

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura B A R I

Deliberazione n. 2 del 27.01.2017

Oggetto: Piano di comunicazione della Camera di Commercio di Bari. Anno 2017

Il Presidente riferisce che l' art.11 della legge 150 del 7 giugno 2000, che disciplina le attività di informazione e comunicazione prevede che le P.A. elaborino annualmente il programma delle iniziative di comunicazione da realizzare.

La comunicazione, infatti, continua il relatore, è riconosciuta come funzione fondamentale rispetto alle attività camerali soprattutto in questo momento in cui la crisi economica ha messo a dura prova non solo il sistema barese, ma l' economia di tutto il mondo.

Lo scopo che si prefigge per l' anno 2017 l' holding camerale, è quello di individuare prodotti di comunicazione efficaci ed idonei nonostante la ulteriore riduzione del diritto annuale- unica fonte di sostentamento dell' Ente – prevista dalla legge 114/2014 – prodotti che servono a rafforzare l' immagine dell' Ente in un momento di grande incertezza dovuto soprattutto all' entrata in vigore del D.Lgs. 25.11.2016 n. 219 di riforma delle Camere di Commercio, che introduce una serie di importanti novità con particolare riguardo alle funzioni delle Camere di Commercio, all' organizzazione dell' intero sistema camerale e della sua governance.

Pertanto il Piano di comunicazione 2017 è stato elaborato in via non esaustiva ritenendo che, se necessario, potrà essere, aggiornato ed integrato per rispondere efficacemente ai bisogni contingenti.

Al termine dell' intervento il Presidente invita l' organo collegiale ad esprimersi in merito

LA GIUNTA

- sentita la relazione del Presidente;
- letto il piano di comunicazione predisposto per l' anno 2017;
- ritenuto che la comunicazione è finalizzata a rafforzare l' immagine dell' Ente camerale barese, che utilizzerà i più idonei e svariati strumenti ed iniziative di comunicazione per raggiungere gli scopi istituzionali anche alla luce di quanto previsto dal D.Lgs n.219/2017 di riforma delle Camere di Commercio;
- visto il parere favorevole espresso dalla dott.ssa Maria Pellegrini capo Servizio Statistica e Informazione Economica, Urp e comunicazioni Istituzionali, responsabile del procedimento amministrativo che attesta la legittimità dell' istruttoria e di tutti gli adempimenti procedurali;
- visto il parere del Segretario Generale in merito alla legittimità del provvedimento;
- a voti unanimi espressi in termini di legge;



Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura B A R I

DELIBERA

per le motivazioni espresse in narrativa, che qui si intendono integralmente riportate, di approvare il Piano di Comunicazione della Camera di Commercio di Bari relativo all' anno 2017 che si allega alla presente deliberazione e ne costituisce parte integrante.

IL SEGRETARIO GENERALE
dott.ssa Angela Patrizia Partipilo



IL PRESIDENTE
dott. Alessandro Ambrosi



PIANO di COMUNICAZIONE della CAMERA DI COMMERCIO di BARI
ANNO 2017

Le attività di comunicazione nelle amministrazioni pubbliche rappresentano ormai una funzione complessa sia sotto il profilo dei contenuti che dal punto di vista organizzativo. Negli ultimi anni questo segmento di attività si è notevolmente sviluppato sia per effetto della spinta normativa, che ha imposto parametri sempre più stringenti di trasparenza, sia per il mutato rapporto tra la P.A e una collettività sempre più orientata alla ricerca di informazioni attraverso strumenti e mezzi diversificati.

Ad una comunicazione "obbligatoria" se ne affianca, dunque, una "volontaria" che va progettata e realizzata con approccio creativo in relazione alle finalità comunicative che si intendono perseguire e alle categorie di utenti da interessare e soprattutto da coinvolgere.

Questo Piano si propone di organizzare strategicamente le attività di informazione e comunicazione inserendole in un contesto omogeneo, in modo da rispettare i criteri di continuità, organicità, integrazione e sinergia tra le azioni di efficacia, attivazione di economie di scala, trasparenza e massima visibilità delle attività volte.

Il Piano di Comunicazione della Camera di commercio di Bari per 2017 è un documento di indirizzo di natura dinamica e sarà sempre adattabile agli stimoli emergenti ed in grado di integrare la spinta propulsiva dai diversi soggetti, interni ed esterni, coinvolti.

E ciò in considerazione dell' entrata in vigore del D. Lgs. 25 novembre 2016 n. 219 di riforma delle Camere di Commercio che ha introdotto una serie di importanti novità con particolare riguardo alle funzioni che svolgono ed all' organizzazione dell' intero sistema camerale.

OBIETTIVI

Nel contesto che vede l'operato camerale legato alle scelte di Unioncamere per il 2017, occorre privilegiare la realizzazione di interventi di comunicazione ritenuti prioritari necessari anche per garantire la continuità dei programmi avviati nel 2016, nei termini consentiti dal taglio del 50% dei proventi del diritto annuale. Pertanto anche per quest'anno le risorse destinate alla comunicazione saranno conseguentemente razionalizzate e di conseguenza gli obiettivi e le azioni che ne seguiranno.

Gli obiettivi e le azioni di comunicazione individuate in questo piano seguono in linea di massima le indicazioni contenute nella Relazione Previsionale e Programmatica della Camera di Commercio di Bari relativa all' anno 2017.

Gli obiettivi sono ripartiti in due categorie. La prima coinvolge i soggetti esterni della Camera di Commercio " Comunicazione esterna" e la seconda i soggetti interni " Comunicazione interna"

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura B A R I

COMUNICAZIONE ESTERNA

La Camera di Commercio di Bari deve continuare ad essere il punto di riferimento del sistema imprenditoriale nel sostenere il tessuto imprenditoriale locale.

Allo stato attuale ed in ogni caso la comunicazione dovrà tendere verso un modello di istituzione più dinamica, propositiva, semplice, al servizio delle imprese e delle comunità locali per arrivare a rappresentare un partner di riferimento per la nascita e per la crescita delle imprese. Questo modello dovrà prevedere nuove modalità e strumenti di comunicazione tra i quali, un posto di assoluto rilievo assumeranno i social media non solo come canale di comunicazione ma, possibilmente, in interazione con l'utenza.

Per essere rete e fare rete con le imprese e con gli altri stakeholder bisogna partire dalla conoscenza, dalla customer satisfaction, dall'ascolto costante dei bisogni.

Stante l'entrata in vigore del D.Lgs, n.219/2016, che prevede, tra l'altro, l'accorpamento e la conseguente riduzione delle Camere di Commercio e delimitazione delle competenze camerali evitando duplicazioni e sovrapposizioni con competenze con altri enti, le iniziative oggetto di attività di comunicazioni per l'anno 2017 potranno essere le seguenti:

Trasparenza e Tutela della legalità

La trasparenza è intesa dalla Camera di Commercio di Bari come coinvolgimento del pubblico nelle attività dell'Ente, per garantire efficacia ed efficienza e chiarezza dell'informazione e delle azioni. Quindi non solo dati.

Risponde a tale obiettivo la volontà della Camera di Commercio di Bari di rafforzare la consapevolezza del consumatore del diritto di essere tutelato. La trasparenza del mercato e la correttezza delle relazioni economiche rappresentano un ambito molto importante di crescita e di riorientamento del ruolo istituzionale della Camera di Commercio.

Un mercato trasparente è precipuo interesse anche dell'impresa che vuole operare in modo corretto e che intende affermare la propria competitività proprio a partire da un rapporto leale con chi usufruisce dei suoi servizi e dei suoi prodotti. Al fine di favorire questo rapporto la Camera nell'anno 2017 promuoverà occasioni di incontro e scambio tra le parti del mercato, che consentiranno di condividere le regole di comportamento e di prevenire così l'insorgere di conflitti che nuocerebbero sicuramente a tutti, imprenditori e cittadini-utenti.

Verranno stipulate, sul tema della giustizia alternativa, nuove convenzioni e verranno aggiornate quelle già individuate negli anni passati, con associazioni ed ordini professionali.

Quello che si prefigge l'Ente è di affiancare all'attività di divulgazione dati e pubblicazione anche quella di ricerca e analisi adeguate andando oltre la disclosure perseguita attraverso norme impositive ed adempimenti.

Per favorire il feed back degli Stakeholders verranno costituiti gruppi di lavoro trasversali per il presidio delle attività in materia di trasparenza ed integrità.

Inoltre verranno avviate azioni in collaborazione con l'agenzia delle Dogane, con la Guardia di Finanza o altri enti, al fine di creare un sistema sinergico di segnalazioni.

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

B A R I

Sostegno alle Imprese

L'Ente barese sarà hub di riferimento per imprenditori e startup, offrendo un supporto personalizzato che integri servizi amministrativi e azioni di promozione approfondendo e ampliando la conoscenza del sistema economico attraverso la condivisione delle informazioni e il confronto con il mondo associativo e istituzionale.

La valorizzazione della tradizione di vitalità imprenditoriale del territorio implica la presenza della Camera di Commercio per agevolare il rafforzamento del modello di cultura d'impresa. E ciò avverrà anche attraverso la creazione di reti collaborative in grado di elevare il patrimonio di know-how posseduto dal sistema imprenditoriale locale.

L'Ente svilupperà azioni di sostegno e promozione dell'offerta artistico - culturale di Bari con il rilancio di un sistema coordinato con tutti i soggetti interessati per l'attrattività del territorio.

Il sostegno alle imprese avverrà anche attraverso il Sistan – rete di soggetti pubblici e privati che fornisce l'informazione statistica ufficiale attraverso analisi di mercato imprenditoriale, analisi congiunturali con previsioni economiche ed informazioni per il mercato del lavoro e soprattutto attraverso il progetto Excelsior 2017, finalizzato al miglioramento delle conoscenze sull'andamento dell'occupazione nelle imprese e alla relativa richiesta di profili professionali.

Le azioni previste per 2017 saranno orientate anche a mantenere salda la rete di relazione con il Comitato Imprenditoria Femminile e sarà garantito il supporto sui temi legati alle questioni femminili nell'economia attraverso collaborazioni con altri organismi, associazioni operanti nel settore.

Alternanza Scuola Lavoro

La legge 107/2015 ha previsto d'intesa con il Ministero dell'Università e della Ricerca, l'istituzione presso le Camere di Commercio del Registro Nazionale per l'alternanza Scuola-Lavoro". E' questo un Registro di grande importanza in quanto aiuta gli accessi dalla scuola al sistema delle imprese.

Nel 2017, l'Ente camerale barese, sempre in linea e pronto a venire incontro ai cittadini – utenti, al fine di favorire ulteriormente i contatti tra i giovani e le imprese, stimolando altri attori istituzionali e soggetti privati e coinvolgendo le scuole, i professionisti e il mondo imprenditoriale, intensificherà la specifica attività di promozione dell'Alternanza Scuola lavoro con l'obiettivo di fornire agli studenti la possibilità di acquisire competenze più specifiche e più spendibili sul mercato. L'Ente, quindi, nel 2017 si prefigge di partecipare alla realizzazione di progetti creati per facilitare l'Apertura all'Alternanza scuola - lavoro da parte delle imprese locali

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

B A R I

Crescere Imprenditori

Proseguiranno anche nell' anno 2017, le iniziative di sensibilizzazione e di interventi sul territorio da parte dell' azienda speciale della Camera di Commercio di Bari Ifoc, referente per le province di Bari e di BAT del progetto " Crescere Imprenditori", che il Ministero del lavoro ed Unioncamere, stanno gestendo a livello nazionale. Si terranno incontri ai giovani NEET - ragazzi tra i 18 e i 29 anni non impegnati in lavoro studio o formazione, che intendono avviare un' attività nell' ambito del programma "Garanzia Giovani"

Si terranno incontri per illustrare le modalità di iscrizione e partecipazione ai corsi gratuiti su auto-impiego e auto-imprenditorialità con formazione e assistenza tecnica finalizzata alla stesura di eventuali business plan.

Verrà implementata la comunicazione alla vasta platea dei soggetti interessati delle opportunità offerte dalla nuova normativa.

Eccellenze in Digitale

In continuità con ciò che è stato realizzato positivamente nel 2016 con il progetto "Eccellenze in digitale" promosso da Unioncamere in partnership con Google, verranno implementate le iniziative di informazione e formazione e assistenza alle PMI in termini di produttività legati ad "Industria.4", per l' inserimento lavorativo di giovani con competenze digitali attraverso la definizione di un percorso formativo, una formazione specialistica mirata all' inserimento presso le imprese ospitanti e al sostegno all' auto-impiego e all' auto-imprenditorialità.

Verranno promosse, con Google e l' Istituto Tagliacarne, iniziative a sostegno della cultura digitale così da ridefinire, rigenerandola e promuovendola, la mission e l' immagine delle Camere di Commercio attraverso l' erogazione di nuovi servizi creando altresì una community on line.

Interazione con il mondo scolastico

Nell' ambito della formazione saranno seguite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico classi di istituti scolastici che ne faranno richiesta con lo scopo di collegare la formazione teorica fornita agli alunni dalle scuole con l' osservazione di realtà operative fortemente inerenti ai percorsi formativi curricolari istituzionalizzati con lo scopo di facilitare le conoscenze e l' approccio dei giovani con realtà imprenditoriali e di creare le basi di apprendimento che serviranno a sviluppare le loro capacità nei vari settori economici.

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

B A R I

Customer Satisfaction

Lo scopo che si prefigge l' Ente Camerale è di trasformare le risultanze in miglioramenti utili all' utenza reinterpretando la trasparenza, non come una vetrina, ma come uno screening sempre puntuale. Per migliorare la qualità dei servizi la Camera di Commercio ha predisposto per l' anno 2017 un' indagine sulla Customer Satisfaction che interesserà le funzioni e i procedimenti forniti ed attivabili presso i nostri Uffici. Sarà disponibile sia in versione cartacea che telematica per sei mesi, si comporrà di nove sezioni con domande di tipologia diversa dai costi alla qualità dell' informazione al grado di soddisfazione. Compito dell' Ente barese sarà quello di analizzare le informazioni registrate ed attuare modifiche innescando, altresì un circolo che consentirà di aggiornare l' offerta dei servizi secondo le aspettative e le percezioni dell' utenza.

COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna intende diffondere e condividere i valori e la cultura dell' Ente al fine di creare un contesto più collaborativo, migliorando i processi di lavoro incidendo sul clima interno e sul benessere organizzativo.

L' obiettivo che la Camera di Commercio perseguirà nel 2017, sarà quello di ottimizzare la comunicazione facilitando e migliorando la circolazione interna delle informazioni sia bottom-up che top-down al fine di diffondere la conoscenza reciproca delle attività e favorire quindi la condivisione e la partecipazione aumentando l' efficacia e l' efficienza gestionale, così da migliorare ed aumentare il senso di appartenenza dei dipendenti e degli amministratori.

Circa le azioni che si propone di attuare prima di tutto occorrerà tener presente la particolare contingenza in cui l' Ente camerale si troverà ad operare in relazione al D.lgs 219/2016 la cui attuazione richiederà una effettiva riorganizzazione della struttura camerale e un' adeguamento delle professionalità presenti.

Sarà importante sensibilizzare il personale responsabile dell' organizzazione delle procedure interne e dell' erogazione dei servizi attivandosi per eliminare o ridurre al minimo il digital - divide al loro interno , investendo sulla motivazione, rafforzando i legami tra i dipendenti e la pubblica amministrazione per affermare ulteriormente l' immagine di dignità e di valore dell' Ente e del personale, al fine di una crescita dell' autostima dei addetti e del loro orgoglio professionale.

Affinchè tutti gli uffici possano lavorare al meglio insieme, è necessario che i diversi componenti parlino un linguaggio comune, abbiano una base , cioè, di conoscenze condivise. Principalmente per questo verranno favorite le relazioni orizzontali ed il lavoro di gruppo.

Per questo è importante per l' Ente investire nella comunicazione interna, coordinandola con quella esterna, per contribuire a creare tra i dipendenti senso di appartenenza alla funzione svolta , pieno coinvolgimento nel profondo e innovativo processo di cambiamento delle rinnovate missioni istituzionali.

STRUMENTI

Intranet camerale e Rassegna Stampa

L' intranet camerale è lo strumento principale della comunicazione e della condivisione interna per i dipendenti camerale. Già attiva da qualche anno, consente di trovare informazioni ed applicazioni utili al lavoro quotidiano. Sono, altresì, disponibili materiali e comunicazioni rivolte al personale dell' Ente, quali leggi, circolari, ordini di servizio e comunicazioni di interesse comune.

Nell' intranet è pubblicata la rassegna stampa giornaliera , i modelli degli uffici riguardanti il personale interno, bandi rivolti al personale. E' inoltre disponibile la rubrica con i recapiti telefonici di tutti i dipendenti anche delle Aziende Speciali e di Unioncamere, nonché collegamenti con vari siti di interesse camerale.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

La norma individua nell' Urp l' attore principale della funzione di comunicazione istituzionale, Questo Ufficio svolge una approfondita attività di ascolto, attività di cui la Camera di Commercio di Bari è pienamente consapevole. Infatti ascoltare gli utenti permette all' amministrazione di verificare se le proprie prestazioni sono gradite, di raccogliere informazioni utili per migliorare la qualità dei propri servizi. L' attività svolta dall' Urp è una ricerca costante ed attenta finalizzata alla formulazione di proposte immediate all' amministrazione sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza, specie quando si tratta di agevolare l'utilizzazione dei servizi offerti e di attivare processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti stessi.

L' attività dell' ufficio nell' anno 2017 sarà concentrata su la risoluzione di processi di rilevanza notevole e di consulenza in front office e in back office all' utenza per problematiche anche nei confronti di clienti provenienti dal di fuori delle zone di influenza delle iniziative camerale.

L' Urp costituirà un costante supporto alle imprese ed al territorio per una informazione immediata sui progetti ed iniziative dell' Ente camerale per aiutare le imprese ad agganciare la ripresa fornendo , altresì, informazioni sui servizi dell' Ente sulle procedure per il rilascio di atti, certificazioni sullo stato dei procedimenti, su disposizioni normative e amministrative di competenza camerale e non attraverso contatti telefonici, mail, visite agli sportelli, sia nel salone che al primo piano. Riuscirà a fronteggiare, ad evadere e a soddisfare l' utenza non solo locale ma nazionale con ragguagli, precisazioni e chiarimenti coordinando così le aspettative dei fruitori del servizio svolgendo,altresì,un ruolo preminente nella trasparenza seguendo l' utenza nella ricezione delle istanze di accesso agli atti e ai documenti amministrativi e nell' accesso civico e nel controllo del rispetto degli adempimenti previsti dalla legge.

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura

B A R I

Comunicati e conferenze stampa

Per iniziative di particolare rilevanza sarà valutata l' opportunità di organizzare conferenze stampa o conferenze- spettacolo al fine di dare un' informazione più articolata dell' evento. Accanto alle tradizionali conferenze stampa potranno essere organizzati degli incontri stampa o delle interviste concordate con le singole testate sempre in accordo con la Segreteria Generale e la Presidenza.

Inoltre, per comunicare all' opinione pubblica con trasparenza e correttezza tutte le principali novità relative a progetti, servizi e procedure dell' Ente, verranno promosse e realizzate le attività di informazione attraverso comunicati stampa diretti principalmente ai media (agenzie di stampa, quotidiani e periodici)e saranno predisposti mediante una stesura tempestiva e chiara nei contenuti. La comunicazione Istituzionale si consoliderà anche attraverso le iniziative delle Aziende Speciali AICAI, IFOC, SAMER o altri organismi ed associazioni operanti sul territorio. Al fine di migliorare la comunicazione con gli stakeholders, si realizzeranno come già avvenuto nello scorso anno, convegni e/o seminari di studio su argomenti di specifico interesse per i cittadini e si consolida il ruolo dell' Amministrazione presso gli interlocutori istituzionali per favorire la conoscenza delle attività svolte dall' Ente e le opportunità.

Saranno, altresì, utilizzate per le azioni di comunicazione ed informazione gli strumenti ritenuti più idonei ad assicurare la diffusione del messaggio, in relazione all' entità e alle caratteristiche del suo contenuto, in particolare:

- organizzazioni di press brief;
- redazioni di pagine web;
- programmazione di missioni di incoming;
- realizzazione di attività di Social Media Marketing.

Sito camerale e Social – media

Il sito web, secondo le statistiche ufficiali, è il primo canale di comunicazione utilizzato per interfacciarsi con la P.A..La tecnologia nell' informazione e nella comunicazione deve essere utilizzata per rendere noto ogni aspetto dell' organizzazione con lo scopo di coinvolgere gli utenti e favorire lo sviluppo e il miglioramento dell' amministrazione e dei servizi. L' attività di aggiornamento del sito www.ba.camcom.it è costante. Infatti è fondamentale consolidare il rapporto fra cittadini ed Ente camerale, improntandolo maggiormente a principi di trasparenza, chiarezza, cortesia e professionalità.

Poichè la trasparenza deve essere intesa come accessibilità totale e deve concretizzarsi anche attraverso le pubblicazioni sui siti istituzionali che dovranno essere sempre migliorati al fine di potenziarne l' efficacia, sarà necessario valorizzare, attraverso lo strumento informatico, la relazione tra l' Ente camerale ed il tessuto sociale locale, con particolare riguardo all' ecosistema imprenditoriale della provincia di Bari e Bat. Verranno creati e gestiti profili sui principali social network (Facebook, Twititer, Linkedin ...), sarà definito un registro comunicativo per gli utenti dei profili social ed effettuato un monitoraggio della reputazione sui social media e report mensile sull' andamento delle attività e sul gradimento degli utenti con la ricerca e condivisione delle principali notizie inerenti le tematiche di interesse per la Camera di Commercio e per i potenziali utenti dei profili.

Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura B A R I

Call center

L'utenza dei servizi del Registro Imprese dispone di un servizio di call center, che garantisce un servizio di assistenza telefonica di livello informativo e specialistico attraverso un sistema di risposta attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

Bacheche ed espositori

Al piano terra e ai vari piani del palazzo camerale verranno collocati espositori mobili (totem e paline) e apposite bacheche a muro dove verranno affissi tutti gli avvisi e le informazioni al pubblico di carattere temporaneo, così da informare ed orientare l'utenza in maniera tempestiva.

In occasione di eventi speciali, potrà essere considerata l'opportunità di predisporre striscioni promozionali da appendere all'esterno del palazzo dell'Ente.

Potranno essere realizzate vetrofanie, da affiggere all'interno, con QRcode attraverso i quali "linkare" ad appositi video informativi realizzati per comunicare una novità, una scadenza, un servizio.

Per quanto siano state valutate e programmate azioni concrete dell'attività di comunicazione, il Piano potrà essere aggiornato ed integrato, per rispondere efficacemente e rapidamente ai bisogni e ad esigenze contingenti che si dovessero verificare anche in virtù delle norme che seguiranno sulla riforma delle Camere di Commercio.