COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CITTADINI • **REPORT** 2020

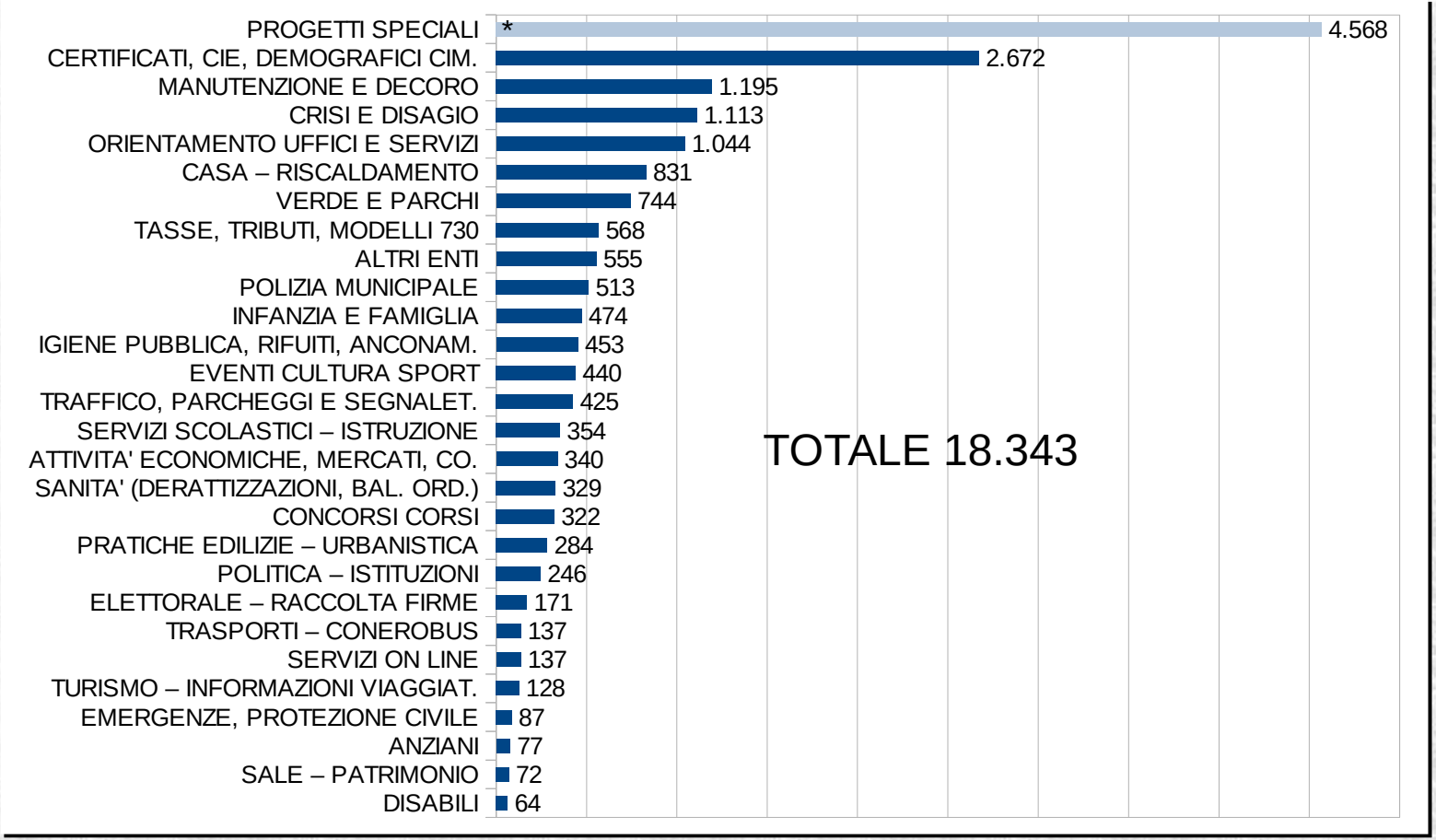
CONTATTI 2020: LE RICHESTE DI INFORMAZIONI
Su tutti i canali, da quelli tradizionali alle chat e social

Tipologia	Numero	Differenza rispetto al 2019
Sportello	2.113	-12%
Telefono	6.792	+98,7%
Numero Verde	910	+77%
Mail	2.253	+225,6%
Whatsapp - Messaggi	3.403	+247,2%
Facebook – Messaggi	2.872	+90,4%
Totale	**18.343**	**+92,7%**

CONTATTI 2020: LE CHAT E I SOCIAL

Tipologia	Numero	Differenza rispetto al 2019
Facebook	31.828 fan	+26,7%
Twitter	3.397 followers	+19%
Whatsapp	11.956 iscritti	+14,6%
Telegram	3.807 iscritti	+164,9%
Instagram	5.854 followers	+132,8%

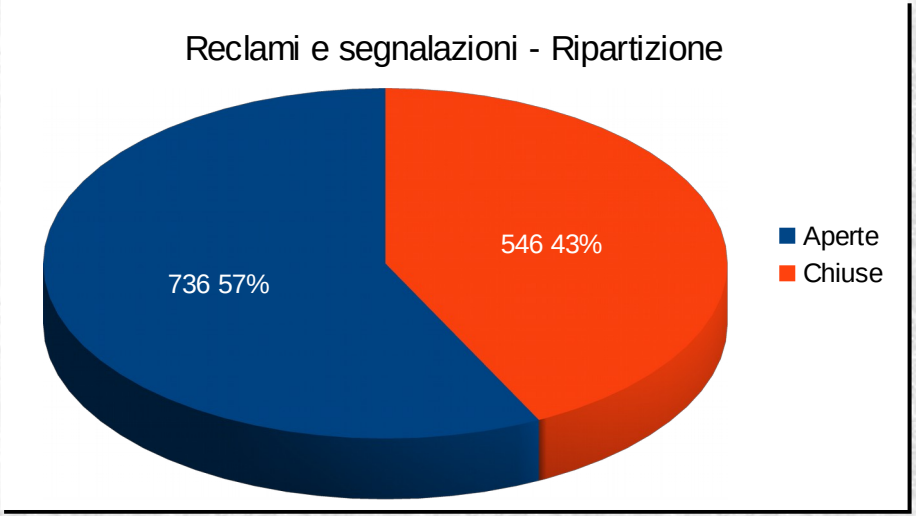
CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI

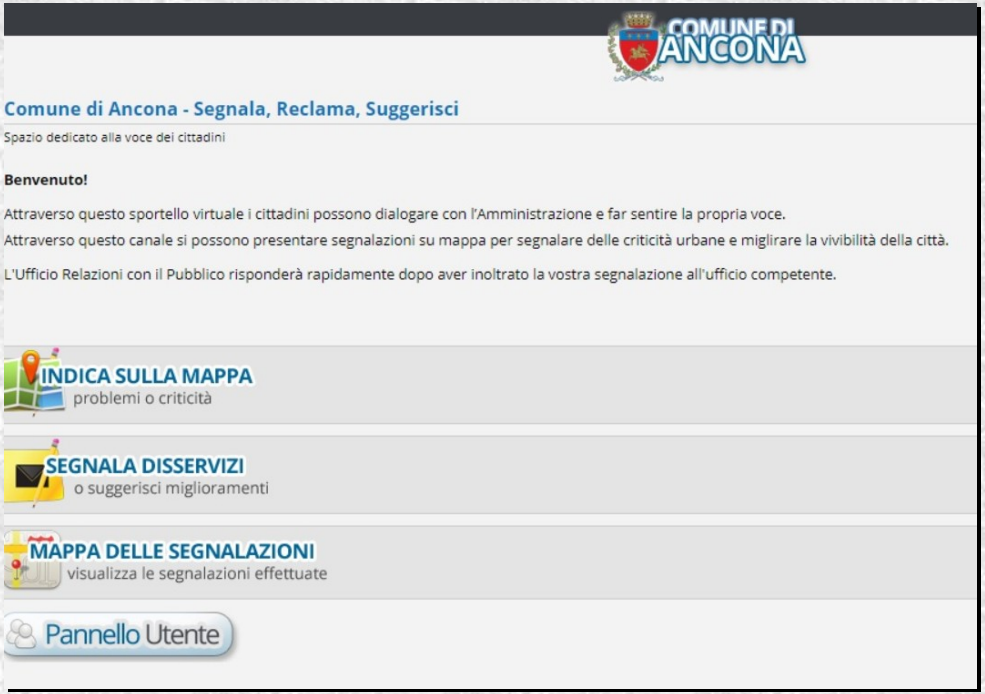


* questa voce indica i contatti riguardanti il covid, i buoni spesa, la prenotazione delle spiagge, ecc...

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Dato	Numero	Differenza rispetto al 2019
Totale	1.282	-26,4%
Aperte*	736	-17,6%
Chiuse*	546	-37,7%

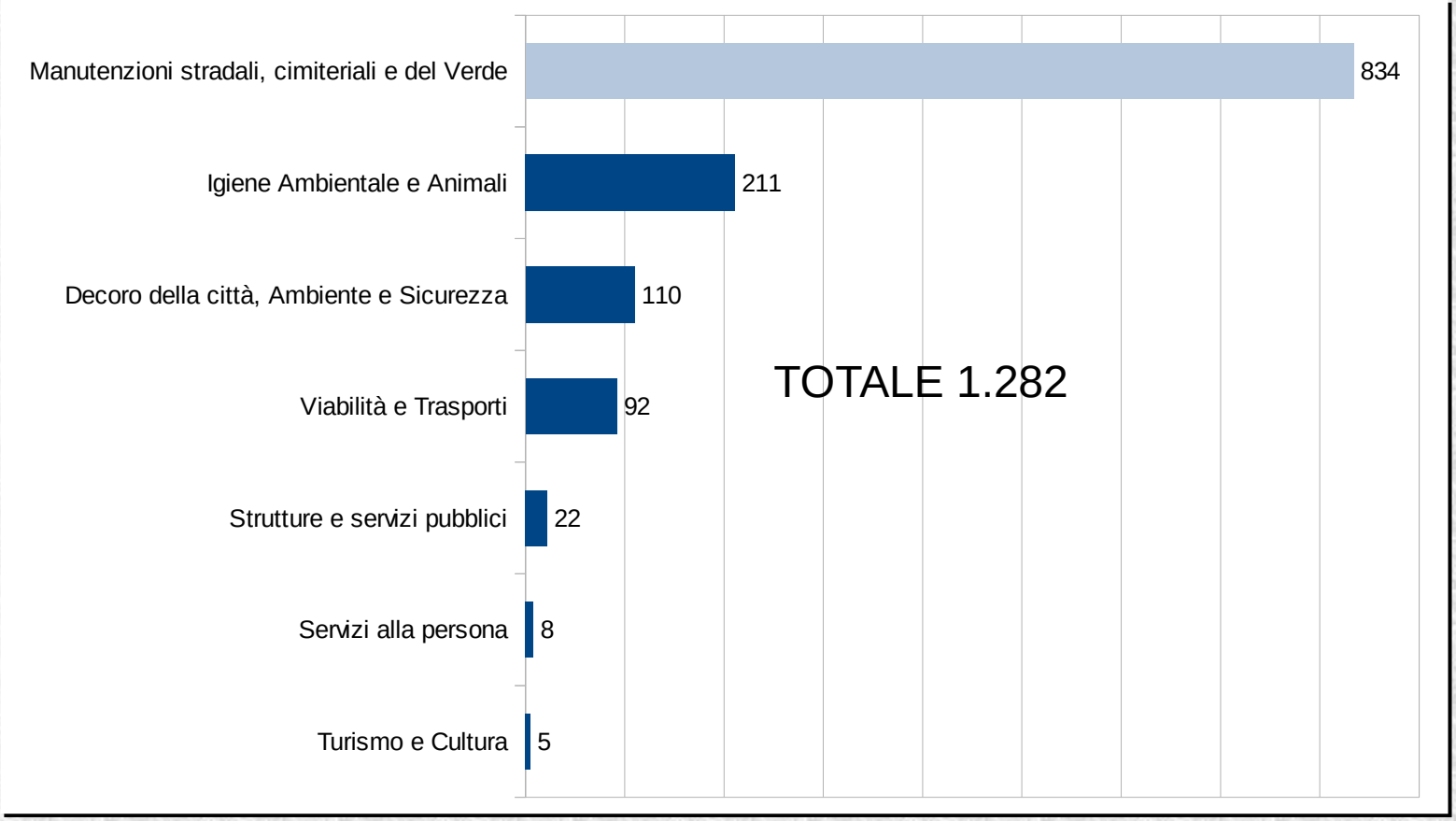




* per chiuse si intendono le segnalazioni concluse, mentre per aperte si intendono le segnalazioni che ancora devono ricevere risposta

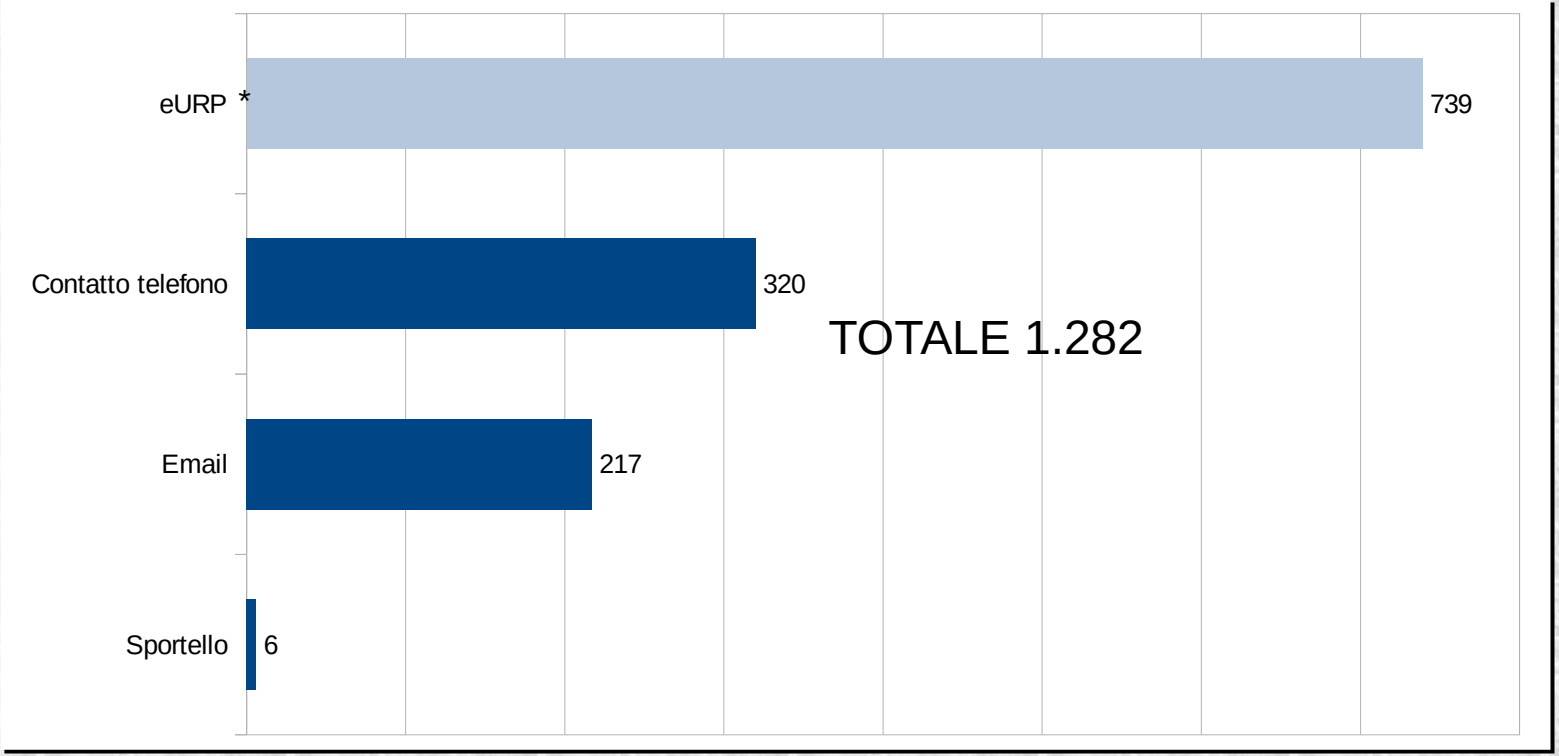
RECLAMI E SEGNALAZIONI

CHE COSA SEGNALANO I CITTADINI?



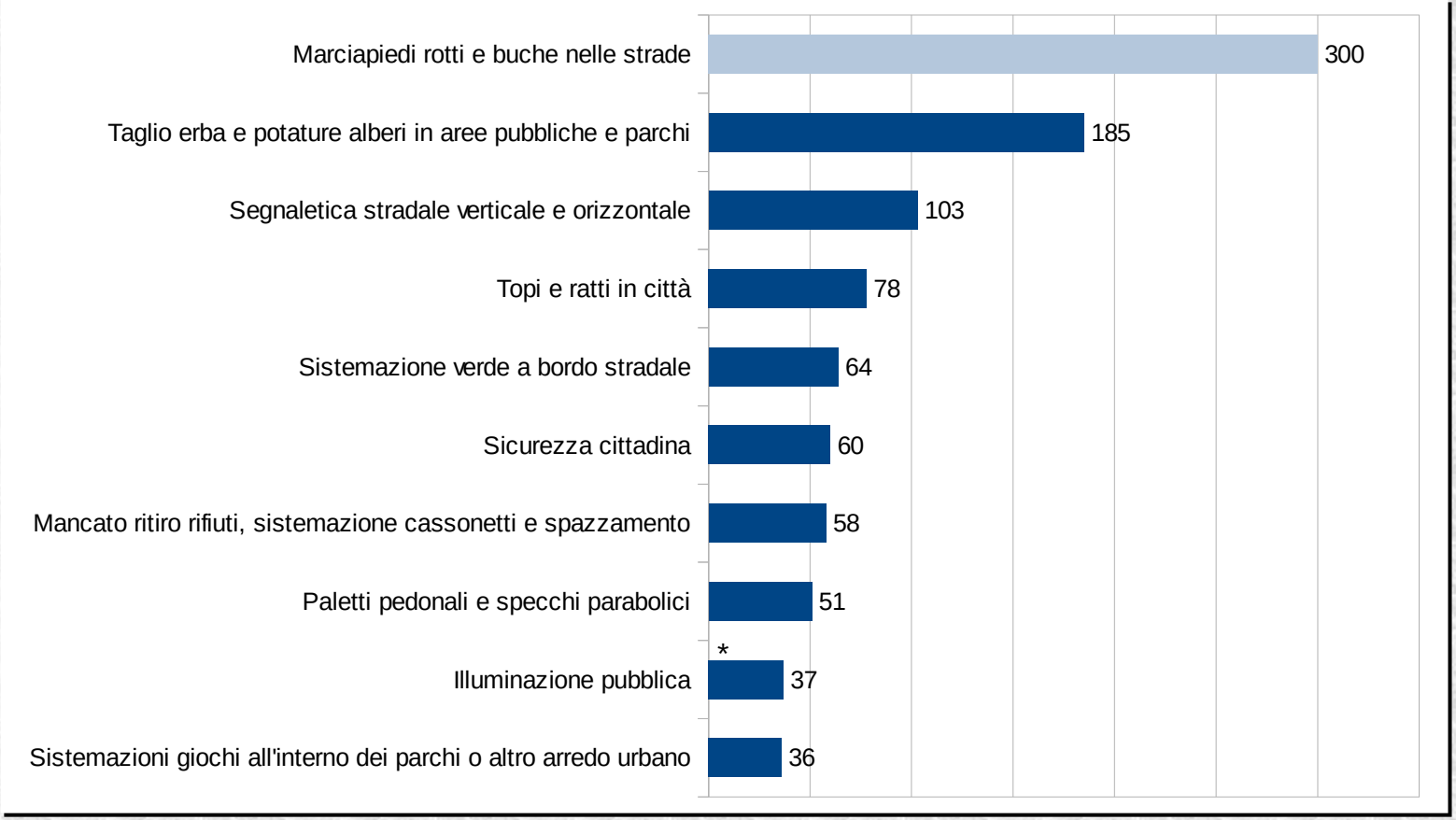
RECLAMI E SEGNALAZIONI

DA QUALI CANALI PROVENGONO LE SEGNALAZIONI?



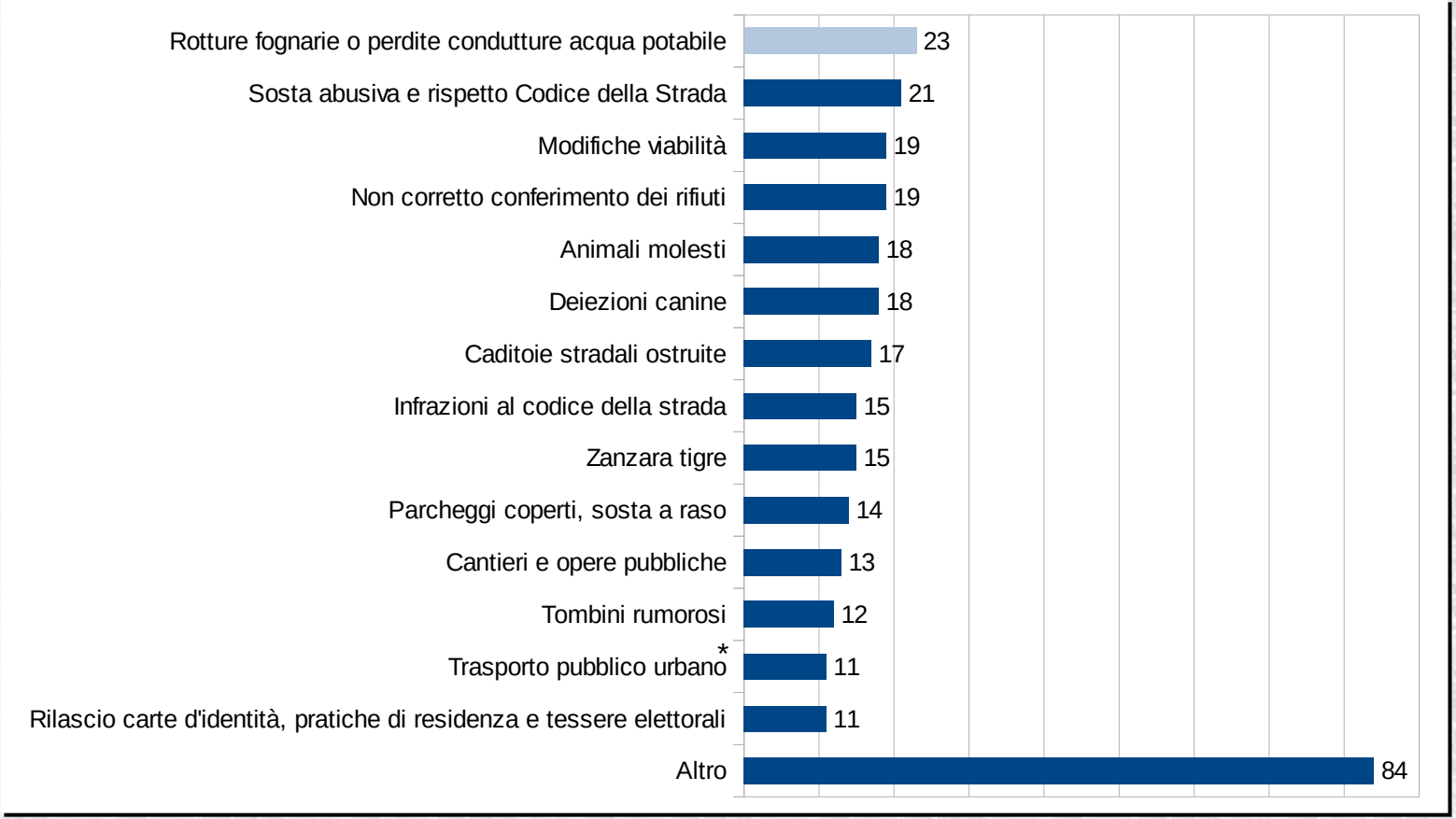
RECLAMI E SEGNALAZIONI

GLI ARGOMENTI DELLE SEGNALAZIONI



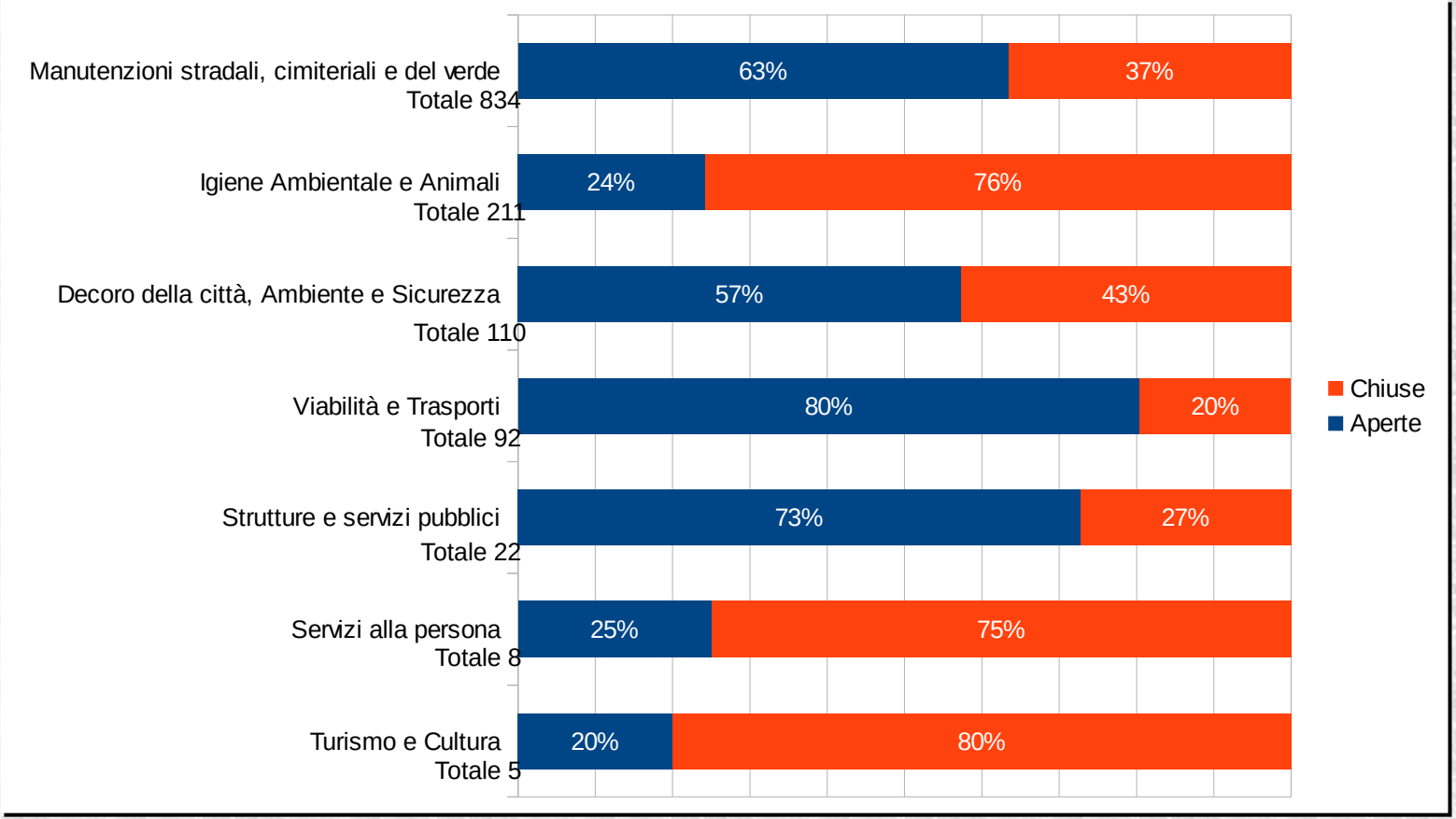
RECLAMI E SEGNALAZIONI

GLI ARGOMENTI DELLE SEGNALAZIONI – PARTE 2



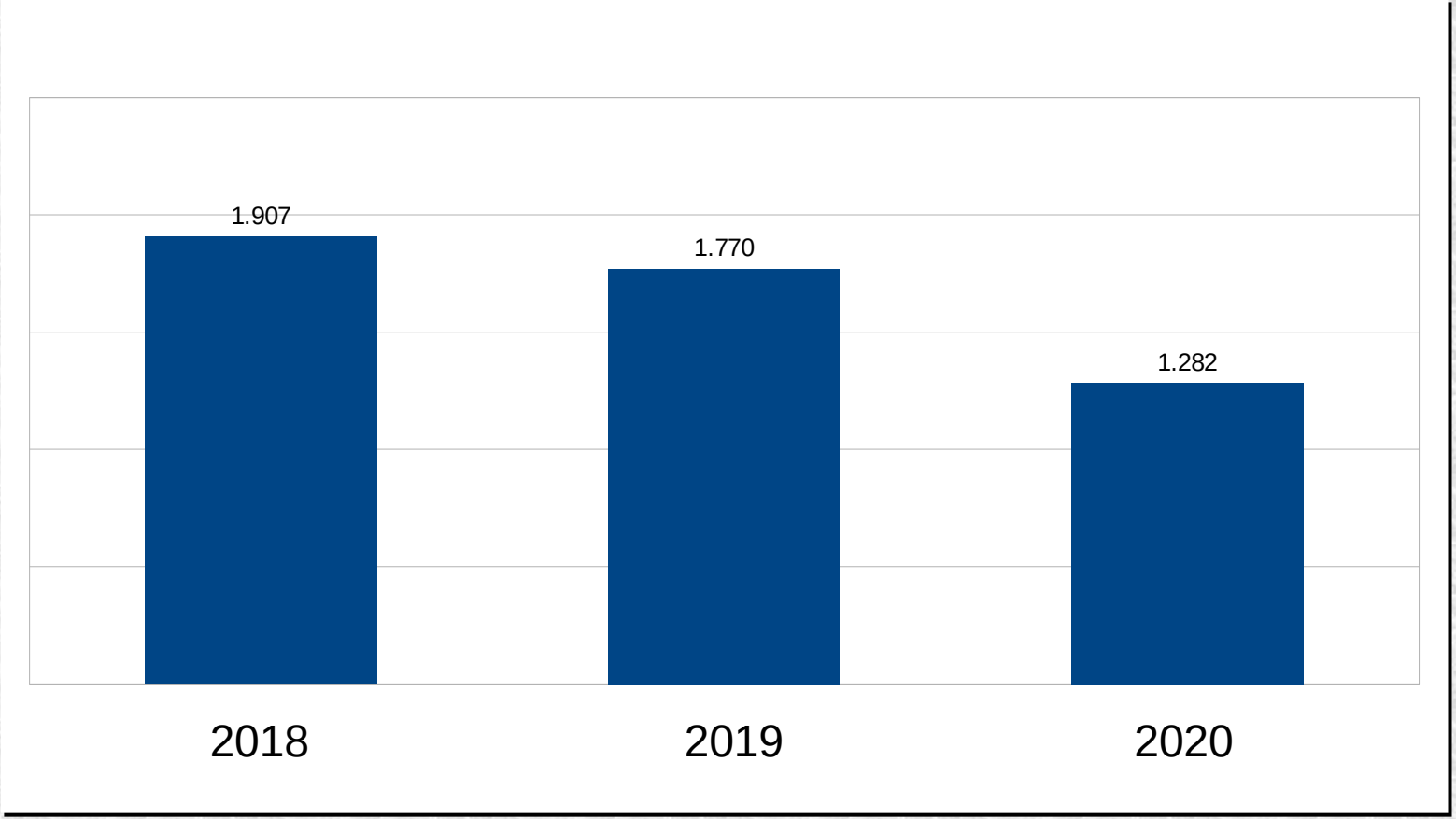
RECLAMI E SEGNALAZIONI

LE AREE DELLE SEGNALAZIONI TRA APERTE/CHIUSE



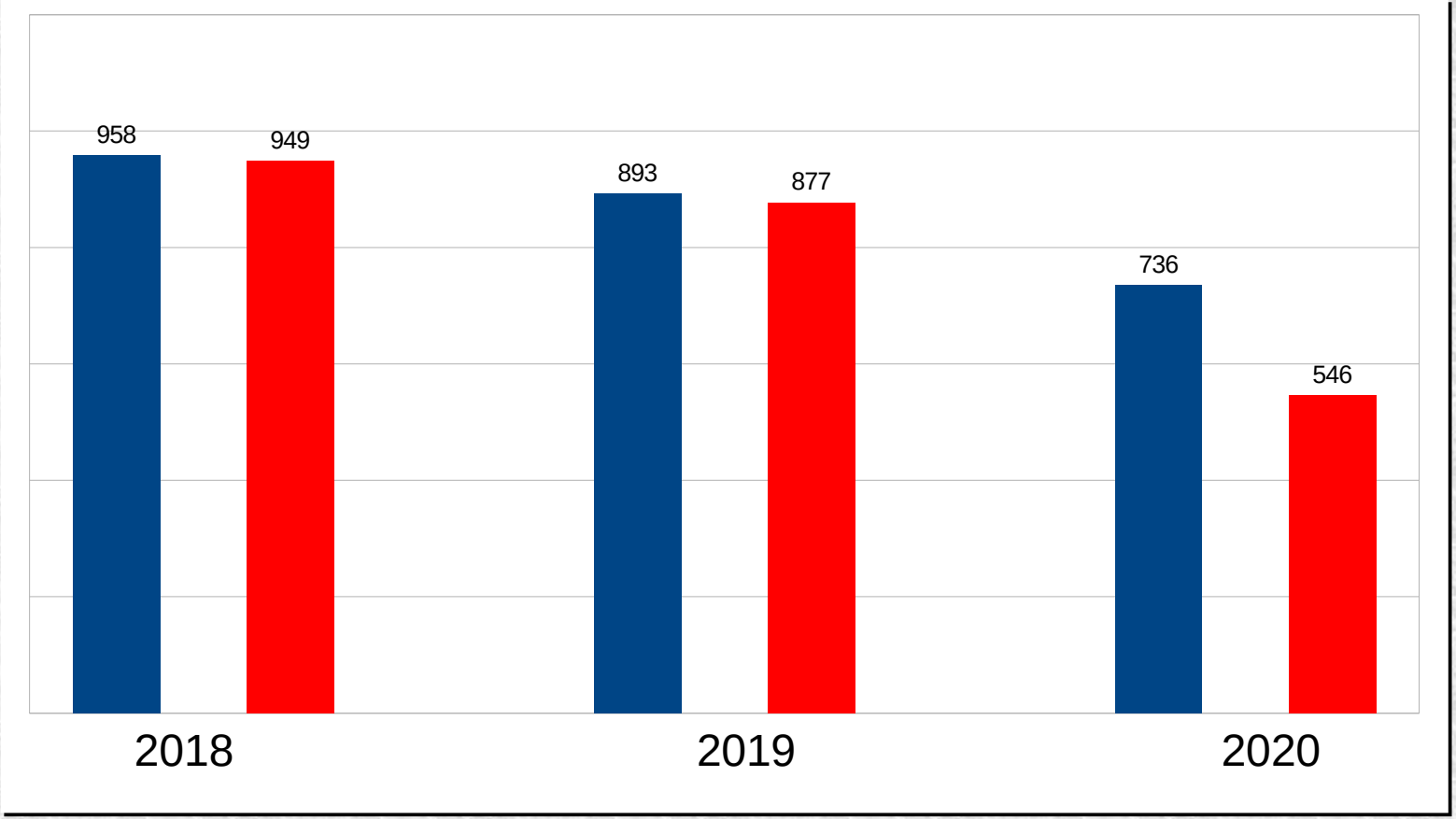
RECLAMI E SEGNALAZIONI

CONFRONTO NEGLI ANNI



RECLAMI E SEGNALAZIONI

CONFRONTO NEGLI ANNI TRA APERTE E CHIUSE



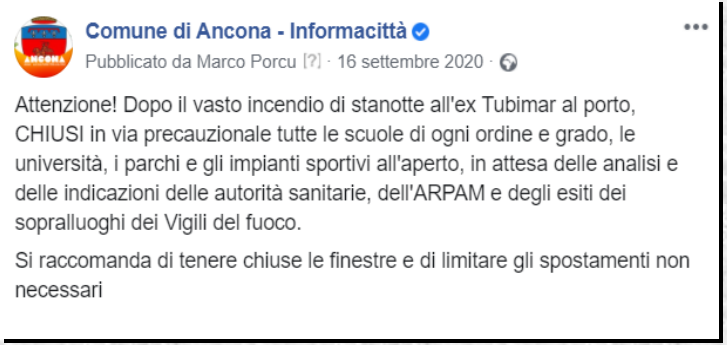
FACEBOOK

PANORAMICA GENERALE

Dato	Numero
Followers al 31 dicembre 2019	31.828
Nuovi fan	6.610
Post pubblicati	1.160
Messaggi ricevuti* (con Messenger)	2.872
Media copertura post mensile	12.969

DIFFERENZE

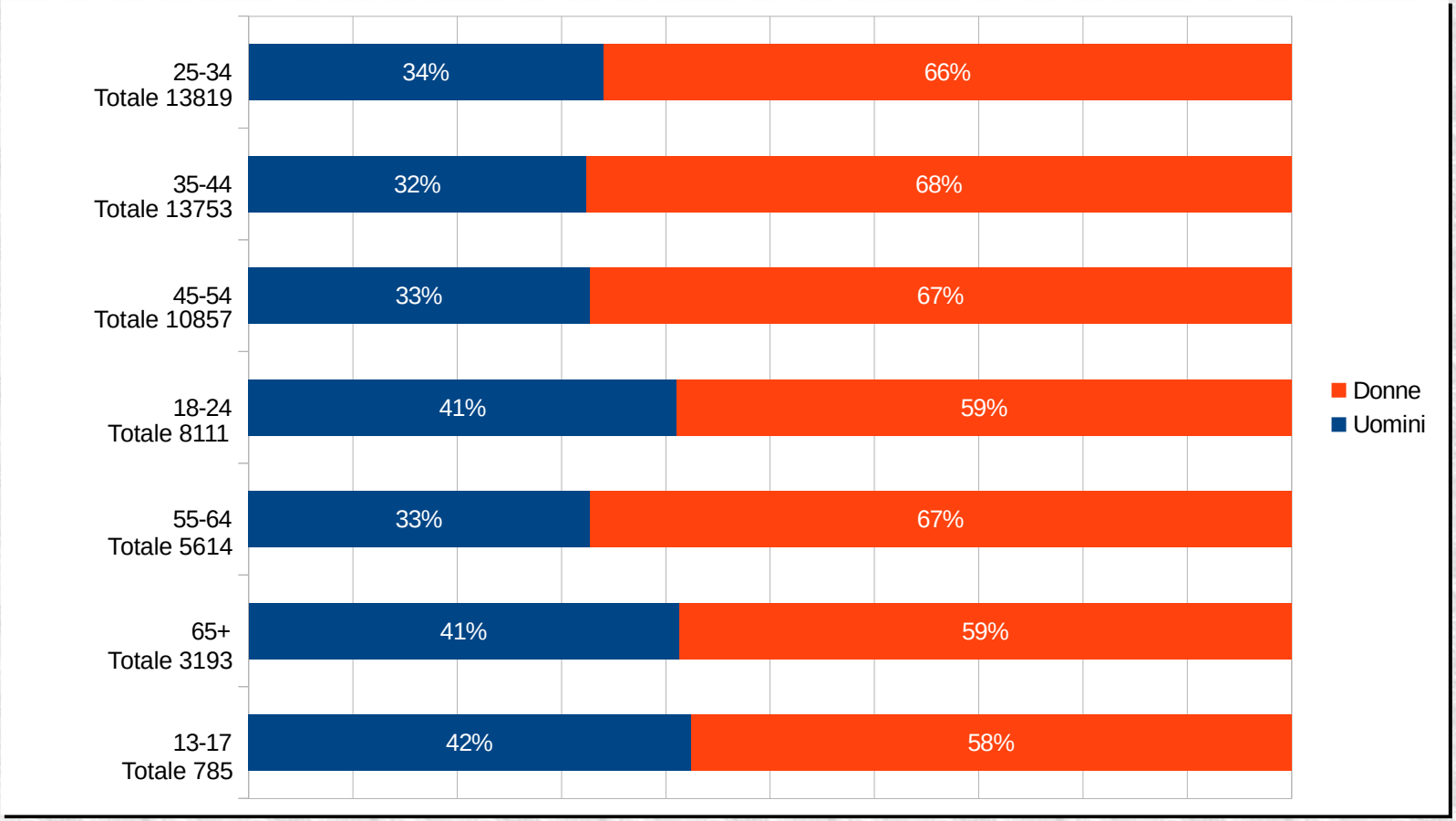
Dato	Differenza rispetto al 2020	Differenza in percentuali
Incremento follower	6.610	+26,2%
Incremento messaggi	1.892	+193,1%
Incremento post	189	+19,5%



* **a tutti è stata data risposta anche con più messaggi**

FACEBOOK

VISUALIZZAZIONI PAGINA PER ETA'/GENERE



FACEBOOK

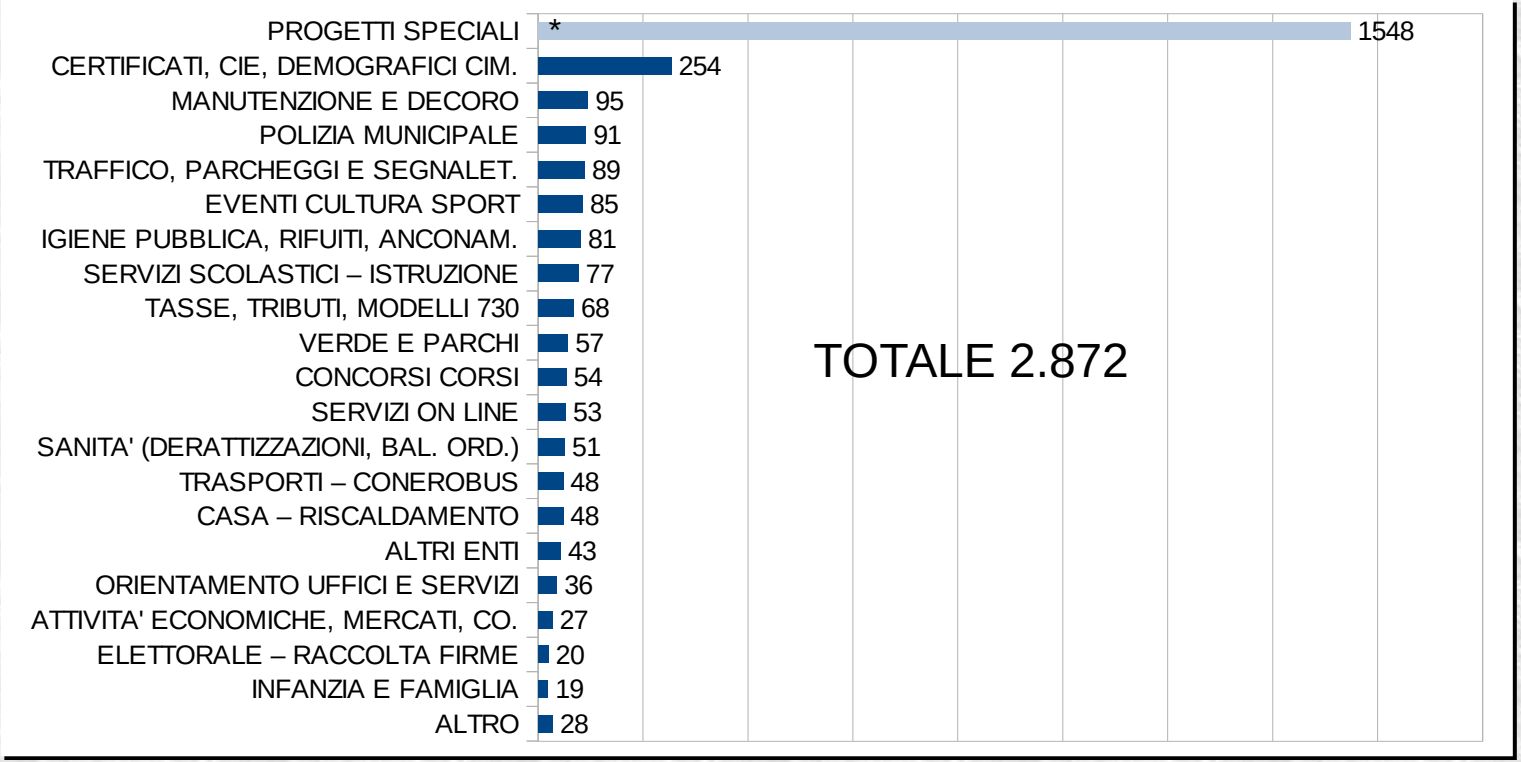
I POST PIU' CLICCATI

Posizione	Nome post	Copertura Follower	Mi piace
1°	**Regolamento Fase 2 Coronavirus**	**211.046**	**235**
2°	Chiusura scuole dopo incendio	107.506	1.207
3°	Tenere chiuse le finestre dopo incendio	55.581	410
4°	Consigli per i viaggiatori Coronavirus	54.119	15
5°	Riciclio bottiglie di plastica My Cicero	50.590	1.203
6°	Attivo numero Pronto Intervento domicilio	47.033	1.038
7°	Divieto abbandono guanti e mascherine	46.857	780
8°	Babbo Natale in giro quartieri di Ancona	42.730	1.351
9°	Aggiornamento situazione incendio	39.672	317
10°	Truffe consegna mascherine	39.572	774

Attraverso la condivisione del post si attiva un processo di moltiplicazione dei follower raggiunti.

FACEBOOK

CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI? (ATTRAVERSO L'APPLICAZIONE MESSENGER)



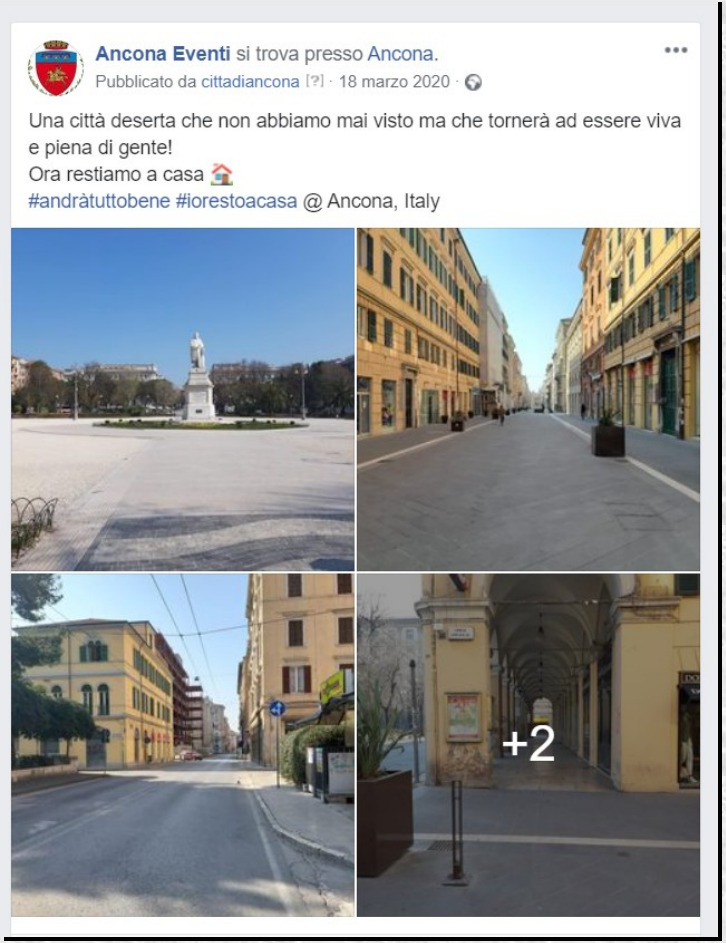
* questa voce indica i contatti riguardanti il covid, i buoni spesa, le spiagge, ecc...

FACEBOOK – ANCONA EVENTI

	Numero
Followers al 31 dicembre 2020	8.070
Nuovi fan	820
Post pubblicati	618
Media copertura post mensile	1.346

POST PIU' VISTI

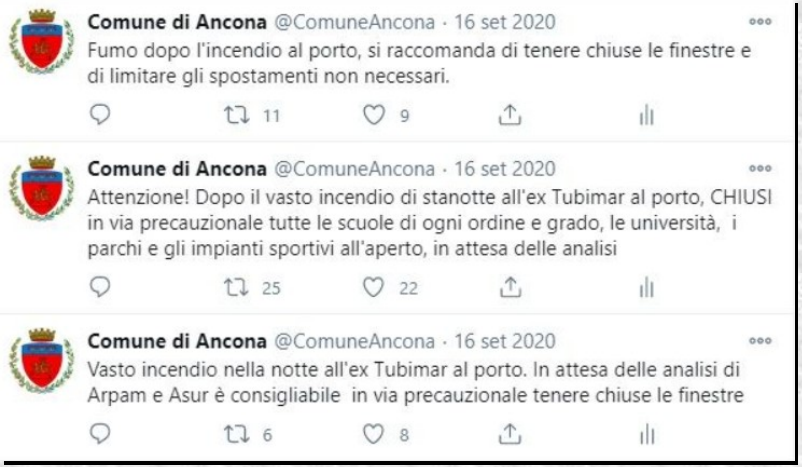
Posizione	Nome Post	Copertura	Mi piace
1°	**Immagini Ancona città deserta**	**25.948**	**825**
2°	Annullato Il Carnevalò	11.004	159
3°	Estate al Parco Belvedere	10.469	91
4°	Sbigliettamento spettacolo "Poker d'assi"	10.122	80
5°	Invito di restare a casa per Coronavirus	8.078	70



TWITTER

PANORAMICA GENERALE

Followers al 31 dicembre	3.397
Nuovi followers 2020	542
Totale tweet	805
Totale visualizzazioni tweet	563.400
Totale visite del profilo	13.481
Totale menzioni	854



DIFFERENZE

Dato	Differenza rispetto al 2020	Differenza in percentuale
Incremento follower	542	+19%
Decremento tweet	34	-4,1%

TWITTER

CLASSIFICA DEI TWEET PIU' VISTI

Posizione	Nome Tweet	Visualizzazioni
1°	**Incendio Ex Tubimar**	**40.100**
2°	Ordinanza chiusura scuole coronavirus	3.231
3°	Portonovo Bandiera Blu	1.991
4°	Emergenza Alimentare Coronavirus	1.885
5°	Ancona Capitale della Cultura 2022	1.761
6°	Sosta gratuita strice blu per Black Friday	1.716
7°	Decalogo Coronavirus Regione Marche	1.659
8°	Riviera del Conero	1.639
9°	Servizio “Park&Bike”	1.142
10°	Divieto di balneazione da Palombina a Torrete	904
11°	Pasquella di Varano	862
12°	Desk informativo rifiuti Via Maratta	678

WHATSAPP

PANORAMICA GENERALE

Iscritti al 31 dicembre 2019	**11.956**
Nuovi iscritti	1.522
Totale memo inviati nel 2020	62
Totale messaggi ricevuti*	3.403
Media iscritti mensile	127
Media memo mensile	5

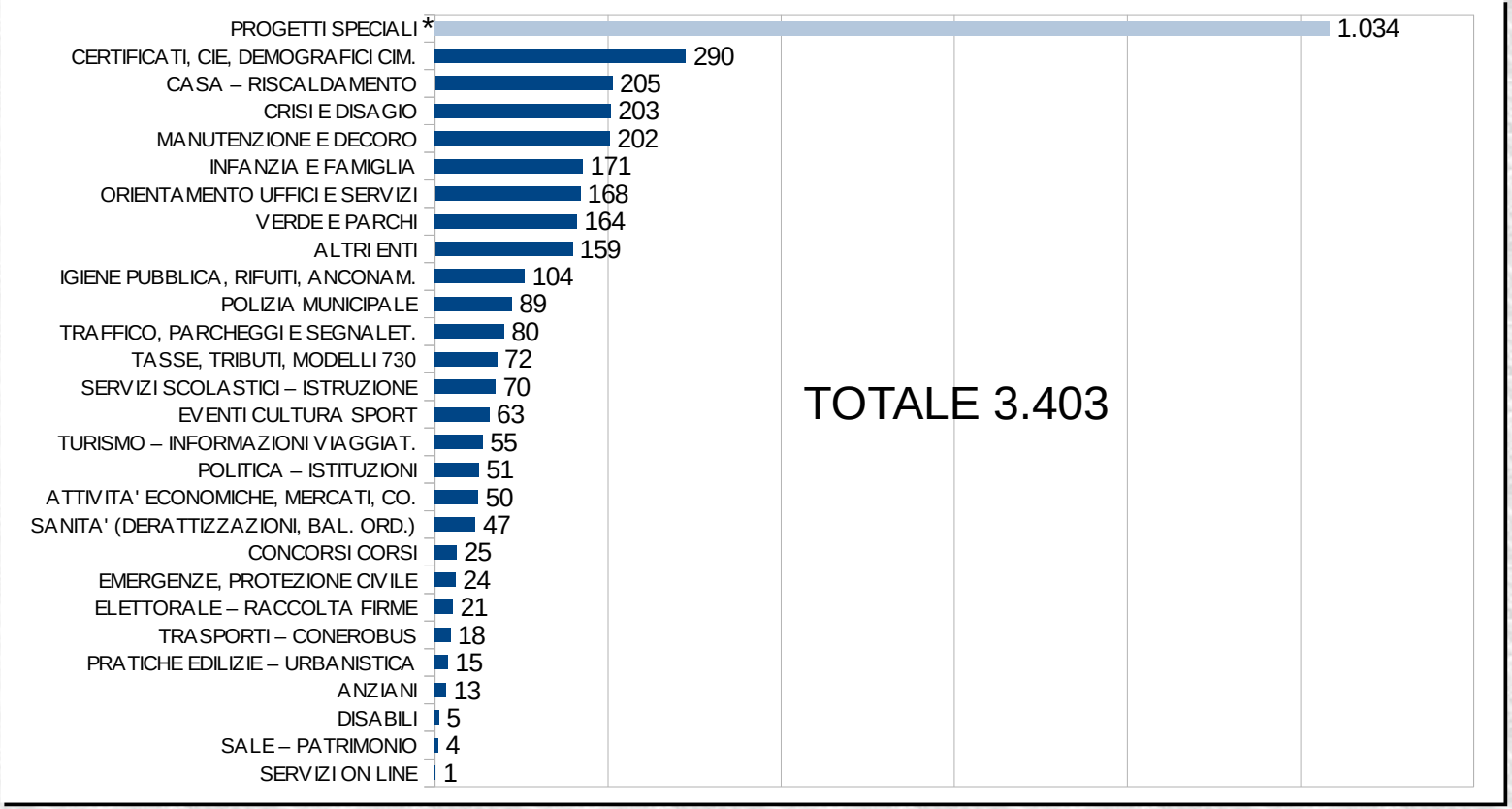
DIFFERENZE

Dato	Differenza rispetto al 2020	Differenza in percentuale
Incremento iscritti	1.522	+14,6%
Incremento messaggi	1.898	+126,1%
Decremento memo	21	-25,3%

* a tutti è stata data risposta anche con più messaggi

WHATSAPP

CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI?

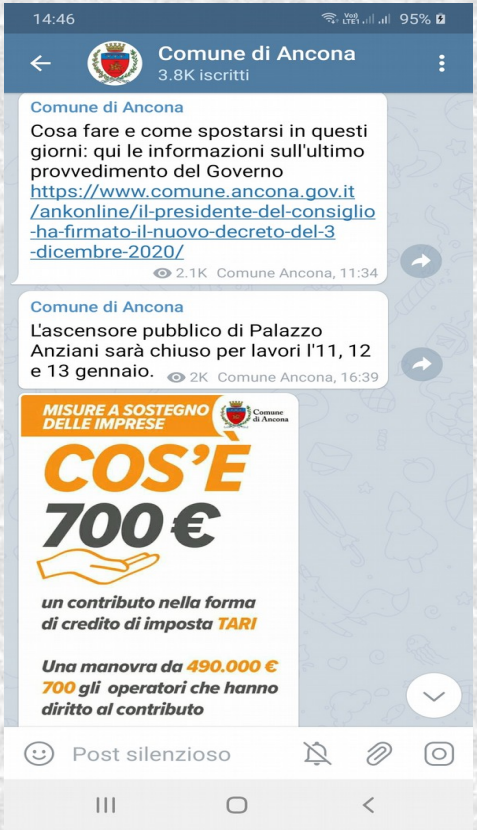


* questa voce indica i contatti riguardanti il covid, i buoni spesa, la prenotazione delle spiagge, ecc...

TELEGRAM

PANORAMICA GENERALE

Dato	Numero
Iscritti al 31 dicembre 2019	**3.807**
Nuovi iscritti 2020	2.370
Totale messaggi inviati nel 2020	664
Letture medie messaggi mensile	2.281



DIFFERENZE

Dato	Differenza rispetto al 2020	Differenza in percentuale
Incremento iscritti	2.370	+164,9%
Incremento messaggi	537	+422,8%

INSTAGRAM

PANORAMICA GENERALE

Dato	Numero
Followers al 31 dicembre	**5.854**
Nuovi followers 2020	3.190
Totale post	117

DIFFERENZE

Dato	Differenza rispetto al 2020	Differenza in percentuale
Incremento follower	3.339	+132,8%
Incremento post	79	+207,9%

INSTAGRAM

I POST PIU' VISTI

Posizione	Nome Post	Mi piace
1°	**Panchina giornata contro violenza donne**	**556**
2°	Ingresso Bianconatale 2021	505
3°	Monumento Passetto alba	502
4°	Panoramica aerea Passetto	502
5°	Arcobaleno Passetto	494
6°	La luna piena	490
7°	Passetto	474
8°	Babbo Natale con Bambini in centro	444
9°	Piazza Cavour di notte	407
10°	Bianconatale ultimo dell'anno	402

SITO WEB
www.comune.ancona.gov.it

DATI GENERALI

Totale Pagine visitate: **19.434.025**

Singole visite dello stesso utente: **2.933.507**

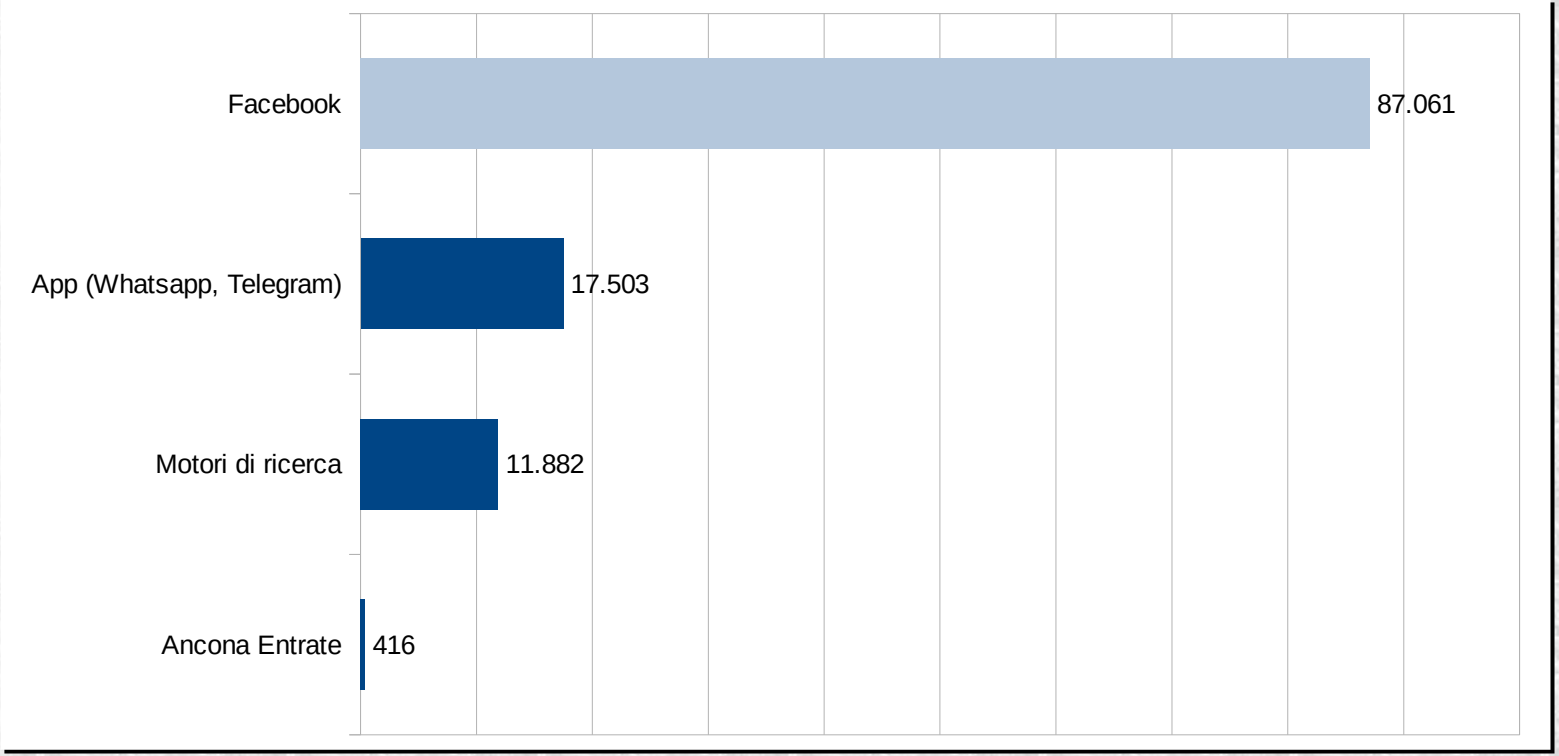
SITO WEB
www.comune.ancona.gov.it

LE PAGINE PIU' VISITATE

Posizione	Pagina	Visite
1°	**Buoni spesa emergenza Covid**	**126.628**
2°	Comunicati ufficio stampa	52.794
3°	Funzionamento applicazione prenotazione spiagge	47.251
4°	Ancona Entrate	35.771
5°	Bandi di concorso degli uffici	35.746
6°	Partenza screening di massa tamponi	32.241
7°	Concorso pubblico copertura di posti funzionario	31.147
8°	Domande frequenti nuove disposizione 4 maggio	23.878
9°	Concorso pubblico copertura posti istruttore amministrativo	23.333
10°	Domande telematiche posti a tempo indeterminato	22.792

SITO WEB
www.comune.ancona.gov.it

Da dove arrivano i visitatori del sito



CONCLUSIONI

- In questo periodo di emergenza i nuovi media si confermano un supporto straordinario alla “fame” di informazioni e di vicinanza dei cittadini. Non è un caso che TUTTI i canali dell'ente abbiano registrato un aumento eccezionale di contatti tranne lo sportello. L'emergenza Covid e l'impossibilità di muoversi fisicamente hanno determinato la diminuzione dell'uso di questo canale fisico, il cui “declino” era stato comunque già registrato gli anni scorsi.

  In particolare Facebook e Whatsapp hanno fatto registrare un vero e proprio salto in avanti: più 90 per cento il primo e 247 per cento il secondo. Se i cittadini hanno utilizzato con più frequenza questi canali, lo stesso abbiamo fatto noi per dare comunicazione: incrementato il numero dei post e info su tutti i social e chat.
  A TUTTE le richieste di informazioni pervenute per messaggino o via Messenger è stata data risposta.

- Le chat si confermano un mezzo molto utilizzato: non solo Whatsapp, diventato ormai uno sportello a tutti gli effetti, ma anche Telegram, che abbiamo curato nell'invio dei messaggi quasi quotidianamente, e che ha risentito dell'emigrazione degli utenti da Whatsapp degli ultimi mesi.

  Due sono i temi su cui sono ruotate le richieste di informazioni e l'attenzione degli utenti: il coronavirus e l’incendio alla ex Tubimar. Il regolamento della fase 2 del coronavirus è il post più cliccato della nostra pagina Facebook, mentre l’incendio alla ex Tubimar è il tweet più visto.

  Non cambiano molto le classifiche sui temi più sensibili della vita cittadina – decoro, viabilità, verde - ma calano le segnalazioni e, nota positiva, aumentano lievemente le segnalazioni chiuse, a cui cioè è stata data risposta.

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

Largo XXIV Maggio, 1 – piano terra

Tel. 071 222 4343

numero verde 800 653413

www.comune.ancona.gov.it

urp@comune.ancona.it