



Linea Amica

**LADIDATTICA**  
FORMAZIONE ONLINE PER LA PA

# COMUNICAZIONE WEB E SOCIAL

a cura di Andrea Marrucci



Formez PA

 **UNIONE EUROPEA**  
Fondo Sociale Europeo  
Fondo Europeo di Sviluppo Regionale

 *Agenzia per la  
Coesione Territoriale*

 *Presidenza del Consiglio dei Ministri*  
**Dipartimento della  
Funzione Pubblica**

 **GOVERNANCE  
E CAPACITÀ  
ISTITUZIONALE  
2014-2020**



**LADIDATTICA**  
FORMAZIONE ONLINE PER LA PA

**COMUNICAZIONE  
WEB E SOCIAL**

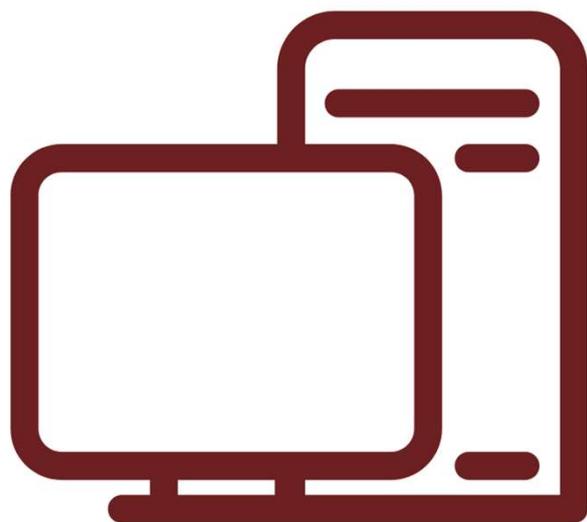
Formez PA



# LE CHAT

un alleato per la PA





## crescita continua **I NUMERI**

L'universo delle app di  
messaggistica istantanea è molto  
vario... partiamo dai numeri...

Italy

DOWNLOADS		CONSUMER SPEND		MONTHLY ACTIVE USERS	
1	PostelD	Shipment (Utility & Productivity)	1	DAZN	Sports TV (Sports)
2	IO lapp dei servizi pubblici	Public Service (Utility & Productivity)	2	Disney+	OTT (Entertainment)
3	Vinted	Resell (Shopping)	3	Google One	File Management (Utility & Productivity)
4	Verificac19	Public Service (Utility & Productivity)	4	Tinder	Dating (Social Media)
5	WhatsApp Messenger	Communication (Social Media)	5	Netflix	OTT (Entertainment)
6	Immuni	Medical Health (Health & Fitness)	6	Twitch	Live Streaming (Entertainment)
7	Telegram	Communication (Social Media)	7	TikTok	Short Videos (Entertainment)
8	TikTok	Short Videos (Entertainment)	8	Evening Courier	Shipment (Utility & Productivity)
9	Ufficio Postale	Shipment (Utility & Productivity)	9	YouTube	Video Sharing (Entertainment)
10	Instagram	Media Sharing Networks (Social Media)	10	BIGO LIVE	Live Streaming (Entertainment)

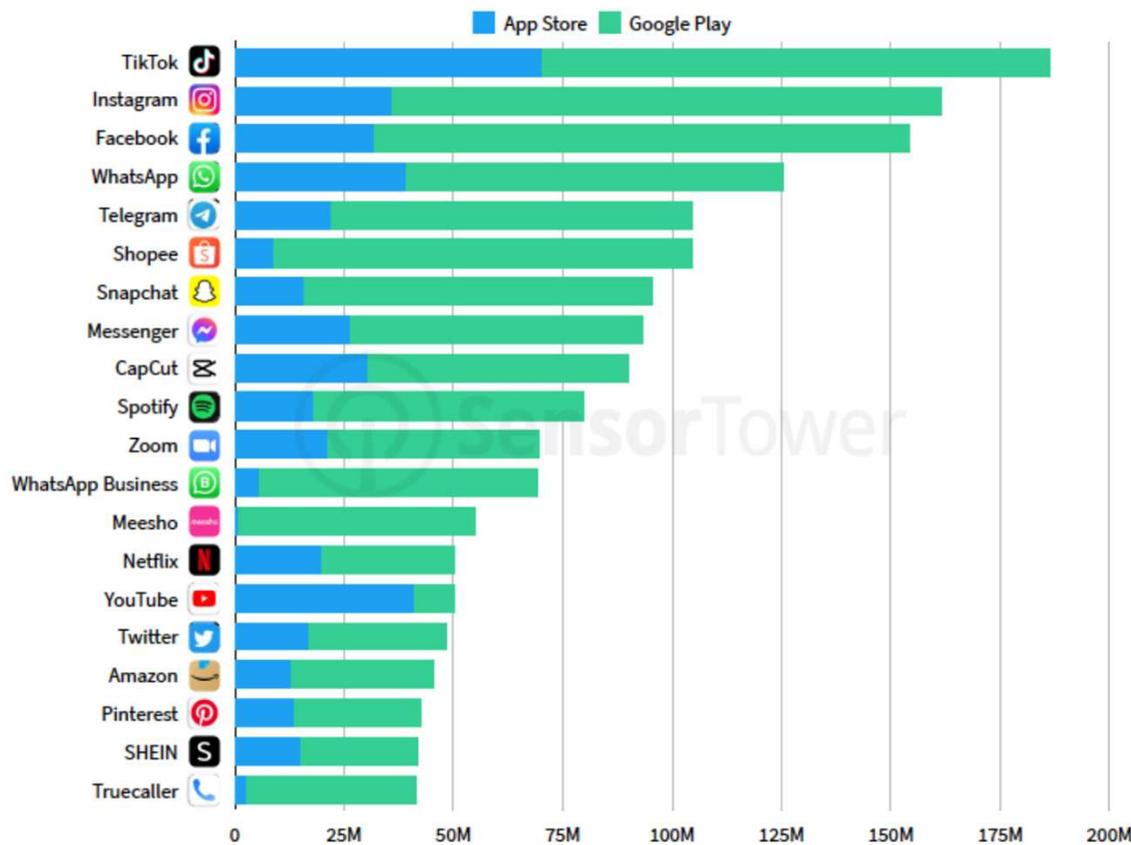
Le app più scaricate nel 2021 in Italia Fonte AppAnnie

# ANDAMENTO?

Nel 2022 i dati sono ancora questi?



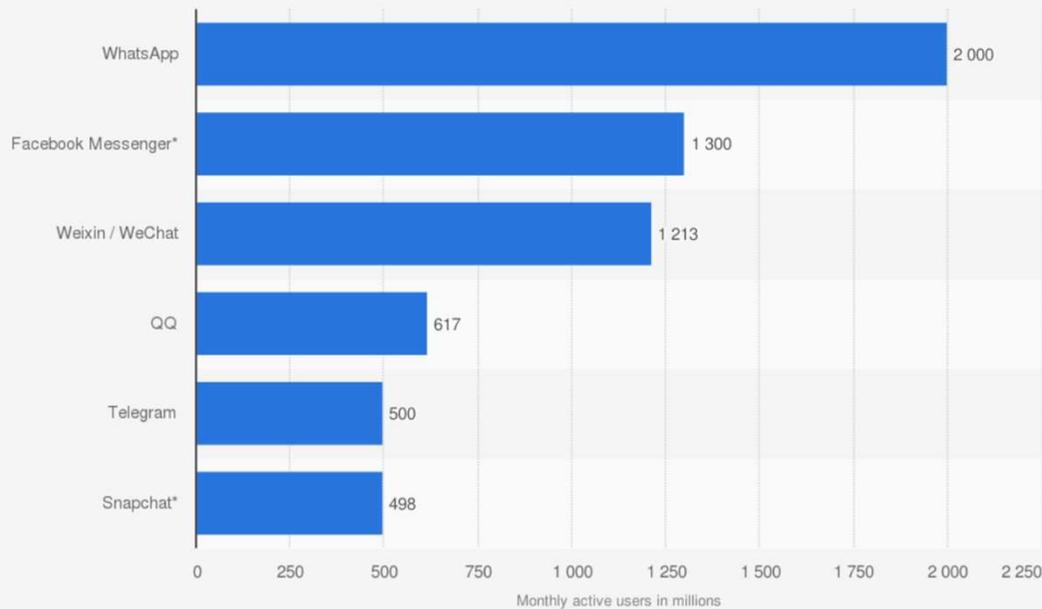
## Overall - Worldwide



Le app più  
scaricate  
nei primi  
mesi del  
2022

Fonte  
**SensorTower**

Most popular global mobile messenger apps as of January 2021, based on number of monthly active users (in millions)



Sources

We Are Social; Various sources (Company data);  
Hootsuite; DataReportal  
© Statista 2021

Additional Information:

Worldwide; Various sources (Company data); DataReportal; as of January 25, 2021

Le app  
di IM  
sono  
utilizzate?

fonte statista

**OGGI WHATSAPP, MESSENGER,  
TELEGRAM.... SONO  
STRUMENTI SEMPRE PIÙ UTILIZZATI  
PER LA COMUNICAZIONE  
PROFESSIONALE**



## COME LE UTILIZZA LA PA?

Invio di messaggi con info utili



Sportello online

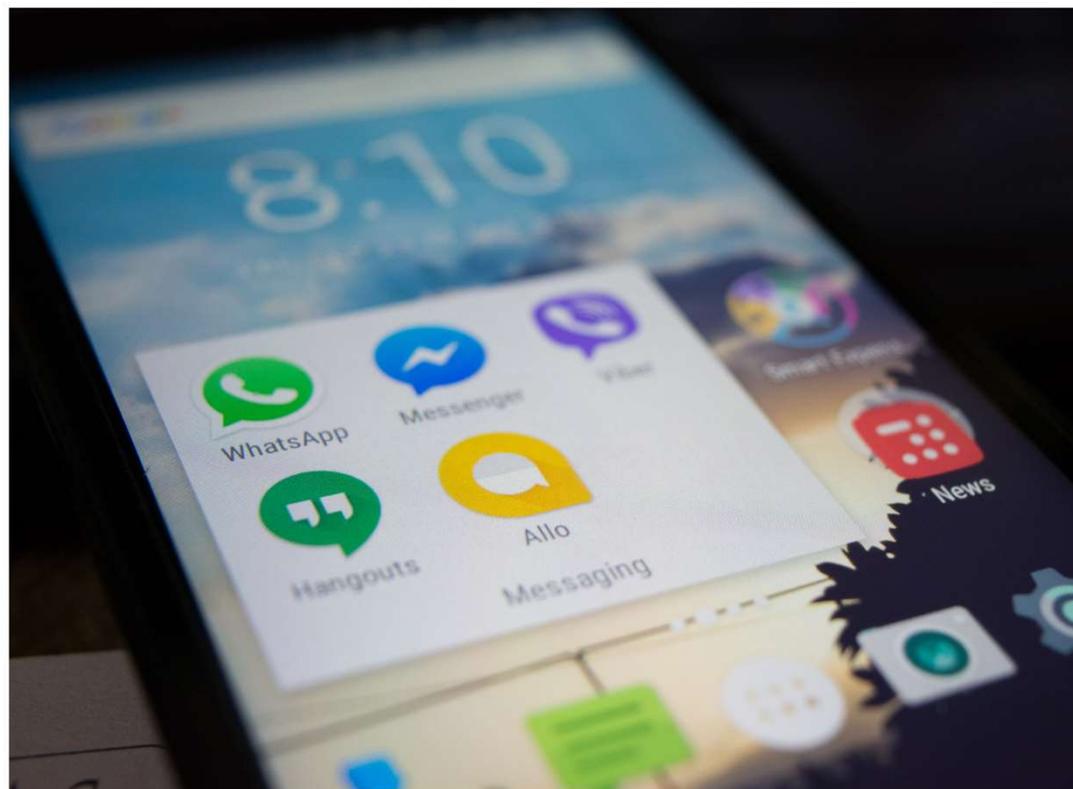
Info automatiche - Bot

Newsletter

# WHATSAPP

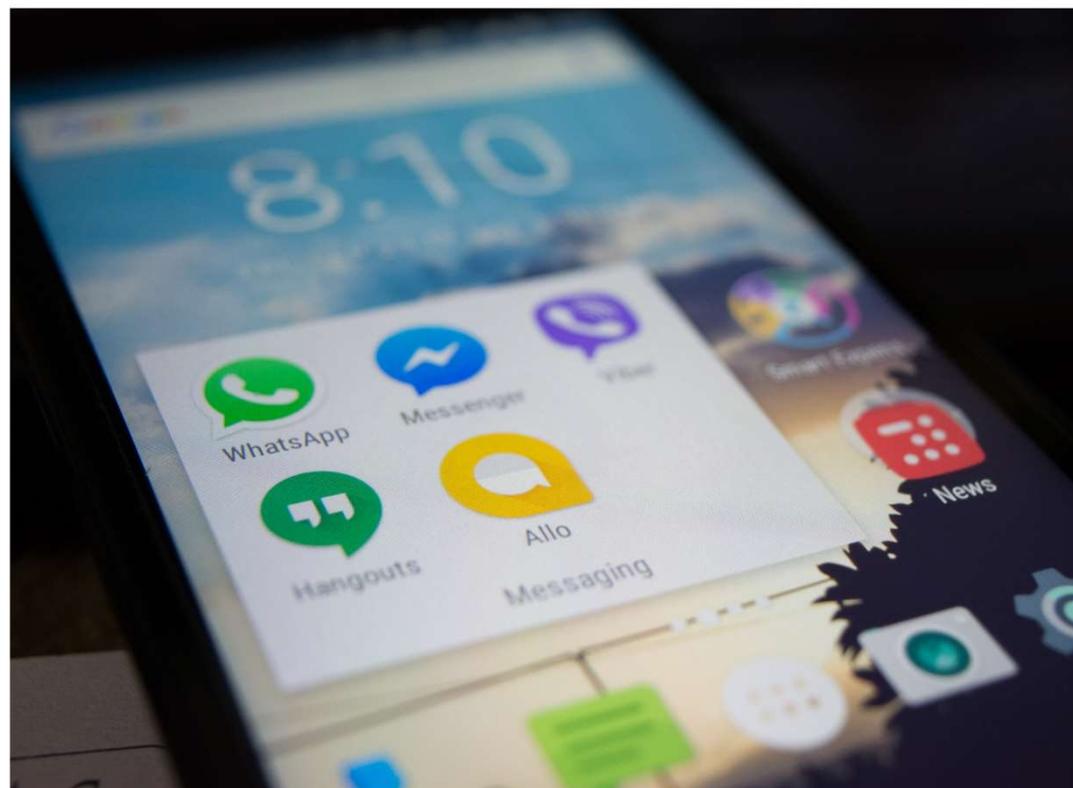
COMUNICAZIONE  
DIRETTA

LISTE BROADCAST



# WHATSAPP BUSINESS

IMPLEMENTAZIONE  
CHE NASCE  
PER LE PICCOLE  
AZIENDE



## WHATSAPP BUSINESS

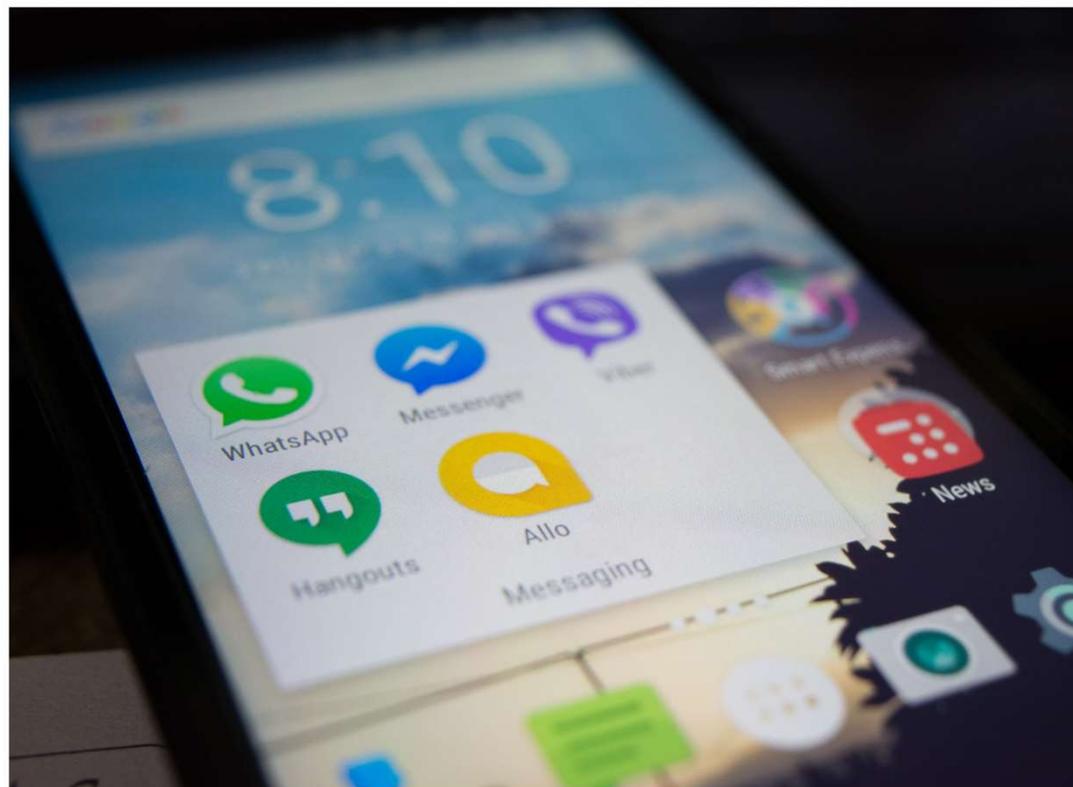
PROFILO AZIENDALE

RISPOSTE  
AUTOMATICHE

STATISTICHE

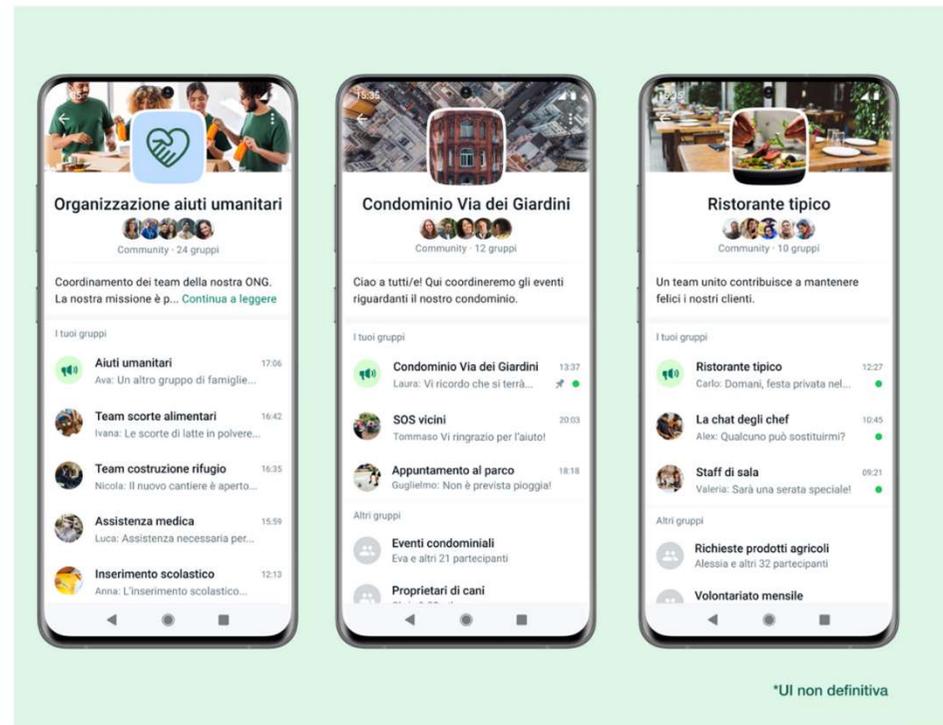
CATALOGO VETRINA

INTEGRAZIONE CON  
ALTRI STRUMENTI



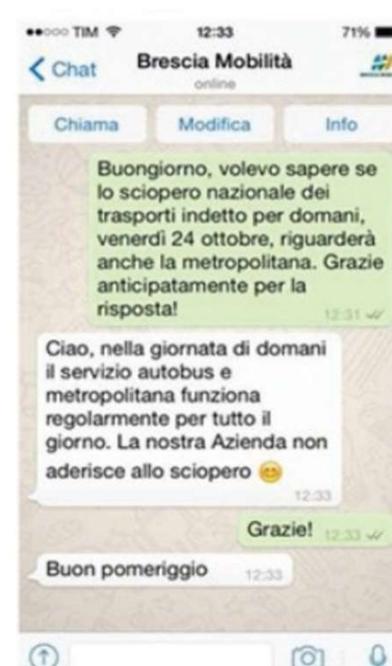
## WHATSAPP COMMUNITY

Community di WhatsApp consentirà alle persone di aggregare gruppi separati in un gruppo più grande secondo la struttura a loro più congeniale. Potranno ricevere gli aggiornamenti inviati all'intera community e organizzare facilmente gruppi di discussione più piccoli, specifici per argomento. Community contiene inoltre nuovi e potenti strumenti per gli amministratori, tra cui l'invio di avvisi a tutti e la facoltà di scegliere quali gruppi includere e quali no.



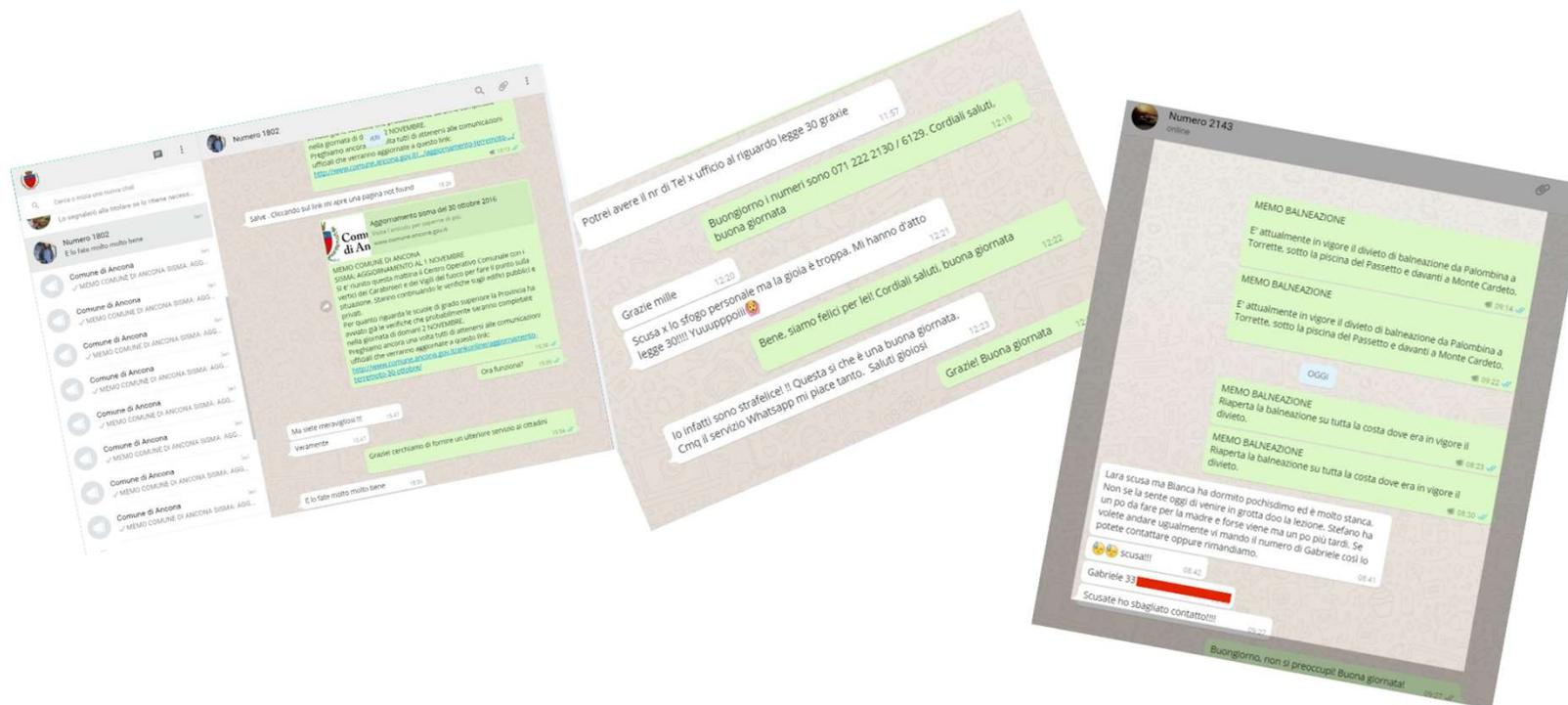
## BRESCIA MOBILITA'

L'azienda di tpl Brescia Mobilità utilizza WhatsApp per dare info dirette ai propri utenti



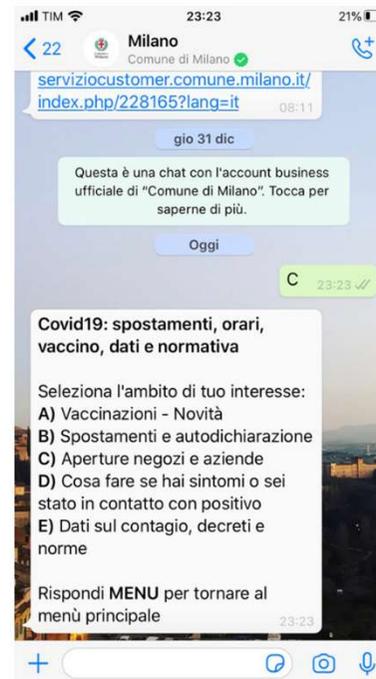
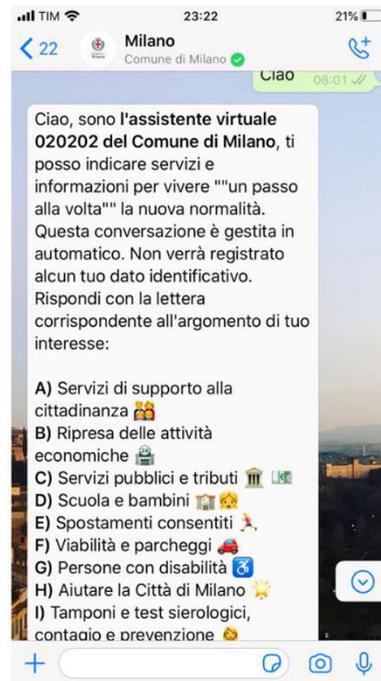
Fonte: "WhatsApp in città" - Indiscreto -  
Stefano Olivari Editore

## COMUNE DI ANCONA Ne fa un utilizzo come servizio di informazioni



# COMUNE DI MILANO

## Utilizzo di WhatsApp Business



## COMUNE DI AREZZO



### Come funziona?

#### Lato cittadino

- Salvare in rubrica il numero 3427777361 (es: Comune Arezzo Unico Online)
- Inviare il messaggio "iscrivimi" tramite WhatsApp
- Leggere la policy ricevuta con il messaggio di benvenuto
- Per cancellarsi inviare il messaggio "cancellami"

## COMUNE DI AREZZO



**Lato comune**  
Creazione di messaggi predefiniti

### Come funziona?

#### MESSAGGIO DI BENVENUTO AGLI ISCRITTI

Benvenuto in "Unico Online", il servizio su WhatsApp del Comune di Arezzo con il quale riceverai informazioni di pubblica utilità.

Leggi la nostra policy: <http://unicoonline.comune.arezzo.it>

Per cancellarsi dal servizio invia un messaggio con scritto "CANCELLAMI".

A presto!

#### MESSAGGIO DI INVITO ALL'ISCRIZIONE

Benvenuto in "Unico Online", il servizio su WhatsApp del Comune di Arezzo. Leggi la nostra policy: <http://unicoonline.comune.arezzo.it>

Per ricevere informazioni periodiche di pubblica utilità invia un messaggio con scritto "ISCRIVIMI"

#### MESSAGGIO DI CANCELLAZIONE

Buongiorno, abbiamo ricevuto la tua richiesta e provvederemo a cancellarti dalla lista di "Unico Online".

Per iscriversi nuovamente è sufficiente inviare un messaggio con scritto "ISCRIVIMI".

Ti auguriamo una buona giornata.

#### MESSAGGIO INVITO A USARE GESTORE SEGNALAZIONI

Cordiale ... segnalazione ed inoltrare la segnalazione agli uffici competenti.

## COMUNE DI AREZZO



### Come funziona?

#### Lato comune

- Creazione "lista broadcast" su WhatsApp
- Alla ricezione del messaggio "iscrivimi", inviare il messaggio di benvenuto contenente il link alla policy
- Salvare l'utente in "Google contatti" in forma anonima (es: utente 00001, 00002, ecc.) e in eventuale lista di backup su foglio di calcolo
- Inserire il nuovo utente nella lista broadcast

## COMUNE DI AREZZO



### cosa scriviamo su WhatsApp

#### Messaggi periodici

**\*INFO DAL COMUNE DI AREZZO\***  
\*\*\*\*\*

**\*TAMPONI RAPIDI: AL VIA LO SCREENING GRATUITO\***  
Al via lo screening attraverso 5.000 tamponi rapidi messi gratuitamente a disposizione dal Comune per i cittadini residenti ad Arezzo.  
Vai alla pagina → <https://www.comune.arezzo.it/tamponi-rapidi>

**\*EVENTI METEO OTTOBRE 2018: RIAPERTI I TERMINI\***  
La Regione Toscana ha riaperto i termini per la presentazione della richiesta di contributo per gli eventi meteorologici del 28 - 30 ottobre 2018 per i privati cittadini.  
Vai alla notizia → [http://bit.ly/eventi\\_meteo\\_2018](http://bit.ly/eventi_meteo_2018)

**\*CONSIGLIO COMUNALE MERCOLEDI 17 MARZO\***  
I cittadini interessati possono seguire in diretta i lavori della seduta del Consiglio collegandosi al canale Youtube del Comune di Arezzo.  
Vai alla notizia → [http://bit.ly/CC\\_17marzo](http://bit.ly/CC_17marzo)

**\*PONTE BURIANO: INCONTRO PARTECIPATIVO PER VIABILITÀ ALTERNATIVA\***

## COMUNE DI AREZZO



 **cosa scriviamo su WhatsApp**  
messaggio di benvenuto

Iscrivimi 10:39

 **Unico Online - Lo Sportello Unico su WhatsApp**  
Le policy che regolano il funzionamento del servizio  
[www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)

Benvenuto in "**Unico Online**", il servizio su WhatsApp del Comune di Arezzo con il quale riceverai **informazioni di pubblica utilità**.  
Leggi la nostra policy: <http://unicoonline.comune.arezzo.it>  
Per cancellarsi dal servizio invia un messaggio con scritto "CANCELLAMI".  
A presto! 10:40 ✓✓

## COMUNE DI AREZZO



### cosa scriviamo su WhatsApp assistenza appuntamenti

Buongiorno, vorrei prendere appuntamento questa settimana per rinnovo permesso [redacted]. È possibile farlo tramite questo canale?

08:41

Buongiorno! Certamente puoi utilizzare questo canale. Hai giorni e/o fasce orario che preferisci?

08:45 ✓

Grazie mille.

Per i giorni andrebbero bene:  
mercoledì, giovedì, venerdì mattina oppure giovedì pomeriggio.

Per l'orario è indifferente.

08:48

Può andare bene mercoledì 29 alle ore 8:50?

08:49 ✓

## COMUNE DI AREZZO





### cosa scriviamo su WhatsApp

#### messaggi di assenza e orientamento servizi

Si possono inviare segnalazioni a questo numero? 14:57

Grazie per averci contattato. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00. Ti risponderemo il prima possibile. 14:57 ✓

 **Suggerimenti e segnalazioni**  
Benvenuto nella piattaforma del Comune di Arezzo dedicata al rapporto diretto con il cittadino.  
[www.comune.arezzo.it](http://www.comune.arezzo.it)

Salve, per inviarti una segnalazione ti invitiamo ad utilizzare l'apposita **piattaforma per le segnalazioni** che consente la geolocalizzazione e l'invio di un file come allegato (es: foto).  
<http://www.comune.arezzo.it/il-comune/servizi/comunicazione/gestione-reclami-1>  
Grazie per la collaborazione. 15:11 ✓

Grazie. 16:00

## COMUNE DI AREZZO

**unico ONLINE**

### cosa pensano del servizio

nuova App Atam parking per smartphone.  
Per conoscerne i dettagli e il funzionamento → <https://bit.ly/2CfS873>

**MOSTRA FOTOGRAFICA SU UGO SPIRITO**  
Sabato 9 novembre alle 17:30 sarà inaugurata alla Ca... [Continua a leggere](#)

16:28 ✓

Grazie dell'avviso ... 19:51

Grazie per averci contattato. Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00. Ti risponderemo il prima possibile. 19:51 ✓

Grazie a voi per l'efficienza ! 19:52

6/11/2019

Utente 01447  
Grazie a voi per l'efficienza !

Grazie per l'apprezzamento del servizio! 😊 Buona giornata 08:52 ✓

Grazie a voi , è un buon servizio pubblico informativo immediato !  
Saluti 😊 11:02

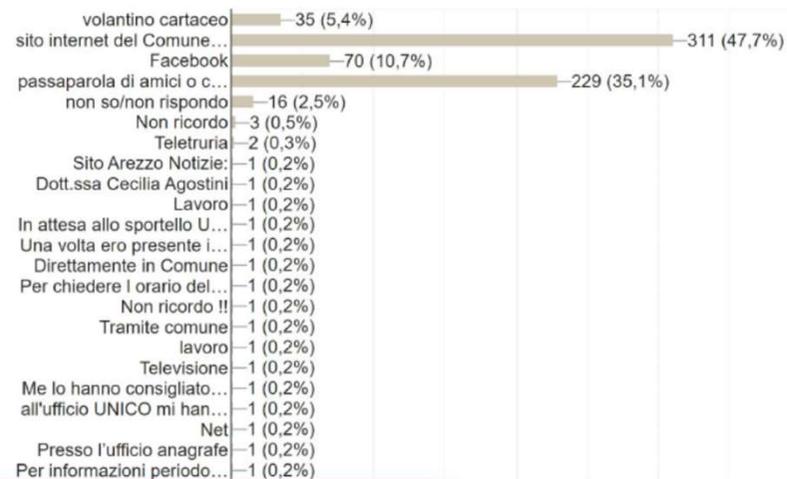
## COMUNE DI AREZZO



### Indagine sulla soddisfazione del servizio

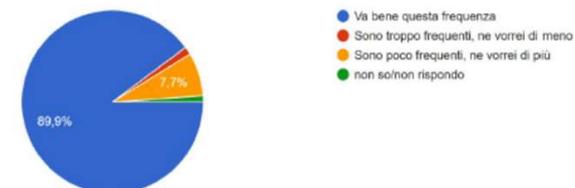
Come hai conosciuto questo servizio? (puoi indicare più risposte)

652 risposte



Considerato che viene inviata, di norma, una comunicazione settimanale con le info del momento, come giudichi questa frequenza di invio?

652 risposte



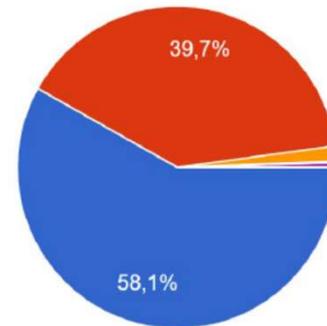
## COMUNE DI AREZZO



### Indagine sulla soddisfazione del servizio

Quanto ritieni utili le informazioni che ricevi?

652 risposte



- molto utili
- abbastanza utili
- poco utili
- per nulla utili
- non so/non rispondo

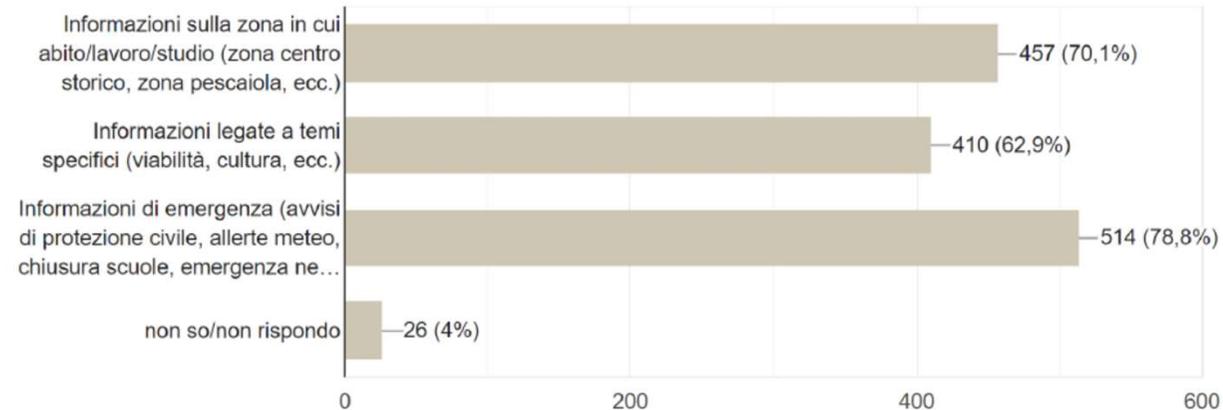
## COMUNE DI AREZZO



### Indagine sulla soddisfazione del servizio gli sviluppi richiesti dai CITTADINI

In futuro, che tipo di informazioni personalizzate gradiresti ricevere? (puoi indicare più risposte)

652 risposte



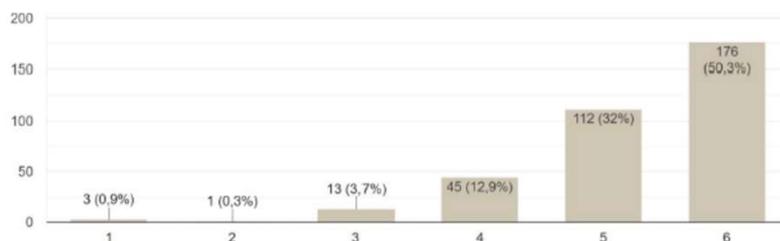
## COMUNE DI AREZZO



### Indagine sulla soddisfazione del servizio

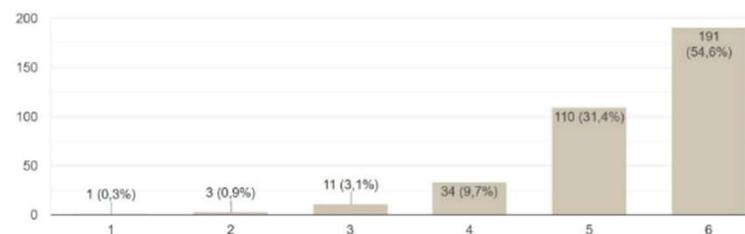
In una scala da 1 (molto lenta) a 6 (molto rapida) come giudichi la rapidità delle risposte ricevute tramite la chat del servizio Unico Online su WhatsApp?

350 risposte



In una scala da 1 (insufficiente) a 6 (ottima) come giudichi la qualità delle risposte ricevute tramite la chat del servizio Unico Online su WhatsApp?

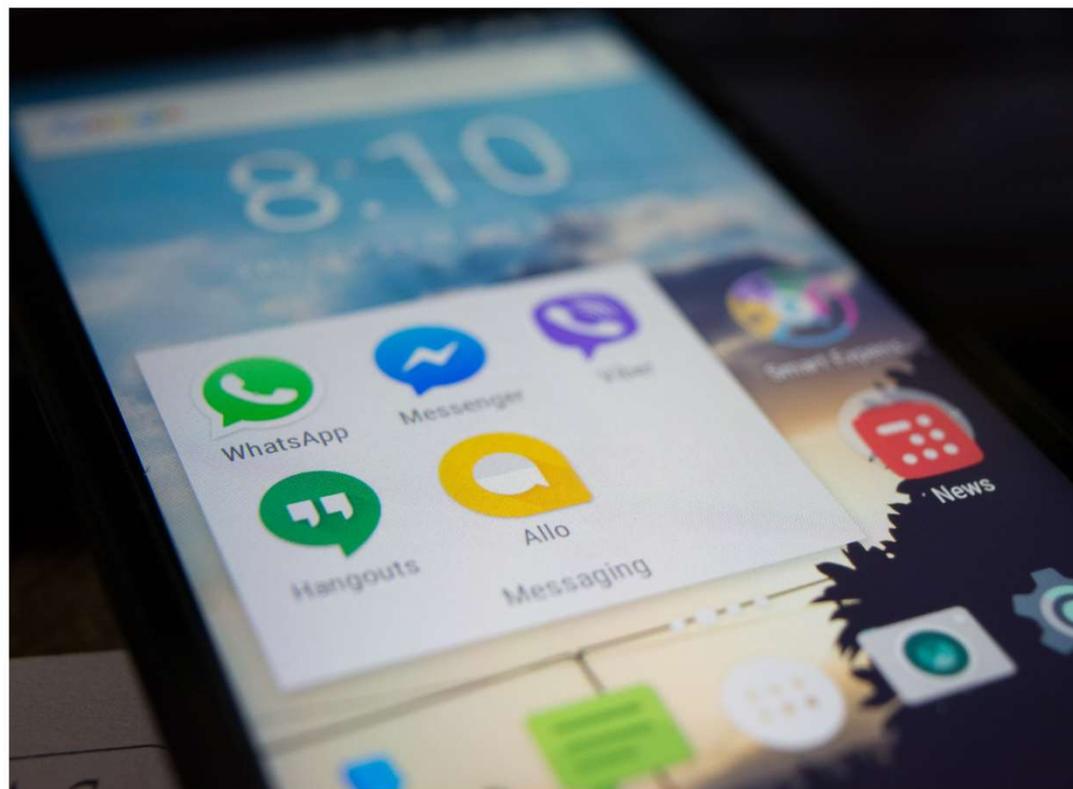
350 risposte



# FACEBOOK MESSENGER

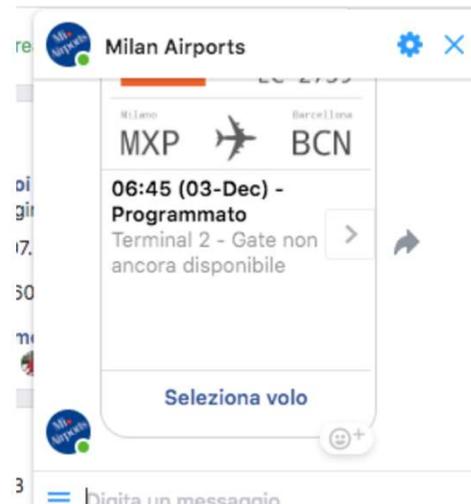
**COMUNICAZIONE  
DIRETTA**

**BOT - RISPONDITORI  
AUTOMATICI**



## AEROPORTI DI MILANO

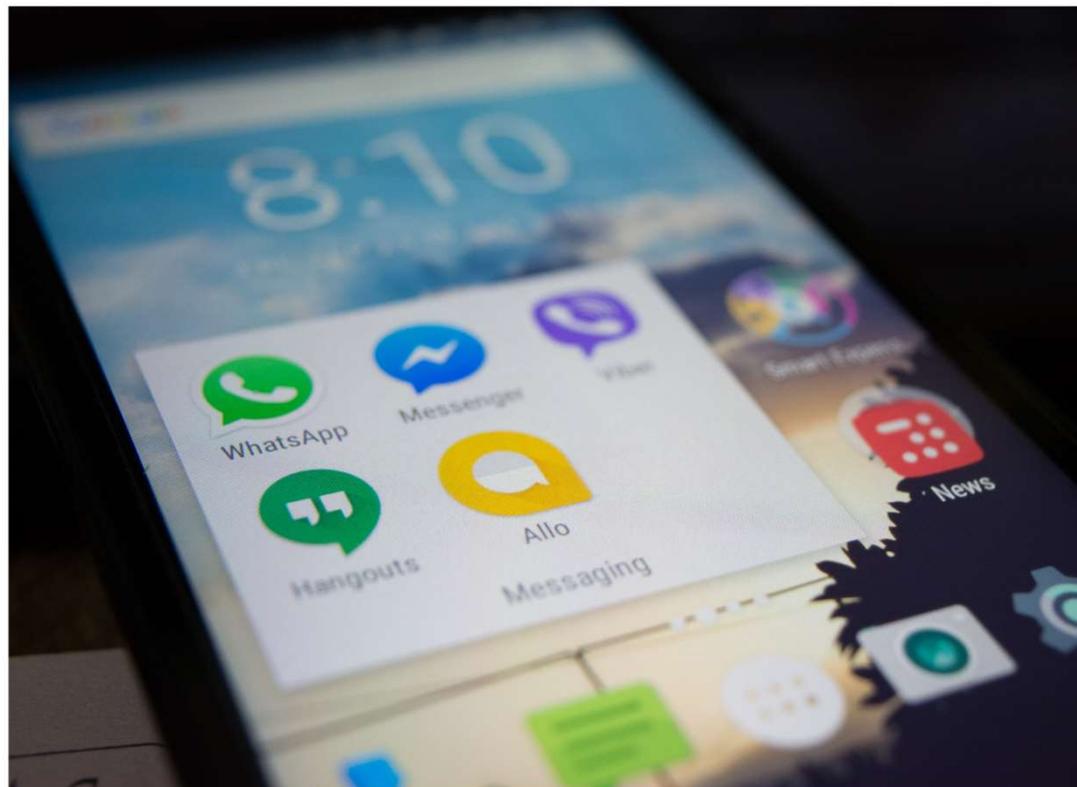
Le info sul volo direttamente in chat  
in automatico



# TELEGRAM

**CANALI**

**POSSIBILITA' DI  
CREARE DEI BOT**



## MI SOCIAL

**Ministero dell'Istruzione** 18 670 subscribers

Ministero dell'Istruzione

Questa mattina, all'Università LUMSA, si è svolta la cerimonia di proclamazione e premiazione delle Olimpiadi di Italiano!

Sono stati 16.631 le studentesse e studenti che hanno partecipato a questa edizione. Complimenti a tutti i partecipanti e a chi ha conquistato il podio!

Qui tutti i dettagli

<https://www.miur.gov.it/web/guest/-/scuola-proclamati-le-vincitrici-e-i-vincitori-delle-xi-olimpiadi-di-italiano-bianchi-e-attraverso-il-linguaggio-che-incontriamo-gli-altri>

3K 20:08

**Profile**

*Ministero dell'Istruzione*

**Ministero dell'Istruzione** 18 670 subscribers

Un canale di informazioni, aggiornamenti, notizie dal Ministero dell'Istruzione. Ci trovate anche su Twitter, Instagram, Facebook.  
Bio

[https://t.me/Miur\\_Social](https://t.me/Miur_Social)  
Link

Notifications



**LA MESSAGGISTICA ISTANTANEA  
DIVENTERA' IL MEZZO DI  
COMUNICAZIONE PRINCIPALE PER LE  
INTERAZIONI TRA CLIENTE ED AZIENDE**

**I trend indicano che le interazioni  
si stanno spostando dal commento pubblico al  
messaggio privato**

**L'INTERAZIONE SI STA DIRIGENDO VERSO UNA  
SFERA SOLO APPARENTEMENTE RISERVATA**



## INTERAZIONI E SOCIAL



**Secondo una ricerca condotta su 6.000 persone in tutto il mondo, il 90% dei consumatori vorrebbe utilizzare i messaggi per le comunicazioni commerciali**

Twilio. How Consumers Use Messaging Today

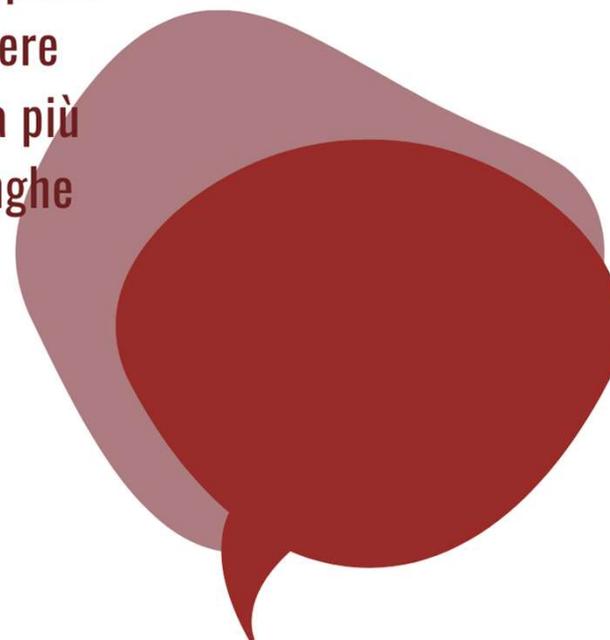


**Negli Stati Uniti, i messaggi sono il canale prediletto per il Customer Service. Nel 2018 Facebook ha condotto uno studio su un campione di 8.000 persone: per il 69% degli intervistati negli USA, mandare un DM (direct message - messaggio privato) ad un'azienda aumenta la fiducia del consumatore verso il brand**

Facebook IQ. Why Messaging Businesses is the New Normal

## VANTAGGI

Se un utente chiede informazioni sui social, è importante spostare la conversazione da uno spazio pubblico ad uno privato. Così si possono chiedere informazioni aggiuntive e risolvere il problema più velocemente. Evitando anche di ricorrere a lunghe telefonate o email di follow-up





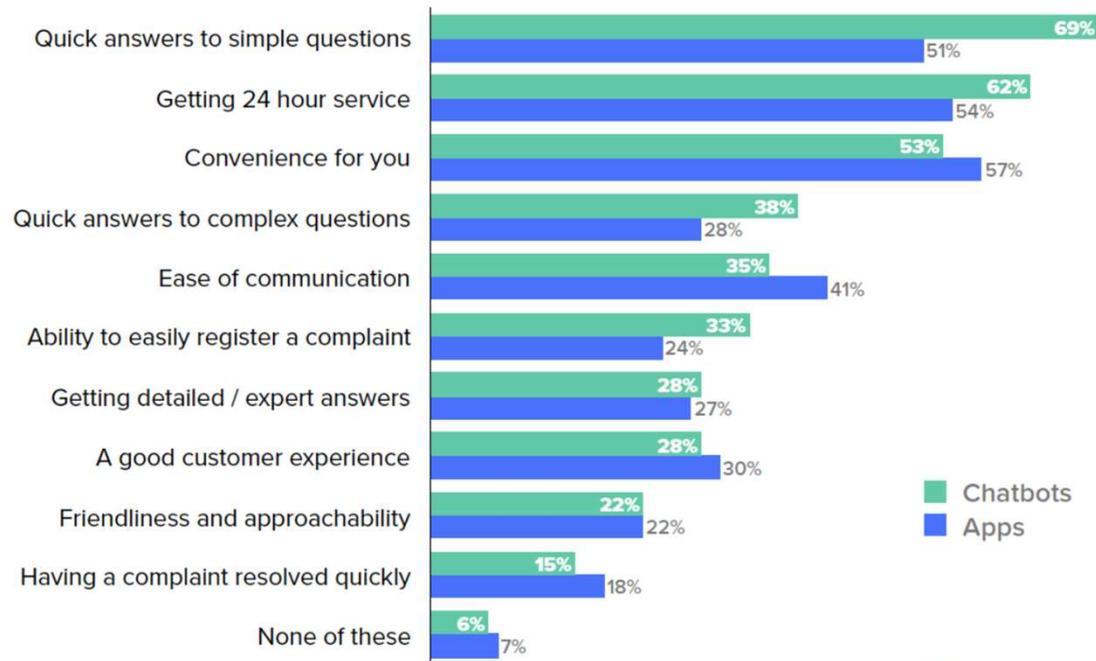
# I CHATBOT

I CHATBOT RAPPRESENTANO UN'OPPORTUNITA'  
PER GESTIRE LE INTERAZIONI CON I CITTADINI



## Chatbots vs. Apps

Which of these benefits do you most associate with communicating with businesses?



## BOT vs APP

- Risposte rapide a domande semplici (69%-51%)
- Servizio 24 ore al giorno (62%-54%)
- Risposte rapide anche a domande complesse (38%-28%)
- Possibilità di segnalare facilmente un reclamo (38%-28%)
- Ottenere risposte dettagliate (28%-27%)

**Secondo la ricerca dunque i chat bot possono  
sostituire almeno in parte le app per quanto  
riguarda il rapporto con il pubblico**



Provincia autonoma di Trento | Amministrazione trasparente | Ufficio rapporti con il pubblico (URP) | Accedi all'area personale

**Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari**  
Provincia Autonoma di Trento

Seguici su [f](#) [t](#) [in](#) [v](#) | Cerca

Azienda | Servizi e Prestazioni | Lavora con noi | Documenti e dati | Novità | Pronto Soccorso | Tutti gli argomenti...

Certificazione verde Covid-19

Certificazione verde Covid-19: scheda...

Ciao sono Covibot  
Chiedi su vaccini, tamponi, quarantena e isolamento

Ciao sono Covibot, hai bisogno di informazioni sui **tamponi**, sull'**isolamento**, sulla **quarantena** e sulla **campagna di vaccinazione** anti Covid-19 in Trentino? Chiedi a me! Sono ancora in fase sperimentale, quindi ogni tanto potrei sbagliarmi, non sono ancora perfetto, ma facendomelo notare posso migliorare! I tuoi messaggi sono archiviati in modo anonimo e servono esclusivamente per addestrarmi.

Fai una domanda...



## SFRUTTIAMO I DM

**Se gli utenti trascorrono sempre più tempo sulle app di messaggistica, è fondamentale sviluppare strategie per creare engagement anche in quelle piattaforme, al pari di altri social**

**Fai vedere che sei disponibile a interagire attraverso le app di messaggistica aggiungendo un plugin al sito web. Basterà un clic a chi già cerca informazioni nel tuo sito**

**Crea campagne che includano le app di messaggistica**

**I contest sono un ottimo punto di partenza; basta sfruttare un elemento di messaggistica privata per condividere i risultati**