

ANTONELLO ROMANO  
LADEST LAB. – UNIVERSITÀ DI SIENA  
ROMANO.ANTONELLO@GMAIL.COM

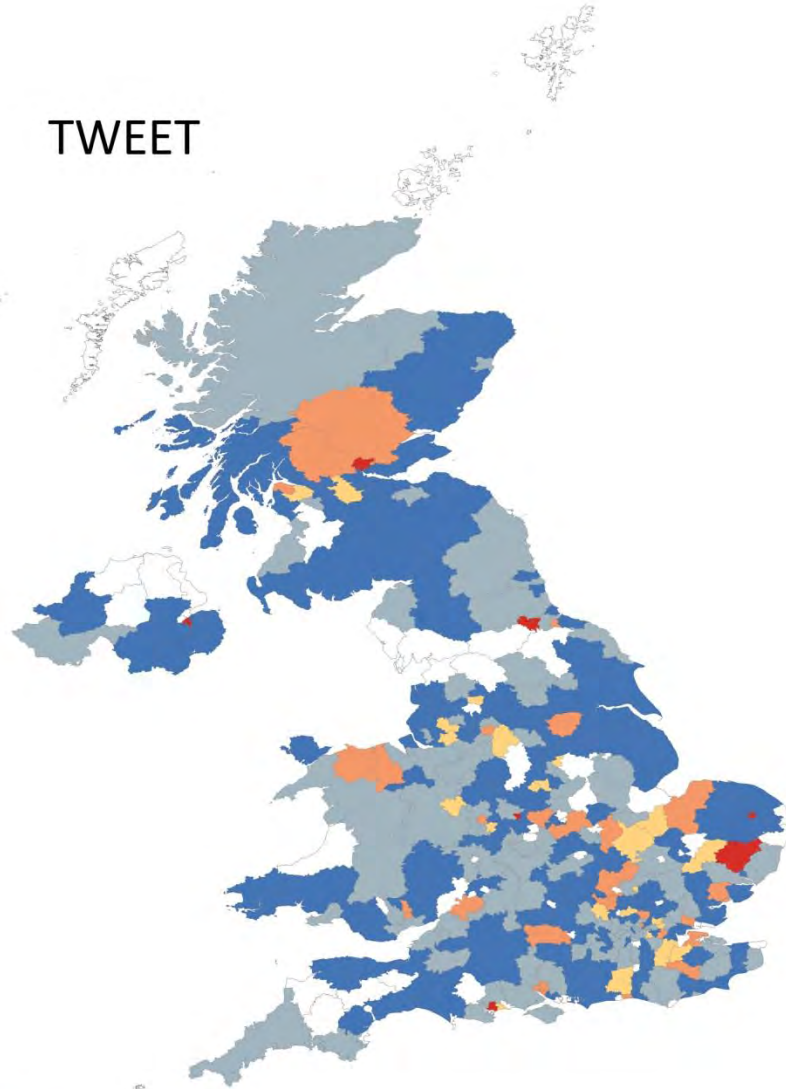


# **‘SOCIAL MEDIA ANALYTICS’**

***Opportunità e potenzialità della  
comunicazione pubblica su Twitter***

**@COMUNI - @TPL - @ANALYTICS**

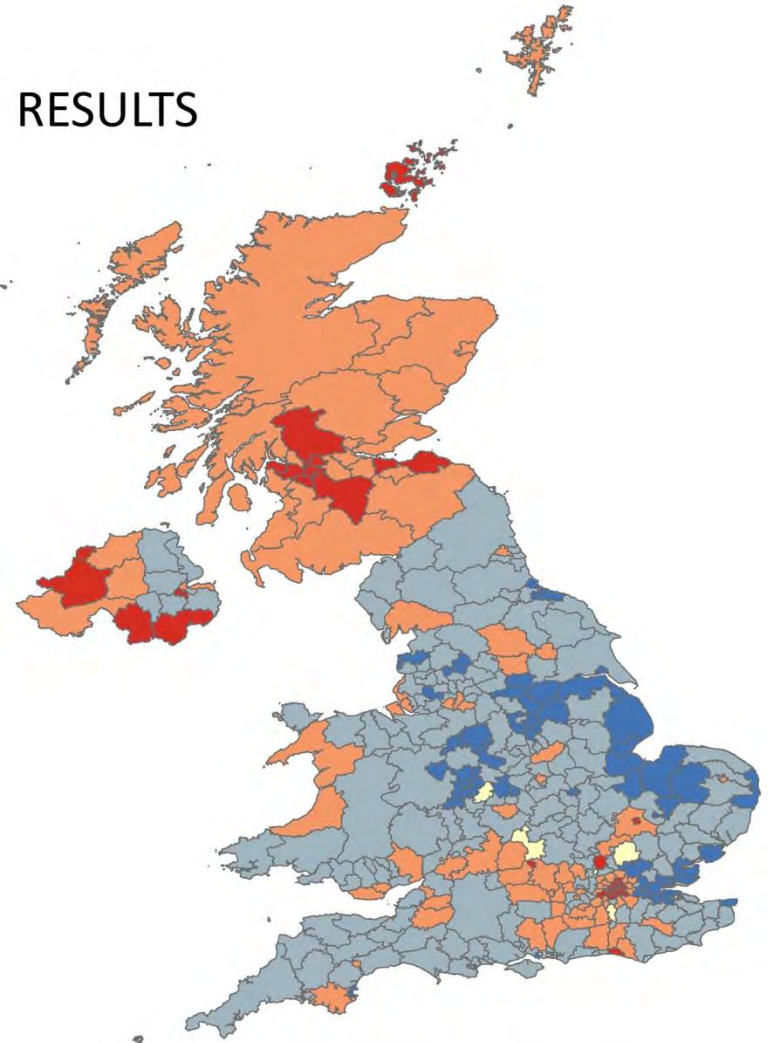
## TWEET



Tweet collected 1 week before the Referendum

more Reman (%)      more Leave (%)

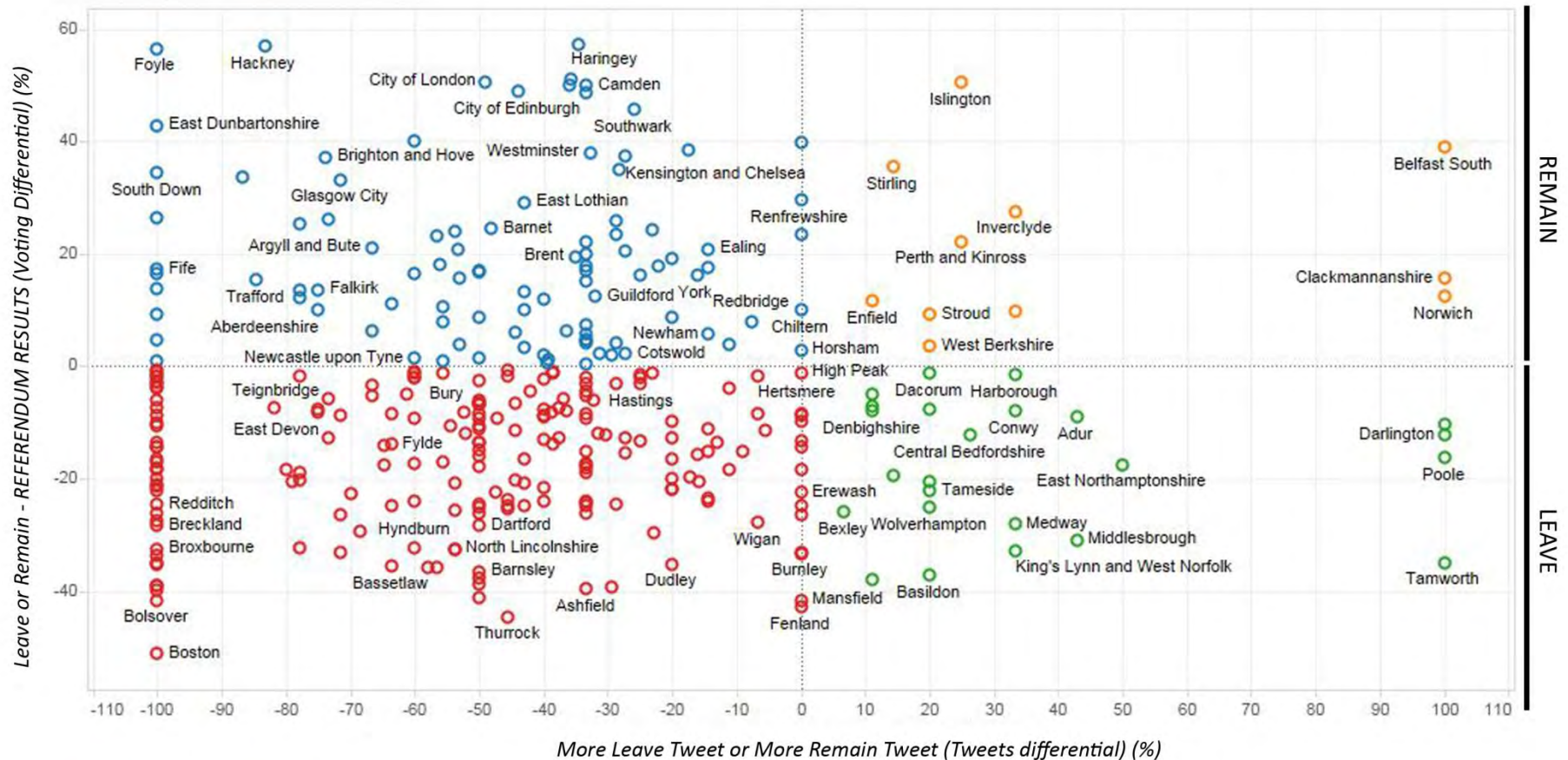
## RESULTS



Referendum Results - Voting differential (%)

Remain      Leave

# UK - EU REFERENDUM - Results & Tweet

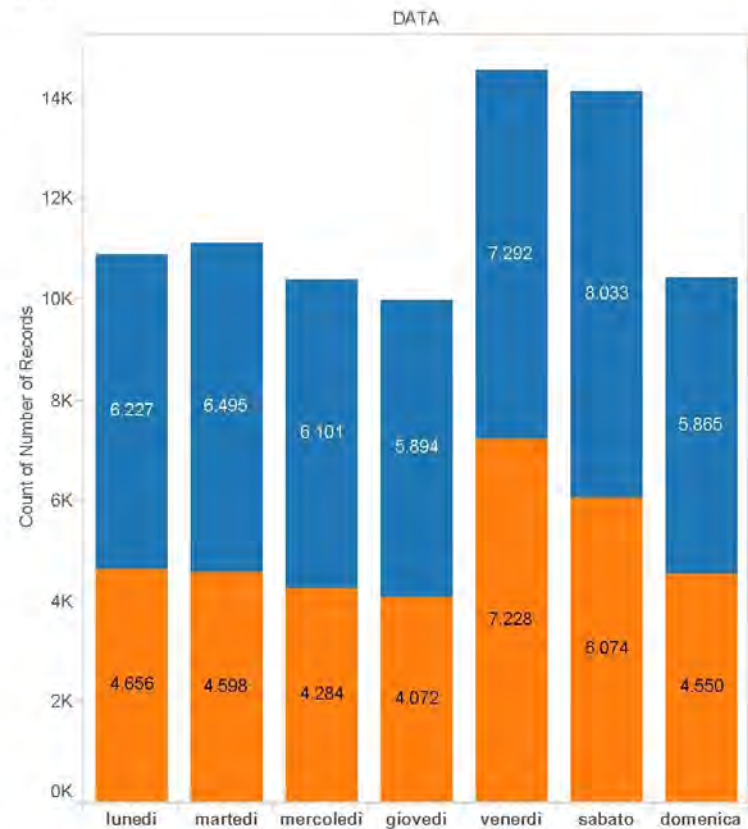


- Leave Results & Leave Tweets
- Leave Results & Remain Tweets
- Remain Results & Leave Tweets
- Remain Results & Remain Tweets





D/R

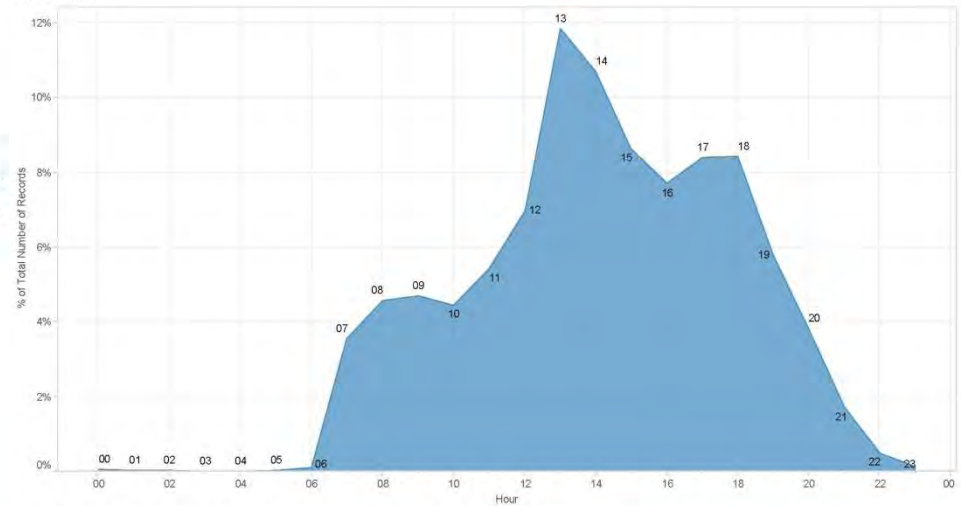


Count of Number of Records for each DATA Weekday. Color shows details about D/R. The marks are labeled by sum of Number of Records. The view is filtered on Exclusions (D/R, WEEKDAY(DATA)), which keeps 14 members.

What Time?

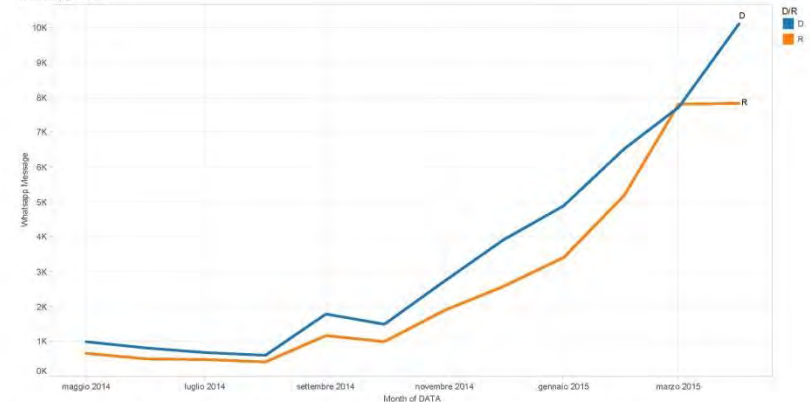
D/R

D  
R



The plot of % of Total Number of Records for ORA Hour. The marks are labeled by ORA Hour. Percents are based on the whole table.

Whatsapp - D&R



The trend of count of Number of Records for DATA Month. Color shows details about D/R. The marks are labeled by D/R. The view is filtered on D/R and Exclusions (D/R, MONTH(DATA)). The D/R filter keeps D and R. The Exclusions (D/R, MONTH(DATA)) filter keeps 38 members.

## TREND ANALYSIS

# Help us study FIRE RECOVERY!

A wildfire burned this area in 2013. Now we are tracking how the ecosystem responds, and you can help! Here's how:

1.  Place camera phone into the bracket.
2.  Take a photo of the view, without a filter.
3.  Post your picture using hashtag **#rimfire01** to Flickr, Twitter, or Instagram.

Results are being compiled into a crowdsourced timelapse of fire damage recovery.

See for yourself at  
<http://rimfire.whollyh2o.org>

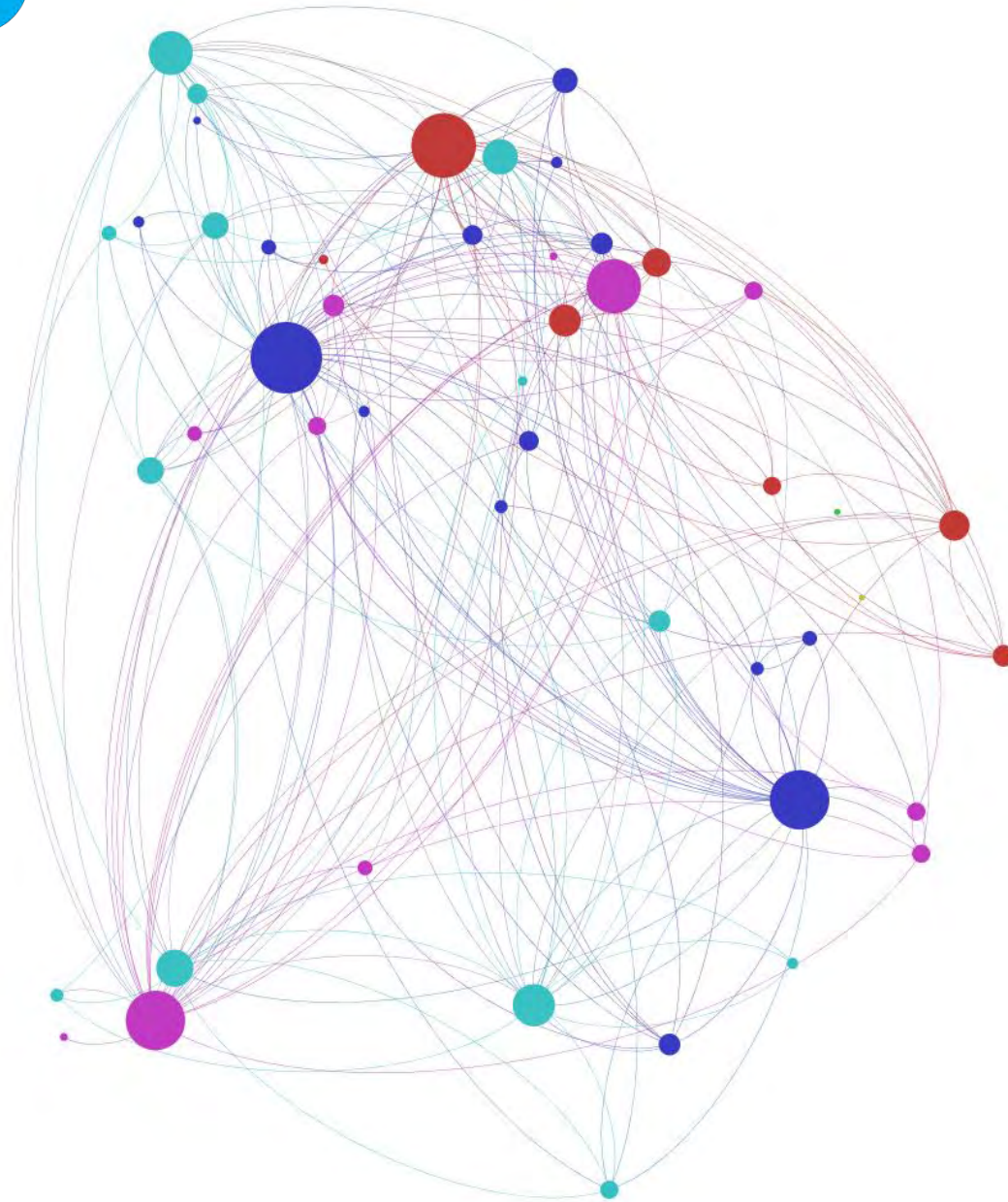


A project by:



**NERDS  
FOR  
NATURE**





# INTRODUZIONE

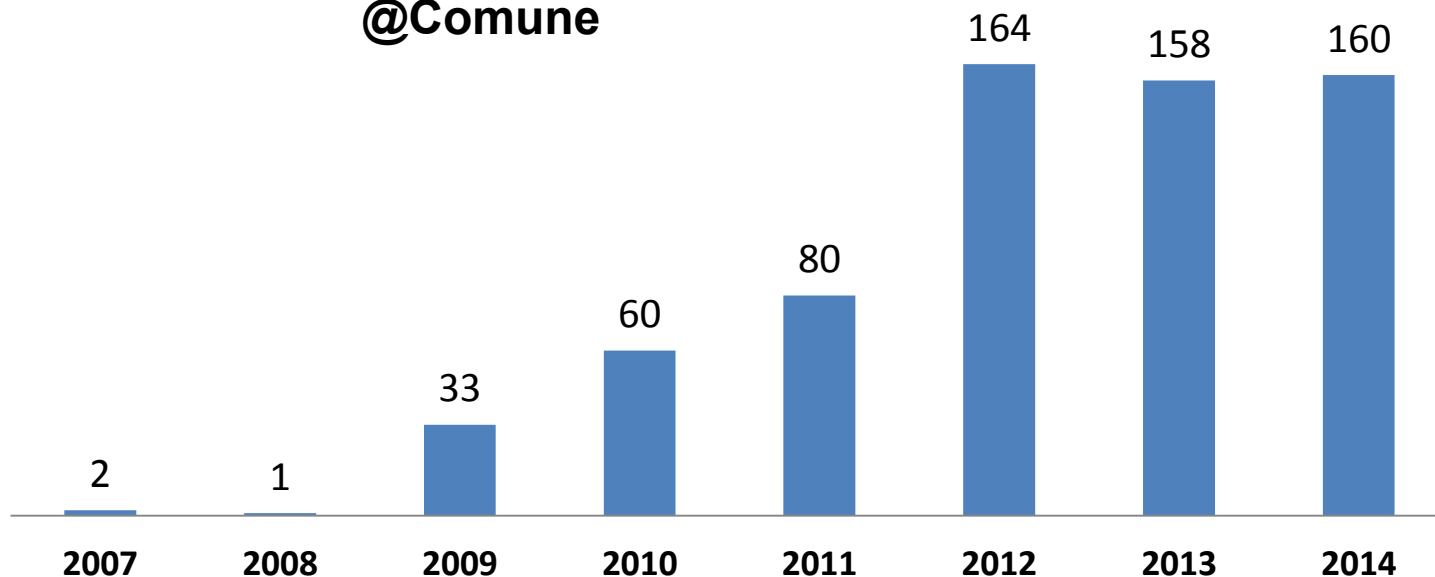
- ✓ **@Comune - @TPL**
- ✓ *Diffusione territoriale → QUANTI*
- ✓ *Attivazione dei @Profili → QUANDO*
- ✓ *Attività dei @Profili → QUANTO*
- ✓ *#Hashtag utilizzati → COME*
- ✓ *Comunicazione 2.0*
- ✓ *Engagement?*
- ✓ *Aspetti critici / potenzialità*
- ✓ **TWITTER ANALYTICS & TOOLS**

# EVOLUZIONE TEMPORALE

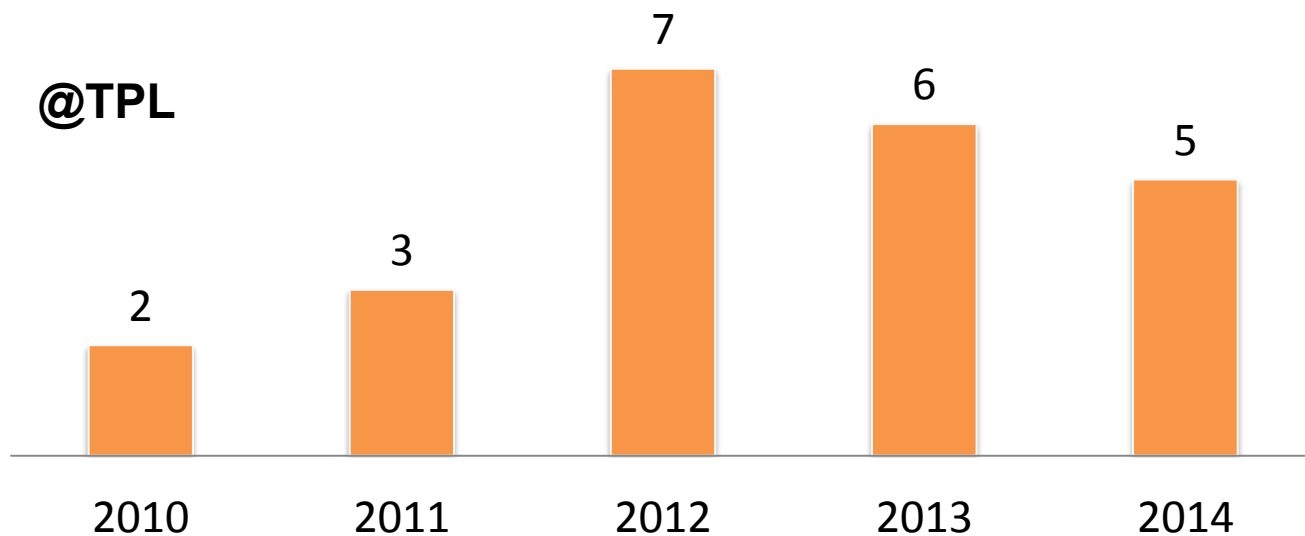
## Attivazioni @profili Twitter 2007 - 2014

■ Numero @profili

**@Comune**



**@TPL**





# ATTIVITÀ

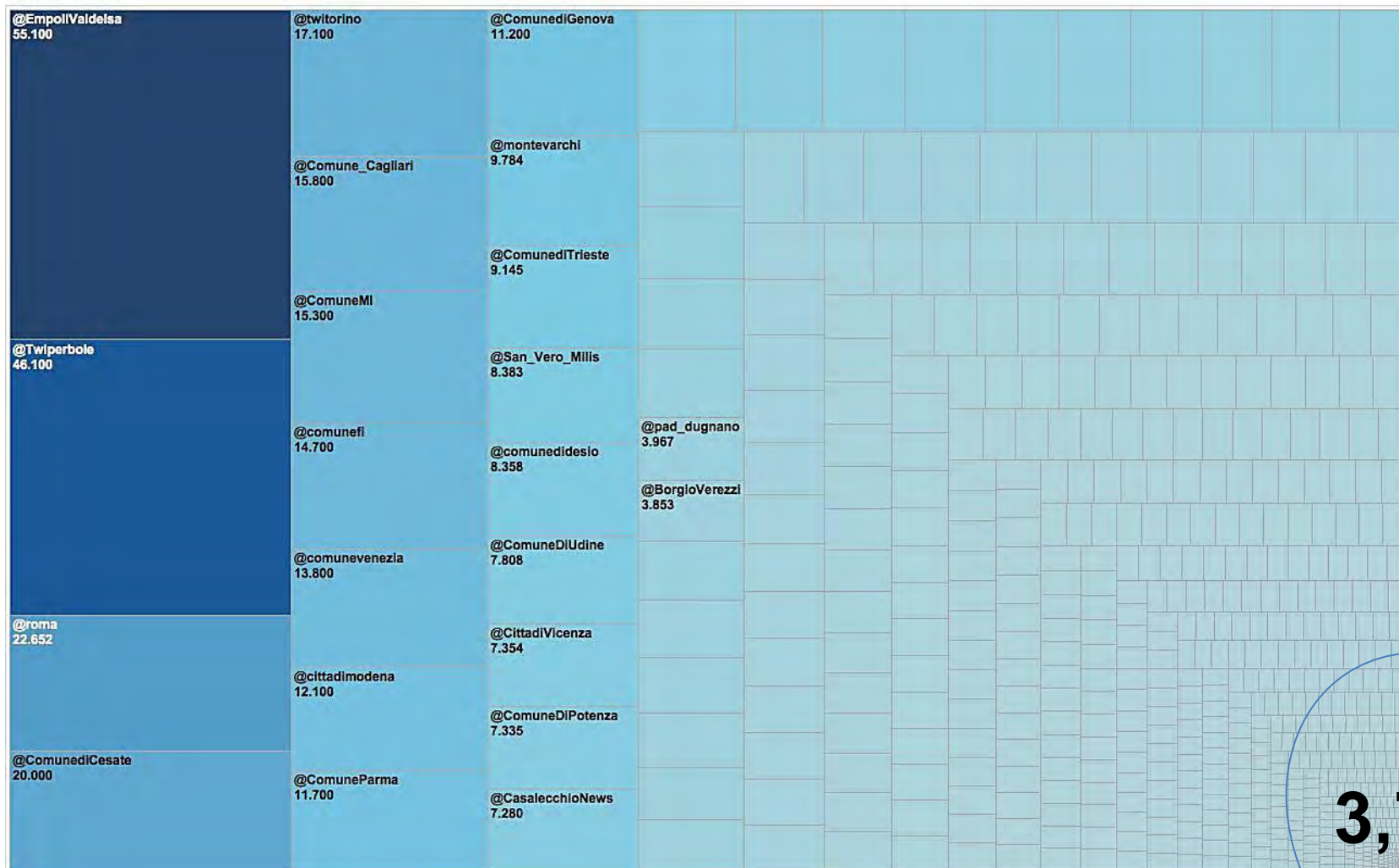
**@Profili**  
 0,50 % > 50.000  
 1,50 % > 10.000  
 18 % > 1.000  
 80 % < 1.000

TWEET



11 comuni

Tweet



Media = 1.500 Tweet

3,7%

@profili silenti

# COMUNITÀ

## @Profili

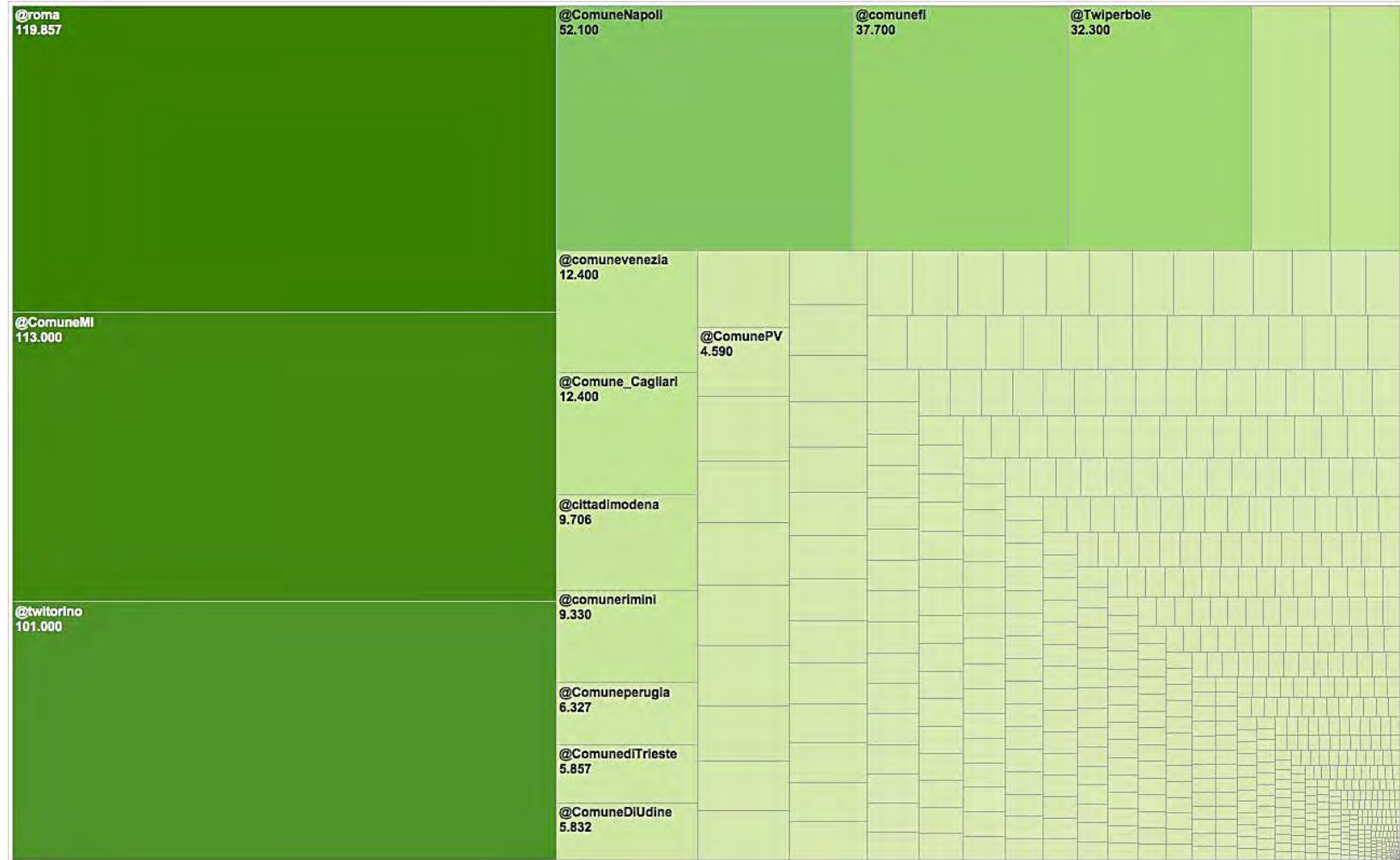
## Follower

1 %	> 100.000
1 %	> 10.000
12 %	< 1.000 e 10.000 >
86 %	< 1.000

## FOLLOWER



Follower

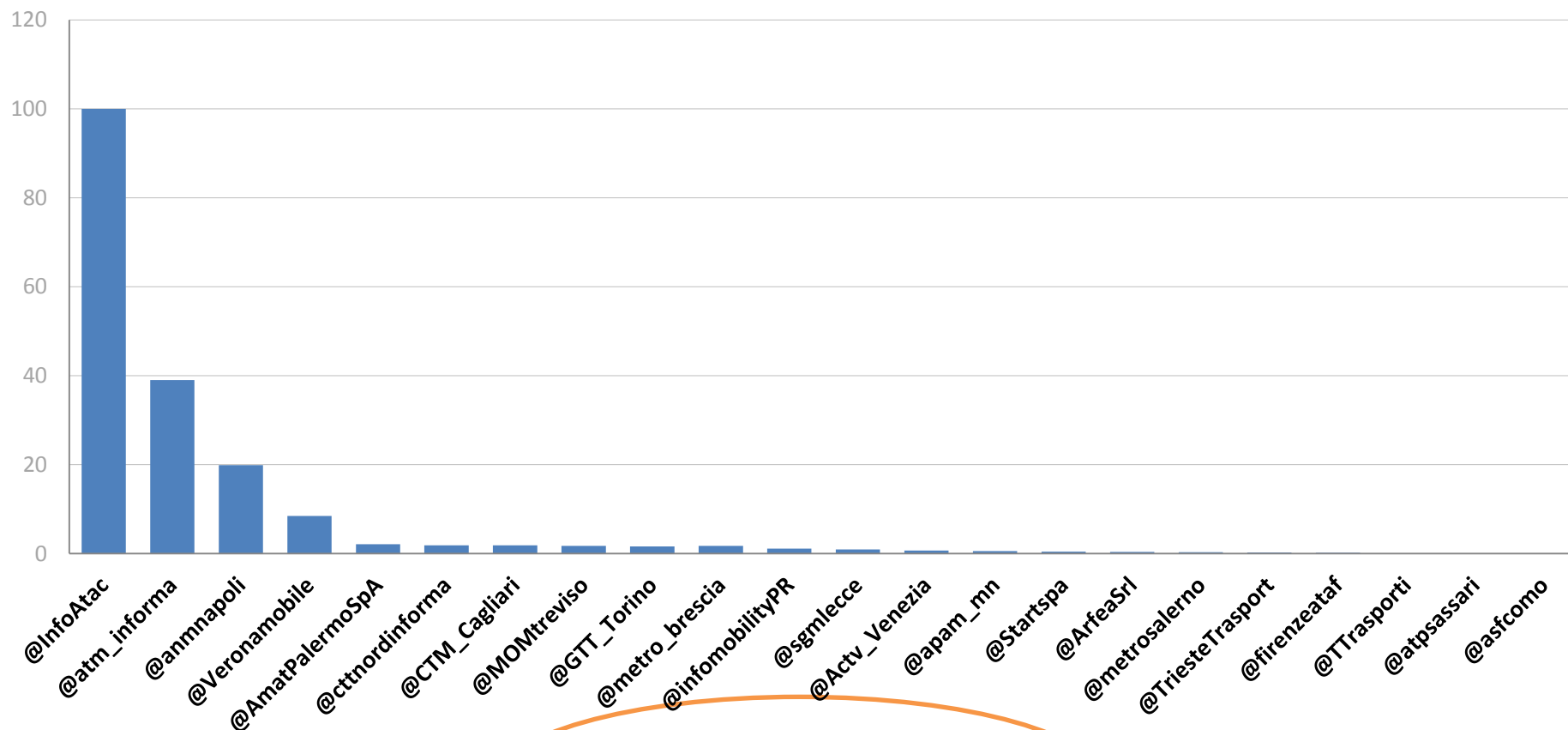


3 @profili = 37% follower

Media = 1.240 follower

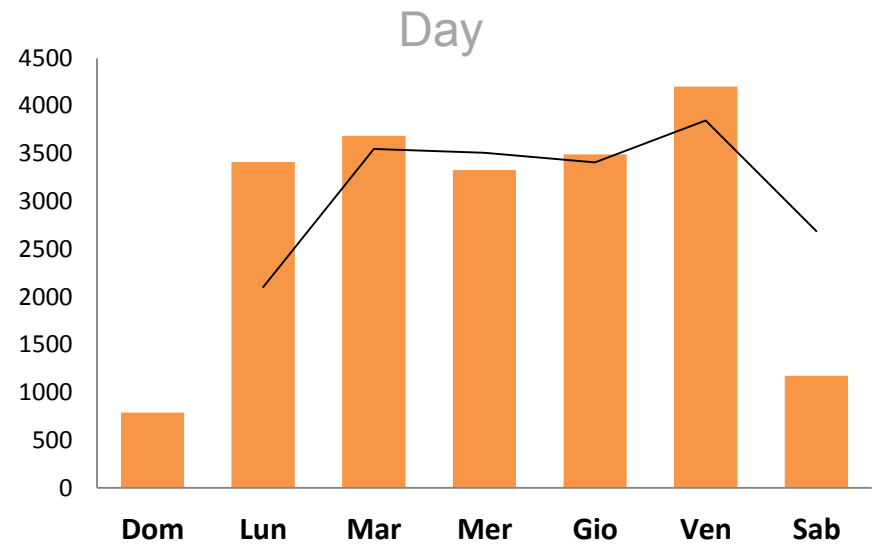
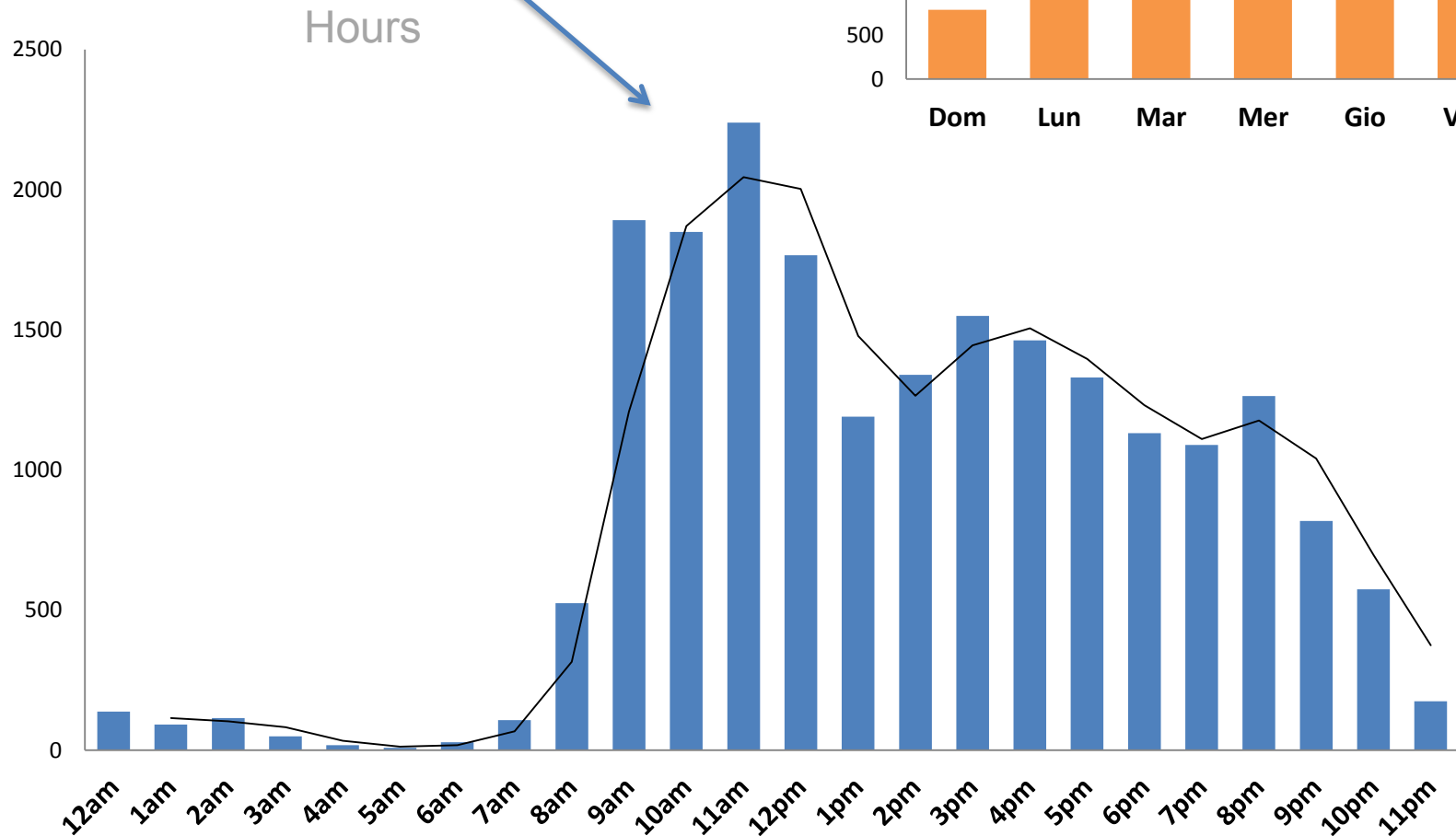
## ATTIVITA' @TPL

### TWEET PER DAY



Media = 9 tweet al giorno

# ATTIVITA' @TPL





# **E' IMPORTANTE ESSERCI.. MA E' FONDAMENTALE ESSERCI BENE!**



Ufficiale (descrizione, logo, link sito..)

Riconoscibile (Nome?)

Presente

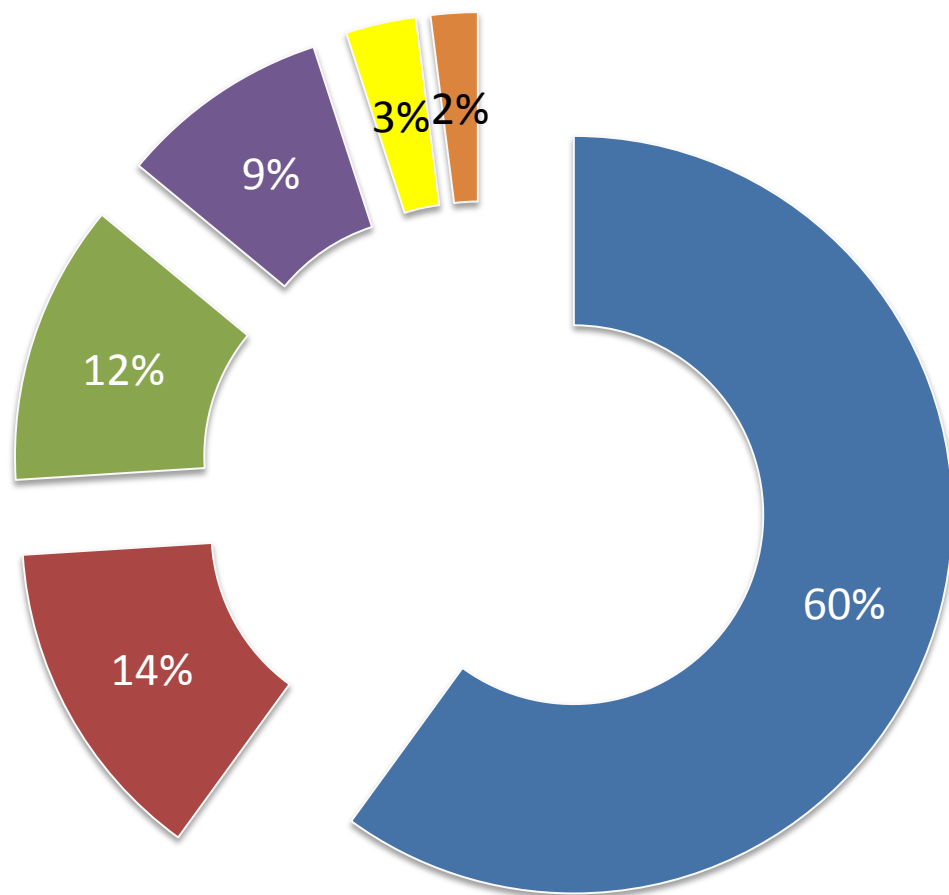
Costante

.....

.....

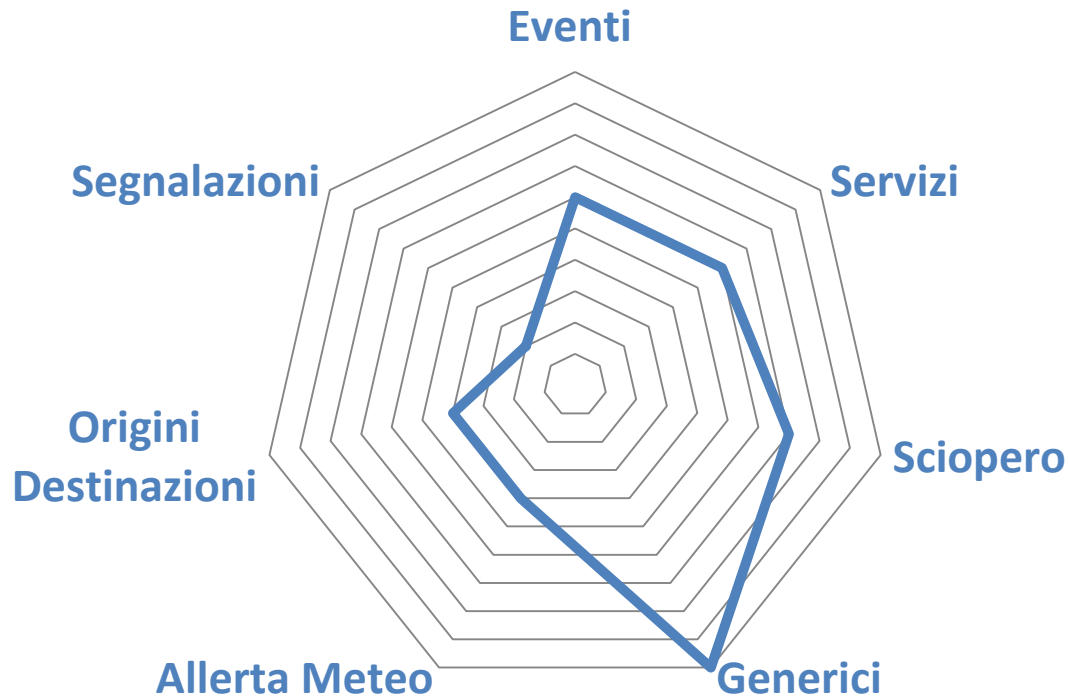
.....





- Territorio
- Utilità
- Turismo
- Cultura
- Governance
- Gestione Emergenze

## Tipologie Comunicative @TPL



**Eventi** = *#mondialidiciclismo*

**Servizi** = *#m1*

**Sciopero** = *#sciopero*

**Generici** = *#atm*

**Meteo** = *#maltempo*

**Luoghi** = *#marghera*

**Segnalazioni** = *#cantieri*

*Es. TRANSPORT NEW YORK: Information - Engagement - Marketing*

@JUN

**JUN → Comune in Andalusia dove si può fare tutto tramite Twitter!  
90% della popolazione ha un account Twitter**

@AyuntamientoJUN

Home Notifiche Messaggi Cerca su Twitter

**Ayuntamiento de Jun** @AyuntamientoJUN  
#JunEnamora / Cuenta oficial del Ayuntamiento de Jun - Official account of Jun City Council / Alcalde - Mayor: @JoseantonioJun Gobierno Abierto de Jun  
Jun, Andalucía

TWEET 3.922 FOLLOWING 61400 FOLLOWER 101000 PREFERITI 2.028 LISTE 1

Segui

Tweet Tweet e risposte Foto e video

Ayuntamiento de Jun ha ritwittato

**Alcalde de Jun** @JoseantonioJun · 2 h  
Cervantes vive en el siglo XXI #CervantesEntwitter Cervantes vive en #AlcaládeHenares #9octubre

**ALCALÁ DE HENARES**

**Barredora Jun** @BarredoraJun · ots. 16  
Después de mi noche loca con el coche @PoliciaJUN mis cepillos pletóricos por morquiles fase 2, ya eres mio bombón ❤️  
Alcalde de Jun, javier garcia , jun granada and 7 others

Chi seguire · Aggiorna · Visualizza tutto

HarvardOSP @HarvardOSP Segui

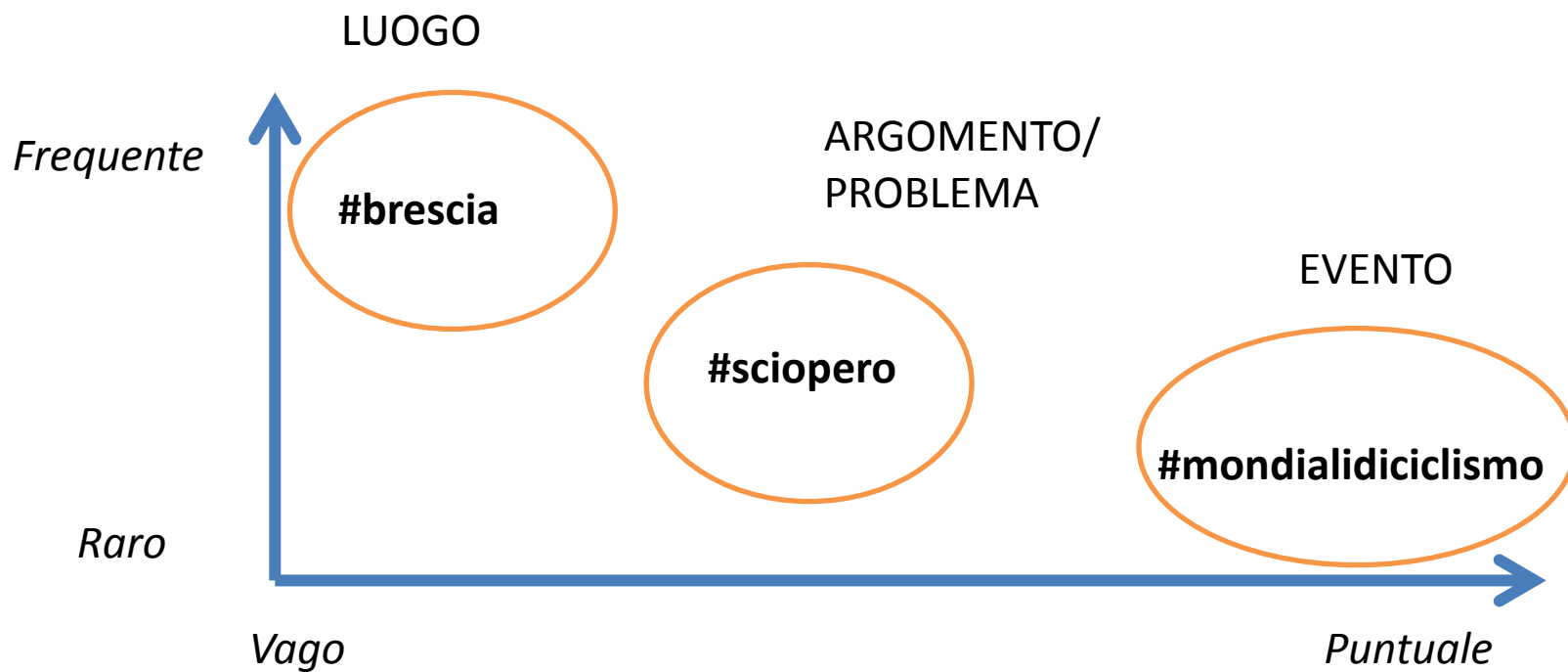
BrianPeterson @bcpetero... Seguito da Esri MAPS Tea... Segui

Matteo Richetti @MatteoRi... x





# #HASHTAG


- ✓ Importante!  
Proxy della tipologia di utilizzo




# INFORMAZIONE 2.0

 **Metro Brescia** @metro\_brescia · 25 lug  
#bloccometro #brescia Metro sospesa tra Sant'Eufemia e Poliambulanza. Servizio sostitutivo bus all'uscita

  1  

 **infoatac** @InfoAtac · 23 ago  
#info #atac - causa incidente via della Pisana, linee 808-892 sospese, linea 881 deviata Consolata, in ritardo #Roma


  1  1 

 **infoatac** @InfoAtac · 23 ago  
Rete RomaTpl: linea 998 non transita via Lezzeno, devia via Casal del Marmo-via Boccea-Selva Candida (danni da maltempo) #atac #Roma #info

  2  1 

 **infoatac**   
@InfoAtac



 Segui

#info #atac - risolto incidente in via Prenestina altezza via Cocconi, ripristinata linea Tram 14 su intera tratta #roma

RETWEET  
1



**PROBLEMA / SOLUZIONE**

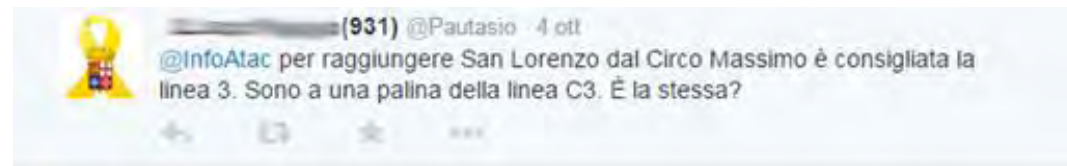
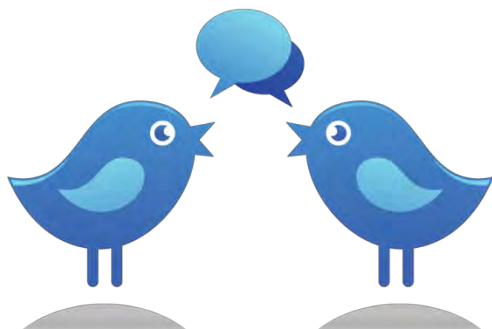
**CAUSA / SEGNALE**

**SOLUZIONE / SEGNALE**

# INTERAZIONE 2.0

## BEST PRACTICES

@UTENTE → @TPL → @UTENTE



@Pautasio la linea 3 termina alle 22.20. Utilizza la linea N11 tra poco o metro B sino Tiburtina



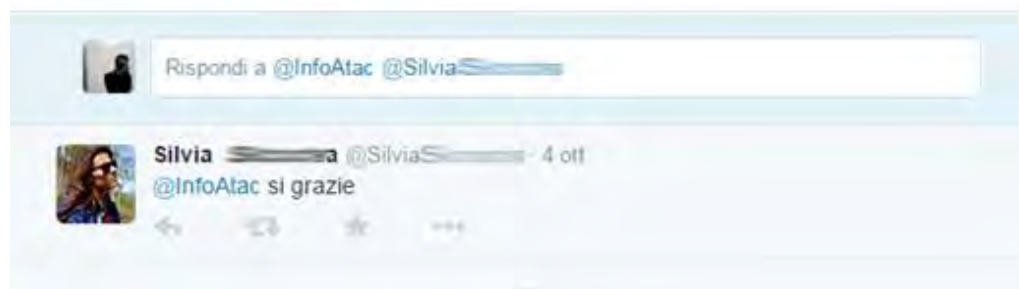
19:31 - 4 ott 2014



@SilviaS. transitato, sei a bordo?



19:28 - 4 ott 2014



# CLUSTERING #HASHTAG - @COMUNI



- ✓ Territorio
- ✓ Eventi culturali
- ✓ Utilità (traffico, mense, previsioni, ecc.)
- ✓ Governance (consiglio comunale, bilanci)

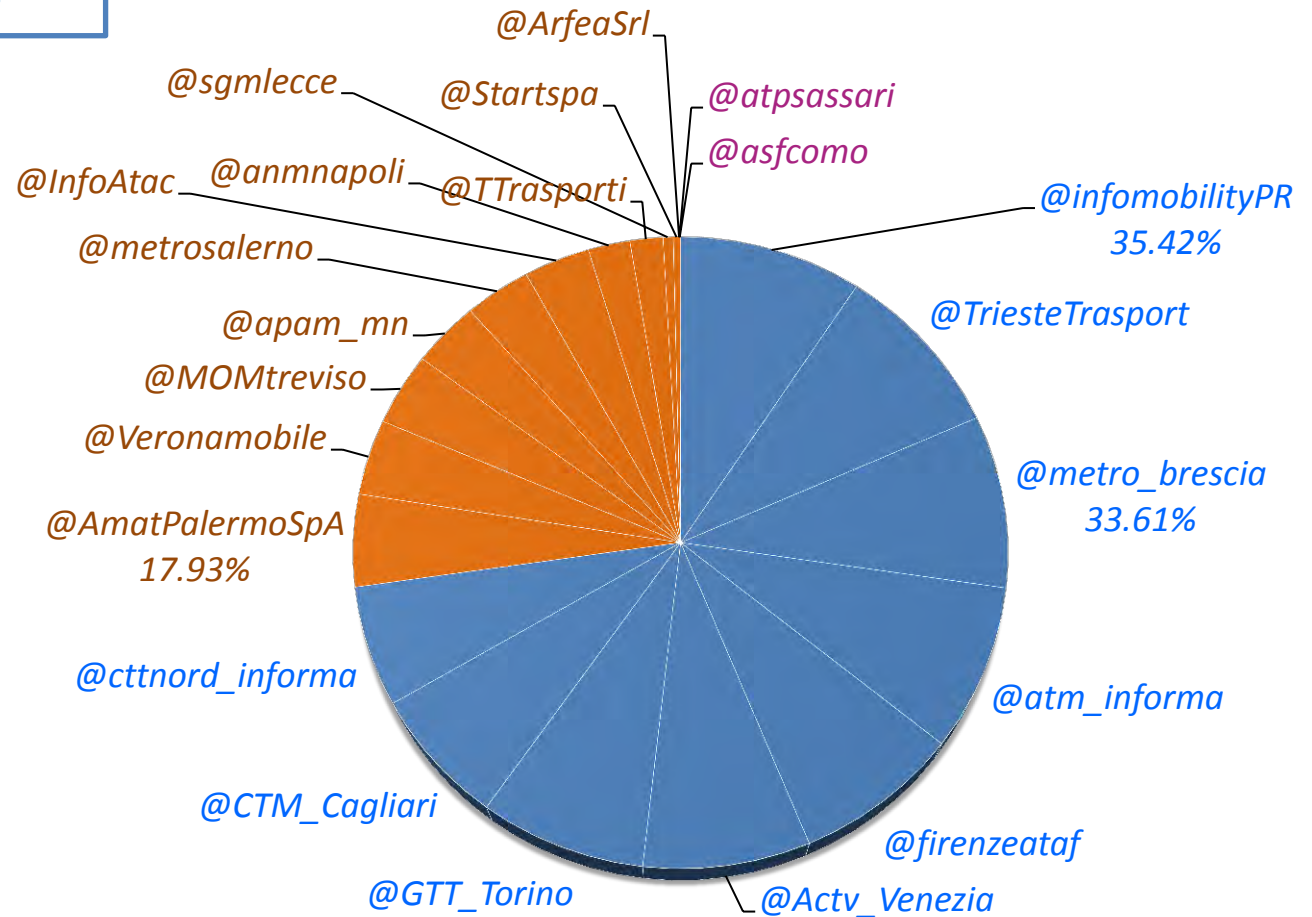


# **E' IMPORTANTE ESSERCI.. MA E' FONDAMENTALE ESSERCI BENE!**



Ufficiale (descrizione, logo, link sito..)  
Riconoscibile (Nome?)  
Presente  
Costante  
Programmare  
Info Non-Programmabile  
Interagire  
Real time

# ENGAGEMENT?



← **18 % Media Re-tweet**

# ENGAGEMENT

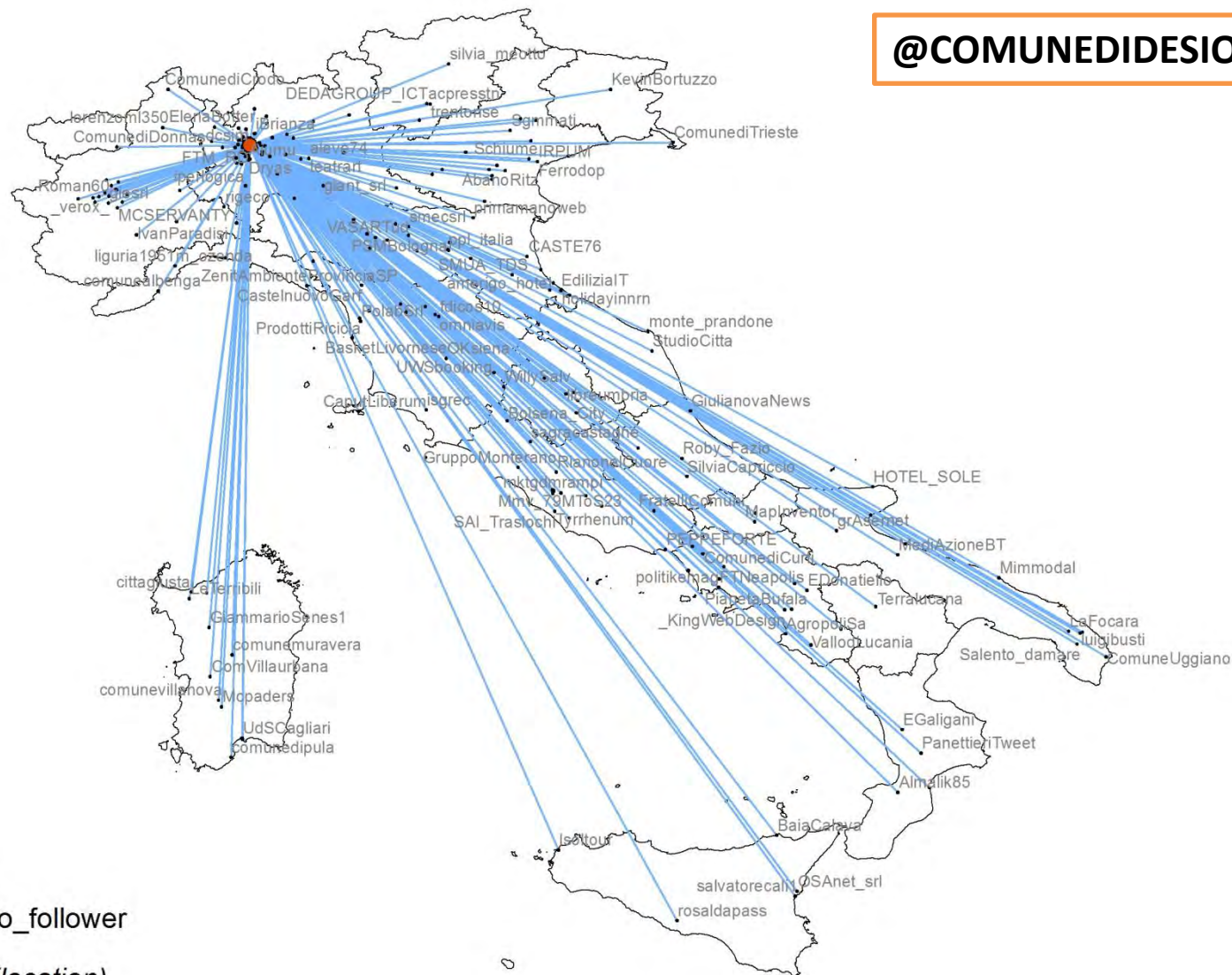


$$\text{Engagement Rate} = \frac{\text{\# of Replies + Retweets}}{\text{\# of Followers}} \times 100$$

# FOLLOWER NETWORK

ESTERO

@COMUNEDIDESIO



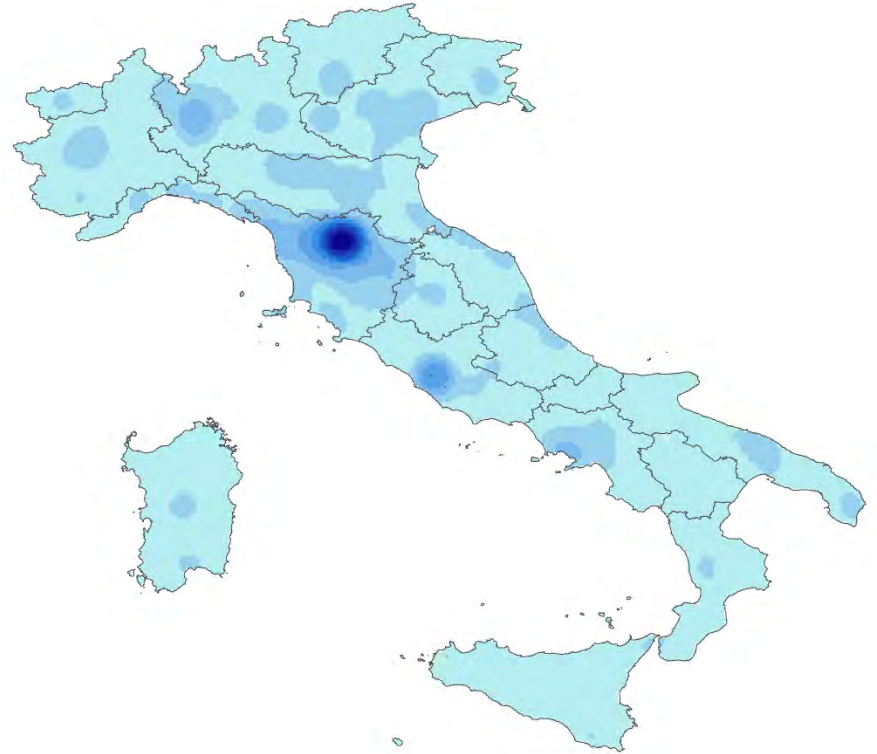
## Legenda

- comunedidesio
- @comunedidesio\_follower
- 20% ambiguity (location)



# FOLLOWER NETWORK

@COMUNEFI



## Legenda

- @comunefi follower

# **E' IMPORTANTE ESSERCI.. MA E' FONDAMENTALE ESSERCI BENE!**




Ufficiale (descrizione, logo, link sito..)  
Riconoscibile (Nome?)  
Presente  
Costante  
Programmare  
Info Non-Programmabile (eventi imprevisti)  
Interagire  
Real time  
Coinvolgere  
Specifici  
Conoscere → **ANALYTICS**



<https://analytics.twitter.com/>

# HOME

 Analytics Home Tweet Segmenti di pubblico Eventi Altro ▾

Antonello Romano ▾



Iscriviti a T



## Home account

**Antonello Romano** @Antorom

Pagina aggiornat

**Riepilogo degli ultimi 28 giorni** con variazioni nel periodo precedente

Tweet

4 ↑ 33,3%



Visualizzazioni Tweet

2.256 ↑ 74,5%



Visite del profilo

168 ↓ 12,0%



Menzioni

1 ↓ 66,7%



Follower

182 ↓ -1



settembre 2016 • 1 giorno finora...

TWEET IN EVIDENZA

**Tweet più popolare** ricevuti 6 impressioni

Urban Britain and the [#Brexit](#) vote. Our analysis [ladeestlab.it/maps/54/urban-...](#)  
[@ladeestlab](#) [inisi](#) [pic.twitter.com/IW3fQ9nbhn](#)

**I Tweet con foto si fanno notare**

Sì, i Tweet che includono immagini ottengono più interazioni e più risposte.

[Scopri come condividere una foto](#)



PUBBLICITÀ SU TWITTER

**Fai arrivare i tuoi Tweet a un numero più vasto di persone**

Con Promoted Tweet e contenuti Twitter Ads puoi ampliare la tua portata su Twitter ▾

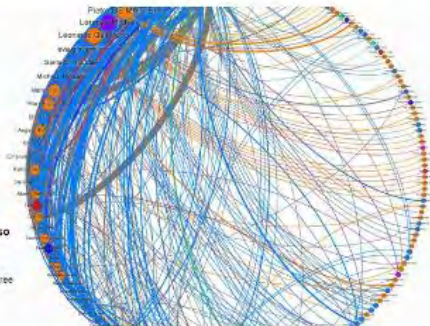


# DASHBOARD

**Tweet più popolare** ricevuti 2.955 impressioni

The rise of **#millenials** networks - **#siylab**  
on Twitter (fri.-sat.-sun.) -  
[ladestlab.it/maps/51/the-ri...](http://ladestlab.it/maps/51/the-ri...) **@unisi**  
**@siylab** [pic.twitter.com/fDJoOoXetZ](http://pic.twitter.com/fDJoOoXetZ)

**#siylab**   
<http://www.siylab.eu/>



11 6

[Visualizza interazioni Tweet complete](#)

**Menzione più popolare** ricevuti 18 interazioni



**SIYLAB**

**@siylab** · 18 mag

**#siylab**: presented the video of the  
**#millennials** Lab.  
**@Zeranta** **@Antorom** **@criscapiner**  
**@LadestUnisi** [pic.twitter.com/Oeyeckanc2](http://pic.twitter.com/Oeyeckanc2)



2 3

Tweet

4

Visualizzazioni

9.138

Visite del profilo

670

Menzioni

3

Nuovi follower

9

## #Replicate Key Characteristics of Popular Tweets





## Interazioni Tweet





**Antonello Romano** @Antorom

The rise of **#millenials** networks - **#siylab** on Twitter (fri.-sat.-sun.) - [http://ldestlab.it/maps/51/the-rise-of-millenials-network-also-on-twitter-siylab ...](http://ldestlab.it/maps/51/the-rise-of-millenials-network-also-on-twitter-siylab...) **@unisi** **@siylab** [pic.twitter.com/fDJoOoXetZ](https://pic.twitter.com/fDJoOoXetZ)



### Raggiungi un pubblico più ampio

Aumenta le interazioni promuovendo questo Tweet

Inizia

### Visualizzazioni

3.632

### Interazioni totali

110

Espansioni dettagli

46

Interazioni con i contenuti multimediali

24

Clic sul link

18

Retweet

11

Mi piace

6

Clic sul profilo

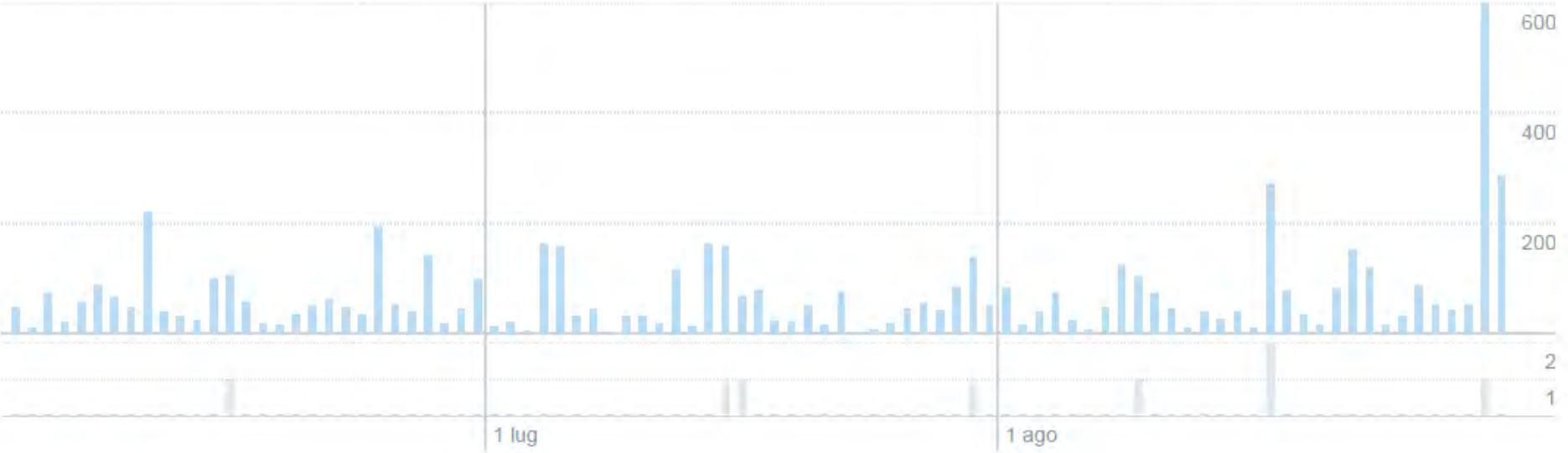
3

Clic su hashtag

2



I tuoi Tweet hanno guadagnato **5317 visualizzazioni** in questo periodo di **91 giorni**



- Tweet
- Tweet più popolari
- Tweet e risposte
- Sponsorizzato
- Visualizzazioni
- Interazioni
- Tasso di interazione



Antonello Romano @Antorom · 30 ago  
#azores #azoresisland #saomiguel  
[pic.twitter.com/ofn9d7TyTI](https://pic.twitter.com/ofn9d7TyTI)

Visualizza attività Tweet

756 44 5,8%

Numero di volte in cui gli utenti hanno visto il Tweet su Twitter

Numero totale di volte in cui un utente ha interagito con un Tweet. Sono compresi tutti i clic in qualsiasi punto del Tweet (inclusi hashtag, link, avatar, nome utente ed espansione del Tweet), Retweet, risposte, nuovi follower e Mi piace.

Il numero di interazioni (clic, Retweet, risposte, nuovi follower e Mi piace) diviso per il numero totale di visualizzazioni.

VISUALIZZAZIONI

INTERAZIONE

TASSO DI INTERAZIONE

## Interazioni Tweet



**Antonello Romano** @Antorom  
Mapping Wikipedia - gli articoli georeferenziati  
in IT <http://tinyurl.com/huzmtrk>  
[@CittadinidiTwtt](#) [@LadestUnisi](#)  
[pic.twitter.com/nsGTuqtYSe](http://pic.twitter.com/nsGTuqtYSe)

TEMA



Raggiungi un pubblico più ampio

Aumenta le interazioni promuovendo questo Tweet!

Inizia

Visualizzazioni

1.296

Interazioni totali

37

Espansioni dettagli

8

Clic sul profilo

7

Retweet

6

Clic sul link

6

Interazioni con i contenuti multimediali

5

Mi piace

5

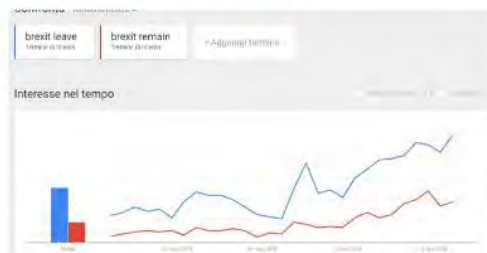
Mapping Wikipedia - gli articoli  
georeferenziati in IT [tinyurl.com/huzmtrk](http://tinyurl.com/huzmtrk)  
[@CittadinidiTwtt](#) [@LadestUnisi](#)  
[pic.twitter.com/nsGTuqtYSe](http://pic.twitter.com/nsGTuqtYSe)



6 5

popolare ricevuti 96 impressioni

brexit leave or brexit remain? i volumi di  
ricerca su google nell'ultimo mese.  
[pic.twitter.com/54DyEULD6h](http://pic.twitter.com/54DyEULD6h)



Visualizza interazioni Tweet complete

Visualizza interazioni Tweet complete

Visualizza attività Tweet

Visualizza attività Tweet



## Interessi

■ Segmenti di pubblico organici - Raggiunto ■ I tuoi follower

Nome dell'interesse	Confronto	Differenza
Affari e notizie	62% 78%	16% in meno
Notizie scientifiche	53% 62%	9% in meno
Commedia (Cinema e televisione)	52% 53%	1% in meno
Politica e attualità	49% 63%	14% in meno
Notizie sulla tecnologia	47% 71%	24% in meno
Novità dal mondo del business e informazioni generali	44% 58%	14% in meno
Geografia	42% 33%	9% in più
Tecnologia	37% 52%	15% in meno
Novità dal mondo del cinema e informazioni generali	37% 60%	23% in meno

BENCHMARK

L'area "Il tuo pubblico organico" → focus sui soggetti raggiunti effettivamente dai Tweet.





## I TUOI FOLLOWER

Interessi

Nome dell'interesse

% del pubblico

Affari e notizie

78%



Notizie sulla tecnologia

71%



Notizie dal mondo dell'editoria e informazioni generali

64%



Politica e attualità

63%



Notizie scientifiche

62%



Novità dal mondo del cinema e informazioni generali

60%



Novità dal mondo del business e informazioni generali

58%



Commedia (Cinema e televisione)

53%



Tecnologia

52%



Documentari

44%

Paese

Nome del Paese

% del pubblico

Italia

61%



# Zona geografica

Stato o regione	% del pubblico	
Toscana / Tuscany, IT	17%	<div><div></div></div>
Lombardia / Lombardy, IT	7%	<div><div></div></div>
England, GB	7%	<div><div></div></div>
California, US	4%	<div><div></div></div>
Campania, IT	4%	<div><div></div></div>
Siena, IT	4%	<div><div></div></div>
Firenze / Florence, IT	4%	<div><div></div></div>
Arezzo, IT	3%	<div><div></div></div>
Milano / Milan, IT	3%	<div><div></div></div>
South East England, GB	3%	<div><div></div></div>

## ZONE TIME

Scheduling content based on user location

## ❑ DIGITAL STRATEGY

Coordinamento e Obiettivi

## ❑ CALENDARIO EDITORIALE

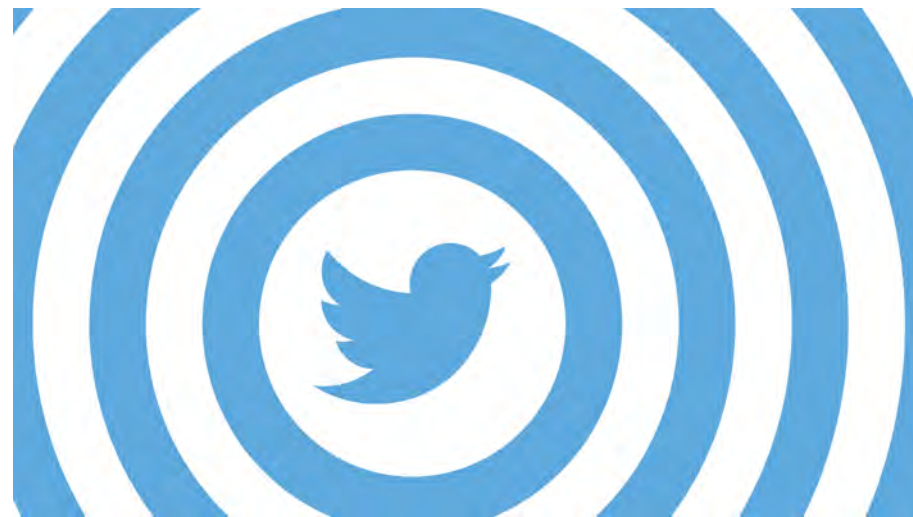
Palinsesto

Info Programmata

Info non Programmata -> es. gestione emergenze

## ❑ TONE OF VOICE

Target







## @arpatoscana ARPAT

15,532 tweets 1,683 following 4,673 followers 165 listed

Joined Twitter on January 11, 2012 as user #461049017

Canale ufficiale di #ARPAT - Agenzia regionale per la protezione ambientale della #Toscana. Diffondiamo informazioni, news, immagini sull'ambiente toscano

<https://t.co/kgS1qWKjQ4> 🇮🇹 Toscana, Italia 2,78 followers/following 35 listed/1,000 followers

**3,200** tweets from August 25, 2015 to September 02, 2016



**8.53** tweets per day



**758** retweets 24% of tweets



**2,489** user mentions 0.78 per tweet



**418** replies 13% of tweets



**1,952** links 0.61 per tweet



**6,237** hashtags 1.95 per tweet



**1,637** tweets retweeted 51.2% of tweets a total of **4,435** times 2.71 per retweeted tweet



**1,539** tweets favorited 48.1% of tweets a total of **3,427** times 2.23 per favorited tweet

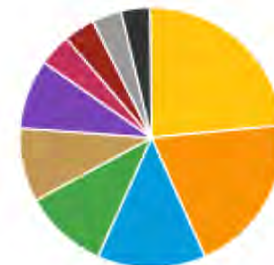
### Tweet history





## # Hashtags most used

#ambiente	731	#toscana	615
#inquinamento	412	#aria	320
#smog	283	#snpa	267
#ozono	123	#firenze	119
#pisa	112	#grosseto	109



## 🔄 Tweets most retweeted



**ARPAT** @arpatoscana - 9:49 AM - 25 Aug 2016 via Twitter Web Client - 48 retweets 4 favorites [...] @SacchETICO Una campagna per comportamenti sostenibili e per la legalità [arpat.toscana.it/notizie/notizi...](http://arpat.toscana.it/notizie/notizi...) <https://t.co/SmKSsOO1DV>



**ARPAT** @arpatoscana - 10:15 AM - 31 Dec 2015 via TweetDeck - 22 retweets 16 favorites [...] Dal @WWFitalia il report Ghiaccio bollente" [bit.ly/1ZvMSQY](http://bit.ly/1ZvMSQY) #climatechange <https://t.co/GuxCEqCmqP>



**ARPAT** @arpatoscana - 9:42 AM - 14 Mar 2016 via Twitter Web Client - 20 retweets 19 favorites [...] Quale #comunicazione per #agenzieambientali? Costruire percorso verso conferenza naz. #SNPA [arpat.toscana.it/notizie/arpatn...](http://arpat.toscana.it/notizie/arpatn...) <https://t.co/c3xr7e65KQ>

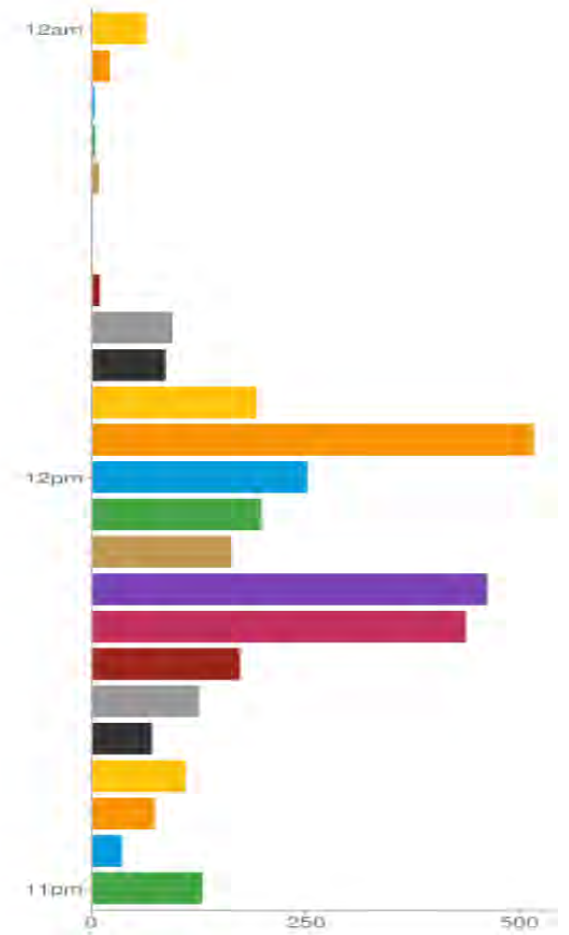
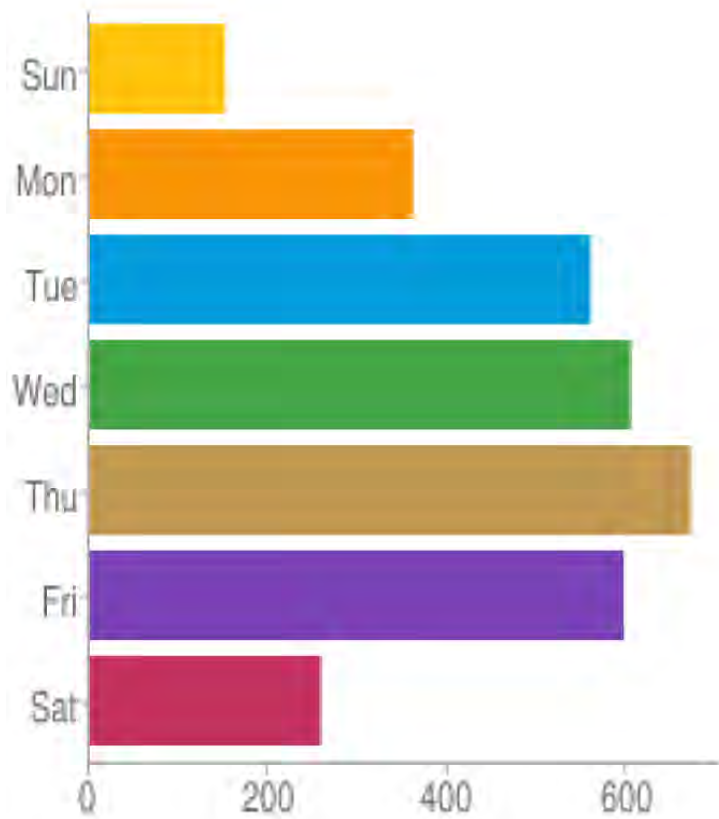


**ARPAT** @arpatoscana - 12:21 PM - 2 Mar 2016 via Twitter Web Client - 19 retweets 12 favorites [...] tutti i dati su #frane e #alluvioni nel rapporto #dissesto2016 @ISPRA\_Press presentato oggi #italiasicura #SNPA <https://t.co/m5O9IB0zGa>



**ARPAT** @arpatoscana - 7:22 PM - 31 Aug 2016 via Twitter for iPad - 18 retweets 16 favorites [...] consumo di #suolo regionale: on line situazione a livello locale [ambienteinforma-snpa.it/?p=4601](http://ambienteinforma-snpa.it/?p=4601) via #AmbienteInforma #snpa <https://t.co/RpGsb6B0Ks>

## DAYS



Antonello Romano

[romano.antonello@gmail.com](mailto:romano.antonello@gmail.com)

[www.nocodegeography.com](http://www.nocodegeography.com)



[www.ladestlab.it](http://www.ladestlab.it)