco temporale.
- Risultano invece **in calo le pagine meno attive** (con frequenza mensile) e gli account «dormienti» che rappresentano il 3% del totale degli Account generali.



Gli Account Generali dei Comuni



- Altri due indicatori tentano di misurare il grado di interazione tra il Comune ed i cittadini tramite l'uso della piattaforma FB: la **presenza di commenti frequenti** ai post pubblicati sulle bacheche degli Account Generali e la propensione ad una **risposta sistematica** da parte dell'amministratore della pagina.
- Nel **44% dei casi** si evidenzia la **presenza di commenti frequenti** ai post pubblicati, anche se poi, **solo nel 12% dei casi**, il Comune «risponde». Entrambi i dati risultano in lieve aumento rispetto al 2021.



Gli Account Generali dei Comuni

- Va evidenziato che questi **dati esprimono la situazione emersa nel periodo di rilevazione*** e che è sufficiente cambiare periodo dell'anno, o trovarsi di fronte ad avvenimenti di varia natura (eventi catastrofici, elezioni amministrative, per esempio) per registrare un ampliamento o un restringimento, anche considerevole, delle percentuali sopra riportate.
- Nel 2020 in particolare, in pieno periodo pandemico da COVID, la PA locale ha messo in moto tutte le sue risorse per essere più vicina al cittadino, anche attraverso una maggiore presenza ed interazione sulle proprie pagine social, come si evince dai dati riportati.
- Purtuttavia nell'ultimo triennio, dal 2020 al 2022, ci sono state **8 pagine FB che hanno mantenuto costante la compresenza di:**
 - una **frequenza quotidiana** di aggiornamento della bacheca
 - **commenti frequenti** da parte dei cittadini ai post pubblicati o condivisi sulla pagina
 - **risposte sistematiche** da parte del Comune ai commenti dei cittadini



**La rilevazione è stata condotta dal 22 al 26 settembre 2022, gli screenshot delle 8 pagine FB fanno riferimento alla data di stesura del rapporto (gennaio 2023)*

Gli Account Generali dei Comuni



- Ma possiamo davvero affermare che gli Account Generali che si presentano con queste tre caratteristiche, siano ad alto livello di interazione?
- Nel 2022 sono **124 le pagine con commenti frequenti** ai post ma solo **34 quelle con la presenza sistematica di una risposta** da parte dell'amministratore della pagina: alla presenza di commenti frequenti non sempre corrisponde la risposta dell'amministratore della pagina. Perché?
- Questo divario è dovuto, in parte, alla tipologia di commenti che animano tali pagine: **solo alcuni commenti esprimono infatti una richiesta di informazioni o di chiarimenti**. Non sempre, peraltro, l'amministratore della pagina è in grado di fornire una risposta puntuale, limitandosi in tal caso a rimandare il quesito agli uffici competenti.
- Negli ultimi anni, la piattaforma social viene vista dai cittadini come un luogo dove poter ingaggiare, più che un dialogo, uno **scontro con l'amministrazione locale**. Sempre più frequenti sono infatti i commenti frutto di sterili polemiche, cui l'amministratore della pagina si limita ad arginarne i toni, utilizzando il più delle volte un linguaggio formale e distaccato. In altri casi si sceglie la linea del silenzio per non fomentare ulteriormente tali dibattimenti. In altri casi ancora è lo stesso Sindaco ad intervenire nel dialogo con i suoi cittadini.
- **Chi gestisce le pagine social del Comune?** Non tutte le amministrazioni locali hanno la possibilità di investire in una figura di Social Media Manager o di destinare delle risorse interne alla gestione delle proprie pagine social. Anche alla luce delle ultime considerazioni, questo rimane un tema centrale per migliorare l'efficienza di questo canale di comunicazione, altrimenti destinato ad avere solo un carattere informativo.

