

Ufficio Comunicazione e Rapporti con i Cittadini U.R.P.

Report_2015

Ufficio Relazioni con il Pubblico 

senza considerare i social network,
whatsapp e sito web

i numeri del 2015

**CONTATTI U R P:
TRADIZIONALI** **17.660**
(+16%)

sportello **11.225**
(+ 9%)

telefono **4.186**
(+ 77,25%)

numero verde **612**
(+ 24,21%)

mail **932**
(- 44,5%)

RECLAMI E

SEGNALAZIONI: **1.691** (-1,8%)

aperte **646** (38%)

chiuse **1.037**
(61%)

Segnalazioni chiuse + 30% circa

SITO WEB:

+ 62% visite mensili e giornaliere con
punte massime di 10,417 visitatori rispetto al 2014

SOCIAL NETWORK:

Facebook **3.976**
"mi piace"

Messaggi

Twitter **1.024**
followers

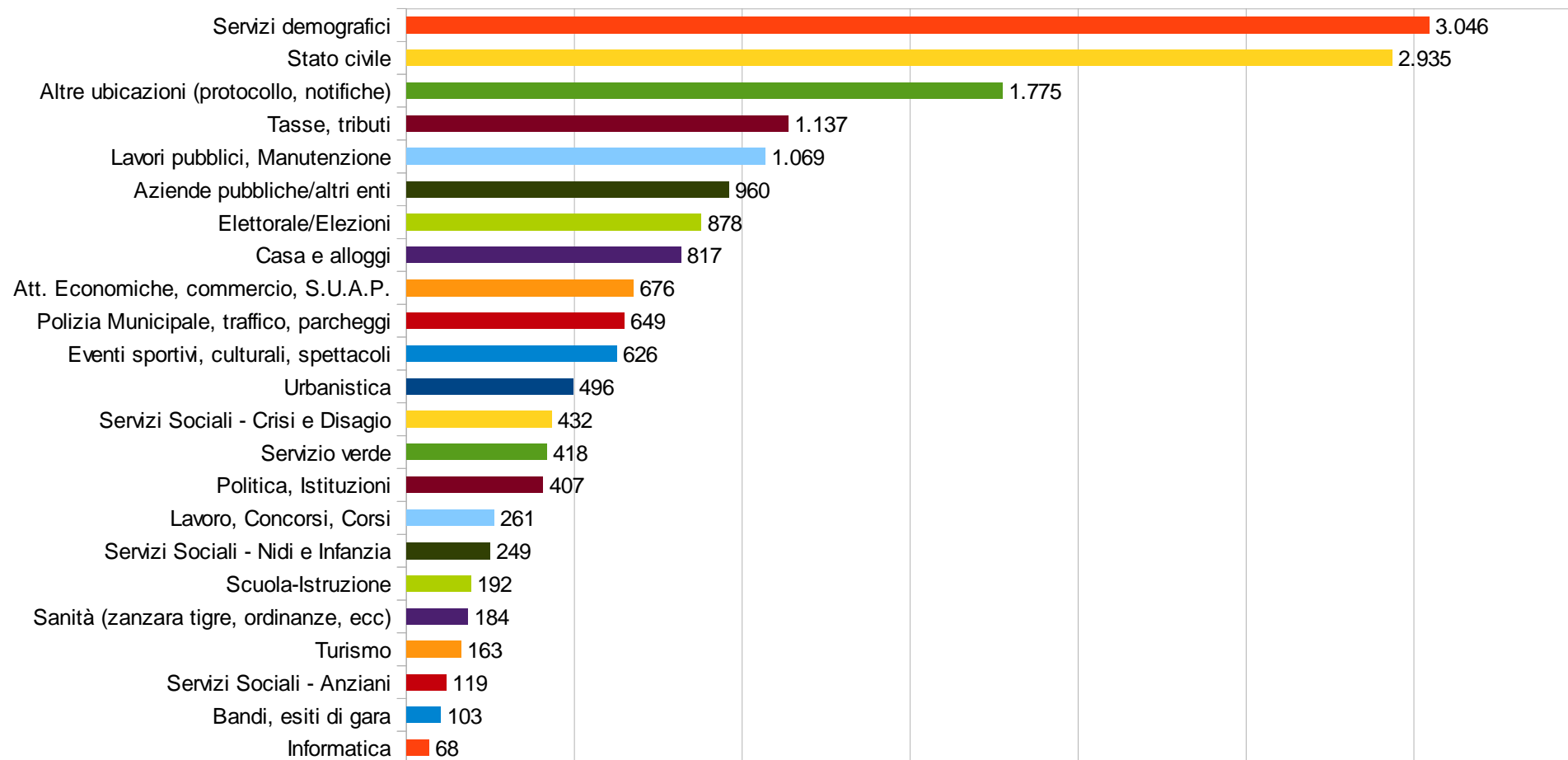
WHATSAPP:

profilo aperto a maggio 2015

Iscritti **751**

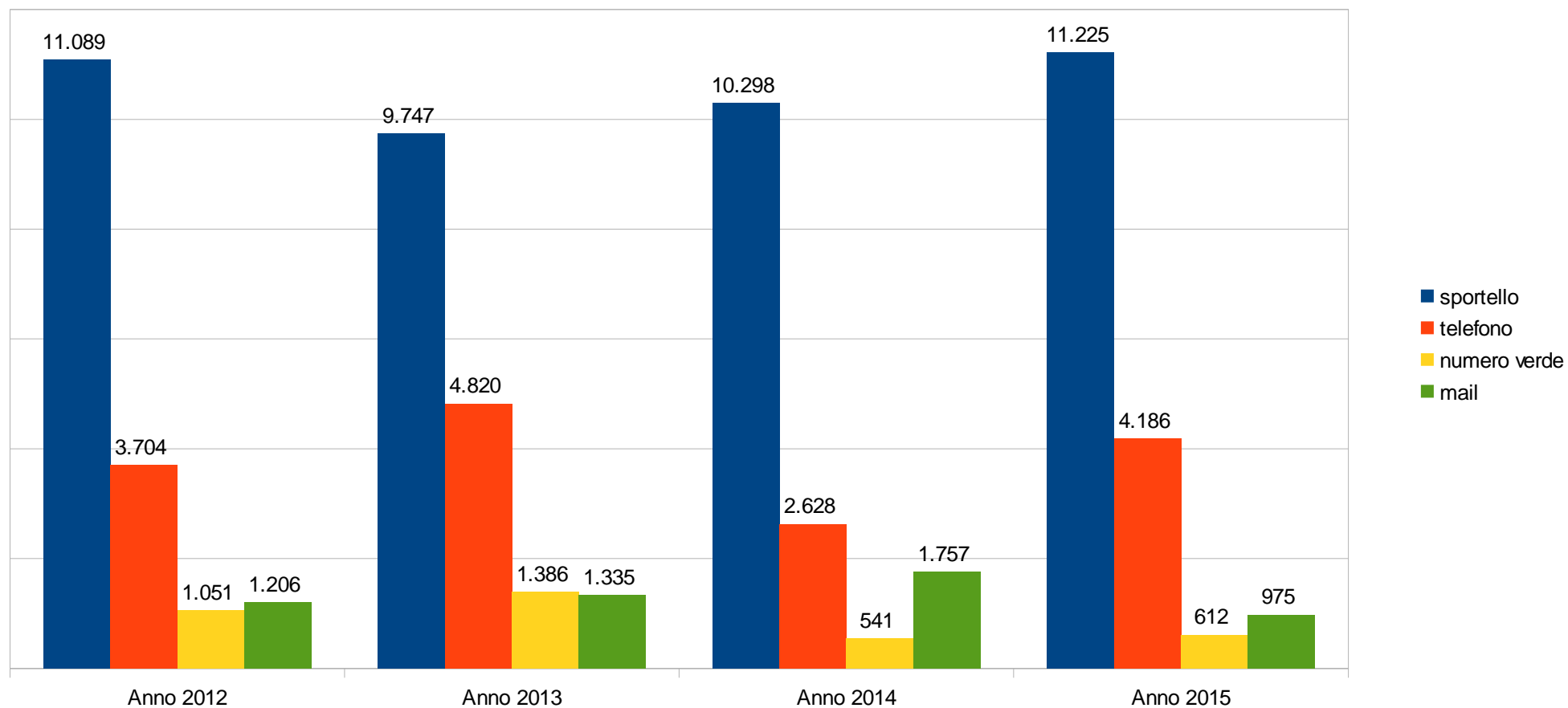
Contatti senza iscrizione **110**

CONTATTI U.R.P. - anno 2015



CONTATTI U.R.P. - anno 2015

CONFRONTO NEGLI ANNI



CONTATTI U.R.P. - anno 2015

17.660 contatti

nel 2014 erano 15.224

Sportello

11.225 (+ 9%)

Telefono

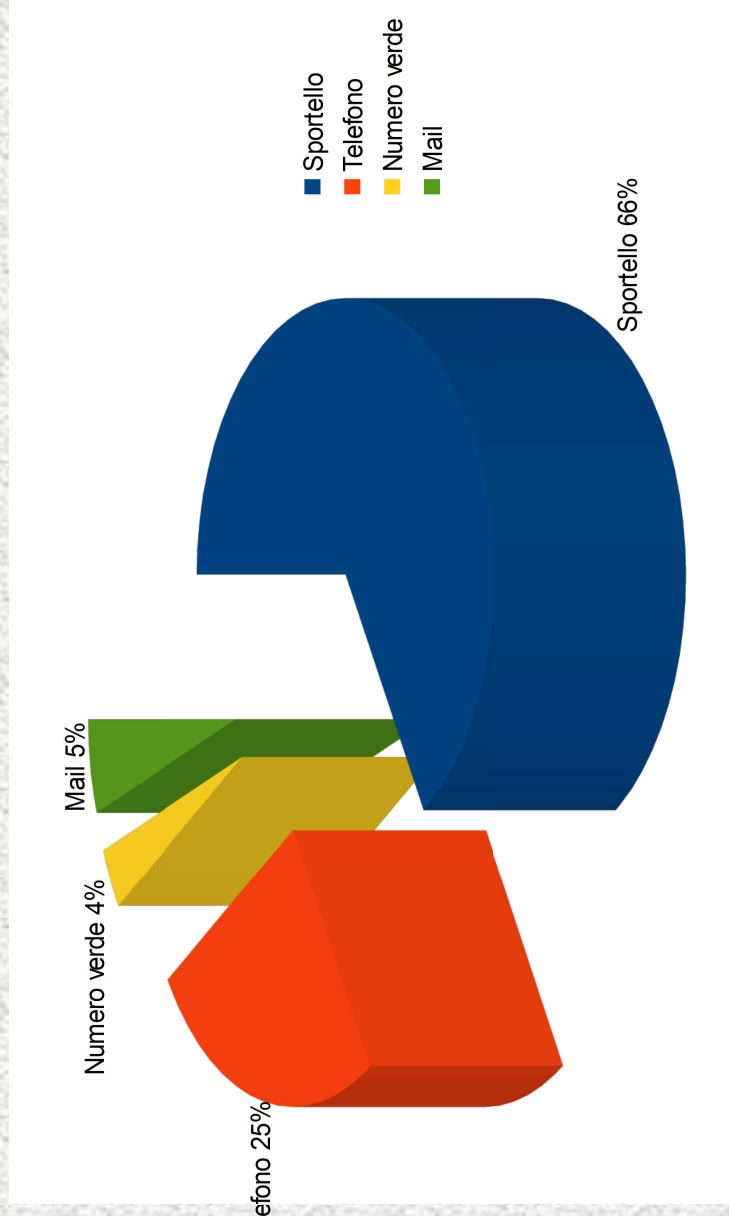
4.186 (+ 77,5%)

Numero verde

612 (+ 24,2%)

Mail

932 (-44,5%)



CANALI ON LINE - sito web

Progettazione e sviluppo del nuovo sito istituzionale

www.comune.ancona.gov.it

- + 62% visite mensili e giornaliere rispetto al 2014 con punte massime di 10.417
- Pagine più visitate:
 - bandi di gara
 - il comune dalla A alla Z
 - Amministrazione Trasparente
- Parole più ricercate
 - Recapiti telefonici
 - Asili nido
 - Bandi di gara
- Come accedo al Sito web
 - 80% dal PC
 - 20% da smartphone

Comune di Ancona

Cerca ...

HOME COMUNE A-Z AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE ALBO PRETORIO SERVIZI BANDI DI GARA COME FARE PER...

MARCHE TEATRO TEATRO DI RILEVANTE INTERESSE CULTURALE

ANCONA TEATRO DELLE MUSE TEATRO SPERIMENTALE

STAGIONE TEATRALE 2015-2016

Continua a leggere »

Comune

- Sindaco
- Giunta
- Consiglio
- Consiglio in diretta
- Organizzazione
- Regolamenti e disciplinari
- Bilanci
- Canoni e tariffe
- Anagrafe pubblica degli amministratori
- Enti e società partecipate

Servizi

- Comune dalla A alla Z
- Sportello Unico Integrato
- Servizi a domanda individuale
- Recapiti, telefoni, mail
- Farmacie di turno
- Relazioni con il pubblico
- Sala stampa
- Servizio Civile Volontario
- FatturaPA
- Emeroteca

Calendario Eventi

News

[Vedi tutte le news](#)

L'AFFIDO UN...BENE PER TUTTI

Corso di conoscenza e formazione sull'affidamento familiare

CANALI ON LINE - social network

Comune di Ancona - Informacittà

Comune di Ancona - Inform...

Home

Centro assistenza

Pagina

Messaggi

Notifiche

Insights

Strumenti di pubblicazione

Impostazioni

Promuovi

QUESTA SETTIMANA

18 "Mi piace" sulla Pagina

4.332 Copertura dei post

2 Clic sul sito Web

1 SU 4 Percentuale di risposte

Recenti

2015

2014

2013

Comune di Ancona - Informacittà

Organizzazione governativa

Diario

Informazioni

Foto

Recensioni

Altro

Stato

Foto/video

Offerta, evento +

Percentuale di risposte: 25%, un giorno o più per rispondere

Rispondi più velocemente per attivare il badge

Piace a 3824 persone +18 questa settimana

3,976 mi piace
(+ 87,55%)



Alcuni esempi di efficacia nella diffusione di notizie utili

- **45,777** persone raggiunte per la chiusura dell'asse nord/sud (1,963 tra "mi piace", commenti e condivisioni)
- **11,646** persone raggiunte per l'inaugurazione camminamento piazza Cavour (408 tra mi piace, commenti e condivisioni)

MESSAGGI PRIVATI al profilo: **149** durante il 2015. Il cittadino li preferisce alle mail per i tempi di risposta immediati (tempo medio 34 minuti) e perché trasmette una sensazione di vicinanza e orizzontalità nella comunicazione.

CANALI ON LINE - social network

Home Notifiche Messaggi

Cerca su Twitter

1,054 TWEET 100 FOLLOWING 15 MI PIACE 4 LISTE

Comune di Ancona
@ComuneAncona
Pagina ufficiale del Comune di Ancona dedicata alle notizie di pubblica utilità e di emergenza, gestita dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Ancona
comune.ancona.it

Comune di Ancona @ComuneAncona · 35 min
ATTENZIONE #Manutenzione #Stradale fino alle 12. CHIUSA via Tavernelle intersezione via Marini, per lavori da parte di #Multiservizi

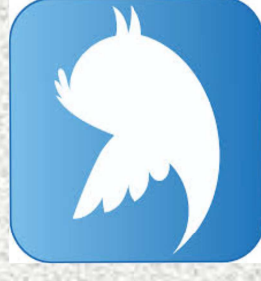
Comune di Ancona @ComuneAncona · 47 min
ATTENZIONE #Manutenzione #stradale - dalle 11 SENSO UNICO Str.

Chi seguire - Aggiorna · Visualizza tutto

- Marco Bastiani @marcobas... Segui
- marzofaucchi @marzofauc... Segui
- Repubblica Firenze @rep_f... Segui

Modifica profilo

1,024 Followers
(106,45%)



In un anno i nostri tweet hanno raggiunto 54,506 persone.

TOP TWEETS:

- **1,307** visualizzazioni, campionati di atletica + 15 interazioni
- **917** visualizzazioni, Ancona Smart City + 17 interazioni
- **734** visualizzazioni, URP su Whatsapp + 28 interazioni

WHATSAPP

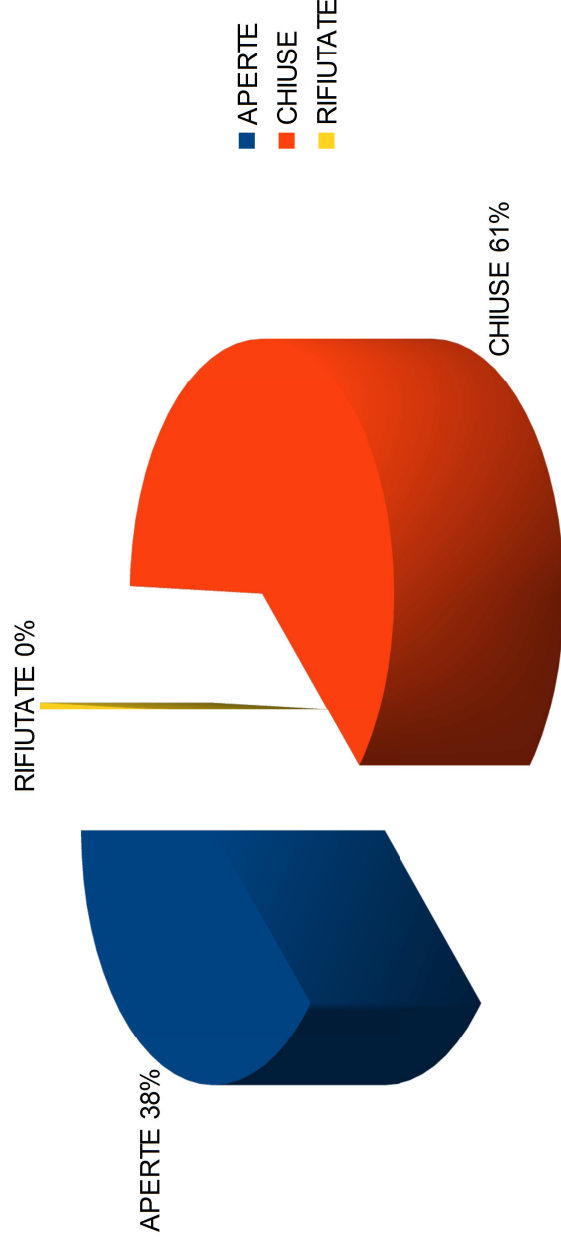


751 contatti
+
110 contatti potenziali

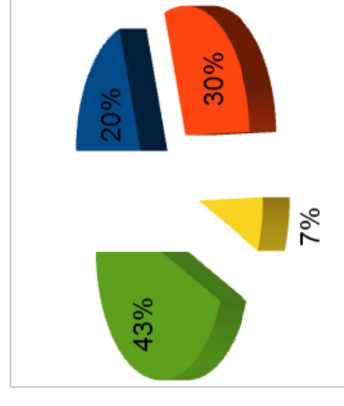
Dal 06/05/15

RECLAMI e SEGNALAZIONI

**TOTALE
RECLAMI
1691
(-1,8%)**

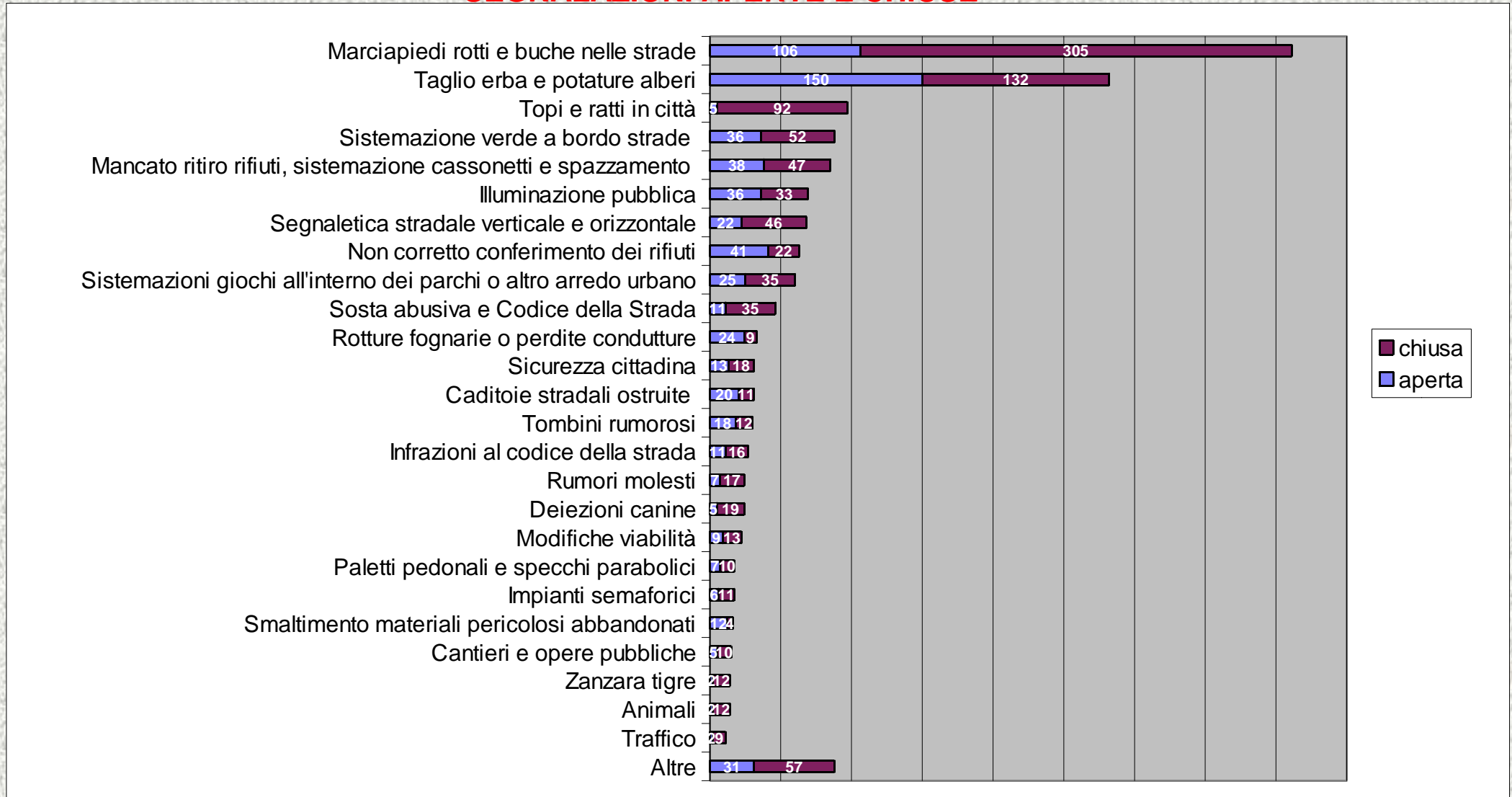


Da quale canale provengono le segnalazioni e reclami?



RECLAMI e SEGNALAZIONI

COSA SEGNALANO I CITTADINI? SEGNALAZIONI APERTE E CHIUSE



CONCLUSIONI

- ➔ Aumentano i contatti generali rispetto al 2014.
 - Raddoppiano i contatti al telefono; il forte incremento è in parte dovuto al travaso di telefonate che provengono dal centralino (inserito sotto la nostra direzione) e in parte ad una fidelizzazione degli utenti. Il numero verde è in crescita ma sempre poco utilizzato: servirebbe una campagna di comunicazione ad hoc.
- ➔ Netta flessione delle mail, i cui utenti probabilmente si riversano sui social network e whatsapp, canali ormai diventati uno sportello virtuale per chi preferisce il contatto on line.
- ➔ Il sito web si conferma un contenitore istituzionale di “informazione certificata” dove si scaricano bandi, avvisi, informazioni, opportunità, ecc. Il collegamento con i social gli ha dato un nuovo slancio (segno positivo nelle visite medie).

CONCLUSIONI



Stabili le segnalazioni che ormai sono a filiera con il sistema e-urp; aumentano le segnalazioni chiuse del 32,10%. Ancora lunghi e poco definitivi i tempi di risposta che comunque tendono sempre di più a rispettare il disciplinare dei 30 gg.

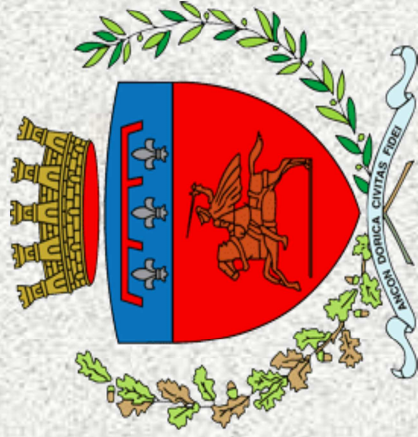


Entrate ormai a regime le pagine di Facebook e Twitter. I cittadini sono abituati a trovare qui notizie di pubblica utilità, aggiornamenti in tempo reale, eventi, cultura, opportunità. Ma sta crescendo la richiesta di DIALOGO e di informazioni più “programmatiche” che avrebbero però necessità di un presidio e di una moderazione.

Diversa. La nostra presenza sui social potrebbe caratterizzarsi di più sul piano dell'APPARTENENZA e del senso di COMUNITA', oltre che della pubblica utilità, ma per questo serve un mandato dall'Amministrazione



Whatsapp è diventato ormai uno sportello virtuale per richiedere informazioni e per ricevere due volte la settimana informazioni utili. E' necessaria una campagna di comunicazione, in definizione a gennaio per incrementare il servizio.



UFFICIO COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I CITTADINI – U.R.P.

Largo XXIV Maggio, 1 – piano terra

Tel. 071 222 4343

numero verde 800 653413



366 7695184

www.comune.ancona.gov.it

urp@comune.ancona.it



Comune di Ancona – Informacittà



[@ComuneAncona](https://twitter.com/ComuneAncona)