



LA NEWSROOM

PER LA SOCIAL CUSTOMER CARE DELLA MOBILITÀ

*IF Internet Festival
Pisa, 6 ottobre 2017*

DOMANDA DI PARTENZA E NODI CONCETTUALI

Alla base del progetto questa esigenza:
Stabilire un **DIALOGO** tra Regione – Assessorato alla Mobilità e Infrastrutture – e pendolari del treno
DISINTERMEDIANDOLO attraverso le tecnologie digitali.

Sono subito chiare due cose:

1. Non è possibile considerare il pendolare in quanto tale, ma come **CITTADINO CHE SI MUOVE**.
2. Bisogna dare **IDENTITÀ** e **RICONOSCIBILITÀ** all'interlocutore **REGIONE**.

E quindi, un'operazione di questo genere va concepita non solo come un'operazione di trasparenza ma come una **TRASPARENZA 'PROATTIVA'**, dove è la Regione ad andare a dare le informazioni ai cittadini laddove si trovano loro.

ANALISI DELL'ESISTENTE

Ci siamo anche chiesti se eravamo sicuri di intraprendere questa strada: il tema della eccessiva generazioni di aspettative era sentito.

Ma è un falso problema.

Siamo partiti con l'analisi dell'esistente.

1. Ricognizione di **BENCHMARKING**, in Italia e all'estero.
2. Verifica degli **STRUMENTI DI INFORMAZIONE** sulla mobilità della Regione.
3. Analisi della **DOMANDA**.

ABBIAMO CONCLUSO CHE L'IDEA CHE AVEVAMO IN TESTA NON AVEVA CONFRONTI.

OBIETTIVI E METODI

INFORMAZIONE ISTITUZIONALE + INFOMOBILITÀ

Diffondere con gli strumenti social informazioni su infomobilità e su attività della Regione in tema di trasporto pubblico e infrastrutture.

VOCE UFFICIALE

*Hub regionale delle informazioni di mobilità da fonti istituzionali o validate.
Intatti i canali esistenti.*

REGIA UNITARIA

Cabina di regia – Regione Toscana, Toscana Notizie, Fondazione Sistema Toscana - per coordinare, definire obiettivi e validare percorsi.

MULTICANALITÀ

Sito web, social, app, integrazione con Open Toscana.

NEWSROOM

Redazione giornalistica per la produzione di notizie e servizi, gestione dei canali, grafica.

ONE-TO-ONE. SOCIAL CUSTOMER CARE

Confronto individualizzato Regione-cittadini.

STRUMENTI E CANALI

PIANO DI COMUNICAZIONE

*Piani editoriali settimanali e linee guida.
Grafica coordinata.*

FONTI, PIANO EDITORIALE, HASHTAG

*Canali istituzionali,
definizione hashtag e
emoticon, social media
policy.*

SITI WEB: speciale in www.regione.toscana.it
www.intoscana.it



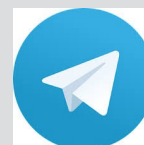
Canale del racconto. Attività dell'Assessorato, cantieri, progetti, best practice.



Infomobilità.



Playlist. Tutorial, notiziari, speciali.



Notiziari audio, news e breaking news.

Elisa Simsig Project Manager



@MuoversinToscana



@muoversintoscan



@MuoversinToscana

<http://www.regione.toscana.it/speciali/muoversi-in-toscana>