



# mettiamoci la faccia



## Sperimentazione presso la Camera di commercio di Taranto Prima relazione

*presentazione a cura di Francesca Sanesi  
Responsabile Area economico - promozionale  
Camera di commercio Taranto*



# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

## Dati riepilogativi

*Camera di commercio di Taranto*

**Responsabile del progetto:** Dr. Nicola De Benedictis (Segretario Generale della Camera di commercio di Taranto), Telefono: 099/778.3000, e-mail: [segretario.generale@ta.camcom.it](mailto:segretario.generale@ta.camcom.it)

**Referente di contatto:** d.ssa Francesca Sanesi (Responsabile Area Economico Promozionale), Telefono: 099/778.3036, e-mail: [francesca.sanesi@ta.camcom.it](mailto:francesca.sanesi@ta.camcom.it)

## Servizi di SPORTELLO coinvolti nella sperimentazione

N°5 sportelli con relativi touch pad nei Servizi di promozione e regolazione del mercato

Data di avvio della sperimentazione: 05/05/2009



# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

La Camera di commercio di Taranto pone particolare attenzione al disegno di strategie di **Customer Satisfaction (CS)** che consentano di acquisire dall'utenza informazioni utili al miglioramento della qualità e della varietà dei servizi resi e della vivibilità degli ambienti di accoglienza e di erogazione degli stessi.

**Soddisfazione e tutela dell'utenza sono elementi essenziali della mission camerale**, concretamente rappresentati nella splendida Cittadella delle imprese, sede della Camera e luogo nel quale è attivata la sperimentazione.



# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

La **Cittadella** è un contenitore polifunzionale, di pregevoli dimensioni fisiche ed esteticamente mirabile, che offre alla provincia ionica servizi innovativi a contenuto complesso e logisticamente integrati attraverso l'interconnessione informatica e funzionale della Camera di commercio di Taranto, delle associazioni di categoria, delle parti sociali, dei consumatori e di altri organismi pubblici e privati.

La Cittadella sorge in Viale Virgilio, principale arteria urbana e zona semicentrale della città di Taranto - comune capoluogo di provincia - dotata di buona infrastrutturazione viaria e facilmente raggiungibile.



# mettiamoci la faccia

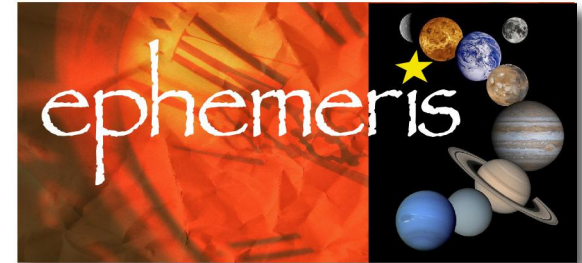
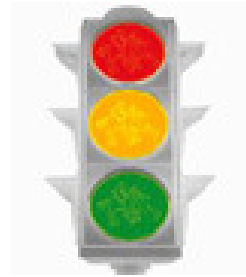
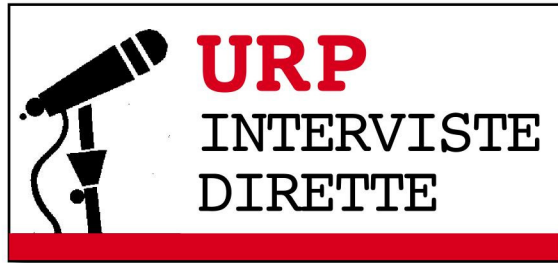


Camera di Commercio  
Taranto

**Numerose sono le iniziative di CS** già operanti presso l'Ente, attuate attraverso strumenti di facile comprensione e semplice utilizzo sui diversi canali di contatto.



# mettiamoci la faccia



**SERVIZIO TUTELA UTENTI**

Camera di Commercio  
Taranto

**SUGGERIMENTI** data \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**LAMENTI**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

progetto "basta" - area protezione e comunicazione - 14 luglio 2007 - numero.doccomercio.ta.camcom.it

**SERVIZIO TUTELA UTENTI**

Camera di Commercio  
Taranto

**GLI AMBIENTI**

SEGNALLETICA

PARCHEGGIO

COMFORT

NOTE: \_\_\_\_\_

**IL PERSONALE**

USCIERI

SPORTELLISTI

ALTRI

NOTE: \_\_\_\_\_

**I SERVIZI**

...

...

...

NOTE: \_\_\_\_\_

progetto "basta" - area protezione e comunicazione - 14 luglio 2007 - numero.doccomercio.ta.camcom.it

## Customer satisfaction della Camera di commercio di Taranto

Schede di rilevazione utilizzate fin dal 2006 dai clienti - utenti  
per comunicare pareri, disservizi, suggerimenti



# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

Ravvisata, dunque, la comunanza degli obiettivi dell'iniziativa "Mettiamoci la faccia" con i principi ispiratori dell'analoga e precedente attività di CS, **la Camera di Taranto ha con entusiasmo aderito alla fase di sperimentazione** che, per il tramite del protocollo d'intesa fra la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica e l'Unioncamere, la vede coinvolta - prima amministrazione pubblica pugliese - insieme alle Camere di commercio di Bologna e Vicenza.





# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

La Camera di Taranto ha scelto di attivare "Mettiamoci la faccia" presso l'Area economico promozionale su 5 sportelli che erogano i seguenti servizi:

Informazione su Imprenditoria giovanile e femminile, leggi di finanziamento alle imprese, internazionalizzazione,  
Ufficio Brevetti e Marchi,  
Statistica e Prezzi,  
Biblioteca e centro di documentazione,  
Camera arbitrale,  
Sportello di conciliazione,  
Sportello al consumatore.



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

Il criterio seguito per la scelta è stato quello di prendere in considerazione **servizi che già presentano un ottimo livello di soddisfazione** ma che, essendo ad alta frequentazione, consentono di raggiungere un numero notevole di utenti, peraltro di varia tipologia (imprenditori, aspiranti imprenditori, consulenti d'impresa, avvocati, universitari e dottorandi, altre Amministrazioni pubbliche, privati cittadini) al fine di ottenere un elevato impatto comunicativo e garantire un'ampia partecipazione al processo migliorativo.



# mettiamoci la faccia



Inoltre, su alcuni dei servizi coinvolti erano già stati fatti interventi migliorativi di cui si voleva **ulteriormente verificare la reale efficacia**.

**Di nuova attuazione**, infine, è uno dei servizi prescelti, reso da due sportelli: in questo caso si è ritenuto interessante monitorarne sotto il profilo della CS la fase di avvio.



# mettiamoci la faccia



In ogni caso, si tratta di servizi resi *face - to - face* a scrivania, che rappresentano la quota preponderante dei contatti registrati presso l'Area economico promozionale.

Proprio per quest'ultima motivazione, l'Amministrazione si è orientata verso l'utilizzo di *touchscreen* sistemati presso ogni postazione di ricevimento, in modo da ottimizzare il percorso "servizio - votazione" e rilevare il maggior numero possibile di giudizi.



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

I cinque operatori che gestiscono gli sportelli menzionati sono dipendenti dell'Azienda speciale della Camera di commercio che gestisce, su delega dell'Ente ai sensi dell'art. 2 della legge 580/1993, tutti i servizi di promozione dello sviluppo territoriale, erogando esclusivamente prestazioni istituzionali definite dagli Organi camerali, fra le quali sono annoverate anche quelle di CS.

# mettiamoci la faccia



## I dipendenti :

- sono stati informati dell'adesione all'iniziativa e coinvolti nelle fasi preliminari;
- sono stati istruiti sul processo di attuazione e sulle modalità di funzionamento in avvio ed a regime;
- **sono settimanalmente informati dei risultati delle rilevazioni;**
- hanno accolto positivamente l'iniziativa e, adeguatamente responsabilizzati, hanno da subito sollecitato l'utenza - secondo le modalità comunicative concordate con la Direzione camerale - a partecipare al miglioramento dei servizi.



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto





# mettiamoci la faccia



La rilevazione viene dunque effettuata con riferimento ad un **unico canale di erogazione del servizio**, ovvero quello dello sportello fisico dove il servizio è reso *face to face* e a scrivania.

Per quanto gli sportelli coinvolti rispondano alle richieste anche via e-mail e telefono, quella frontale è la modalità di contatto preponderante.





# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

La raccolta del giudizio avviene attraverso l'utilizzo di un monitor touchscreen installato secondo la modalità "uno a uno", vale a dire tramite un dispositivo che rileva il giudizio per singolo sportello (touchpad).

Tale configurazione è apparsa **la più funzionale per garantire una votazione immediata ed intuitiva** appena fruito il servizio nonché per ottenere la maggiore corrispondenza fra numero di utenti serviti e numero di giudizi espressi.

# mettiamoci la faccia



## L'utente:

- viene preventivamente informato della possibilità di esprimere una valutazione sul grado di soddisfazione percepito rispetto al servizio richiesto e reso;
- l'informazione è completata da un percorso fisico che dall'ingresso dell'Area di sperimentazione lo accompagna allo sportello desiderato;
- **riceve comunicazione dei risultati delle rilevazioni** attraverso la cartellonistica, la stampa, il sito web camerale, la newsletter.



# mettiamoci la faccia



L'indicazione "area di sperimentazione Mettiamoci la faccia" con logo e linea grafica comune è posizionata, infatti:

- su manifesti esplicativi nell'ambito della Cittadella delle imprese, anche indicanti i primi risultati ottenuti;
- su un grande pannello murale 200x300 cm all'entrata dell'Area;
- su un pannello murale 70x100 cm, con breve nota esplicativa all'ingresso del corridoio dei servizi;
- su mini pannelli "fuori porta" all'ingresso degli uffici coinvolti.



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto





# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

Sapendo di poter esprimere il proprio grado di soddisfazione, *l'utente presta maggiore attenzione ai diversi elementi che classicamente definiscono le dimensioni della qualità del servizio:*

- disponibilità,
- tempestività,
- rapidità di esecuzione,
- completamento del servizio,
- cortesia nel rapporto.

# mettiamoci la faccia



Fruito il servizio, l'utente può decidere se dichiarare o meno, attraverso il voto, il proprio livello di soddisfazione.

In caso di scelta positiva, l'operatore emette un ticket (numero progressivo) generato sul sito dedicato, che, immesso nell'apposita schermata consente:

- nel primo passaggio, di esprimere il giudizio sintetico attraverso gli emoticon (giudizio positivo: faccina verde; giudizio sufficiente: faccina gialla; giudizio negativo: faccina rossa) ;

- nel secondo passaggio, che si verifica soltanto nel caso di giudizio negativo, di esplicitare il motivo prevalente dell'insoddisfazione, attraverso 4 alternative di risposta che, nel caso della Camera di commercio di Taranto, riguardano: tempi di attesa, professionalità dell'impiegato/a, necessità di tornare, risposta negativa.



# mettiamoci la faccia



La rilevazione dei giudizi esclude in linea generale l'eventualità di manipolazioni. Il giudizio, infatti, può essere espresso solo dall'utente che ha appena ricevuto il servizio ed una volta sola per il medesimo servizio.

È previsto un tempo limite per esprimere il giudizio dopo ogni operazione ed è creato, come detto, un identificativo unico per il servizio ricevuto ed il giudizio espresso.

Il giudizio è reso, infine, in forma anonima, ovvero l'utente non deve inserire alcun dato di identificazione personale. **Nel caso della Camera di commercio di Taranto, comunque, l'ingresso dell'utenza è rilevato statisticamente attraverso la compilazione di pass individuali. È dunque sempre possibile verificare la corrispondenza fra numero di utenti e numero di giudizi espressi, anche al fine di evitare manipolazioni da parte dell'operatore.**



# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

Tutti gli aspetti relativi alle **scelte tecnologiche ed all'acquisizione delle forniture** sono stati curati dall'Unioncamere, per conto delle Camere di commercio aderenti, nell'ambito del citato protocollo d'intesa sottoscritto con la Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della Funzione Pubblica.

I dati raccolti attraverso la rilevazione confluiscono in report centralizzati presso IC Technology (società del sistema camerale) che, settimanalmente, vengono trasmessi alla Camera.





# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

In questo modo l'Amministrazione dispone dei seguenti dati che diffonde al pubblico secondo lo schema standard prescritto:

- n. degli utenti che hanno fruito del servizio;
- n. degli utenti che hanno valutato il servizio;
- % degli utenti che hanno valutato il servizio sul totale;
- n. giudizi espressi in valore assoluto e % per livello di soddisfazione;
- giudizio espresso in prevalenza.



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

I giudizi espressi dagli utenti della Camera di commercio di Taranto sui servizi ricevuti dalle varie aree degli uffici camerali dal 5 maggio 2009 - data di avvio della sperimentazione - al 29 giugno 2009 sono per il 97% positivi: 166 emoticon verdi e 5 gialli, nessun rosso.

Un risultato ottimale e lusinghiero che ben testimonia l'attenzione dell'Ente camerale tarantino al miglioramento continuo dei servizi.








Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

REPORT PERIODICO (dal 5/5/2009 al 29/6/2009)				
<b>ENTE:</b>	Camera di commercio di Taranto			<b>GIUDIZIO PREVALENTE</b>
<b>N. UTENTI TOTALE</b>	171			
<b>N. UTENTI CHE HANNO ESPRESSO IL GIUDIZIO (in valore assoluto e in % sul totale)</b>	171	100%		
<b>LIVELLO DI SODDISFAZIONE</b>				
<b>N. GIUDIZI ESPRESSI</b>	166	5	0	
<b>VALORE IN %</b>	97%	3%	0	

# mettiamoci la faccia

I dati sono utilizzati:

- **a fini interni** per sensibilizzare costruttivamente i dipendenti rispetto al risultato del loro operato quotidiano, per analizzare eventuali problematiche rivenienti dalle registrazioni e per individuarne i correttivi;
- **a fini di rendicontazione esterna**, attraverso la pubblicazione sul sito web camerale e comunicati stampa mensili;
- infine, **per la comunicazione periodica al Ministero.**



# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

I dati raccolti attraverso il sistema informatico di "Mettiamoci la faccia" e con le rilevazioni di CS autonome confluiscono nei **report periodici complessivi, analizzati nel corso delle riunioni bimestrali dell'URP camerale** alle quali partecipano tutte le aree funzionali dell'Ente.

In tal modo le eventuali disfunzioni sono discusse con la Segreteria generale, con i diversi Dirigenti responsabili, con i Responsabili di posizione organizzativa, con i funzionari responsabili delle altre strutture del sistema camerale tarantino residenti nella Cittadella delle imprese e con gli operatori dei servizi di accoglienza.

**I correttivi, collegialmente individuati, hanno immediata attuazione.**

# mettiamoci la faccia



È evidente, dunque, come la Camera di commercio di Taranto abbia investito moltissimo nella **comunicazione interna ed esterna dell'iniziativa**, elaborando a tal fine un piano d'intervento così strutturato:

- comunicati stampa di anticipazione dell'iniziativa e annuncio stampa nazionale;
- comunicato stampa sui primi risultati ad un mese dall'avvio;
- informazione continua su iniziativa e risultati sulla Newsletter Ephemeris (più di 700 contatti) e contatto diretto con ordini professionali, associazioni di categoria e strutture collegate alla Camera di commercio;
- cartellonistica a diffusione interna nella Cittadella delle imprese riportante i risultati ottenuti, nonché pubblicazione dei risultati sul sito [www.camcomtaranto.com](http://www.camcomtaranto.com).



Ministro per la  
pubblica amministrazione  
e l'innovazione

# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

## LE DIMENSIONI DELLA QUALITÀ

(Zeithaml, Parasuraman e Berry, 1990)

### INTERVISTE E CUSTOMER SATISFACTION

Nelle interviste dirette e individuali l'astore delle rilevazioni si basa sui livelli delle classiche, fondamentali "dimensioni della qualità del servizio" (Zeithaml, Parasuraman e Berry, 1990), ovvero:

- 1. Disponibilità del servizio:** il livello di facilità con il quale il cliente utente può mettersi in contatto con la Camera di commercio
- 2. Tempestività del servizio:** il livello di rapidità con il quale la Camera di commercio risponde al cliente utente
- 3. Rapidità di esecuzione del servizio:** il livello di velocità con cui il servizio è portato a termine entro il tempo stabilito (presumibilmente dal cliente utente - o entro il tempo concordato o stabilito)
- 4. Completamento del servizio:** il livello corrispondente al completamento di tutta la procedura
- 5. Cortesia nel rapporto:** il livello di competenza professionale e di cordialità dimostrato dalla Camera di commercio mentre opera con il cliente utente



mettiamoci  
la faccia



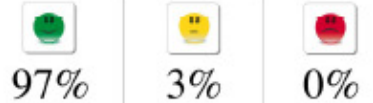
## PRIMI RISULTATI DELLA QUALITÀ

La Qualità è il grado  
con il quale prodotti e servizi  
rispondono ai requisiti  
di chi li utilizza  
(Montgomery, 1966)



mettiamoci  
la faccia

Primi risultati percentuali rilevati nel corso  
della sperimentazione "mettiamoci la faccia"  
dal 5.5.2009 al 30.6.2009:



Camera di Commercio  
Taranto

## METTIAMOCI LA FACCIA: CHE COSA E'

L'iniziativa promossa la customer satisfaction attraverso l'utilizzo di "smileicon" (le note interfacce emozionali).  
L'operazione intende raccogliere in tempo reale il giudizio del cittadino-cliente sulla qualità del servizio ricevuto.

Si potrà così disporre di una misurazione della percezione dei servizi.  
L'iniziativa - voluta dal Ministro Brunetta - sollecita le Amministrazioni a utilizzare questo strumento al fine di migliorare i propri servizi, intervenendo con tempestività lì dove è necessario.

La rilevazione della customer satisfaction avviene attraverso appositi touchpad (complici di dispositivi elettronici a pannello) installati agli sportelli dell'area di sperimentazione.  
I cittadini e clienti possono esprimere giudizi sul servizio erogato premendo su uno dei simboli colorati (emozioni).



I touchpad sono operativi nei seguenti uffici:  
ufficio brevetti e marchi, promozione economica, biblioteca, centro di documentazione, ufficio prezzi, statistica, finanziaria, sportello del consumatore, sportello di conciliazione



mettiamoci  
la faccia





# mettiamoci la faccia



Camera di Commercio  
Taranto

La referente del progetto è a disposizione per eventuali domande sulla sperimentazione presso la Camera di commercio di Taranto al seguente indirizzo:

[area.promozione@ta.legalmail.camcom.it](mailto:area.promozione@ta.legalmail.camcom.it)

*Ideazione, testi, fotografie, grafica e comunicazione realizzati all'interno dell'Area economico - promozionale della Camera di commercio di Taranto.*