

Allegato "F" alla delib. n. 78 dell' 11/6/09

RELAZIONE SULLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE – ANNO 2008

Nel programma strategico della Camera un importante ruolo è svolto dal Progetto Comunicazione e Immagine, avviato già da diversi anni con pieno apprezzamento e via via riproposto con lievi modifiche di articolazione fino al 2008 (provvedimento n. 25 del 10.3.2008).

Lo scopo è quello di moltiplicare le occasioni e gli strumenti per dare adeguata visibilità all'immagine dell'Ente e migliorare la tempestività e capillarità delle informazioni agli utenti dei servizi camerali.

Anche nel 2008 il progetto si è articolato in tre principali canali di comunicazione: la rivista Pavia Economica, divenuta quadrimestrale in conseguenza dei "tagli di spesa" previsti dal Decreto Bersani, il sito web e la newsletter elettronica.

1. la ***rivista Pavia Economica***, nel segno della considerazione prioritaria delle esigenze conoscitive delle imprese, ha editato regolarmente i 3 numeri previsti (con una tiratura di 5000 unità ciascuno, inviata perlopiù ad imprese e istituzioni), coordinati con la linea d'immagine condivisa dal sistema camerale. La rivista è stata curata dall'ufficio Statistica e Studi della Camera di Commercio di Pavia con la collaborazione esterna:

- ◆ dell'Agenzia Giornalistica Culturale Epochè Snc di Pavia per le attività redazionali, grafiche, di coordinamento editoriale e ricerca iconografica;
- ◆ della società Pime Editrice Srl di Pavia per le attività tipografiche legate alla stampa delle copie.

2. il ***sito internet istituzionale*** è stato autonomamente gestito e puntualmente aggiornato con le informazioni e la documentazione di servizio, per un flusso annuale di:

- ◆ 287 pagine aggiornate
- ◆ 215 documenti gestiti e resi disponibili per essere consultati e scaricati
- ◆ 418 link inseriti o modificati.

Le statistiche d'uso ci informano che da giugno 2008 ad oggi il sito ha ricevuto 123.500 visite, per un totale di quasi 745 mila pagine e oltre 2 milioni 634 mila file. Le visite provengono da motori di ricerca, per lo più Google, nel 50% dei casi, da traffico generato direttamente nel 41% dei casi e da siti che ci linkano nel restante 9% dei casi.

Il visitatore medio permane sul nostro sito oltre 3 minuti per visita ed esplora dalle 4 alle 5 pagine per volta. Ogni giorno riceviamo un numero medio stabile di visite che, nei giorni feriali, oscilla tra 350 e 400, con punte di 600 visite nei giorni centrali di marzo 2009.

I visitatori di ritorno, cosiddetti fidelizzati, superano di poco, con il 53%, quelli nuovi, che arrivano al 47% delle visite ricevute.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Alessandro Staccatori)



Inoltre, come previsto dalla relazione previsionale programmatica del 2009, al fine di migliorare le funzionalità del sito istituzionale è in fase di realizzazione un progetto che prevede l'implementazione dell'interattività attraverso l'utilizzo di strumenti che consentano di facilitare il più possibile l'utenza nel reperimento di informazioni e nell'accesso ai servizi camerali.

Tale azione migliorativa è incentrata sulla completa ristrutturazione dell'attuale sito realizzato con una nuova architettura che rispecchia i requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici come definito dal Decreto Ministeriale 8 luglio 2005.

Il rinnovamento strutturale è basato su una piattaforma a struttura modulare, in un ambiente di estrema sicurezza, scalabilità e flessibilità e consentirà l'attivazione di canali di erogazione di servizi on-line - al fine di soddisfare al meglio le nuove esigenze dell'utenza con più ampia scelta di accesso ai servizi ed utilizzo anche di modalità di pagamento on-line - nonché l'introduzione di una Intranet avanzata in grado di rendere più efficienti le prestazioni della struttura organizzativa.

3. la **newsletter elettronica** su internet, con le ultime novità di interesse per imprenditori, professionisti e utenti in genere, è uscita regolarmente nel 2008 con 10 numeri, recapitati gratuitamente nelle caselle di posta elettronica degli abbonati. Nel corso del 2008 si sono iscritti in 193 nuovi abbonati, tra studi, aziende e privati portando il numero complessivo a 1.014 unità. La mailing list è stata periodicamente aggiornata con un lavoro di scarto e di revisione di nominativi non più attivi o respinti dal server. La gestione della newsletter e del sito internet non comportano alcun costo poiché sono gestite da personale interno alla Camera, in particolare dall'ufficio Statistica e Studi.

A questi tre canali tradizionali si è aggiunto nel corso del 2008 lo sfruttamento concreto di un quarto strumento, la piattaforma di Customer Relationship Management (**CRM**), che ha contribuito in maniera decisiva allo sforzo della Camera di Commercio nel voler sempre più digitalizzare l'informazione e la comunicazione istituzionale alle aziende e agli interlocutori istituzionali abituali, anche in considerazione degli ultimi provvedimenti legislativi cosiddetti "Taglia carta".

Terminata nel corso del 2008 l'ultima annualità del progetto CRM sul Fondo di Perequazione 2005, la Camera ha voluto investire in modo autonomo sull'implementazione del data base, già messo a punto nell'ambito delle precedenti annualità co-finanziate sul F.d.P. citato.

Conseguentemente nel corso del 2008 è stata effettuata una puntuale ricognizione degli archivi di contatti email di uso corrente e, quindi, già a disposizione nella struttura Camera di Commercio, Azienda Speciale Paviaviluppo compresa; i contatti raccolti sono stati poi oggetto di operazioni di trattamento, rivolto alla loro normalizzazione e/o qualificazione, e di travaso in

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Alessandro Scacchieri)

piattaforma; attività quest'ultima che continua con intensità anche nel corso di questi primi mesi del 2009.

Inoltre, a seguito dell'invito rivolto alle imprese in occasione della consueta informativa sul diritto annuale 2008 di comunicare il loro indirizzo email, sono pervenute 1.774 schede azienda con email: 579 nuove imprese che hanno accolto l'invito e 1.195 aziende che già erano presenti in piattaforma e che sono state regolarmente aggiornate.

Nel complesso l'attività di implementazione ha prodotto finora l'incremento del data base con 5.552 contatti, tra imprese e interlocutori istituzionali di tipo diverso (studi professionali, associazioni di categoria, utenti di servizi telematici, notai, politici, colleghi e facoltà universitari, ordini professionali, Comuni, banche, Enti e Autorità).

La consistenza complessiva della piattaforma CRM è attualmente di 6.772 contatti qualificati, tra imprese, la maggior parte (5.097) e interlocutori istituzionali vari (1.675).

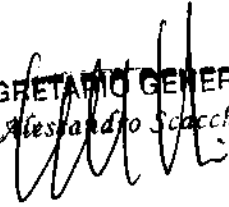
Nel corso del 2008, grazie alla proficua collaborazione tra uffici – sia camerali sia dell'Azienda Speciale Paviaviluppo - sono state condotte 5 campagne di comunicazione mirata presso le imprese presenti nel data base, con soddisfacenti risultati in termini di raggiungimento del target individuato; questa metodica si è resa necessaria e opportuna per diffondere l'utilizzo di questo potente strumento di comunicazione a tutta la struttura camerale.

In relazione al canale internet e alla relativa newsletter periodica, si sottolinea l'opportunità di dare sempre maggiore impulso e miglioramento a questa via come a quella economicamente più conveniente, tempestiva e interattiva per divulgare le notizie relative alle attività realizzate dalla Camera di Commercio di Pavia.

Per ciò che concerne il progetto CRM il Presidente propone di continuare nel 2009 sulla strada intrapresa:

- implementando il data base con ulteriori contatti qualificati, sulla scorta degli esiti della nuova campagna adesioni condotta in occasione dell'invio dell'informativa per il diritto annuale 2009 e delle relazioni interistituzionali già avviate (es. Ascom) al fine di reperire i contatti delle imprese associate
- qualificando i circa 2 mila contatti già registrati nel data base ma privi di indirizzo email
- promuovendo l'utilizzo dello strumento - in affiancamento - da parte di un numero sempre maggiore di referenti interni all'Ente, predisponendo all'occorrenza le campagne condivise di comunicazione per veicolare la conoscenza e la divulgazione delle iniziative camerali verso l'esterno.

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr. Alessandro Scaccheri)



Pavia, 10 giugno 2009

UFFICIO STATISTICA E STUDI
(Rag. Paola Gandolfi)

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Alessandro Scaccheri)

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dott. Alessandro Scaccheri)

