

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

# Report 2016

*Ufficio Relazioni con il Pubblico* 

# i contatti fino a Dicembre 2016

## CONTATTI U R P: TRADIZIONALI

Sportello	<b>10.554</b>
Telefono	<b>3.489</b>
numero verde	<b>539</b>
Mail	<b>1.057</b>
Whatsapp	<b>1.121</b>
<b>Totale</b>	<b>16.760</b>

Nel 2015 erano **17.660** totali

## RECLAMI E SEGNALAZIONI:

Numero segnalazioni: **1.821**  
Aperte **1.045 (57%)** Chiuse **775 (43%)**

## SOCIAL NETWORK:

Facebook tot fan **13.562**  
copertura media settimanale **26.867** (persone raggiunte)

Twitter follower **1.325**

## WHATSAPP:

Iscritti **4.511**

## TELEGRAM:

Iscritti **202**

# CONTATTI U.R.P. - Fino a Dicembre 2016

## 16.760 contatti

**SPORTELLO 10.554**

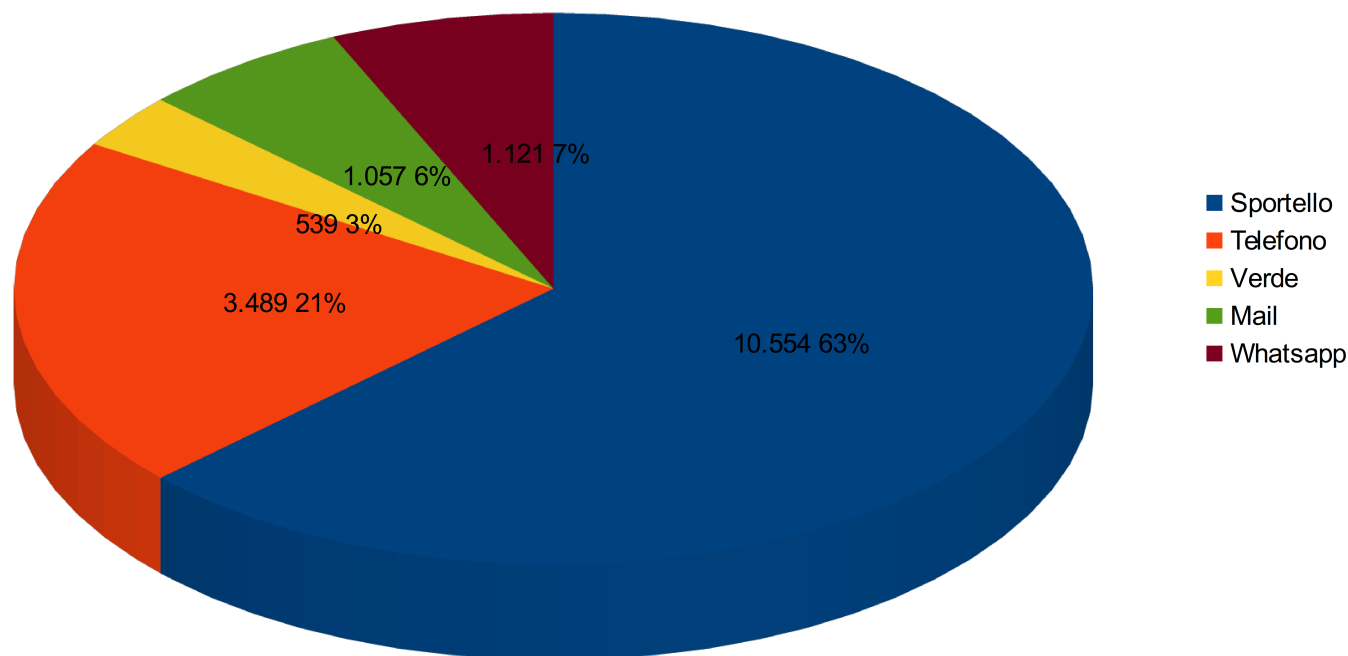
**TELEFONO 3.489**

**VERDE 539**

**MAIL 1.057**

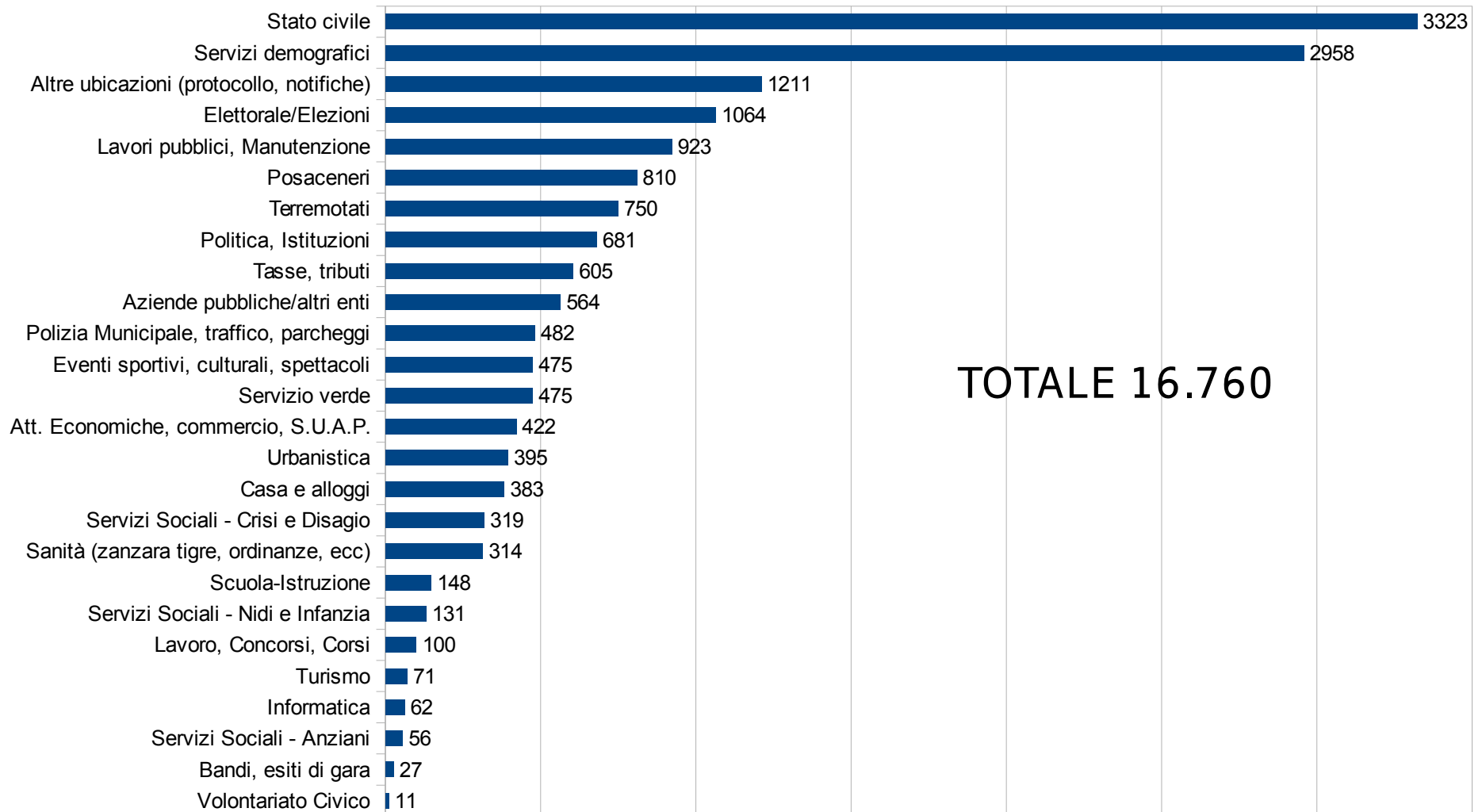
**WHATSAPP 1.121**

Contatti Totali 2016 (esclusi i social)



# CONTATTI TOTALI 2016

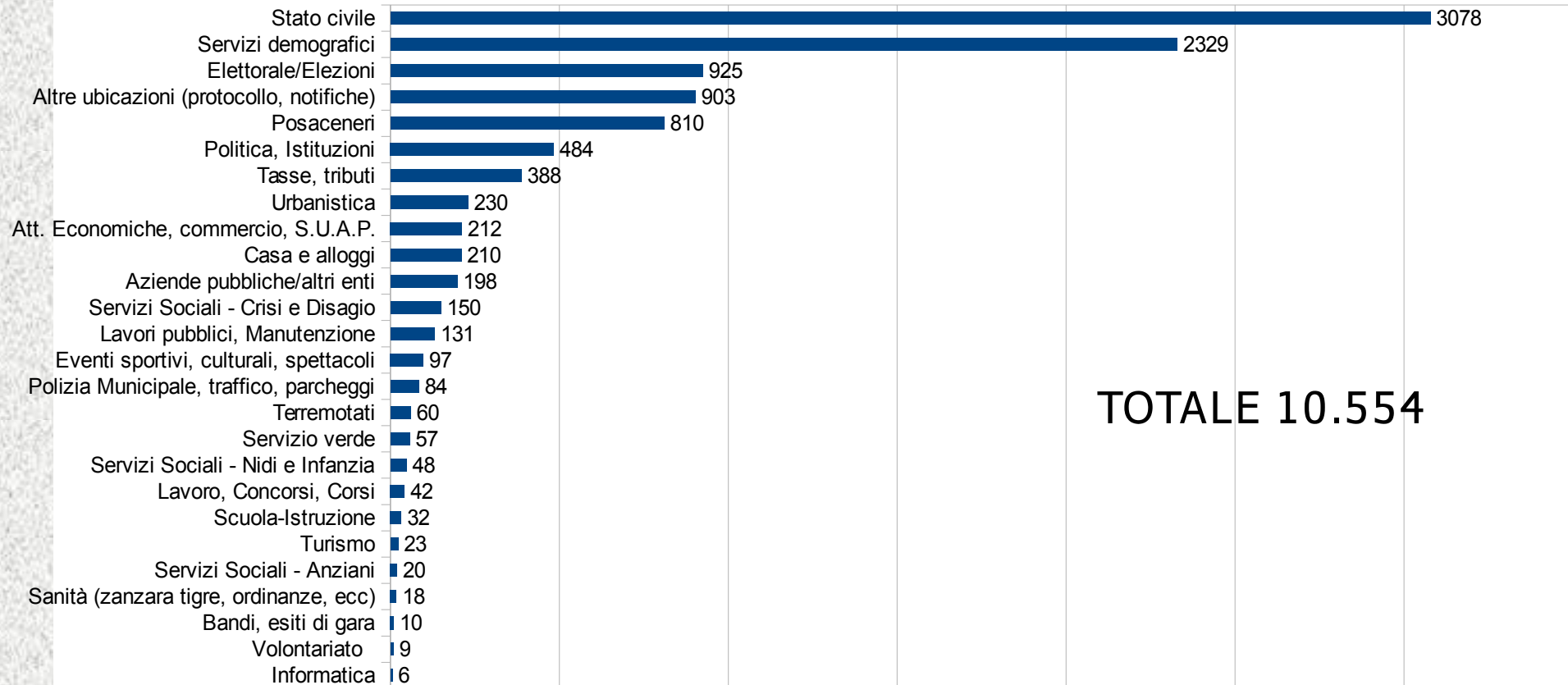
## Contatti Totali 2016 (Sportello, telefono, numero verde, mail, Whatsapp)



TOTALE 16.760

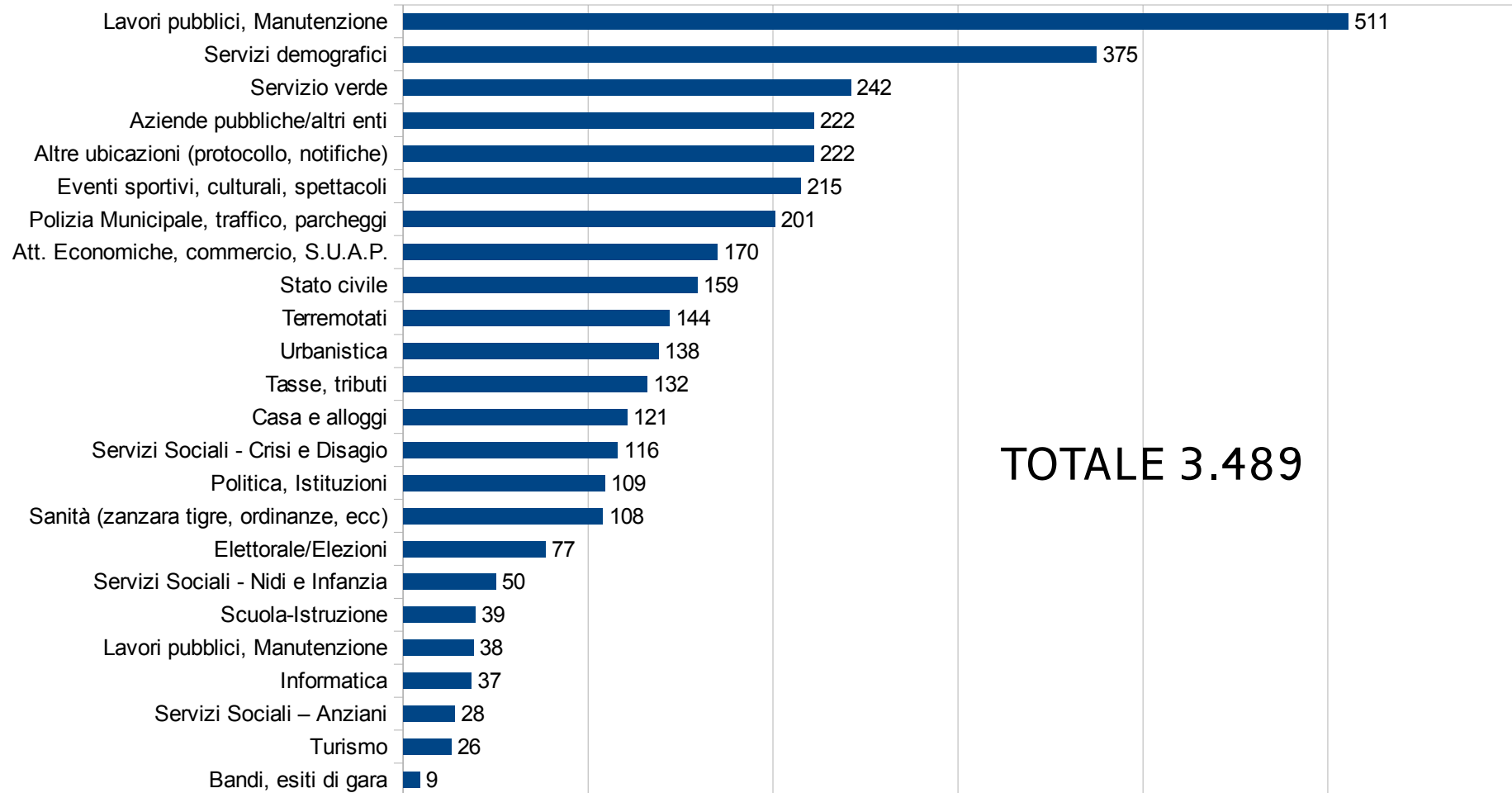
# CONTATTI SPORTELLLO 2016

## Contatti Sportello 2016



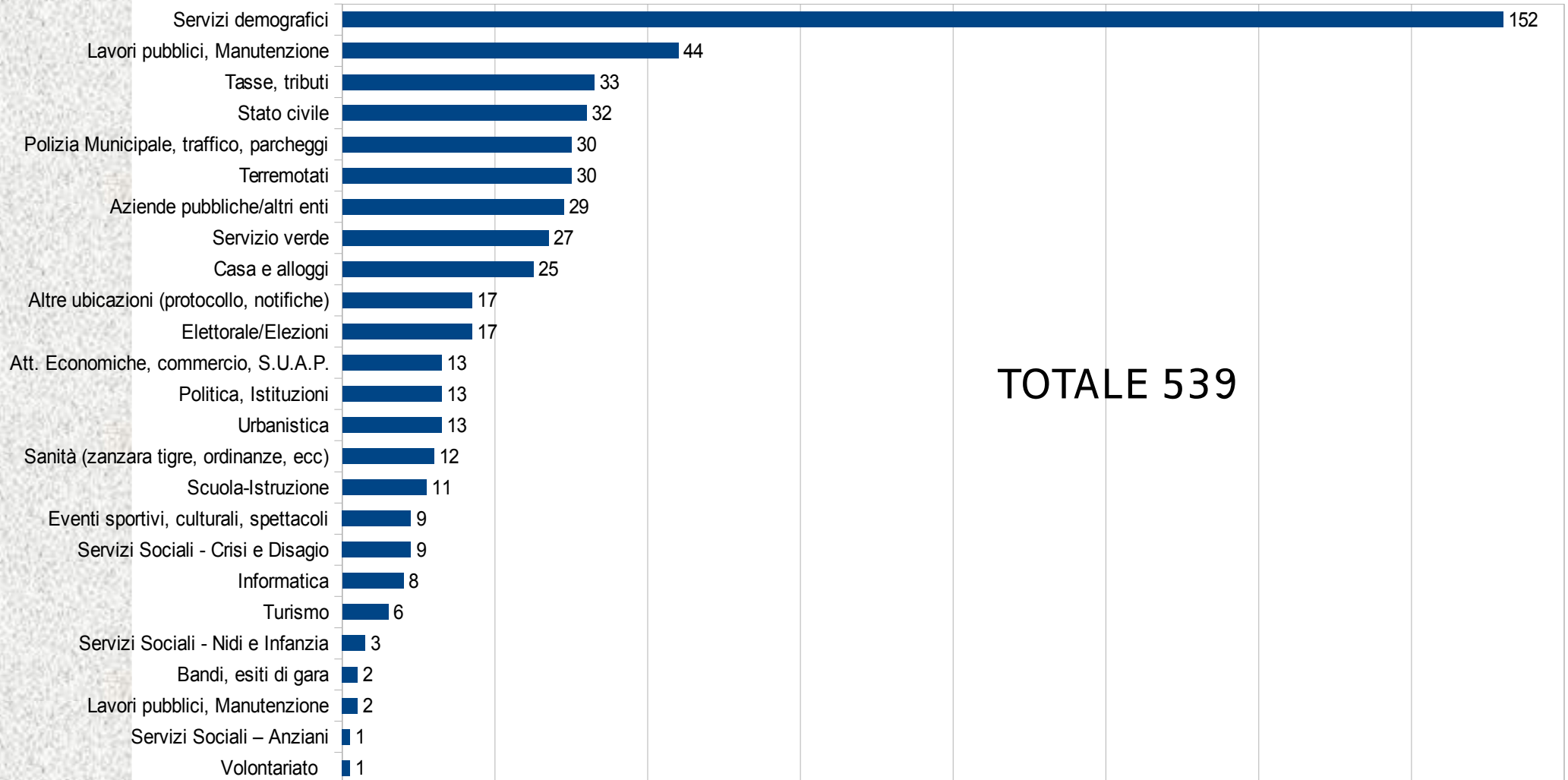
# CONTATTI TELEFONO 2016

## Contatti Telefono 2016



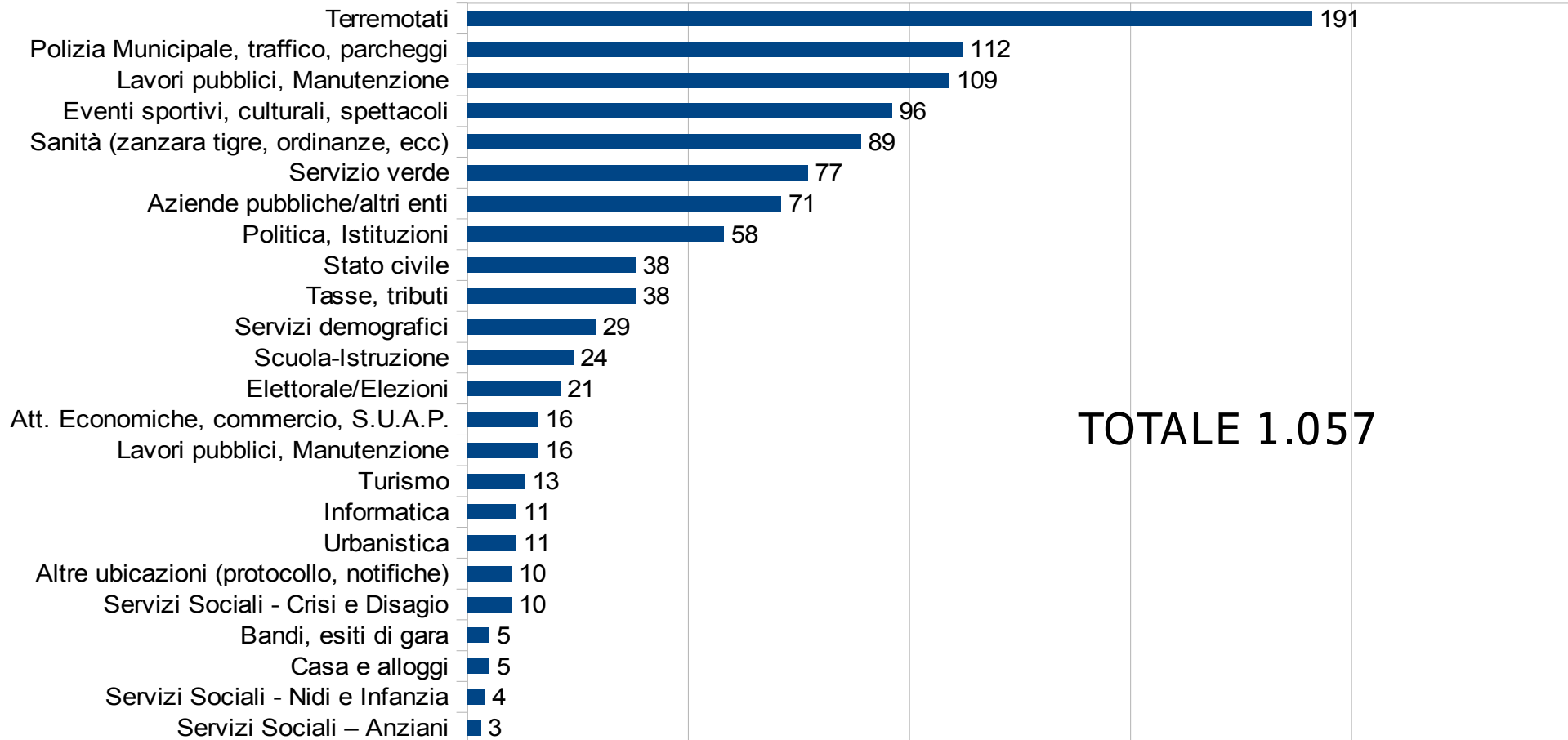
# CONTATTI NUMERO VERDE 2017

## Contatti Numero Verde 2016



# CONTATTI MAIL 2017

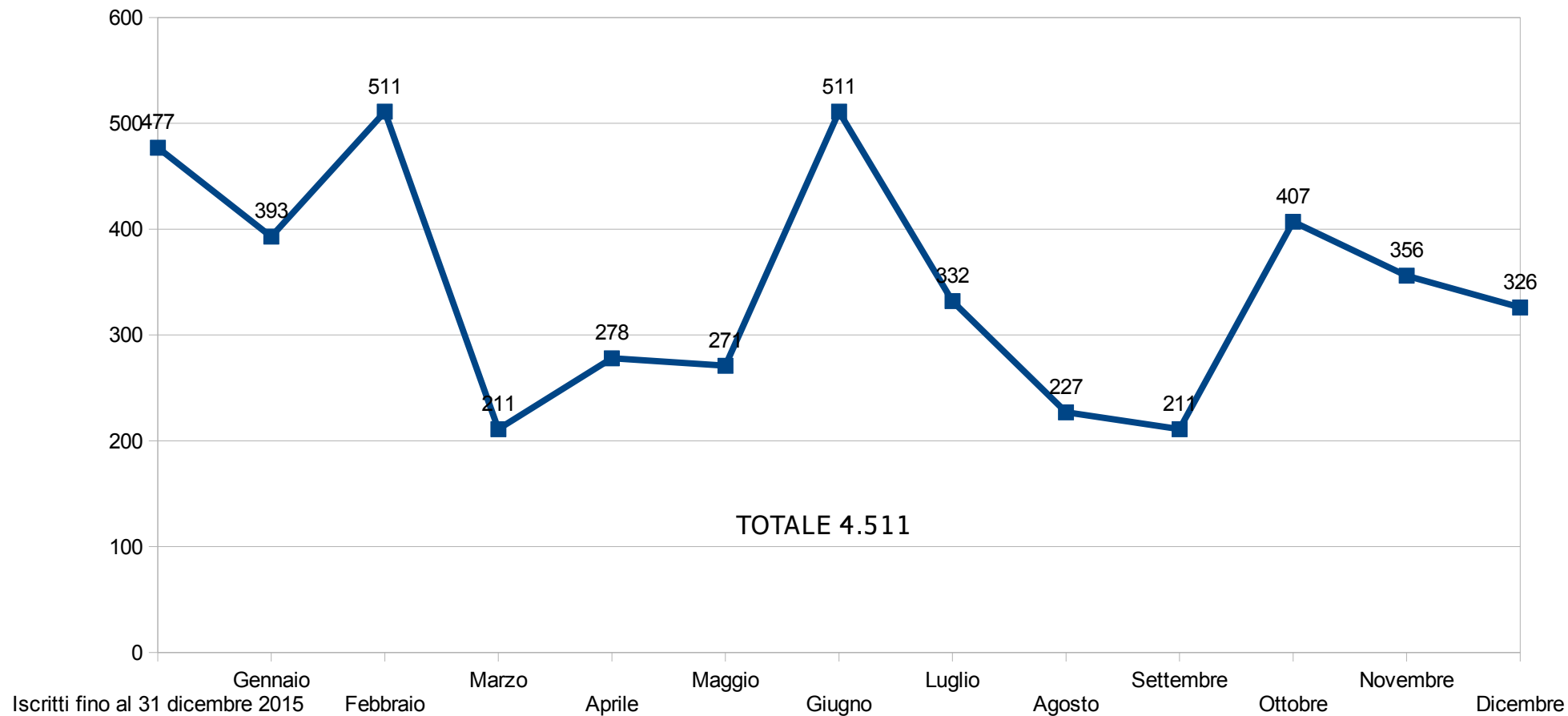
## Contatti Mail 2016





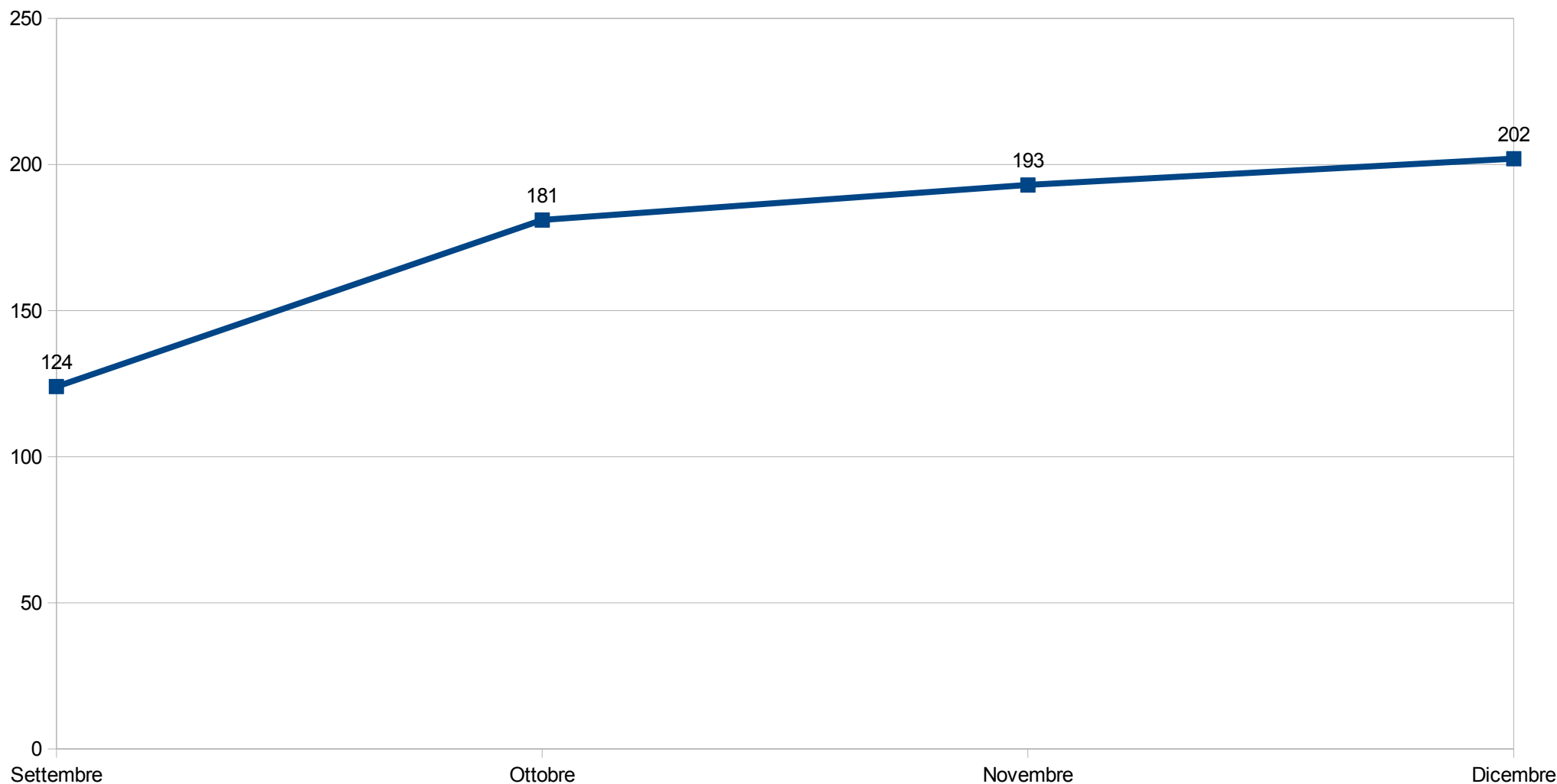
# ANDAMENTO ISCRITTI WHATSAPP - Fino a Gennaio 2017

Andamento Iscritti Whatsapp 2016



# CONTATTI TELEGRAM - Fino a Settembre 2016

**Andamento Iscritti Telegram 2016**

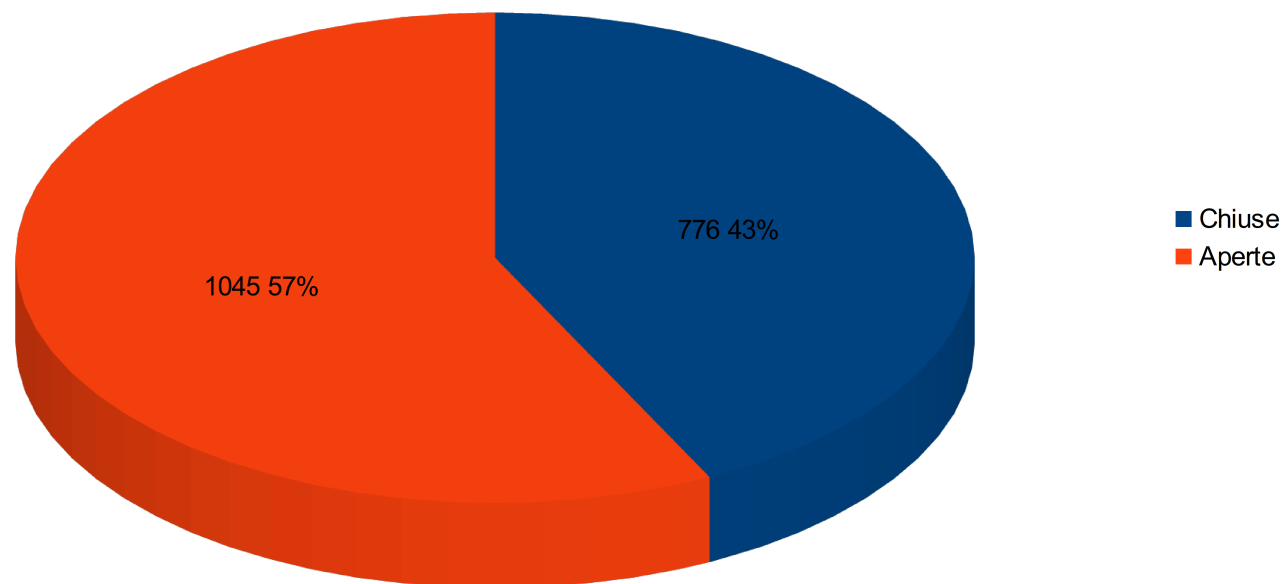


# RECLAMI e SEGNALAZIONI

**TOTALE  
RECLAMI  
1.821**

**(nel 2015 erano 1.429  
aumento del 7,69%)**

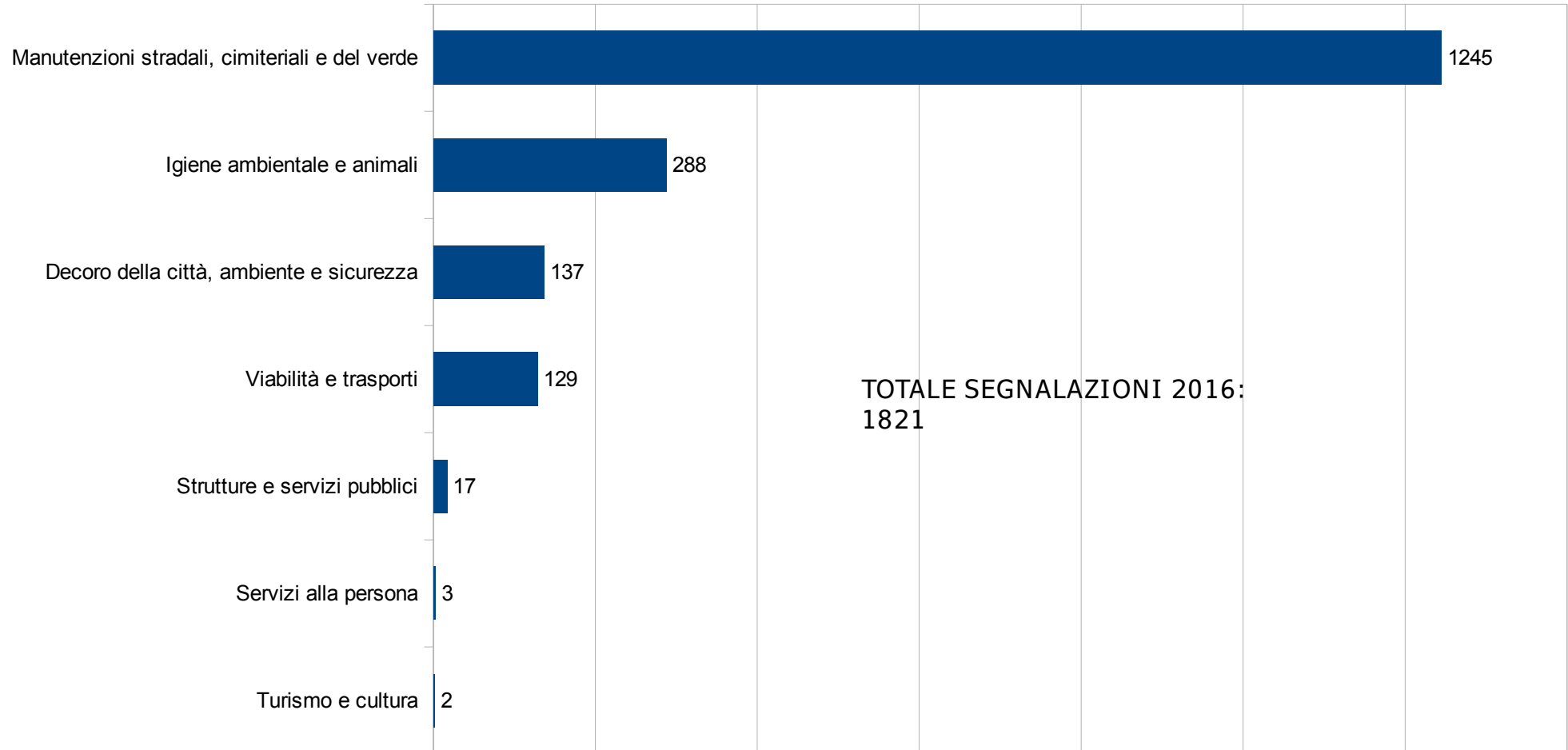
Segnalazioni 2016



# RECLAMI e SEGNALAZIONI

## COSA SEGNALANO I CITTADINI? - I MACROARGOMENTI

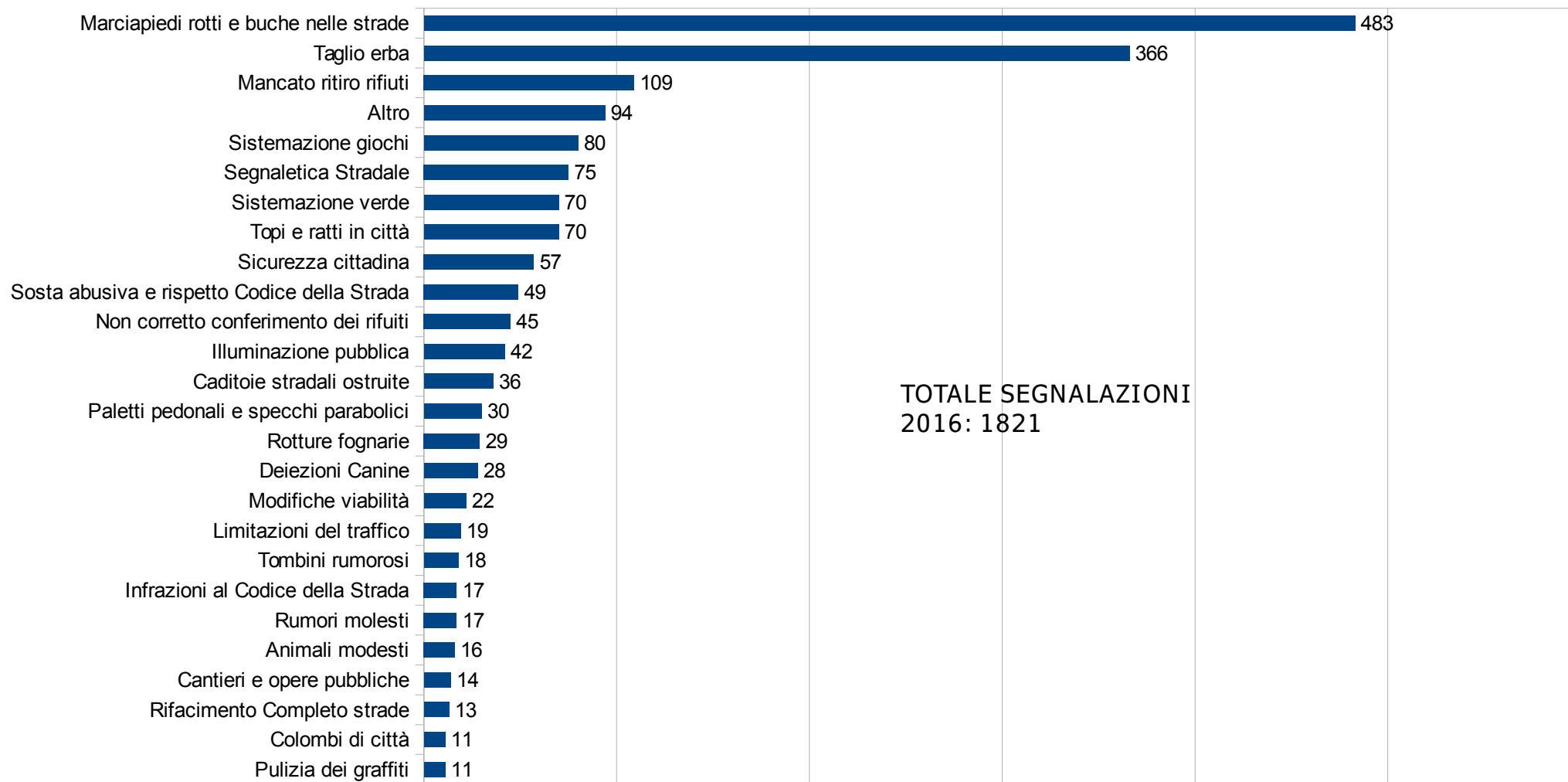
### CHE COSA SEGNALANO I CITTADINI? - I MACROARGOMENTI



# RECLAMI e SEGNALAZIONI

## COSA SEGNALANO I CITTADINI? - I DETTAGLI

### CHE COSA SEGNALANO I CITTADINI? I DETTAGLI



# I DIECI POST PIÙ CLICCATI DI FACEBOOK

## I POST PIU' LETTI DI FACEBOOK DEL 2016

Numero	Data	Argomento	Copertura*
1	26/10/16	A seguito delle scosse di terremoto chiuse per precauzione le scuole di ogni ordine e grado nella giornata di domani.	62654
2	30/10/16	A seguito della scossa di terremoto di questa mattina sono sospese le attività didattiche per le scuole di ogni ordine e grado fino al 3 novembre compreso	57007
3	02/12/16	Lascia l'auto e vai in centro con il trenino di Natale! Da DOMANI 3 dicembre parte il <u>Christmas Express</u> gratuito tutti i giorni dalle 16 alle 20 che collegherà i parcheggi con il centro. Le fermate dove potete prenderlo sono queste: Parcheggio degli Archi (Capolinea Navetta) Parcheggio Traiano Piazza Roma	55019
4	03/12/16	Sono state "scoperte" le "isole" di corso Garibaldi, parti integranti del nuovo arredo. Saranno inaugurate la prossima settimana, in tutta la loro funzionalità multimediale: avranno infatti un video, pedane sonore, illuminazione che si attiva a pressione. Intanto vogliamo raccontarvi come nasce l'idea di queste isole, dai colori forti e dalle forme volutamente evocative. Essenzialmente, nasce dalla memoria e dal richiamo della nostra tradizione produttiva navale. Forme, materiali e colori scaturiscono dalle suggestioni del mare, dei cantieri navali poco distanti e dalla memoria delle forme delle chiglie in lavorazione. Ecco dunque l'acciaio e la pietra d'istria sapientemente modellati da mani esperte del nostro territorio, il colore che evoca i materiali ferrosi delle navi. Durante le ore notturne, un complesso sistema di luci farà dell'isola un luminoso punto "d'attracco" urbano, e di ritrovo.	48061
5	30/10/16	AGGIORNAMENTI SISMA DEL 30 OTTOBRE 2016 Tutti gli aggiornamenti ufficiali saranno visibili nel sito internet istituzionale a questo link: <a href="http://www.comune.ancona.gov.it/.../aggiornamento-terremoto-.../">http://www.comune.ancona.gov.it/.../aggiornamento-terremoto-.../</a> Preghiamo tutti di non diffondere allarmismi e di attenersi alle comunicazioni ufficiali.	30183

\*Persone raggiunte

# PANORAMICA PAGINA FACEBOOK

Riepilogo della Pagina Ultimi 7 giorni ↕

Esporta dati ↕

Risultati datati 13 gennaio 2017 - 19 gennaio 2017

Organici A pagamento

## Azioni sulla Pagina

12 gennaio - 18 gennaio

32

Azioni totali sulla Pagina ▲ 700%



## Visualizzazioni della Pagina

12 gennaio - 18 gennaio

16.709

Visualizzazioni totali della Pagina ▲ 1184%



## "Mi piace" sulla Pagina

12 gennaio - 18 gennaio

1187

"Mi piace" sulla Pagina ▲ 1313%



## Copertura

12 gennaio - 18 gennaio

239.184

Persone raggiunte ▲ 512%



## Interazioni con il post

12 gennaio - 18 gennaio

40.682

Interazioni con i post ▲ 593%



## Messaggi

12 gennaio - 18 gennaio

70%

Percentuale di risposte ▲ 27%

01:50:51

Tempo di risposta medio ▼ 76%

## Video

12 gennaio - 18 gennaio

4031

Visualizzazioni in totale del video ▲ 1559%



# I "MI PIACE" E LA COPERTURA DELLE NEWS DI FACEBOOK

"Mi piace" totali della Pagina a oggi: 14.862



## Copertura dei post

Il numero di persone a cui i tuoi post sono stati mostrati.





# I TWEET PIÙ VISTI



**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 18 gen

1.005

101

10,0%

Dopo le **#scosse**, allo stato attuale non risultano criticità negli edifici comunali pubblici, che quindi resteranno aperti comprese le scuole

[Visualizza attività Tweet](#)

Promuovi



**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 11 gen

611

19

3,1%

Hai tempo e competenze da donare alla tua città? Vieni a fare il volontario civico. Info qui [goo.gl/Xgqvk5](http://goo.gl/Xgqvk5) o 800653413 **#midodafare** [pic.twitter.com/EfK27A8h3H](http://pic.twitter.com/EfK27A8h3H)

[Visualizza attività Tweet](#)

Promuovi



**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 16 gen

602

25

4,2%

Un grande fotografo, testimone del nostro tempo. Dal 25 febbraio alla Mole. **#eventidanonperdere** [pic.twitter.com/Q0bC2ytez4](http://pic.twitter.com/Q0bC2ytez4)

[Visualizza attività Tweet](#)

Promuovi



**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 5 gen

521

6

1,2%

**#AllertaMeteo** delle Protezione civile regionale: possibili nevicate anche in pianura e lungo la costa oggi e domani

[Visualizza attività Tweet](#)

Promuovi

# MEDIA DEI TWEET PIU' VISTI

Visite del profilo Twitter del 2016

