

esterni che ricevono quotidianamente gli aggiornamenti attraverso il servizio di rimbalzo e-mail.

Nel contempo si è mantenuta stabile l'attività di redazione della rubrica Agenda, che ha ospitato informazioni di dettaglio relative a circa 600 iniziative di promozione del Made in Italy, per molte delle quali è prevista la possibilità di adesione on line.

Nel 2004 gli accessi ad Agenda sono stati 24.561. In netto aumento gli abbonati via e-mail, che sono passati da 1.594 a 2.395.

Sempre nel 2004, al fine di dare attuazione al piano informativo delle Guide Paese (con copertura di 74 mercati) e delle Guide Investimenti (con copertura di 67 mercati), è proseguito il lavoro di costante monitoraggio delle guide esistenti, con revisioni ed aggiornamenti che hanno interessato 31 Guide Paese e 18 Guide Investimenti.

Con l'obiettivo di rendere la Guida Paese un prodotto più snello e tempestivo nell'aggiornamento, è stato predisposto un progetto di nuovo software per semplificarne le procedure di gestione. La nuova versione è stata concepita unicamente come prodotto elettronico multimediale al fine di poter superare i limiti richiesti dall'attuale versione editoriale. Al posto della Guida Paese e Guida Investimenti verrà, pertanto, realizzato un unico prodotto, chiamato Guida al Mercato, in cui potranno confluire i contenuti essenziali della Guida Paese, riferimenti informativi della Guida Investimenti e del Rapporto Congiunto ICE/Ambasciate.

Nell'anno di riferimento, gli accessi alla Rubrica Guida Paese sono stati 47.491, con un incremento del 28,7% rispetto all'anno precedente. Gli accessi alla Rubrica Guida agli Investimenti sono risultati 21.396, con un aumento del 16,2%.

Sempre nel corso dell'anno, il Catalogo delle Pubblicazioni ICE è stato arricchito di 131 nuove opere: guide, profili e indagini settoriali di mercato.

E', inoltre, continuata, con dati di fonte GTI (Global Trade Information Services), l'alimentazione della rubrica Schede Prodotto, con possibilità di

consultazione gratuita on line per gli associati all'Export Club. La rubrica mette a disposizione 220 Schede Prodotto che permettono di avere informazioni dettagliate ed aggiornate sull'andamento della domanda e della concorrenza internazionale. Gli accessi alle Schede prodotto sono stati complessivamente 26.870.

Per quanto attiene alle Informazioni operative, le banche dati Opportunità Commerciali e Gare Internazionali hanno evidenziato un flusso di alimentazione sostenuto: le Opportunità Commerciali hanno fatto registrare peraltro un arretramento (da 6.660 nel 2003 a 6.172 nel 2004), mentre un incremento significativo è stato conseguito per le Gare Internazionali, passate da 6.807 nel 2003 a 7.572 nel 2004.

La banca dati Anteprema Grandi Progetti, che viene alimentata direttamente dalla Sede in collaborazione con gli Uffici all'Esteri, ha mantenuto pressoché invariate le posizioni (da 627 inserimenti nel 2003 a 613 nel 2004).

Un sensibile arricchimento, sia in cifre assolute che in termini percentuali, si è avuto invece per la banca dati Finanziamenti Internazionali (da 588 a 741 inserimenti).

Quanto vivo sia l'interesse degli utenti per le Informazioni Operative è testimoniato dai dati di accesso. L'accesso medio mensile alle principali rubriche (Opportunità Commerciali, Gare Internazionali, Anteprema Grandi Progetti, Finanziamenti Internazionali), con 4.447 sessioni/utente ha infatti sostanzialmente mantenuto la cifra dell'anno precedente.

Nell'ambito dei quattro prodotti presi in considerazione, continua la netta preminenza delle "Opportunità Commerciali": gli accessi a questa banca dati hanno superato di oltre 2.000 unità la cifra dell'anno precedente, attestandosi a 34.313, pari al 64,3% del totale delle quattro banche dati.

Nel 2004 è proseguita la realizzazione del nuovo servizio Aziende Estere on line, collegato alla Banca Dati centralizzata Operatori Esteri alimentata dalla rete estera.

Le problematiche relative all'esigenza di tutelare l'Istituto per le diverse normative locali sulla privacy hanno portato alla necessità di ridefinire il servizio da offrire alle ditte italiane. L'ipotesi di lavoro è una banca dati contenente le imprese locali che hanno chiesto servizi all'Istituto nell'ultimo anno e che hanno anche dato il consenso alla pubblicazione del proprio nominativo. Il servizio Aziende Estere on line consentirà alle imprese italiane di acquisire in tempo reale da web informazioni di base su aziende estere, selezionate in base ai settori merceologici e alle categorie di attività per i diversi mercati, liberando risorse degli uffici esteri per attività di assistenza personalizzata.

Dal marzo 2004 è on line Italtrade (www.italtrade.com), il portale per il mercato internazionale nella sua nuova veste grafica, con i suoi nuovi contenuti ma, soprattutto, arricchito del nuovo servizio di promozione The Made in Italy Business Directory per la diffusione del Made in Italy nel mondo. Tale servizio permette alle aziende italiane di promuoversi sui mercati internazionali presentando le proprie proposte commerciali. In particolare, l'azienda italiana può fruire di un servizio di "vetrina" (Top Business Directory) per presentare, oltre al proprio profilo aziendale, al logo, al link al proprio sito, fino a un massimo di cinque prodotti corredati di foto e scheda tecnica; è inoltre possibile lo scambio di opportunità commerciali (ad esempio ricerca di agenti, distributori, importatori).

All'operatore estero si offre invece la possibilità di consultare, per settore e per prodotto, i nominativi di circa 40.000 aziende interessate all'export.

Obiettivo per tutto il 2004, esteso al 2005, è quello di promuovere Italtrade sui principali mercati del mondo, in particolare presso i Paesi/Aree focus indicati nelle Linee direttrici ministeriali e sul territorio nazionale al fine di favorire l'adesione delle aziende al servizio "The Made in Italy Business Directory". Attualmente la Directory conta circa 40.000 aziende di cui oltre 800 hanno realizzato la propria vetrina virtuale.

Nel 2004 è stato ultimato il progetto del portale "Balcani on line". (www.balcanionline.it). Finanziato con i fondi della legge 84/2001 sulla Ricostruzione dei Balcani, il progetto ha consentito di realizzare uno strumento informativo su web che, da un lato, fornisce al pubblico e alle imprese tutte le informazioni relative allo stato di attuazione della Legge; dall'altro opera

l'integrazione delle informazioni di diversa matrice istituzionale (ICE, Informest, sistema camerale, Ministeri) con quelle derivanti da fonti internazionali specializzate, al fine di costituire un punto di riferimento unico per le imprese interessate ad intervenire nei Paesi dell'area.

Il progetto di realizzazione del portale, coordinato da Informest con la collaborazione di ICE e Unioncamere, prevede che l'Istituto curi in particolare l'alimentazione del notiziario, oltre che con le informazioni già disponibili su www.ice.gov.it, attraverso l'affidamento di incarichi a consulenti locali che fungano da corrispondenti esteri della "redazione diffusa" e per mezzo di abbonamenti ad agenzie giornalistiche internazionali e locali.

Si è quindi provveduto a realizzare le procedure di collegamento tra www.ice.gov.it e il www.balcanionline.it, assicurando in tal modo, a partire dal maggio 2004, la visualizzazione sul "Balcani on line" delle seguenti rubriche:

- Commercio Estero News;
- Dati statistici;
- Opportunità Commerciali;
- Gare;
- Finanziamenti;
- Anteprima Grandi Progetti;
- Promotion;
- Pubblicazioni.

L'Istituto, attento alle opportunità che lo sviluppo del commercio elettronico offre alle PMI che ricercano forme nuove di promozione sui mercati internazionali, ha implementato nel 2004 l'attività promozionale legata agli e-marketplaces secondo due principali linee direttrici: lo studio e l'informazione sugli e-marketplaces (di seguito abbreviati in e-mp) esistenti e le attività di e-promotion.

Sono proseguiti nel 2004 i lavori per la realizzazione del progetto "Banca Dati Promotion Pubblica". Obiettivo del progetto è quello di costituire una banca dati integrata su tutte le iniziative di promozione pubblica, finanziate totalmente o

parzialmente da Ministeri, ICE, Regioni, Sistema Camerale, Associazioni, Consorzi. All'avvio conterrà comunque le sole attività realizzate da ICE, Map, Unioncamere e Assocamerestero.

La banca dati presenterà quindi *on line* informazioni sintetiche sulle iniziative promozionali (fiere, mostre, missioni, seminari, corsi di formazione settoriali, giornate tecnologiche) fornite dai soggetti promotori/finanziatori delle singole iniziative.

Le seguenti tabelle forniscono un'idea della qualità e quantità dei prodotti informativi realizzati dall'Istituto nel corso del 2004.

Editoria di informazione sui mercati esteri

	2003	2004
TITOLI INSERITI IN CATALOGO	114	131
Piano editoriale istituzionale	105	100
di cui:		
Indagini prodotti/mercati, note congiunturali e guide tematiche	55	26
Guide agli investimenti (nuove+aggiornamenti)	10	18
Guide Paese (nuove+aggiornamenti)	14	31
Profili prodotto/mercato	26	20
Programma promozionale		
Indagini settoriali e/o tematiche	9	31

Sviluppo sito web

	2003	2004
Media giornaliera visitatori	5.700	5.376
Utenti registrati Export Club	29.200	43.272
Notizie pubblicate su Commercio Estero News	5.417	5.851
Rubriche paese	117	117
Siti regionali	16	16

Banche dati opportunità d'affari

	2003	2004
Opportunità commerciali	6.660	6.172
Gare ed aggiudicazioni	6.807	7.572
Finanziamenti internazionali	588	741
Anteprima Grandi Progetti	627	613
Totale informazioni	14.682	15.098

Nel settore dell'informazione particolare rilievo va, infine, attribuito all'attività di analisi economica e di elaborazione statistica, che viene annualmente svolta con la collaborazione di un gruppo di ricercatori selezionati e la supervisione di un *Comitato Editoriale* composto da docenti universitari ed esperti di economia internazionale.

Le analisi effettuate abbracciano i principali temi di commercio estero e di internazionalizzazione dell'economia italiana.

In particolare, vengono trattate le seguenti tematiche:

- la situazione macroeconomica internazionale;
- le bilance dei pagamenti internazionali;
- il commercio mondiale di beni e servizi e gli investimenti diretti esteri;
- la struttura del commercio estero e la posizione competitiva dell'Italia per paesi, settori, regioni, categorie di imprese;
- le strategie di internazionalizzazione delle imprese;
- il problema della competitività dell'Italia all'interno del recente dibattito sul "declino";
- i contenziosi nell'ambito delle politiche commerciali multilaterali.

Nel corso del 2004 si è consolidata l'attività di collaborazione strategica dell'Istituto con l'ISTAT nel campo della produzione e della diffusione dell'informazione statistica, attività regolata da un'apposita convenzione, stipulata tra i due Enti nel 1998, che è stata rinnovata nel 2004.

Tale collaborazione viene ulteriormente sviluppata nell'ambito del SISTAN, il Sistema Statistico Nazionale, costituito dagli uffici di statistica dei principali enti pubblici, di cui l'ICE fa parte, rappresentato dall'Area Studi.

Il risultato della collaborazione tra ICE e ISTAT consiste in una serie di investimenti effettuati nell'ambito della creazione e dell'organizzazione di un'ampia gamma di banche dati di commercio estero e nella realizzazione congiunta del *Rapporto "Commercio estero e attività internazionali delle imprese": Annuario 1) Merci servizi, investimenti diretti; e Annuario 2) Paesi, settori, regioni.*

Le elaborazioni statistiche e le analisi economiche si estrinsecano in diverse tipologie di prodotti, servizi e strumenti informativi quali pubblicazioni periodiche e tematiche, servizi telematici di diffusione, convegni e seminari, servizi di catalogazione e biblioteca.

Qui di seguito si elencano i principali prodotti dell'attività di ricerca svolti con i fondi promozionali e istituzionali:

- il *Rapporto ICE "L'Italia nell'economia internazionale"* (ex *Rapporto commercio Estero*), che costituisce da molti anni il principale strumento di informazione e di analisi sui flussi di interscambio del nostro Paese e rappresenta ormai un contributo sistematico al dibattito corrente sui processi di internazionalizzazione dell'economia italiana. Pubblicato annualmente, il Rapporto analizza la struttura e la dinamica del commercio estero dell'Italia e le strategie di internazionalizzazione delle imprese italiane, anche attraverso confronti internazionali. A partire dal 1999, il Rapporto viene prodotto in collaborazione con l'ISTAT;
- la pubblicazione *"Evoluzione del Commercio con l'Estero per Aree e Settori"*, il cui secondo numero è stato presentato nel maggio del 2004. Questa pubblicazione illustra i risultati elaborati sulla base di un modello econometrico - frutto della collaborazione tra l'ICE e Prometeia - in grado di fornire indicazioni sulla dinamica della domanda estera e delle quote di mercato nel prossimo futuro, disaggregate per area geografica e settore merceologico ;
- l'indagine Italia Multinazionale, condotta presso il Politecnico di Milano e R&P-Ricerche e Progetti. In questo rapporto sono descritte le caratteristiche e gli sviluppi sia dell'attività multinazionale delle imprese italiane, sia degli investimenti esteri in Italia;
- il bollettino periodico "Scambi con l'estero", che ha natura di aggiornamento delle informazioni del Rapporto. Il bollettino fornisce il quadro delle dinamiche congiunturali delle variabili macroeconomiche esplicative dei flussi di commercio estero e analizza i loro effetti sul posizionamento competitivo internazionale dell'Italia. Il Bollettino viene redatto in collaborazione con l'Osservatorio Economico del Ministero delle Attività Produttive e viene

pubblicato sul sito internet dell'ICE;

- i "Quaderni di Ricerca": questa collana ospita una gamma di studi scientifici di natura monografica che affrontano tematiche di attualità relative ai diversi aspetti dei processi di internazionalizzazione dell'economia. I Quaderni vengono redatti dai ricercatori dell'ICE e dagli esperti del Comitato Editoriale e sono distribuiti, in versione integrale, attraverso il sito web dell'ICE;
- le "Note di approfondimento", elaborazioni sintetiche su tematiche di attualità, legate all'evoluzione della situazione economica italiana e internazionale e corredate da una vasta disponibilità di elaborazioni statistiche. Gli argomenti individuati nel 2004 riguardano le controversie commerciali tra USA e UE, l'accordo OMC del luglio 2004 e l'Accordo Multifibre sulle importazioni di prodotti tessili;
- la "Newsletter dell'Area Studi", la cui diffusione si è sensibilmente ampliata nel corso del 2004: trattasi di un contenitore informativo distribuito per via telematica che contiene redazionali di congiuntura economica, approfondimenti tematici ed aggiornamenti su iniziative di ricerca economica promosse dall'Area Studi.

L'attività di ricerca economica si estrinseca anche nell'organizzazione di seminari ed incontri di studio attraverso cui l'ICE si confronta con altri centri di ricerca in economia internazionale, alimentando l'analisi e il dibattito sui principali temi di attualità in materia di commercio estero e di internazionalizzazione delle imprese italiane.

A completare il quadro di diffusione dell'informazione, si rileva l'importante ruolo svolto dalla Biblioteca dell'ICE che, con il suo patrimonio di circa 18.700 volumi (tra storico e disponibile) e circa 1.500 pubblicazioni periodiche italiane e straniere, il cui catalogo è consultabile sul sito dell'Istituto, rappresenta un'importante fonte di informazione specialistica per ricercatori e studenti di economia internazionale e per operatori di commercio estero. Nell'ambito della propria funzione di supporto documentario alla struttura dell'Istituto, la Biblioteca ha attivato, in forma sperimentale, un servizio di prestito interno delle opere

monografiche e avviato la costituzione di un "Archivio storico" delle pubblicazioni prodotte o promosse dall'ICE.

La sezione di www.ice.gov.it che ospita le banche dati statistiche è stata perfezionata ed ottimizzata anche in base alle segnalazioni delle esigenze informative da parte dell'utenza.

Si è proceduto all'aggiornamento e alla ristrutturazione, con particolare riguardo alle modalità di fruibilità esterna, della sezione "Banca dati sugli investimenti", contenente dati relativi agli investimenti diretti esteri (IDE) in entrata ed in uscita dall'Italia di fonte ICE-Reprint.

Inoltre, si è proceduto al perfezionamento del database e dei relativi applicativi informatici, unitamente ad una serie accurata di controlli sull'affidabilità dei dati, per la nuova banca dati di commercio estero di fonte Global Trade Information Services (GTI), che consente di ottenere un aggiornamento approfondito e dettagliato dell'evoluzione delle quote di mercato settoriali mondiali; ricerca unica nel suo genere sia in Italia che all'estero.

COSTI PER TIPOLOGIE DI SERVIZIO (ESPRESSI IN MIGLIAIA DI EURO)

Tipo servizi	2003		2004	
	Servizi erogati	Costo industriale	Servizi erogati	Costo industriale
Opportunità commerciali	6.660	932	6.172	780
Gare	6.807	1.002	7.562	1.085
Finanz. Internazionali	588	216	741	210
Anteprima Grandi Progetti	627	186	613	255
B.D. operatori esteri	65.023	2.115	57.872	1.971
Fiere iniziative promoz.li	1.528	663	1.697	518
Trade news, off. Italiana	15.809	1.339	24.710	1.149
News inform.ni attualità	5.417	1.096	5.851	1.188
Sito web www.ice.it	1	305	1	471
Pagine web paese	117	728	117	547
Pagine web uffici Italia	16	156	16	97
Sito web mercati internaz.	1	13	1	331
Siti esteri lingua locale	68	552	80	514
Guida paese	14	1.343	14	1.414
Guida investimenti	10	517	18	541
Analisi rischio paese	130	14	5	26
Profili prodotto mercato	26	869	20	720
Pubblicazioni settoriali	64	1.450	57	1.562
Statistiche comm. Estero	10	369	8	547
L'Italia nell'economia int.le (ex Rapp. Comm. Estero)	1	706	1	441
Pubblicazioni periodiche	19	609	8	336
Attività biblioteca	1.500	252	1.500	219
Totale	104.436	15.432	107.074	14.933

L'informazione ha originato un costo industriale di 14.933 migliaia di euro, con una riduzione di 499 migliaia di euro rispetto al 2003, facendo per converso segnare un incremento del numero dei servizi erogati del 2,5%. Se ne deduce che, a parità di personale, è stato profuso un particolare impegno nel miglioramento dei flussi informativi, abbassando nel contempo i costi unitari dei servizi erogati. In termini di incidenza sul bilancio dell'ICE l'informazione ha pesato per il 12,8%, contro il 12,6 % del 2003. Le entrate complessive derivanti dai ricavi per prestazioni afferenti i servizi di informazione sono passate da € 47.000 nel 2003 ad € 65.000 nel 2004 (+37.16%), recuperando la performance negativa del 2003, che aveva fatto segnare una riduzione percentuale del 22.31% rispetto al 2002.

I dati annuali riportati, nel rilevare un significativo incremento dell'attività di informazione, sono di auspicio a che la nuova politica dell'Istituto, mirata ad instaurare sinergie e collaborazioni con altri soggetti istituzionali, permetta al più presto di valorizzare i prodotti realizzati nell'ambito del progetto SINCE, con conseguenti riflessi sull'entità dei ricavi e sulla soddisfazione dell'utenza.

7.3 L'Assistenza

L'art. 8, comma 1, punto f, della legge 68/97, riguardante le entrate dell'ICE, prevede espressamente i corrispettivi per servizi prestati agli operatori pubblici e privati.

Il portafoglio dei servizi dell'ICE ha subito nel tempo aggiornamenti e revisioni più o meno sostanziali, tra cui, di particolare rilevanza, è stata la modifica introdotta con delibera n. 238 dell'8 settembre 2000, con cui sono state approvate la revisione e la ristrutturazione dell'offerta dei servizi dell'ICE, collegandole, a livello attuativo, allo sviluppo del progetto SINCE e delle sue varie applicazioni, tenuto conto della stretta interconnessione tra le attività di informazione e di vendita dei servizi di assistenza.

Con tale atto, venivano individuati i servizi di analisi dei mercati, i servizi di ricerca delle controparti ed i servizi di assistenza operativa e di sostegno, da erogare alle aziende italiane – a titolo oneroso – e straniere (gratuitamente).

Per il costo di tali servizi, fondamentale era il concetto di "giornata uomo", come criterio di valorizzazione del servizio, legato principalmente al lavoro svolto, tenendo conto delle peculiarità del mercato estero.

Per le formule di abbonamento, è stata poi introdotta la carta dei servizi dell'ICE, intendendo con tale strumento creare un canale di dialogo costante coi propri clienti, che tendesse anche al continuo miglioramento della qualità dei servizi stessi.

Condizioni privilegiate venivano stabilite, inoltre, per utenti collettivi appartenenti al mondo dell'associazionismo nelle sue varie articolazioni categoriali e territoriali, mediante la sottoscrizione di apposite convenzioni, che potessero rafforzare i ruoli di redistribuzione dei servizi ICE da parte degli stessi soggetti convenzionati.

Nell'esercizio 2004, per le attività di vendita dei servizi di *Informazione, Assistenza, Promozione e Controllo Agricolo* l'Istituto ha registrato ricavi per

complessive 8.208 migliaia di euro, registrando, rispetto all'esercizio precedente, una riduzione del 23.1%.

Analizzando solo i *ricavi derivanti dall'attività di assistenza alle imprese* per la vendita dei servizi ICE da catalogo, il cui fatturato è stato pari a 4.364 migliaia di euro nel 2004, emerge una contrazione dello stesso di circa il 19% rispetto alle 5.334 migliaia del 2003.

I servizi a corrispettivo sono stati 11.239. Le aziende che hanno sottoscritto una Carta servizi sono state 1.021 e rappresentano circa il 26% del totale ditte clienti.

Le ditte che hanno richiesto servizi di assistenza a corrispettivo sono state 3.874. Più precisamente, 1.658 ditte hanno richiesto servizi personalizzati, per la quasi totalità alla Rete Estera (1.634), mentre 3.832 aziende hanno richiesto servizi di assistenza specializzati (3.292 alla Rete Estera, 42 alla Rete Italia e 836 alla Sede centrale di Roma).

Considerando i ricavi globali, i servizi personalizzati, pari a 3.417, hanno generato un fatturato complessivo di € 3.427.502,49 e rappresentano il 78% circa del totale dei ricavi (rispetto al 68% circa dell'esercizio precedente).

Altre voci significative, riconducibili alla tipologia dei servizi specializzati, pari a 7.822, sono rappresentate da:

- elenchi di nominativi per macrosettori e a maggior dettaglio merceologico, per un importo pari a € 391.983,53 (€ 390.143,50 al netto dei costi esterni), che rappresenta circa il 9% del totale dell'attività d'informazione e assistenza (rispetto all'8% del 2003);
- vendita di Carte servizi per un controvalore di € 201.137 circa;
- informazioni riservate su imprese estere (3% del totale dei servizi d'informazione e assistenza), per un ammontare pari a € 128.967.

La Sede Centrale ha fatto registrare un fatturato 2004 pari a € 246.836 circa.

Gli introiti della *Rete Italia* sono stati pari a € 156.482. Ai suddetti ricavi si aggiungono gli introiti derivanti dall'attività di Rappresentanza Fiere Estere pari a € 152.050,49.

La *Rete estera* ha registrato ricavi per un valore di € 3.806.118.

Il corrispettivo ICE complessivo (al netto, cioè, dei costi esterni e comprensivo di € 152.050,49 per il servizio di Rappresentanza fiere estere) per la Rete estera, Italia e Sede centrale ammonta ad € 2.917.060.

Il sistema di vendita on-line è attivo dal 1° ottobre 2001. La maggior parte delle banche dati è gratuita, mentre sono a pagamento: il download delle Guide Paese e delle Guide agli Investimenti, alcune pubblicazioni, la visualizzazione completa e il servizio di segnalazione rimbalzi delle Opportunità Commerciali, il servizio di segnalazione dei Finanziamenti Internazionali, Gare e delle Anteprime Grandi Progetti.

Nel corso del 2003 sono state introdotte le Schede Prodotto, offerte gratuitamente, mentre è stata soppressa la rubrica Analisi Rischio Paese, prodotto a pagamento anche per la sola visualizzazione.

Il fatturato totale delle vendite on-line, pari ad € 36.046,00 è stato determinato dalla vendita di:

<i>Carte servizi</i> (acquisto solo <i>on-line</i>):	€	26.180,00
Opportunità Commerciali:	€	3.879,00
Rimbalzi e-mail Opportunità Commerciali:	€	1.055,00
Guide Paese:	€	2.200,00
Guide agli Investimenti:	€	912,00
Pubblicazioni:	€	1.170,00
Rimbalzi e-mail Gare:	€	350,00
Rimbalzi e-mail Finanziamenti Int.li:	€	150,00
Rimbalzi e-mail Anteprema Grandi Progetti:	€	150,00
Totale	€	36.046,00

Va sottolineato che la fruizione on-line consente alle imprese utenti notevoli risparmi rispetto ai prezzi dell'erogazione cartacea tradizionale e che l'ICE è stata la prima pubblica amministrazione a mettere in linea sistemi di commercio elettronico per la diffusione dei propri servizi, ponendosi così in una posizione di avanguardia anche rispetto ai programmi di e - government.

Il *portale dell'ICE* ha fatto registrare nel corso del 2004 un aumento nelle sessioni -utente al mese per la sola utenza esterna, passando da 140.206 del 2003 a 161.306. Il primo livello di accesso registra, quindi, una media giornaliera di circa 5.200 utenti (*user session*), rispetto ai 4.500 utenti del 2003.

Per quanto riguarda il secondo livello di accesso ai servizi informativi di maggior pregio, tendenzialmente riservati agli operatori economici nazionali, identificati mediante sistemi di accesso controllato legati a una registrazione al cd. Export Club, che rappresenta anche uno strumento di fidelizzazione e di contatto con l'utenza, si nota quanto segue:

- vi sono state 10.595 nuove registrazioni nel corso del 2004; di queste, 4.617 riguardano utenti aziendali, mentre 5.978 si riferiscono a utenti singoli;
- tra le *Opportunità d'Affari* si registra un totale di 74.979 accessi, di cui 34.312 per le Opportunità Commerciali, con 9.881 informazioni visualizzate, seguite dalle Gare Internazionali (11.781 accessi e 9.812 informazioni scaricate), dai Finanziamenti Internazionali (7.728 accessi e 1.495 documenti scaricati) e dall'Anteprima Grandi Progetti (3.960 accessi e 1.219 documenti prelevati integralmente).

Il numero dei servizi di assistenza a corrispettivo è stato, come detto, pari a 11.239. Quelli maggiormente richiesti sono così ripartiti:

- *ricerca operatori economici*: n. 4.465, pari al 39,7% del monte servizi erogato. In termini di ricavi, tale tipologia di servizi rappresenta il 9,2% del fatturato globale dei servizi d'assistenza (percentuale invariata rispetto al 2003);
- *servizi personalizzati*: n. 3.417, articolati in varie tipologie di servizi mirati. In termini numerici, la quota dei servizi personalizzati sul totale dei servizi a corrispettivo è pari al 30%. Nel 2004 è stato confermato il trend di flessione di tale tipo di servizi in termini numerici, già registrato nel 2003 relativamente alla tipologia di servizi richiesti per così dire più "tradizionali" (elenchi nominativi,

organizzazione incontri d'affari, ricerche di mercato personalizzate, eventi promozionali) rispetto a taluni a maggior valore aggiunto previsti dal Portafoglio dei servizi in vigore dal 2001;

- *Carte servizi*: 881, cui se ne aggiungono 140 vendute on-line;
- *Informazioni riservate*: 1.218.

Principale erogatore dei servizi di assistenza si conferma la Rete estera, con 9.428 servizi in prevalenza forniti dagli Uffici operanti nella UE, seguiti da quelli delle aree PECO, Africa e Medio Oriente, Pacifico, Nord e Sud America, Asia e India.

La Rete Italia offre in prevalenza un supporto di prima assistenza, cui fa seguito un'azione di tramite verso gli uffici della Rete estera. Altra significativa attività da ricordare è quella inerente alla Rappresentanza Fiere Estere, svolta da ICE Milano.

I servizi erogati dalla Sede Centrale sono in prevalenza a titolo gratuito. Infatti tra le principali funzioni rientra l'assistenza di base e di primo orientamento, riferita sia ai settori sia ai mercati, con lo scopo di fornire una prima risposta agli utenti sui temi di carattere commerciale e tecnico. Nel corso del 2004, tra l'altro, sono stati registrati oltre 4.000 contatti telefonici per assistenza alle imprese, circa 120 contatti relativi all'assistenza di operatori in visita all'Istituto e sono stati inviati circa 1.800 e-mail di risposta alle aziende richiedenti informazioni.

E' stato altresì predisposto un sistema di monitoraggio per la valutazione del livello di soddisfazione degli operatori che si rivolgono all'ICE, mediante questionari e/o interviste telefoniche.

Al fine di gestire in modo coordinato le richieste di singoli clienti dirette verso più Uffici all'estero, è proseguita l'attività di "coordinamento vendite", prestando assistenza ai clienti, coordinando i preventivi dei vari Uffici coinvolti, ed organizzando principalmente missioni di operatori esteri a fiere italiane.

Nel corso del 2004 l'attività inerente gli Accordi e le Convenzioni si è notevolmente sviluppata ed ha permesso di conseguire gli obiettivi di una sempre maggiore diffusione dei servizi dell'ICE tramite accordi con controparti

rappresentative della quasi totalità delle PMI italiane (Confindustria e Confapi), nonché, per la prima volta, con un importante Istituto di Credito.

Nel gennaio 2004 sono state siglate due importanti Convenzioni con la Camera di Commercio Italiana per la Svizzera (CCIS) e con la Camera di Commercio Italiana in Germania (CCIG), aventi per oggetto la realizzazione congiunta di una serie di attività sulla base del Programma Promozionale dell'Istituto, nonché la cooperazione per l'alimentazione e la condivisione dei dati del SINCE.

Sempre nell'ottica di assicurare un efficace sistema di servizi reali per le imprese, anche attraverso il coinvolgimento di istituzioni, associazioni e consorzi che potessero assumere un ruolo di redistributori dei servizi dell'Istituto, a febbraio e a maggio 2004 sono stati siglati due Accordi di Partenariato con Confindustria e Confapi (Confederazione Italiana della piccola e media industria), introduttivi di un nuovo sistema di Carta Servizi per Clienti Convenzionati, con contenuti, prezzi e modalità di acquisto differenziati rispetto a quelli previsti nel Catalogo "I servizi dell'ICE".

Ad integrazione dell'Accordo ICE - Confindustria è stato firmato, nel luglio 2004, uno specifico Accordo di Partenariato con la Federexport, che prevede particolari agevolazioni sulle modalità e sui termini di pagamento per la partecipazione alle attività promozionali dell'ICE.

A fine 2004 è stato firmato l'Accordo di Partenariato con BpER (Banca popolare dell'Emilia Romagna), gruppo di primaria importanza nel settore del credito. L'accordo si propone di facilitare le imprese clienti della banca modenese non solo nell'accesso ai servizi ICE previsti dalla Carta Servizi, ma anche a strumenti finanziari innovativi offerti dal gruppo bancario suddetto.

E, inoltre, proseguita l'attività prevista dal Protocollo d'Intesa ICE-CNDC (Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti), siglato nel febbraio 2003 con scadenza biennale, attraverso la messa a punto del collegamento tra i siti delle due istituzioni e la partecipazione a seminari e gruppi di lavoro.