

## Progetto di marketing e comunicazione per la promozione dei servizi della cooperativa

4<sup>a</sup> Edizione  
2012/13

Ricercatori:

**Cominelli Ivan**  
Nato il: 07/12/1984  
Residente a:  
**San Felice del Benaco (Bs)**  
Titolo di studio:  
**Laureando in Giornalismo**

**Gafforini Laura**  
Nata il: 18/08/1989  
Residente a:  
**Bione (Bs)**  
Titolo di studio:  
**Laureanda in Economia e gestione aziendale**

Area tematica  
**Marketing e comunicazione**

### Il progetto e gli obiettivi

Attraverso il presente progetto ci si è posti l'obiettivo di valorizzare la cooperativa "La Cordata" pubblicizzando tutti i servizi rivolti alla comunità sociale e dando vita, in senso più ampio, all'attuazione di un progetto di marketing e comunicazione. Più precisamente si è voluto verificare l'andamento di tutti i servizi erogati, interrogando i principali clienti ed accertandone il grado di fidelizzazione. La ricerca è stata, inoltre, condotta con l'intento di attivare una campagna promozionale per raggiungere i non-clienti in modo da presentare al meglio il lavoro che viene svolto dalla cooperativa con la speranza di ottenere nuove collaborazioni future e pubblicizzare i nuovi servizi.

### Fasi operative e metodologia

Il progetto ha preso il via proponendo un questionario ai clienti per verificare il gradimento dei servizi, conoscere i bisogni della comunità sociale e soprattutto verificare se vi fossero problemi o lamentele. Il questionario è stato proposto per analizzare il lavoro svolto dagli operatori e per riuscire a risolvere le eventuali complicazioni, nonché al fine di verificare che l'offerta della cooperativa fosse completa e in grado di soddisfare tutte le richieste. Contemporaneamente è stata attuata un'opera di potenziamento dei servizi di comunicazione da e verso l'esterno: miglioramento e manutenzione del sito internet, creazione di nuove aree in accordo con l'attivazione di nuovi servizi, attivazione di un ufficio stampa interno per la redazione di comunicati stampa, rassegna stampa di giornali e siti internet locali, newsletter periodica. È stata creata una pagina Facebook della cooperativa, prevedendo anche rimandi agli articoli pubblicati sul sito internet, l'integrazione con contenuti multimediali, la pubblicazione link ad articoli di interesse inerenti l'ambito di riferimento della cooperativa.

Successivamente è stata attivata la campagna promozionale per il progetto del "nido aziendale" che è stato proposto alle maggiori aziende della zona, alle banche, agli ospedali ed ai centri commerciali. Il contatto con l'ente è avvenuto tramite una telefonata e poi con l'invio della mail promozionale oppure, in alcuni casi, direttamente contattando l'ente. In seguito è stato creato un apposito questionario da rivolgere agli enti non-clienti per valutare la conoscenza della cooperativa, la

reputazione e soprattutto verificare se i servizi erogati, soprattutto le ultime novità, fossero pervenuti al mercato obiettivo. L'ultima parte della ricerca ha previsto l'attivazione di una campagna promozionale e la consegna della nuova Carta dei Servizi a tutti i possibili nuovi clienti attraverso un colloquio personale svolto previo appuntamento telefonico.

### Risultati, valutazione e prospettive

La ricerca condotta ha evidenziato la necessità di creare un ufficio marketing e comunicazione che possa svolgere tutte le attività elencate all'interno del progetto, così da permettere alla cooperativa di aumentare la reputazione all'esterno, mantenere vivi tutti i rapporti con le istituzioni ed i clienti e con la speranza di poter realizzare una continua crescita sia in termini economici che sociali.

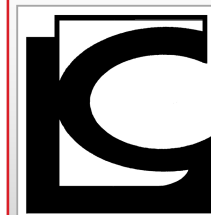
Merita a tal proposito di essere ricordato che nel corso del progetto è stata creata una nuova Carta dei Servizi contenente la descrizione dei servizi ed i contatti dei referenti; la Carta dei Servizi è stata distribuita a tutte le amministrazioni comunali della Valsabbia e del Garda ed alle case di riposo circostanti il territorio di Roè Volciano.

Più in generale il progetto ha evidenziato quanto sia importante e al tempo stesso strategico porre attenzione sul potenziamento di tutti i servizi attivati, creando soluzioni mirate per ogni tipologia di utenti in modo da poter soddisfare tutti i bisogni, mantenere tutte le commesse e consolidare i rapporti già instaurati precedentemente. Affinché tutto ciò possa più agevolmente avvenire appare necessario un continuo e puntuale studio sulle esigenze e sulle aspettative dei beneficiari, perseguibile attraverso un accrescimento delle azioni di comunicazione da e verso l'esterno al fine di poter sia trarre indicazioni operative, sia ottenere ottimi risultati, sia raggiungere al meglio tutta la domanda e creare una vera e propria immagine di successo e notorietà della cooperativa "La Cordata" nel mercato sociale.

### Partner Territoriale

#### LA CORDATA—SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

La Cooperativa "La Cordata" nasce il 13 giugno 1987 al fine di sopperire ai bisogni del territorio della Valle Sab-



bia occupandosi principalmente dei servizi rivolti alla persona, in particolare nell'area anziani e minori. Attualmente le aree di intervento della Cooperativa comprendono:

- Area Anziani: assistenza domiciliare ed organizzazione di attività rivolte al tempo libero e al mantenimento dello stato di benessere psico – fisico, Servizio socio- assistenziale presso RSA;
- Area Minori: Centri di aggregazione giovanili, centri ricreativi diurni estivi, interventi educativi domiciliari, gestione nidi, gestione scuole materne;
- Area Handicap: Assistenza domiciliare integrata, servizio diurno per la Formazione all'Autonomia "S.F.A.", Centro Socio Educativo "C.S.E", Servizio di Assistenza ad personam;

Il Territorio di riferimento è la Vallesabbia ed il Basso Garda Bresciano.