

PROGETTO VALORE P.A.

Il Citizen relationship management per un PA di qualità

Corso di 1° livello - 40 ore

Area tematica: Qualità del servizio pubblico La centralità del cittadino; Gestione volta all'eccellenza Citizen relationship management nelle Pubbliche Amministrazioni.

Presentazione

Partendo da una preliminare introduzione sul tema della qualità nei servizi pubblici, il percorso formativo intende formare i partecipanti su due nuovi paradigmi di riferimento - 1) l'engagement del cittadino e 2) il citizen relationship management - quali leve per lo sviluppo della qualità nella PA, anche grazie alle nuove potenzialità collegate all'innovazione digitale. Il marcato approccio interattivo del percorso formativo, si traduce anche nell'attivazione di un laboratorio di didattica innovativa – l'Active Learning Lab – nel quale i partecipanti, suddivisi in gruppi interdisciplinari, lavoreranno a stretto contatto con i docenti e gli esperti coinvolti, per realizzare un project work relativo alla valutazione della qualità dei servizi da implementare nella propria attività lavorativa.

Soggetto proponente

Fondazione Università Ca' Foscari

Programma del corso

Il percorso formativo è strutturato in 4 moduli della durata di 10 ore ciascuno.

- Modulo 1: La qualità nei servizi pubblici
- Modulo 2: La centralità del cittadino
- Modulo 3: Citizen relationship management nella PA
- Modulo 4: Active Learning Lab

Ogni modulo formativo ha la seguente struttura di massima:

- Introduzione generale sul tema
- Approfondimento di aspetti specifici del tema
- Lezione finale: testimonianze e/o presentazione/discussione di casi

I moduli formativi si svolgono in parallelo e non in sequenza, in modo da favorire una migliore interazione fra i docenti e gli argomenti da essi affrontati e, inoltre, di progredire anche sul versante del laboratorio di didattica innovativa.

Modulo 1: La qualità nei servizi pubblici

- Valutare la qualità dei servizi: la specificità dei servizi pubblici
- L'erogazione dei servizi pubblici: il rapporto fra ente titolare e ente gestore
- Le esperienze nella PA: testimonianze (laboratorio dei feedback)

Modulo 2: La centralità del cittadino

- Dall'empowerment all'engagement del cittadino
- La centralità del cittadino alla prova della PA digitale
- Le esperienze nella PA: testimonianze (laboratorio dei feedback)

Modulo 3: Citizen relationship management nelle Pubbliche Amministrazioni

- Dal Customer relationship management al Citizen relationship management
- La PA Digitale e il CRM nella PA
- Le esperienze nella PA: testimonianze (laboratorio dei feedback)

Modulo 4: Active Learning Lab

- Metodi e tecniche di valutazione della qualità dei servizi
- Realizzazione di project work per la valutazione della qualità di un servizio

Obiettivi e destinatari

Partendo da una preliminare introduzione sul tema della qualità nei servizi pubblici, il percorso formativo intende formare i partecipanti su due nuovi paradigmi di riferimento - 1) l'engagement del cittadino e 2) il citizen relationship management - quali leve per lo sviluppo della qualità nella PA, anche grazie alle nuove potenzialità collegate all'innovazione digitale. Il marcato approccio interattivo del percorso formativo, si traduce anche nell'attivazione di un laboratorio di didattica innovativa – l'Active Learning Lab – nel quale i partecipanti, suddivisi in gruppi interdisciplinari, lavoreranno a stretto contatto con i docenti e gli esperti coinvolti, per realizzare un project work relativo alla valutazione della qualità dei servizi da implementare nella propria attività lavorativa.

Il corso si rivolge a dipendenti della P.A. che desiderano acquisire le conoscenze e le competenze necessarie alla valutazione della qualità dei servizi pubblici.

Sede didattica

- Venezia per la Regione Veneto (Parco Scientifico e Tecnologico VEGA - Marghera o presso altre sedi istituzionali dell'Università Ca' Foscari).
- Bologna per la Regione Emilia Romagna

Maggiori informazioni sulle sedi verranno pubblicate appena possibile.

Durata e periodo di svolgimento

La durata del corso è di **40 ore**.

Le lezioni saranno organizzate indicativamente con le seguenti modalità:

- **6 giornate da 6 ore e 40 minuti ciascuna**, dalle 9.45 alle 13.15 e dalle 14.00 alle 17.10.
- gli incontri si terranno tra febbraio e luglio 2019 **con cadenza indicativamente quindicinale**, in una giornata dal lunedì al venerdì.

Eventuali crediti formativi

Non è previsto il rilascio di crediti formativi universitari.

Il corso potrà essere accreditato presso gli Ordini professionali.

Coordinatore Didattico

Prof. Stefano Campostrini

Professore Ordinario di Statistica Sociale presso l'Università Ca' Foscari Venezia. Coordinatore della laurea in Governance delle Organizzazioni Pubbliche – Università Ca' Foscari Venezia. Direttore del Centro "Governance and Social Innovation" presso Fondazione Università Ca' Foscari. Autore di numerose

pubblicazioni, interviste e articoli su giornali/web sui temi dell'innovazione sociale e della Sanità.

Corpo docente

Prof. Stefano Campostrini (vd. sopra)

Prof. Giovanni Bertin, professore ordinario di Sociologia generale presso l'Università Ca' Foscari Venezia; componente del team di ricerca in "Public governance, welfare and social innovation"; direttore del Master di II livello "Valutare nella sanità e nel sociale" e docente del Master di II livello in "Pubblica Amministrazione" – dell'Università Ca' Foscari Venezia.

Prof. Luigi Benvenuti, professore ordinario (dal 1990) e titolare della cattedra di Diritto amministrativo presso l'Università Ca' Foscari Venezia. Docente del Master di II livello in "Pubblica Amministrazione" – dell'Università Ca' Foscari Venezia.

Prof. Marcello Degni, Direttore del Master di II livello in Pubblica Amministrazione - Università Ca' Foscari Venezia. Magistrato delle Corti dei Conti dal 2017. In precedenza docente della Scuola Nazionale dell'Amministrazione e consigliere parlamentare.

Prof. Agostino Cortesi, professore ordinario di Informatica presso l'Università Ca' Foscari Venezia dal 2002. Segue progetti di trasferimento tecnologico in ambito e-government e progetti interdisciplinari di social innovation. Attualmente è delegato del Rettore ai rapporti con la Regione Veneto e coordinatore dell'Organismo Indipendente di Valutazione del Consiglio Regionale del Veneto.

Dott.ssa Stefania Porchia, assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Economia dell'Università Ca' Foscari dall'agosto 2014. Esperta di valutazione in ambito sociale e socio-sanitario con un'esperienza quasi trentennale; docente del Master di II livello "Valutare nella sanità e nel sociale" dell'Università Ca' Foscari Venezia; componente del Comitato di gestione del Centro "Governance e Social Innovation" della Fondazione Università Ca' Foscari.

Dott. Romano Astolfo, collaboratore di Fondazione Università Ca' Foscari e già assegnista di ricerca presso il Dipartimento di Economia dell'Università Ca' Foscari. Esperto di ricerca e valutazione in ambito sociale e socio-sanitario con un'esperienza quasi ventennale; da 5 anni è docente al Master di II livello in Pubblica Amministrazione - Università Ca' Foscari Venezia; componente del Comitato di gestione del Centro "Governance e Social Innovation" della Fondazione Università Ca' Foscari.

Nella Faculty saranno inclusi anche docenti esterni alla struttura

Logistica e dotazioni strumentali

Le aule sono adeguate per superficie e dotate della strumentazione didattica necessaria (proiettore, computer, lavagna, etc.)

Modalità di selezione dei partecipanti

Nel caso in cui venga superato il numero massimo di 50 richieste di iscrizione, si prevede la somministrazione di un test con domande a risposta aperta o chiusa inerenti la professionalità e l'esperienza acquisite in relazione agli argomenti che verranno trattati.

Modalità di rilevazione delle presenze

Registro presenze con firma in entrata e in uscita e controllo da parte del Tutor

Descrizione modelli Customer Satisfaction

Somministrazione ai corsisti di questionari di gradimento del corso al 50% e al 100% degli interventi. Il questionario è composto da una parte generale e da una parte specifica riguardante la valutazione dei docenti; il questionario finale comprende anche la valutazione dell'organizzazione del corso, del tutoraggio, delle aule etc.

Metodologie innovative dell'attività didattica

Le lezioni si articoleranno in una parte teorica ed in una parte applicativa. Durante il corso, accanto alla tradizionale didattica di tipo "frontale", nel corso della quale è comunque previsto un'interazione fra docenti/relatori e partecipanti, verranno inoltre proposte metodologie didattiche attive, quali:

Active Learning Lab

Gli Active Learning Lab sono laboratori di didattica innovativa nei quali i partecipanti, suddivisi in gruppi interdisciplinari, lavorano a stretto contatto con i docenti e gli esperti coinvolti, nell'ottica della condivisione di idee, networking e co-generazione di competenze finalizzata alla produzione di un project work da implementare nella propria attività lavorativa.

Analisi di best practice

L'analisi di una "best practice", ovvero di un'esperienza considerata di riferimento per il tema considerato (per le sue caratteristiche di "innovazione sociale strategica"), risulta funzionale alla piena comprensione da parte dei partecipanti dei concetti affrontati nella parte teorica.

Laboratori dei feedback

Tale attività di laboratorio permette di realizzare un contesto di scambio reciproco di feedback, nei quali le persone possano ottenere riscontri e piste di sviluppo dagli altri partecipanti e dagli esperti di turno coinvolti ed allo stesso tempo potenziare la propria capacità di restituire feedback osservando gli altri (e quindi se stessi) da una posizione di self empowerment.

Attestato e certificazioni

Al termine del corso a fronte della frequenza di almeno il 70% del monte ore d'aula verrà rilasciato un attestato di partecipazione.

Quota di partecipazione

Il progetto Valore P.A. è finanziato dall'INPS, a diffusione nazionale. I corsi sono destinati ai dipendenti indicati dalle rispettive Amministrazioni che hanno dato precedente atto di adesione al Bando.

Ca' Foscari Challenge School

Ca' Foscari Challenge School è la scuola per la **formazione continua** dell'Università Ca' Foscari Venezia. Un centro di competenze che incrocia ricerca ed esperienza, per dare vita ad un'ampia gamma di corsi in grado di interpretare le esigenze di aggiornamento di **organizzazioni** e **persone** nei diversi momenti della loro carriera.

Master universitari, programmi executive, workshops di approfondimento e progetti su misura, sviluppano temi innovativi garantendo il link tra **aziende, territorio e mondo accademico**.

Una solida programmazione che trova i suoi principali punti di forza in una **faculty caratterizzata da docenti e consulenti di profilo internazionale**; in un **network di partners** importanti; nella **multidisciplinarietà** dei percorsi che consentono di acquisire una preparazione completa; nell'utilizzo di **metodologie "attive"**.

Informazioni

Per maggiori informazioni relative a questa iniziativa (contenuti, docenti, sede) è possibile contattare la Segreteria organizzativa di Ca' Foscari Challenge School.

Ca' Foscari Challenge School

Segreteria Organizzativa

tel. 041 234 6835/6868/6817

tutor.valorepa@unive.it

