

Trevisosystem

Documento di valutazione dei dati del Report statistico attività 2010, rapportati ai valori e alla mission espressi nella Carta Valori revisione 0. 2009

## Una scelta nell'ambito della Responsabilità Sociale d'Impresa

Resoconto attività anno 2010

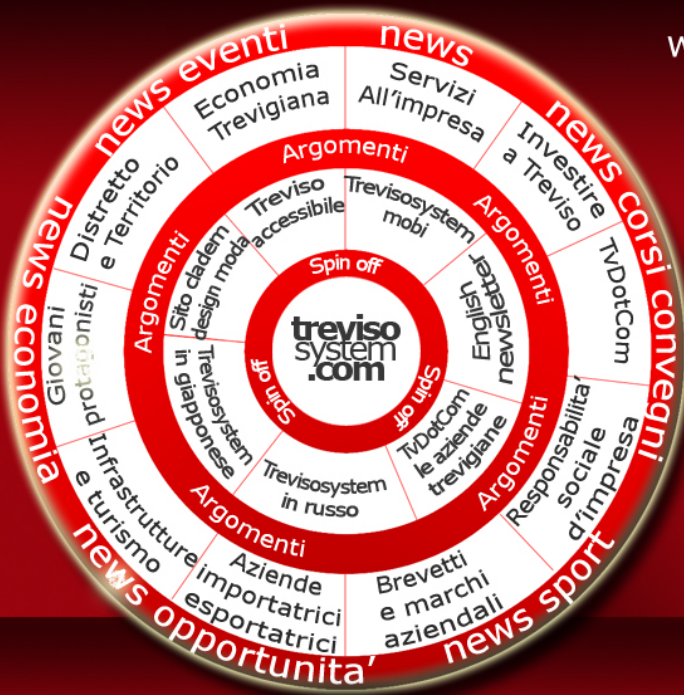


Camera di Commercio  
Treviso



Treviso Tecnologia  
AZIENDA SPECIALE PER L'INNOVAZIONE  
Camera di Commercio Treviso

[www.trevisosystem.com](http://www.trevisosystem.com)



trevis  system.com



## 1.1 PREMESSA METODOLOGICA

Verrà seguita la sequenza dei concetti espressi dalla **Carta Valori** comparando la coerenza con i dati del **Report Statistico** e quindi dell'attività svolta nell'arco dell'anno 2010 comparato al 2009 e in certi casi agli anni precedenti.

## 1.2 MOTIVAZIONI

Questo documento viene redatto dalla redazione di Trevisosystem e dei suoi spin-off. **in maniera volontaria, con l'obiettivo di misurare, condividendo con gli utenti e gli stakeholder, l'utilità che è capace di generare il portale** per le attività professionali e relazionali dell'utenza italiana e straniera e per il territorio trevigiano e veneto. La valutazione riguarderà dunque anche la **reputazione del sito ufficiale economico camerale Trevisosystem nel contesto locale, nazionale ed internazionale.**

### 1.3 IL VALORE AGGIUNTO DEL PORTALE

Il sito ufficiale economico camerale realizza il suo fine istituzionale che è dato dal trasferimento della conoscenza e dell'informazione socio – economica. [Rif carta valori]

In coerenza con il principio espresso, si desidera rendere la percezione generale della quantità di comunicazione divulgata per l'utenza **per un totale nel 2010 di 1342 NEWS.**

Riprendiamo a questo proposito la tabella del report statistico di pag 16 e 17.

<b>NOTIZIE INSERITE NEL 2010 SUDDIVISE PER ANNO - MESE E IDIOMA</b>			
	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
ITA LIANO	835	1258	1085
INGLESE	213	253	178
SPAGNOLO	113	107	79
<b>totale</b>			<b>1342</b>
<b>Notizie per mese</b>			
<b>mese</b>	<b>ITALIANO</b>	<b>INGLESE</b>	<b>SPAGNOLO</b>
gennaio	110	20	6
febbraio	98	8	0
marzo	108	13	7
aprile	106	16	6
maggio	112	14	8
giugno	94	19	17
luglio	79	18	7
agosto	40	5	1
settembre	99	28	15
ottobre	98	22	10
novembre	84	11	1
dicembre	57	4	1

Nelle categorie

**Economia | Convegni e corsi | Sport | Eventi | Promozione**

**La rubrica delle NEWS è tra le più consultate del portale con una consultazione pari a 92.399**

Le altre rubriche che registrano più visitatori sono anch'esse **rubriche che riguardano un servizio curato dalla redazione e che porta ad un considerevole trasferimento di informazioni.**

Per le **TvDotCom le aziende a Treviso**, la prima rubrica per consultazioni, c'è uno **scambio di informazioni importante per la nostra economia**, dal momento che vengono diffusi i contatti delle aziende trevigiane iscritte attraverso la descrizione delle attività svolte, nelle diverse versioni: italiano, inglese, spagnolo, cinese, russo e giapponese.

Così per **L'università**, terza rubrica per consultazioni, dove, uno schema molto curato ed aggiornato, tiene gli studenti ed i genitori degli studenti sempre informati circa i corsi universitari che si svolgono a Treviso.

Un notevole Customer care porta la redazione ad una interazione con l'utenza interessata all'argomento, quindi **con i giovani.**

## Sezioni più visitate

Sezioni più visitate	
TvDotCom	94.502
NEWS	92.399
Università	25.214

### Riassumendo

**Primeggiano le TvDotCom** considerando anche le versioni in lingua. La rubrica TvDotCom è una rubrica sempre in aggiornamento che quest'anno ha avuto importanti implementazioni. Riguarda aziende con sola sede nella provincia di Treviso.

**L'attività quotidiana di content management premia con 93.399 visite la rubrica.** Buon risultato anche con Google che indicizza la news non appena pubblicata.

**Università:** una **singola pagina** dai contenuti aggiornati per mantenere aggiornati gli studenti sui corsi che vengono svolti a Treviso con dovizia di descrizione in italiano, inglese e spagnolo.

Rimandano inoltre all'esatto link delle facoltà di Padova e Venezia  
Utile strumento di orientamento.

La **consultazione totale dei navigatori/utenti registrati** che visitano il portale per soddisfare le esigenze conoscitive sono [rif. carta Valori]:

**Totale 2010 network trevisosystem**

**(solo persone)**

**364.691 Visualizzazioni di pagina**

**237.134 Visualizzazioni uniche**

**604.205 Visualizzazioni uniche con spider**

Si può notare, dalle **tabelle giornaliere di inserimento [del Report Statistico](#)**, da **pag 20 a pag. 28**, come siano state pubblicate notizie all'incirca tutti i giorni, anche nel **periodo delle vacanze estive e natalizie**. Questa particolare dedizione della redazione, nel trasferimento di notizie importanti, ha **portato ad iscrizioni anche in questi periodi di vacanza**, confermando **l'esigenza degli utenti ad essere sempre informati e riprova la Fiducia in questa modalità di lavoro**.

## Utenti iscritti 2010

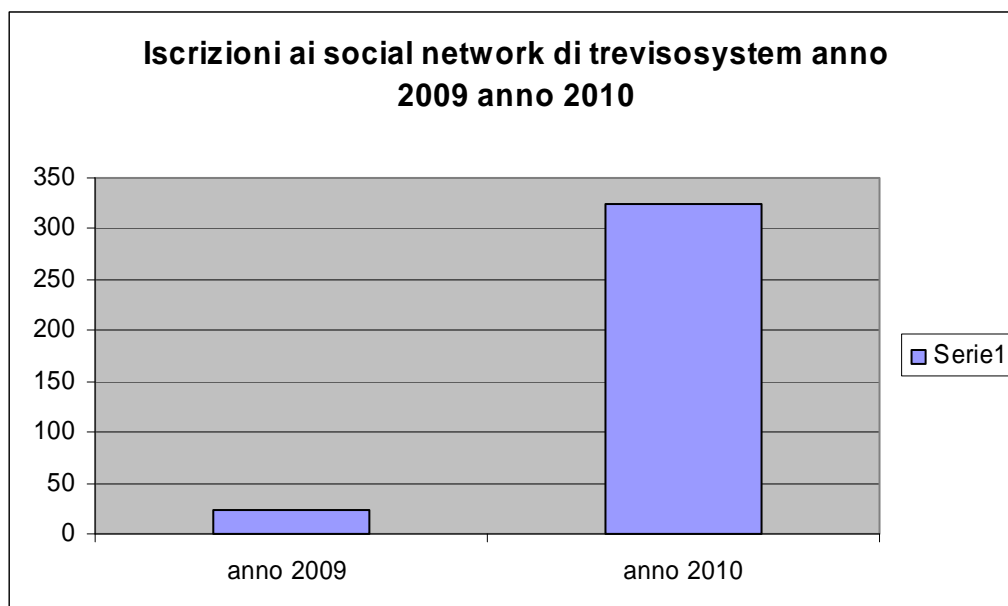
PROFILAZIONE UTENTI ISCRITTI 1.semestre  
4351 totale iscritti  
1315 aziende TvDotCom

PROFILAZIONE UTENTI ISCRITTI 2.semestre  
4505 totale iscritti  
1324 aziende TvDotCom

316 nuovi iscritti nel 2010

325 nuovi iscritti da facebook e  
Twitter nel 2010

**37 nuove aziende iscritte nel 2010**



**Questo grafico illustra l'aumento del 1413% di fan e followers nel 2010. Anche questo dato conferma la nuova modalità di consultazione data dai nuovi modelli di social network che il portale ha subito studiato ed applicato sapendosi approcciare convenientemente al contesto istituzionale che rappresenta.**

## **1.4 Rapporto con gli stakeholder**

Con gli stakeholder vi è una continua relazione che si esprime con uno stile particolare che la redazione ha deciso di portare avanti nelle attività di **web marketing**, di **customer care** e nelle diverse fasi della comunicazione interna ed esterna. [Rif: Carta Valori]

Riportiamo, per sottolineare la coerenza, tra le parole della **Carta Valori** e l'operato della redazione, le tabelle relative al Customer care del 2010, comparato con gli anni precedenti.

### **Traffico di mail agli indirizzi della redazione**

La redazione di Trevisosystem nel 2010 ha ricevuto dalle redazioni giornalistiche e dagli uffici stampa istituzionali.

#### **6.100 mail**

**Ha pubblicato, selezionando i comunicati confacenti alle tematiche ed ai target di trevisosystem.com, 1342 news**

**Ha realizzato un Customer care di 904 mail e di 11 note su facebook**

### **Pubblicazione "Comunicati di Benvenuto" TvDotCom**

**Nel 2010  
28 comunicati di benvenuto  
14 comunicati di aggiornamento**

Prosegue l'attività di modifica dei dati delle aziende, su loro richiesta e di nuovi inserimenti, seguita da mailing di conferma all'azienda e pubblicazione dei comunicati relativi.

Tratto dal report statistico pag.20

**NEWSLETTER** l'invio della newsletter è un servizio di particolare importanza che segna ad ogni invio una maggiore consultazione del portale. E' un servizio che aiuta, chi ha poco tempo, a consultare le news di maggiore interesse e le segnalazioni della redazione.

Viene sempre **monitorato con attenzione l'invio e la ricezione** così come i ritorni ed i **messaggi inviati dagli utenti automaticamente e personalmente.**

**Trevisosystem ha due tipi di newsletter:** la **Trevisosystem newsletter** inviata 3 volte al mese e la **English newsletter** in inglese e spagnolo inviata 1 volta la mese dal momento che la traduzione è curata dalla redazione di trevisosystem.

NEWSLETTER INVIATE 2. SEMESTRE 2010		
ITALIANO		<b>12</b>
INGLESE		<b>7</b>
NEWSLETTER INVIATE 1. SEMESTRE 2010		
ITALIANO		<b>15</b>
INGLESE		<b>3</b>

In italiano raggiunge **4176** utenti

In inglese raggiunge **1134** utenti

La **English Newsletter** raggiunge tutte le sedi delle **Camere Di Commercio Italiane all'estero CCIE**, i **consolati**, **gli uffici dell'istituto per il commercio estero ICE** e tutti gli utenti **stranieri registrati**

**Articoli redatti** *tratto da report statistico pag.29*

La redazione ha l'obiettivo di condividere tempestivamente con gli utenti gli eventi ai quali partecipa, sapendo che gli imprenditori, in questa congiuntura economica, **hanno bisogno di avere informazioni** con la difficoltà di reperirle per il poco tempo a disposizione. Questo è un servizio che offre il Trevisosystem.

Ad ogni evento, si è cercato quindi di fare, per il giorno seguente, l'articolo senza commenti, ma che riporta fedelmente le argomentazioni trattate e focalizza gli **argomenti o gli spunti che possano risultare informazioni spendibili nelle attività degli utenti.**

Articoli redatti da Trevisan Silvia		
	<b>1 semestre 2010</b>	<b>34</b>
	<b>2 semestre 2010</b>	<b>40</b>

**Partecipazione a convegni**  
**78 CONVEGNI**

**Gli articoli tradotti in inglese e spagnolo** permettono di creare promozione e all'estero del nostro territorio, come indicato nella mission, ma anche **reputazione**.

Reputazione favorita in **occasione dell'arrivo a Treviso o nel Veneto di esponenti istituzionali e di spicco stranieri e a cui viene presentato il sito economico ufficiale Trevisosystem nel loro idioma, fornendo loro il materiale cartaceo tradotto e il libro "Treviso e i 4 elementi"** curato dalla Camera di Commercio di Treviso, in cui viene descritta con le belle foto la città di Treviso.

La conoscenza di persona è un valore che segue i dettami della Carta Valori la quale **mette al centro la persona. La presentazione e promozione del sito ha la volontà** di rappresentare una modalità di accoglienza.

La reputazione all'estero è stata curata anche con la partecipazione per il 2010 al **corso CSR ACADEMY a Bruxelles**, occasione per approfondire le conoscenze sulla Responsabilità Sociale d'Impresa da un punto di vista internazionale dal momento che i rappresentanti giungevano da varie realtà territoriali: Austria, Russia, Slovenia, Belgio ecc.

Questo momento è stato occasione per presentare il lavoro della **Carta Valori** (tradotta in inglese) e così poterlo confrontare.

Inoltre la missione al corso è stata occasione per presentare alle sedi di Bruxelles di **Unioncamere Veneto e della Regione Veneto** l'attività della redazione e lo strumento trevisosystem, **sottolienando la disponibilità a pubblicare e diffondere le comunicazioni che ritengono possano essere di utilità per il nostro territorio.**

**Trevisosystem ha un unico fornitore esterno** con cui vi è un rapporto di collaborazione non solo a spot, per la realizzazione di articoli, ma anche per delineare le scelte strategiche degli argomenti, per la consulenza, per esempio avuta per la **Carta Valori nel capitolo del “Valore Aggiunto”**.

## 1.5 I valori che caratterizzano la redazione del portale.

- **Il rispetto delle persone**

Ogni notizia non proprietaria pubblicata riporta all'inizio la Fonte e il nome autore, o la redazione stampa, nel rispetto del diritto d'autore.

Con i collaboratori vi è una costante condivisione delle progettualità tenendo conto delle personali opinioni e back ground professionali. Senza voler imporre, ma costruire insieme. Questo atteggiamento è abituale da sempre per la redazione, ma il concetto è stata rinvigorito seguendo la lettura di "l'Organizzazione perfetta" di Massimo Follador.

- **La condivisione**

Condivisione è intesa soprattutto con gli utenti che consultano il portale e contano sulla nostra comunicazione. Vengono pubblicate le informazioni con pubblicazioni, notizie e rubriche, sempre aggiornate e pubblicate con tempismo per informare con efficienza. Non viene per scelta, **comunicata una notizia in concomitanza con la carta stampata**. Solo se non si tratta di notizia del sistema camerale. Sono stati **ripresi articoli scritti dai giornalisti del territorio per valorizzare il loro lavoro svolto**.

- **La veridicità dell'informazione**

La notizia è tratta dalle fonti di origine intese come comunicati dei portavoce dei presidenti, uffici stampa istituzionali o dalla stessa voce delle autorità con le interviste audio.

Le notizie tratte dalla stampa web si rifanno a testate di sicura reputazione o da siti web di organizzazioni istituzionali. La notizia ricercata nel web viene però verificata con una ricerca comparata da più fonti. **Nel 2011 sarà possibile verificare il dato di quante news sono state pubblicate per le varie associazioni.**

## 1.5 I valori che caratterizzano la redazione del portale.

- **L'ascolto delle esigenze degli utenti**

Il Customer care è il principale risultato dell'ascolto che viene dato all'utente, perché ogni richiesta dell'utente, anche la rimozione per esempio dalla ricezione della newsletter, per la redazione è un importante punto di contatto con gli utenti.

**Il virtuale in questo caso ha l'opportunità di concretizzarsi, con una risposta mail, con una nota su facebook condivisa come una FAQ o telefonicamente.**

L'ascolto delle esigenze degli utenti avviene, **interpretando i dati dei report statistici delle consultazioni, degli obiettivi raggiunti, delle ricerche** e da questi si trae spunto per implementare il portale. Nulla è lasciato al caso ma segue i dettami del web marketing e parte dal dato statistico contestualizzato con il territorio ed il momento contingente socio – economico che si sta vivendo.

## 1.5 I valori che caratterizzano la redazione del portale.

- **L'assistenza all'utenza**

L'assistenza all'utenza avviene altresì **migliorando la tecnologia** del portale, creando nuovi applicativi per la consultazione e facilitando la navigazione dello stesso.

Assistenza significa risposta ai quesiti proposti e risposta anche alle esigenze come si accennava al capoverso precedente.

L'assistenza si è dimostrata in forma tangibile anche in occasione delle tragedie naturali accadute con il terremoto dell'Abruzzo e l'alluvione dei territori del Veneto.

In entrambi i casi è stata data piena disponibilità ad aiutare, con la nostra attività di comunicazione, le persone, in particolare gli studenti che non potevano partecipare a convegni o interagire con l'università, per essere da tramite nel sottoporre le domande ai relatori dei convegni a cui trevisosystem era presente.

Inoltre per il Veneto è stato esposto sino a decadenza del servizio, **il banner per devolvere con un sms l'aiuto agli alluvionati**. Sono sempre stati pubblicati sia per l'Abruzzo che per il Veneto i comunicati delle redazioni per informare lo stato della situazione.

Riportiamo un altro esempio:

Agli imprenditori che chiedevano delucidazioni circa la notizia pubblicata sui prestiti a fondo agevolato della CCIAA si è manifestato un forte interesse subito dopo l'invio della newsletter, con telefonate alla redazione che ha fornito i riferimenti per contattare l'ufficio Impresa e nuova imprenditoria della CCIAA.

Un significativo riscontro che ha testimoniato che il portale viene consultato, che la newsletter è un servizio importante come si diceva perché evidenzia le notizie di rilievo e che vi è **Fiducia** nelle informazioni che vengono fornite.

Il sito ufficiale mira ad essere un mediatore del linguaggio semplificando le terminologie difficili.

- **Il rispetto della Carta di Treviso (1)**

Ogni foto di minore non viene pubblicata.

Si tiene conto della forza della comunicazione e dell'impatto che può avere nella popolazione giovane.

La redazione ha partecipato ai convegni organizzati dalla Provincia di Treviso "Bambini Adolescenti e media" per meglio conoscere l'impatto della notizia sui minori e la tipologia di informazioni che possono essere utili.

- **La garanzia dell'informazione a tutela delle persone svantaggiate**

Con **Trevisoaccessibile.it** sia in italiano dal 2006 che in inglese da fine 2010 si sono volute abbattere ogni forma di barriera dell'informazione.

Trevisoaccessibile non è solo il sito web consultabile da persone svantaggiate ma è diventato con **Trevisoaccessibile reporter**



( marchio registrato) **l'inviato speciale della redazione per**

**trovare informazioni utili alle persone disabili.**

La partecipazione ai **CONCORSI** con **giurie di alto livello scientifico** sono importanti momenti che hanno visto premiato il portale nel 2009 e nel 2010 a livello nazionale e che **permettono di avere una conferma delle strategie adottate**, soprattutto per i progetti pilota. Offrono ,inoltre, un giudizio esterno alla nostra utenza del valore e dell'utilità del portale.

1. *Inoltre per migliorare la diffusione delle informazioni pubblicate e renderla accessibile anche agli utenti che, per differenti motivi non possono utilizzare il collegamento del PC alla rete fissa, ha creato <http://trevisosystem.mobi>, consultabile con i cellulari e pocket pc.*

2. *Sempre in un'ottica di customer oriented il portale mira ad essere mediatore del linguaggio semplificando le terminologie difficili per fornire una informazione comprensibile a tutti.*



3. *Il portale è rivolto **all'ascolto delle richieste degli utenti prefissando un range di tipologia di risposta** .Ogni richiesta dell'utenza è evasa entro le 48 ore successive dal ricevimento, e qualora non fosse possibile rispondere tempestivamente, viene assicurata una costante informazione dell'iter che la ricerca sta seguendo.*

[Rif. Carta Valori di Trevisosystem]

- **Il capitale sociale territoriale: inteso come stretto legame con le esigenze del territorio.**

*Le notizie pubblicate si rifanno principalmente ad un lavoro quotidiano di selezione e content management, su comunicati istituzionali, della rete camerale, notizie dalle associazioni di categoria locali, dalle Camere di Commercio Italiane all'estero nonché contenuti originali, elaborati dalla redazione stessa, attraverso la partecipazione diretta ad eventi e iniziative sul territorio trevigiano e veneto. Abbiamo riportato a pag.7 e 8 di questo documento i dati relativi e coerenti con il valore espresso.*

Nel prossimo report sarà possibile dare una stima delle notizie inviate e pubblicate per categoria.

*La redazione diffonde prevalentemente informazioni di carattere economico; particolare importanza viene inoltre data alle informazioni riguardanti tematiche culturali, poiché la cultura è indispensabile per garantire l'importanza di quest'ultima nella crescita di una cittadinanza sensibile e **consapevole del proprio territorio e del proprio ruolo.***

**Trevisosystem riporta notizie relative a tematiche che identificano il cambiamento e le diffonde come know how per le nostre imprese e per i giovani che devono operare delle scelte.**

## 1.5 I valori che caratterizzano la redazione del portale.

- **Lo spirito di collaborazione**

Ininterrotta la mission del portale anche nel 2010 nella pubblicazione dei comunicati inviateci da **tutte le associazioni di categoria del territorio** e dalle **Camere di Commercio Italiane all'Estero**, e dai **Ministeri**.

Lo spirito di collaborazione si identifica condividendo nello stesso spazio di **Trevisosystem le comunicazioni delle diverse strutture istituzionali** per i diversi target di riferimento. I dati del 2010 confermano anche per il 2010 questo consolidato piano di marketing.

- **La valorizzazione dell'esperienza lavorativa**

Con la collaborazione esterna del dott. Chahinian che redige gli articoli della rubrica "**Investire a Treviso**" e "**Oltre la crisi**", la redazione si avvale di un importante esponente economista, profondo conoscitore della realtà del nord-est e della sua relazione con la globalizzazione.

**La redazione dà sempre molta importanza alla conoscenza maturata dagli stessi imprenditori e ne trae esempio.**

Viene dato molto risalto al **passaggio armonico generazionale** in cui esperienza senior si completa con la conoscenza junior. A questo proposito può essere consultato su Trevisosystem, sezione CSR, l'articolo pubblicato, nella sezione delle case histories, delle aziende che applicano la CSR come strategia aziendale.

- **La valorizzazione della tecnologia.**

Sempre legata al territorio, al know how maturato, c'è la costante ricerca di nuove tecnologie. Abbiamo dunque implementato il portale con le versioni **accessibili e mobi dal 2010 in inglese**. Ciò permette una consultazione libera da ogni barriera e da ogni spazio. Il mobi può essere utilizzato come vetrina della nostra economia anche in viaggi di business.

Abbiamo iscritto la redazione a **facebook e Twitter** e comunicato attraverso i **social network** nella speranza di **far comprendere anche agli imprenditori la forza di questi strumenti**.

Nelle TvDotCom ora un'azienda si può iscrivere anche se ha una **pagina su Facebook** e **non necessariamente un sito internet**.

ISCRIZIONE AI SOCIAL NETWORK FACEBOOK E TWITTER										
							2009			2010
<b>facebook</b>							14			171
<b>twitter</b>							9			154
<b>total</b>										
<b>e</b>							23			325

I **concorsi** a cui partecipa la redazione di trevisosystem sono sempre rivolti a progetti pilota e quindi richiedono una costante ricerca interna. L'essere giudicati da giurie qualificate ed essere premiati, dà conferma del rispetto della redazione per la ricerca e la tecnologia.

Nel 2010 Trevisosystem ha vinto il premio E-Gov per la trasparenza nella PA, la Menzione d'onore al concorso PA Aperta indetta da Asphi e Forum PA e la targa per il concorso la PA che si vede indetto da Formez , Linea Amica e il Ministero per la pubblica Amministrazione e l'innovazione.

Riportiamo a chiusura di questo nuovo report la mission del portale:

## **Mission**

*Il portale economico della Camera di Commercio di Treviso **intende essere di utilità pubblica** veicolando, senza discriminazioni, informazioni che agevolino le attività aziendali e professionali dei propri utenti oltreché la loro vita relazionale.*

*Si propone come vetrina virtuale per la promozione del territorio e delle proprie imprese. Si propone come progetto pilota per la diffusione di strumenti web innovativi e accessibili.*

*Crede nella **condivisione** per la diffusione del sapere e nel valore della **Fiducia** senza il quale non sono possibili alcune azioni commerciali e relazionali.*

Silvia Trevisan  
web content manager Trevisosystem