

ANALISI DI «REPUTATION MANAGER»

## Ma la sindaca resta forte sulla Rete e sui social

di **Andrea Arzilli**

**R**ete di salvataggio. Secondo lo studio di Reputation Manager - il principale istituto italiano nella misurazione della reputazione online di brand e figure di rilievo pubblico -, nonostante i 16 mesi di problemi al governo della Capitale, il «sentiment» del web su Virginia Raggi non cala. Anzi, i sostenitori salgono del 3%.

a pagina 3

# La sindaca è social, in Rete «tiene»

Rimpasti, inchieste e in città criticità d'ogni tipo ma sul web il gradimento aumenta: per «Reputation Manager» crescono gli utenti soddisfatti del Campidoglio (più 3%)

### Sedici mesi

La rilevazione inizia con la nomina (giugno 2016) e arriva fino a settembre 2017



Stefano Bina  
Non posso interferire nelle scelte assunte da un'altra società

Sedici mesi di curve pericolose tra rimpasti di giunta, emergenze cittadine e inchieste della procura. Eppure il «sentiment» di Raggi sul web, cioè sulla piattaforma di comunicazione privilegiata dal M5S, non cala. Anzi, la Rete non solo tiene, ma si irrobustisce visto che gli internauti a favore della sindaca di Roma crescono del 3%. A sostenerlo è l'analisi condotta da Reputation Manager - il principale istituto italiano nella misurazione della reputazione online di brand e figure di rilievo pubblico - su oltre 4 mila contenuti UGC (*User Generated Content*). Ovvero i post, i commenti nelle bacheche ufficiali del Campidoglio, quelli a cordo degli articoli di stampa, più i vari blog e Facebook.

La rilevazione di Reputation Manager su Raggi inizia con la nomina a sindaca di Roma (giugno 2016) e arriva fino a settembre 2017. E individua due fasi, il periodo precedente e quello successivo alla ricezione - 24 gennaio 2017 - dell'avviso di garanzia in relazione alla nomina di Renato Mar-

ra (falso) e Salvatore Romeo (abuso d'ufficio), quest'ultimo archiviato con il capo d'imputazione relativo. Nella lettura dei dati raccolti, RM dice che «appare evidente che, nonostante abbia dovuto gestire numerose crisi, il «sentiment» degli utenti della rete nei suoi confronti non sembra essere mutato, anzi cresce di tre punti percentuale, a dimostrazione probabilmente che il suo elettorato è fedele, non si fa influenzare da eventi singoli e ripone fiducia incondizionata nelle capacità della sindaca».

Unico dato in controtendenza, scrive il report RM, «è un 2,5% di utenti che si dichiara pentito di averla votata, e che non rifarebbe la stessa scelta a causa degli scarsi risultati ottenuti durante questo primo anno di mandato».

Di sicuro, comunque, in Rete di Raggi si parla tantissimo, del resto la sindaca è insieme a Matteo Renzi tra i personaggi italiani più «googolati» dell'ultimo anno. Le «torte» elaborate sulle due fasi di Raggi al governo della Capitale inquina-

drano un trend in crescita nei commenti positivi — da 52% nel primo semestre al 55% del periodo febbraio-settembre 2017 — e un contestuale calo di quelli negativi, passati dal 48% del primo semestre fino al 45% fotografato nei giorni in cui alla sindaca veniva notificata la richiesta di rinvio a giudizio (per falso) da parte della procura. E nella seconda fase c'è un vero e proprio boom del volume dei commenti, sia positivi che negativi, anche perché i temi di confronto via web sono aumentati: i picchi coincidono con il «piano buche» varato da parte della giunta grillina, con l'avviso di chiusura indagini sul caso nomine, con lo scoppio dell'emergenza abitativa dopo lo sgombero di



via Curtatone e con il caso Chikungunya, cioè la zanzara infetta e il ritardo nelle disinfezioni da parte dell'amministrazione.

Su questi argomenti si è litigato molto *online*, e la differenza potrebbe averla fatta la truppa di sostenitori grillini, particolarmente motivati davanti alla tastiera per difendere Raggi. Con queste argomentazioni chiave isolate da Reputation Manager: «Attacchi continui e ingiustificati dei giornalisti», «città complicata, che necessita di tanto tempo per il miglioramento dei problemi» e, infine, «colpa delle precedenti amministrazioni», ormai mantra grillino per eccellenza. Mentre i detrattori web di Raggi accusano generalmente la sindaca di «strumentalizzare» a fine politico «i problemi della Capitale», di concentrarsi su «problematiche irrisorie, evitando di risolvere i problemi reali della città», di non «essere preparata e trasparente» e di «essere un burattino nelle mani di Grillo». C'è da dire che lo studio di RM raccoglie dati nell'habitat naturale di Raggi, il web è il brodo «digitale» da cui è nato il M5S. Per il mondo reale la miglior analisi si fa affacciandosi alla finestra di casa.

**Andrea Arzilli**

© RIPRODUZIONE RISERVATA

**Il trend dei commenti in rete su Virginia Raggi negli ultimi 16 mesi**

L'andamento complessivo dei contenuti e dei commenti riferiti al Sindaco di Roma e al suo operato. I contenuti analizzati sono quelli generati autonomamente dagli utenti (commenti a post, notizie, blog, etc.) e i commenti ai post di Facebook dei canali ufficiali di comunicazione: pagina Facebook Virginia Raggi, pagina ufficiale del Comune di Roma



**Picchi**  
Nel grafico qui accanto sono evidenziate le notizie buone e quelle cattive per la sindaca