

Comunicato stampa

FPA: TORINO, BOLOGNA E NAPOLI SONO LE CITTÀ ITALIANE PIÙ SOCIAL
La sfida per il futuro? Potenziare le competenze per interagire con i cittadini

100 città su 107 Comuni capoluogo hanno aperto almeno un profilo social, solo 7 sono assenti. In media ogni città ha due account attivi, ma poche li usano per interagire con i cittadini. Torino, Reggio Emilia, e Ferrara le città più social per numero di profili aperti. Roma, Milano e Torino quelle con più fan/follower. Firenze (su Twitter) e Crotone (su Facebook) quelle con i maggiori utenti in relazione alla popolazione.

Un'anteprima del rapporto ICity Rank 2019, la classifica delle città italiane più smart e sostenibili che sarà presentato il 26 novembre a FORUM PA Città, l'appuntamento nazionale sulle città organizzato da FPA (26 e 27 novembre - Talent Garden Roma Ostiense)

Roma, 19 novembre 2019 – Le città italiane sono sempre più attive sui social network, con una presenza costante su diversi canali e una crescente attenzione alle ultime evoluzioni del settore, anche se sono ancora pochi i Comuni che, oltre a informare e comunicare con i cittadini, usano questi strumenti per coinvolgerli e promuovere il dibattito. Sono 100 i Comuni capoluogo sui social (erano 99 nel 2018), 70 di questi hanno più di tre profili su piattaforme diverse, mentre scende a sette il numero di città ancora assenti su questi strumenti (contro le otto dello scorso anno). Le città più social d'Italia – le più avanzate per numero di profili e post, visibilità, popolarità e capacità di coinvolgere l'utenza - sono **Torino, Bologna e Napoli**. Oltre a Torino, **Reggio Emilia e Ferrara** sono i Comuni con il maggior numero di profili attivi su piattaforme social, voip e messenger, con sette profili. **Roma, Milano e Torino** sono le città con più fan e follower su Facebook e Twitter, ma se si considera il numero di seguaci in rapporto alla popolazione emergono le performance di **Firenze**, che su Twitter è seguita dal 25,9% della popolazione, **Crotone, Verbania e Pesaro**, che su Facebook hanno un seguito rispettivamente pari al 44,9%, al 44,2% e al 40,5% della popolazione. Le città che hanno usato di più Twitter nell'ultimo anno sono **Venezia** (con circa 16mila tweet in più rispetto al 2018), **Palermo e Bologna** (entrambe +5000 tweet). Le più attive su YouTube nel 2019 sono state Napoli, Roma e **Genova**, mentre su Instagram spiccano Torino, Venezia e Bologna.

Sono i risultati dall'indagine di **FPA**, società del gruppo **Digital360**, sulla presenza, l'uso e la performance sui social network di 107 comuni capoluogo di provincia. Uno dei 100 indicatori contenuti nel Rapporto "**ICity Rank 2019**", che fornisce la classifica delle città più smart e sostenibili d'Italia e che sarà presentato il prossimo 26 novembre a Roma, a partire dalle ore 10, nell'evento di apertura della manifestazione **FORUM Pa Città** (26 e 27 novembre, Talent Garden Roma Ostiense).

"Dalla ricerca emerge una maggior attenzione e un maggiore investimento sulla comunicazione social da parte dei comuni italiani - afferma **Gianni Dominici**, Direttore generale di FPA -. Dietro alle performance di città come Torino, Bologna e Napoli, ma anche Firenze, Roma, Cagliari e Venezia, ci sono competenze specialistiche e dedicate, piani editoriali, strumenti e risorse, una crescente conoscenza delle potenzialità dei social media e un approccio più evoluto alla comunicazione pubblica. Le città si stanno adeguando alle nuove tendenze del settore, con un crescente ricorso alle "stories" anche nella comunicazione pubblica, un linguaggio più semplice e una forte presenza di immagini e dirette streaming. Accanto alle esperienze virtuose, tuttavia, ci sono ancora comuni assenti, altri che hanno fatto marcia indietro e altri ancora con account abbandonati o poco aggiornati. Molti comuni più piccoli e meno strutturati hanno ancora difficoltà a individuare personale con competenze adeguate a gestire professionalmente i profili social. Le città scontano anche un ritardo in termini di coinvolgimento dei cittadini: oggi solo 28 delle 87 pagine istituzionali presenti su Facebook autorizza gli utenti a postare i propri commenti. La sfida per il futuro è potenziare le competenze social per essere in grado di utilizzare questi canali non solo per informare i cittadini, ma anche per interagire con loro e incoraggiarne la partecipazione al dibattito".

Le prime 20 città social nel 2019					
Posizione	Città	Punteggio	Posizione	Città	Punteggio
1	Torino	792,8	11	Reggio nell'Emilia	630,4
2	Bologna	781,0	12	Pordenone	626,7

3	Napoli	707,7	13	Genova	616,0
4	Firenze	704,6	14	Bergamo	605,1
5	Roma	704,2	15	Ferrara	585,7
6	Cagliari	672,0	16	Pavia	584,0
7	Venezia	666,5	17	Trieste	575,8
8	Modena	659,1	18	Vicenza	575,0
9	Milano	658,2	19	Parma	574,8
10	Rimini	649,6	20	Frosinone	564,3
Fonte: FPA – ICity Rank 2019 - rilevazione ottobre 2019					

I risultati della ricerca

Dei 107 Comuni capoluogo analizzati, **solo sette medie e piccole città del nord e del sud del Paese non hanno attivato nessun profilo** sulle piattaforme social, voip, messenger: Asti, Chieti, Vibo Valentia ed Enna, storicamente assenti dai social, alle quali si aggiungono Agrigento, Teramo e Taranto che hanno fatto marcia indietro e, in alcuni casi, dismesso account non aggiornati da anni. In media, le 100 città che hanno aperto almeno un canale, sono attive su poco meno di due piattaforme, circa una su cinque ha attivato un solo account e 70 gestiscono più di tre profili su diversi strumenti.

Il social più amato dalle città è ancora Facebook, che ospita le pagine istituzionali di 87 comuni, seguito da YouTube, che in un anno ha guadagnato 15 adesioni, raggiungendo quota 86 account aperti dalle città capoluogo e scalzando dalla seconda posizione Twitter, che perde quattro città e scende al terzo posto con 75 account. In aumento anche le città che scelgono Instagram, 10 in più dell'anno scorso, per un totale di 36. Marginale la presenza delle città su Flickr (11), Pinterest (4), LinkedIn (4), WhatsApp (5) e Telegram (8, +3 sul 2018). Cresce nel complesso il numero di cittadini che seguono i profili delle proprie città sui social: su Facebook le città hanno una popolazione di fan di oltre 2,3 milioni e hanno guadagnato nell'ultimo anno oltre 400mila like in più. Su Twitter nell'insieme le città hanno radunato intorno ai propri contenuti oltre 1,6 milioni di persone (74mila in più del 2018). Su Instagram per solo 36 città presenti si contano 2,5 milioni di followers e su YouTube i video pubblicati dalle città hanno ricevuto più di 24 milioni di visualizzazioni.

Il podio – Torino, Bologna e Napoli sono i tre comuni capoluogo che nel 2019 hanno ottenuto i risultati migliori in termini di presenza, attività, visibilità ed engagement sui canali social. Torino ha guadagnato la vetta della classifica grazie a ben sette account aperti su diverse piattaforme e a un'attività molto intensa: nel 2019 il capoluogo piemontese ha pubblicato 800 tweet, 75 video su YouTube e più di due post al giorno su Facebook, oltre a 3.755 post pubblicati su Instagram dall'apertura dell'account. Una produzione che ha fruttato 123mila like alla pagina Facebook (14% della popolazione), 220mila followers su Twitter (25,1% della popolazione), 1,2 milioni di visualizzazioni su YouTube e quasi 330mila fan su Instagram.

A breve distanza, in seconda posizione, Bologna ha una presenza costante su tutti i canali social, in particolare Twitter e Facebook, con ottimi riscontri, mentre Napoli, in terza posizione, non ha rivali su YouTube, con oltre 5mila video caricati e una strategia di uso dei contenuti video molto evoluta.

Le città su Facebook – Roma è la città col più alto numero di like di Facebook (422.898), seguita da Milano (169.948) e Torino (122.947). La capitale è anche la città che quotidianamente condivide più contenuti, con 6,7 post al giorno, a pari merito con Palermo e Ascoli Piceno, contro una media generale di 2,3 post a settimana. Se invece si considera il numero di "mi piace" in rapporto alla popolazione, i comuni più virtuosi sono Crotone (44,9% della popolazione), Verbania (44,2%) e Pesaro (40,5%), mentre le città che hanno registrato l'incremento più elevato di nuovi fan nel 2019 sono Napoli (+54.554 sul 2018), Milano (+26.237) e Roma (+21.510). **Dall'indagine emerge un aumento dei video nativi su Facebook e dei live streaming di eventi e iniziative**, a riprova del fatto che anche per le PA la comunicazione si spinge sempre di più verso il linguaggio delle immagini, più semplici da leggere, più agili nella comprensione e più facili da condividere.

La presenza su Twitter – La ricerca fotografa un quadro molto eterogeneo dell'uso di Twitter, sia in termini di aggiornamento, continuità e volume delle comunicazioni, sia per la capacità di creare interesse e

comunità attorno ai propri contenuti. Twitter richiede un aggiornamento quotidiano del profilo e non tutte le amministrazioni sono attrezzate per sostenere questo impegno: accanto a Venezia, che nelle ultime 60 settimane ha condiviso 16mila tweet, circa 265 a settimana, troviamo infatti sei comuni che hanno prodotto fra i 50 e 100 tweet settimanali, 23 città che non superano i 50 e ben 38 che hanno una media inferiore a 10, oltre a una decina di comuni con l'account fermo. Se invece si analizza il numero di follower, a occupare il podio sono ancora le grandi città: Roma (466mila), Milano (346mila) e Torino (220mila). Roma e Milano sono anche le città che hanno guadagnato più follower nel 2019, rispettivamente 20mila (+4,5%) e 14mila (+4,2%), seguite da Napoli con 7mila (+6,1%). Come per Facebook, anche in questo caso la classifica cambia se si considera il numero di seguaci in rapporto alla popolazione, con Firenze in prima posizione (25,9% della popolazione), Milano e Torino a contendersi il secondo posto (25,1%) e Cagliari a chiudere il podio (21,5%).

La crescita di YouTube – YouTube è il canale che è cresciuto di più nel 2019. La presenza delle città su questo strumento sta evolvendo, puntando sempre più alla dimensione narrativa e a un aggiornamento quasi quotidiano. Napoli è la città più attiva con 5983 video caricati nel 2019, 950 in più dell'anno precedente. Gli altri comuni più presenti su YouTube sono Roma (1699 video, +630), Genova (2.450, +348), Palermo (326, +224) e Venezia (463, +213).

L'uso di Instagram – Le città presenti su Instagram con propri canali ufficiali sono 36, 10 in più rispetto al 2018. Tra queste, Torino e Venezia sono i comuni che lo usano di più, con oltre 3.700 post pubblicati. La città con più seguaci è invece Bologna (379mila), seguita da Torino (327mila), Firenze (317mila), Roma (178mila) e Venezia (161mila).

Queste è un'anteprima del rapporto ICity Rate 2019, la classifica delle città italiane più smart e sostenibili che sarà presentato il 26 novembre a FORUM PA Città, l'appuntamento nazionale sulle città organizzato da FPA

Per altre informazioni: <https://forumpacitta2019.eventifpa.it/event-details/?id=8972>

Ufficio stampa FPA - d'I Comunicazione

Piero **Orlando** | 335.1753472 po@dicomunicazione.it

Marco **Puelli** | 320.1144691 mp@dicomunicazione.it

Stefania **Vicentini** | 335. 5613180 | sv@dicomunicazione.it

FPA

FPA, società del Gruppo Digital 360, da 30 anni favorisce l'incontro e la collaborazione tra pubblica amministrazione, imprese, mondo della ricerca e società civile e svolge un ruolo di accompagnamento all'innovazione tecnologica, istituzionale e organizzativa, offrendo servizi, supporto e consulenza nei seguenti ambiti: Comunicazione, Incontri e Manifestazioni, Ricerca, Advisory, Formazione. www.forumpa.it

DIGITAL360

DIGITAL360, società quotata sul Mercato AIM di Borsa Italiana, si pone l'obiettivo di accompagnare imprese e pubbliche amministrazioni nella comprensione e nell'attuazione della trasformazione digitale e favorire l'incontro con i migliori fornitori tecnologici. DIGITAL360 persegue questo obiettivo attraverso due business units: una, denominata "Demand Generation" supporta le imprese tecnologiche (vendor, software house, system integrator, startup, ecc.) nelle attività di comunicazione, storytelling, gestione eventi e generazione di opportunità di business; l'altra, denominata "Advisory & Coaching" si rivolge a tutte le imprese e a tutte le pubbliche amministrazioni che vogliono intraprendere un qualsiasi percorso di trasformazione digitale. NetworkDIGITAL360, trasversale a entrambe le Business Unit, è il più grande network di testate online dedicate a tutti i temi dell'Innovazione Digitale, con 53 portali online e newsletter, più di 1,5 milioni di visitatori unici al mese, e oltre 5.000 keyword del mondo digitale in prima pagina su Google. DIGITAL360 integra un mix multidisciplinare e multiculturale di professionalità e competenze grazie ad analisti, giornalisti, consulenti ed esperti del mondo digitale, accumulati da una grande passione e missione: l'innovazione digitale come motore della crescita e dell'ammodernamento del nostro Paese. Per altre informazioni: www.digital360.it