



## L'ECOSISTEMA DIGITALE: TRA PORTALI VERTICALI E COMMUNITY MANAGEMENT, PER UNA COMUNICAZIONE CHE METTE IL CITTADINO AL CENTRO

**Il 2023 è un anno di normalizzazione**, dopo le fasi della comunicazione di emergenza e promozione del piano vaccinale che hanno contraddistinto il triennio precedente, così come l'anno di passaggio dall'XI alla XII legislatura. L'ecosistema dei canali digitali e i social media, consolidano quindi, anche per il 2023, il loro ruolo di asset fondamentali per la comunicazione fra PA e cittadino.

**Il portale istituzionale** mantiene dati di assoluto rilievo: più di **46 milioni di pagine viste e oltre 12 milioni di visitatori unici**, provenienti, in primo luogo dai motori di ricerca. Tornano fra le pagine più ricercate tutti gli evergreen del periodo pre-Covid: **Dote Scuola, Bollo auto, Tributi** e i servizi sanitari più rilevanti.

Tra i siti tematici **spiccano gli accessi di Lombardia Notizie (oltre 1 milione) segue Wikivaccini e il sito del Consiglio regionale**. Sempre più rilevanti anche le interazioni con le **nuove piattaforme specialistiche dedicate agli Eventi e Lombardia Informa**, il sistema di notifiche push regionali, il quale vanta un ottimo tasso di apertura di mail e messaggi (open rate oltre il 42%).

I social si confermano quale principale canale di interazione e comunicazione: crescono in media i follower di tutti i canali (+9%) con tassi particolarmente positivi per LinkedIn che registra un **+15%**, e Instagram (+13%) che raggiunge e supera i 100k follower a fine anno. In nettissimo aumento le interazioni degli utenti su alcuni canali, come **Instagram, con +140% tra commenti pubblici e messaggi privati gestiti con X (ex Twitter) che va oltre il +400%**, dimezzati invece quelli di Facebook, in linea con un trend globale che vede la migrazione di certi target, in particolare i più giovani, su altre piattaforme.

Il web monitoring 2023 rileva un **sentiment** complessivo di tutti i canali social in netto miglioramento rispetto agli anni precedenti e una quantità di contenuti correlati all'Ente che supera le oltre **500 mila** unità.

## ECOSISTEMA PORTALI REGIONALI \_DATI PORTALE

Il portale istituzionale di Regione Lombardia [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) mantiene il ruolo di hub dell'intero ecosistema digitale regionale anche nel 2023, seppur a fronte di un calo fisiologico dovuto alla progressiva verticalizzazione dei servizi su piattaforme dedicate. Per visualizzazioni tornano gli evergreen a popolare la classifica: **Dote Scuola, Bollo auto, area Tributi e Servizi Sanitari** (Cambio medico, Ticket ed esenzioni, Prenotazione visite).

### DATI PORTALE REGIONALE 2023

17.786.136 visite  
12.152.007 visitatori unici  
46.194.286 pagine viste

### TOP DIECI CONTENUTI VISUALIZZATI

Titolo Pagina	Visualizzazioni di pagina
Home page	5.303.864
Bollo auto	5.173.749
Dote scuola	1.458.532
Siul – Sistema Informativo Unitario Lombardo	1.434.164
Tributi	1.350.401
Cambio medico	863.472
Ticket ed esenzioni	792.950
Prenotazioni online visite ed esami	575.382
Elezioni regionali 2023	520.032
Carta regionale e nazionale servizi	397.856

## ECOSISTEMA PORTALI REGIONALI\_SITI TEMATICI & LANDING PAGE

La landing page più visitata dell'anno è stata **Tributi Regione Lombardia** (oltre **670 mila** visitatori unici). Tra i portali tematici spiccano **Lombardia Notizie Online** [www.lombardianotizie.online](http://www.lombardianotizie.online), oltre 1 milione di visitatori unici e **Wikivaccini** [www.wikivaccini.regione.lombardia.it](http://www.wikivaccini.regione.lombardia.it) che supera i 460 mila.

### SITI TEMATICI

Descrizione	Visitatori unici
<a href="http://www.lombardianotizie.online">www.lombardianotizie.online</a>	1.007.865
<a href="http://www.wikivaccini.regione.lombardia.it">www.wikivaccini.regione.lombardia.it</a>	460.790
<a href="http://www.consiglio.regione.lombardia.it">www.consiglio.regione.lombardia.it</a>	424.295
<a href="http://www.ue.regione.lombardia.it">www.ue.regione.lombardia.it</a>	170.707
<a href="http://lombardiainforma.regione.lombardia.it">lombardiainforma.regione.lombardia.it</a>	150.615
<a href="http://www.lombardiacile.regione.lombardia.it">www.lombardiacile.regione.lombardia.it</a>	150.458
<a href="http://www.lombardiaspeciale.regione.lombardia.it">www.lombardiaspeciale.regione.lombardia.it</a>	86.226
<a href="http://www.buonalombardia.regione.lombardia.it">www.buonalombardia.regione.lombardia.it</a>	82.089
<a href="http://www.bollettino.regione.lombardia.it">www.bollettino.regione.lombardia.it</a>	78.129
<a href="http://www.siss.regione.lombardia.it">www.siss.regione.lombardia.it</a>	67.027

### LANDING PAGE

Pagina di destinazione	URL	Visitatori Unici
Tributi	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/tributi">/wps/portal/istituzionale/HP/tributi</a>	679.201
Bollo auto	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/bolloauto">/wps/portal/istituzionale/HP/bolloauto</a>	483.308
Coronavirus	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/coronavirus">/wps/portal/istituzionale/HP/coronavirus</a>	176.046
Info Aria	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/aria">/wps/portal/istituzionale/HP/aria</a>	161.791
Campagna Vaccinazioni Covid-19	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/vaccinazionecovid">/wps/portal/istituzionale/HP/vaccinazionecovid</a>	132.542
Formazione Professionale	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/formazioneprofessionale">/wps/portal/istituzionale/HP/formazioneprofessionale</a>	98.083
Sanità Territoriale	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/sanitaterritoriale">/wps/portal/istituzionale/HP/sanitaterritoriale</a>	70.950
Impresa	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/impresa">/wps/portal/istituzionale/HP/impresa</a>	59.042
Conosci la tua Sanità	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/conosci-la-tua-sanita">/wps/portal/istituzionale/HP/conosci-la-tua-sanita</a>	25.925
Contratti Pubblici	<a href="/wps/portal/istituzionale/HP/contratti-pubblici">/wps/portal/istituzionale/HP/contratti-pubblici</a>	19.774

## ECOSISTEMA PORTALI REGIONALI\_LOMBARDIA INFORMA

Lombardia Informa <https://lombardiainforma.regione.lombardia.it> è un servizio per l'invio di notifiche push, personalizzate sulla base degli interessi espressi degli utenti registrati. La piattaforma è destinata a cittadini, enti e imprese e veicola, attraverso **email, sms e app**, informazioni su diverse tematiche e tipologie di contenuto come: bandi, concorsi, e altre iniziative di Regione Lombardia.

### I NUMERI DEL 2023

Iscritti: **52.421**

Campagne inviate: **1.124**, così suddivise:

- Cittadini: 41.766
- Imprese: 8.258
- Enti e operatori: 8.168

NB: si specifica che i numeri e le somme relative fanno riferimento a utenti unici

### CITTADINI

**Campagne inviate via Email: 469**

Tasso di apertura: 42,75%

Click sui link: 182.931

Click-through rate: 2,62%

**Campagne inviate via Sms: 469**

### IMPRESE

**Campagne inviate via Email: 277**

Tasso di apertura: 43,40%

Click sui link: 39.419

Click-through rate: 2,06%

**Campagne inviate via Sms: 277**

### ENTI E OPERATORI

**Campagne inviate via Email: 378**

Tasso di apertura: 41,15%

Click sui link: 51.958

Click-through rate: 2,06%

**Campagne inviate via Sms: 378**

## ECOSISTEMA PORTALI REGIONALI \_ PORTALE EVENTI

La piattaforma Eventi <https://eventi.regione.lombardia.it> ospita tutti gli eventi e le iniziative istituzionali, da un lato per **valorizzare le sedi istituzionali di Regione**, Palazzo Lombardia e Grattacielo Pirelli, dall'altro per **gestire** in modo più completo e innovativo tutti gli **eventi** aperti al pubblico.

L'applicativo consente inoltre, una **navigazione dinamica dei due Palazzi** e fornisce approfondimenti informativi sulla loro costruzione e sulle caratteristiche delle loro sale. Un viaggio virtuale che simula il movimento verticale di un ascensore per spostarsi da un piano all'altro dei Palazzi rendendo l'utente protagonista della navigazione.

NUMERO ISCRITTI:

**14.622**

NUMERO EVENTI CREATI:

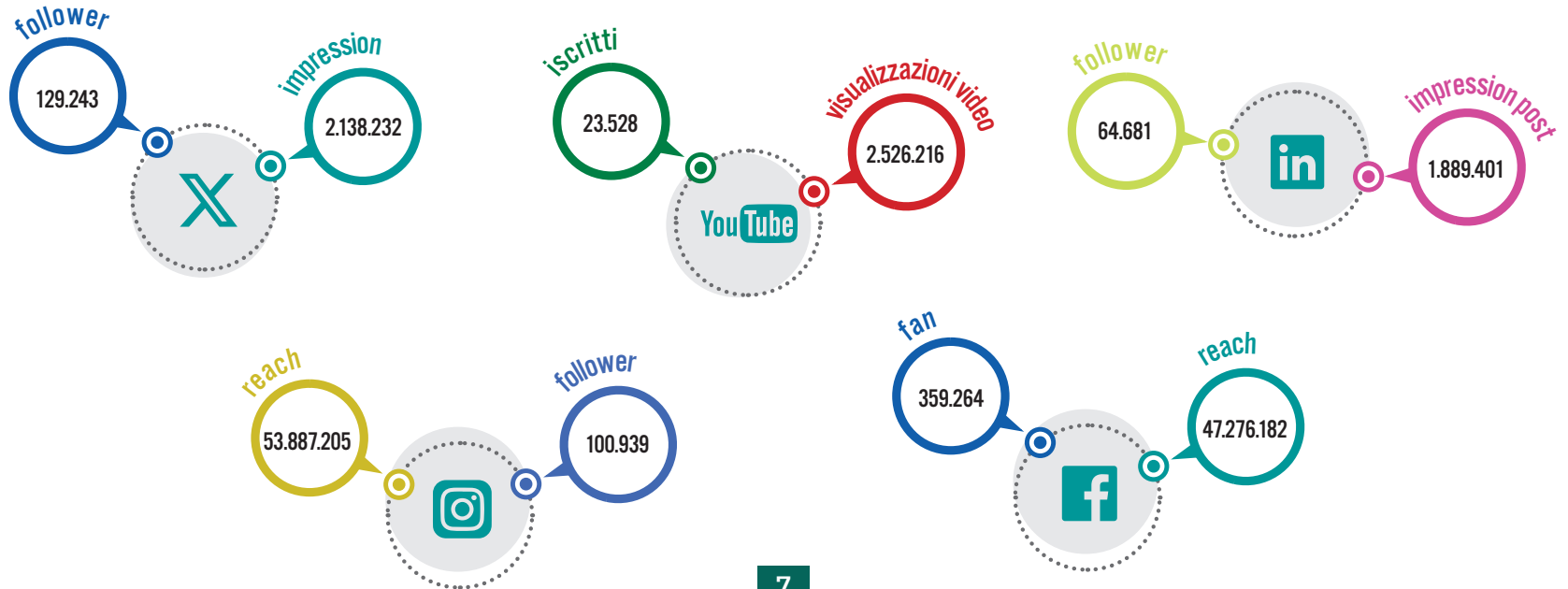
**553**

### Principali dati relativi alla piattaforma

- Visualizzazioni di pagina: 383.723
- Sessioni: 144.102
- Visitatori unici: 121.198
- Durata sessione media: 01:06
- Frequenza di rimbalzo: 28,26%

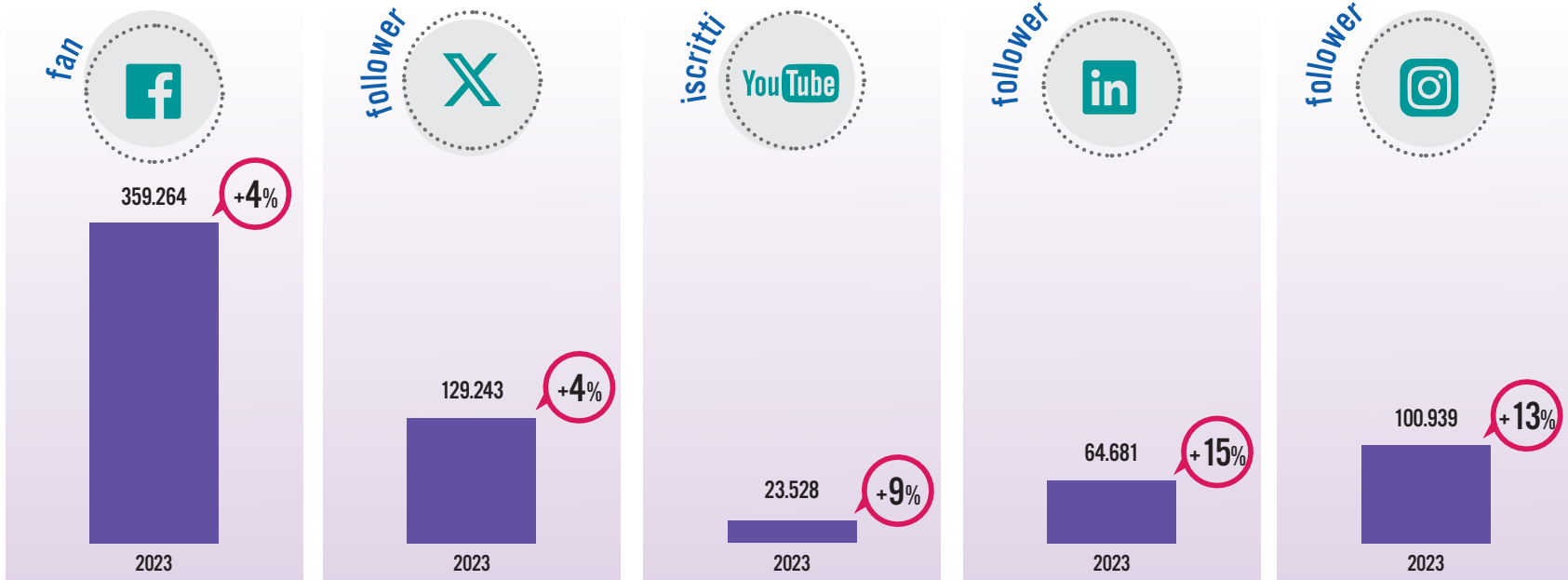
## SOCIAL NETWORK\_PANORAMICA

Anche nel 2023 i canali social ufficiali di Regione Lombardia hanno proseguito e consolidato il trend positivo di crescita, confermandosi canali oramai imprescindibili nella comunicazione tra PA e cittadini.



## SOCIAL NETWORK\_VARIAZIONE FANBASE CANALI UFFICIALI

Per tutti i social network ufficiali dell'Ente continuano a crescere le fanbase (media crescita + 9% rispetto al 2022), particolarmente positivi i tassi di crescita di LinkedIn e Instagram che sfonda il tetto dei 100 mila follower.





## SOCIAL NETWORK\_ENGAGEMENT & SENTIMENT

L'engagement complessivo sui vari canali registra un **incremento medio del +121%, con picchi su Facebook +122%, Instagram +198%, che cresce anche in organico, e YouTube +374%**. L'engagement rate è il tasso di interazione degli utenti e viene definito prendendo in considerazione il numero di interazioni generate da un contenuto. L'engagement rate medio dei canali ufficiali di RL cresce dal 4% al 6% grazie a Instagram, dove resta stabile al 2%, e a LinkedIn che fa un balzo dal 3% al 19%. In calo invece su Facebook (dal 6% al 2%) e Twitter (dal 5% al 2%), profili caratterizzati da un'interazione complessivamente più critica e polemica durante la fase pandemica e legata al piano vaccinale. Sentiment che è notevolmente migliorato (si veda il grafico sottostante), in particolare su Facebook dove, nel 2022, lo scostamento verso il negativo toccava la soglia del 60%.

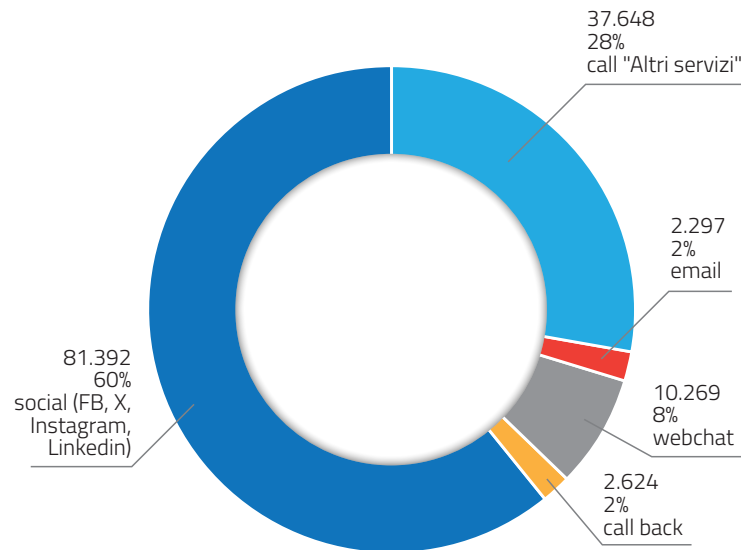
CANALE	Metrica	2022	2023	Variazione % tra i dati totali 2022/2023
Facebook	engagement	1.172.351	2.601.554	+122%
Instagram	engagement	456.239	1.359.931	+198%
Linkedin	engagement	60.960	53.913	-12%
X (Ex Twitter)	engagement	50.094	11.129	-78%
YouTube	engagement	17.749	84.090	+374%
<b>Crescita % media engagement canali 2023</b>				<b>+121%</b>

### SOCIAL SENTIMENT



## CONTACT CENTER\_CONTACTI GESTITI PER CANALE

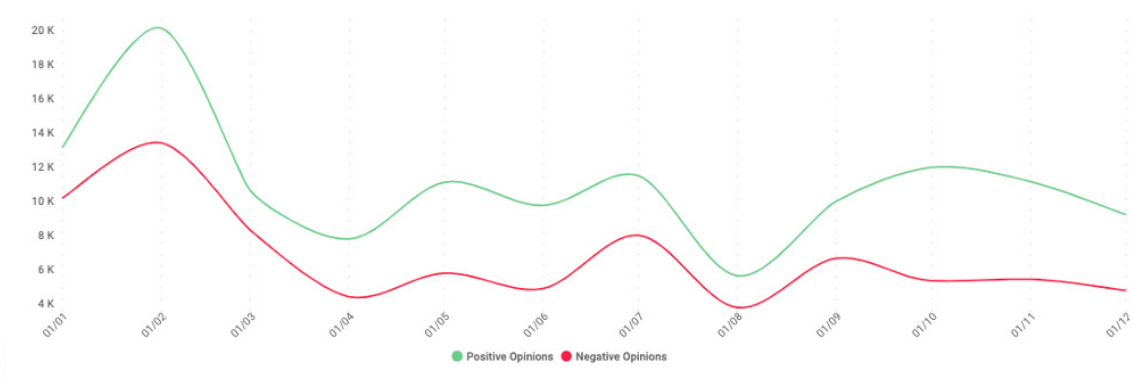
Relativamente all'utilizzo dei diversi canali di contatto, il 2023 conferma la **preponderanza delle interazioni via social**, privilegiate dai cittadini non solo per commentare le iniziative regionali e partecipare al dibattito pubblico, ma anche per porre richieste di informazioni e chiarimenti sui provvedimenti approvati in Giunta e su casistiche specifiche e personali. L'incremento delle interazioni si riflette anche sui tassi in crescita e interazione degli utenti tramite messaggistica, ottimi i risultati su Instagram che supera il **+140%** tra commenti pubblici e messaggi privati gestiti dal team dedicato e Twitter che va oltre il **+400%**.



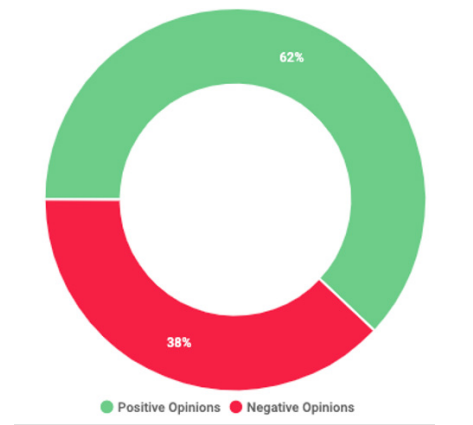
## WEB MONITORING\_SENTIMENT ANALYSIS

Tra il 2020 e il 2022, il fattore “Covid” ha influenzato con grande decisione il sentiment dei contenuti legati a Regione Lombardia portandolo in prevalenza verso il negativo. **Il 2023 ha registrato una graduale ma decisa inversione di tendenza** a partire dall'avvio della campagna elettorale. **I contenuti di sentiment positivo hanno superato per l'intero anno quelli negativi.**

I **contenuti “positivi”** legati a Regione Lombardia hanno rappresentato il **62%** dell'intero flusso di comunicazione, mentre i **“negativi”** si sono fermati al **38%**.



WEB MONITORING, timeline sentiment

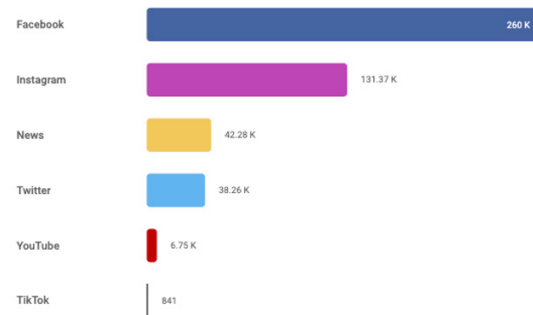


WEB MONITORING, sentiment overall

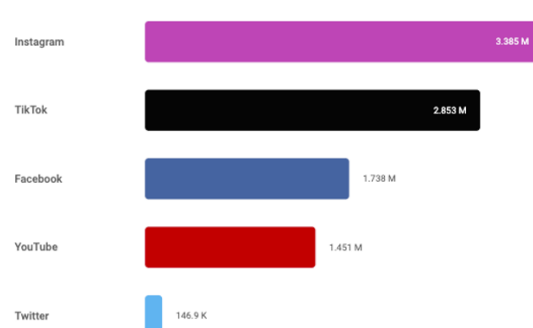
## WEB MONITORING\_MEDIA DISTRIBUTION

Da un'analisi complessiva dei media non "proprietary" emerge che **Facebook**, con 260 mila contenuti intercettati (54% del totale), **è stato nel 2023 il canale dove sono stati pubblicati più contenuti legati a Regione Lombardia**. Con forte distacco, in seconda posizione, Instagram che ha superato i 130 mila contenuti (in forte crescita rispetto ai 74 mila dell'anno precedente) e a seguire i canali news, con più di 42 mila contenuti, l'8,8% del flusso di contenuti complessivo.

Differenti gli equilibri nella capacità di generare viralità: Instagram precede TikTok che, nonostante i pochissimi contenuti legati a Regione Lombardia, ha la capacità di renderli virali con un maggior numero di interazioni anche rispetto a Facebook.



WEB MONITORING, source type total messages



WEB MONITORING, source type engagement