SCHEDA SI SINTESI

Titolo del progetto: "NUOVE MODALITA' DI ASCOLTO"

Obiettivo:

1. Favorire il cambiamento verso nuovi modi di comunicazione. Un cambiamento che comporta la conoscenza non solo di un particolare strumento, ma anche di diverse dinamiche relazionali attraverso una presenza consapevole e pianificata nell'uso dei Social media principali, questo percorso consentirà di favorire l'avvicinamento e l' apertura ai cittadini poiché in grado di favorire lo sviluppo di processi virtuosi e di collaborazione attraverso la stimolazione e la partecipazione verso un modello di cittadinanza attiva.

2-Incrementare e ampliare le tecniche per effettuare sondaggi tematici con la possibilità di pubblicazione di commenti a notizie su temi di particolare interesse per l'Azienda. Queste informazioni potranno poi di seguito essere analizzate sia a livello qualitativo che quantitativo., inoltre, a supporto dei profili aziendali sui principali social media (Facebook e Twitter) operativi a inizio 2016, verranno attivati anche contestuali sistemi di analisi e monitoraggio sia dei contenuti che delle interazioni da parte dei cittadini con questi profili, analizzando dunque sia la qualità dell'informazione scambiata che le sue direzioni di flusso.

Data di svolgimento: da gennaio 2016

Sintesi dei risultati: E' stato attivato il progetto "Scrivici". Dal 2016 le richieste dei cittadini vengono classificate sulla base di parole chiave, si tratta dello stesso iter effettuato per le chiamate al Numero Verde. Attualmente le telefonate di secondo livello ricevute sono circa sette a settimana. L'Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza, responsabile del presente progetto, ha creato nel 2016 la pagina aziendale sia su Facebook che su Twitter.

Ambiti da perfezionare: nessuno