

LA CARTA VALORI

Trevisobellunosystem.com|**NETWORK** Portale di marketing territoriale
della Camera di Commercio di Treviso – Belluno|Dolomiti



CARTA VALORI

Prefazione

Apro questa seconda edizione della pluripremiata - Carta dei Valori ed.0 - e lo voglio fare non solo nel mio ruolo istituzionale, ma anche nel mio ruolo di imprenditore.

Un giorno, ad un convegno a Venezia, dopo l'intervento del relatore che aveva spiegato cosa fosse la Responsabilità Sociale d'Impresa, un imprenditore si alzò e sorpreso disse: " ma tutte queste modalità di essere impresa, noi lo siamo da sempre. I nostri dipendenti sono parte della nostra famiglia, rispettiamo l'ambiente perché a chi vendiamo le cose belle che creiamo se facciamo ammalare tutti, i nostri fornitori li consideriamo i nostri collaboratori e così il sostegno che diamo con le sponsorizzazioni nei nostri paesi , dove ha sede l'azienda, lo facciamo perché mantengono vivi i territori e il volontariato, lo abbiamo sempre fatto ..." .

Ecco, io credo che quell'imprenditore, grazie all' occasione di formazione, abbia avuto finalmente la consapevolezza del valore del suo fare impresa, del suo essere imprenditore, dell'investimento sul capitale umano e sul capitale sociale territoriale che fa ogni giorno.

Sono certo che essere consapevoli di questo ruolo, significa fare scelte d'impresa guardando al futuro, naturalmente in maniera sostenibile approcciando l'imprevisto con una visione lungimirante, guardando alla salute dei propri dipendenti e al digitale come un grande alleato che richiede competenze specializzate.

Il digitale è il nuovo pianeta che sta definendo i nuovi modelli di business e credo che l'idea di questo portale trevisobellunosystem.com, nato nel lontano 2002, quando ancora non si parlava di web, sia una grande risorsa che ho voluto mettere alla disposizione di tutti perché è già preparato quale facilitatore digitale riconosciuto a livello nazionale e perché fornisce quella conoscenza e informazione che produce sviluppo dando quelle carte in più per fare scelte consapevoli e sostenibili.

Come sistema camerale stiamo facendo una grande rivoluzione digitale trasferendo ciò che prima si faceva in presenza, in remoto, agevolando così le persone che possono fare impresa senza spostarsi dal proprio ufficio e con la possibilità di consultare ogni pratica via mobile.

Questa digitalizzazione significa creare dati, statistiche e quindi big data e quindi conoscenza per migliorare sempre di più. Rivolgo dunque il mio plauso al sistema camerale, a Infocamere per la prontezza con cui sta accompagnando l'Italia alla digitalizzazione, aiutando così il nostro Paese a colmare il grande gap delle competenze tecnologiche con i nostri competitor. Questo impegno è da annoverare quale grande opera responsabile e sostenibile perché integra la valenza umana, quale grande risorsa per la connettività digitale.

L'accorpamento della Camera di Commercio di Treviso con Belluno, due province insieme per uno sviluppo che dà energie reciproche e che rafforza le difese nei momenti difficili. La digitalizzazione con Infocamere, l'internazionalizzazione con la nuova agenzia Venicepromex, le prossime grandi scelte strategiche in ambito di ricerca e innovazione, sono volte a far entrare in gioco il Veneto, cercando di diramare la complessità del sistema, con la semplificazione e la sburocratizzazione così che ciascuno abbia nuove occasioni, così che responsabilmente ci siano opportunità per tutti, guardando a migliorare la qualità della vita e l'attrattività del Veneto.

La mia volontà è che si guardi all'economia con partner internazionali quali sono le Camere di Commercio Italiane all'estero, grandi presidi con cuore italiano, in ogni continente del mondo. L'augurio che rivolgo a tutti è quello di essere sempre responsabilmente consapevoli nelle attività d'impresa. In questo la Responsabilità Sociale d'Impresa è un'importante guida che ci aiuta e indirizza, con valori e visioni.

Come l'attenzione consapevole e sostenibile dell'ambiente per cui abbiamo realizzato il docufilm "La grande alluvione" quale monito alla tragedia ambientale avvenuta nel 1966 da Belluno a valle e per consegnare ai giovani la testimonianza e la responsabilità del presidio del territorio per prevenire ed evitare tali tragedie capaci di mettere in ginocchio le menti, gli animi, gli affetti e l'economia di un territorio.

La visione che dà un approccio responsabile ci ha fatto da subito guardare oltre la grande pandemia da COVID -19 così abbiamo reagito subito, pensando ad una progettualità nuova per promuovere i territori nella loro espressione turistica, per orientare verso la "platform economy" un'economia in ginocchio, che doveva essere stimolata grazie alle nuove tecnologie, verso nuovi modelli di business, comunicata con nuovi strumenti in un'ottica d'internazionalizzazione. La squadra è stata quella a cui nessuno aveva pensato prima, ma che da subito ha capito di essere il

valore aggiunto per aiutare, essere da stimolo ed esempio per gli altri per la ripartenza. Abbiamo dunque creato una squadra trasversale tra aziende dello Sportsystem, le Camere di Commercio Italiane all'estero di New York, Tokyo e Francoforte, la nostra Film Commission guardando a Milano – Cortina 2026 e abbiamo realizzato un'opera video il cui valore è stato riconosciuto dalla Giuria internazionale della Flcts con la vittoria dell'ambito premio Candido Cannavò.

Questo strumento ci è di grande aiuto, anche per non dimenticare e così ogni anno la “Giornata della memoria” e Il Giorno del ricordo” sono tristi momenti che ci fanno soffermare, ci vedono porre una riflessione, una frase che quest'anno ho voluto condividere con il Presidente della Camera di Commercio Italiana in Israele Ronni Benatoff.

La Responsabilità Sociale d'Impresa, ribadisco, è una grande guida.

Quando arrivano eventi inaspettati come lo è stata la tempesta Vaia, la pandemia, la crisi strutturale economica, quando la storia ci fa ricordare, non basta il business, la finanza, il possedere, ma il capitale sociale territoriale: inteso come stretto legame con le esigenze del territorio ha bisogno di comunità, di visioni, di sguardi nuovi con occhi nuovi e animi forti per superare e non fermarsi, per aiutarsi reciprocamente, per una competitività responsabile, lavorando assieme in una rete di relazioni di valore.

Mario Pozza

Presidente della Camera di Commercio
di Treviso – Belluno | Dolomiti

Indice

<u>LA CARTA VALORI.....</u>	<u>7</u>
PREMESSA METODOLOGICA	7
MOTIVAZIONI	11
RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER	15
I VALORI CHE CARATTERIZZANO LA REDAZIONE DEL PORTALE:	16
MISSION	17
ATTIVITA' DEL PORTALE.....	17
CONCLUSIONI.....	26
RINGRAZIAMENTI.....	28
<u>ATTIVITA' DELLA REDAZIONE E ANALISI DEI DATI.....</u>	<u>ALLEGATO</u>

LA CARTA VALORI

PREMESSA

La realizzazione della seconda edizione della carta valori del portale economico trevisobellunosystem.com e degli spin-off trevisobellunoaccessibile.it e trevisobellunosystem.mobi [Trevisobellunosystem|**NETWORK**] rappresenta una seconda grande occasione per parlare al cuore dell'**utenza locale, regionale, nazionale e internazionale**.

Una seconda edizione che nasce per il grande evento dell'accorpamento di due Camere di Commercio Treviso e Belluno, in una sola. Un **nuovo logo**, una nuova immagine, un nuovo *concept* che coordina e rappresenta tutte le Camere di Commercio. Un rosone che raffigura la C delle Camere di Commercio che si coordinano guardando al centro lo stesso riferimento, la medesima mission che dà coordinamento e collegamento.

Un nuovo logo per la Camera di Commercio di Treviso – Belluno |Dolomiti con il pay off **“Bellezza e impresa”** e con l'espressione **“Dolomiti”** che geolocalizza ancora di più la nuova Camera di Commercio e promuove il territorio.

Così anche il nome del portale cambia in Trevisobellunosystem.com arricchendosi del nome della provincia di Belluno e si coordina con i colori e il logo camerale come fa una bella squadra con le maglie dei propri giocatori, tutti con i propri nomi, ciascuno con il proprio ruolo, ma tutti giocano verso la stessa porta per fare goal.

*L'accorpamento è stato un evento davvero significativo perché sebbene le due Camere si siano accorpate per indirizzo politico e per esigenze amministrative di semplificazione e di risparmio della spesa pubblica (azione comunque positiva), di fatto si è verificata pure **l'unificazione di due aree ambientali ed economiche molto diverse, ma complementari**.*

Ora, all'attività di promozione e di sviluppo camerale presenta un territorio che comprende ogni tipo di attività produttiva: da quella agricola ed industriale della pianura, a quella paesaggistica e culturale della collina, a quella naturalistica e marcatamente turistica della montagna.

*Questa è un'opportunità che pochi territori offrono in maniera così completa e quindi una tale situazione renderà le **due province integrate di Treviso e di Belluno sempre più ricche di occasioni per uno sviluppo sinergico** che potenzierà le fasi espansive e **fungerà da freno a quelle depressive**. Naturalmente, ciò costituisce una sfida per la pianificazione dell'Ente camerale, che sarà sempre più impegnata ad assicurare pari opportunità e qualità dei servizi a tutte le attività. Una simile impostazione valorizza pure tutti i servizi di Trevisobellunosystem.*

[cfr dott. Renato Chahinian]

La carta valori vuole essere dunque un'occasione di **nuova riflessione ed un'ulteriore scelta arricchente** capace di offrire **nuovi elementi qualitativi e quantitativi in una prospettiva valoriale** per rendere conto del progetto e **misurare l'utilità che è capace di generare** in un principio di trasparenza per le due province.

La Carta Valori ha dunque l'obiettivo di far comprendere, condividere e mettere a fattor comune l'attività del portale nella certezza che la trasparenza e il confronto siano degli importanti alleati per arricchire il progetto digitale, con nuovi punti di vista.

Il documento della Carta valori rappresenta anche un importante strumento interno all'organizzazione che aiuta nella verifica dei contenuti, della struttura e del raggiungimento degli obiettivi prefissati dell'intero Trevisobellunosystem|**NETWORK**. Attraverso i dati di Google Analytics vengono monitorati gli andamenti del network, ma la Carta Valori rappresenta lo strumento per **analizzare i dati dalla prospettiva valoriale**.

E' un importante passo verso la trasparenza.

La redazione è lieta di dare conto della reputazione di Trevisobellunosystem|**NETWORK** ai propri stakeholder, alle associazioni di categoria trevigiane, venete, nazionali e internazionali e ai **Ministeri dello Sviluppo Economico e delle Politiche Agricole alimentari e forestali**, per garantire la reputazione della testata web in cui vengono pubblicati i loro comunicati stampa.

Gli stakeholder del portale non sono soltanto gli utenti che effettivamente consulteranno il sito, ma tutte le imprese, i lavoratori e gli studenti delle due province, a cui il servizio è destinato. Proprio perché tutti costoro necessitano di relazioni per migliorare la propria attività, è stata istituita una diffusione del servizio all'intero territorio nazionale ed all'estero (anche in altre lingue).

Valore aggiunto

*Tutto quanto indicato a proposito del **valore aggiunto** permette l'effettivo conseguimento di questo. Basti pensare a quante opportunità si perdono quotidianamente per carenza di conoscenza e di informazione ed a quanta resilienza in più si ottiene con questi due fattori anche nei periodi di crisi.*

Un investimento od un semplice comportamento motivato da elementi conoscitivi ed informativi adeguati può:

- *accrescere il rendimento economico delle nostre attività;*
- *favorire la crescita del valore aggiunto aziendale con favorevoli benefici per i lavoratori e gli altri stakeholder;*
- *produrre effetti positivi d'impatto sull'intera economia locale.*

In sintesi, è proprio il valore aggiunto della conoscenza e dell'informazione che produce lo sviluppo. Ma tale fattore non si esplica soltanto nei confronti della crescita meramente economica, bensì coinvolge pure gli aspetti sociali ed ambientali e pertanto è pure decisivo fattore dello sviluppo sostenibile. Anche per questo motivo, i contenuti della conoscenza e dell'informazione di TrevisoBellunosystem si sono notoriamente ampliati. [cfr dott. Renato Chahinian]

La carta valori affronterà le seguenti tematiche:

- strategia d'azione
- dati statistici implementazioni
- spin-off
- modalità di gestione dei contenuti
- gestione del team e organizzazione del lavoro
- relazione con l'utenza
- relazione con gli stakeholder.

MOTIVAZIONI

La redazione di Trevisosystem ha **deciso volontariamente** di dotarsi della carta valori del portale per qualificare i valori che intende rispettare e diffondere, condividendo con l'utenza e gli stakeholders l'identità della propria comunicazione.

La carta valori è il risultato di un **percorso etico e digitale insieme**. La grandezza della digitalizzazione ha bisogno di una guida etica che combini algoritmi, con il rispetto della persona, delle regole delle privacy, della stessa organizzazione interna e delle aspettative degli stakeholder. C'è necessità di semplicità e chiarezza dei contenuti, per favorire la comprensione delle scelte editoriali e della stessa navigazione.

Il numero sempre maggiore di accessi al portale e la moltitudine di proposte nel web ha fatto sentire la necessità di approfondire la tematica della Responsabilità Sociale d'Impresa per garantire ai nostri utenti un'etica della comunicazione, affinché fruiscano di contenuti che tengono "responsabilmente" conto delle persone e che assicurino una **comunicazione trasparente ed efficace**.

Il **comportamento responsabile**, inteso come opportunità strategica e il **come vuole essere utile portale**, sono due elementi sinergici integrati nella gestione dell'attività del portale.

La carta valori dunque costituisce:

1. l'occasione per un'auto **valutazione finalizzata ad un' analisi interna**, per spiegare le tante azioni quotidiane responsabili realizzate già inconsapevolmente.
2. per rendere conto pubblicamente e dare visibilità della propria attività quale **valore aggiunto, con la speranza che sia occasione di trasferimento ad altre realtà**.

Al riguardo, il valore aggiunto del Portale, anche se non misurabile perché non

evidenziabile concretamente, può considerarsi rilevante in quanto **realizza il suo fine istituzionale che è dato dal trasferimento della conoscenza e dell'informazione socio – economica.**

Infatti, attraverso il Portale, vengono diffuse, le tematiche socio-economiche, essenzialmente:

- notizie sull'andamento e sulla struttura della provincia di Treviso, Belluno e del Veneto;
- informazioni su webinar e/o incontri ed eventi;
- rubriche di approfondimento;
- promozione dell'attrattività del territorio;
- valorizzazione delle realtà locali verso gli investitori nazionali e internazionali;
- principi etico - sociali dell'economia circolare.

Tutte queste attività hanno il compito di favorire:

- una migliore conoscenza del contesto socio-economico provinciale e regionale;
- una maggiore partecipazione alle attività territoriali;
- l'attrazione di risorse umane e finanziarie dall'esterno;
- la valorizzazione delle risorse umane e finanziarie interne;
- una maggiore tensione degli operatori e della collettività in generale verso percorsi virtuosi di sviluppo.

Tali **obiettivi**, seppur di difficile realizzazione, certamente hanno goduto di un significativo miglioramento mediante gli effetti dell'attività di Trevisobellunosystem sui suoi numerosi utenti. Tralasciando quelli occasionali, **esiste sempre una rilevante quota di navigatori che consultano e leggono il portale perché interessati e/o per soddisfare le esigenze conoscitive** di cui abbisognano.

Ciò favorisce l'acquisizione di quelle **conoscenze ed il coinvolgimento in quelle iniziative che sono determinanti per lo sviluppo economico e sociale di tutte le attività produttive.**

Come già detto, anche se non quantificabile, la tensione verso lo sviluppo esiste e ciò si tramuterà pure **in valore aggiunto economico al momento della ripresa** anche in virtù dell'attività del Portale.

3. **puntare su uno strumento competitivo responsabile** e non su uno strumento di facciata.
4. Favorire il percorso socialmente responsabile ad altre realtà di redazione.
5. migliorare l'ambiente di lavoro per una condivisione che si traduce in un impegno lavorativo dedicato.
6. mantenere sempre alta la propria reputazione nei confronti della propria utenza e di quella futura.
7. essere attrattivo per nuove risorse umane qualificate, che condividano i valori del Portale e fidelizzare quelle che già collaborano con la redazione.
8. Ispirare e dare effettivamente un esempio per il **cambiamento digitale** dei processi di un'azienda con uno sguardo alle **risorse umane** con **competenze tecnologiche** servendosi di una **comunicazione innovativa** rivolta ai mercati nazionali e **internazionali**.
9. Questi obiettivi sono perseguiti perché l'attività di Trevisobellunosystem non è solo di redazione, ma di attività di media relations e comunicazione – di know how digitale web e social – di progettualità e organizzazione di grandi eventi e di quotidiano monitoraggio del *social sentiment* in rete.

Con la **carta valori** si vogliono quindi **codificare i principi messi in pratica quotidianamente e condivisi dalle persone coinvolte direttamente o indirettamente nell'attività redazionale**.

Il fine è quello di mettere in evidenza i valori che stanno alla base dell'attività della redazione, con i quali Trevisobellunosystem si identifica oggi e con i quali verrà identificato in futuro.

Una carta valori che vuole essere un tramite di trasparenza, gentilezza, accompagnamento, piacere, delucidazione, per ogni persona che consulta Trevisobellunosystem|NETWORK, come chiari dovranno sempre essere i principi a cui attenersi per utilizzare i loghi trevisobellunosystem - trevisobellunoaccessibile – trevisobellunosystem.mobi.

La carta valori racchiude lo stile operativo della redazione, l'attenzione tra i componenti del team interno e verso tutti gli stakeholder coinvolti, ovvero, utenti italiani e stranieri **registrati e non registrati, i fan e i followers, fornitori, P.A., le associazioni locali** come: le Associazioni di categoria e gli Enti; ed Internazionali quali: le **Camere di Commercio Italiane all'estero** e le ambasciate e i consolati.

RAPPORTO CON GLI STAKEHOLDER

Gli stakeholder sono il ricorrente riferimento con cui 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.

Questa relazione si realizza concretamente tramite:

- l'invio puntuale di mail di riscontro alle richieste;
- mailing e post sui social per avvisare gli utenti in merito ad eventi d'interesse o di opportunità per le aziende;
- pubblicazione dei comunicati degli uffici stampa degli enti, associazioni, Ministeri selezionati .
- continuo **monitoraggio dei social** con click ai social delle associazioni di categoria, Enti, Ministeri EU, CCIE, con risposta ai like, segui la pagina, retweet, menzioni.
- accogliendo l'invito alle conferenze stampa e ai convegni di cui poi la redazione realizza post, brevi report, per diffondere il sapere e dare uno strumento di veloce consultazione agli imprenditori così impegnati nelle nuove sfide del mercato e con l'intento di colmare la distanza tra il cittadino e le istituzioni.
- Con i **fornitori** si è inoltre instaurato un rapporto di consulenza e coinvolgimento nell'attività del portale, **evitando un rapporto "a spot" ma condividendo gli obiettivi e facendoli parte di essi come le Venetodotcom, le vetrine virtuali, gli eventi delle CCIE, comunicazioni dei bandi.**
- Con le **"notizie più lette"** la redazione, ogni giorno, **ascolta** l'utenza leggendo quale è stato il tema più consultato, utile informazione per orientare sempre l'offerta d'informazioni.

I VALORI CHE CARATTERIZZANO LA REDAZIONE DEL PORTALE:

- il rispetto delle persone
- la condivisione
- la veridicità dell'informazione
- l'ascolto delle esigenze degli utenti
- l'assistenza all'utenza
- il rispetto della [Carta di Treviso](#)¹
- la garanzia dell'informazione a tutela delle persone svantaggiate
- **il capitale sociale territoriale: inteso come stretto legame con le esigenze del territorio**
- lo spirito di collaborazione
- la valorizzazione dell'**esperienza lavorativa** delle persone non più giovani
- la valorizzazione della tecnologia
- l'accompagnamento alla digitalizzazione e semplificazione
- il valore dell'**internazionalizzazione** nella relazione con il sistema camerale all'estero dove batte sempre un cuore italiano.
- Il sostegno e l'**iniezione di fiducia** con il quotidiano inserimento di informazioni, per superare i momenti bui delle crisi endogene ed esogene.
- Il **benvenuto agli utenti stranieri** grazie alle versioni in lingua e la traduzione quasi quotidiana delle news in inglese.
- Creare la **chimica di squadra** dove gli utenti sono anche prouser e gli stakeholder sono attivi inseritori di contenuti.
- Interpretare i **data base** quali occasione di fare rete con un dialogo peer to peer.

¹ La **Carta di Treviso** è un protocollo firmato il [5 ottobre 1990](#) da [Ordine dei giornalisti](#), [Federazione nazionale della stampa italiana](#) e [Telefono azzurro](#) con l'intento di disciplinare i rapporti tra informazione e infanzia. Al centro di questo documento, poi approfondito ed integrato dal [Vademecum](#) del [25 novembre 1995](#) e ancora il [30 marzo 2006](#), c'è il principio di difendere l'identità, la personalità e i diritti del minore vittima, o colpevole di reati, o comunque coinvolto in situazioni che potrebbero compromettere la sua psiche. Stesse garanzie sono assicurate anche ai soggetti marginali nella [società](#). La Carta di Treviso costituisce una norma vincolante di autoregolamentazione per i giornalisti italiani e una guida ideale e pratica per tutti i comunicatori.

MISSION

Il portale economico della Camera di Commercio di Treviso- Belluno | Dolomiti **intende essere di utilità pubblica** veicolando, senza discriminazioni, informazioni che agevolino le attività aziendali e professionali dei propri utenti oltretutto la loro vita relazionale ispirando nuove idee, dando fiducia, rafforzando la rappresentatività.

Si propone come vetrina virtuale per la promozione del territorio e delle proprie imprese con le Venetodotcom. Si propone come progetto pilota per la diffusione di strumenti web innovativi e accessibili. Si propone come ispiratore di nuove alleanze territoriali per nuove progettualità, valorizzando **il capitale sociale territoriale**, inteso come stretto legame con le esigenze del territorio

Crede nella **condivisione** per la diffusione del sapere.

ATTIVITA' DEL PORTALE

A. Rapporto con l'utenza

1. Il portale è customer oriented, ha cioè al centro della propria attività **l'utente** e prouser. Ogni attività e scelta strategica è rivolta all'utente finale con l'obiettivo di apportare utilità, efficacia e tempestività per le mansioni professionali ed imprenditoriali dei propri utenti. Grazie all'applicazione delle nuove tecnologie (**valorizzazione della tecnologia**), il portale ha voluto abbattere ogni discriminazione permettendo con www.trevisobellunoaccessibile.it la consultazione delle notizie a tutti, anche a chi non ha più la vista di un tempo, ma che è sorgente di esperienza e di buoni consigli, nel rispetto della **valorizzazione dell'esperienza**.
2. Sempre in un'ottica di customer oriented il portale mira ad essere mediatore del linguaggio semplificando le terminologie difficili per fornire un'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.
4. In questi anni la redazione si è resa portavoce verso altri Enti delle richieste giunte mettendo in contatto l’utente con le persone dell’Ente interessato, svolgendo un ruolo di **mediatore tra le istituzioni e il cittadino**, operando nel **rispetto dell’utente in qualità di persona**. La redazione ha così **condiviso** la conoscenza del territorio e dei ruoli delle istituzioni.
5. Il portale si propone come intermediario nel fare sintesi delle notizie per dare un’informazione fruibile e spendibile.
6. Il portale si pone quale mediatore tra istituzioni trevigiane, venete, europee, dei Ministeri e delle CCIE per diffondere l’informazione utile per la vita e le attività professionali dei cittadini. Informazioni che solitamente risultano difficili da raggiungere per l’utente finale.
7. I data base sono stati aggiornati con un minuzioso e attento lavoro di individuazione dei singoli casi di utilizzo del dato dell’utente e customizzazione di ciascun servizio offerto. Con l’avvocato di Infocamere e il DPO – Data Protection Officer - RPD – Responsabile della protezione dei dati personali sono stati aggiornati il [Legal Disclaimer](#) e la [Privacy e cookie policy](#).
8. Le **versioni in lingua rappresentano un attento studio della cultura e delle consuetudini tipiche delle società a cui sono rivolte, pertanto non si tratta di semplici traduzioni**, ma seguono un’**attenta localizzazione**; vengono cioè profilate per il Paese di destinazione pur mantenendo l’identità del brand, ma adattando la grafica, selezionando gli argomenti per il mercato di riferimento. E’ un **continuo lavoro di aggiornamento** che viene **svolto studiando i Paesi, consultando i dati degli utenti stranieri registrati** per fornire loro ciò che serve a conoscere il nostro territorio e le nostre imprese.
Per quanto riguarda la traduzione dei termini nel caso dello **spagnolo** viene rispettato, ad

esempio, la cultura di tradurre i termini senza usare inglesismi, per Cina e Giappone è stato studiato il web design e la scelta dei colori evitando quelli che hanno significati negativi. Per le foto sono state identificate immagini che possano legare la loro cultura con la nostra quasi una sorta di identificazione e di linguaggio dei codici.

B. Rapporto con le fonti d'informazione

1. Trevisobellunosystem | **NETWORK** per rispettare il **diritto d'autore** e per informare l'utente circa l'origine della fonte, riporta prima di ogni articolo, la fonte: ufficio stampa, sito, pubblicazione e il nome dell'autore.
2. La redazione si accerta sempre della **veridicità dell'informazione**, per essere una fonte attendibile ed affidabile, nel rispetto del ruolo istituzionale che ricopre.
3. All'inizio o all'interno di ogni articolo, quando possibile, viene messa la mail di riferimento esterna e/o il sito web, per consentire agli utenti di accedere a nuovi maggiori approfondimenti anche su altri siti.
4. La redazione di Trevisobellunosystem invia una conferma di avvenuta pubblicazione dei comunicati ed informa anche se vi è stato l'invio, tramite newsletter, per agevolare il lavoro di rassegna stampa degli addetti stampa e per mantenere un rapporto di relazione, e **rafforzare lo spirito di collaborazione**.
5. La redazione ricerca costantemente nuove fonti d'informazione cercando tematiche vicine alle esigenze degli utenti registrati e alle novità che ispirano nuovi modelli di business e nuove conoscenze dei mercati.
6. La redazione crede che la "**conoscenza diretta**" sia **fondamentale per** instaurare un rapporto di conoscenza con le fonti d'informazione, per interagire e creare un rapporto di fiducia, al fine di assicurare **un'informazione esaustiva e veritiera** ai propri utenti.

C. Caratteristiche delle informazioni pubblicate

1. Le notizie pubblicate si rifanno principalmente ad un **lavoro quotidiano di selezione e content management**, vale a dire di gestione dei contenuti e di scrittura effettuato su: comunicati della Camera di Commercio di Treviso – Belluno|Dolomiti, comunicati stampa istituzionali e della rete camerale, notizie dalle associazioni di categoria locali, dalle Camere di Commercio Italiane all'estero, dei Ministeri e della Commissione Europea, nonché contenuti originali, elaborati dalla redazione stessa, attraverso la partecipazione diretta ad eventi e iniziative sul territorio trevigiano e veneto.
2. La redazione diffonde prevalentemente informazioni con taglio economico; particolare importanza viene inoltre data alle informazioni riguardanti tematiche culturali, tra i progetti strategici camerali, per la promozione dei territori e perché ritiene la cultura indispensabile per la sensibilità di cittadini attivi, sensibili e **consapevoli del proprio territorio e del proprio ruolo di custodi**.
3. Viene data attenzione ai comunicati di iniziative rivolte al mondo dei bambini, degli anziani e dei meno favoriti dalla sorte. **Viene rispettata la Carta Treviso (crf. Nota 1)**
4. Il portale si propone come mediatore tra le fonti d'informazione e l'utente con il compito di fare sintesi e fornire **un'informazione fruibile e spendibile**.

D. Rapporto con le istituzioni locali/nazionali e comunitarie

1. Il portale si pone quale mediatore tra istituzioni trevigiane, bellunesi, venete, europee e dei Ministeri per diffondere l'informazione utile per la vita e le attività professionali dei cittadini. Informazioni che solitamente risultano difficili da raggiungere per l'utente finale. (Cfr. paragrafo A punto 6)
2. La redazione si impegna ad essere mediatore nel linguaggio semplificando (plane language) terminologie difficili al fine di fornire un'informazione comprensibile.

3. Il portale si offre per essere utilizzato come **strumento di condivisione**. Dà voce alle istituzioni locali per fornire una visione d'insieme e fornire gratuitamente uno strumento di comunicazione efficace anche alle organizzazioni che sono prive di una struttura di comunicazione. Inoltre ha lo scopo di creare rete tra le varie istituzioni che **così anche con questo strumento web sono informate reciprocamente**.
4. Il portale si presenta agli utenti come un **aggregatore di informazioni** per tutte le attività ed i progetti delle diverse realtà del territorio iniziando per la prima volta a diffondere le notizie delle associazioni di categoria che a **loro volta sono informate dei progetti in corso creando così rete sul territorio**. Sostenendo così il **capitale sociale territoriale**

E. Valorizzazione delle risorse umane coinvolte nella gestione del portale

In un'ottica di Responsabilità Sociale d'Impresa abbiamo rivolto la nostra attenzione alle **problematiche di conciliazione tra vita professionale e vita personale** delle risorse impegnate nel team, incentivando al completamento del percorso universitario e promuovendo forme di comunicazione digitale efficace tra il web content manager e le risorse.

Tra gli strumenti che facilitano la conciliazione tra attività professionale ed attività personale la Camera di Commercio di Treviso – Belluno | Dolomiti concede lo stage retribuito in smart working, permette l'orario flessibile lavorando per tasks.

F. Rapporto con imprese e comunità

1. 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 e se non è possibile viene mantenuta una costante informazione dell'iter che la ricerca sta seguendo (Cfr. paragrafo A punto 3).
2. Il portale con l'intento di supportare le attività svolte dallo **Sportello CSR e Ambiente della Camera di Commercio di Treviso- Belluno|Dolomiti**, si impegna inoltre a diffondere le informazioni riguardanti i temi sulla CSR (Responsabilità Sociale d'Impresa), pubblica le

buone pratiche delle aziende locali, e **dà notizia in merito ai riconoscimenti** (menzioni e premi) **ricevuti dalle stesse**.

Nella nuova home page di trevisobellunosystem c'è una sezione dedicata alla responsabilità sociale d'impresa, il link alle buone pratiche aziendali e al sito della Camera di Commercio di Treviso – Belluno | Dolomiti e allo sportello CSR.

3. I dati forniti dalla redazione quali ad esempio: indirizzi, collegamenti, mail, vengono verificati periodicamente dalla redazione **per continuare ad essere una fonte d'informazione attendibile e non perdere "occasioni di business"**. In particolar modo riguardo ai data base consultabili delle Venetodotcom: le aziende Venete in rete e delle Camere di Commercio italiane all'estero e delle infoistuzioni e dei corsi universitari, viene fatto un lavoro di aggiornamento annuale.

G. Rapporto con gli utenti esterni nei periodi di crisi economica e nelle emergenze.

1. **COVID- 19 – LA CRISI PANDEMICA.** La volontà immediata del Presidente Pozza è stata quella di dare fiducia, vicinanza e informazioni utili. La piattaforma ci ha permesso di essere attivi da subito. La fiducia guadagnata in 19 anni d'attività istituzionale, ci ha fatto essere un canale attendibile e conosciuto anche nella ricerca delle informazioni. Il 24 Marzo 2020 il Presidente Pozza presenziava già la prima conferenza stampa online, Il 25 Marzo interveniva al webinar della Camera di Commercio italiana di Los Angeles con numerose imprese italiane, il 26 Marzo presenziava al primo convegno Camerale sull'Economia Circolare dello sportello CSR organizzato su Google meet dai servizi informatici, erano presenti 60 aziende.

Con un' intensa attività online, oltre ai contenuti, si è voluto immediatamente innescare una reazione per generare fiducia e comunicare **"NON SIETE SOLI"** con il suggerimento **"DI NON FERMARSI"**.

La continua informazione corredata da foto e da video ha voluto fornire, con assoluta trasparenza tutte le informazioni necessarie per guardare avanti, per preparare la ripartenza. Le relazioni con la stampa ha dato una forte rilevanza a ciò che veniva fatto.

Durante il lockdown, è avvenuta la pubblicazione scrupolosa via web e social dei resoconti con testi, foto e video delle **riunioni settimanali di aggiornamento** via Zoom convocate dal

Presidente Pozza e dal Segretario Generale Tiozzo con i Presidenti e i Direttori delle associazioni di categoria di Treviso e Belluno. Le riunioni avevano la finalità di aggiornare sulle ultime novità, sui codici Ateco, sulle nuove disposizioni anche grazie alla presenza delle autorità competenti, con l'avvicinarsi di S.E. il Prefetto, i Sindaci, i Presidenti della Provincia, i direttori di INPS, INAIL, ANCI, ANCE, ANEC, ULSS, i Presidenti e Segretari Generali delle Camere di Commercio Italiane all' Estero. Questi incontri settimanali hanno voluto comunicare che nonostante il momento di lockdown, il dialogo e la concertazione era possibile, che nulla si fermava e che la Camera di Commercio procedeva nelle proprie competenze. In una visione di customer oriented il pubblico è stato sempre aggiornato.

Il video-progetto "**Sulle ali della Camera: dove il talento è di casa**", vincitore del premio internazionale Candido Cannavò vinto agli SPORTMOVIES&TV del festival internazionale del cinema, della TV della cultura e della comunicazione sportiva della FICTS, realizzato in piena pandemia con le aziende dello Sportsystem, con le Camere di Commercio Italiane di New York, Tokyo e Francoforte, grazie alla Treviso Film Commission, ha voluto offrire un **nuovo modo di comunicare** e proporre il prodotto e il territorio, mettendo in rete soggetti che non avevano mai lavorato prima assieme, seguendo il filo conduttore di Milano – Cortina 2026.

2. In occasione di **tragedie causate da calamità naturali** come ad esempio la **Tempesta Vaia**, la redazione ha investito il tempo di lavorazione sul progetto "[Vivi le vacanze a Belluno](#)".

Con tempestività, per essere pronti, prima delle vacanze di Natale, la redazione ha pubblicato il maggior numero di **unità ricettive** promuovendole in italiano e inglese, nelle news, newsletter, English Newsletter, social network, nelle [Venetodotcom](#): **le aziende del Veneto in rete** per sostenere il turismo delle valli del bellunese colpite da VAIA, ma già pronte per la ripartenza.

Inoltre, il giorno dopo il tragico evento la redazione, tramite i profili social, ha diffuso le informazioni utili che i social network delle comunità e delle persone volenterose comunicavano. Non solo informazioni di utilità, ma anche begli esempi di volontariato e di aiuto.

3. Nella nostra regione, ma anche in passato, nella tragedia del **terremoto in Abruzzo**, nel 2009, la redazione ha offerto la propria disponibilità pubblicando un comunicato sul portale trevisosystem (ora trevisobellunosystem), in cui dava la propria disponibilità a raccogliere le

domande che studenti o studiosi delle zone terremotate desideravano rivolgere ai relatori dei convegni promossi sul portale. In prospettiva di facilitare la raccolta di informazioni per eventuali studi o tesi di laurea.

4.

Qui di seguito il comunicato

Per l'Abruzzo: se possiamo essere d'aiuto con la nostra attività...

09/06/2009 | **OPPORTUNITÀ** | Dalla redazione

Gentili utenti delle zone terremotate dell'Abruzzo,

trevisosystem ha pensato di potervi essere d'aiuto con quello che fa e cioè informazione.

Come sapete la redazione di trevisosystem partecipa a molti convegni che pubblica nei giorni antecedenti l'evento, nelle news alla voce **Corsi e Convegni**

Se trovate tra le news un convegno e siete impossibilitati a parteciparvi per la situazione contingente, ma interessati ad approfondire alcune tematiche o porre delle domande pertinenti ai relatori, **saremo lieti di sottoporle per voi e di farvele pervenire.**

Sarà a discrezione della redazione di trevisosystem valutare la pertinenza delle domande. Le domande saranno rivolte in base alla disponibilità della redazione

Scrivete a **info@trevisosystem.com**

Oggetto: dall'Abruzzo richiesta informazione

Nome

Sono interessato a

Cognome

Titolo convegno:

comune di provenienza

Nome Relatore:

domanda:

La redazione ha pubblicato il comunicato dell'ENAC, esprimendo il proprio cordoglio per la scomparsa sotto le macerie della **dipendente dell'ENAC.**

5. Nel 2008 durante la crisi economica la redazione si è prodigata **maggiormente nel promuovere le aziende presenti nelle TvDotCom** (ora Venetodotcom) **non** mancando di incentivare l'iscrizione di nuove aziende e **adoperandosi per diffondere con prontezza i comunicati, le informazioni** i dati di utilità per le scelte aziendali degli imprenditori.

6. L'attività di **customer care viene seguita con particolare cura** profilando attentamente le risposte agli utenti.

Per le Venetodotcom ci adoperiamo in un rapporto one to one con le imprese, così da poter promuovere al meglio i prodotti e servizi. Le imprese sono informate con una mail di customer care dell'avvenuta pubblicazione, e per facilitare la consultazione con il link diretto alla loro scheda azienda.

Con **il Comunicato di Benvenuto in Italiano, inglese e spagnolo pubblicato nelle news**, informiamo l'utenza della nuova azienda inserita e con **il Comunicato di aggiornamento** informiamo l'utenza dei nuovi aggiornamenti. Reputiamo queste azioni, ottime occasioni di promozione. Inoltre le aziende che sono inserite nelle Venetodotcom possono veder pubblicati nelle news e newsletter i loro comunicati non commerciali.

H. Welcome Marketing.

Le versioni in russo, cinese, giapponese, spagnolo, inglese oltre ad essere pensate come strumento per promuovere le nostre imprese all'estero, sono state altresì declinate per gli immigrati a Treviso, Belluno e in Veneto che così possono consultare uno strumento utile per conoscere il territorio leggendo i testi nella loro lingua originale.

Per questo orientamento all'accoglienza, il portale ha vinto il primo premio al Concorso nazionale "Sodalitas Social Award" e la menzione d'onore per il progetto Welcome marketing al Concorso nazionale "PA Aperta".

I premi vinti sono consultabili all'indirizzo

<https://www.trevisobellunosystem.com//tvsys/home/archivio-news/schedaNews.asp?idNews=6788&settoresodalitas-social-awards-9-edizione-e-il-riconoscimento-della-carta-valori-di-trevisobellunosystem.html>

CONCLUSIONI

La carta valori rappresenta una **splendida occasione** per allineare i servizi offerti e la modalità di fornitura dei servizi stessi ad una **visione valoriale**.

E' stata una **sfida difficile** dal momento che parallelamente si è sempre portato avanti lo **sviluppo tecnologico** del portale e dei suoi spin-off e così le nuove implementazioni, mantenendo un ritmo sostenuto per essere vicini, con soluzioni immediate, alle nostre imprese che si trovavano in una situazione economica di sofferenza e ad una crisi delle emozioni e dei sentimenti senza precedenti.

L'operato della redazione si è adattato al cambiamento della situazione economica e della modalità di lavoro in remoto, confermando la validità del progetto Trevisobellunosystem|**NETWORK** dal momento che ora, soprattutto per l'accelerazione digitale che ha impresso la pandemia, si parla di **platform economy** di cui è Trevisobellunosystem|**NETWORK** è una delle declinazioni di questa recente espressione per indicare che le piattaforme tecnologiche facilitano il business e la conoscenza. La redazione era dunque già in modalità digitale in tutti i suoi processi e servizi cosicché ha saputo rispondere senza difficoltà alle nuove modalità di interazione.

La redazione si è dimostrata espressione di una **struttura flessibile e disponibile a nuovi ritmi lavorativi più sostenuti**, per dare fiducia, rassicurare, comunicare che c'era un mondo lavorativo che comunque non si era fermato e che stava già guardando a come organizzare la ripresa. Dare informazioni fruibili e spendibili nell'immediatezza dell'avvenimento pandemico è stata la forma di dialogo voluto dalla presidenza che ha sempre comunicato in forma diretta parlando con rappresentatività ai pubblici italiani ed esteri.

Le attività si sono implementate anche per la gestione dei flussi più rilevanti in ambito social. Non trattiamo una comunicazione monodirezionale, ma circolare, in cui si apprezza ciò che fanno i follower e fan.

La Carta Valori rappresenta un strumento per monitorare il valore del portale e questa seconda edizione è una seconda grande occasione.

L'impegno è di **aggiornare periodicamente** i dati statistici per fornire sempre una carta valori aggiornata nell'ascolto di ciò che i dati di consultazione comunicano.

L'augurio è che sia un nuovo strumento a disposizione dell'utenza e che sia emulato dalle altre redazioni.

La redazione si augura che le implementazioni e le azioni operate rispondano alle esigenze del territorio nel contesto economico e sociale.

ATTIVITA' DELLA REDAZIONE E ANALISI DEI DATI

PREMESSA METODOLOGICA DI RILEVAZIONE DEI DATI

La modalità di rilevazione dei dati **è fondamentale per un'analisi corretta delle azioni operate e per pianificare le nuove strategie d'azione.**

Al fine di essere utili alle imprese nella **promozione, nella internazionalizzazione, nella identificazione dei nuovi strumenti** messi a disposizione dal web in questa congiuntura economica.

Nel report statistico verranno analizzati i seguenti domini:

www.trevisobellunosystem.com

www.trevisobellunosystem/ru.com per la versione in **russo**

www.trevisobellunosystem/jp.com per la versione in **giapponese**

www.trevisobellunosystem/ch.com per la versione in **cinese**

www.trevisobellunosystem/es.com per la versione in **spagnolo**

RINGRAZIAMENTI

*Si ringrazia il Presidente della Camera di Commercio di Treviso – Belluno | Dolomiti **Mario Pozza** per le parole di presentazione che ha dedicato al progetto e per aver favorito l'implementazione di questa seconda edizione con l'attenzione al sociale, per la grande attività, svolta sempre a creare connessioni e reciproche alleanze in una visione valoriale dell'innovazione, del digitale e dell'internazionalizzazione. Capitale sociale territoriale e capitale umano sono dunque assicurate con scelte strategiche vincenti che mantengono competitivo, stimolante e attraente il territorio, ispirando nuovi investimenti e accrescendo le opportunità per i giovani con l'esperienza dei saperi.*

*Si ringrazia il Segretario Generale dott. **Romano Tiozzo** per la sua approfondita conoscenza della pubblica amministrazione, un sapere che diventa strumento di cambiamento e rinnovamento di una visione che sta trasformando la relazione tra PA e Impresa.*

*Si ringrazia il Vice Segretario Generale dott. **Francesco Rossato** per la sua sensibilità e per la significativa capacità nel tradurre un pensiero, un progetto, un'idea in una realizzazione possibile e concreta a beneficio di tutti. Per aver da sempre seguito il portale nella commissione preposta, dando preziosi consigli e suggerimenti.*

*Si ringrazia il Dirigente dott. **Marco D'Eredità** per la gentilezza e l'attenzione e, nella prima edizione, di aver approvato la pubblicazione della Carta Valori quando ancora non c'erano esperienze nazionali in ambito di piattaforme digitali che guardavano ai valori sociali del web. Oggi, un atteggiamento diffuso, nel 2010 una visione antesignana che ci ha permesso di essere stati da guida e riconosciuti a livello nazionale.*

*Si ringrazia il dott. **Renato Chahinian** per l'elevato apporto del significato dei contenuti che ha condiviso con la consueta sapienza e generosità. Per aver ideato un portale web, nel 2002, innovativo nella tecnologia, ma forte dei valori fondanti che lo rendono, oggi, in piena pandemia più che mai innovativo e sostenibile.*

Treviso, lì 23 Aprile 2021

Silvia Trevisan Web content manager Trevisobellunosystem

