

PIANO DI COMUNICAZIONE 2022

Per il **2022** il Comune di Urbino prepara un nuovo Piano di Comunicazione, allo scopo di definire i principi, gli obiettivi e le azioni che l'Ente prevede di attuare. Il Piano è uno strumento flessibile che permette di verificare lo stato di attuazione dei programmi avviati in precedenza e indicare quali sono gli obiettivi per il nuovo anno, gli strumenti che si vogliono utilizzare e le strategie che la Giunta Municipale intende adottare.

L'Amministrazione Comunale di Urbino ritiene che informare e coinvolgere la cittadinanza in merito alle decisioni più significative che il governo locale vuole assumere sia un importante atto di trasparenza, correttezza e buona gestione. La comunicazione, nelle varie forme che saranno indicate di seguito, diventa quindi lo strumento per includere i cittadini nei percorsi di sviluppo della città e del territorio, favorire l'ascolto da parte degli amministratori e accrescere il senso di appartenenza dei residenti alla comunità locale.

Urbino è un centro di formazione di rilevanza nazionale, sede di una importante università, è un polo culturale con grandi tradizioni nel settore artistico e possiede un centro storico dichiarato dall'Unesco "Patrimonio dell'Umanità". Questa caratterizzazione conferisce alla città un notevole potenziale per sviluppare attività legate al turismo culturale, alla convegnistica, al turismo sportivo e al turismo scolastico. Molte delle manifestazioni culturali che vengono realizzate a Urbino attirano un pubblico italiano e straniero che predilige iniziative di qualità. Per consolidare questa connotazione e accrescere l'economia derivante dal movimento turistico è importante impostare dei progetti di comunicazione sempre più efficaci, al passo con i tempi e compatibili con le risorse finanziarie disponibili.

Nel 2022 si proseguirà il lavoro avviato nel 2021 per rafforzare il brand "Urbino". La Comunicazione pubblica del Comune di Urbino si rivolge a un pubblico variegato: i residenti, gli studenti che frequentano l'Università e gli altri istituti di formazione, i turisti che visitano la città, le persone che a varie titolo sono legate a Urbino e hanno piacere di conoscerne le iniziative. Gli strumenti di comunicazione tengono quindi conto di questi vari segmenti di popolazione e sono pensati per coprire le diverse esigenze.

Con Delibera di Giunta n.65 del 19.04.2021 è stato approvato il Programma Triennale delle Attività dell'Assessorato al Turismo. Il suddetto Programma Triennale si propone come un vero e proprio **Progetto di Marketing Turistico**, con l'obiettivo di incentivare l'aumento della presenza di Urbino sui media, sia a livello nazionale che internazionale, al fine di perseguire delle ricadute sulla città e sul territorio in termini di aumento delle presenze e quindi con risvolti economici positivi per gli operatori locali. Nell'ambito del Programma Triennale delle Attività dell'Assessorato al Turismo, coerentemente con la necessità di sviluppare varie azioni di marketing turistico e la relativa comunicazione, è stato adottato un nuovo logo che fa riferimento alla identità culturale e storica di Urbino, grazie a una elaborazione grafica che si ispira alla decorazione, dal forte contenuto simbolico, che arricchisce il soffitto degli ambienti del Palazzo Ducale di Urbino che ospitavano la Biblioteca di Federico da Montefeltro. Per la comunicazione che promuove le iniziative turistico-culturali il nuovo logo che rappresenta un sole stilizzato, con raggi di vari colori e la scritta "URBINO", viene abbinato al logo istituzionale della Città, secondo un "manuale d'uso" appositamente predisposto e il Comune di Urbino intende favorire la produzione di alcuni prodotti di merchandising (shopper, spille; t-shirts, ecc.) che hanno lo scopo di veicolare il nome di Urbino e il nuovo logo che fa riferimento alla identità culturale e storica della città.

Inoltre, il Comune di Urbino e gli Enti Locali che fanno riferimento alle tre Unioni Montane dell'Alto-Medio Metauro, del Catria e Nerone e del Montefeltro, in base a un protocollo d'Intesa sottoscritto nell'ottobre 2021, intendono realizzare un tavolo di coordinamento strategico e una cabina di regia di natura pubblica, per definire le politiche di marketing territoriale e di sviluppo turistico da realizzare a seguito della sottoscrizione del presente accordo e nelle modalità che verranno concertate dai vari sottoscrittori. Sulla base di tale accordo, sarà concertata una adeguata comunicazione a sostegno del marketing territoriale e delle principali iniziative che il territorio esprime.

Per il 2022 si pongono i seguenti obiettivi:

- Proseguire il lavoro di coordinamento fra i diversi assessorati in modo che la comunicazione interna ed esterna sia sempre più efficace;
- rendere sempre migliore il flusso comunicativo bidirezionale con i cittadini, favorendo la comunicazione, la partecipazione, la trasparenza e l'ascolto;
- accentuare il coordinamento fra l'Amministrazione Comunale, le altre Istituzioni cittadine e le varie Associazioni presenti, per meglio comunicare e valorizzare gli eventi e le iniziative del territorio;
- collaborare con altre Amministrazioni cittadine e territoriali, in modo da realizzare una migliore promozione del territorio attraverso la comunicazione e la promozione.
- fare in modo che qualsiasi prodotto di comunicazione che l'Amministrazione deciderà di realizzare dovrà sempre distinguersi per riconoscibilità, chiarezza del linguaggio, coerenza dell'immagine e correttezza nell'abbinamento fra il mezzo di comunicazione prescelto e pubblico a cui ci si intende rivolgere.

Comunicazione interna

La comunicazione interna è funzionale a un migliore coordinamento fra gli uffici, a rendere i dipendenti comunali coscienti di quanto l'Amministrazione sta realizzando, e generare una migliore comunicazione esterna. Ciascun Assessorato si dovrà rapportare con l'ufficio che coordina la comunicazione, in modo da avere un flusso continuativo di informazioni sulle varie attività. Spetterà all'ufficio che coordina la comunicazione usare gli strumenti adatti a creare un flusso informativo di notizie che raggiunga tutti i dipendenti. Alcuni strumenti di Comunicazione esterna saranno in ogni caso utili anche come fonte di comunicazione rivolta ai dipendenti dell'Ente.

Comunicazione esterna

Per realizzare la propria **comunicazione esterna** l'Amministrazione Comunale prevede l'uso dei seguenti strumenti:

- Sito internet istituzionale
- Sito internet Turistico – Culturale “www.VieniaUrbino.it”
- Account Facebook Città di Urbino
- Account Twitter Città di Urbino
- Account Instagram Città di Urbino
- Account WhatsApp – Eventi e notizie utili
- Portale BookingUrbino.it
- Newsletter digitale
- Comunicati stampa
- Conferenze stampa
- Contatti con media nazionali
- Rassegna Stampa
- Materiale promozionale turistico
- Totem con Display elettronici
- IAT _ Info Point
- Incontri pubblici

Sito www.veniaurbino.it

Durante il 2021 il Comune ha continuato a implementare sito Turistico – Culturale www.vieniaurbino.it creato nel 2019. Il sito è curato dall'Ufficio Cultura e Turismo in collaborazione con Urbino Servizi Spa, si integra con il sito web istituzionale www.comune.urbino.ps.it e con tutti gli **account Social** su cui l'Amministrazione opera e opererà in futuro. In collaborazione con Urbino Servizi Spa sono stati creati gli appositi account Social "Vieni a Urbino". Il sito www.vieniaurbino.it integra anche la piattaforma www.bookingurbino.com strettamente collegata con la App informativa che ha la stessa denominazione. Per il 2022 si continuerà a migliorare e aggiornare il sito, prevedendo anche uno spazio dedicato al territorio con cui il Comune di Urbino lavora in sinergia sui temi della promozione turistica. Il sarà sempre di più un punto di riferimento per la comunicazione culturale e turistica

Facebook

Nel 2010 è stato attivato il "**profilo pubblico**" Facebook **Città di Urbino**. La pagina ha permesso di entrare in contatto con un numero crescente di persone, le quali seguono e commentano le attività, gli eventi e le iniziative dell'Amministrazione comunale. L'inserimento di comunicati, foto e brevi filmati sta dando forte dinamicità a questo strumento di comunicazione e informazione.

Nel 2019 i risultati sono stati ottimi, confermando la pagina FB istituzionale in assoluto rilievo su scala regionale. La possibilità di caricare con facilità dei filmati direttamente sulla piattaforma Facebook sta garantendo una ulteriore grande visibilità alle iniziative realizzate a Urbino. Negli ultimi anni la pagina FB **Città di Urbino** è stata presa in considerazione da vari studi italiani e da varie tesi di laurea dedicate all'uso dei Social Media da parte della PA. La pagina **Città di Urbino** registra infatti un livello "Engaging" molto elevato, attestandosi ai più alti livelli di interattività fra le pagine FB dei Comuni italiani, garantendo grande efficacia di comunicazione e informazione. Per il 2022 la pagina FB continuerà a essere utilizzata intensamente, con la condivisione di sempre maggiori contenuti informativi. Il canale sociale sarà utilizzato come strumento di ascolto degli utenti e interazione per affrontare eventuali criticità che saranno evidenziate.

Canale Youtube.

L'Amministrazione ha due canali sulla piattaforma YouTube: "Città di Urbino" e "Vieni a Urbino". Il primo è utilizzato per una comunicazione istituzionale, il secondo per contenuti di tipo turistico – culturale. Nel 2022 i due canali continueranno a essere sviluppati con appositi contenuti.

Account Twitter

Alla fine del 2013 è stato attivato l'account della **Città di Urbino** sulla piattaforma **Twitter**. Nel 2022 si continuerà a incrementarne l'uso, continuando a "dialogare" prevalentemente con i mezzi di informazione e gli opinion leader.

Account Instagram

Alle fine del 2013 per la Città di Urbino è stato attivato l'uso della piattaforma Instagram. Questo strumento social, con oltre 4.000 followers, è legato alla condivisione delle immagini. L'Amministrazione comunale punta a espanderne l'uso, coinvolgendo il pubblico nella diffusione di immagini emozionali riguardanti la città. Il canale social sarà utilizzato nel 2022 come strumento di ascolto degli utenti e interazione per affrontare eventuali criticità che saranno evidenziate.

L'Ufficio che coordina la comunicazione si è stato dotato di **linee guida** che vengono applicate ai vari strumenti di comunicazione: Facebook, Maxischermi, futuri Totem informativi, YouTube, Twitter, Instagram e Sito internet. L'approccio vuole essere molto "inclusivo", in modo da valorizzare le manifestazioni e le iniziative che avvengono in città.

I vari strumenti di comunicazione presentano informazioni sulle attività organizzate in città e sul territorio. Alcuni dei contenuti provengono dalle segnalazioni che giungono tramite e-mail, e fanno riferimento ai siti degli organizzatori delle attività, a cui si rimanda per tutti i dettagli.

Le attività segnalate sui **vari strumenti di comunicazione** sono realizzate dall'Amministrazione comunale, dalle Istituzioni che operano in città, dai principali operatori culturali del territorio, da Associazioni, o da Istituzioni che hanno sede fuori dal territorio, ma che organizzano iniziative a Urbino e sul suo territorio.

In base ad accordi con altri Comuni e istituzioni, possono essere pubblicate notizie che si legano a Urbino tramite progetti specifici e /o per omogeneità territoriale e/o culturale. Inoltre, possono essere segnalate delle attività non a scopo di lucro che sono ritenute di pubblico interesse.

La pubblicazione di notizie inerenti attività organizzate da soggetti esterni all'Amministrazione comunale verranno **valutate caso per caso dall'Ufficio che coordina la comunicazione**, ed è limitata a iniziative di particolare rilievo; è possibile proporre l'inserimento di un'attività, con un adeguato anticipo rispetto alla data dell'evento. La pubblicazione è comunque sempre soggetta a valutazione dell'Ufficio.

L'Ufficio che coordina la comunicazione intende fornire informazioni il più possibile aggiornate e precise. Tuttavia si declina ogni responsabilità per eventuali imprecisioni, errori, omissioni presenti su siti web esterni.

Portale Internet

Il sito internet istituzionale del Comune di Urbino ha come indirizzo www.comune.urbino.pu.it. Il sito è stato completamente rinnovato nel 2018 e oggi esso ha un'ottima organizzazione e fruibilità. Dal 2019 il portale istituzionale è integrato con il sito dedicato in modo specifico all'accoglienza turistica e alle manifestazioni culturali. Il sito "turistico – culturale" ha una sua vita autonoma ed è visitabile all'indirizzo www.vieniaurbino.it.

Multimedialità e social media.

Nel 2021 l'Amministrazione vuole continuare a rendere sempre più strategico l'uso incrociato dei vari sistemi multimediali e dei social media. **Facebook, Twitter, Instagram, YouTube, il sito Web** istituzionale e quello "Turistico – Culturale" sono oggi una rete di informazioni con link incrociati fra loro. L'Amministrazione **produrrà ulteriori contenuti informativi** che dovranno tenere i cittadini che usano gli strumenti informatici continuamente aggiornati su quanto il Comune sta realizzando, invitandoli a partecipare alla vita della città e dell'Amministrazione. Una parte della comunicazione sarà quindi dedicata in modo specifico ai residenti e alla popolazione studentesca, allo scopo di condividere le scelte dell'Amministrazione, presentare i servizi di interesse pubblico, dare notizia in merito a fatti contingenti che interessano la comunità locale, raccogliere commenti e suggerimenti in merito a quanto messo in opera dal Governo locale.

La produzione di contenuti, come filmati, interviste e fotografie che vengono utilizzate nei canali Social hanno il compito comunicare con il residente e inoltre avvicinare il turista alla bellezze di Urbino e del territorio, presentare al pubblico le manifestazioni e le mostre che si realizzano, e quindi svolgere tutto l'anno una grande attività di promozione. L'Amministrazione potrà in ogni caso valutare ed eventualmente attivare o usufruire in modo sperimentale anche delle **App** per Ios e Android, mirate, in modo particolare, all'informazione dedicata a turisti e visitatori della città. Inoltre, l'Amministrazione si riserva di attivare delle campagne di promozione online che utilizzino le potenzialità delle piattaforme digitali e dei Social Media, che oggi consentono di promuovere la città e il territorio tramite web.

Account WhatsApp

Nel 2019 è stato attivato l'account WhatsApp del Comune di Urbino. Il sistema lavora in configurazione "broadcast", inviando agli utenti che si sono registrati tutte le informazioni sugli eventi culturali e le manifestazioni di vario tipo che si terranno in città. L'uso di WhatsApp è disciplinato da una Policy che viene comunicata agli utenti. All'occorrenza il sistema può essere utilizzato anche per notizie di emergenza o di pubblica utilità. L'account si è dimostrato uno strumento molto utile e nel 2022 sarà continuerà a essere implementato.

Newsletter elettronica

Nel 2021 è stata sviluppata una nuova Newsletter elettronica del Comune di Urbino, con ripropone la grafica e i temi del sito “Vieni a Urbino”. La newsletter ha un’ampia diffusione fra gli operatori del settore turistico e le Istituzioni, tramite un’ampia e ben strutturata mailing list. Nel 2022 questo strumento sarà utilizzato per condividere l’attività dell’assessorato e comunicare le manifestazioni di volta in volta in programma.

Comunicati Stampa

I comunicati stampa rappresentano uno strumento di grande immediatezza. Il fatto di dare ai giornalisti delle notizie in forma scritta, accompagnate da foto in formato digitale, consente di mantenere un costante contatto con i media e favorire la diffusione di informazioni che possono interessare il cittadino.

Conferenze Stampa

Le conferenze stampa sono uno strumento che l’Amministrazione comunale utilizza per illustrare ai mezzi di informazione iniziative di particolare rilievo o comunicare notizie che per essere spiegate necessitano di un contatto diretto con i giornalisti.

Incontri pubblici

Il contatto diretto con la gente rimane un fattore importante della comunicazione. L’Amministrazione continuerà ad organizzare durante l’anno varie assemblee pubbliche, soprattutto nelle frazioni, in modo da illustrare i progetti che interessano quella porzione del territorio comunale e ascoltare i residenti in merito ai problemi che si vivono in quella determinata zona.

Rassegna Stampa

La rassegna rappresenta il metodo per controllare l’impatto che ha sui mezzi di comunicazione lo sforzo comunicativo prodotto dall’Amministrazione. Ogni giorno viene realizzata una raccolta degli articoli pubblicati sulle pagine locali e regionali dei quotidiani diffusi nelle Marche. Per temi di interesse specifico, la rassegna include anche articoli pubblicati su giornali a diffusione nazionale.

Materiale informativo turistico

Il materiale informativo e turistico sarà realizzato prestando grande cura alla grafica e ai contenuti. I prodotti stampati saranno distribuiti in ampia quantità agli operatori, all’Info – Point Turistico, allo IAT e attraverso tutti i canali che saranno individuati dall’Amministrazione comunale.

Maxischermo

Nel 2021 hanno funzionato due maxischermi a messaggio variabile collocati nella frazione di Trasanni e in quella di Ca’ Mazzasette. Dal 2020 è entrato in funzione in Piazza della Repubblica un totem elettronico a messaggio variabile. Nel corso del 2022 si lavorerà per accrescere l’operatività dei totem elettronici sul territorio.

IAT e Info Point / Informazioni e Accoglienza Turistica

L’Amministrazione comunale, insieme alla propria società Urbino Servizi, in accordo con la Regione Marche, punta a dare sempre maggiore funzionalità dell’Ufficio IAT – Informazioni e Accoglienza Turistica, collocato in una posizione strategica, nel centro storico della città. Nel contempo, sempre garantendo l’accoglienza e l’informazione al turista, ha lavorato continuativamente l’Info Point di Borgo Mercatale, gestito da Urbino Servizi, in accordo con l’Amministrazione comunale.

Per il prossimo futuro si intendere realizzare un Info Point nel centro commerciale “**Il Consorzio**”, alle porte della città, dando vita a un progetto articolato, che punti ad accogliere al meglio il visitatore. E’ prevista una stretta interazione fra l’Ufficio che coordina la Comunicazione del Comune di Urbino e la nuova struttura dell’Info Point. I due soggetti dovranno cooperare per convogliare flussi informativi verso il turista e verso gli operatori che lavorano nel settore del turismo (alberghi, agriturismi, attività commerciali). Nello stesso tempo, il front-office dell’Info Point vuole diventare un utile punto di raccolta di informazioni, di feed-back, da parte del visitatore di Urbino (gradimento delle iniziative presenti in città, reclami, rilievi sul funzionamento dei servizi,

ecc.): elementi molto utili per migliorare l'accoglienza turistica e l'efficacia dell'informazione. L'Info Point del "Consorzio" dovrà anche essere il punto di comunicazione e promozione a vantaggio dell'intero territorio che lavora in sinergia con il Comune di Urbino.