

TESI SULLA "CUSTOMER SATISFACTION"

Alto gradimento

Il risultato: utenti soddisfatti del lavoro svolto dalla Camera di Commercio

Oscar Puntel

Elena Marton, 24 anni, è il volto fresco della statistica e dell'elaborazione di dati. Di numeri che si trasformano in curve e tabelle. Tre anni da collaboratore esterno e uno da stagista alla Camera di commercio di Udine, prima di discutere, lo scorso 21 aprile, davanti ai professori dell'ateneo friulano una tesi sulla "Customer satisfaction". Sotto la lente, proprio il caso dell'ente camerale. (Corso di laurea specialistica in "Statistica e informatica per la gestione delle imprese"; relatori Gian Pietro Zaccomer; correlatori: Laura Pagani e Maurizio Pighin).

"E' un tema che sta raccogliendo sempre più interesse, soprattutto per quelle realtà che offrono servizi, sia in campo pubblico che privato", spiega la neo dottoressa. In realtà la finalit  dello studio era molto tecnica. La soddisfazione degli utenti della Cciaa   stata s  passata al setaccio, come prassi vuole ogni anno, ma ci  ha consentito la sperimentazione di un nuovo modello metodologico nell'analisi dei dati e un confronto con quello gi  in uso. "L'ente - afferma Marton - lavora bene, risponde alle esigenze delle aziende ed   attento al miglioramento di ci  che gi  viene erogato verso le imprese. Poich  le aziende hanno ottenuto un buon servizio, rispondono con valutazioni al-



Elena Marton

trettanto positive".

Nel settore privato, la "Customer satisfaction"   il grado di soddisfazione di un utente. E poich  le esigenze di questi si evolvono in continuazione, l'impresa deve essere in grado di comunicare e interagire con il consumatore finale, proprio allo scopo di far emergere bisogni latenti e per verificare che il servizio

offerto sia di suo gradimento. Cos , la statistica al servizio dell'economia ha prodotto diverse proposte metodologiche allo scopo di misurarne il livello. L'assioma   il seguente: se un utente   soddisfatto, il servizio offerto   di buona qualit . E per chiudere la triangolazione, si pu  anche affermare che in queste condizioni lo stesso utente   anche portato ad accrescere il valore dell'impresa. Cos  ci si fidelizza anche i propri clienti e si persegue la competitivit . Nel settore pubblico, invece, l'idea   quella di ascoltare la voce del cittadino per renderlo il pi  possibile partecipe nella definizione del servizio. Oltre che per misurarne la qualit .

"Anche la Camera di commercio - spiega Marton - effettua questo tipo di monitoraggi, per calibrare poi i suoi in-

terventi. Si definiscono gli standard e si verifica l'andamento nei diversi ambiti. Sono poi i dirigenti a prendere in esame i risultati finali, emersi dalle interviste e ad apportare eventualmente dei correttivi, stabilendo le diverse azioni da intraprendere".

Dunque, la ricerca di Elena Marton in pillole. Alla Cciaa, le misurazioni del grado di soddisfazione dei suoi utenti vengono analizzate attraverso un modello che si chiama Servqual, in grado di emettere un indice di soddisfazione globale, attraverso un conteggio delle medie. Nella tesi, la qualit  percepita   stata scandagliata attraverso una nuova tecnica, la Rasch Analysis. Il confronto fra i due "termometri" ha permesso di valutare la bont  dei questionari, ci  se essi effettivamente misurano la Customer satisfaction, somministrati agli utenti di sei uffici camerale. Complicato? "L'aspetto innovativo - ricorda Marton -   che questo nuovo sistema ci permette di trasformare dei dati qualitativi, ci  dei voti da uno a dieci, in valori quantitativi. Otteniamo cos  una stima pi  precisa e oggettiva". Affinch  l'indagine porti a risultati corretti e attendibili,   infatti necessario che essa sia svolta con rigore, ponendo attenzione due aspetti importanti: la scala di misurazione adottata e il modello statistico utilizzato per interpretare i dati.