



# COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CITTADINI - REPORT 2020

# CONTATTI 2020: LE RICHESTE DI INFORMAZIONI

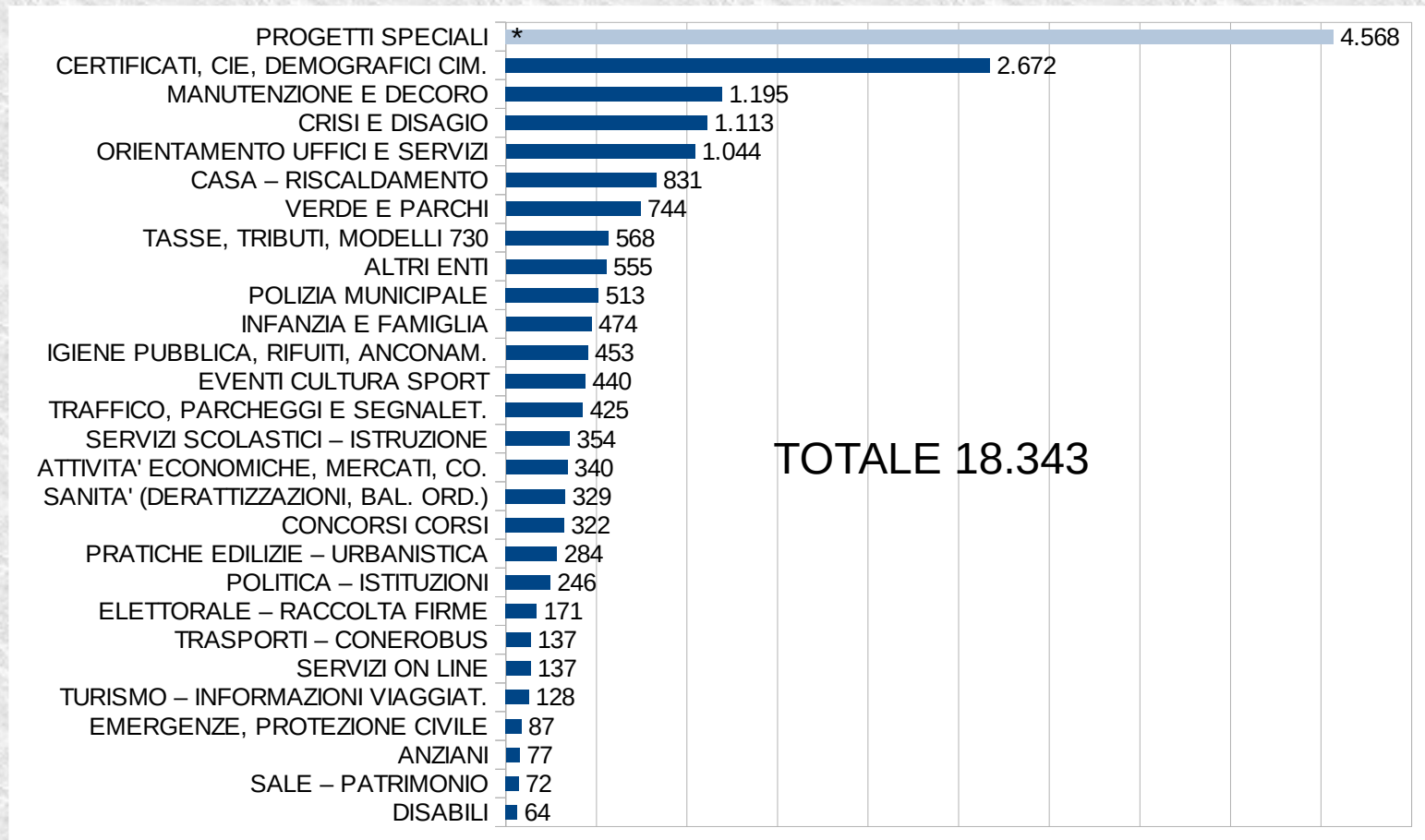
## Su tutti i canali, da quelli tradizionali alle chat e social

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%
<b>Totale</b>	<b>18.343</b>	<b>+92,7%</b>

# CONTATTI 2020: LE CHAT E I SOCIAL

<b>Tipologia</b>	<b>Numero</b>	<b>Differenza rispetto al 2019</b>
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

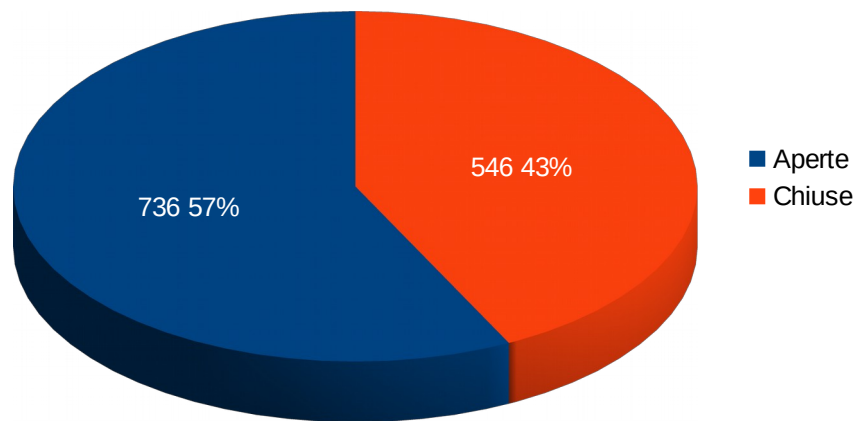


\* questa voce indica i contatti riguardanti il covid, i buoni spesa, la prenotazione delle spiagge, ecc...

# RECLAMI E SEGNALAZIONI

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

Reclami e segnalazioni - Ripartizione



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

**COMUNE DI ANCONA**

### Comune di Ancona - Segnala, Reclama, Suggestisci

Spazio dedicato alla voce dei cittadini

**Benvenuto!**

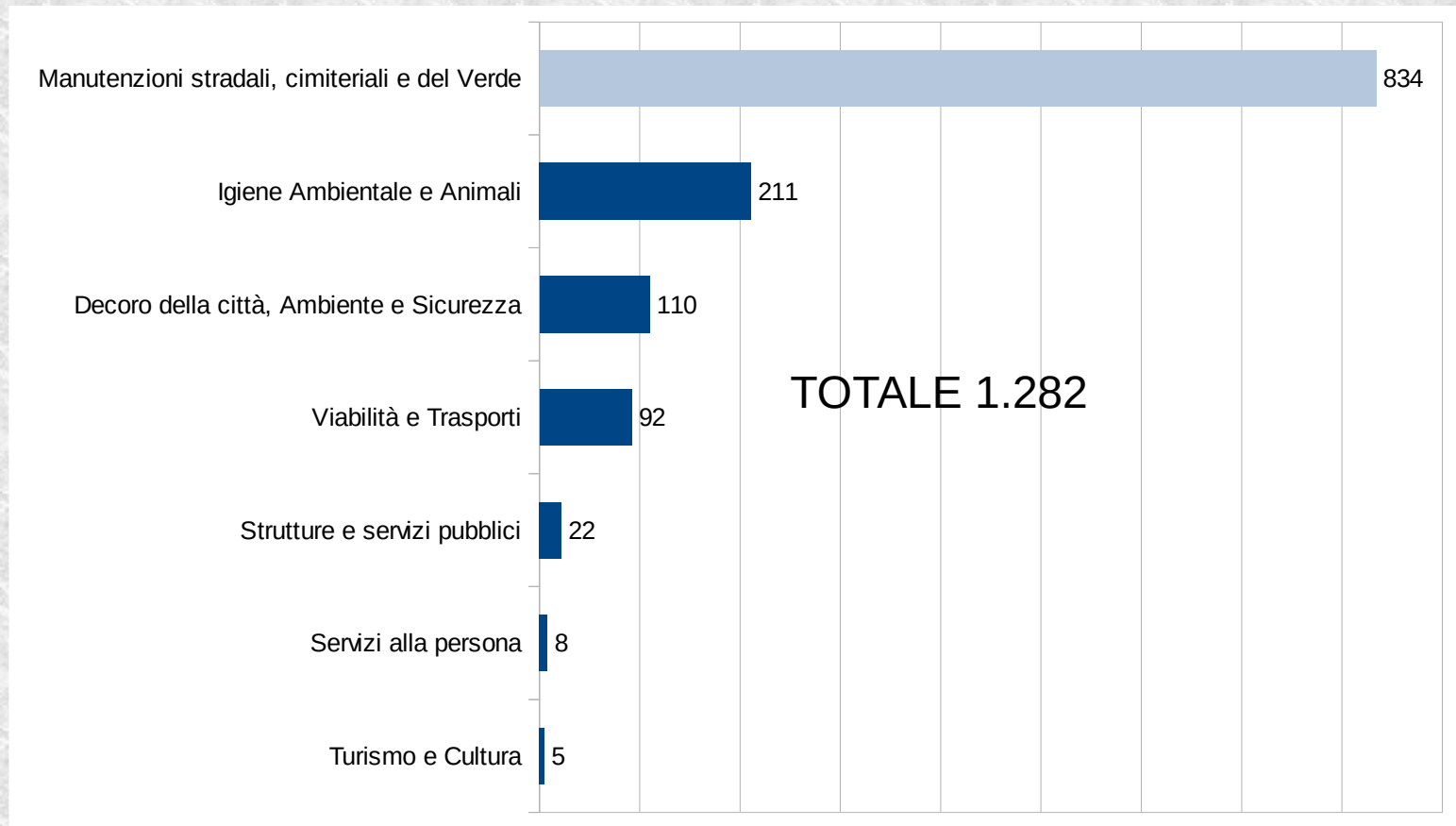
Attraverso questo sportello virtuale i cittadini possono dialogare con l'Amministrazione e far sentire la propria voce. Attraverso questo canale si possono presentare segnalazioni su mappa per segnalare delle criticità urbane e migliorare la vivibilità della città. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico risponderà rapidamente dopo aver inoltrato la vostra segnalazione all'ufficio competente.

- INDICA SULLA MAPPA**  
problemi o criticità
- SEGNALA DISSERVIZI**  
o suggerisci miglioramenti
- MAPPA DELLE SEGNALAZIONI**  
visualizza le segnalazioni effettuate

**Pannello Utente**

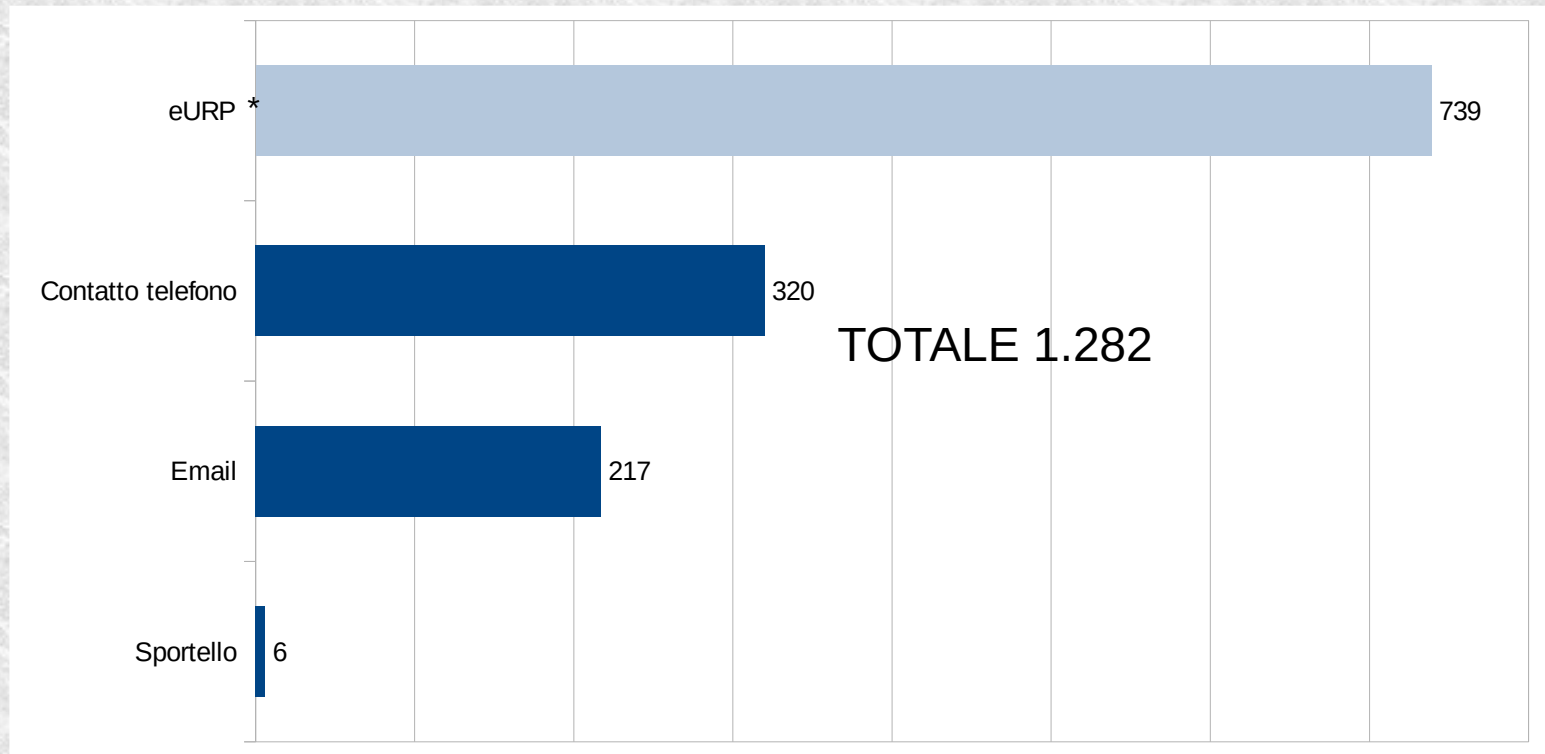
# RECLAMI E SEGNALAZIONI

## CHE COSA SEGNALANO I CITTADINI?



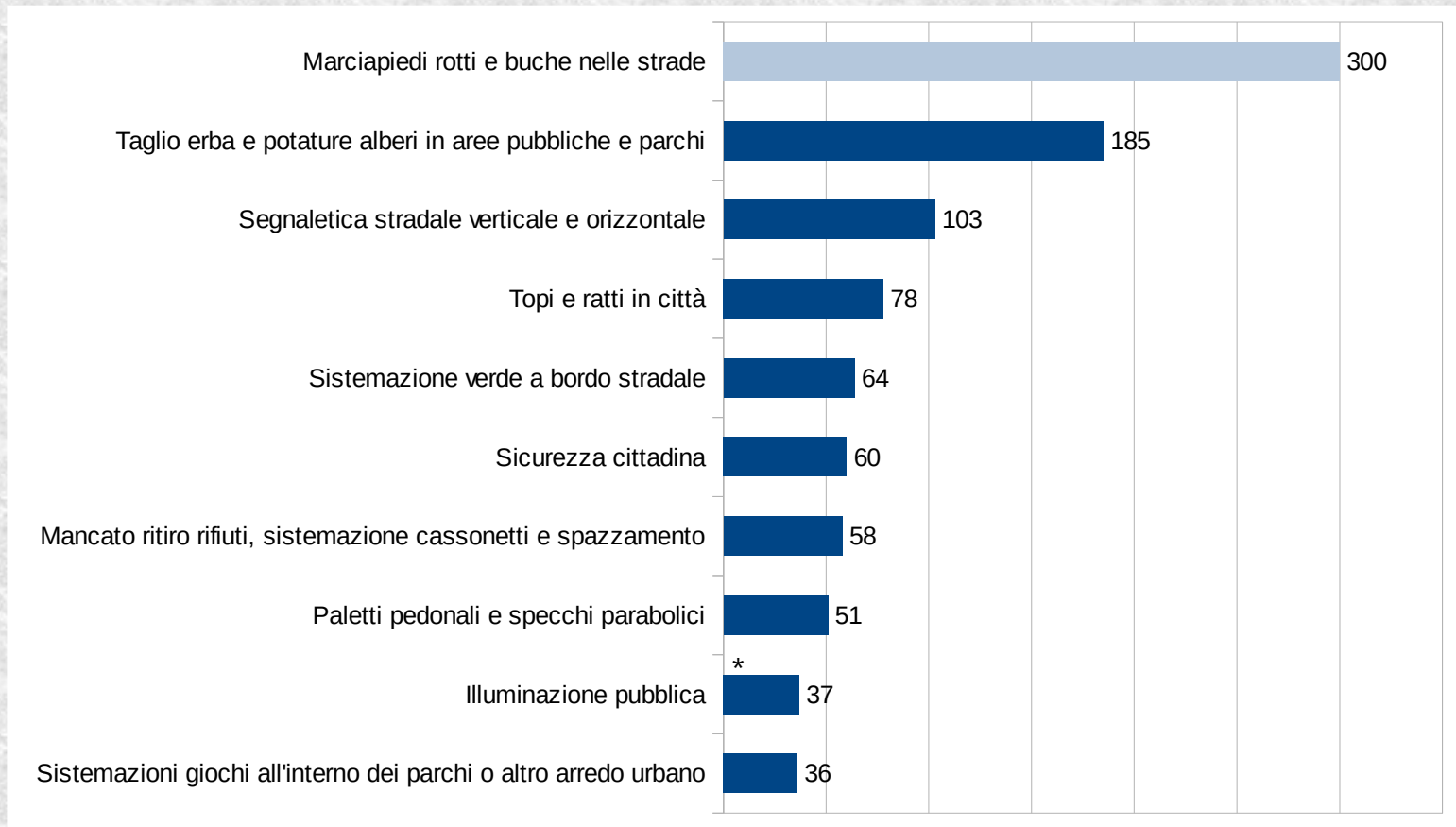
# RECLAMI E SEGNALAZIONI

**DA QUALI CANALI PROVENGONO LE SEGNALAZIONI?**



# RECLAMI E SEGNALAZIONI

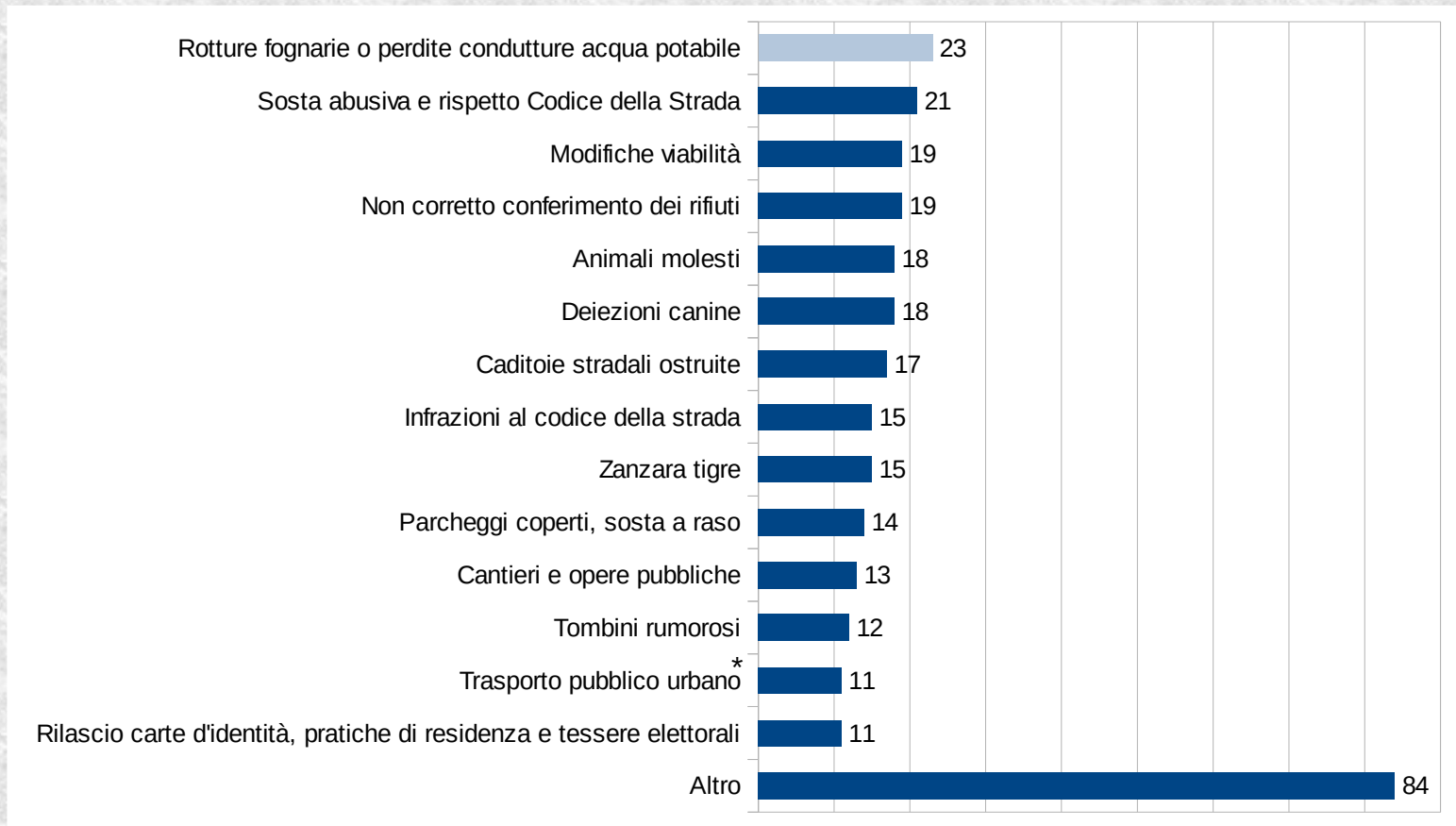
## GLI ARGOMENTI DELLE SEGNALAZIONI





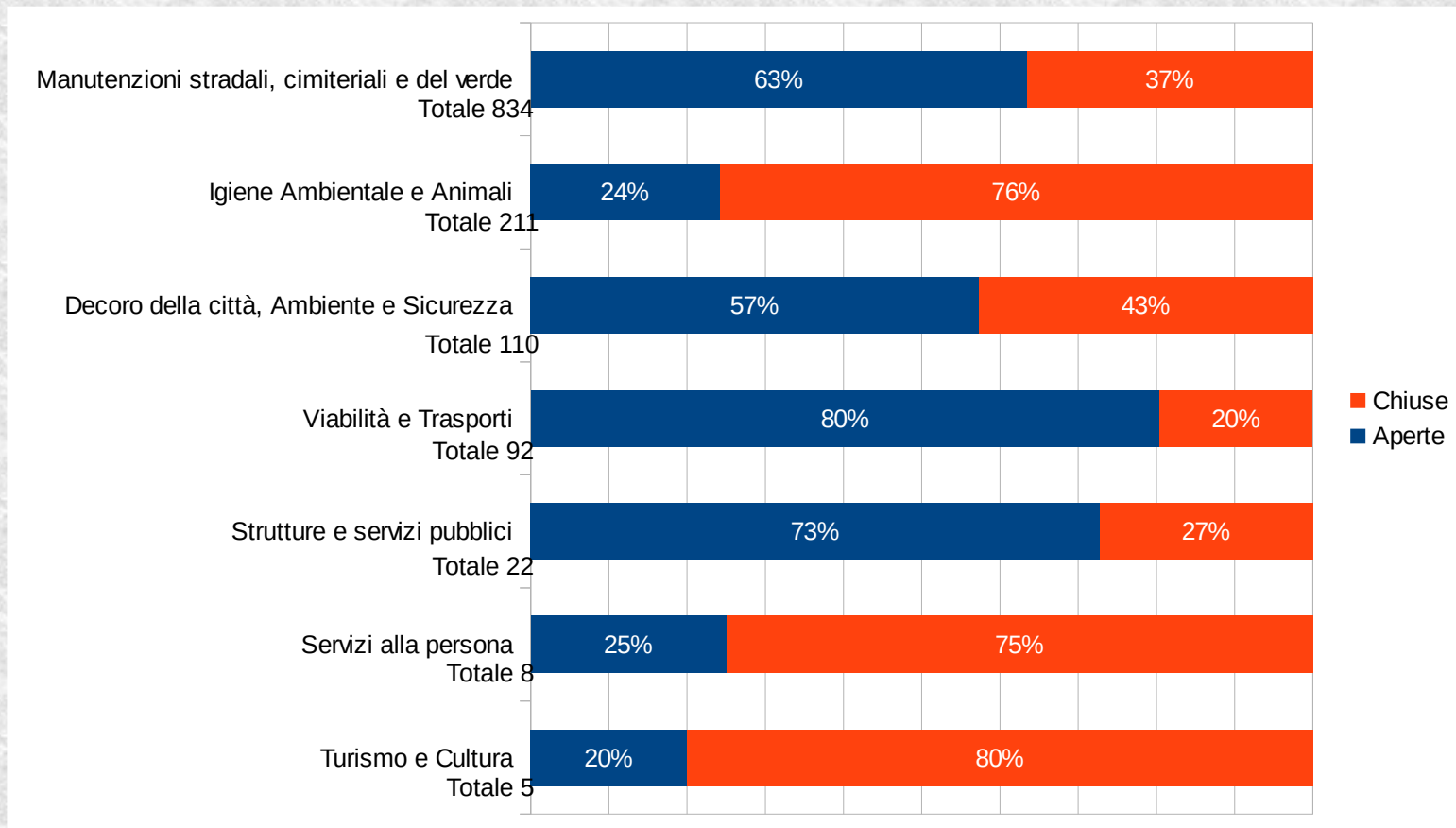
# RECLAMI E SEGNALAZIONI

## GLI ARGOMENTI DELLE SEGNALAZIONI – PARTE 2



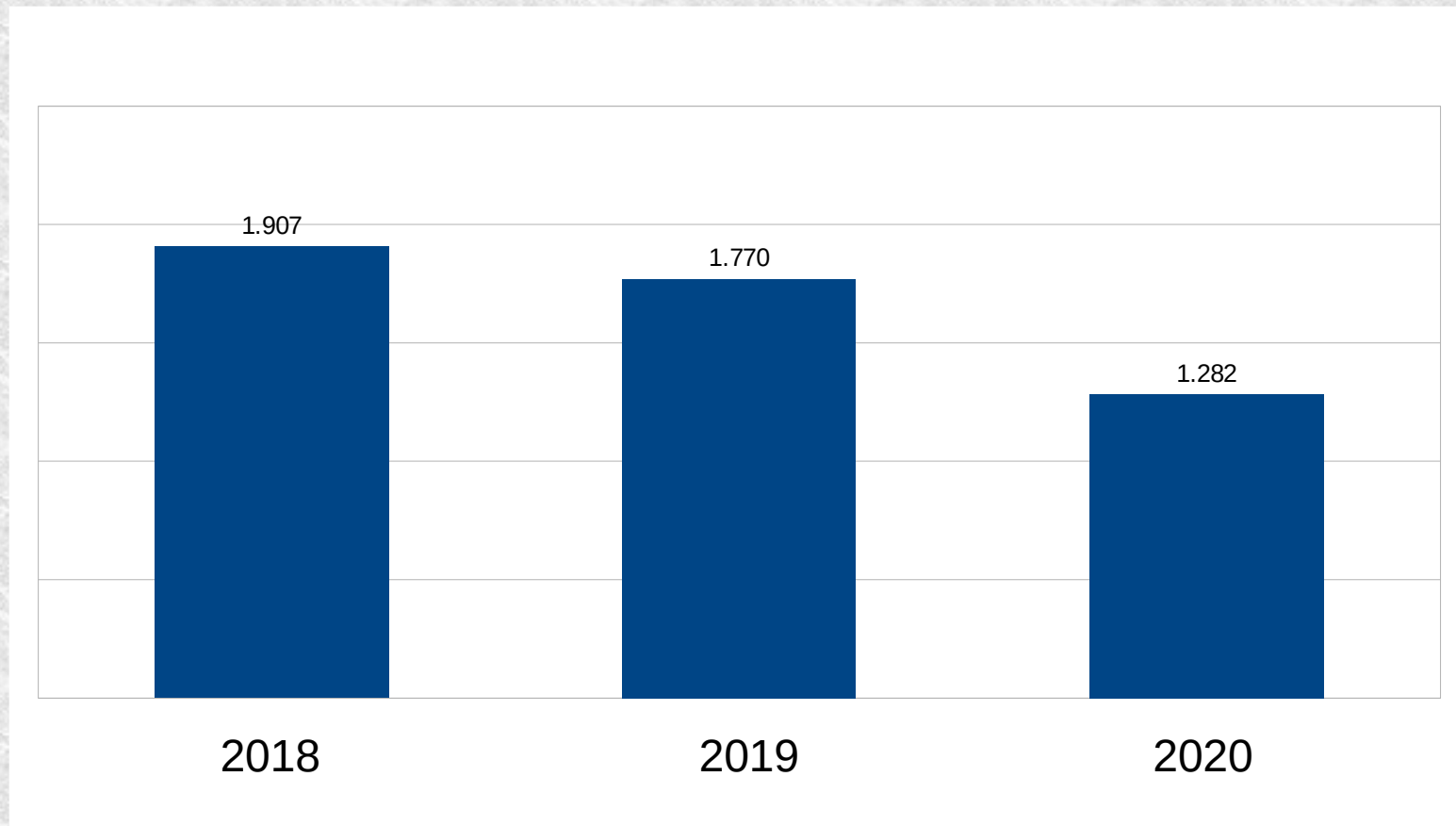
# RECLAMI E SEGNALAZIONI

## LE AREE DELLE SEGNALAZIONI TRA APERTE/CHIUSE



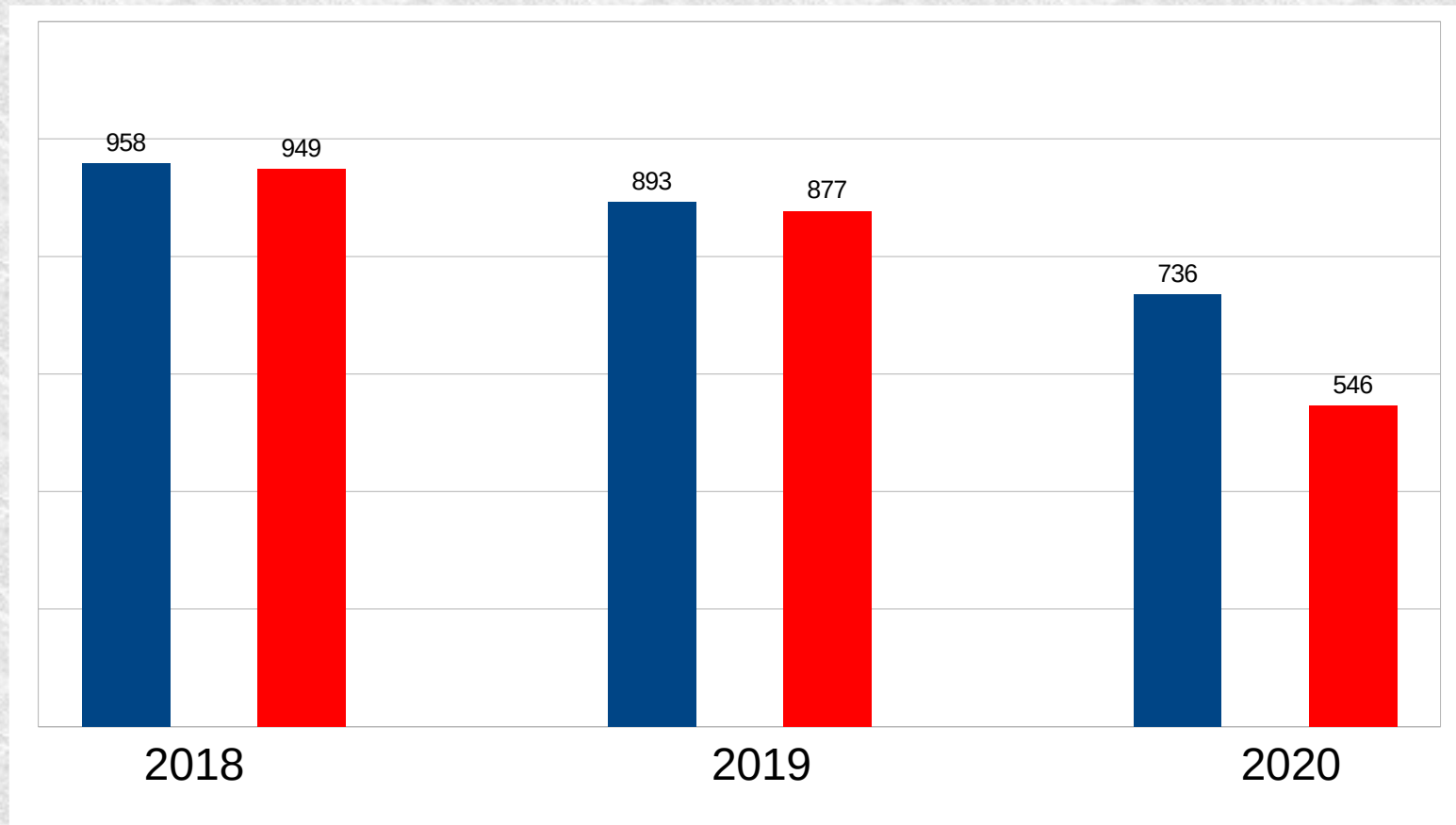
# RECLAMI E SEGNALAZIONI

## CONFRONTO NEGLI ANNI



# RECLAMI E SEGNALAZIONI

**CONFRONTO NEGLI ANNI TRA APERTE E CHIUSE**



# FACEBOOK

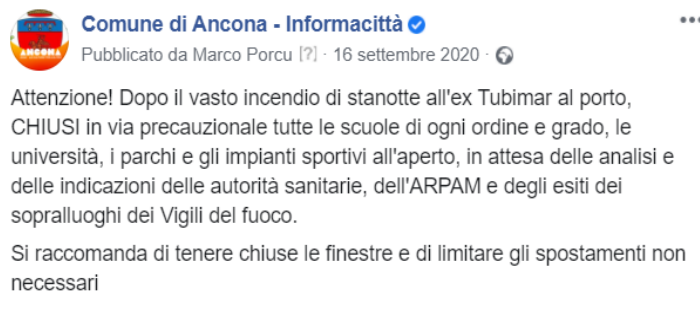
## PANORAMICA GENERALE


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



**Comune di Ancona - Informacittà** 

Publicato da Marco Porcu [?] · 16 settembre 2020 · 

Attenzione! Dopo il vasto incendio di stanotte all'ex Tubimar al porto, CHIUSI in via precauzionale tutte le scuole di ogni ordine e grado, le università, i parchi e gli impianti sportivi all'aperto, in attesa delle analisi e delle indicazioni delle autorità sanitarie, dell'ARPAM e degli esiti dei sopralluoghi dei Vigili del fuoco.

Si raccomanda di tenere chiuse le finestre e di limitare gli spostamenti non necessari



**Comune di Ancona - Informacittà** 

Publicato da Barbara Ulisse [?] · 6 maggio 2020 · 

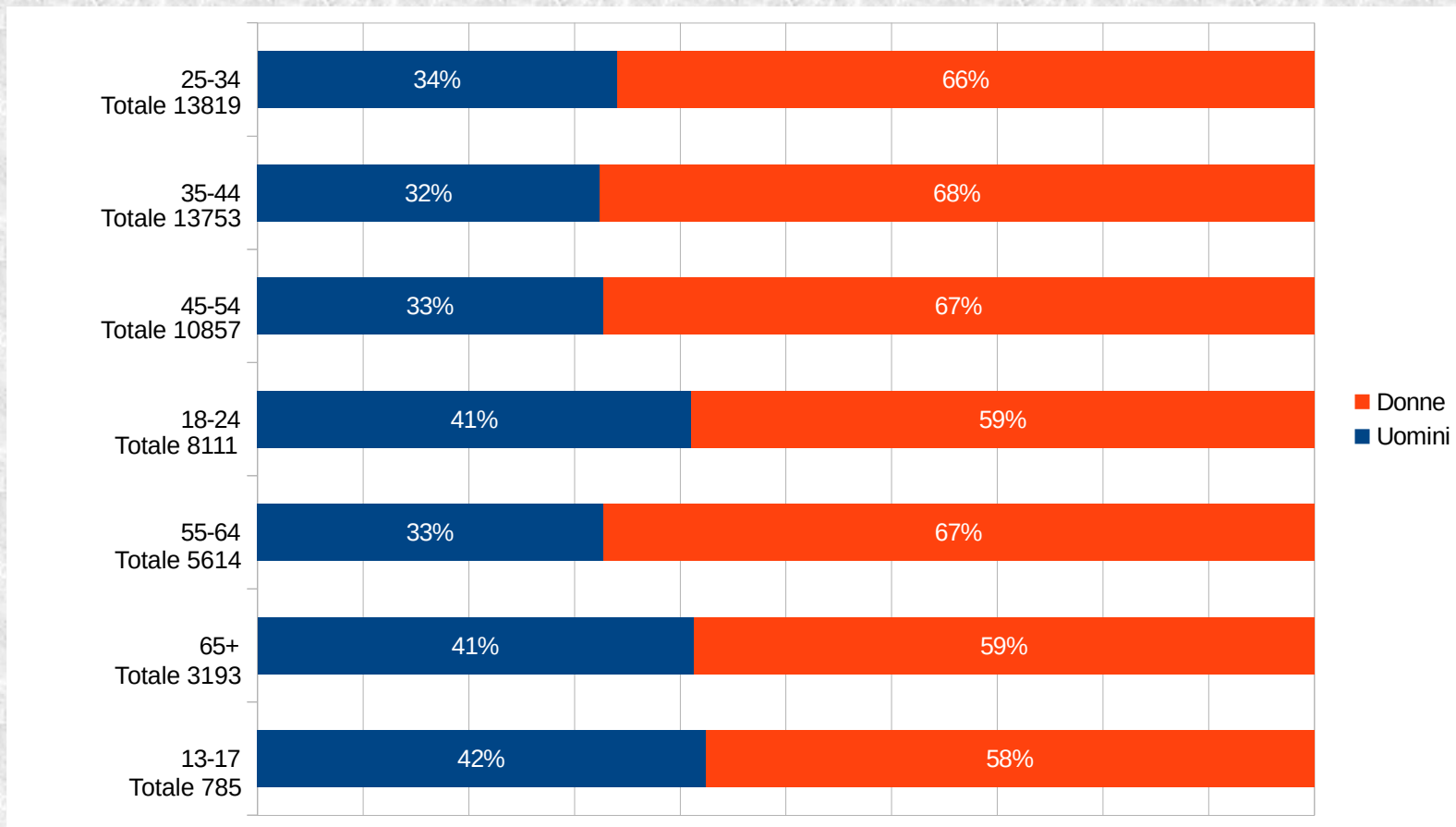
Passeggiate, regole, spostamenti. Qualche domanda (e risposta) sulla fase2. Le puoi leggere qui  <https://www.comune.ancona.gov.it/.../domande-frequenti-nuove.../>



COMUNE.ANCONA.GOV.IT  
**DOMANDE FREQUENTI NUOVE  
DISPOSIZIONI DAL 4 MAGGIO | Comune  
di Ancona**  
DOMANDE FREQUENTI NUOVE DISPOSIZIONI  
DAL 4 MAGGIO 6 Maggio 2020 Cosa posso...

# FACEBOOK

## VISUALIZZAZIONI PAGINA PER ETA'/GENERE



# FACEBOOK

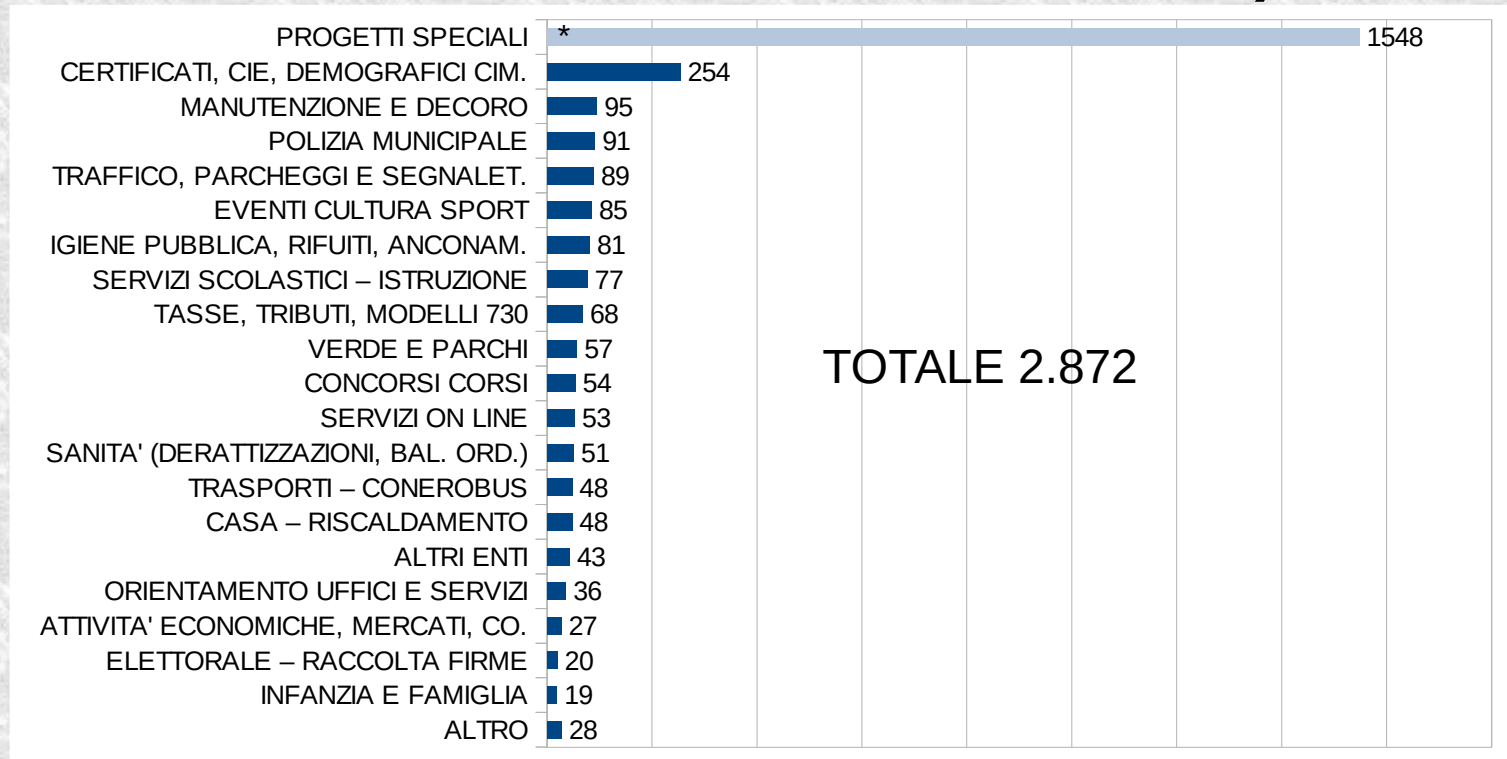
## I POST PIU' CLICCATI

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°	Riciclo 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°	Annulato 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

**Ancona Eventi** si trova presso Ancona.  
 Pubblicato da cittadiancona [?] · 18 marzo 2020 · 🌐

Una città deserta che non abbiamo mai visto ma che tornerà ad essere viva e piena di gente!  
 Ora restiamo a casa 🏠  
 #andràtuttobene #iorestoacasa @ Ancona, Italy


# TWITTER

## PANORAMICA GENERALE

<b>Followers al 31 dicembre</b>	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%



**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 16 set 2020  
Fumo dopo l'incendio al porto, si raccomanda di tenere chiuse le finestre e di limitare gli spostamenti non necessari.

**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 16 set 2020  
Attenzione! Dopo il vasto incendio di stanotte all'ex Tubimar al porto, CHIUSI in via precauzionale tutte le scuole di ogni ordine e grado, le università, i parchi e gli impianti sportivi all'aperto, in attesa delle analisi

**Comune di Ancona** @ComuneAncona · 16 set 2020  
Vasto incendio nella notte all'ex Tubimar al porto. In attesa delle analisi di Arpam e Asur è consigliabile in via precauzionale tenere chiuse le finestre

# 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

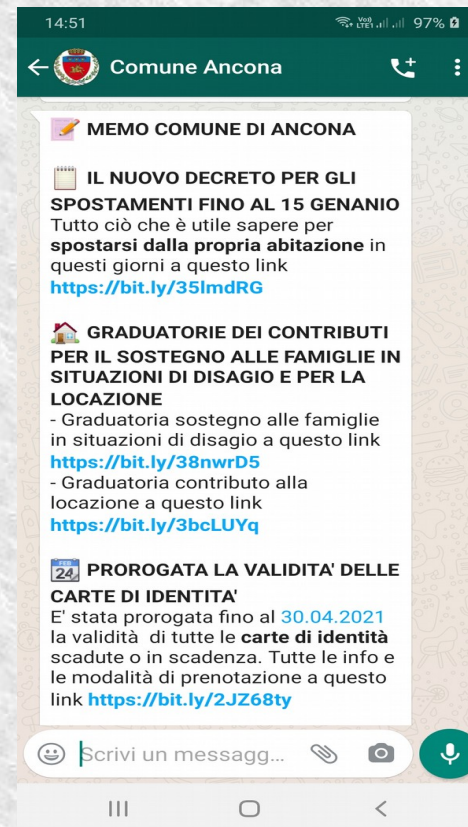
## PANORAMICA GENERALE

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

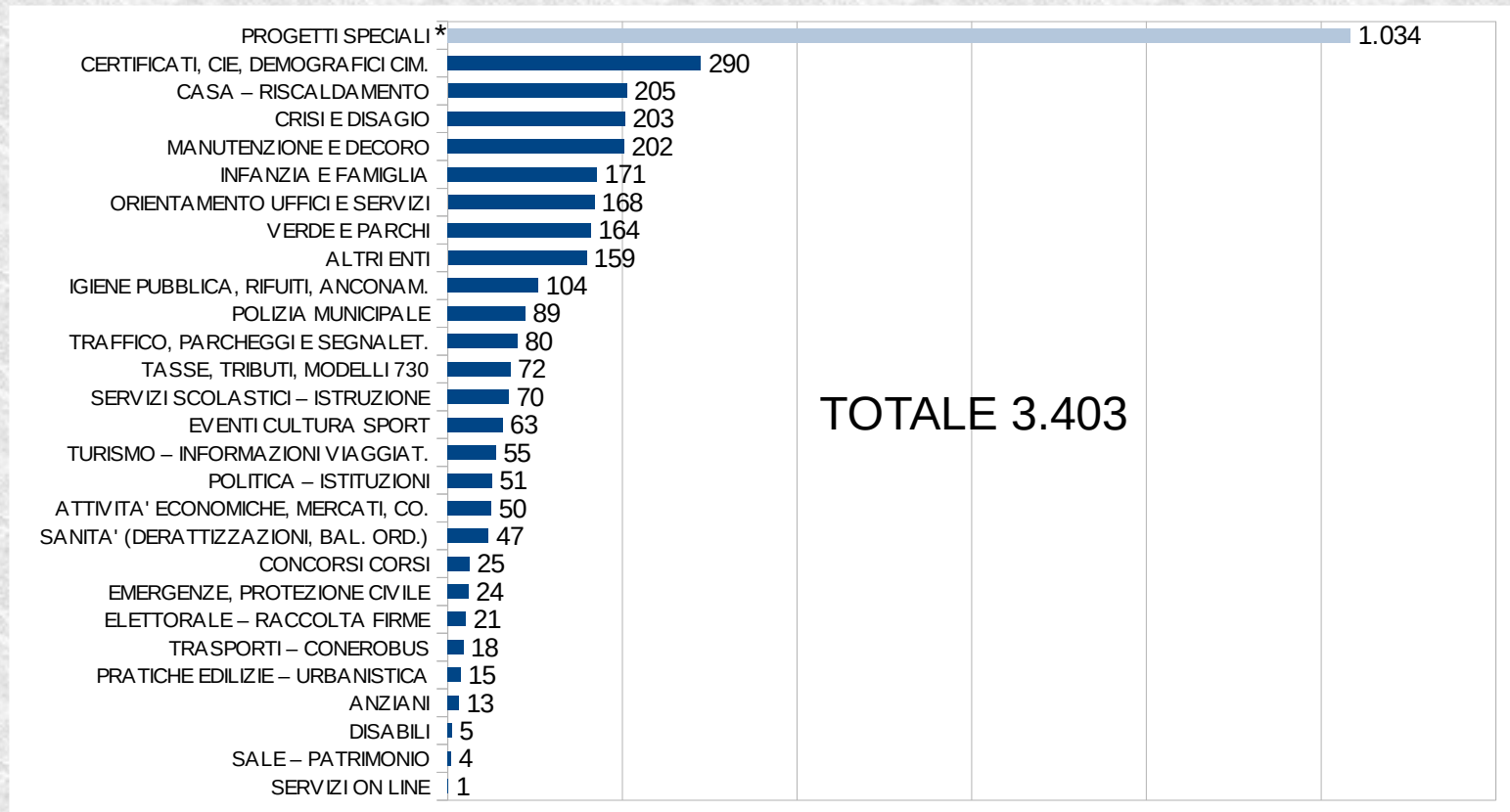
Dato	Differenza rispetto al 2020	Differenza in percentuale
Incremento iscritti	1.522	+14,6%
Incremento messaggi	1.898	+126,1%
Decremento memo	21	-25,3%

\* 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...

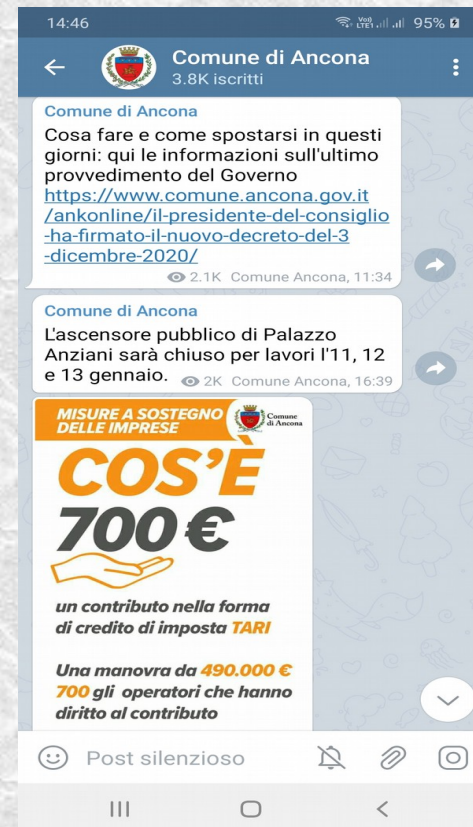
# TELEGRAM

## 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%



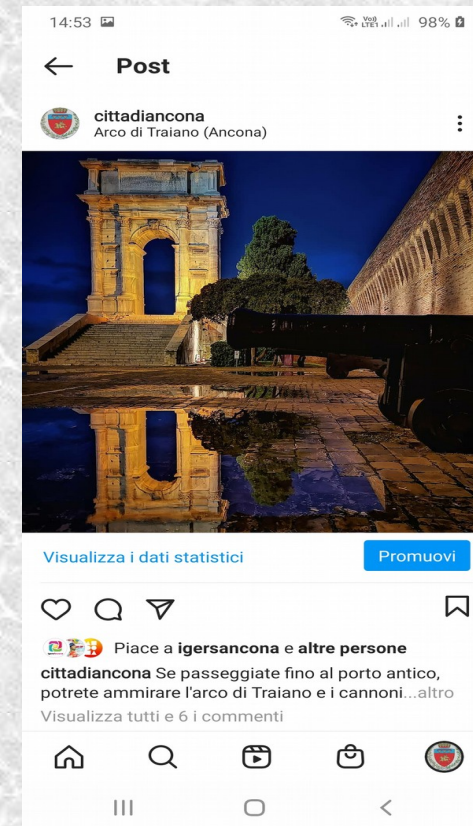
# INSTAGRAM

## 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



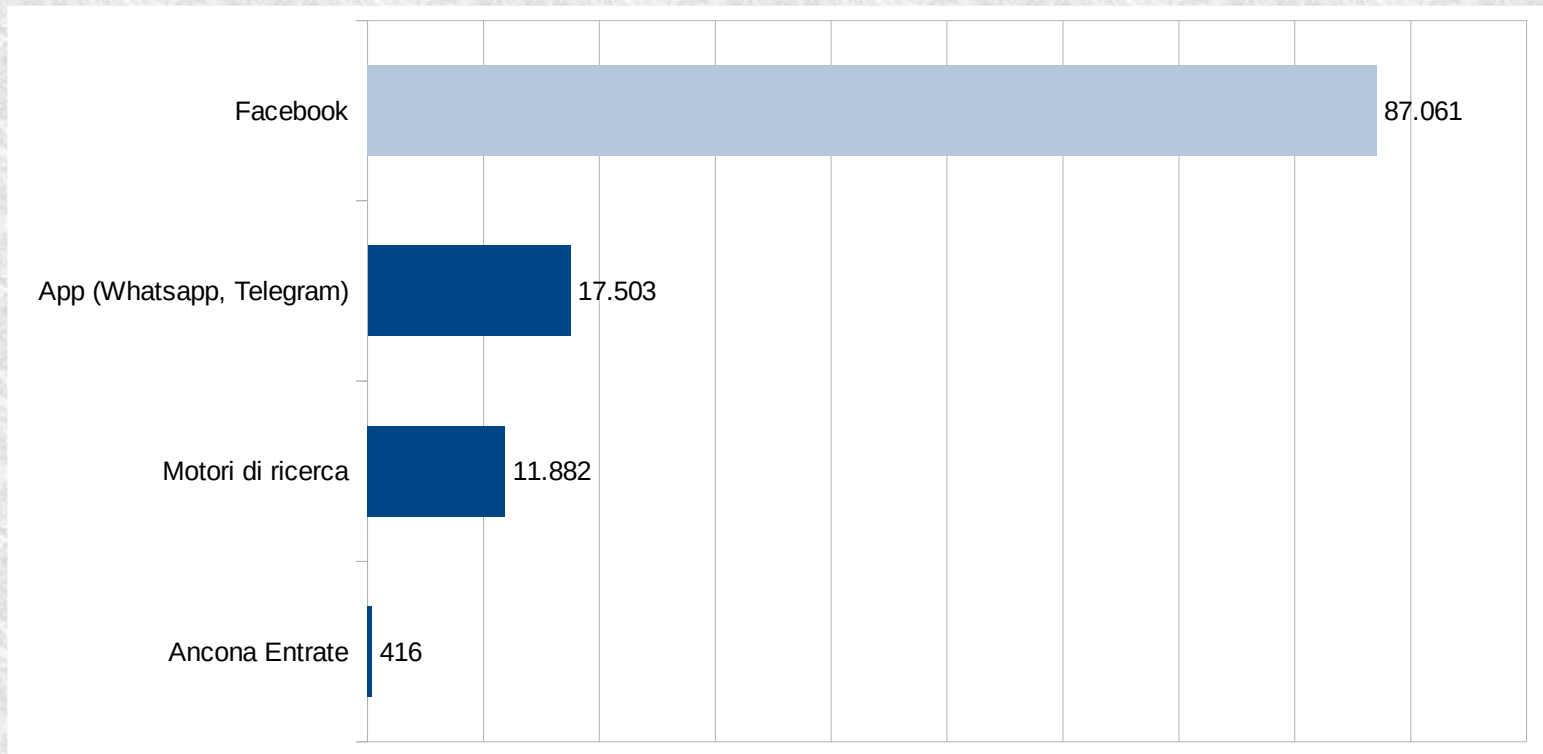
**LE PAGINE PIU' VISITATE**

<b>Posizione</b>	<b>Pagina</b>	<b>Visite</b>
1°	<b>Buoni spesa emergenza Covid</b>	<b>126.628</b>
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](http://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](http://www.comune.ancona.gov.it)

[urp@comune.ancona.it](mailto:urp@comune.ancona.it)

