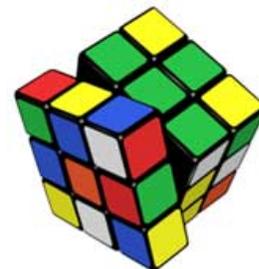




Camera di Commercio
Crotonese



L'importanza delle persone: il coinvolgimento e la squadra

WEBINAR N. 5

Il ciclo del CSM: dalla rilevazione al miglioramento del servizio

I WEBINAR DI MIGLIORAPA

Seminario on line

1 dicembre 2011

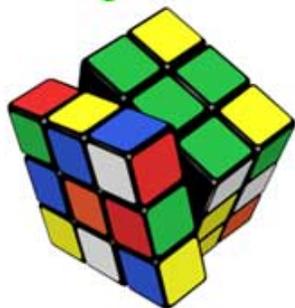
Dr.ssa Gaetana Claudia RUBINO
Resp. Urp/Ufficio Stampa



Dr.ssa Filomena COSTA
Assistente. Urp/Ufficio Stampa

IL CIRCOLO VIRTUOSO DELLA SODDISFAZIONE

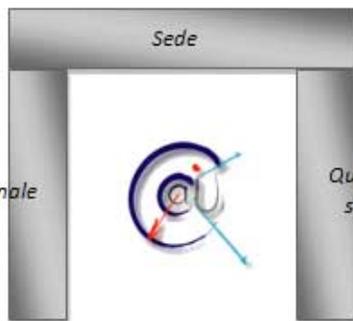
Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando



STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA
La nuova casa delle imprese

| | | | | |
|---|---|--|---|--|
| | | | | |
| Accessibile... dall'esterno con la creazione di facilitazione per chi si reca presso la sede (parcheggi,) | Accessibile... dall'interno con la creazione di spazi, commentati anche di pavimentazione di diversi colori | Accessibile... e idonea rendendo disponibili alcuni servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni) | Accessibile... e disponibile all'aggiornamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti | Accessibile... da lontano potenziando i servizi erogati telematicamente mediante il sito |
| ← Customer satisfaction - Relazioni in Sede - Gestione Iniziativa → | | | | |

Attenzione per il Benessere ORGANIZZATIVO



Attenzione per la soddisfazione del CLIENTE



La nuova casa delle imprese

Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando

Immaginazione - Organizzazione

| | | | | | | |
|-------------------------|--------------------------------|-----------------------|-----------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| | | | | | | |
| FORUM DEL PERSONALE | CARTA DEI VALORI "PARTECIPATA" | BENEFIT AI DIPENDENTI | STAR ROOM | CORSI SPECIFICI TRASVERSALI | MICROLEZIONI DI INFORMATICA | BIBLIOTECA FORMAZIONE |
| BENESSERE ORGANIZZATIVO | | | | | | |

STRUMENTI PER IL BENESSERE INTERNO

Immagin-i-zzando
Immagin-i-zzando

Immaginazione + Organizzazione

“Organizziamo nello stesso modo in cui immaginiamo ed è sempre possibile immaginare in modo diverso”



FORUM DEL PERSONALE

CARTA DEI VALORI
'PARTECIPATA'

BENEFIT AI DIPENDENTI

STAR ROOM

CORSI SPECIFICI TRASVERSALI

MICROLEZIONI DI INFORMATICA

BIBLIOTECA FORMAZIONE



BENESSERE ORGANIZZATIVO

Che cos'è la carta dei valori

La **Camera di Commercio di Crotone** con la **Carta dei Valori** intende proseguire il suo percorso di sviluppo, focalizzando l'attenzione sui **valori guida dell'Ente** e sulla **relazione con il cliente**.

In particolare, questa attenzione viene posta sia nei confronti del **"cliente esterno"**, come tipicamente avviene nell'ambito dei servizi, ma anche nei confronti della relazione di ciascun dipendente con i colleghi, in un'ottica di relazione con il **"cliente interno"**.

L'attenzione su entrambi i fronti deriva dalla consapevolezza che le suddette relazioni si nutrono l'una dell'altra ed entrambe sono influenzate innanzitutto dalla **Cultura organizzativa dell'Ente** ancor prima che dalle regole e dalle procedure.



LAVORARE CON L'INTELLIGENZA EMOTIVA ESPLORANDO LE VIE CHE PORTANO ALL'ECCELLENZA

"Le compagnie che ignorano le realtà emotive dei propri dipendenti lo fanno a proprio rischio e pericolo mentre le organizzazioni dotate di intelligenza emotiva sono quelle meglio equipaggiate per sopravvivere"

Daniel Goleman, Lavorare con l'intelligenza emotiva

Vantaggi

indirizzare l'attività e le persone verso gli obiettivi

La carta dei valori come percorso condiviso!

Il tema dei Valori, come sintesi delle dimensioni tipicamente “soft” dell’organizzazione, che la Camera di Commercio di Crotone ha voluto **approfondire, condividere ed esplicitare** attraverso un **percorso di formazione-progettazione** che ha visto coinvolto **tutto il personale dell’Ente.**

*“L’importante non è la meta,
ma il viaggio!”*



La 'scoperta' dei valori



Realizzazione di progetti (attività esperienziali)
come metafora di attività lavorative reali



Analisi delle modalità con le quali le persone hanno agito nell'ambito dei progetti (review)

Ciclo di apprendimento inverso rispetto al tradizionale con ricadute importanti a livello **COGNITIVO, EMOTIVO e COMPORTAMENTALE**

Dall'azione concreta alla

Concettualizzazione di modelli teorici di riferimento!

Le tre macrocategorie dei valori



L'UTILIZZO DEI PROVERBI

Una storia ci resta dentro meglio e più a lungo perché leggere o ascoltare una storia significa viverla dentro di noi anche a livello sensoriale ed emozionale



CULTURA DEL SORRISO



- Centralità della persona
- Ascolto attivo
- Creatività

CULTURA DEL NOI



- Spirito di squadra
- Merito ed Equità
- Fiducia

CULTURA DEL FARE AL MEGLIO



- Efficienza
- Accessibilità
- Impegno e Responsabilità
- Valorizzazione del cliente
- Contesto ambientale come risorsa



Cultura del sorriso

*‘CCu ‘na guccia ‘i melu si pijunu centu muschi;
‘ccu ‘nu varrilu d’acitu u si nni pija manc’una*

Con una goccia di miele si prendono cento mosche;
con un barile di aceto non se ne prende nessuna.

Ovvero: Con gentilezza e cortesia si ottengono grandi risultati.

•Centralità della persona

Lavoriamo ponendo la persona sempre al centro del nostro agire.

Investiamo nella nostra crescita e motivazione, adeguando le nostre azioni alle esigenze altrui.

•Ascolto attivo

Crediamo nella comunicazione e nell’ascolto e ci relazioniamo con cortesia e disponibilità.

Ascoltiamo il silenzio quanto le parole e diamo importanza alle opinioni ed alle emozioni.

•Creatività

Favoriamo la nascita di idee e la loro realizzazione per migliorare attraverso il cambiamento.

Coloriamo il nostro lavoro per vedere *meglio*, capire *meglio* ed agire al *meglio*.



Cultura del noi

Na sula nucia 'nta nu saccu 'u fa scrusciu

Una sola noce in un sacco non fa rumore

Ovvero: Non è possibile fare tutto da soli ma è necessario fare squadra per ottenere un risultato migliore

•Spirito di squadra

Facciamo parte di una squadra e raggiungiamo la meta tutti insieme sostenendo i singoli nei momenti di difficoltà: la vittoria della squadra è la vittoria di ciascun componente.

Crediamo nel coinvolgimento di tutti nei processi decisionali e nella definizione delle strategie dell'ente.

Riconosciamo le differenze tra le persone come una risorsa che arricchisce l'ambiente in cui viviamo.

•Merito ed equità

Valorizziamo le persone in virtù dei loro meriti e le valutiamo secondo criteri oggettivi.

Favoriamo lo sviluppo professionale coltivando le potenzialità di ciascuno.

•Fiducia

Crediamo nella fiducia reciproca: avviamo ogni rapporto senza preconcetti e operiamo quotidianamente con coerenza e trasparenza per creare un clima di affidabilità.



Cultura del fare al meglio

Fa chiru ca sa fari , ma fallu bbonu!

Fai quello che sai fare, ma fallo bene

Ovvero: Tutti devono fare del proprio meglio senza risparmiarsi

•Efficienza

Crediamo nell'utilizzo ottimale delle risorse e dell'innovazione tecnologica per il raggiungimento degli obiettivi.

•Accessibilità

Facilitiamo la fruizione dei nostri servizi utilizzando un linguaggio chiaro e semplice.

•Impegno e Responsabilità

Viviamo il nostro ruolo con impegno, coinvolgimento e responsabilità, puntando al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

•Valorizzazione del cliente

Consideriamo il cliente una preziosa “risorsa” per migliorare.
Ascoltiamo i suoi suggerimenti creando relazioni stabili e durature.

•Contesto ambientale come risorsa

Crediamo nella tutela dell'ambiente e ci preoccupiamo di rispettarlo in ogni nostra attività.
La bellezza e la salubrità della nostra terra è importante per dare e ricevere benessere, per favorire la crescita della persona e lo sviluppo imprenditoriale.

STAR ROOM

Il *Tempo per pensare* è ciò che spesso manca nelle organizzazioni, soprattutto quelle piccole ed in perenne attività come la Camera di Commercio.

Per creare 'tempo per pensare' è stata realizzata una sala in cui i dipendenti possono incontrarsi durante i momenti di pausa, fuori dall'orario di servizio, che spesso i dipendenti trascorrono nella sede di lavoro (p.es. pausa pranzo). La sala contiene una bacheca in cui ognuno può affiggere parole chiave ed argomenti di discussione di ambito differente.

Gli argomenti lavorativi si mimetizzano naturalmente tra quelli non lavorativi stimolando un perenne brainstorming.



CORSI SPECIFICI TRASVERSALI

Realizzazione

Partecipazione
e Ascolto



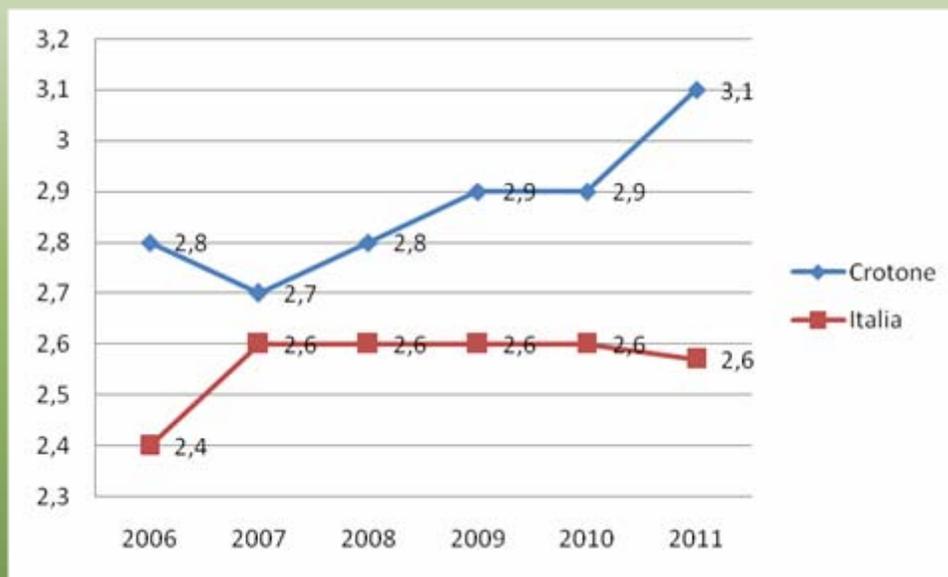
Pianificazione

Miglioramento organizzativo

RISULTATI

Aumento del Benessere Organizzativo

Trend anni 2006-2011 e confronto nazionale



STRUMENTI PER LA SODDISFAZIONE ESTERNA

La nuova casa delle imprese



Accessibile... dall'esterno

con la creazione di facilitazioni per chi si reca presso la sede (parcheggi,



Accessibile... dall'interno

con la creazione di spazi, connotati anche da pavimentazione di diversi colori



Accessibile... e idonea

rendendo disponibili ulteriori servizi richiesti dagli utenti (es. sala convegni)



Accessibile... e disponibile

Adeguamento delle modalità di fruizione dei servizi alle esigenze degli utenti



Accessibile... da lontano

potenziando i servizi erogati telematicamente o mediante il sito

Customer satisfaction - Mettiamoci la faccia - Gestione reclami

Accessibile da lontano... LA CAMERA ENTRA IN AZIENDA

Firma digitale e Cns

- Permette di sottoscrivere un documento informatico conferendogli valore legale
- Garantisce la certezza dell'identità di colui che firma e l'immutabilità dei documenti firmati
- Consente di accedere per via telematica ai servizi in rete della Ccias e di altre pubbliche amministrazioni

Nuovo sito

- **Richiesta informazioni**
- **Gestione dei reclami**

CRM

- **Consente segmentazione di iscritti**
- **Permette invio di campagne personalizzate**

GUIDA AI SERVIZI

- **Aggiornata periodicamente**
- **Contiene schede informative per ogni procedimento**
- **Di facile consultazione**

ALTRI STRUMENTI

- **Facebook**
- **You Tube**
- **Mia PA**



www.kr.camcom.it

...Entra nel sito della
Camera di Commercio
www.kr.camcom.it

Potrai:

- Informarti sui servizi
- scaricare modulistica e bandi
- scaricare Vademecum per la presentazione delle pratiche
- fruire di servizi senza recarti allo sportello
- informarti su agevolazioni e finanziamenti per avviare, consolidare e internazionalizzare la tua impresa
- aggiornarti in tempo reale

Semplificati la vita

www.kr.camcom.it

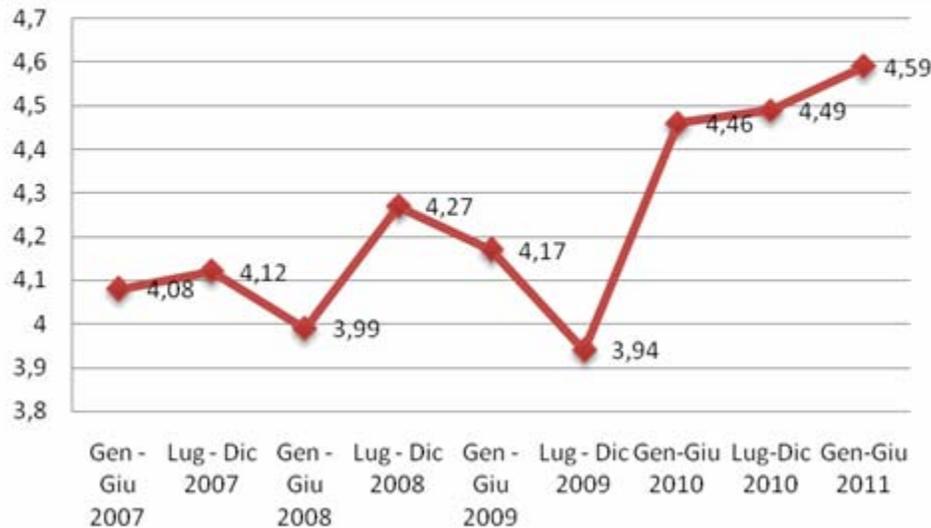
Camera di Commercio Crotone



La nuova casa delle imprese

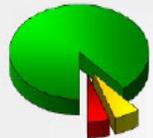
CUSTOMER SATISFACTION IN AUMENTO!

RISULTATI



PERIODO DI RIFERIMENTO 23 MARZO 2009 - 30 GIUGNO 2011

- Miglioramento del grado di soddisfazione generale dell'utenza
- Miglioramento dell'accessibilità ai locali
- Aumento della chiarezza della segnaletica
- Aumento della decorosità dei locali
- Miglioramento del Livello di comfort
- Incremento della sicurezza
- Riduzione delle assenze
- Aumento dell'utilizzo del sito internet



CROTONE
COMPLESSIVO ITALIA



99,55%
93%



0,45%
4%



0%
3%

ULTIMO MESE ITALIA ▲ 94% = 4% ▼ 2%

CROTONE

100%

0%

0%

La nuova casa delle imprese



RISULTATI

Menzione speciale di Confindustria – Premio Qualità per la PA 2011

Amministrazione di qualità per i servizi alle imprese

“La Camera di Commercio di Crotone, più volte emersa nel panorama locale e nazionale per la qualità dei servizi e la propensione al cambiamento, ha avviato da tempo un percorso verso l'eccellenza sviluppando una serie di iniziative che stanno portando progressivamente al miglioramento dei servizi resi alle imprese e più in generale alla realtà economica e sociale del territorio. I positivi risultati relativi alla misura del livello di soddisfazione degli utenti confermano la bontà delle strategie e delle scelte.

Questi risultati sono stati ottenuti tramite il coinvolgimento di tutto il personale nel miglioramento continuo e l'introduzione di sistemi innovativi di gestione al fine di ridurre i costi e migliorare le performance”.

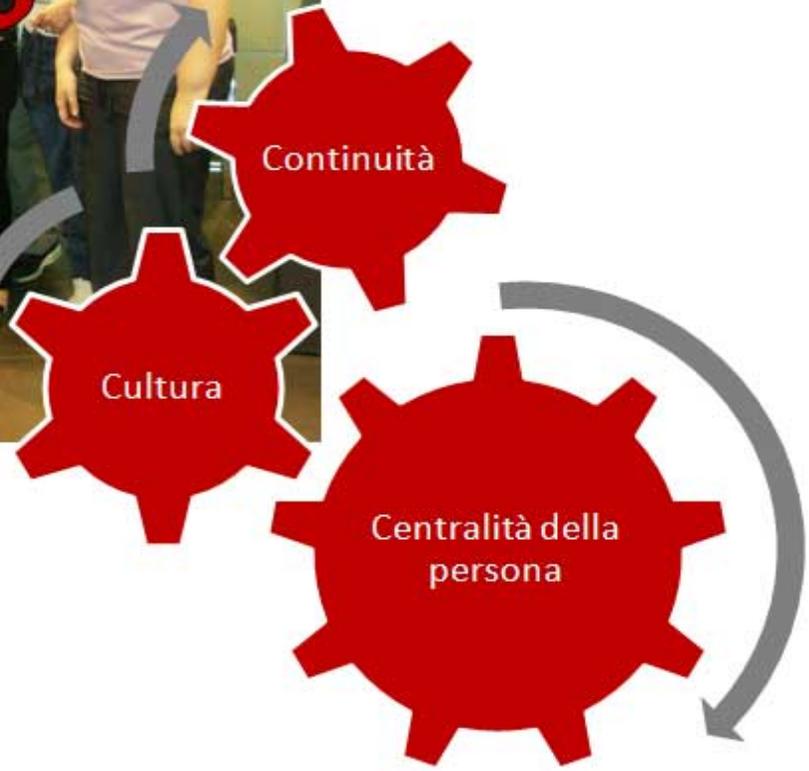
Riconoscimenti nazionali

| Iniziativa | Riconoscimento ottenuto |
|--|------------------------------|
| Premio Qualità per la PA '10- Dip. Funzione pubblica – I edizione | 1° Premio |
| Premio Qualità per la PA '07- Dip. Funzione pubblica – I edizione | Tra i primi 40 finalisti |
| Cantiere “Piano di comunicazione” - Dip. Funzione pubblica - anno 2004 | Premio finale |
| Cantiere Il nuovo Regolamento di Organizzazione degli uffici e dei servizi - Dip. Funzione pubblica -2004 | Premio finale |
| Cantiere Processi decisionali inclusivi: Cabina di regia per lo sviluppo della provincia di Dip. Funzione pubblica -2004 | Premio finale |
| Cantiere Bilancio Sociale - Dip. Funzione pubblica - 2004 | Premio finale |
| Cantiere Pianificazione strategica - Dip. Funzione pubblica - 2007 | Premio finale |
| Cantiere Competenze per l'ascolto organizzativo - Dip. Funzione pubblica - 2007 | Premio finale |
| Cantiere Esternalizzazioni strategiche - Dip. Funzione pubblica - 2007 | Premio finale |
| 100 esempi di buona PA - Ministero per l'innovazione e la PA – anno 2008 | Inserimento nella white list |
| Concorso Premiamo i risultati – Forum PA - Ministero per l'innovazione e la PA | Menzione |

LA SQUADRA



Miglioramento continuo



Non sorridiamo perché
qualcosa di buono è
successo,

ma qualcosa di buono
succederà perché
sorridiamo!

(proverbio orientale)

Per informazioni...

Rubino Gaetana Claudia

Tel. 0962.6634231

claudia.rubino@kr.camcom.it

Costa Filomena

Tel. 0962.6634252

filomena.costa@kr.camcom.it



Altri recapiti

urp@kr.camcom.it

ufficio.stampa@kr.camcom.it