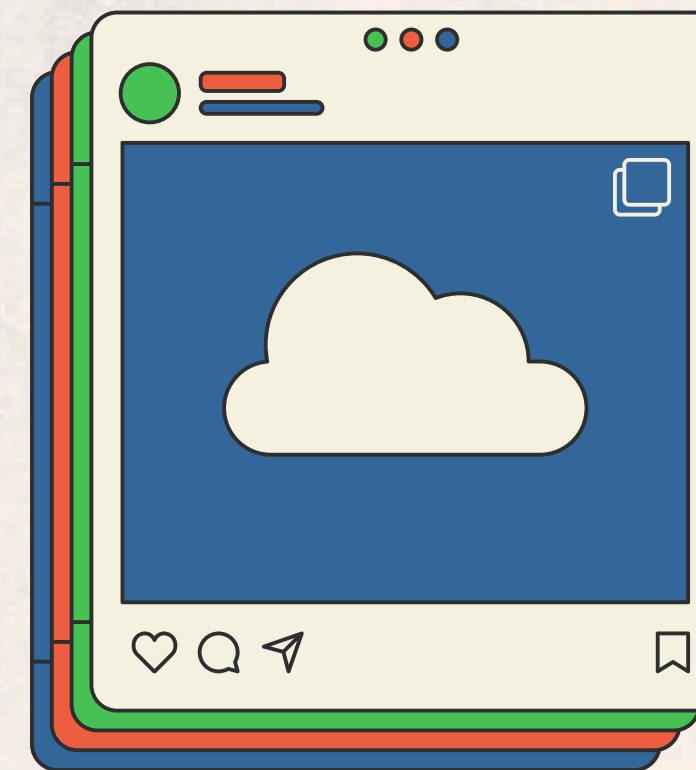
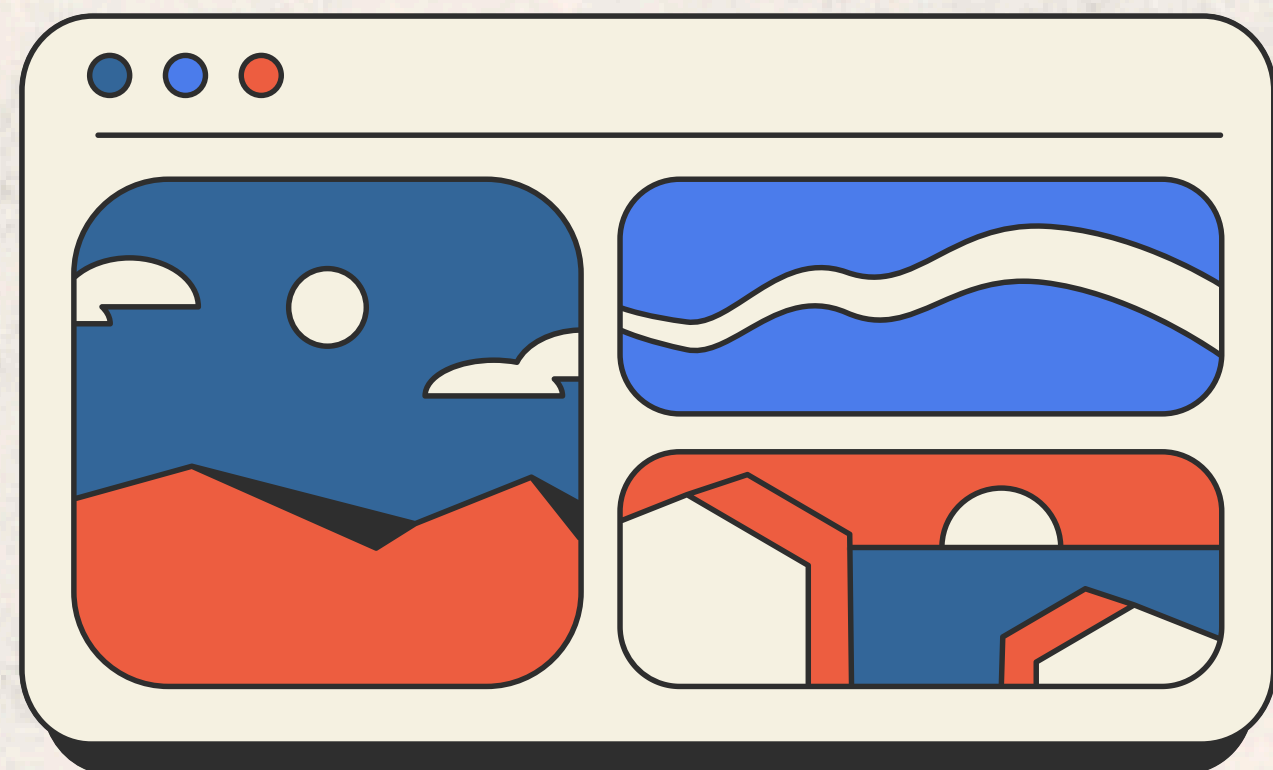




Comune di
Ancona

UFFICIO COMUNICAZIONE E RAPPORTI CON I CITTADINI

Report 2025



L'ANALISI DEL REPORT

I canali social del Comune confermano **un trend di crescita** anche per l'anno 2025.

Per quanto riguarda Facebook, sia **la pagina Facebook Comune di Ancona-Infomacità** che le pagine dedicate ad eventi, **cultura e turismo** registrano un **aumento dei follower** che varia dal 4 all'11%.

Un incremento notevole, +23%, per **il canale di WhatsApp**, che ormai è uno strumento entrato nelle abitudini dei cittadini per ricevere notizie di eventi, scadenze, emergenze anche in tempo reale e per chiedere informazioni, tanto da diventare un vero e proprio sportello. Incremento anche per la chat di Telegram.

Segno più anche per le pagine Instagram: in particolare il profilo cittàiancona registra una performance notevole con +29% raggiungendo i 17mila follower e intercettando un target di età che spesso non segue la pagina Facebook.

In crescita anche i profili Instagram dedicati al Turismo e Cultura nonostante non sono state oggetto di sponsorizzazioni (se non sporadiche) per mancanza di fondi, come anche gli stessi profili Facebook.

La pagina principale di facebook è ormai in grado di creare un engagement importante: il post su Linea Verde ha raccolto oltre 3mila like e quello dei set cinematografici **oltre 160 mila visualizzazioni**.

In genere, i post che hanno avuto più visualizzazioni o che hanno avuto più like **si confermano quelli legati a eventi e notizie di pubblica utilità** (lavori pubblici, variazione alla viabilità, ecc); registrano inoltre migliaia di interazioni.

L'ANALISI DEL REPORT

Lo sportello non solo si conferma ma registra una lieve ripresa: il prossimo trasloco negli uffici del protocollo sarà l'occasione per rilanciare questa forma di comunicazione tradizionale, ancora richiesta specie dalle persone meno digitalizzate. Così come il telefono che rimane un canale utilizzato dai cittadini soprattutto per le segnalazioni e l'orientamento agli uffici.

Purtroppo il segno più riguarda anche le segnalazioni: **umentano infatti del 15% il totale delle richieste di intervento** mentre si confermano i temi del decoro, manutenzione strade/segnaletica e verde pubblico come le aree maggiormente attenzionate. Stiamo parlando dei reclami pervenuti su Municipium (ex pronto urp) che rimane l'accesso ufficiale (ma non l'unico) dei cittadini per le segnalazioni.

Cosa chiedono i cittadini? Allo sportello le richieste sono prevalentemente su agevolazioni riguardo utenze domestiche, contributi locazione, bando per le case popolari. A seguire i servizi demografici e la richiesta per situazioni di crisi e disagio economico. Questo tipo di utenza sono prevalentemente anziani o persone straniere che non seguono i canali social o le chat istituzionali.

Al telefono e via mail le richieste riguardano prevalentemente manutenzione, decoro e verde pubblico, buche, segnaletica: su un totale di circa 8mila richieste complessive, più della metà riguardano questi temi che poi vengono inserite nel sistema di gestione delle segnalazioni.

Il sito internet si conferma come il contenitore istituzionale dove vengono rimandati tutti i contenuti che vengono pubblicati sui social e raggiunge le oltre 10 milioni di pagine visitate.

I CITTADINI CHE CI SEGUONO O CHE ENTRANO IN CONTATTO CON NOI

| CANALE | NUMERO | DIFFERENZA RISPETTO AL 2024 |
|-----------------------------|------------------------|-----------------------------|
| FACEBOOK - INFORMACITTÁ | 48822 FOLLOWERS | +11,59% |
| FACEBOOK - ANCONA EVENTI | 14438 FOLLOWERS | +11,13% |
| FACEBOOK - ANCONA TOURISM | 26539 FOLLOWERS | +4,72% |
| FACEBOOK - ANCONA CULTURA | 12341 FOLLOWERS | +5,82% |
| X (TWITTER) | 4.024 FOLLOWERS | -0,1% |
| WHATSAPP - CANALE | 7966 ISCRITTI | +23,33% |
| TELEGRAM | 6654 ISCRITTI | +1,87% |
| INSTAGRAM - CITTÁ DI ANCONA | 17000 FOLLOWERS | +29,09 |
| INSTAGRAM - ANCONA TOURISM | 6964 FOLLOWERS | +7,34% |
| INSTAGRAM - ANCONA CULTURA | 5385 FOLLOWERS | +5,22% |
| LINKEDIN | 2206 FOLLOWERS | +20,15 |

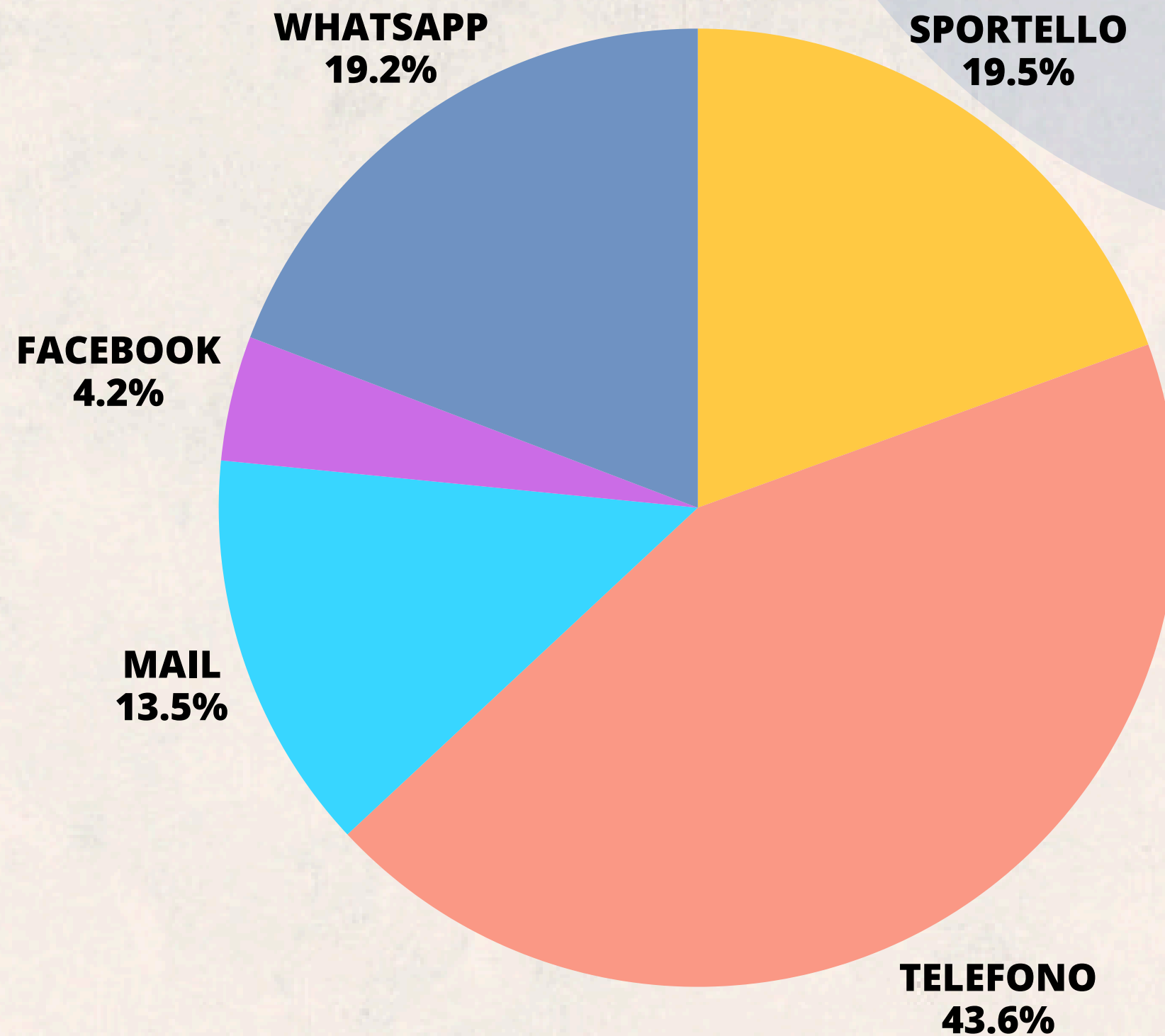
RICHIESTE DI INFORMAZIONI

| CANALE DI COMUNICAZIONE | NUMERO | DIFFERENZA RISPETTO AL 2024 |
|-------------------------------|--------|-----------------------------|
| SPORTELLLO DI FRONT OFFICE | 2759 | +1,77% |
| TELEFONO | 6178 | +6,01% |
| MAIL | 1916 | +18,71% |
| FACEBOOK - MESSAGGI RICEVUTI* | 598 | -18,75% |
| WHATSAPP - MESSAGGI RICEVUTI* | 2622 | -11,12% |

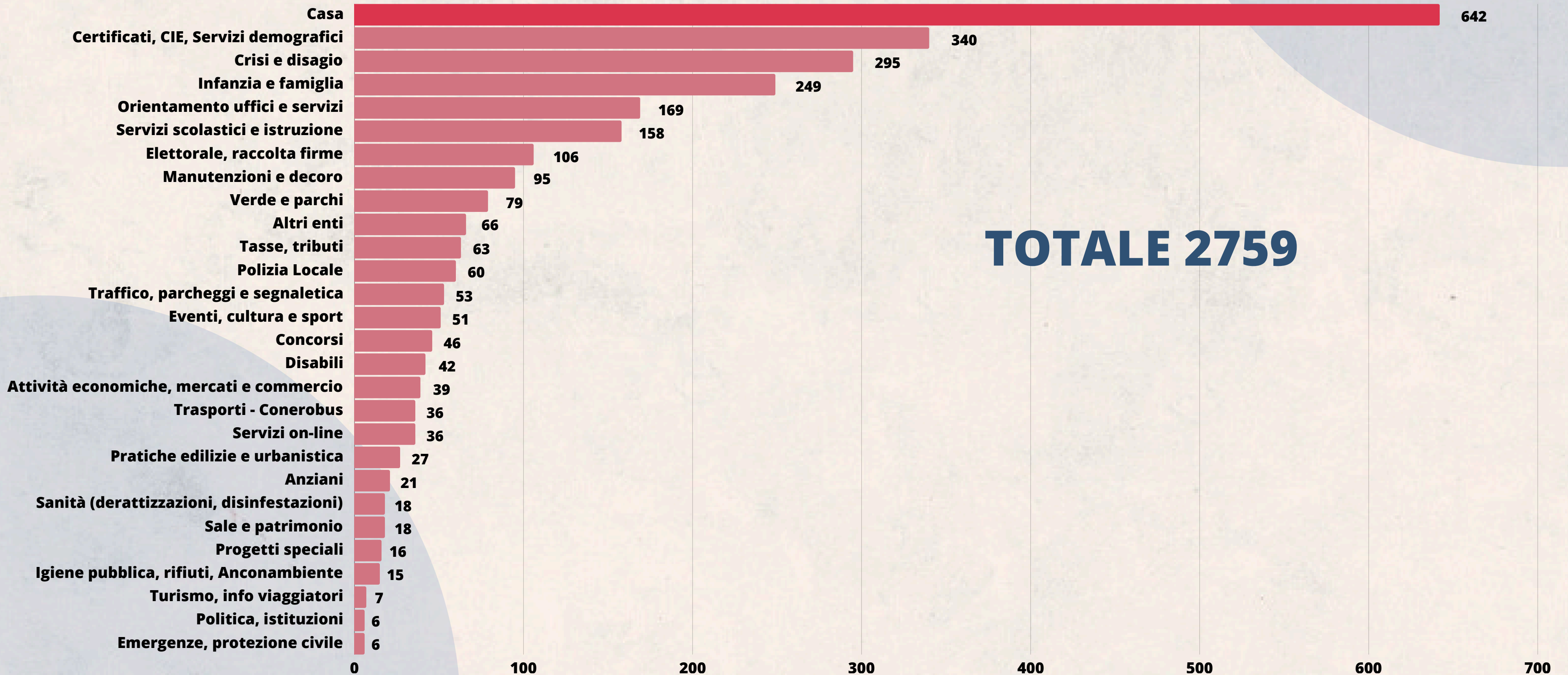
* a tutti è stata data risposta anche con più messaggi per un unico argomento

RICHIESTE DI INFORMAZIONI PANORAMICA DAI CANALI

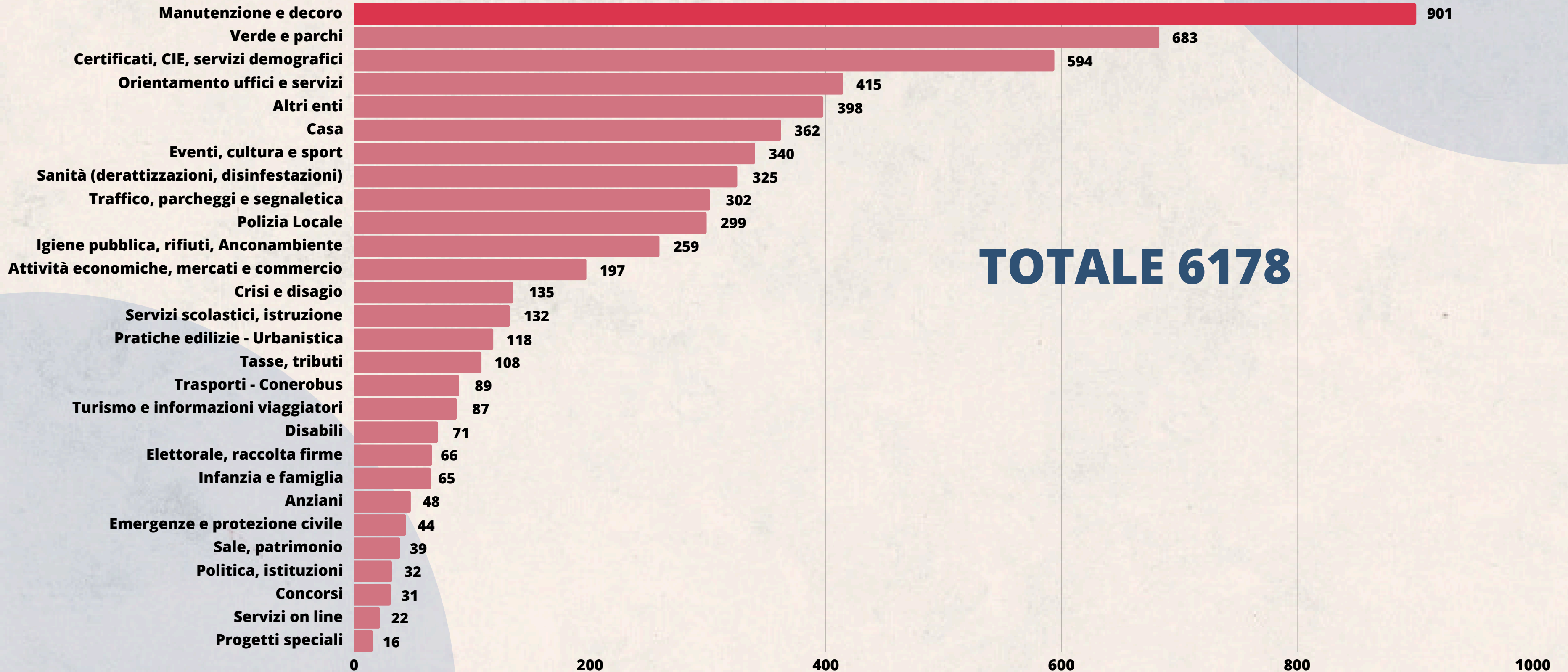
| | |
|------------------|-------------|
| TELEFONO | 6178 |
| SPORTELLO | 2759 |
| WHATSAPP | 2622 |
| MAIL | 1916 |
| FACEBOOK | 598 |



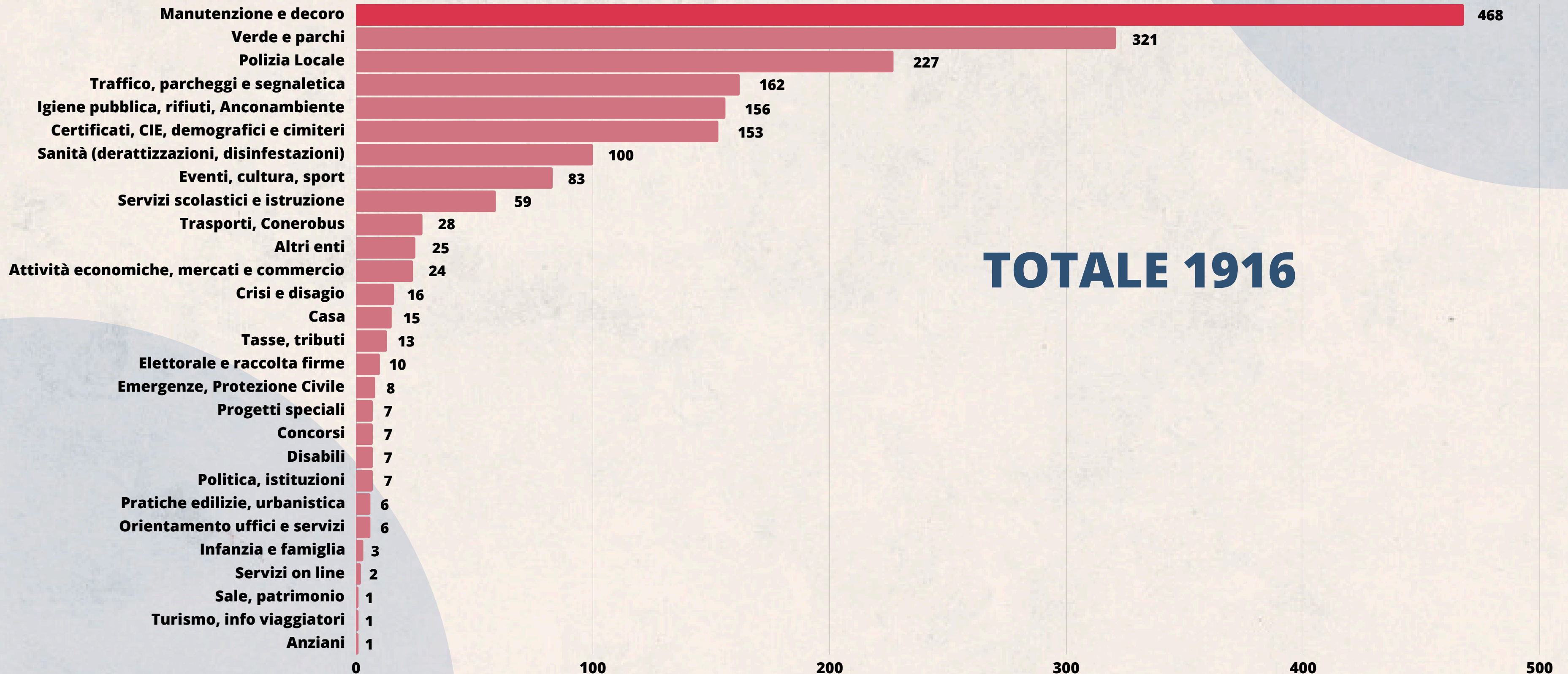
CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI (SPORTELLO)



CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI (TELEFONO)



CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI (E-MAIL)





FACEBOOK - INFORMACITTÀ

PANORAMICA GENERALE

| | |
|--|-----------------------|
| FOLLOWER AL 31 DICEMBRE 2025 | 48822 |
| NUOVI FOLLOWER | 5072 (+11,59%) |
| MESSAGGI RICEVUTI (CON MESSENGER) | 598 |





FACEBOOK - INFORMACITTÀ

I POST CHE HANNO RAGGIUNTO PIÙ UTENTI

| POSIZIONE | POST | VISUALIZZAZIONI |
|-----------|---|-----------------|
| 1° | Ciak si gira! Ancona è di nuovo il set di una pellicola che si sta girando in centro | 167875 |
| 2° | La città si è vestita di luce per le feste di Natale | 151739 |
| 3° | Al Porto Antico, la cerimonia delle celebrazioni del Giorno dell'Unità d'Italia e la Giornata delle Forze Armate. | 116263 |
| 4° | Conosci i lupi? Sai cosa fare se ne incontri uno in area urbana? | 82908 |
| 5° | Sta aprendo ora l'area di sosta al porto, alla banchina 14 all'ingresso dello scalo | 75067 |
| 6° | Da oggi il parco di via Matelica è intitolato alla memoria di Carlo Urbani | 74244 |
| 7° | Le macroaree del dossier della candidatura ad Ancona Capitale della Cultura 2028 | 71354 |
| 8° | Il Mercato Europeo torna ad Ancona! | 69666 |
| 9° | A causa di un incidente che coinvolge vari veicoli, chiusa la strada alla fine di via 1° Maggio | 68688 |
| 10° | Prosegue l'operazione decoro e sicurezza al Piano. | 67919 |



FACEBOOK - INFORMACITTÀ

I POST CHE HANNO RICEVUTO PIÙ LIKES

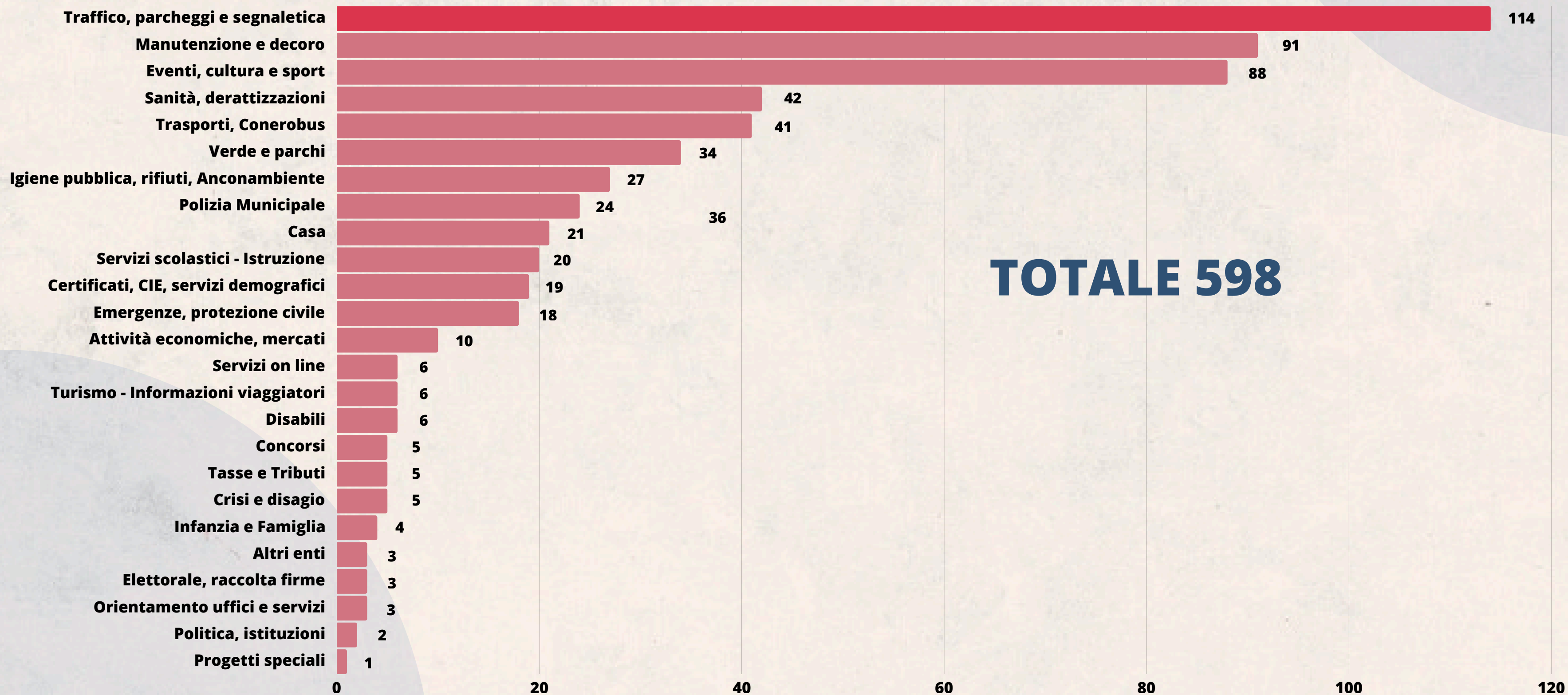
| POSIZIONE | POST | LIKES |
|-----------|---|-------------|
| 1 | Massimiliano Ossini ad Ancona | 3667 |
| 2 | Al Porto Antico, la cerimonia delle celebrazioni del Giorno dell'Unità d'Italia e la Giornata delle Forze Armate. | 1655 |
| 3 | La città si è vestita di luce per le feste di Natale | 1580 |
| 4 | Ecco il primo video di Stamira per la macroarea "Adesso Parco" - Ancona Capitale della Cultura 2028 | 1515 |
| 5 | Brilla Ancona! Accensione albero di Natale e luminarie | 938 |
| 6 | Ciak si gira! Ancona è di nuovo il set di una pellicola che si sta girando in centro | 932 |
| 7 | Da oggi il parco di via Matelica è intitolato alla memoria di Carlo Urbani | 477 |
| 8 | Prosegue l'operazione decoro e sicurezza al Piano | 399 |
| 9 | Domani riapre la Pinacoteca Podesti dopo due anni di lavori a impianti e restauri | 357 |
| 10 | Foto di Garage Creativo Ancona Photographer & Videomaker | 324 |
| 11 | Conosci i lupi? Sai cosa fare se ne incontri uno in area urbana? | 296 |



FACEBOOK - INFORMACITTÀ

CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI?

(ATTRAVERSO L'APPLICAZIONE MESSENGER)





FACEBOOK - ANCONA EVENTI

PANORAMICA GENERALE

| | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| FOLLOWERS AL 31 DICEMBRE 2025 | 14438 |
| NUOVI FOLLOWERS | 1446 (+11,13%) |
| POST PUBBLICATI | 583 |



Ancona Eventi

@AnconaEventi · ★ 3.2 recensioni · Servizi pubblici e governativi

[Invia messaggio](#)



FACEBOOK - ANCONA EVENTI

I POST CHE HANNO RAGGIUNTO PIÙ UTENTI

| POSIZIONE | POST | VISUALIZZAZIONI |
|-----------|--|-----------------|
| 1 | Sabato 1 novembre, celebrazioni di Ognissanti in via Birarelli | 83537 |
| 2 | Ancona cammina | 75934 |
| 3 | DJ Set al Porto Antico | 38225 |
| 4 | Mercato europeo | 17911 |
| 5 | Giochi al Centro Giovanile di Torrette | 16113 |
| 6 | Quassù al faro | 15194 |
| 7 | Festa dello Sport | 14500 |
| 8 | Visite guidate al porto | 8710 |
| 9 | Festa del Mare | 7879 |
| 10 | Blue Sky Fest - La Luna Dance | 7820 |



INSTAGRAM - CITTÁ DI ANCONA

PANORAMICA GENERALE



| | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| FOLLOWERS AL 31 DICEMBRE 2024 | 17000 |
| NUOVI FOLLOWERS | 3831 (+29,09%) |
| POST PUBBLICATI | 353 |

Natale 2023 ...

Whatsapp

Notte Bianca

Telegram

Festa del Mare



INSTAGRAM - CITTÁ DI ANCONA

STORIES

Accanto alla produzione di post, si sono mantenute costanti la pubblicazione e condivisione di stories quotidiane, per sfruttare al meglio le potenzialità di questo social, aumentare la visibilità degli eventi e creare maggiori interazioni - anche dirette - con il pubblico, creando anche sondaggi e contenuti originali

La media delle visualizzazioni di ogni storia supera i 1000 utenti.

| | |
|---|------------------|
| STORIES 2025 | 625 |
| VISUALIZZAZIONI MEDIE PER STORIA | 1000-1200 |



X - COMUNE DI ANCONA

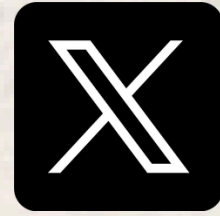
PANORAMICA GENERALE



| | |
|--------------------------------------|-------------|
| FOLLOWERS AL 31 DICEMBRE 2025 | 4011 |
| NUOVI FOLLOWERS | -17 |
| TOTALE TWEET | 537 |

Comune di Ancona

@ComuneAncona



X - COMUNE DI ANCONA

CLASSIFICA DEI TWEET PIÙ VISTI

| POSIZIONE | POST | VISUALIZZAZIONI |
|-----------|---|-----------------|
| 1 | Ancona che Brinda | 354 |
| 2 | Spettacolo teatrale "Gente di Facili Costumi" | 163 |
| 3 | Festa del Mare | 152 |
| 4 | Joan Thiele a Spilla Festival | 134 |
| 5 | Scrivere col cinema | 134 |
| 6 | Stagione Concertistica 2025 / 2026 Amici della Musica | 130 |
| 7 | Interdette aree parcheggio Vallemiano | 130 |
| 8 | Apertura Concerti del Conero | 127 |
| 9 | Talk "Le tre vie del Ben-Essere" rinviato | 119 |
| 10 | Spettacolo "Il meglio di... noi" | 110 |



WHATSAPP

PANORAMICA GENERALE

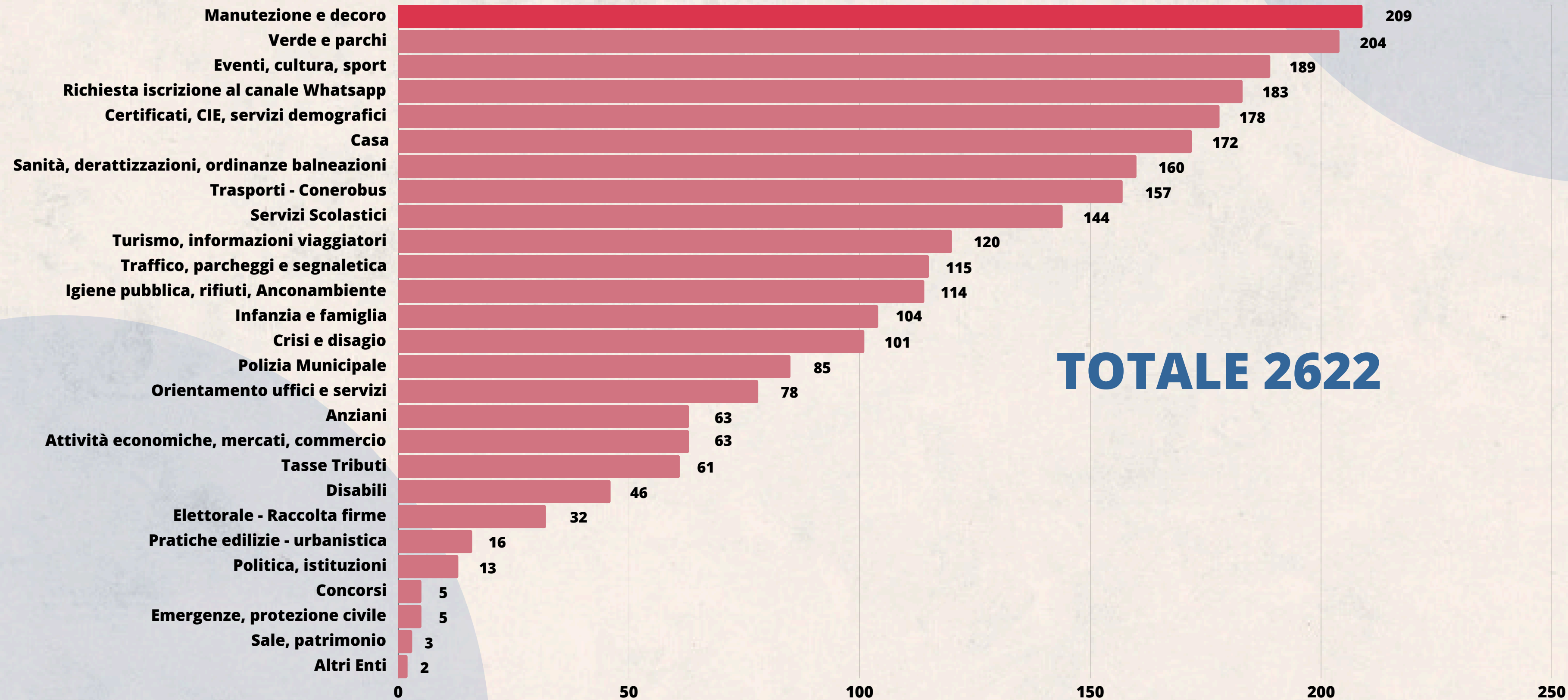
| | |
|---|-----------------------|
| ISCRITTI AL CANALE AL 31 DICEMBRE 2025 | 7966 |
| NUOVI ISCRITTI AL CANALE | 1507 (+23,33%) |
| TOTALE POST INVIATI NEL 2025 | 943 |
| TOTALE MESSAGGI RICEVUTI* | 2722 |
| MEDIA ISCRITTI MENSILE | 126 |
| MEDIA POST MENSILE | 79 |

*a tutti è stata data risposta anche con più messaggi per un unico argomento



WHATSAPP

CHE COSA CHIEDONO I CITTADINI





WHATSAPP

ATTIVATO IL NUOVO CANALE

Il canale WhatsApp del Comune è stato attivato a novembre 2023

Il vecchio sistema di messaggistica di Whatsapp resta aperto come uno sportello virtuale

ISCRITTI AL 31/12/25 **7966**

POST TOTALI **951**





TELEGRAM

PANORAMICA GENERALE

| | |
|---|---------------------|
| ISCRITTI AL 31 DICEMBRE 2025 | 6654 |
| NUOVI ISCRITTI NEL 2025 | 122 (+1,87%) |
| TOTALE MESSAGGI INVIATI NEL 2025 | 1046 |



All'interno del profilo di LinkedIn vengono pubblicati i bandi di concorso del Comune di Ancona, delle aziende partecipate e le opportunità di lavoro a cura dell'Informagiovani.



Inoltre vengono spiegati progetti di innovazione e best practices come i centri di facilitazione digitali, il canale di whatsapp, i servizi on line





PANORAMICA GENERALE

| | |
|---|----------------------|
| FOLLOWERS TOTALI AL 31 DICEMBRE 2025 | 1.851 |
| NUOVI FOLLOWERS | 355 (+20,15%) |
| VISUALIZZAZIONI DELLA PAGINA | 1180 |
| VISITATORI UNICI | 625 |

RECLAMI E SEGNALAZIONI

DA GIUGNO

TOTALE SEGNALAZIONI RICEVUTE

3.651

(+14,49% RISPETTO AL 2024)

RECLAMI E SEGNALAZIONI

PANORAMICA GENERALE

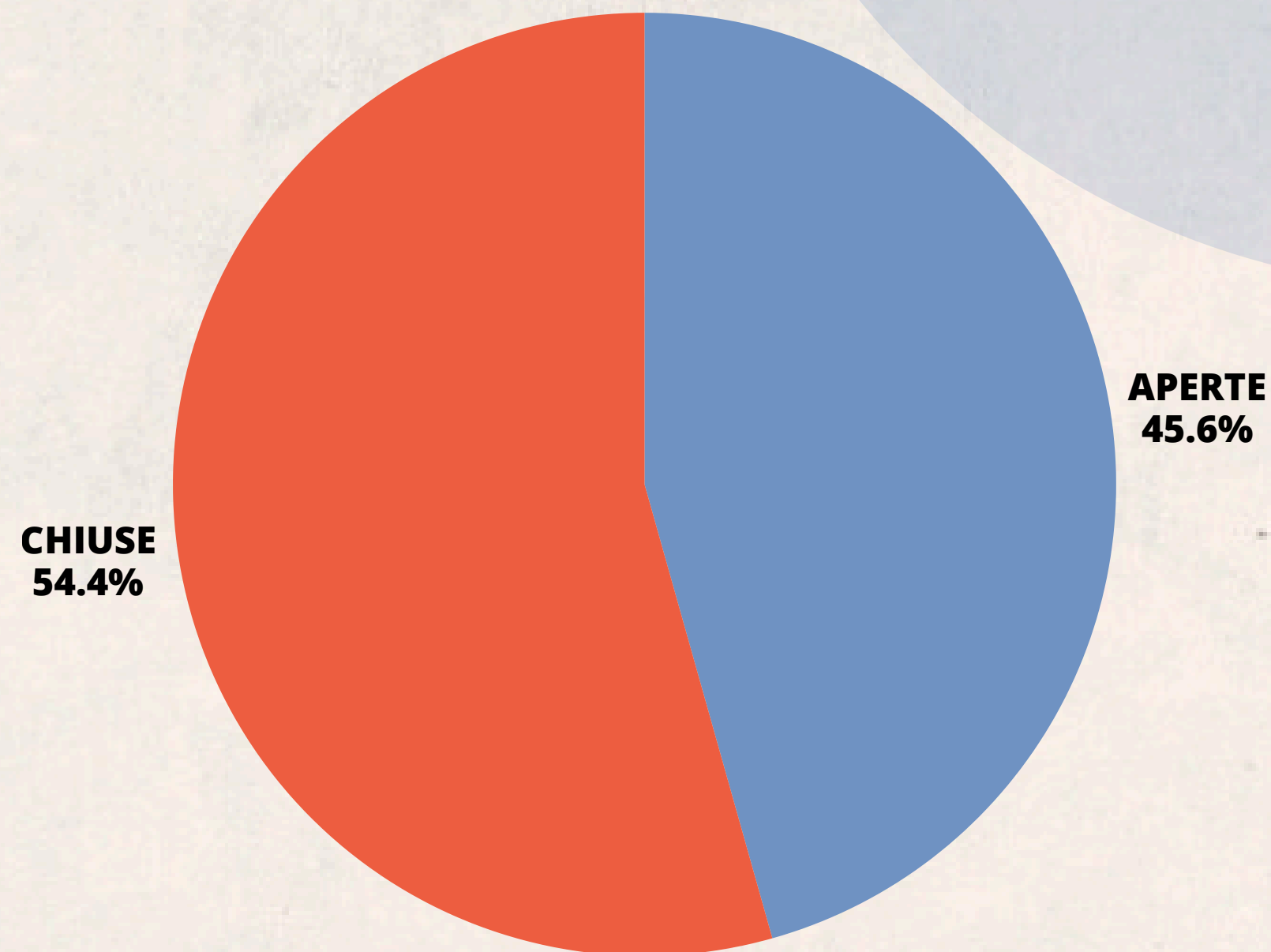
SEGNALAZIONI TOTALI 3651

PRONTO URP 1895

MUNICIPIUM 1756

SEGNALAZIONI APERTE* 1666

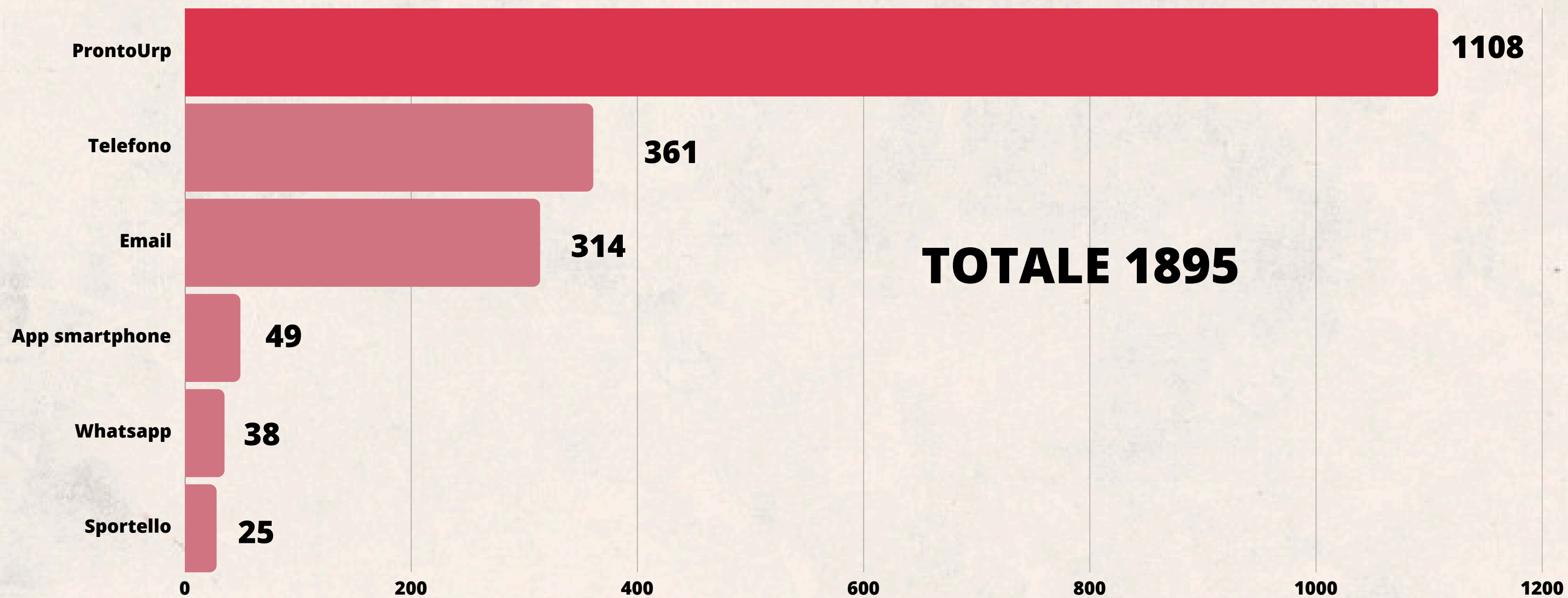
SEGNALAZIONI CHIUSE* 1985



*Per chiuse si intendono le segnalazioni concluse, mentre per aperte si intendono le segnalazioni ancora in lavorazione.
Dati riferiti al 31 dicembre 2025

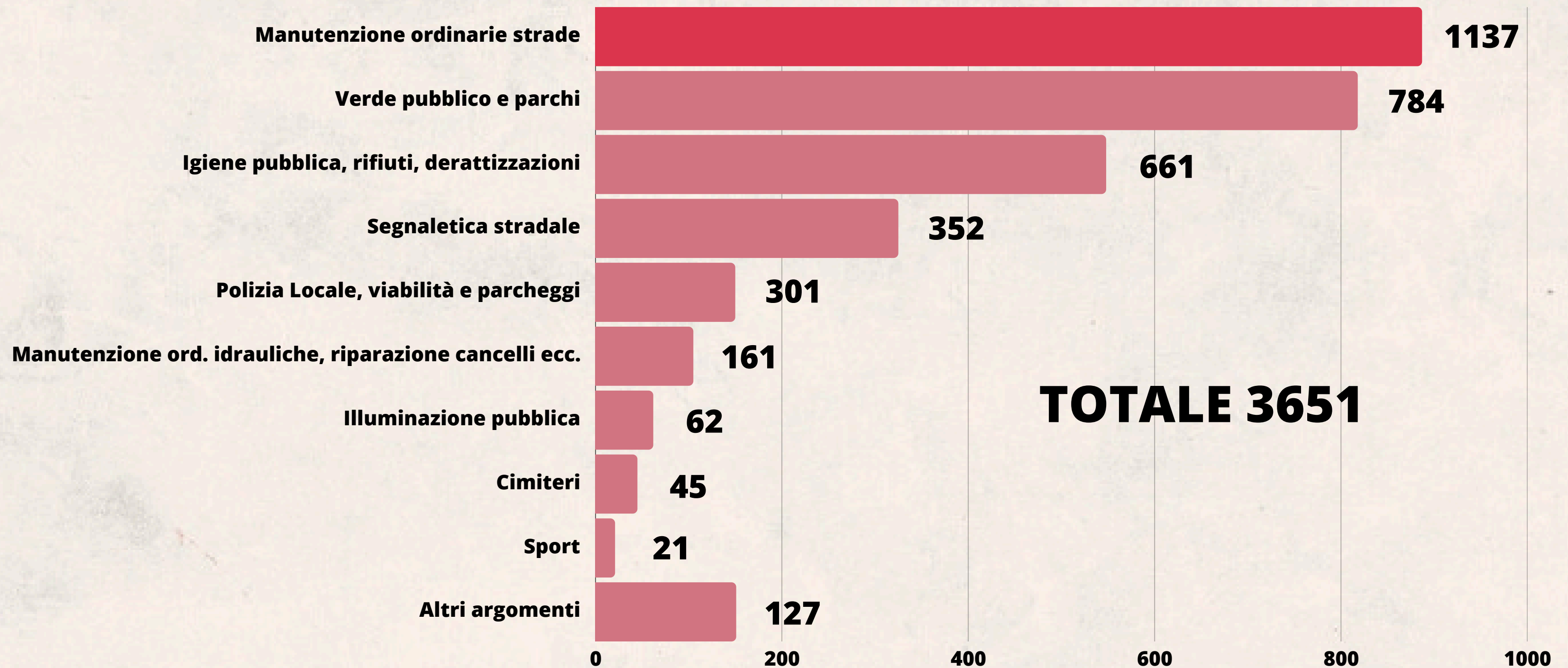
RECLAMI E SEGNALAZIONI PRONTO URP

DA QUALI CANALI PROVENGONO LE SEGNALAZIONI?



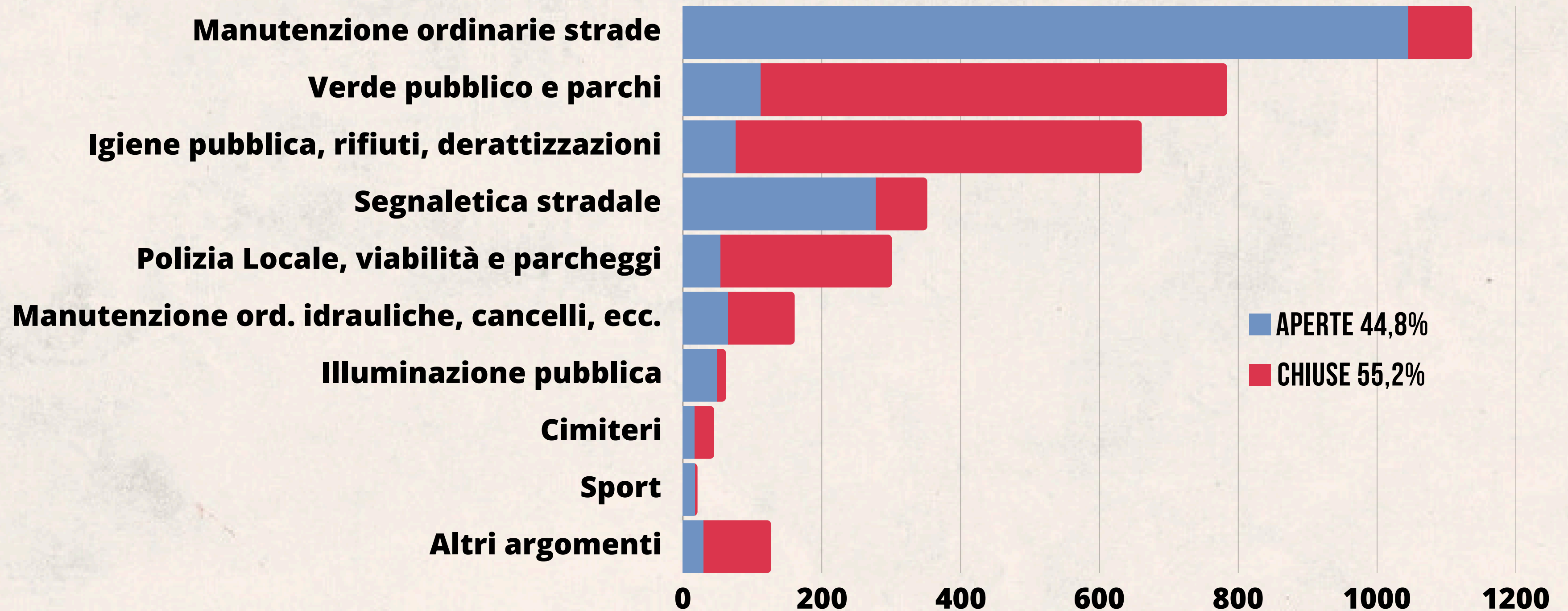
RECLAMI E SEGNALAZIONI

CHE COSA SEGNALANO I CITTADINI?



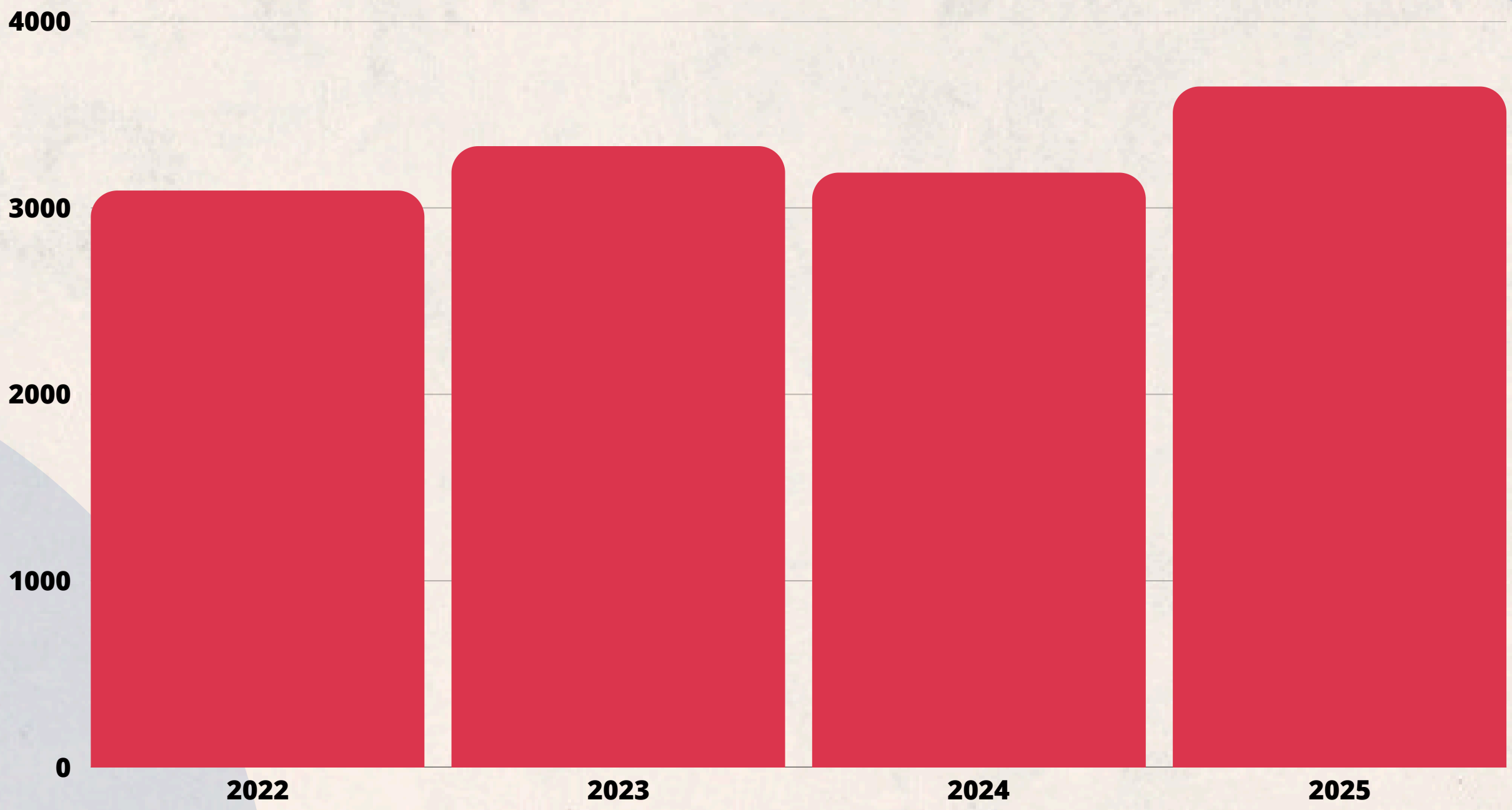
RECLAMI E SEGNALAZIONI

I MACROARGOMENTI TRA APERTE E CHIUSE



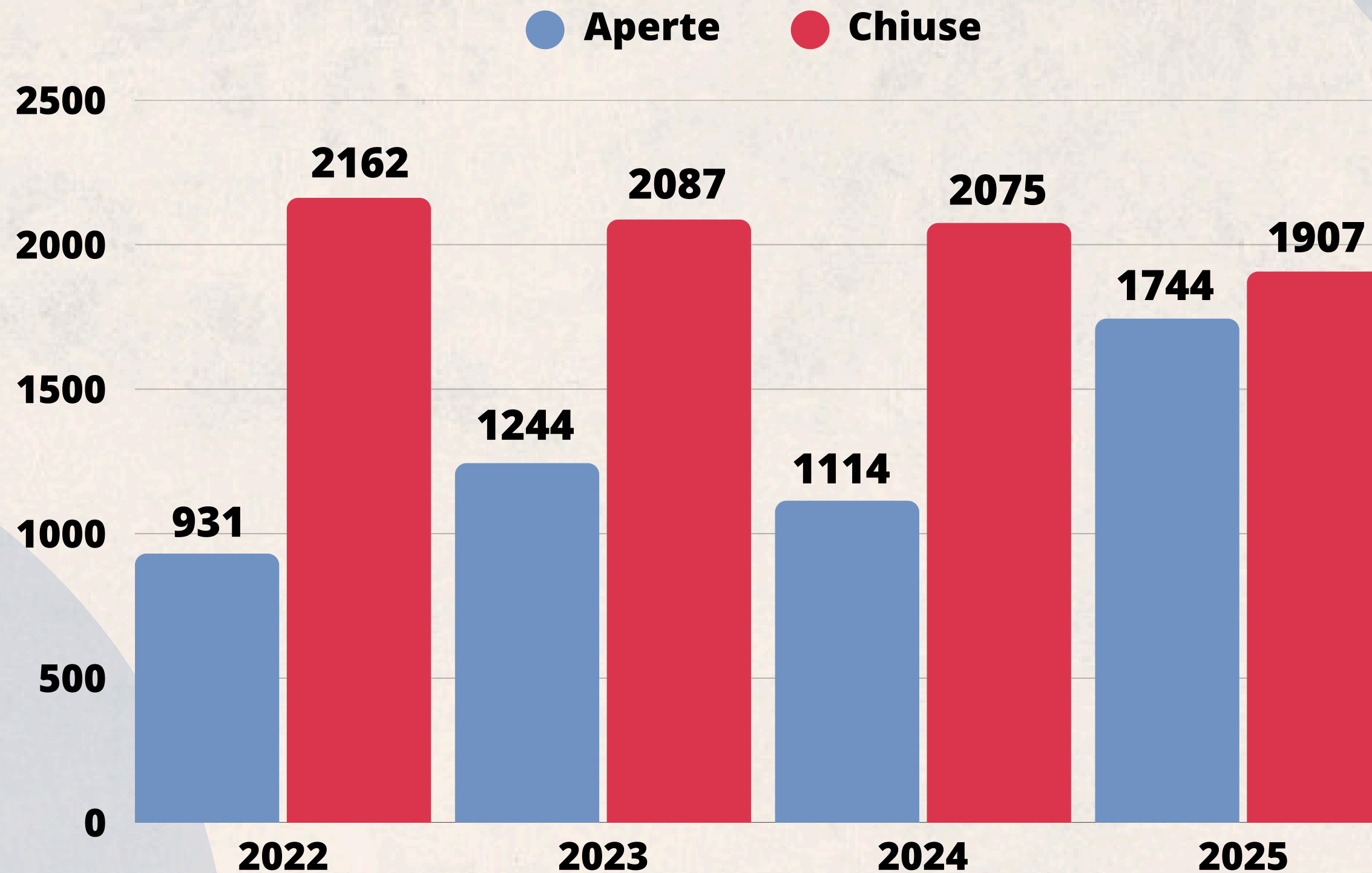
RECLAMI E SEGNALAZIONI

CONFRONTO NEGLI ANNI



RECLAMI E SEGNALAZIONI

CONFRONTO NEGLI ANNI TRA APERTE E CHIUSE



STATISTICHE DEL SITO

DATI GENERALI

PAGINE VISITATE **10.030.278**

VISITATORI **2.700.369**

STATISTICHE DEL SITO

PREVALENZA INGRESSI

Motori di ricerca

65%

Ingressi diretti

27%

Social

8%

0

10

20

30

40

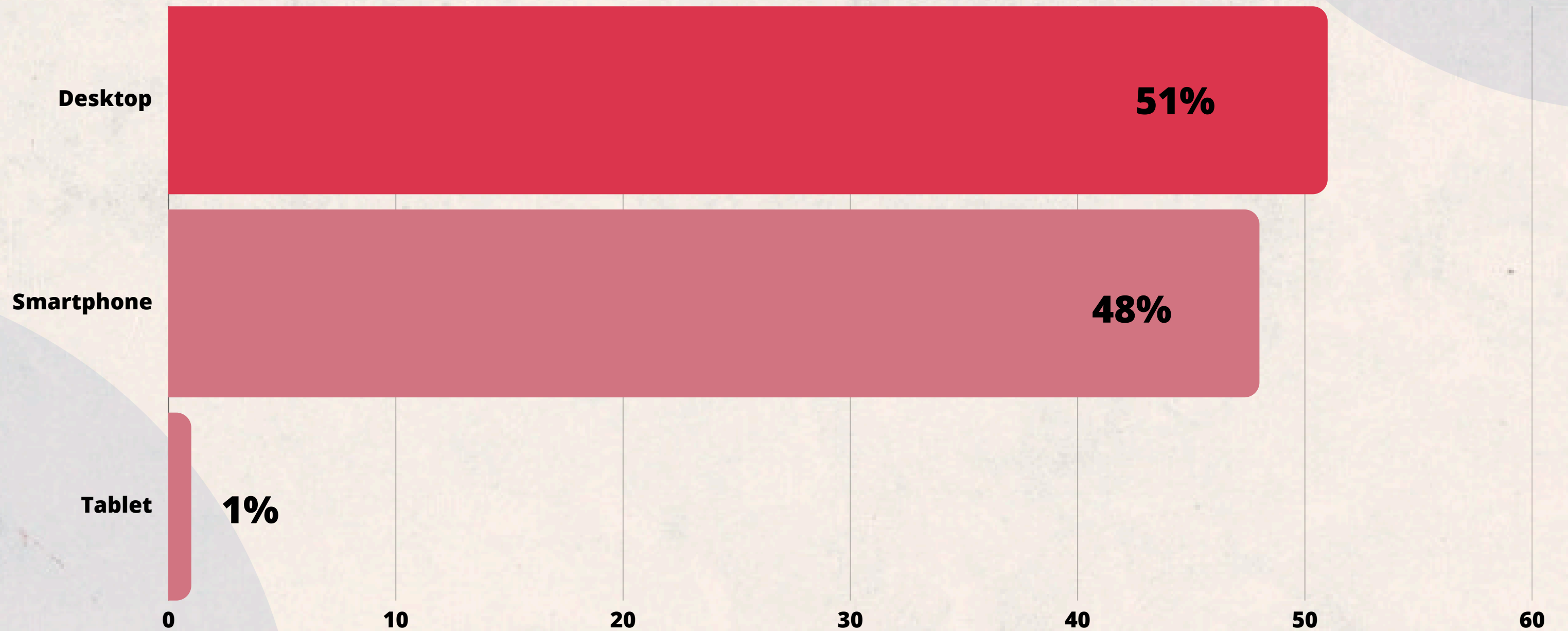
50

60

70

STATISTICHE DEL SITO

DA DOVE PROVENGONO LE VISITE



TURISMO



ANCONA
tourism



FACEBOOK - ANCONA TOURISM

PANORAMICA GENERALE

| | |
|-------------------------------------|----------------------|
| FOLLOWER AL 31 DICEMBRE 2025 | 26539 |
| NUOVI FOLLOWER | 1178 (+4,72%) |
| POST PUBBLICATI | 191 |

*Non sono state effettuate sponsorizzazioni sistematiche per mancanza di fondi

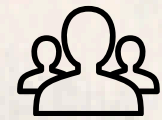


FACEBOOK - ANCONA TOURISM

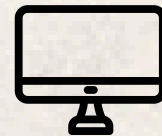
I POST CHE HANNO RICEVUTO PIÙ LIKES

| POSIZIONE | POST | "MI PIACE" E REAZIONI |
|-----------|---|-----------------------|
| 1° | L'attrice Veronica Pivetti, ci racconta la sua esperienza di lavoro ad Ancona e nelle Marche! | 2140 |
| 2° | Il centro di Ancona da un'affascinante prospettiva | 1382 |
| 3° | Ancona ispira il Cinema di nuovo | 1014 |
| 4° | Ancona e il suo territorio saranno raccontati all'interno della puntata di Linea Verde | 904 |
| 5° | Ancona si è vestita di luce per le feste di Natale | 616 |
| 6° | Domani a Uno Mattina su Rai1 | 600 |
| 7° | Avete mai visitato l'imponente scalinata che collega il Monumento | 522 |
| 8° | L'Amerigo Vespucci, la nave più antica della nostra Marina in tour mondiale | 473 |
| 9° | Linea Verde - Rai è ad Ancona | 433 |
| 10° | Ancora blu! La baia di Portonovo premiata di nuovo con la Bandiera blu | 370 |

STATISTICHE SITO ANCONA TOURISM



VISUALIZZAZIONI 156263



NUOVI UTENTI 72000



DURATA MEDIA SESSIONE 45"

STATISTICHE SITO ANCONA TOURISM

LE PAGINE PIÙ VISITATE

| POSIZIONE | PAGINA |
|-----------|---------------------------------------|
| 1° | Home Page |
| 2° | Grotte del Passetto |
| 3° | San Ciriaco |
| 4° | Home Page in lingua inglese |
| 5° | Luoghi da non perdere |
| 6° | Ancona in un giorno a piedi o in bici |
| 7° | Ciclopedonale Ancona-Portonovo |
| 8° | Anello di Portonovo-Sentiero n. 309 |
| 9° | Festa del Mare 2025 |
| 10° | Ricette della tradizione |

INSTAGRAM - ANCONA TOURISM

PANORAMICA GENERALE



*Non sono state effettuate sponsorizzazioni sistematiche per mancanza di fondi



INSTAGRAM - ANCONA TOURISM

I POST CHE HANNO RICEVUTO PIÙ LIKES

| POSIZIONE | POST | MI PIACE |
|-----------|--------------------------------------|----------|
| 1° | Il Natale fa brillare Ancona | 1485 |
| 2° | Ulissefest | 631 |
| 3° | Ulissefest Coma cose | 556 |
| 4° | Anteprima nazionale "Balene" | 352 |
| 5° | Piccola chiesetta di Portonovo | 310 |
| 6° | Foto centro di Ancona | 309 |
| 7° | Max Gazzè | 295 |
| 8° | Picture of you | 287 |
| 9° | Foto in notturna del Porto di Ancona | 285 |
| 10° | Foto anfiteatro e porto | 267 |

INSTAGRAM - ANCONA TOURISM

STORIES

Nel corso dell'anno il piano editoriale si è concentrato soprattutto sulla pubblicazione e condivisione di stories, per sfruttare al meglio le funzionalità di Instagram, creare maggiori interazioni con il pubblico e aumentare le visite al sito.

Le stories pubblicate circa **300**, la media di visualizzazioni totali **28.206** con un picco tra i **4000** e **8000** per le storie inerenti le riprese di film, servizi, ecc.

ANCONA CULTURA





FACEBOOK - ANCONA CULTURA

PANORAMICA GENERALE

| | |
|-------------------------------------|---------------------|
| FOLLOWER AL 31 DICEMBRE 2025 | 12341 |
| NUOVI FOLLOWER | 679 (+5,82%) |
| POST PUBBLICATI | |



Ancona Cultura

Follower: 11.611 • Seguiti: 49

[Messaggio](#)

[Segui](#)

[Cerca](#)



FACEBOOK - ANCONA CULTURA

I POST CHE HANNO RICEVUTO PIÙ LIKES

| POSIZIONE | POST | LIKES |
|-----------|--|-------|
| 1° | Il benvenuto al visitatore lo offre Ciriaco Pizzecolli | 2976 |
| 2° | Alla Mole Vanvitelliana in questi giorni di festa potrete trovare la mostra "Erratica" | 740 |
| 3° | Ancona e il suo mare che abbraccia la città | 259 |
| 4° | Luigi Vanvitelli Ancona | 190 |
| 5° | Una data importante, domani riapre finalmente al pubblico la Pinacoteca Podesti | 170 |
| 6° | La facciata del Teatro delle Muse si illumina di giallo, colore del logo di Ancona candidata a Capitale della Cultura 2028 | 146 |
| 7° | Ancona, città di mare e cultura: verso il 2028 con il maestro Dante Ferretti | 99 |
| 8° | Segnate in agenda: appuntamento dedicato ad 'Ancona e Napoleone' | 86 |
| 9° | Ancona occupa una posizione di grande interesse nello studio storico dell'Alto Medioevo adriatico | 79 |
| 10° | Ad Ancona il Natale brilla...anche di cultura! | 79 |



INSTAGRAM - ANCONA CULTURA

PANORAMICA GENERALE

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| FOLLOWERS AL 31 DICEMBRE 2025 | 5118 |
| NUOVI FOLLOWERS | 267 (+5,22%) |
| POST PUBBLICATI | |



INSTAGRAM - ANCONA CULTURA

I POST CHE HANNO RICEVUTO PIÙ LIKES

| POSIZIONE | POST | MI PIACE |
|-----------|------------------------------------|----------|
| 1° | VIOLINISTA ANNA TIFU | 609 |
| 2° | PICTURE OF YOU | 287 |
| 3° | VIOLINISTA ANNA TIFU | 218 |
| 4° | SPILLA FESTIVAL THIELE | 173 |
| 5° | NONTURISMO SINEGLOSSA | 138 |
| 6° | MARKU GOES MENTAL | 120 |
| 7° | POST ULYSSE FEST PORTO ANTICO | 112 |
| 8° | GIORGIO CUTINI | 99 |
| 9° | GIORNO DELLA MEMORIA CONCERTISTICA | 75 |
| 10° | ABRACADABRA POPSOPHIA | 70 |

INSTAGRAM - ANCONA CULTURA

STORIES

Nel corso dell'anno si è deciso di focalizzarsi sulla pubblicazione e condivisione di stories, per sfruttare al meglio le funzionalità di Instagram, creare maggiori interazioni con il pubblico e aumentare le visite al sito.

Le stories pubblicate sono state **più di 418**, la media di visualizzazioni totali **93.000**, con un picco sopra i **4348 visualizzazioni** in una storia per il nuovo film di Favino ad Ancona.



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

Dirigente

Dott. Giovanni Montaccini

Responsabile


Dott.ssa Barbara Ulisse
a cura di Dott. Marco Loi

Operatori

Daniela Gaetani
Corrado Giangiacomi

 Largo XXIV Maggio, 1

 www.comuneancona.it

 071 222 4343

 urp@comune.ancona.it