

Articolo pubblicato su FiscoOggi (<http://fiscooggi.it>)

Attualità

Tutti i cinguettii delle Entrate. L'account Twitter compie 3 anni

23 Gennaio 2017

Con oltre 2,6 milioni di visualizzazioni nel 2016 e un'ampia gamma di temi trattati, il profilo social dell'Agenzia ha catturato l'attenzione di un pubblico in cerca di news



Più di 25mila follower, 1.500 notizie informazioni e aggiornamenti fiscali in 140 caratteri. A tre anni dall'approdo su Twitter, il 22 gennaio del 2014, i cinguettii fiscali dell'Agenzia delle Entrate sono diventati un appuntamento quotidiano per decine di migliaia di contribuenti, che si sono aperti a questa finestra di comunicazione social.

La mappa dei cinguettii

Negli ultimi tre anni, questo social media si è affermato sempre più come canale "all news" ampiamente utilizzato dalle pubbliche amministrazioni e come piattaforma di comunicazione della politica e dell'informazione, su scala nazionale e globale.

L'account Twitter dell'Agenzia delle Entrate ha trattato un'ampia gamma di temi fiscali, anche attraverso la sperimentazione di una sessione interattiva con i contribuenti e la cronaca in diretta di eventi attraverso il "live-tweeting".

L'esame dei cinguetti di maggio 2016 offre, per esempio, un ventaglio esauriente della molteplicità di informazioni veicolate attraverso Twitter: 20 tweet dedicati a comunicati stampa sulla precompilata e su documenti di prassi, 17 cinguettii di segnalazione - regione per regione - degli appuntamenti della campagna il Fisco mette le ruote, 21 segnalazioni di appuntamenti con i cittadini, quattro di "cronaca diretta" di eventi nazionali, alcuni tweet di segnalazione di articoli di FiscoOggi e rilanci di cinguettii di altre amministrazioni (retweet).

Ma chi legge i nostri tweet e li utilizza per arrivare attraverso i link al nostro sito nazionale, a quelli regionali e a "FiscoOggi"?

Il nostro pubblico

Secondo le statistiche messe a disposizione dalle pagine *analytics* di Twitter, i *follower* crescono costantemente, con un incremento mensile di circa 450 unità.

I lettori dei nostri *tweet* sono concentrati prevalentemente in tre classi d'età: 25-34 anni (24%), 35-44 anni (35%), 45-54 anni (28%). Nelle classi d'età più anziane si concentra invece complessivamente il 9% dei lettori: 55-64 anni (7%) e sopra i 65 (2%). Il rimanente 4% è costituito invece dai lettori fra i 18 e 24 anni (i minorenni rappresentano una cifra inferiore all'1%).

Chi segue l'Agenzia delle Entrate su Twitter è un pubblico in cerca di news e di attualità; infatti, fra gli interessi principali condivisi dai nostri lettori, troviamo "Affari e notizie" (93%), "Notizie dal mondo dell'editoria e informazioni generali" (85%), "Notizie dal mondo del cinema e informazioni generali" (84%), "Politica e attualità" (78%).

I numeri

Nel 2016, le visualizzazioni dei *tweet* dell'Agenzia delle Entrate sono state 2.633.535. I picchi sono stati registrati nei mesi di aprile (338.052) e di maggio (440.163), in corrispondenza con la fase più calda della campagna di informazione sulla dichiarazione precompilata, anche attraverso le tappe città per città de "Il Fisco mette le ruote".

Sessioni interattive e "*Live Tweeting*"

In questi anni Twitter ha ospitato anche la prima esperienza interattiva dell'Agenzia delle Entrate sui social network. Cinquantasette domande e risposte sulla dichiarazione precompilata: la sperimentazione di una nuova finestra di dialogo sui temi di maggior interesse per i contribuenti. Un percorso di interazione, che è stato sviluppato successivamente con l'avvio della pagina Facebook.

L'immediatezza dei messaggi in 140 caratteri consente, inoltre, di raccontare eventi e appuntamenti in tempo reale, attraverso il "*live tweeting*". Un esempio è stata la cronaca in diretta, attraverso 23 *tweet*, del convegno aquilano "Noi contro la corruzione", del dicembre 2014, con la partecipazione del presidente dell'autorità nazionale Anticorruzione, Raffaele Cantone, del presidente di Libera, don Luigi Ciotti, del procuratore aggiunto (ora procuratore capo) a Milano, Francesco Greco, e del direttore dell'Agenzia delle Entrate, Rossella Orlandi.

di

Fabrizio Ortu

URL: <https://www.fiscooggi.it/rubrica/attualita/articolo/tutti-cinguettii-delle-entrate-laccount-twitter-compie-3-anni>