REPORT - DIGITAL
PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO
Settembre 2020

Premessa: obiettivi del report

Il report indica l’andamento mensile dei profili social del Parco del Colosseo, in base a parametri che corrispondono agli **obiettivi di azione strategica**. Ovvero:

- Crescita followers;
- Crescita interazioni;
- Qualità del contenuto;
- Ricadute dell’attività social sul sito come strumento di comunicazione primario sia per il rafforzamento del brand sia per le azione di vendita.

NB: in questo report, Facebook e Instagram vengono trattati insieme in continuità con la reportistica presentata sulle piattaforme (unica lettura).

Situazione utenti e interazioni social

I dati mostrano una crescita costante, con un **incremento di followers** che inizia anche a essere frutto di campagne di sponsorizzazione.

Su Instagram, si testa l’ingaggio di **fasce di età under 35**, con ottimi riscontri.

Il **Customer care** si dimostra una chiave vincente, soprattutto nei messaggi privati di assistenza agli utenti.

Cresce e **si afferma il ruolo del sito**, come fonte di informazione.

Contenuti di successo social nel periodo in esame

A settembre è stata data grande attenzione al **lancio di contenuti legati al biglietto,** spesso veicolati da **foto di grande impatto**. **La ripresa degli eventi in loco** apre la strada ai mesi autunnali, che richiederanno **grande attenzione alla proposta complessiva, alla visione del marketing di prodotto** e a una impostazione strutturata di quella che possiamo -ormai- definire la *sfida del CRM* (Customer Management Relationship).

Facebook e Instagram

- crescita
- customer care
- post

Crescita

Andamento
+4,9%

Post 50

Copertura della Pagina Facebook

378.319 ↑ 50,7%

Pubblico

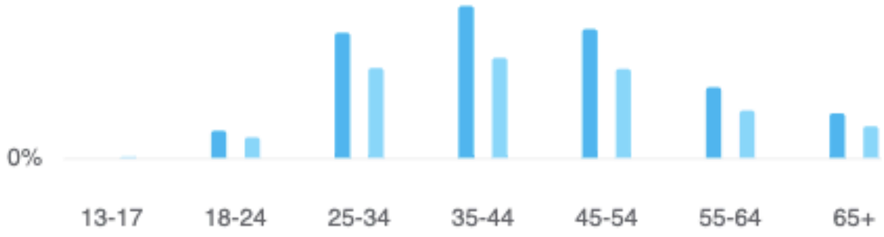
"Mi piace" sulla Pagina Facebook

23.737

+1.103

Genere ed età

Donne 59,1% Uomini 40,9%



Paesi principali

Italia	74,6%
Spagna	4,1%
Francia	2,1%
Stati Uniti	2,1%
Brasile	1,5%
Argentina	1,3%
Regno Unito	1,1%

Customer care 1/3

Settembre: **37 richieste in messaggi privati (6 in inglese)**

Questi i temi:

- Agevolazioni: 1
- Richieste su domenica gratuita: 4
- Criticità gestione e prenotazione biglietti: 1
- Richieste su visita e percorsi: 1
- Richieste generali: 4 (di cui 1 tecnica da guida turistica circa il numero di persone ammesse in gruppo)
- Richieste visite Luna sul Colosseo: 1
- Richieste circa la possibilità di introdurre bottiglie nel Parco: 2
- Richieste apertura Domus Aurea/mostra Raffaello: 3
- Richieste apertura Domus Transitoria: 4
- Richieste su Santa Maria Antiqua: 1
- Richieste info su GEP2020: 6
- Complimenti: 4
- Suggerimenti luci del Colosseo: 1
- Richieste archeologiche e bibliografiche: 1
- Reclami condizioni decoro urbano: 1
- Reazioni positive alla storia con i saluti di Edoardo Leo: 4
- Richieste istituzionali: 1
- Reclami: 1
- Varie: 5

NB Alcuni messaggi presentano più richieste in contemporanea

Customer care 2/3

Settembre: **65 richieste in commenti pubblici**

Questi i temi:

- Criticità gestione e prenotazione biglietti: 1
- Richieste su visita e percorsi: 5
- Richieste e commenti di tipo storico archeologico: 36
- Commenti su post trailer “Reopening Colosseum”: 6
- Commenti sulla guida tattile del Museo Palatino: 4
- Commenti su rubrica Parco Contemporaneo: 4
- Commenti su Mirabilia: 12
- Richieste info su GEP2020: 24
- Reclami: 3
- Partecipazioni al messaggio di cordoglio per il Prof. Torelli: 7
- Repliche alla notizia della sospensione della domenica gratuita: 31
- Varie: 54 (di cui 13 di commento alla notizia della puntata di “Ulisse” su Roma)

Customer care 3/3

Esempi di feedback positivi

Grazie per la risposta immediata

Saluti

Smashing thanks for your help! Can't wait to come and visit 😀

Salve. Is it possible to see the Domus Transistoria when I arrive in Rome 20/9. And which ticket should I buy? Is it just the normal foro / palatine ticket ? Best wishes Torben

Hi, Torben!
Unfortunately the Domus Transitoria is still closed to the public due to the Covid-19 emergency.
The experience involves the use of Oculus ™ technology which does not guarantee adequate social distancing.

Inviato da Astrid D'Eredità [?]

😭 oh no. But it's understandable. Safety first.. thank you for your quick response ..

Thanks for understanding. Have a nice time in Rome!

Inviato da Astrid D'Eredità [?]

Promozione evento GEP2020

Anteprima

Aperture straordinarie, eventi ed attività speciali nel programma 2020 delle #GEP2020. DI SEGUITO LE MODALITA' DI PRENOTAZIONE Ecco il programma Parco archeologico del Colosseo ...

Obiettivo: Interazioni con l’evento.

Periodo: Dal 21/09 al 25/09.

Target: Roma e Lazio 18-65.

Andamento

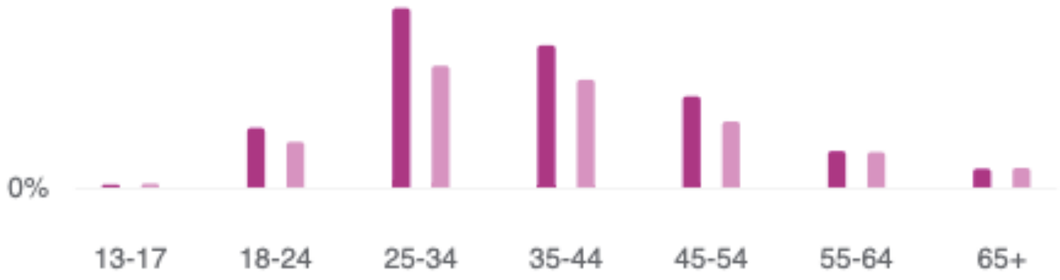
+ 3.97%

Follower di Instagram

22.407 **+849**

Genere ed età

Donne 57% Uomini 43%



Post 26

Copertura di Instagram

181.548 ↑ 49,8%

Paesi principali

Italia	56,5%
Stati Uniti	3,9%
Spagna	3,8%
Brasile	3,5%
Francia	1,7%

Storie (11 Sett - 8 Ott). Il dato mensile sarà presente dal mese di Ottobre

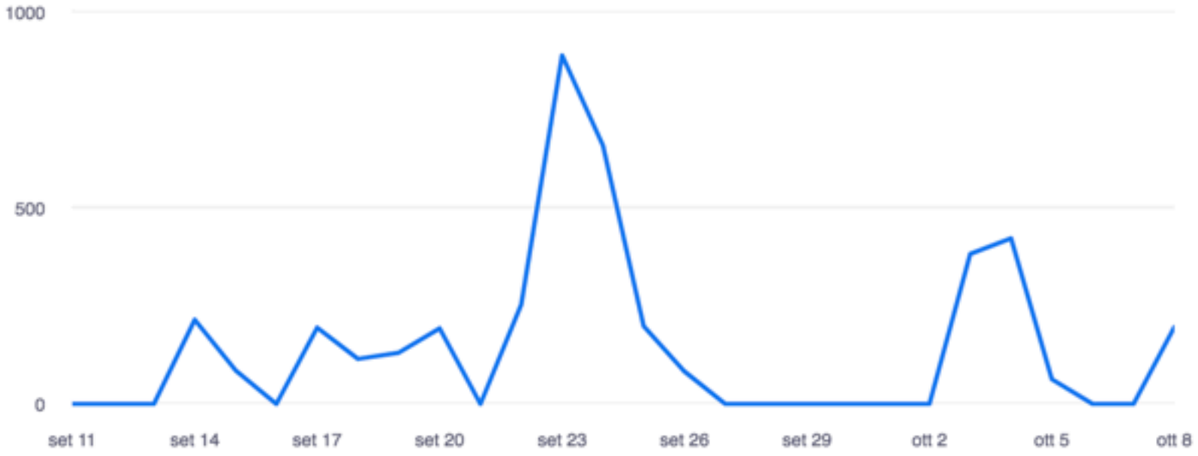
Dati statistici sulle storie

Ultimi 28 giorni: 11 set 2020 - 8 ott 2020

Centro assistenza

Aperture uniche	Interazioni	Storie pubblicate
2405	340	27

Aperture uniche



Pubblicazione	Storia	Aperture uniche	Scorrimenti per andare avanti	Interazioni totali
Terminata 25 set 2020		284	159	8
Terminata 28 set 2020		1.560	337	320
Terminata 22 set 2020		268	141	6
Terminata 19 set 2020		91	6	1
Terminata 19 set 2020		180	18	8
Terminata 19 set 2020		172	43	7
Terminata 19 set 2020		276	126	11
Terminata 17 set 2020		378	184	3
Terminata 14 set 2020		105	6	1
Terminata 14 set 2020		114	4	1

Storie pubblicate **48 + 129 rilanci di altri utenti**

Dato non recuperabile, sarà presente dal mese di Ottobre

Customer care

Settembre

9 richieste gestite in direct:
richiesta attivazione domenica gratuita, richieste generali su biglietti e Luna sul Colosseo, info GEP2020, ringraziamenti per il supporto all'iniziativa I Love Beirut, richieste su illuminazione del Colosseo per scopi di sensibilizzazione

3 richieste in menzione (2 di tipo storico archeologico + 1 generale su biglietti, inviata anche in direct)

Qualche decina di ringraziamenti per aver ripubblicato storie o foto

Oltre un centinaio di commenti positivi alle immagini

Promozione di post per visibilità al profilo

Vengono selezionati 3 post tentando di intercettare anche il target under 35. Si ottengono **ottimi risultati su un target under 18**.

Linkinbio

	Lnk	Clicks
1	Biglietto Full Experience	6
2	Tickets! Colosseum + Roman Forum + Palatine 24H Ticket - Ful...	5
3	The Palatine Museum | Il Museo Palatino	4
4	PERCORSI	3
5	Biglietti! Biglietto 24H per Colosseo, Foro Romano, Palatino...	3

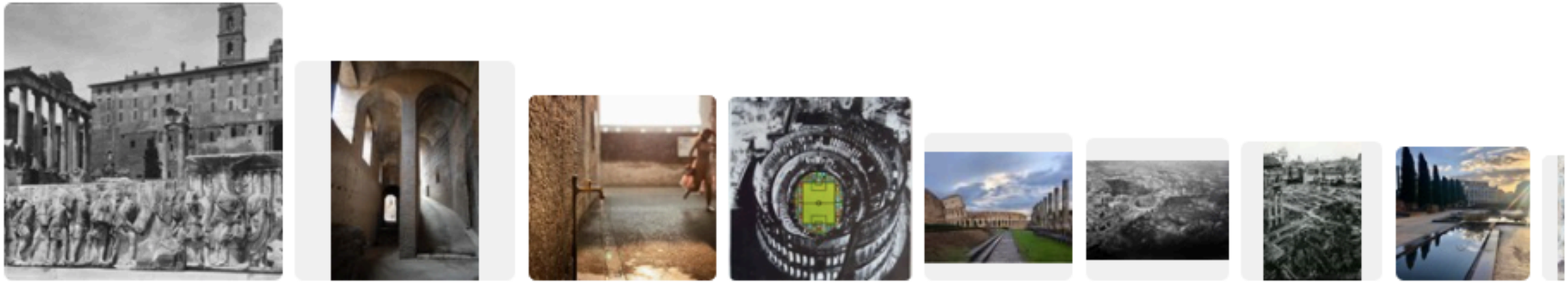
Il dato di questo mese conferma l’interesse verso il biglietto, come acquisto e informazione.

Post (top 8 in termini di LIKE)

Con la nuova release di Facebook, il dato viene presentato insieme a quello di Instagram, considerato ormai il “lato multimediale” di Facebook.

Contenuti

Esporta



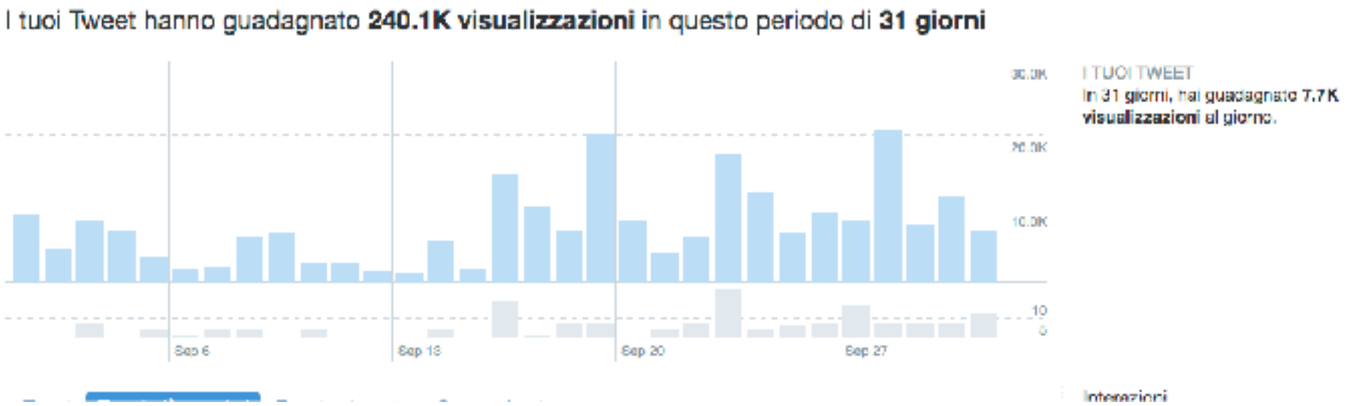
69.913	50.701	39.124	37.769	25.429	24.235	22.950	20.984

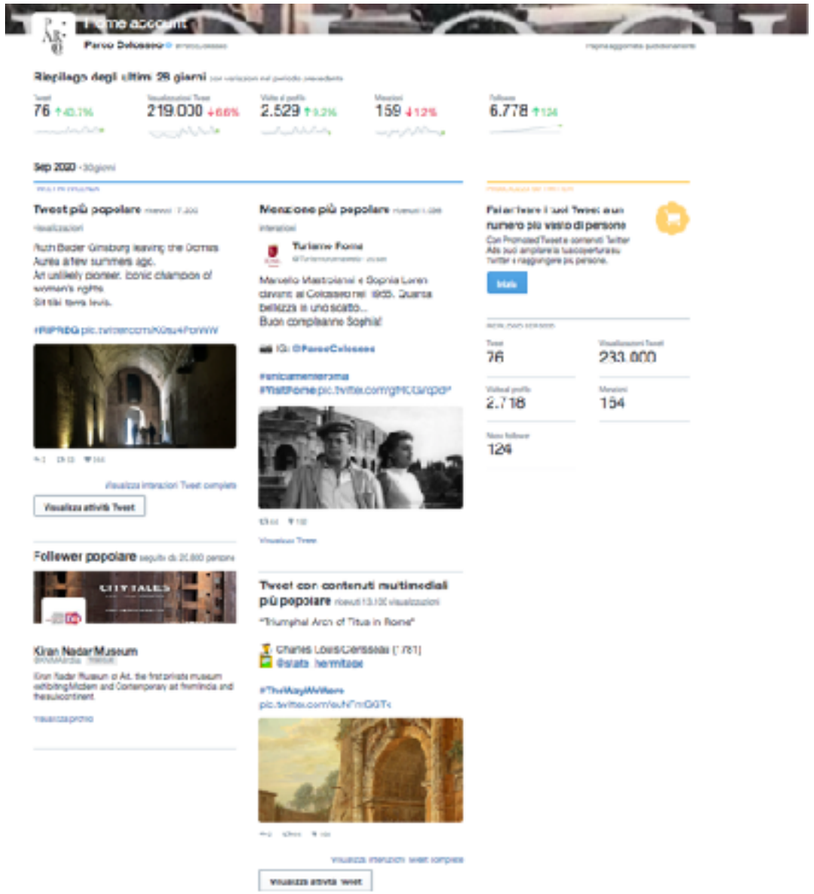
Twitter

- crescita
- customer care
- tweet popolari
- tweet (top5)

Crescita

Andamento	6.677 followers	Tweet originali	Retweet
+ 2%	+ 122	80	108





Customer care

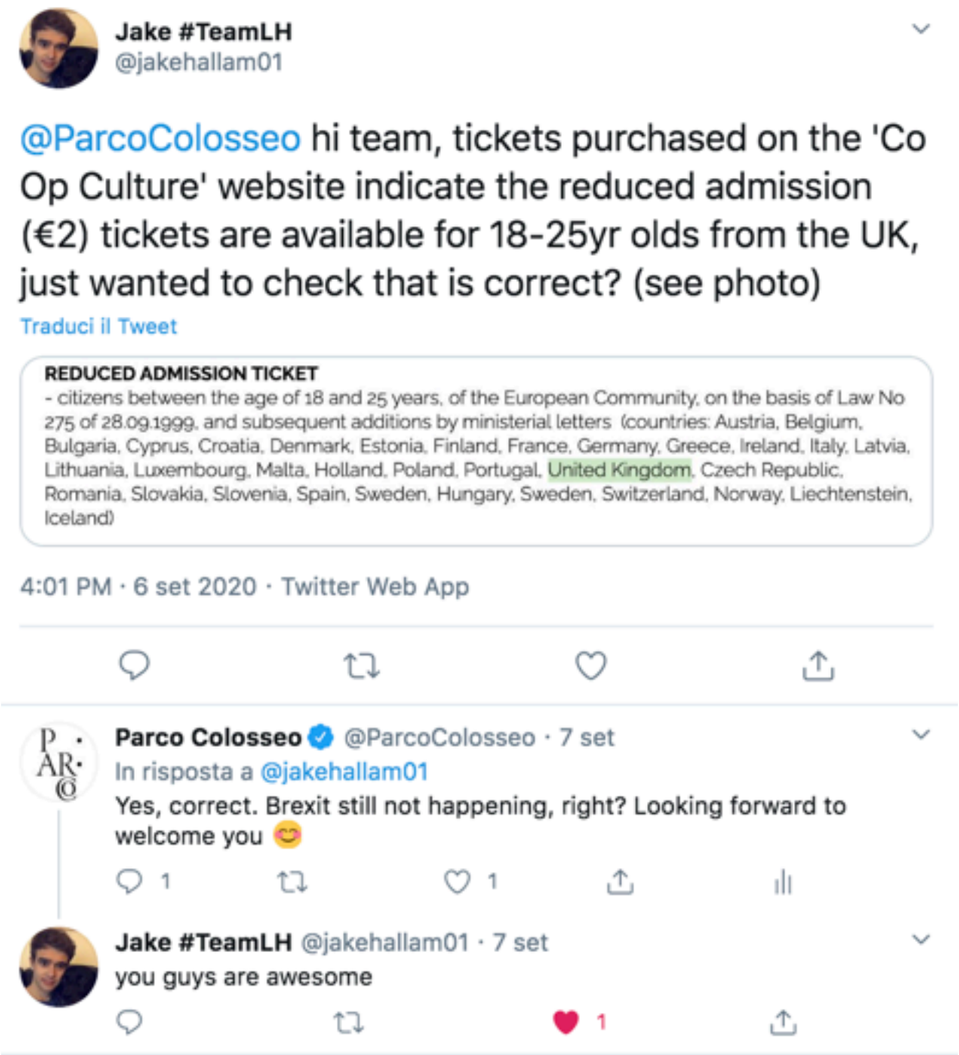
Settembre

1 richiesta gestita in direct:
richiesta attivazione domenica gratuita

5 richieste in menzione
tutte di tipo storico archeologico +
1 sul percorso del Palatino meridionale

1 reclamo (girato a Ufficio Stampa)

oltre 100 commenti di vario tipo, in particolare circa passate esperienze di visita o commenti di tipo archeologico (tutti con segno positivo)

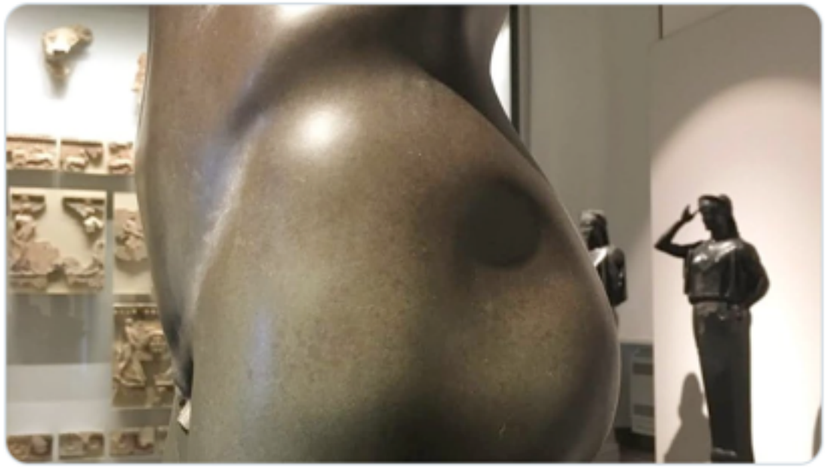


Esempi di conversazioni avviate con utenti non in contatto con l'account @ParcoColosseo

MuseumBums 👍🏛🍑 @museumbums · 9 set

'The #Ephebe' from the Temple of Apollo on the Palatine Hill is #dimplegoals 😍👍🏛🍑

Thanks @astridrome for sharing, from @parcocolosseo in #Rome 😄



1 11 63

Goya Verity Gelabert @GoyaVerity36 · 27 set

You can trust a classicist to visit the Ancient Roman Forum, be it rain or shine
@Durham_Classics
Trip to Rome before I start my year Abroad at the University of Bologna!

2 1 12

Parco Colosseo
@ParcoColosseo

In risposta a @GoyaVerity36 e @Durham_Classics

"Visitatrice bagnata, visitatrice fortunata!"
You'll have time in Bologna to understand this little pun.
In bocca alla Lupa! :)

11:04 PM · 27 set 2020 · Twitter Web App

Goya Verity Gelabert @GoyaVerity36 · 30 set

In risposta a @ParcoColosseo e @Durham_Classics
Grazie mille!!

Tweet (top 5 cronologica)

Foto di Ruth Baden Ginsburg in Domus Aurea in occasione della scomparsa (19.09) - 17,4k

Visualizzazioni	17.480
Interazioni totali	1.241
Interazioni con i contenuti multimediali	592
Espansioni dettagli	271
Mi piace	244
Retweet	55
Clic sul profilo	53
Clic sul link	17
Clic su hashtag	6
Risposte	3

#MosaicMonday - mosaici Schola Praeconum (28.09) - 9,5k

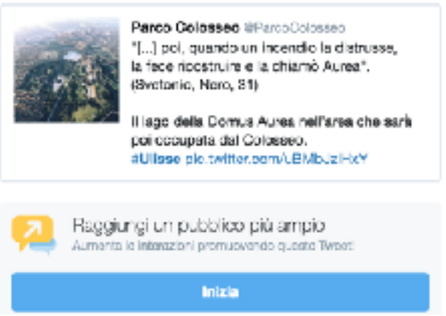
Visualizzazioni	9.565
Interazioni totali	530
Interazioni con i contenuti multimediali	314
Mi piace	93
Espansioni dettagli	73
Retweet	32
Clic sul profilo	14
Clic sul link	2
Risposte	1
Clic su hashtag	1

Dipinto settecentesco con Colosseo Serie #ColosseumintheArts (27.09) - 8,8k

Visualizzazioni	8.779
Interazioni totali	503
Interazioni con i contenuti multimediali	350
Mi piace	99
Espansioni dettagli	25
Retweet	22
Clic sul link	3
Clic su hashtag	3
Clic sul profilo	1

Tweet (top 5 cronologica)

Tweet su Domus Aurea in second screen su “Ulisse” (23.09) - 7,4k



Visualizzazioni	7.463
Interazioni totali	931
Interazioni con i contenuti multimediali	583
Mi piace	181
Espansioni dettagli	110
Retweet	49
Clic sul profilo	23
Clic sul link	4
Risposte	1
Clic su hashtag	1

#ReliefWednesday - Plutei di Traiano con link al sito (30.09) - 7,2k

Visualizzazioni	7.238
Interazioni totali	270
Clic sul link	102
Espansioni dettagli	65
Mi piace	64
Retweet	24
Clic sul profilo	13
Clic su hashtag	2

Tweet più popolari

Tweet | **Tweet più popolari** | Tweet e risposte | Sponsorizzato

	Visualizzazioni	Interazioni	Tasso di interazione
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 19 set Ruth Bader Ginsburg leaving the Domus Aurea a few summers ago. An unlikely pioneer, iconic champion of women's rights. Sit tibi terra levis. **#RIPRBG** pic.twitter.com/KOsz4PorWW Visualizza attività Tweet	17.480	1.241	7,1% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 20 set Recently restored, the mosaic of the Schola Praeconum represents male figures in procession, perhaps the imperial heralds. The Schola, very near to the Circus Maximus, was probably the headquarter of their collegium. **#MosaicMonday** pic.twitter.com/OOE0q6Ubsf Visualizza attività Tweet	9.565	530	5,5% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 27 set "An Interior View of the Colosseum, Rome" John Warwick Smith (1749 - 1831) Yale Center for British Art **#ColosseumintheArts** pic.twitter.com/Hu3BkyGeix Visualizza attività Tweet	8.779	503	5,7% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 23 set '[...] poi, quando un incendio la distrusse, la fece ricostruire e la chiamò Aurea'. (Svetonio, Nero, 31) Il lago della Domus Aurea nell'area che sarà poi occupata dal Colosseo. **#Ulisse** pic.twitter.com/uBMbJziHxY Visualizza attività Tweet	7.463	931	12,5% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 30 set The so-called Plutei of Trajan were found in 1872 in the Roman Forum, between the Comitium and the Column of Phocas, and are now on display within the Curia Iulia. **#ReliefWednesday** Read more → parcocolosseo.it/en/marvels/the...	7.238	270	3,7% Promuovi

Tweet più popolari

Parco Colosseo @ParcoColosseo · 3 set "An Interior View of the Colosseum, Rome" John Warwick Smith (1749 - 1831) Yale Center for British Art #ColosseumintheArts pic.twitter.com/ByQiuErKOS Visualizza attività Tweet	7.163	545	7,6% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 19 set #ILoveBeirut insieme a @LauraPausini: la raccolta fondi di @mikasounds per ricostruire Beirut ❤️ pic.twitter.com/sVpl8XBUhZ Visualizza attività Tweet	6.652	413	6,2% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 7 set Horti Farnesiani in 1870 ca #TheWayWeWere pic.twitter.com/Fs3QtfmW2x Visualizza attività Tweet	6.280	477	7,6% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 16 set I più affezionati già lo sanno: tra poco inizierà la nuova edizione di @UlisseRai1 con una puntata tutta dedicata a Roma. Ci saranno molte riprese aeree ma @albertoangela ci racconterà altri luoghi anche "da vicino". Ecco un indizio e... buona visione dall'alto! 🚁 pic.twitter.com/mouV7kcN4x Visualizza attività Tweet	6.193	403	6,5% Promuovi
Parco Colosseo @ParcoColosseo · 8 set "The Colosseum" Lawrence Alma-Tadema (1896) Private collection #ColosseumintheArts pic.twitter.com/xjJ598cJau Visualizza attività Tweet	5.817	594	10,2% Promuovi

Tweet in occasione della puntata di “Ulisse” dedicata a Roma (16.09.2020)

Parco Colosseo
@ParcoColosseo

I più affezionati già lo sanno: tra poco inizierà la nuova edizione di @UlisseRai1 con una puntata tutta dedicata a Roma.
Ci saranno molte riprese aeree ma @albertoangela ci racconterà altri luoghi anche “da vicino”.
Ecco un indizio e... buona visione dall’alto!

Ufficio Stampa Rai e altri 3

8:48 PM · 16 set 2020 · Twitter for iPhone

Visualizza interazioni Tweet

31 Retweet **1** Tweet di citazione **119** Mi piace

Parco Colosseo
@ParcoColosseo

Dopo la pubblicità @albertoangela riprenderà il suo racconto su Roma da una delle terrazze degli #HortiFarnesiani.

#Ulisse

Ulisse - Rai1 e altri 3

9:53 PM · 16 set 2020 · Twitter for iPhone

Visualizza interazioni Tweet

12 Retweet **73** Mi piace

Parco Colosseo
@ParcoColosseo

Ad #Ulisse si parla degli Horti Farnesiani. Li hai mai visitati?

Horti Farnesiani - Parco archeologico del Colosseo
Un sistema di terrazze e scale ascende dalle pendici del Palatino fino alla sommità del colle, in una complessa mescolanza di pertinenze antiche e di ...
parcocolosseo.it

10:40 PM · 16 set 2020 · Twitter for iPhone

Visualizza interazioni Tweet

5 Retweet **37** Mi piace

Parco Colosseo
@ParcoColosseo

L’Arco di Settimio Severo di cui si parla questa sera a #Ulisse sarà presto completamente restaurato.

In questo video abbiamo raccontato la sua storia → youtu.be/hh2-QtFi6fI

10:50 PM · 16 set 2020 · Twitter for iPhone

Visualizza interazioni Tweet

14 Retweet **62** Mi piace

YouTube

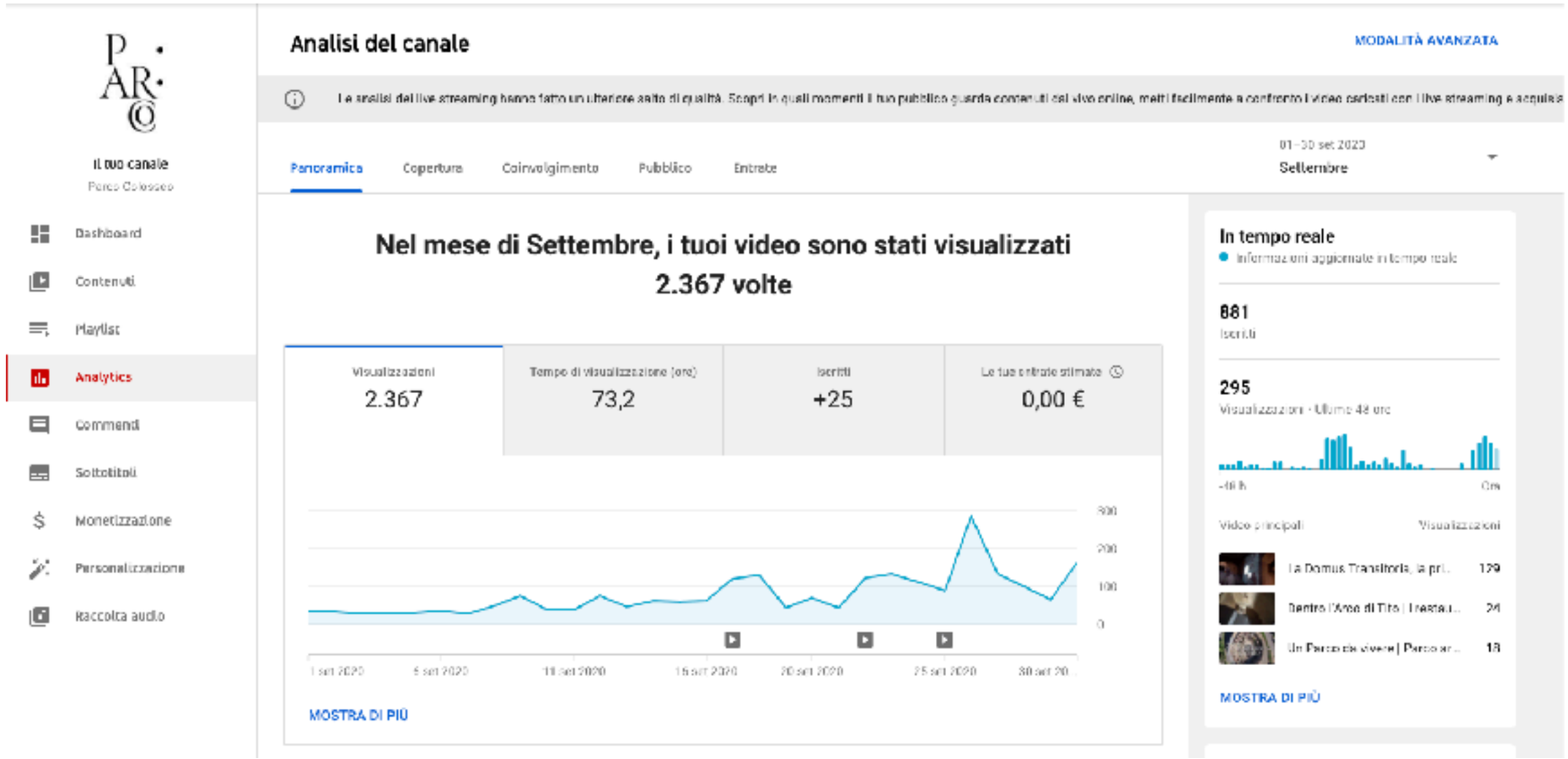
- crescita
- top 10

Crescita

Andamento
+2,9%

followers: da 857 a 882
+25

inizio dell'operazione di rilancio di contenuti già pubblicati (es. serie StarWalks)



YouTube (top 10)

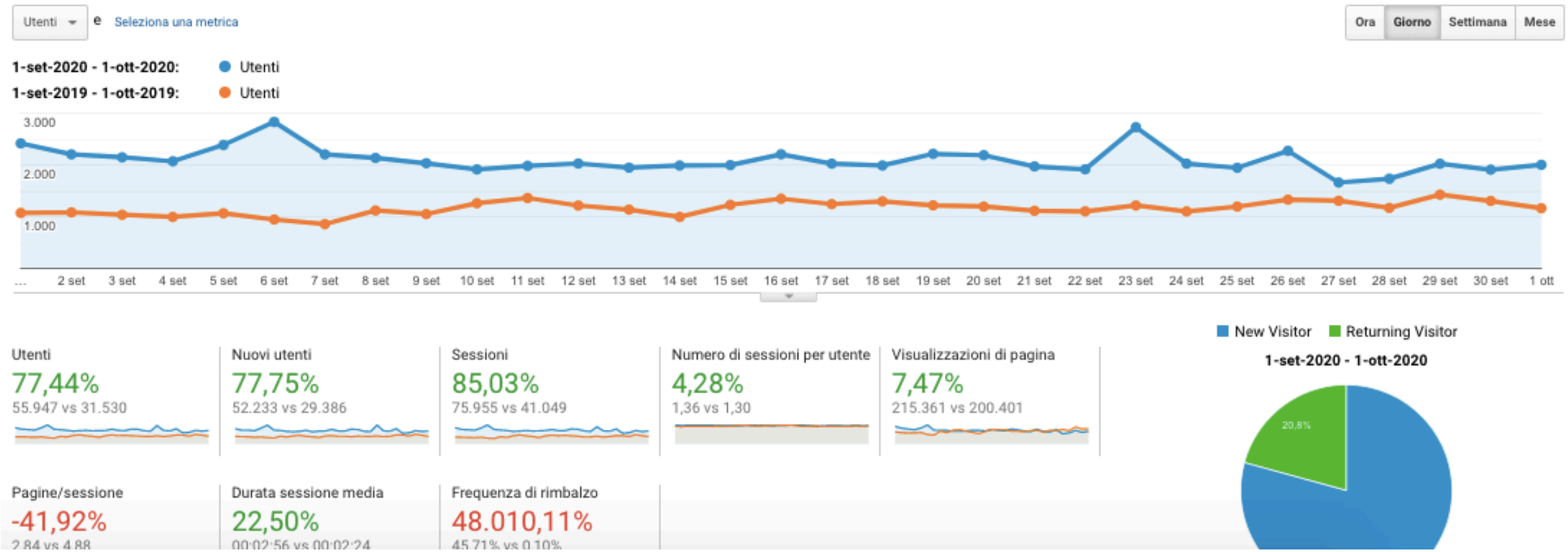
I tuoi video principali in questo periodo

Video		Durata di visualizzazione media	Visualizzazioni
1	Dentro l'Arco di Tito	I restauri del Parco archeologico del Colosseo 12 gen 2020	1:41 (62,9%)	323
2	Il restauro delle Dame di Cartagine	La visita dell'Ambasciatore tunisino Moez Si... 17 set 2020	5:47 (34,7%)	179
3	Viaggio nei palazzi di Nerone: la Domus Transitoria e la Domus Aurea 8 nov 2019	3:32 (50,7%)	178
4	La scoperta della Sala della Sfinge nella Domus Aurea	Parco archeologico del C... 12 gen 2020	1:43 (56,4%)	166
5	l'Arco di Settimio Severo	I restauri del Parco archeologico del Colosseo 22 apr 2020	2:07 (69,0%)	129
6	'Tuama che rubava il Colosseo' di Gianni Rodari	Vinicio Marchioni legge per il P... 13 mag 2020	2:12 (57,2%)	103
7	Anello di Francesco Arena	Prima opera di arte contemporanea del Parco archeo... 22 set 2020	1:41 (77,3%)	99
8	John Malkovich as "special consultant" for CBS	Super Bowl LIII Tease 2 feb 2020	5:59 (65,4%)	95
9	Il sogno del Gladiatore	La Luna sul Colosseo 23 set 2019	1:11 (10,0%)	81
10	ReopeningColosseum - Il Colosseo in quarantena 15 set 2020 Caricamento recente	0:39 (77,4%)	78

Sito

- andamento
- i social come fonte di traffico sul sito
- crescita degli utenti su pagine specifiche
- social e contenuti con potere di conversione sul sito
- newsletter

Confronto con il 2019



La crescita è buona, così come i nuovi visitatori.
Il tempo di rimbalzo (basso) evidenzia soltanto la contemporanea presenza del sito del concessionario sul quale si conclude la vendita.

I social come fonte di traffico sul sito

1 Organic Search	101,32%	
2 Direct	97,63%	
3 Social	26,30%	
4 Referral	49,67%	
5 Paid Search	100,00%	
6 (Other)	98,50%	

Nuovamente una ricerca organica si dimostra prevalente per una realtà come il PArCo.
I social sono ottimo supporto, in crescita.

I social come fonte di traffico sul sito: chi vince

	Social network	Sessioni	% Sessioni
1.	Facebook	1.525	86,01%
2.	Twitter	177	9,98%
3.	Instagram Stories	24	1,35%
4.	YouTube	17	0,96%
5.	Instagram	11	0,62%
6.	TripAdvisor	5	0,28%
7.	Pinterest	3	0,17%
8.	Wikitravel	3	0,17%
9.	reddit	2	0,11%
10.	WordPress	2	0,11%

Facebook e Twitter sono i social d’elezione per le conversioni.

Crescita degli utenti su pagine specifiche

Gli utenti si interessano principalmente di orari, biglietti e informazioni sui siti.

Il tempo di permanenza è basso ma le pagine sono uno snodo verso la vendita sul sito del concessionario.

	Pagina	Visualizzazioni di pagina	Visualizzazioni di pagina uniche	Tempo medio sulla pagina
		215.361 % del totale: 100,00% (215.361)	159.290 % del totale: 100,00% (159.290)	00:01:36 Media per vista: 00:01:36 (0,00%)
1.	/visita/orari-e-biglietti/	**49.862** (23,15%)	30.951 (19,43%)	00:01:46
2.	/	**34.312** (15,93%)	25.930 (16,28%)	00:00:35
3.	/en/visit/opening-times-and-tickets/	**25.441** (11,81%)	17.629 (11,07%)	00:02:53
4.	/visita/orari-e-biglietti/24h-colosseo-foro-romano-palatino/	**12.614** (5,86%)	10.119 (6,35%)	00:04:01
5.	/en/	**9.535** (4,43%)	7.821 (4,91%)	00:00:26
6.	/area/foro-romano/	**5.732** (2,66%)	4.735 (2,97%)	00:01:23
7.	/visite-guidate/	**4.755** (2,21%)	2.738 (1,72%)	00:00:41
8.	/area/colosseo/	**4.707** (2,19%)	3.813 (2,39%)	00:01:14
9.	/area/domus-aurea/	**4.598** (2,14%)	3.945 (2,48%)	00:02:14
10.	/visita/orari-e-biglietti/biglietto-full-experience-arena/	**3.846** (1,79%)	2.938 (1,84%)	00:03:15

Redazione del 8.10.2020
Dati: Facebook Analytics, Instagram, Linkinbio, Twitter, Google Analytics
Raccolta dati ed elaborazione: Astrid D’Eredità, Francesca Quaratino
Supervisione: Federica Rinaldi, Elisa Cella