



ISTITUTO  
GUGLIELMO TAGLIACARNE

per la promozione  
della cultura economica

# “CUSTOMER FOCUS: CAPIRE E GESTIRE LE NUOVE ESIGENZE DELL’UTENZA CAMERALE”

INTERVENTO DI FORMAZIONE E ASSISTENZA PER  
L’IMPLEMENTAZIONE DEL PROGETTO  
“*METTIAMOCI LA FACCIA*” E DEGLI ALTRI  
STRUMENTI DI ASCOLTO E ANALISI DELL’UTENZA



NOVEMBRE - DICEMBRE 2009

## PREMESSA

Ogni amministrazione pubblica, sulla base della propria missione istituzionale, è chiamata ad individuare le soluzioni e le modalità opportune per rispondere ai bisogni di una realtà sociale in continuo mutamento.

A tal fine, è necessario favorire la **creazione di un tessuto di relazioni con il territorio** che permetta di anticiparne i bisogni e studiare le soluzioni organizzative e gestionali adeguate.

Tale processo, comporta da parte delle amministrazioni da un lato l'ottimizzazione costante dell'utilizzo delle risorse disponibili e dei processi di produzione ed erogazione dei servizi, dall'altro un monitoraggio e miglioramento continuo delle pratiche di **ascolto e misurazione della soddisfazione dei destinatari dei servizi** stessi.

Le **indagini di Customer Satisfaction**, ma ancor più a monte la co-progettazione o ri-progettazione dell'offerta a partire dall'ascolto dei nuovi bisogni dell'utenza, sono indispensabili per il miglioramento continuo della qualità dei servizi.

La rilevazione della **Customer Satisfaction** rappresenta uno strumento rilevante nella scelta delle priorità e nella verifica dell'efficacia delle politiche pubbliche.

In particolare, favorisce:

- il coinvolgimento e la partecipazione al servizio da parte dell'utente;
- la ridefinizione dei processi di erogazione dei servizi;
- la sperimentazione di nuovi strumenti di comunicazione e informazione dell'ente.



## IL PROGETTO

L'Istituto, in un'ottica di **sostegno e affiancamento alle Camere nella gestione della relazione con l'utenza**, propone un'iniziativa di formazione/assistenza – alla luce del Protocollo d'intesa sottoscritto fra Unioncamere e il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione per la realizzazione di un programma di interventi volti all'erogazione di servizi avanzati per le imprese e per i cittadini – che faciliti **l'implementazione operativa nelle Camere di Commercio del progetto "Mettiamoci la faccia"** in modo coerente ed efficace, anche a partire dagli **strumenti di indagine già implementati e dalle esperienze e competenze maturate sulla Customer Satisfaction negli ultimi anni** all'interno del sistema camerale.

*"Mettiamoci la faccia" è un'iniziativa pilota promossa dal Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, in partnership con enti nazionali ed amministrazioni locali, per rilevare in maniera sistematica attraverso l'utilizzo di emoticons, la **soddisfazione di cittadini e utenti** per i servizi pubblici erogati agli sportelli o attraverso altri canali (web e telefono). "* (Fonte: Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione).

Le Camere partecipanti avranno modo, a partire dalle proprie specifiche esigenze, di confrontarsi e di mettere a punto, con il supporto dei referenti istituzionali del progetto presso Unioncamere e il Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione, sia linee guida operative per una corretta implementazione del programma di interventi volti all'erogazione di servizi per le imprese e per i cittadini, sia nuovi sistemi di rilevazione della Customer Satisfaction e di analisi dei dati.

*"Mettiamoci la faccia" pone al sistema camerale nuove sfide in quanto **sollecita le amministrazioni ad utilizzare questo strumento non per valutare il personale ma per migliorare i propri servizi, intervenendo con tempestività sulle aree critiche evidenziate dal giudizio negativo espresso dai cittadini-clienti**"* (Fonte: Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione).



## OBIETTIVI

L'intervento di formazione-assistenza si pone l'obiettivo di:

- ↪ **trasferire** metodi e strumenti per la rilevazione dei bisogni dell'utenza, utili anche ai fini di un **miglioramento dei processi di servizio**;
- ↪ **definire** le modalità per una corretta gestione delle informazioni ed il **miglioramento dell'efficacia comunicativa** nei rapporti con l'utente esterno;
- ↪ **illustrare e chiarire** nel dettaglio gli obiettivi dell'iniziativa "*Mettiamoci la faccia*" con specifico riferimento alla realtà camerale, anche sulla base delle esperienze di analisi della Customer Satisfaction già implementate in passato.

## DESTINATARI

Personale URP, Personale addetto al front-office delle Camere di Commercio che hanno avviato o desiderano avviare progetti di Customer Satisfaction ed intendono formare risorse interne capaci di gestire l'intero processo, dalla progettazione all'analisi dei dati, anche alla luce del progetto "*Mettiamoci la faccia*".

## ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Il progetto prevede la realizzazione di **due sessioni**, strutturate sulle specifiche esigenze di arricchimento professionale dei partecipanti:

- 1) una sessione di **formazione teorico-operativa**
- 2) una sessione di **follow-up** per la risoluzione di quesiti operativi relativi :
  - sia all'interpretazione e all'analisi dei dati raccolti in precedenti indagini di Customer Satisfaction al fine di migliorare e riprogettare i servizi;
  - sia all'implementazione operativa del progetto "*Mettiamoci la faccia*".



Al termine della prima sessione verrà attivato un **servizio di raccolta a distanza di quesiti e problematiche operative** che saranno oggetto di trattazione nel corso della sessione di follow-up.

La sessione di **follow-up** avrà la struttura di un vero e proprio laboratorio, caratterizzato dal ricorso ad una didattica attiva ed esperienziale, fortemente incentrata sulla sperimentazione diretta e sullo sviluppo di un apprendimento come risultato di una elaborazione, a livello individuale e di gruppo, di modelli organizzativi di successo.



## 1ª SESSIONE – FORMAZIONE TEORICO-OPERATIVA

**DURATA:** 2 giornate

**FACULTY:**

- ✦ Docente esperto nella gestione dei processi di comunicazione e customer experience nella Pubblica Amministrazione
- ✦ Dipartimento della Funzione Pubblica
- ✦ Testimonianza camerale

**CONTENUTI:**

- ✦ L'ascolto dell'utenza nella Pubblica Amministrazione: evoluzione, attese, prospettive
- ✦ Le Camere di Commercio e la Customer Satisfaction dal 2004 ad oggi
  - Legislazione
  - Esperienze
  - Dati storici
- ✦ Il progetto "*Mettiamoci la faccia*"
  - Il Protocollo d'intesa Unioncamere – Ministero per la Pubblica e Amministrazione l'Innovazione
  - Obiettivi
  - Modalità di implementazione
  - Dati sulle prime sperimentazioni
- ✦ Laboratorio-confronto per la condivisione e/o creazione di linee guida comuni nell'implementazione del progetto "*Mettiamoci la faccia*" o per l'implementazione e/o analisi degli strumenti di Customer Satisfaction in uso nella Camera di Commercio.



## 2ª SESSIONE – FOLLOW-UP

**DURATA:** 1 giornata

**FACULTY:**

- ✦ Docente esperto nella gestione dei processi di comunicazione nella Pubblica Amministrazione

**ATTIVITÀ:**

- ✦ Risoluzione quesiti operativi
- ✦ Strumenti di analisi dei dati
- ✦ Strategie per il miglioramento del servizio all'utenza



## MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il progetto di formazione-assistenza, articolato in **2 sessioni** della durata complessiva di **3 giornate**, si svolgerà nelle seguenti sedi e con i seguenti orari:

SESSIONI	DURATA	ORARIO	SEDE
<b>1^ SESSIONE</b> Formazione teorico-operativa	2 giornate	9.30 – 17.30	Istituto G. Tagliacarne (Via Appia Pignatelli, 62)
Raccolta quesiti operativi			A distanza
<b>2^ SESSIONE</b> Follow-up	1 giornata	9.30 – 17.30	Istituto G. Tagliacarne (Via Appia Pignatelli, 62)

L'**aula** sarà composta al massimo da **20 partecipanti**: il numero ristretto è finalizzato ad implementare le capacità tecnico - operative del singolo partecipante.

L'iniziativa sarà replicata qualora le iscrizioni, essendo significativamente superiori al numero di 10, lo richiedano.

La **faculty** sarà composta da esperti nella gestione dei processi di comunicazione nella Pubblica Amministrazione e da referenti istituzionali

La **didattica** sarà orientata all'azione e alla sperimentazione delle capacità propositive individuali, al confronto rispetto alle dimensioni problematiche, allo sviluppo della dimensione progettuale.

Il ricorso a presentazioni di casi concreti accompagnerà i partecipanti in un percorso di acquisizione e di sviluppo dei comportamenti organizzativi.

L'**Istituto** garantirà:

- ✉ il coordinamento didattico - scientifico dell'iniziativa;
- ✉ la presenza in aula del **responsabile di progetto** che si occuperà di:
  - verificare l'effettiva erogazione dei contenuti definiti in sede di progettazione esecutiva;
  -



- interfacciare l'aula e la docenza, al fine di favorire la reciproca collaborazione e risolvere eventuali criticità;
- fornire una valutazione puntuale sull'andamento dell'attività formativa e dei risultati conseguiti;
- ↪ la predisposizione del materiale didattico;
- ↪ il monitoraggio del gradimento del corso, mediante la predisposizione e somministrazione di questionari;
- ↪ il rilascio dell'attestato di partecipazione al progetto.

## TEMPISTICA

Il periodo di realizzazione del progetto è previsto **fra novembre e dicembre 2009** con il seguente calendario:

SESSIONI	DATE
<b>1^ SESSIONE</b> Formazione teorico-operativa	26-27 ottobre 2009
<b>Raccolta quesiti operativi</b>	novembre
<b>2^ SESSIONE</b> Follow-up	10 dicembre 2009



## ISCRIZIONE

L'iscrizione deve pervenire **entro 10 giorni dalla data di inizio del progetto** mediante la compilazione della scheda di iscrizione scaricabile dal sito dell'Istituto nella sezione Progetti Speciali ([www.tagliacarne.it](http://www.tagliacarne.it)).

La **scheda di iscrizione**, compilata in tutte le sue sezioni, dovrà essere inoltrata via fax (06 78052346) o per e-mail ([f.gaudenzi@tagliacarne.it](mailto:f.gaudenzi@tagliacarne.it)) all'attenzione della Dr.ssa Francesca Gaudenzi.

### ATTIVAZIONE PROGETTO

L'eventuale carenza di iscrizioni comporterà **l'annullamento del progetto** e la comunicazione - **5 giorni prima della data di inizio** - mediante e-mail.

### DISDETTA

**Fino al 7° giorno di calendario dall'inizio del corso, è data facoltà agli iscritti di disdire** l'iscrizione **senza oneri** mediante comunicazione scritta alla Segreteria Organizzativa.

**Oltre tale termine**, la disdetta dell'iscrizione comporterà a carico dell'Ente di appartenenza **il pagamento di una penale** (ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile) **corrispondente al 30% del corrispettivo individuale previsto**.

Tale impegno e' richiesto a garanzia di tutti i partecipanti.

## TICKET DI PARTECIPAZIONE

La quota individuale di partecipazione all'intero progetto è pari a € **1.000,00**.

## PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Dr.ssa Francesca Gaudenzi – Area formazione camerale e manageriale

Tel. 06 780521

E-mail:[f.gaudenzi@tagliacarne.it](mailto:f.gaudenzi@tagliacarne.it)

