



**Nexa Center for Internet & Society**  
*Politecnico di Torino*

# SocialUniversity: come comunicano le Università italiane sui 'social network'?

di Fiorenza Oppici

26 Marzo 2014



La presentazione è rilasciata secondo i termini della  
licenza Creative Commons Attribuzione 3.0 Unported.

# Un grazie a:

- **Juan Carlos De Martin** - Ideazione e supervisione della ricerca
- **Claudio Artusio, Simone Basso, Giuseppe Futia, Raimondo Iemma, Federico Morando** pianificazione della ricerca, revisione e redazione dei risultati
- **Giovanni Arata** - Consulenza e supporto
- **Net7** - fornitura strumenti per la raccolta dati (SocialProxy)

# Che cos'è SocialUniversity?

- Ricerca ideata nell'ambito del Centro Nexa per Internet e Società (DAUIN) del Politecnico di Torino
- Indaga l'uso dei social network da parte degli atenei italiani
- Prima ricerca in Italia, e una delle prime in assoluto, a indagare estesamente il fenomeno

# La domande di ricerca di SocialUniversity

- Quanti atenei sono su Twitter e Facebook? Da quando?
- Quanto è ampio il loro seguito?
- A chi è affidata la gestione degli 'account'?
- Che cosa pubblicano e con quale frequenza?
- Rispondono agli utenti che le interrogano sui 'social networks'?

# Le domande di ricerca di SocialUniversity

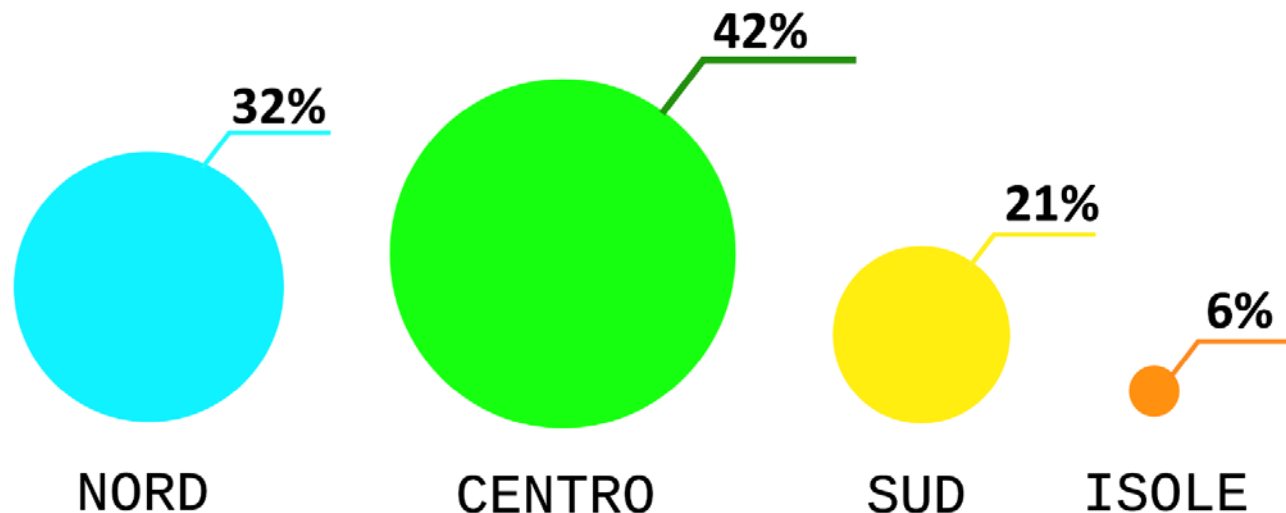
- Che grado di apertura hanno su Facebook?
- Sono presenti su altre piattaforme social oltre a Facebook e Twitter?
- Rettori e istituzioni dell'istruzione sono presenti sui social?
- Come si comportano i politecnici italiani nel contesto europeo? (cenni)

# Metodologia

- raccolta di post mediante il software **SocialProxy** della Net7 di Pisa e successivo trattamento dei record mediante script Java (circa 700 righe di codice);
- interrogazioni API scritte ad hoc in Java (circa 300 righe di codice);
- sondaggi via posta elettronica;
- raccolta dati direttamente dai canali social.

# Le università italiane

Distribuzione percentuale delle università per area geografica



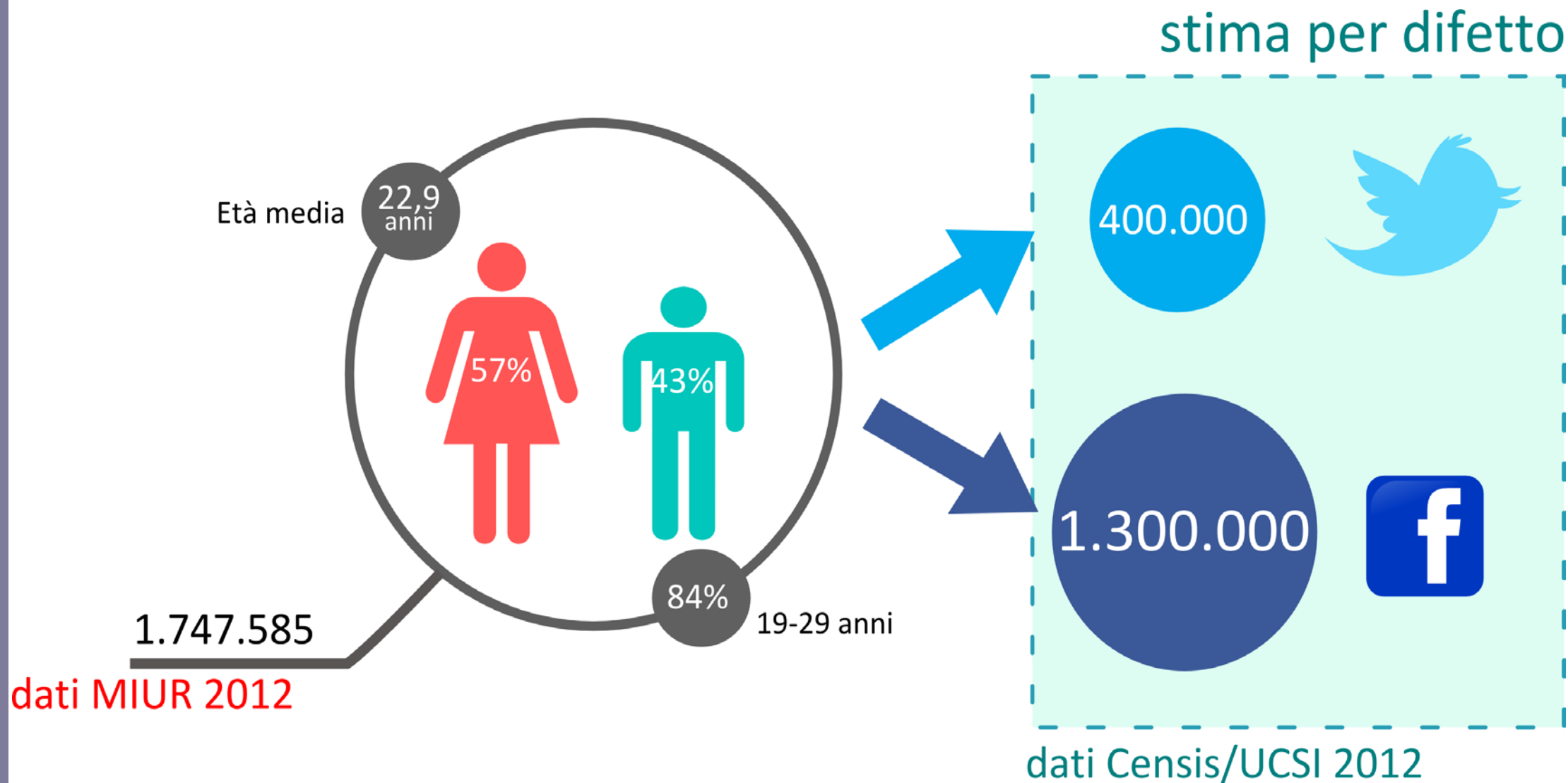
96 università, di cui:

67 statali;

29 private (di cui 11 telematiche e 18 non telematiche).

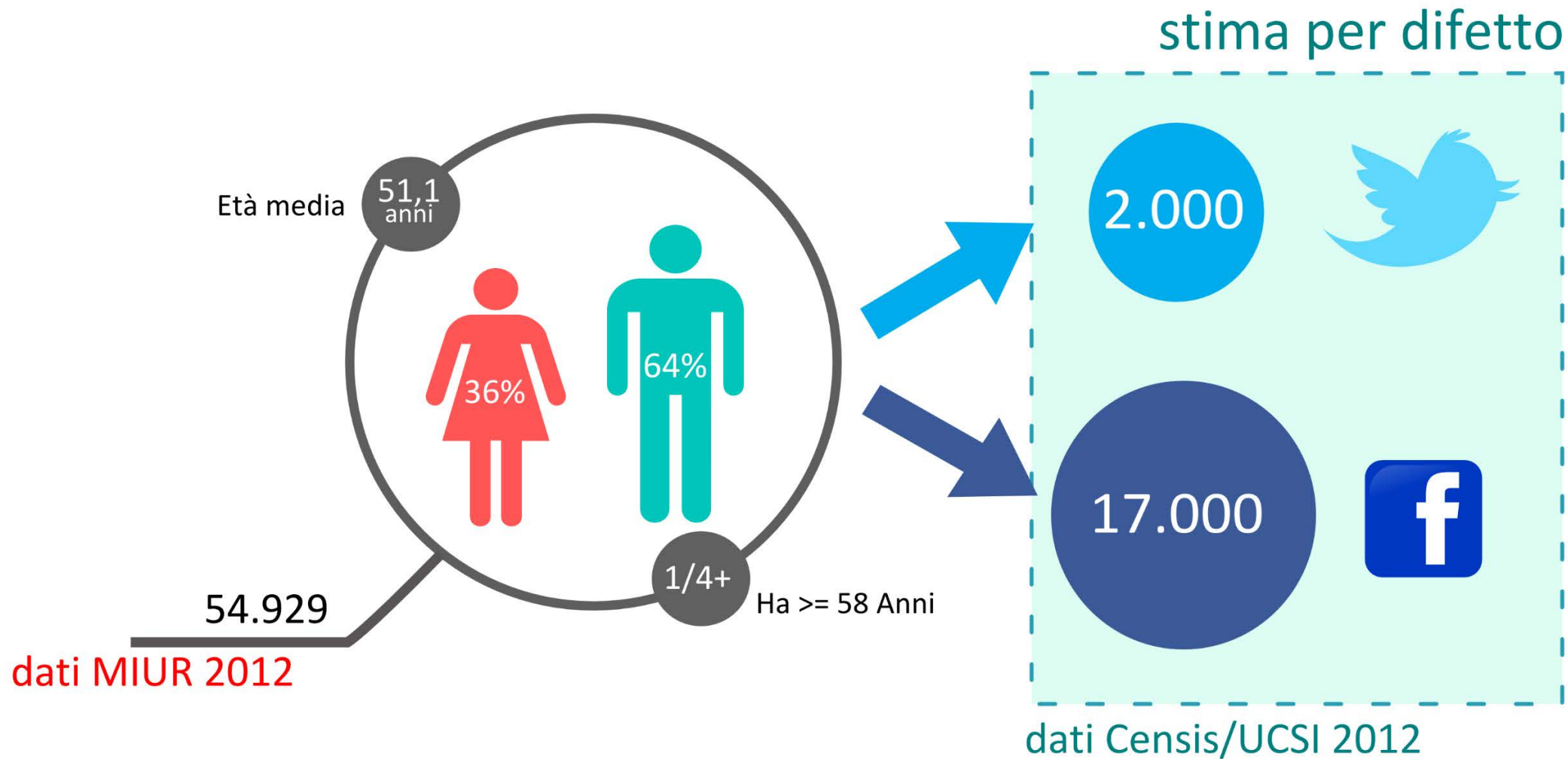
Il Centro è la zona d'Italia con il maggior numero di università.

# Gli studenti universitari





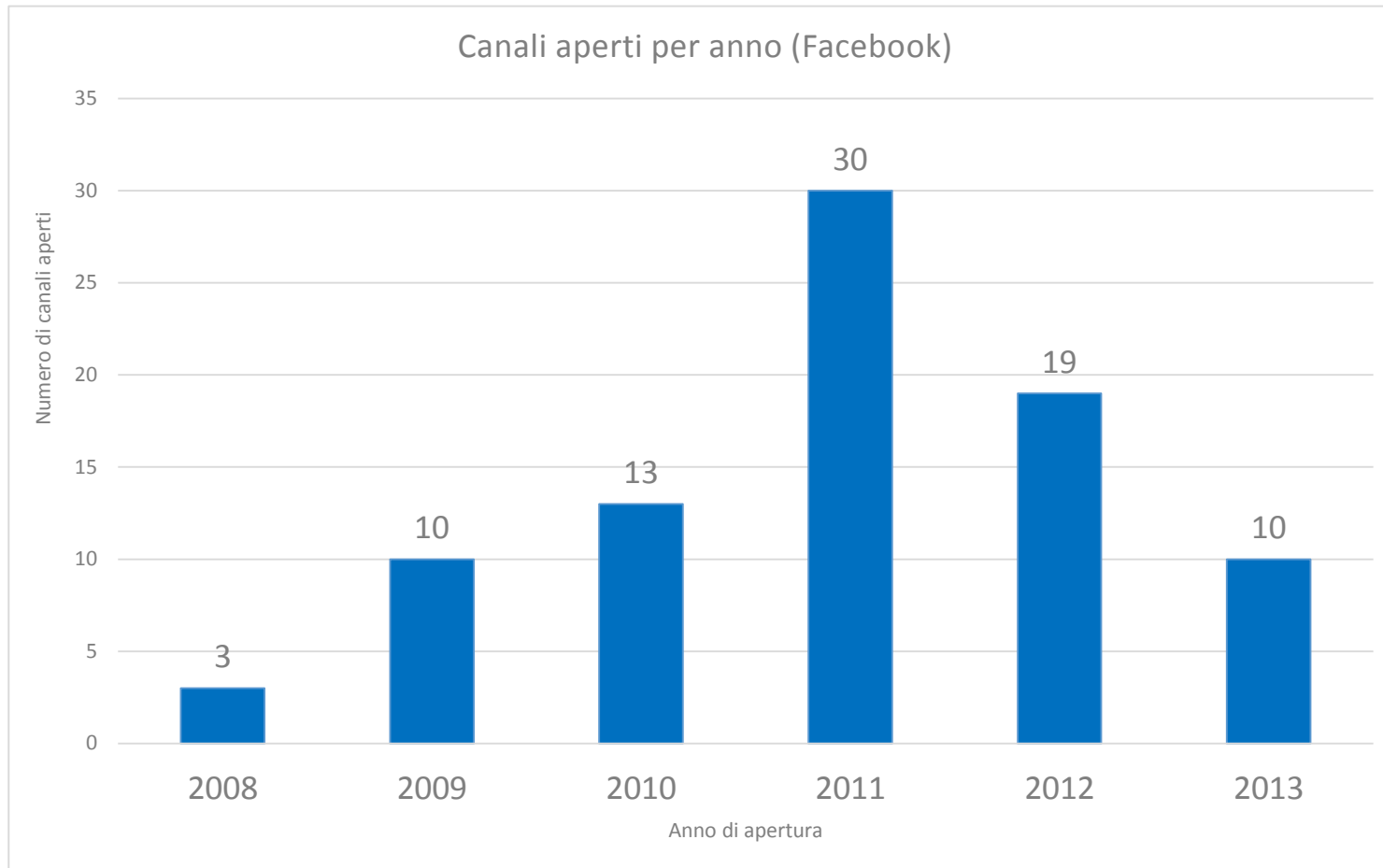
# I docenti universitari



# Quanti atenei sono su Facebook?

- 85 canali Facebook per 81 atenei, ovvero l'80% delle università
- 80 pagine e 5 profili privati
- Escluse pagine create automaticamente da Facebook
- Il campione include sia canali generalisti sia canali dedicati all'orientamento.

# Da quando? (Facebook)



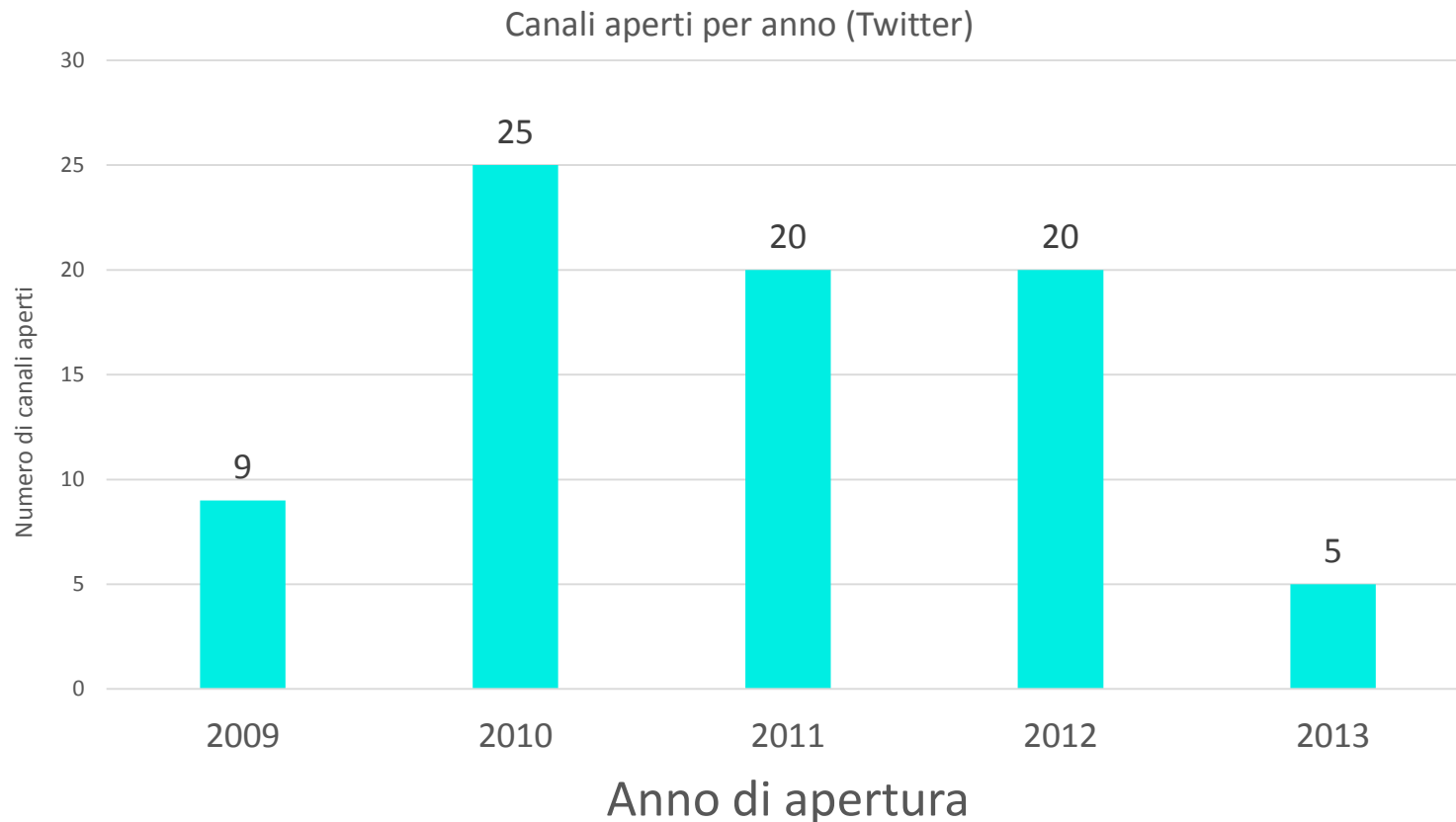
Il primo canale:  
**Politecnico di Torino**  
(luglio 2008)

Il più recente incluso  
nel campione:  
**Università del  
Sannio di Benevento**  
(luglio 2013).

# Quanti atenei sono su Twitter?

- 79 canali di 73 atenei, pari al 76% delle università
- Canali generalisti e canali rilevanti ai fini della ricerca (@polimi\_zh, @OAPoliTorino)
- Alcuni account con un solo o nessun tweet

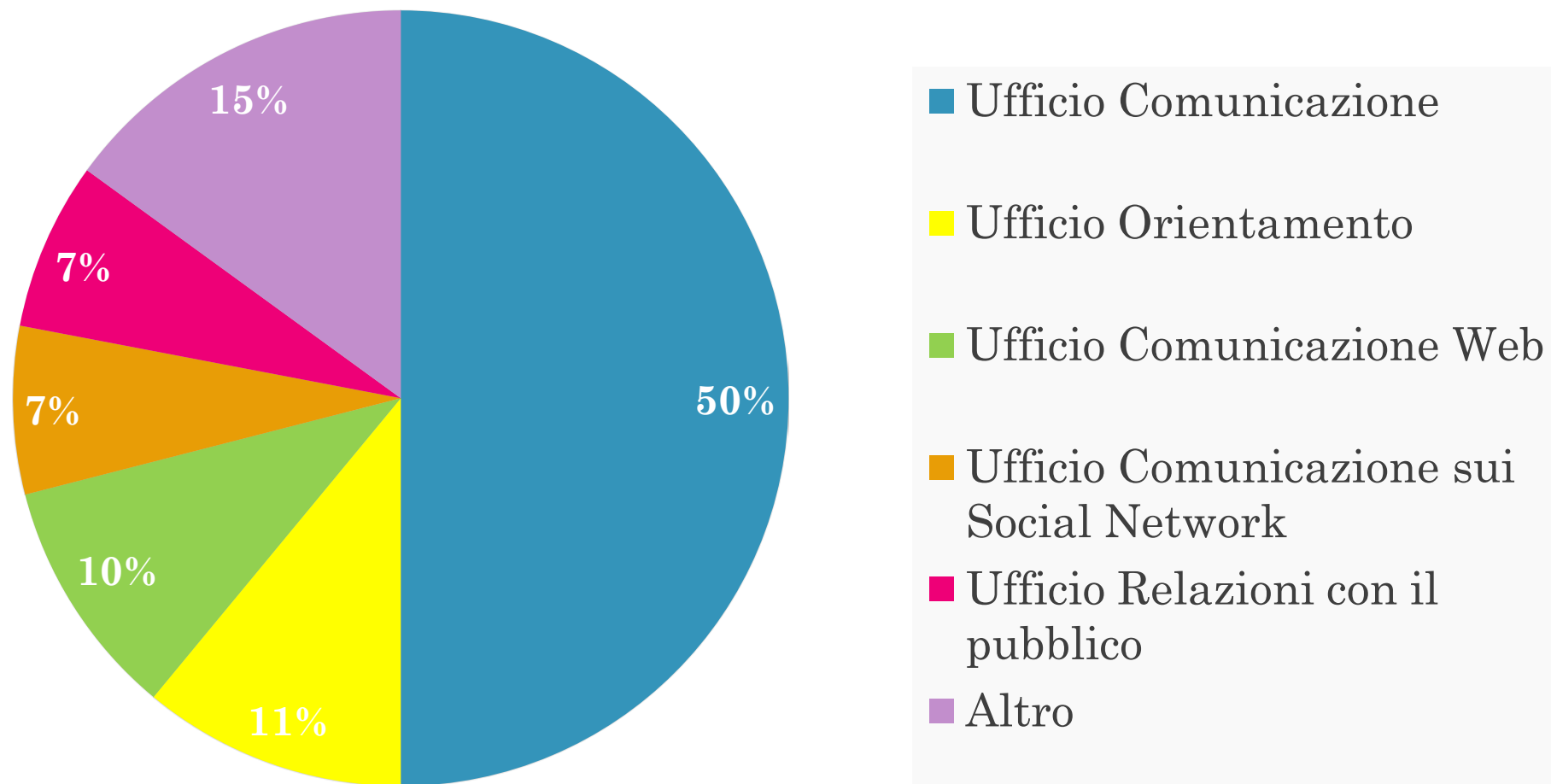
# Da quando? (Twitter)



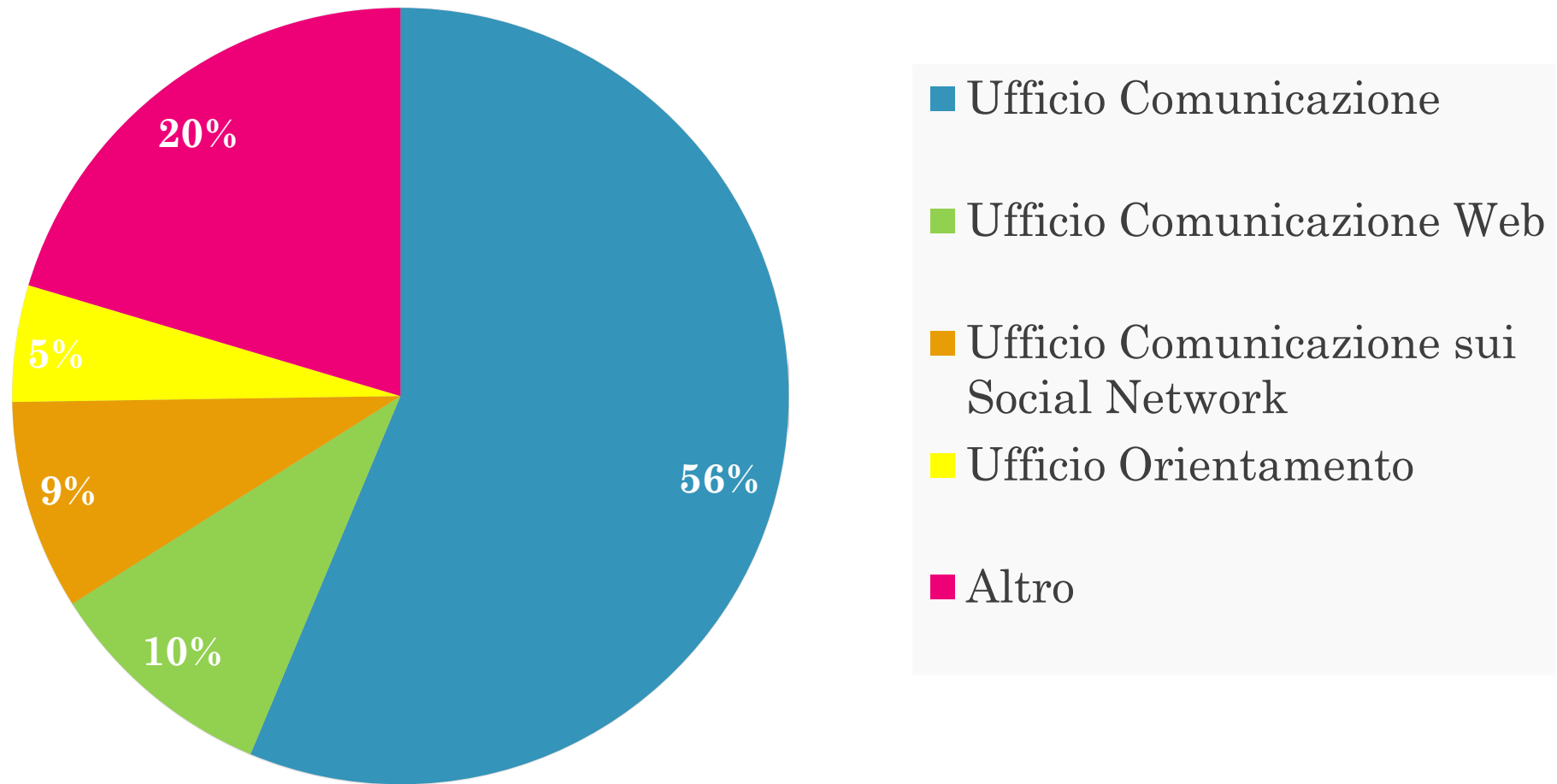
Il primo account:  
**Università delle Scienze Gastronomiche**  
(maggio 2009)

Il più recente incluso  
nel campione:  
**UniTrento** (aprile  
2013)

## Gestione dei canali Facebook



## Gestione dei canali Twitter



# Quanti followers/«Like» hanno?

Due misure:

- **Misura assoluta** del seguito (numero di «Like» o amici su Facebook, numero di follower su Twitter)
- **Misura pesata** sulla popolazione attesa per sondare la rilevanza del canale dell'ateneo

$$\text{Popolazione attesa} = (s \cdot U_s) + (p \cdot U_p)$$

s = numero studenti

p = numero di professori

$U_s$  = tasso di presenza degli studenti (su Twitter o su Facebook)

$U_p$  = tasso di presenza dei professori (su Twitter o su Facebook)

Stimate per difetto: tasso di partecipazione basato sulle rilevazioni Censis 2012 esclusivamente per fasce d'età



# Prestazione «social» del sistema universitario

Somma Followers effettivi / platea attesa:

Circa 80.5% per Twitter

Somma Likes effettivi / platea attesa:

Circa 51.3% per Facebook

# Classifica assoluta e classifica pesata su Facebook

Al 30 Settembre 2013

## Classifica assoluta:

- 2 Politecnici del Nord (PoliTo, PoliMi)
- Tutti atenei di grandi dimensioni (>10.000), ovviamente, eccetto uno
- 7 Atenei pubblici su 10

## Classifica pesata:

- 3 Università private telematiche
- 2 Istituti per stranieri
- 3 Istituti superiori di ricerca (Normale, SSUP e IMT di Lucca)

# Classifica assoluta e classifica pesata su Twitter

Al 30 Settembre 2013

## Classifica assoluta:

- Tutti atenei di grandi dimensioni (>10.000), ovviamente
- 8 Università statali su 10

## Classifica pesata:

- 1 Istituto per stranieri
- 4 Istituti superiori di ricerca (SISSA, IMT Lucca, Normale e SSUP)
- 5 Università private non telematiche
- Prevalenza di dimensioni piccole-medie

# Quanto spesso pubblicano?

1,4 post al giorno su Twitter (tra tweet propri e retweet)

1,8 post al giorno su Facebook

1,1 post al giorno su Facebook da parte delle università (solo il 43% del campione permette di lasciare commenti)

La maggioranza pubblica meno di un post al giorno: il 61% su Twitter e il 67% su Facebook.

*Raccolta dei post: 20 giugno – 30 settembre 2013*

# Di cosa parlano?

- Notizie di eventi relativi alla vita di ateneo
- Informazioni di servizio su tasse, bandi di concorso e scadenze
- Notizie rilevanti su ricerca, società, cultura e scienza
- Aggiornamenti sulle recenti acquisizioni (v. [@OAPoliTorino](#))
- Novità nell'offerta formativa
- Campagne pubblicitarie pensate per i social (v. [Università di Macerata](#))

# Rispondono agli utenti?

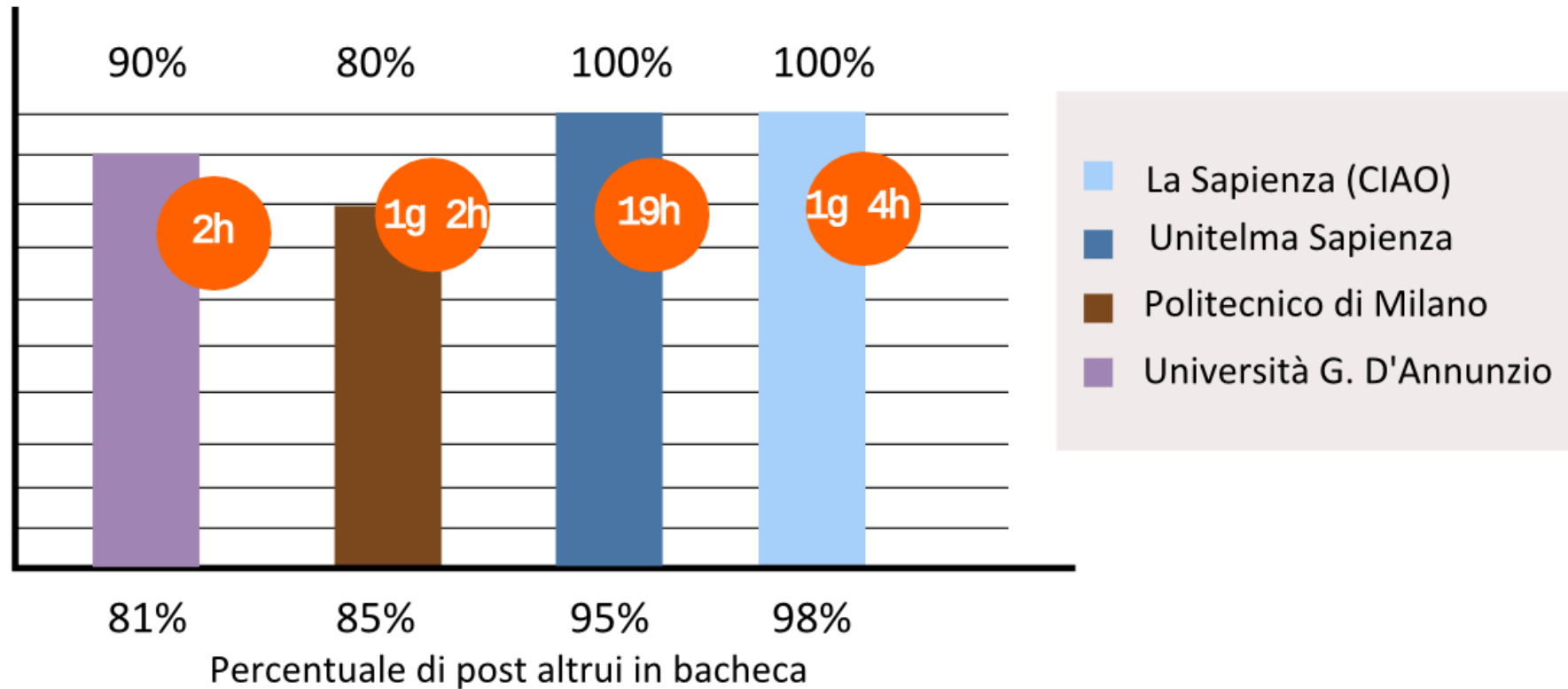
## Twitter:

- Query ad hoc al 27 ottobre 2013 sugli ultimi 200 tweet: 2% di tweet di risposta
- Quasi la metà non ha mai pubblicato tweet di risposta diretta

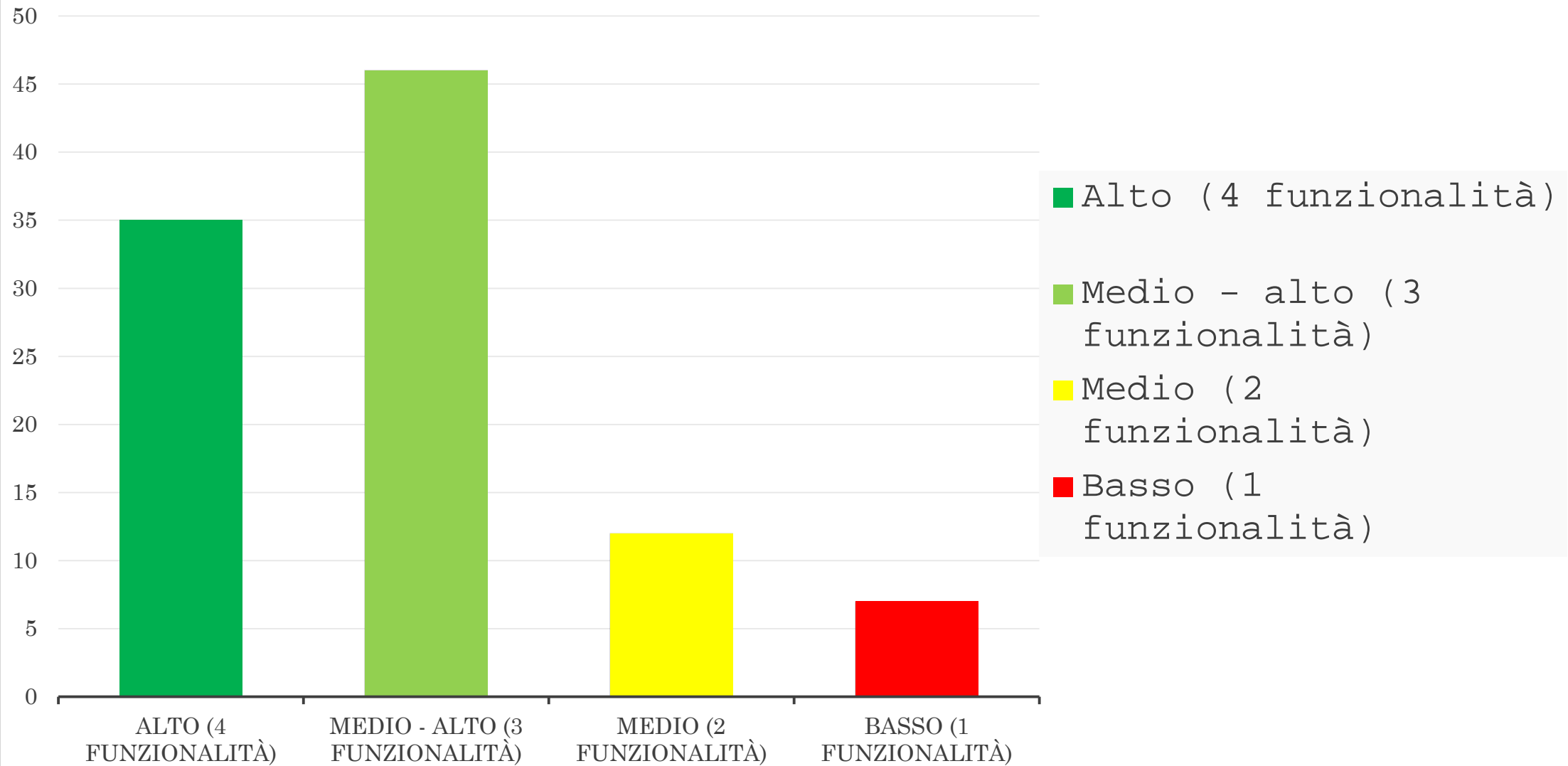
## Facebook:

- Ricerca manuale eseguita il 25 ottobre 2013:
- Inclusi canali con la maggior percentuale di post degli utenti
- Calcolato sulle ultime dieci domande all'indirizzo di ogni canale

Percentuale di risposta e tempo medio atteso per gli account con % di post altrui maggiore (Facebook)



## Livelli di apertura su Facebook (%)





# Usano collegamenti automatici Twitter-Facebook?

Pratica riscontrata ma adottata da pochi:

LUM – Libera Università Jean Monnet @[UniLUM](#) – [LUM – Libera Università Mediterranea](#)

Università della Val d'Aosta @[univda](#) - [Università della Valle d'Aosta - Université de la Vallée d'Aoste](#)

IUAV Venezia @[iuav](#) - [Università Iuav di Venezia](#)

I primi 5 social network per percentuali di utilizzo dopo Facebook e Twitter

61%



YouTube

19%



iTunes U

13%



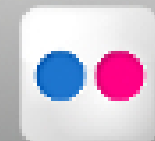
linkedIn

11%



G+

10%



Flickr

# Le istituzioni sono su Facebook e Twitter?

MIUR: Facebook ([MIUR Social](#)) e Twitter ([@MiurSocial](#))

L'ex Maria Chiara Carrozza: su Facebook con una pagina come «Politico» ([Maria Chiara Carrozza](#)) e su Twitter ([@MC\\_Carro](#))

L'attuale Ministro Stefania Giannini: su Facebook il profilo personale “Stefania Giannini” e su Twitter ([@SteGiannini](#))

Rettori italiani: popolazione di età media elevata (61 anni), presente al 16% su Twitter e al 24% su Facebook

# Comparazione internazionale

## Campione ristretto ma approfondito:

- Politecnici (italiani ed esteri): Politecnico di Losanna (EPFL), Politecnico di Zurigo (ETHZ), Università Tecnica di Monaco (TUM), Politecnico di Milano

## Obiettivi:

- andare oltre il contesto italiano
- proporre spunti di riflessione sulla strategia social del Politecnico di Torino confrontandolo con università simili

# Comparazione internazionale

- Le università del campione pubblicano in media **0,5** post al giorno su Facebook e **1,4** post al giorno su Twitter
- Il Politecnico di Losanna (EPFL) è il più popolare sia su Facebook (**2.3** like/popolazione\_attesa) sia su Twitter (**1.8** follower/popolazione\_attesa)
- Il Politecnico di Torino su Facebook ha la maggior percentuale di post altrui in bacheca (**95%**)
- Tasso di risposta medio del Politecnico di Torino: **2%** a fronte di una media del **55%** – risposte principalmente via messaggio privato nel periodo considerato (metà settembre-metà ottobre)
- **Le università straniere usano Twitter soprattutto per promuovere la loro ricerca; quelle italiane per promemoria e avvisi**

# Comparazione internazionale

Tasso di internazionalizzazione e profili Twitter differenziati per lingua

	Tasso di internazionalizzazione (% stranieri)	Canali Twitter	Lingue utilizzate
EPFL Losanna	40%	3	Francese, inglese
ETH Zurigo	29%	2	Inglese, tedesco
TUM Monaco	18%	1	Tedesco
Politecnico di Torino	15%	1	Italiano, inglese
Politecnico di Milano	9%	2	Italiano, cinese, inglese

# Comparazione con la PA italiana

Rispetto alla PA gli atenei:

- sono **più riconoscibili** come tali (usano logo ufficiale come immagine profilo, inseriscono descrizione dell'ateneo, link al sito...)
- sono **più consapevoli** dei modi di uso (scarso utilizzo di profili privati su Facebook, utilizzo di hashtag e menzioni (su Twitter))
- usano i **contenuti multimediali** per creare maggiore interesse
- sono **più tempestivi nella risoluzione dei problemi sui social** che non attraverso altri servizi (almeno a detta degli utenti)

# Grazie!

Il report è disponibile all'indirizzo:

<http://nexa.polito.it/nexacenterfiles/SocialUniversity.pdf>

Contatti:

[fiorenza.oppici@studenti.polito.it](mailto:fiorenza.oppici@studenti.polito.it)

Codice Java reperibile su:

<https://github.com/fiorenzaoppici/socialuniversity>