

Whatsapp come canale di comunicazione pubblica

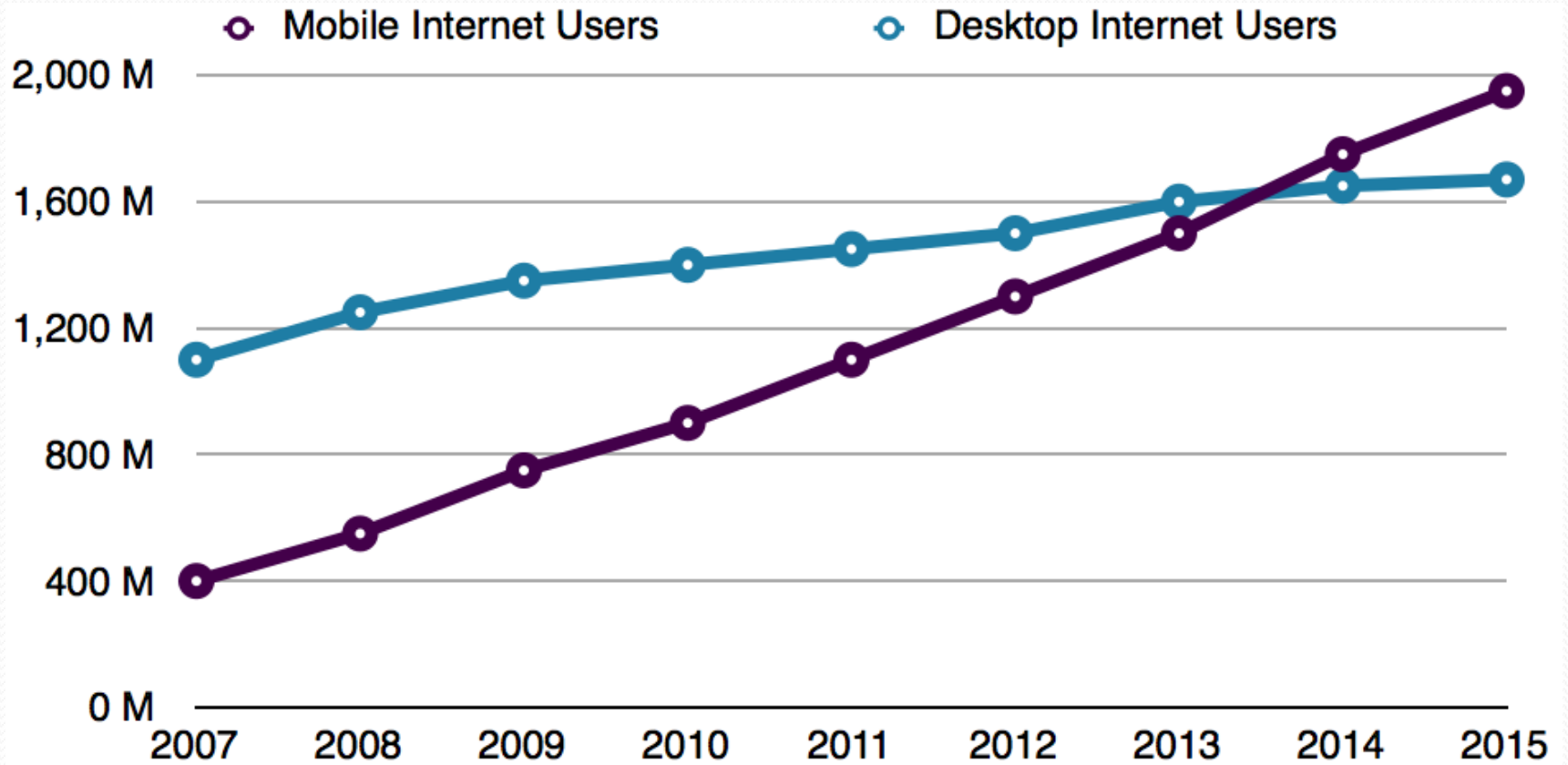
Informare e dialogare con la messaggistica



WHATSAPP



DESKTOP VS MOBILE



WHATSAPP per gli enti pubblici

✓ **MULTICANALITA'**: il sistema di messaggistica nasce dall'esigenza di ampliare l'offerta dei canali di comunicazione già presenti:

- TELEFONO
- FAX
- NUMERO VERDE
- MAIL
- SITO WEB
- FACEBOOK
- TWITTER
- **WHATSAPP**

WHATSAPP: LA PROMOZIONE



Il Comune di Ancona
su WhatsApp



Invia un messaggio "Iscrivimi"

366 7695184

e sarai sempre aggiornato

WHATSAPP per gli enti pubblici

✓ **TARGET: whatsapp** è il canale di comunicazione attualmente più diffuso entrato nelle abitudini e copre un target di fruitori molto ampio soprattutto per la sua:

- VELOCITA'
- TIPO DI LINGUAGGIO SEMPLICE E CONFIDENZIALE
- FACILITA' DI UTILIZZO

WHATSAPP per gli enti pubblici

- ✓ **INTERAZIONE:** consente il dialogo con gli iscritti e un'interazione per le aziende che decidono di utilizzarlo non solo per dare informazioni ma anche per ricevere richieste e segnalazioni
- ✓ **COSTRUZIONE di COMUNITA' E DIALOGO**

WHATSAPP per gli enti pubblici

✓ **MULTIMEDIALITA'**: consente l'invio di

- MESSAGGI
- FILE AUDIO
- FOTO
- DOCUMENTI
- PICCOLI VIDEO

WHATSAPP per gli enti pubblici

Come si comincia?

- SMARTPHONE O TABLET con SIM o SIM DATI
- CREARE UNO SPAZIO VIRTUALE (gmail) per il database degli iscritti

Contatti



Urp Conune Di Ancona

Tutti i contatti

Contatti frequenti

Gruppi >

Cerchie >

Trova duplicati

Altro >

M Multiservizi 2

N Numero 1

N Numero 10

N Numero 100

N Numero 1000

N Numero 1001

N Numero 1002

Numero 1003

Numero 1004

N Numero 1005

N Numero 1006

N Numero 1007

N Numero 1008

N Numero 1009

Numero 101

N Numero 1010

N Numero 1011

N Numero 1012



WHATSAPP per gli enti pubblici

Come si comincia?

- **CREARE UN DATABASE di «sicurezza» in Excell che consente di monitorare il numero degli iscritti e l'incremento mensile**
- **NON CI SONO DATI SENSIBILI ma solo numeri di telefono. Ogni iscritto sarà catalogato con**
 - **Numero xxxx**
 - **Numero di telefono 3470000000**
 - **Giorno di iscrizione 23/10/2015**

Nome utente	numero	data iscrizione	Dati whatsapp	
Numero 1		06/05/15	Numero di telefono	
Numero 2		06/05/15	Pin	
Numero 3		06/05/15	mail	
Numero 4		06/05/15	password	
Numero 5		06/05/15		
Numero 6		06/06/15	gmail	
Numero 7		06/05/15		
Numero 8		06/05/15		
Numero 9		06/05/15		
Numero 10		06/05/15		
Numero 11		06/05/15		
Numero 12		06/05/15		
Numero 13		06/05/15		
Numero 14		06/05/15		
Numero 15		06/05/15		
Numero 16		07/05/15		
Numero 17		07/05/15		
Numero 18		07/05/15		
Numero 19		07/05/15		
Numero 20		07/05/15		
Numero 21		07/05/15		
Numero 22		07/05/15		
Numero 23		07/05/15		
Numero 24		07/05/15		
Numero 25		07/05/15		

WHATSAPP per gli enti pubblici

Come far partire il servizio?

- Gli utenti mandano un messaggio con scritto (per esempio) **ISCRIVIMI** dopo aver scaricato la app
- L'azienda risponde con un **MESSAGGIO DI BENVENUTO** a cui è allegato il link alla **POLICY**

L'utente che non vuole iscriversi può continuare a utilizzare il servizio ogni volta che ha bisogno di informazioni.

WHATSAPP per gli enti pubblici

IL MESSAGGIO DI BENVENUTO

Benvenuto nel servizio di informazione pubblica di La invitiamo a prendere visione della nostra policy a questo link <http://.....>

Riceverà periodicamente informazioni di pubblica utilità su eventi, scadenze, avvisi, ecc. Ma se dovesse avere quesiti o richieste siamo a sua disposizione ogni volta.

Qualora non dovesse ricevere le informazioni settimanali ci comunichi questo disagio così da mandarle singolarmente le notizie.

Questo numero è dedicato solo per il servizio di whatsapp e non risponde alle chiamate telefoniche. A presto!



POLICY "URP su Whatsapp"

"Urp su Whatsapp" è il nuovo servizio del Comune di Ancona attraverso il canale WhatsApp con lo scopo di trasmettere informazioni di pubblica utilità e interesse della città sfruttando la velocità e capillarità della App.

Al numero **366 7695184** è attivata esclusivamente la chat testuale l'invio e la ricezione di messaggi contenenti anche immagini, piccoli o eventuali condivisioni della posizione.

"Urp su Whatsapp" è un canale di comunicazione interattivo utilizzato per semplice e tempestiva informazione e raggiungere il maggior numero di cittadini. I messaggi saranno inviati in modalità broadcast, quindi nessun utente e i contatti altrui garantendo la privacy. Il servizio è curato dall'Ufficio Relazioni Pubbliche. (tel. 071 2224343)

CONTENUTI DI PUBBLICA UTILITÀ

Il servizio ha lo scopo di informare i cittadini sui seguenti contenuti: informazioni sui servizi comunali, eventi scadenze, viabilità e tutte le questioni di pubblico interesse.

ISCRIZIONE

Per iscriversi al servizio è sufficiente scaricare l'applicazione di WhatsApp, inserire tra i propri contatti (rubrica) il numero **366 7695184** (si consiglia di memorizzare in rubrica e di registrare il numero sotto la voce "Urp Comune di Ancona" o "Urp su Whatsapp") ed inviare un messaggio con il seguente testo: "Iscrivimi", allo stesso modo per cancellarsi inviare un messaggio con "Cancellami".

Con l'invio del messaggio di iscrizione, il titolare dell'utenza telefonica autorizza il Comune di Ancona a trasmettere informazioni tramite WhatsApp.

L'iscrizione verrà accolta con un messaggio di benvenuto e con l'invito a leggere la policy del servizio che si intenderà così accettata.

ORARI

Il servizio è attivo da lunedì al venerdì nei seguenti orari: lunedì, mercoledì, venerdì dalle ore 9 alle 13, martedì e giovedì dalle 9 alle 13 e dalle 15 alle 17.

DISCLAIMER

I messaggi degli utenti verranno cancellati e, se necessario, segnalati al gestore del servizio nei seguenti casi:

- promozione o sostegno di attività illegali;
- utilizzo di un linguaggio offensivo o scurrile;
- diffamazione o minaccia;
- diffusione non autorizzata di dati personali di terzi;

o di contenuti personali di qualsiasi tipo o commenti offensivi rivolti a qualunque gruppo o religioso o a specifiche minoranze;

o di link a siti esterni fuori tema; promozione di prodotti, servizi od politiche;

o di diritto d'autore e utilizzo non autorizzato di marchi registrati; o di raccolta fondi.

I comportamenti che violino la presente policy, l'utente responsabile sarà avvertito e i contenuti lesivi e i loro autori saranno segnalati alle competenti autorità.

POLICY

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DELL'ART.10 DEL DECRETO LEGISLATIVO 30/06/2003 N.196.

Il titolare del trattamento è il Comune di Ancona. I dati saranno trattati esclusivamente per l'esecuzione delle operazioni relative al servizio di WhatsApp del Comune di Ancona.

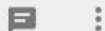
Il trattamento sarà effettuato attraverso l'utilizzo di strumenti informatici, telematici o cartacei per i quali sono impiegate misure di sicurezza idonee a garantirne la riservatezza e ad evitarne l'accesso a soggetti non autorizzati. In qualunque momento l'iscritto può far valere i diritti previsti dal Decreto Legislativo 196 del 30/6/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali).

L'iscrizione al servizio WhatsApp del Comune di Ancona da parte dell'utente rappresenta di per sé esplicita accettazione della Informativa sul trattamento dei dati personali.

WHATSAPP per gli enti pubblici

attraverso whatsapp web vengono create le liste broadcast che possono contenere al massimo 256 numeri

questa fase di lavorazione richiede una notevole mole di attività manuale



Comune di Ancona



Cerca o inizia una nuova chat



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



Comune di Ancona

Venerdì

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ANCONA CA...



VENERDÌ

MEMO COMUNE DI ANCONA

ANCONA CAMMINA STASERA

Tornano le passeggiate urbane stasera ore 21, verso la lanterna rossa.

Info qui <http://www.comune.ancona.gov.it/.../ev.../ancona-cammina-2016-4/>

NON HAI ANCORA VISTO L'OPERA DI CARAVAGGIO?

Regalati un fine settimana di arte e bellezza. Vieni a vedere Ragazzo morso da un ramarro in Pinacoteca.

Info <http://www.comune.ancona.gov.it/ankonline/il-caravaggio-alla-pinacoteca-di-ancona/>

"L'AGIRE POLITICO DELLE DONNE"

Oggi alle 17 ultimo appuntamento del ciclo di conferenze alla sala Boxe della Mole con Daniela Scandura che racconta Maria Montessori.

DOMANI INIZIA IL TEATRO RAGAZZI

Domani alle ore 18 al Teatrino del Piano (all'ex Crass) apre la stagione di teatro per ragazzi.

Programma e informazioni:

www.teatrodelcanguro.it
www.marcheteatro.it

OGGI E DOMENICA C'E' TOSCA


Alle Muse la stagione lirica: Info

<http://www.comune.ancona.gov.it/ankonline/oper...>

WHATSAPP per gli enti pubblici


I contenuti dei messaggi (che dovranno essere coerenti con la policy) potranno essere:

- **SINGOLE RICHIESTE**
- **MEMO A CADENZA SETTIMANALE/QUINDICINALE**
- **INFO UTILI e OPPORTUNITA'**
- **IMMAGINI O DOCUMENTI pdf**
- **EMERGENZE (fermata soppressa, sciopero, deviazioni ecc)**



Cerca o inizia una nuova chat

- Comune di Ancona ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Comune di Ancona Numero 2842 aggiunto alla lista ieri
- Comune di Ancona ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Comune di Ancona Numero 2874 aggiunto alla lista ieri
- Numero 2225** ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Numero 442 ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Numero 1044 ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Numero 1168 ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Numero 2790 ✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L... ieri
- Numero 2098 ieri



Numero 2225

Farmacia La Salute tel. 07135303 12:03 ✓

MARTEDÌ

Buongiorno è possibile avere un aggiornamento sulla situazione balneazione? Grazie 08:28

Buongiorno il divieto persiste fino a nuova comunicazione. Cordiali saluti, buona giornata. 09:07 ✓

MEMO COMUNE DI ANCONA

CARTA D'IDENTITA', RILASCIO NON IMMEDIATO
Attenzione per chi deve partire: la carta d'identità viene inviata a casa entro 6 giorni dalla Zecca dello Stato e non consegnata subito
Info qui <http://goo.gl/DtWgqj>

EVENTI DEI PROSSIMI GIORNI
Jazz, Weekendoit, sport, mostre: qui trovate il calendario completo degli eventi <http://www.comune.ancona.gov.it/ankonline/events/>

PIAZZA CAVOUR, LA FOTO DEL CUORE
Ultimi giorni per mandarci la tua foto del cuore di piazza Cavour prima dell'inaugurazione della restyling della piazza del 22 luglio

ANCONA CITTA' DI SCOGLIO
Breve viaggio nella città di scoglio, oggi ore 18.30 in piazza San Francesco con Francesco Scarabicchi 11:41 ✓

IERI

MEMO COMUNE DI ANCONA

RIAPERTA LA BALNEAZIONE
Le analisi dell'Arpam hanno avuto un esito positivo, quindi è stata riaperta la balneazione su tutta la costa da Palombina al Passetto 09:07 ✓

WHATSAPP per gli enti pubblici

- ✓ **Whatsapp è un canale di proprietà privata che si sviluppa ancora in un terreno non normato**
- ✓ **Whatsapp è un canale aggiuntivo di SEMPLIFICAZIONE E COMUNICAZIONE**
- ✓ **Rinvio al sito istituzionale con short link**

- Cerca o inizia una nuova chat
- MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...
 - Comune di Ancona ieri
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...
 - Comune di Ancona ieri
Numero 2842 aggiunto alla lista
 - Comune di Ancona ieri
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...
 - Comune di Ancona ieri
Numero 2874 aggiunto alla lista
 - Numero 1444** ieri
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...
 - Numero 2832 ieri
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...
 - +39 392 195 7302 Martedì
✓ Benvenuto nel nostro nuovo servizio di in...
 - [REDACTED] ieri
L...
 - Numero 442 ieri
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...
 - Numero 1044 ieri

Numero 1444

18 alle 3 del mattino.

EVENTI WEEK END
Sport in piazza Pertini, teatro, mostre alla Mole, cinema e tanto altro! Qui li trovate
tutti: <http://www.comune.ancona.gov.it/ankonline/events/>

FARMACIE DI TURNO
Sabato 16 luglio: Farmacia Tornatora tel. 0712866437 +appoggio Farmacia Nazionale te. 071204040 e Farmacia La Salute di Morselli tel. 07135303
Domenica 17 luglio: Farmacia Nazionale tel. 071204040 +appoggio Farmacia La Salute tel. 07135303 11:58 ✓

LUNEDÌ

Buongiorno. Vorrei sapere se la Regione Marche (o altri enti affini) prevede borse di studio per la partecipazione a master universitari. 14:44

MARTEDÌ

Buongiorno, può sentire l'Informagiovani al numero di telefono 071 54954 per avere ulteriori informazioni. Cordiali saluti, buona giornata 10:22 ✓

MEMO COMUNE DI ANCONA

CARTA D'IDENTITA', RILASCIO NON IMMEDIATO
Attenzione per chi deve partire: la carta d'identità viene inviata a casa entro 6 giorni dalla Zecca dello Stato e non consegnata subito
Info qui <http://goo.gl/DtWgqj>

EVENTI DEI PROSSIMI GIORNI
Jazz, Weekendoit, sport, mostre: qui trovate il calendario completo degli eventi <http://www.comune.ancona.gov.it/ankonline/events/>

PIAZZA CAVOUR, LA FOTO DEL CUORE
Ultimi giorni per mandarci la tua foto del cuore di piazza Cavour

WHATSAPP: LE OPPORTUNITA' PER UNA REGIONE

- ✓ **Liste broadcast dedicate** a particolari target
- ✓ **Gestione emergenze:** su trasporti, meteo, sanità, protezione civile, ecc
- ✓ **Messaggi e documenti:** memo settimanali, opportunità, invio modelli (es. domanda contributi terremoto)
- ✓ **Promozione:** video, marketing aziendale, risultati, sondaggi, ecc

WHATSAPP: gestione del servizio e back office

- ✓ **Forte organizzazione e comunicazione interna: soprattutto se il servizio viene svolto anche «in entrata».** I tempi di risposta devono essere brevi, l'informazione va reperita in poco tempo per rispondere.
- ✓ **Individuare l'ufficio competente:** di solito viene affidato agli uffici di comunicazione/URP che conoscono la struttura o che già fanno attività di comunicazione e di relazioni con gli utenti

GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI



Cerca o inizia una nuova chat



✓ Buongiorno, quelle che erano presenti son...



Numero 2523 09:53
✓ Buongiorno, può inoltrare la sua segnalaz...



[Redacted] 09:48
✓ Benvenuto nel nostro nuovo servizio di in...



[Redacted] 09:23
✓ Benvenuto nel nostro nuovo servizio di in...



[Redacted] 09:03
La peggiore giunta comunale nella storia di A...



Comune di Ancona ieri

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...



Comune di Ancona ieri

Numero 2840 aggiunto alla lista



Comune di Ancona ieri

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...



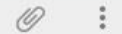
Comune di Ancona ieri

Numero 2841 aggiunto alla lista



Comune di Ancona ieri

✓ MEMO COMUNE DI ANCONA RIAPERTA L...



MARTEDÌ

Questa foto è stata scattata il 19-07-16 sullo stradello in via Paolo Borsellino, in prossimità del ponte...necessita di urgente pulizia da erbacce che sono diventati alti come alberi. Grazie

22:07



22:08

IERI

I messaggi che invii in questa chat e le chiamate sono ora protetti con la crittografia end-to-end.

Buongiorno, questo è un servizio di messaggistica istantanea per informazioni su eventi, scadenze e bandi. Per le segnalazioni deve utilizzare l'applicativo dedicato linkabile dalla home page del nostro sito utilizzando direttamente questo link http://www.comune.ancona.it/eurp/index.php?id_sezione=42. Con questo applicativo la segnalazione arriverà direttamente all'ufficio competente. Saluti

12:25 ✓

OGGI



WhatsApp chat interface showing a list of messages on the left and a detailed view of a message on the right.

Left Panel (Message List):

- Numero 2143 09:27 ✓ Buongiorno, non si preoccupi! Buona gior...
- Numero 1823 09:22 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...
- Numero 373 09:22 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...
- Numero 1822 09:21 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...
- Numero 1143 09:21 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balneaz...
- Numero 518 09:20 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...
- Numero 1830 09:20 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...
- Numero 1534 09:20 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...
- Numero 1264 09:20 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balneaz...
- Numero 2089 09:19 ✓ MEMO BALNEAZIONE Riaperta la balnea...

Right Panel (Message Detail):

Numero 2143 online

MEMO BALNEAZIONE
E' attualmente in vigore il divieto di balneazione da Palombina a Torrette, sotto la piscina del Passetto e davanti a Monte Cardeto. 09:14 ✓

MEMO BALNEAZIONE
E' attualmente in vigore il divieto di balneazione da Palombina a Torrette, sotto la piscina del Passetto e davanti a Monte Cardeto. 09:22 ✓

OGGI

MEMO BALNEAZIONE
Riaperta la balneazione su tutta la costa dove era in vigore il divieto. 08:23 ✓

MEMO BALNEAZIONE
Riaperta la balneazione su tutta la costa dove era in vigore il divieto. 08:30 ✓

Lara scusa ma Bianca ha dormito pochissimo ed è molto stanca. Non se la sente oggi di venire in grotta doo la lezione. Stefano ha un po da fare per la madre e forse viene ma un po più tardi. Se volete andare ugualmente vi mando il numero di Gabriele così lo potete contattare oppure rimandiamo. 08:41

🙏🙏 scusa!!! 08:42

Gabriele [redacted] 08:45

Scusate ho sbagliato contatto!!!! 09:27

Buongiorno, non si preoccupi! Buona giornata! 09:27 ✓

 **Numero 828** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Numero 3061** Venerdì
Sapevo di poter contare su di voi

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

 **Comune di Ancona** Venerdì
✓ MEMO COMUNE DI ANCONA ESPERTI IN ...

ALLA RICERCA DEL RAMARRO
Visita guidata in Pinacoteca e caccia al dettaglio al Museo della Città!
Info: goo.gl/CKs571

EVENTI NEL WEEK-END
Venerdì 7 ottobre: goo.gl/1G1Glo
Sabato 8 ottobre: goo.gl/1L3PE9
Domenica 9 ottobre: goo.gl/1ZmLdt

FARMACIE DI TURNO
sabato 8 ottobre:
Sciarrillo Dr. Attilio Via Ascoli Piceno 23 tel. 071898061 +appoggio
Valla Dr. Paolo Corso Garibaldi 116 tel. 0712070220 e Collemarino
S.a.s. Piazza Galilei 4 Collemarino di Ancona tel. 071882210
domenica 9 ottobre:
appoggio Valla Dr. Paolo Corso Garibaldi 116 tel. 0712070220
+appoggio Collemarino S.a.s. Piazza Galilei 4 Collemarino di
Ancona tel. 071882210

12:08 ✓

Visto che siete così gentili non è che per caso sapete anche quando si potrà fare domanda per i contributi libri di testo grazie

12:13

Buongiorno, il bando per la richiesta di contributo dovrebbe uscire dopo la metà di ottobre. Ne avrà comunicazione anche tramite questo canale. Saluti

12:15 ✓

1 MESSAGGIO NON LETTO

Sapevo di poter contare su di voi

12:20

Grazie