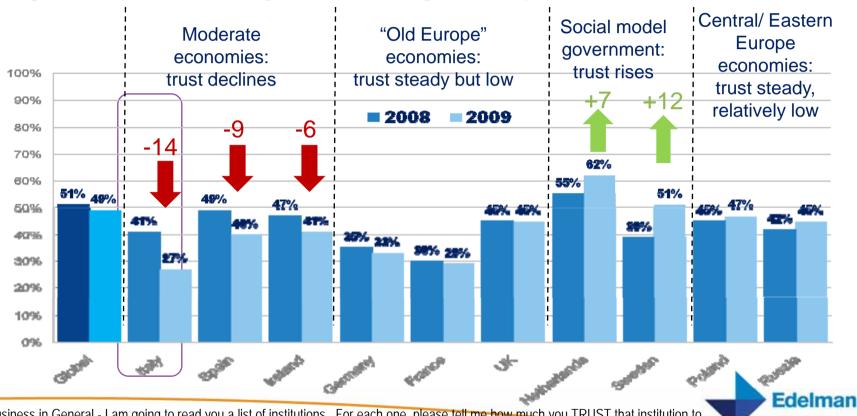
Fiorella Passoni, General Manager Edelman Italia



Centromarca 17 Giugno 2009 The world is changing, media are changing, we're changing too

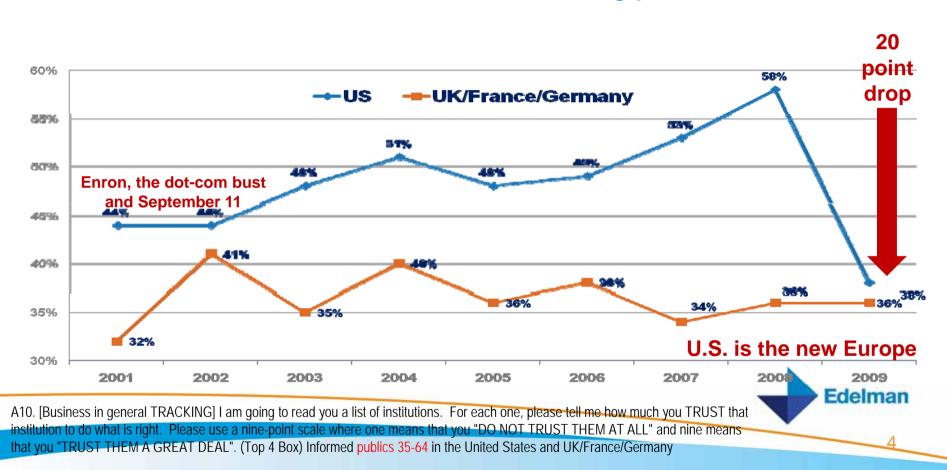


Among EU countries, Italy had the largest drop in trust in business



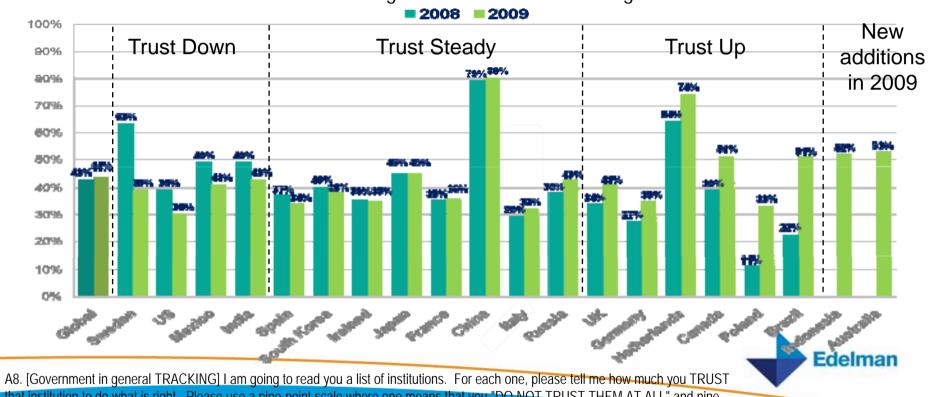
A10. Business in General - I am going to read you a list of institutions. For each one, please tell me how much you TRUST that institution to do what is right. Please use a 9-point scale where one means that you "DO NOT TRUST THEM AT ALL" and nine means that you "TRUST THEM A GREAT DEAL". The higher the number the more you TRUST them to do what is right. (Top 4 Box) 35-64 Informed Publics 2008-2009 (Global Total 18 Country)

In U.S., trust in business at lowest level, including post-Enron



Trust in government in Italy did not rise to offset lower trust in business



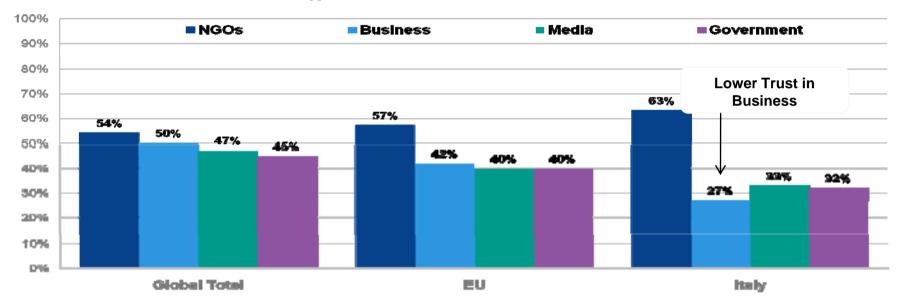


A8. [Government in general TRACKING] I am going to read you a list of institutions. For each one, please tell me how much you TRUST that institution to do what is right. Please use a nine-point scale where one means that you "DO NOT TRUST THEM AT ALL" and nine means that you "TRUST THEM A GREAT DEAL." (Top 4 Box) Informed publics 35-64 (global 18 countries, excluding Australia, Indonesia)

NGOs most trusted institution

Italy has lowest trust in business among all 20 countries surveyed

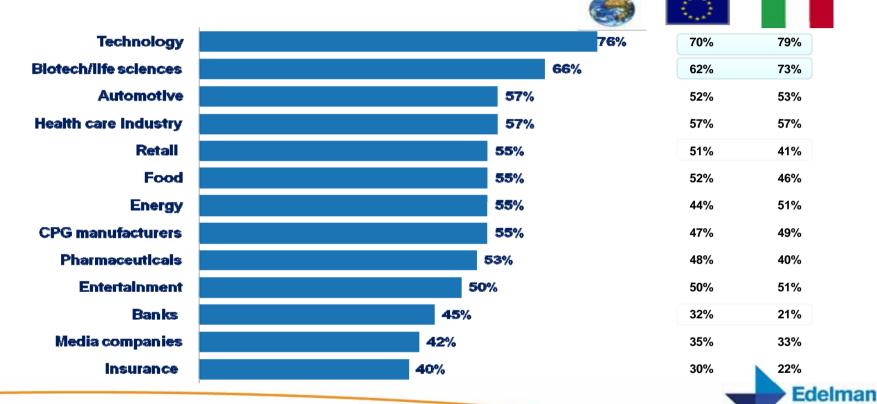
% who trust each institution



A8-11. [TRACKING] I am going to read you a list of institutions. For each one, please tell me how much you TRUST that institution to do what is right. Please use a nine-point scale where one means that you "DO NOT TRUST THEM AT ALL" and nine means that you "TRUST THEM A GREAT DEAL." The higher the number, the more you TRUST them to do what is right. (Top 4 Box) Informed publics 35-64 (global 20 countries)

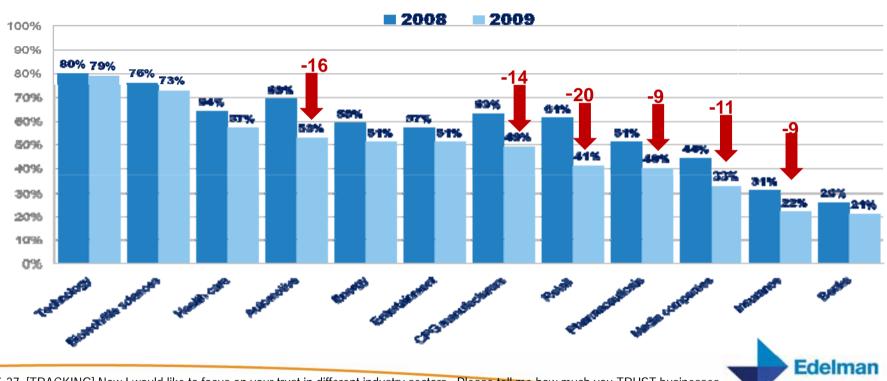


Technology remains most trusted industry sector globally

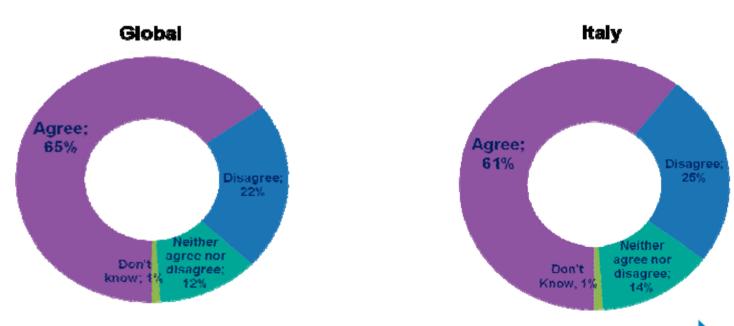


A25-37. [TRACKING] Now I would like to focus on your trust in different industry sectors. Please tell me how much you TRUST businesses in each of the following industries to do what is right. Again, please use a 9-point scale where one means that you "DO NOT TRUST THEM AT ALL" and nine means that you "TRUST THEM A GREAT DEAL". (Top 4 Box) Informed Publics 35-64 in Global Total 18 countries

In Italy, trust in nearly every industry declined



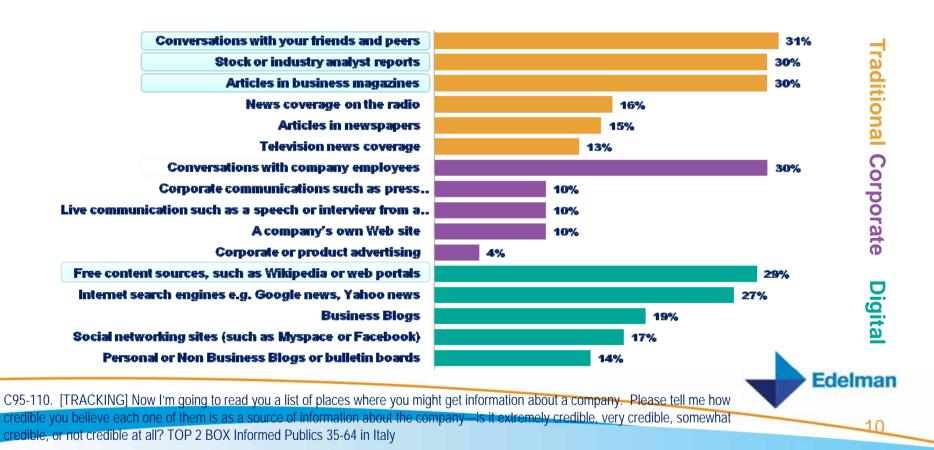
A25-37. [TRACKING] Now I would like to focus on your trust in different industry sectors. Please tell me how much you TRUST businesses in each of the following industries to do what is right. Again, please use a 9-point scale where one means that you "DO NOT TRUST THEM AT ALL" and nine means that you "TRUST THEM A GREAT DEAL". (Top 4 Box) Italy Informed Publics 35-64 in Italy



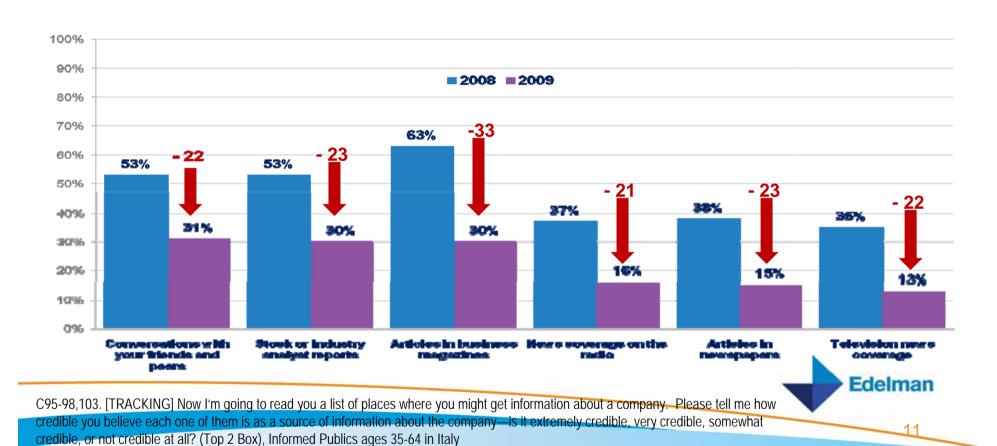
F146. The recent credit crisis and government bail-outs have led to debates on how much governments should intervene to regulate industry or nationalize companies to restore public trust. Please tell me how strongly you agree or disagree that your government should in the future impose stricter regulations and greater control over business across all industry sectors.(Informed Publics 25-64 in 20 countries)

Edelman

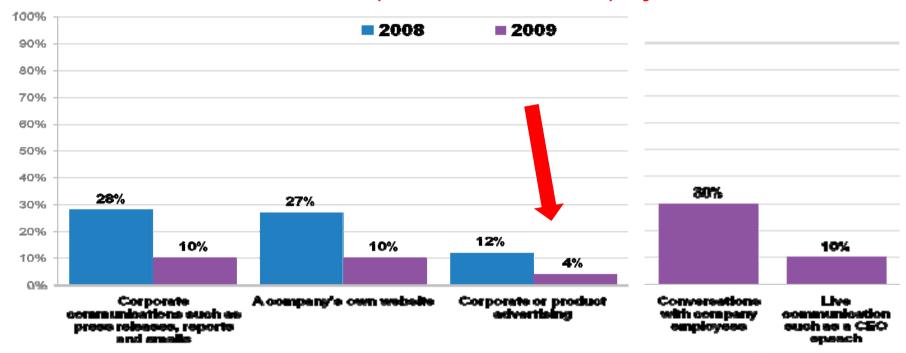
Expertise, peer conversations and free content sources top 2009 list of credible sources



Trust in traditional information sources takes a sharp decline



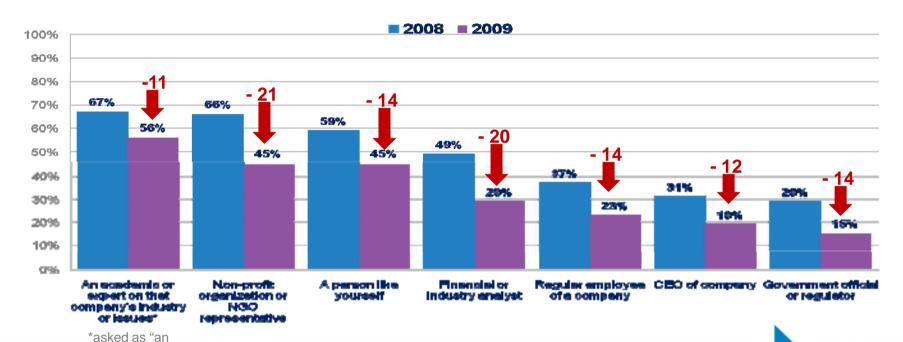
Italy trust in corporate information channels very low Most trusted corporate source is employees



C99-101,109,110. [TRACKING] Now I'm going to read you a list of places where you might get information about a company. Please tell me how credible you believe each one of them is as a source of information about the company—is it extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box), Informed Publics ages 35-64 in Italy

Edelman

Trust in every spokesperson down in Italy Ranking stays consistent



academic" in 2008

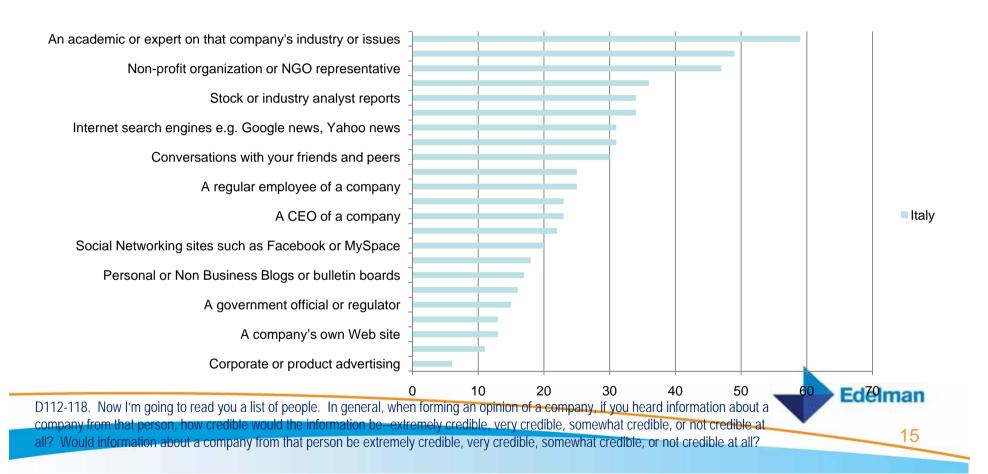
D112-118. [TRACKING] Now I'm going to read you a list of people. In general, when forming an opinion of a company, if you heard information about a company from that person, how credible would the information be--extremely credible, very credible, somewhat credible, or not credible at all? (Top 2 Box) Informed Publics 35-64 in Italy

Frequent, honest communication as important to reputation as many traditional attributes such as product quality and employee treatment



B62-73. When you think of good and responsible companies, how important is each of the following factors to the overall reputation of the company? Please use a nine-point scale where one means that factor is "not at all important" and nine means it is "extremely important" to overall reputation. (Top 4 Box) 25-64 Informed Publics in Italy

In Italy, academics and experts on top, ADV down to the bottom



What We Have Learned ~ Italy

Among Informed Publics ages 35-64:

- Italy has slightly more trust in government (32%) than in business (27%)
- Italy has lowest level of trust in business (27%) of all 20 countries surveyed
- Italy has more trust in technology (79%) and Biotech/ Life Sciences (73%). But lower trust in Retail (41%) and Banks (21%)
- Italians' believe in credibility of in traditional and corporate media sources declined greatly over the past year
- CEO credibility in Italy lowered 12 points over the past year to 19%

Among Informed Publics ages 25-64:

- 61% agree that government should impose stricter regulations and greater control over business across all industries.
- Italy places more responsibility on Government (90%) than the rest of the EU for contributing to Energy Costs



Media are changing: just 3 examples among many



2

Digital wins over traditional media

In Rete

Mobilitati su Facebook e Twitter

MILANO — I primi ad attivarsi sono stati gli utenti di Facebook. Pochi minuti dono il terremoto che ha colpito l'Abruzzo, sul popolare social

network è nato il gruppo «Aiutiamo l'Abruzzo» dove gli iscritti, 13 mila ieri sera, per tutto il giorno si sono scambiati informazioni, numeri di telefono per l'emergenza riferimenti per donare il sangue e altre segnalazioni per aiuti alla popolazione. Sulla scia di «Aiutiamo l'Abruzzo», all'interno di Facebook sono nati altri novanta gruppi dedicati all'emergenza terremoto. «Appena tornato dall'Aquila: l'Apocalisse» è invece uno dei messaggi che già dalla notte tra domenica e lunedì hanno iniziato a girare sul microblog Twitter, che funziona anche sui telefoni cellulari, dove le notizie arrivano in tempo reale. Twitter è utilizzato soprattutto da stranieri che cercano notizie su parenti e amici residenti in Italia. Sul microblog si è anche accesa una discussione sulle dichiarazioni di Gioacchino Giuliani il tecnico che nei giorni l'allerta sul pericolo terremoto e, per questo, denunciato per procurato

L'Aquila earthquake: Twitter and Facebook kicked off first, 4 hours before CNN

analisi::info

DILHCACONT

GIORNALISTI AL TEST-SISMA

Le notizie e l'allarme corrono sul web 2.0

l'ultimo tragico avvenimento ad nager, politici e celebrità che usano aver dimostrato, questa volta in Ita-lia, le potenzialità di Twitter quale piattaforma di diffusione di informazioni, dall'epicentro della noti- stema di ricerca - oggetto di un intezia all'altro capo del mondo, purché connesso a internet. Questa è consente rapidamente di tracciare una delle tante ragioni per cui Twiti messaggi, nel momento in cui i fatter-piattaforma di comunicazione online in cui chiunque può pubblicare, dalpe o dal trelefonino, un messaggio di 140 caratteri in tempo rea-le e leggere i messaggi degli altri è naturalmente frammentato in utenti che ha scelto di seguire – è il gruppi ristretti di amici, in cui è di servizio Web 2.0 più chiacchierato fatto impossibile che tutti seguano negli Usa. A pochi secondi dalla de-tutti, pena un rumore di fondo, tale vastante scossa delle 3,30 di lunedì, da silenziare qualsiasi segnale de su Twitter sono apparse le prime te-stimonianze di chi, all'interno del-diffusione diviene istantanea; ma il l'area interessata dal terremoto, te- tempo varia in funzione della prostimoniava la propria esperienza, battendo sul tempo i grandi media pria rete. Da non dimenticare poi che gli utenti di Twitter non coproche, complice l'ora tarda, comincia- no in egual misura ogni angolo del vano la copertura della notizia mipianeta, ma da questo punto di vinuti dopo. Twitter può quindi esse-re considerato la nuova agenzia di agenzie di stampa. stampa globale, prodotta da milio-

ni di utenti nel mondo? Twitter è imbattibile nella sua immediatezza, garantita da oltre 10 milioni di utenti, capaci di raccontare un evento in prima persona ogni volta ne siano protagonisti. In qualche ca- ※ Il terremoto di L'Aquila è solo sosi tratta della viva voce di top mapossa mai conoscere. Un potente siressamento da parte di Google

sta hanno molto in comune con le



Social media are relevant "stakeholder"

Politically involved and active, through Facebook

Lombardia La Regione: colpiti solo dehors e tavolini. Mobilitati i gruppi di Facebook. Spuntini davanti ai negozi

La marcia del gelato contro la legge anti-kebab

MILANO — Ci sono «Queltiche amano mangiare il kebab alle 2 di notte in via Padova». Sono in sette. Per ora. Perché potrebbero diventare mille e passa, come gli sicritti agli altri gruppi di Facebook per la difesa del panino arabo e della carne al girarrosto.

La rivolta contro la legge lombarda che fissa restrizioni e chiusura anticipata (all'una di notte) per i laboratori artigiani con vendita diretta al pubblico varata due giorni fa, è partita dal Web. E non poteva essere altrimenti, se è vero quel che racconta il 32enne Subhan Junid, arrivato dal Bangladesh per gestire il Doner kebab di via Padova 224. a Milano: i clienti di questi negozi, da sempre al centro di battaglie di Lega Nord e comitati di quartiere, sono «al 90 per cento italiani». Studenti, lavoratori alle prese con pause pranzo ridottissime e giovani sulla via della discoteca, attirati dal menù completo (panino, bibita, patatine) che qui parte da 4 euro e fa concorrenza ai fast food. Via Pa-





In strada

Il negozio di kebab in via Padova (sopra e, a lato, la vetrina), a Milano, è frequentato al 90% da italiani: in pausa pranzo o dopo una notte a ballare (Fotogramma) dova ha 438 negozi, la metà con gestore straniero, e 11 kebab.

La legge varata dalla Regione — fortemente voluta dal Carroccio — non parla solo di kebab. Ma di tutti i laboratori artigiani con vendita diretta, come gelaterie e pizzerie d'asporto. All'articolo 2, si dispone il «divieto di vendita di alimenti al di fuori del negozio» e soprattutto il divieto

me dehors e panchine». Un provvedimento che - a catena - potrebbe colpire anche le storiche gelaterie del centro di Milano e delle altre città lombarde. Tanto da scatenare una «bufera» tra la maggioranza di Roberto Formigoni e l'opposizione capeggiata da Pd e Verdi. Il relatore della legge Carlo Saffioti (Pdl) e il consigliere leghista Daniele Belotti hanno parlato di «strumentalizzazione della sinistra» e difeso il provvedimento che - a loro parere - non comporterà alcun divieto di «consumare cibi e bevande all'esterno dei locali, ma solo regolamenta l'uso di dehors, tavolini e panchine».

Una tesi che secondo Verdi e Pd, «non chiarisce i punti oscuri del testo», tanto che l'opposizione ha parlato di «legge scritta col ketchup». E per questa mattina il fronte «anti-divieti» ha organizzato un presidio davanti a un negozio di via Borsieri per mangiare kebab e gelato, al quartiere Isola. Ma le critiche al

provvedimento, direso invece dal presidente della Federazione italiana pubblici esercizi Lino Stoppani (che raggruppa 230 mila esercenti), arrivano anche dai consumatori dell'Aduc che invitano i lombardi a boicottare la legge con «blitz», sullo stile flash mob, davanti ai locali.

E le polemiche sulla norma «anti-kebab» hanno varcato pure i confini regionali. Il capogruppo del Carroccio nel Consiglio regionale dell'Emilia Romagna, Maurizio Parma, ha chiesto alla giunta di «dotarsi di provvedimento analogo» mentre a Genova, l'assessore comunale alla Città sicura Francesco Scidone ha chiarito che non ci sarà nessun divieto. Contro la legge anche Benedetto Della Vedova, deputato del Partito delle libertà: «È un provvedimento demagogico, che, usando a pretesto ragioni di sicurezza pubblica, difende gli interessi corporativi di bar, pizzerie e ristoranti contro la concorrenza».

Cesare Giuzzi



Social media are "first" target for the Institutions

 The Italian Police plans to reach out young people through Facebook and YouTube

POLIZIA: 5 MLN CHIAMATE A 113, ARRESTATI 161 LATITANTI /ANSA FESTEGGIA 157/MO ANNIVERSARIO E SBARCA SU FACEBOOK E YOU TUBE

(ANSA) - ROMA, 7 MAG - L'arresto di pericolosi latitanti e il soccorso ai cittadini, il sequestro dei beni dei mafiosi e il contrasto al terrorismo islamico. C'é ogni aspetto della sicurezza nei numeri di un anno di attività della Polizia, che domani festeggia il 157esimo

anniversario con lo sbarco su Facebook e You Tube, per essere sempre più vicino ai giovani.

113, OLTRE 5 MILIONI DI CHIAMATE IN UN ANNO - Un intervento ogni 13 secondi, quasi 7mila al giorno. Nel 2008 sono arrivate complessivamente al 113 5.252.748 chiamate; 4.225.263 sono state le persone controllate in seguito alle segnalazioni. Gli interventi sono stati complessivamente 2.465.952 così divisi: 1.710.000 per attività di polizia (incidenti stradali compresi), 78.777 per soccorso sanitario, 214.269 per calamità naturali e incidenti vari, 462.328 per interventi di natura diversa. Quasi 30mila (29.921), infine, le persone arrestate dopo l'intervento di una volante e 90.892 quelle denunciate.

161 LATITANTI ARRESTATI, 3 IN ELENCO 30 PIU' PERICOLOSI - Dei 161 finiti in manette, 43 sono stati arrestati per reati di tipo mafioso. Tra questi spiccano i nomi di Vincenzo Licciardi, Giuseppe Di Stefano e Pietro Criaco, inseriti nell'elenco dei 30 latitanti più pericolosi. Gli uomini della polizia hanno arrestato anche Giuseppe Nirta, Antonio Pelle, Antonio Romeo e Paja Ilir, che erano tra i cento uomini più ricercati. Sul fronte dei sequestri, il valore complessivo dei beni mobili e immobili e mmobili recuperati ammonta a circa 1.600 milioni. In totale gli arrestati nel 2008 sono stati 46.118 e 230.943 i denunciati.

14 ESTREMISTI ISLAMICI IN MANETTE PER TERRORISMO - Alcuni già noti alle forze dell'ordine. Altri quattro magrebini sono invece stati espulsi per gravi motivi di sicurezza nazionale, e 29 stranieri sono finiti in manette perché appartenenti ad organizzazioni terroristiche di matrice non religiosa. Quanto al terrorismo interno, sono stati arrestati 9 anarco insurrezionalisti e 2 persone responsabili di attentati a danno di obietivi islamici in Italia. Sul versante dell'estremismo di sinistra sono finiti in manette 35 militanti, mentre sul fronte opposto gli arresti hanno riguardato 73 militanti. IMMIGRAZIONE, 24MILA IRREGOLARI ALLONTANATI - Su oltre 70mila stranieri rintracciati in Italia nel 2008. I provvedimenti di allontanamento sono stati adottati anche nei confronti di 910 cittadini comunitari, per motivi di pubblica sicurezza, mentre per favoreggiamento dell'immigrazione clandestina sono state arrestate 408 persone e 2.693 denunciate.

POLSTRADA, 30.000 UBRIACHI AL VOLANTE - Gli automobilisti in difficoltà che hanno ricevuto aiuto dalla Polstrada sono stati 480.706. Le pattuglie sono intervenute per 80mila incidenti, di cui 1.341 mortali con 1.507 vittime. Arrestate oltre 2mila persone. Quasi 4,5 milioni i punti patente tagliati. I controlli con gli etilometri sono stati oltre 1,3 milione ed hanno portato all'identificazione di 30mila ubriachi al volante e più di 2.500 droqati alla quida.

PEDOFILIA ON LINE, 39 ARRESTI - La polizia postale ha monitorato 23mila siti internet, arrestando 39 persone e denunciandone 1.167. Nell'ambito del contrasto ai reati relativi al commercio elettronico sono stati monitorati oltre 12mila siti, con più di 100 persone arrestate e 4.000 denunciate.

MONITORATE 3.050 PARTITE CALCIO - Sul fronte degli eventi sportivi, la polizia ha monitorato 3.050 partite di calcio alle quali hanno assistito 16,5 milioni di spettatori. Per il servizio di ordine pubblico in occasione dei soli incontri di squadre professionistiche è stato disposti l'impiego di 114.208 poliziotti. Nel corso delle manifestazioni sportive sono rimasti feriti 102 agenti (dato in netto calo rispetto ai 236 del 2007). Sono stati arrestati 201 tifosi (-40% rispetto al 2007), mentre 848 sono stati denunciati in stato di libertà. (ANSA).



We're changing

3



Public Relations 2.0

A Communications Evolution

monologue to dialogue viewing to collaborating

private to public

passive to active

command control to shared responsibility

sole beneficiary to multiple stakeholder

static to dynamic

MASS TO COMMUNITY

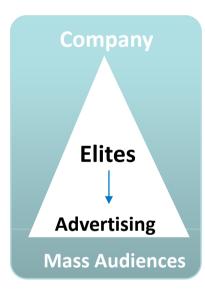
shareholder to stakeholder

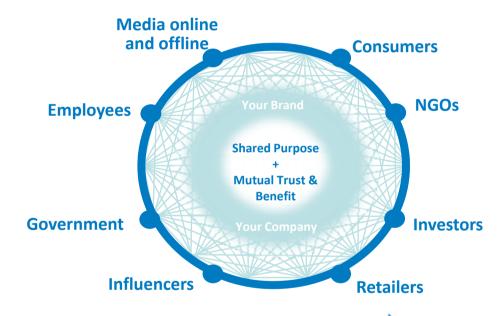
consuming more to consuming less





From World Is Flat to World Doesn't Revolve Around You





Pyramid of Influence

1952 - 2000

Sphere of Cross - Influence

2009

Edelman



The End of Static Communication and Command & Control

Era of Citizenship

Business now accountable for more than making money:

Mutual benefit plus mutual responsibility

New Technologies

Age of reference replaces age of deference and Continuous conversation

Client Budgets

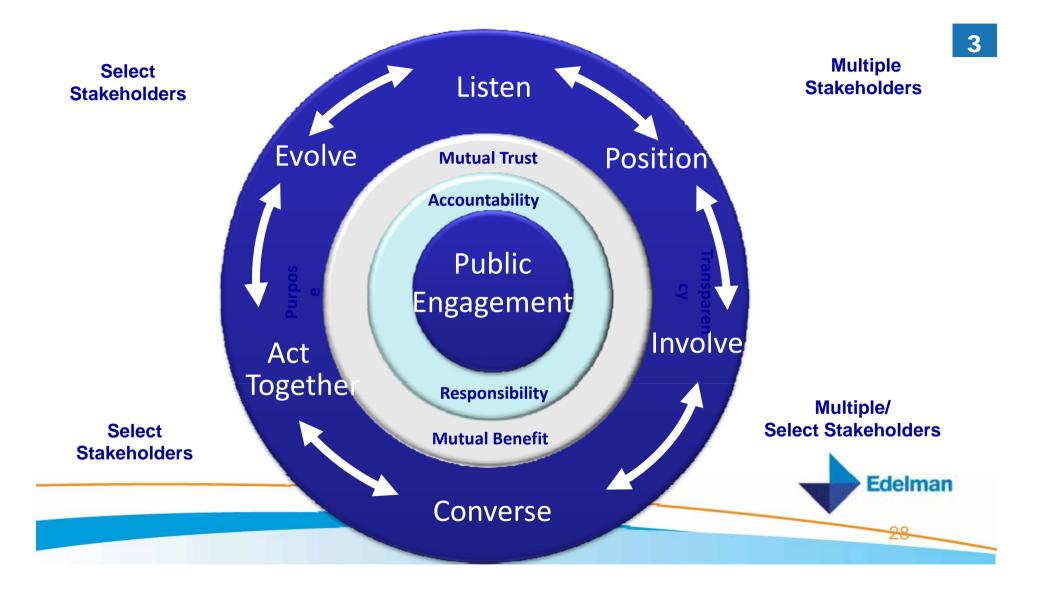
Historically went to advertising are being invested elsewhere

Challenge to Free Market Ethos

Regulation, transparency, shared sacrifice, new directions

Welcome to the New Age of PUBLIC ENGAGEMENT





Key tenets of public engagement

- Democratic <u>and</u> decentralized
- Informed and continuous conversation
- Engagement and exchange with influencers of <u>all</u> stripes
- Mutual social responsibility and shared sacrifice
- Policy, action <u>and</u> communication
- Real commitment to change

