

## Front office chiavi in mano

Oggi, più che nel passato, è fondamentale far percepire una maggiore *Attenzione al Cittadino* attraverso una P.A. unitaria, coerente, gentile, moderna, trasparente misurabile e valutabile.

Una più efficiente e efficace capacità della PA italiana di rispondere al cittadino cliente è possibile attraverso:

- una maggiore conoscenza delle logiche, dei principi, delle tecniche e degli strumenti della comunicazione pubblica;
- una maggiore capacità di rispondere alle diverse esigenze dei cittadini attraverso la molteplicità dei canali disponibili;
- l'utilizzo di sistemi di Customer Relationship Management e di Knowledge Management per capire la domanda e governare la conoscenza;
- la condivisione di un modello di servizio orientato all'ascolto e al servizio al cittadino.

Partecipare attivamente al Network Linea Amica è una opportunità, soprattutto per le amministrazioni che devono attivare o potenziare servizi di contatto con il cittadino, per avere assistenza attraverso:

- i **percorsi di formazione integrata** in presenza e a distanza, **Formazione di base Front office chiavi in mano** e **Linee Guida per i siti web della PA**, che mirano alla diffusione delle conoscenze e competenze utili per la gestione della relazione con il cittadino e per l'applicazione delle Linee guida per i siti web della PA;
- i **laboratori** sulla **customer satisfaction**, brevi percorsi integrati di approfondimento sul tema della customer satisfaction, che mirano a fornire indicazioni metodologiche e operative alle Amministrazioni;
- gli **stage**, per facilitare lo scambio di esperienze concrete e il confronto di strumenti e soluzioni;
- i **webinar**, seminari online su temi legati all'innovazione nella PA e alle novità normative in materia di siti web pubblici;
- il **social network InnovatoriPA**, per comunicare e condividere le iniziative, le esperienze, le attività Front office chiavi in mano e per favorire l'apprendimento collaborativo tra le Amministrazioni del Network.

Il progetto Front Office Chiavi in Mano si avvale della esperienza maturata da FormezPA nella formazione del personale del servizio Linea Amica e delle buone pratiche nel campo dei Customer Care Center delle amministrazioni più attive in questo campo

La partecipazione alle attività è gratuita e prevede il rilascio di un attestato di partecipazione al raggiungimento del monte ore richiesto.

Per partecipare alle attività è necessario avere autonomia nell'utilizzo dei principali programmi di produttività individuale (trattamento testi, foglio elettronico, presentazioni) e del web, oltre a disporre di un PC con cuffie, microfono, collegamento a internet, una versione aggiornata di Adobe Flash Player e di un account di posta elettronica.

### Informazioni

Per informazioni e modalità di iscrizione contattare Roberta Chiappe [rchiappe@formez.it](mailto:rchiappe@formez.it)

### **Percorso Formazione di base Front office chiavi in mano**

Il percorso formativo è rivolto a operatori e responsabili di strutture di comunicazione aderenti al Network di Linea Amica, e in particolare a coloro che sono impegnati nell'attivazione o nel potenziamento dei servizi di attenzione al cittadino.

Il percorso ha l'obiettivo di trasferire conoscenze e competenze di base utili alla gestione di punti di contatto e di relazione con il cittadino. Inoltre mira a presentare e condividere il modello di attenzione al cittadino di Linea Amica.

Il percorso di formazione è di tipo integrato (*blended learning*): momenti in presenza (24 ore) si alternano a moduli di apprendimento autonomo (10 ore), esercitazioni a distanza (20 ore) e aula virtuale (6 ore), per una durata complessiva di 60 ore distribuite nell'arco di 2 mesi.

I materiali e gli strumenti del percorso online sono erogati attraverso una piattaforma di eLearning (alla quale i partecipanti accedono con un sistema di autenticazione), in cui sono disponibili i contenuti multimediali e uno spazio di tipo collaborativo (forum e chat), destinato agli interventi, alle riflessioni, al confronto e agli scambi fra i partecipanti.

Durante tutto lo svolgimento del percorso formativo gli utenti sono affiancati da un tutor didattico, che li assiste nella fruizione dei contenuti, e da un tutor tecnologico, che fornisce un supporto per l'utilizzo degli strumenti on line.

### **Percorso Linee guida per i siti web della PA**

Il percorso formativo è rivolto ai comunicatori web destinatari della Direttiva Brunetta n. 8 del 2009 del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Il percorso ha l'obiettivo di trasferire conoscenze e competenze utili all'applicazione delle Linee guida per i siti web della PA. Inoltre mira a presentare e condividere la metodologia di autovalutazione della qualità dei siti web pubblici, Radar web PA, elaborata dal Formez PA. Verrà approfondito il tema della scrittura per il web, fornendo le principali regole e indicazioni per scrivere testi efficaci sul web e per migliorare l'usabilità e la leggibilità dei contenuti.

Il percorso formativo è di tipo integrato (*blended learning*): momenti in presenza (18 ore) si alternano a moduli di apprendimento autonomo (3 ore), esercitazioni a distanza (10 ore) e aule virtuali (3 ore), per una durata complessiva di 34 ore distribuite nell'arco di 5 settimane.

I materiali e gli strumenti del percorso online sono erogati attraverso una piattaforma di eLearning (alla quale i partecipanti accedono con un sistema di autenticazione), in cui sono disponibili i contenuti multimediali e uno spazio di tipo collaborativo (forum e aula virtuale), destinato agli interventi, alle riflessioni, al confronto e agli scambi fra i partecipanti e con gli esperti.

Durante tutto lo svolgimento del percorso formativo gli utenti sono affiancati da un tutor didattico, che li assiste nella fruizione dei contenuti, e da un tutor tecnologico, che fornisce un supporto per l'utilizzo degli strumenti on line.

### **Laboratorio Customer satisfaction**

Il laboratorio è rivolto a operatori e responsabili di strutture di comunicazione aderenti al Network Linea Amica e ha l'obiettivo di fornire indicazioni metodologiche e operative alle Amministrazioni, con un percorso di affiancamento e un'assistenza personalizzata sulla Customer satisfaction: cosa significa fare customer satisfaction, le metodologie utilizzate, le fasi per l'implementazione di una indagine di CS, struttura e contenuti di un questionario, analisi e presentazione dei risultati.

I laboratori sono brevi percorsi integrati e si articolano in momenti in presenza (12 ore), moduli di apprendimento autonomo (2 ore), aula virtuale (3 ore) e project work (13 ore) guidato e seguito da un esperto della materia, per un totale di 30 ore.

### **Stage**

Gli stage sono rivolti a chi esercita ruoli da Responsabile in strutture di comunicazione e di contatto diretto con il cittadino aderenti al Network di Linea Amica (URP, CUP, Sportello, Contact Center, ecc.) e hanno l'obiettivo di facilitare lo scambio di esperienze concrete e il confronto di strumenti e

soluzioni.

L'approccio privilegia l'apprendimento tra pari, il coinvolgimento attivo di tutti i partecipanti, che sono chiamati a raccontare e confrontare le esperienze, a condividere sul campo le prassi e gli strumenti di lavoro per identificare eventuali azioni di miglioramento da porre in essere presso la propria struttura. Nell'ambito di ogni edizione le attività si realizzano presso strutture pubbliche di contatto con il cittadino, riconosciute per qualità dei risultati, standard e tecnologie impiegate, appartenenti al Network Linea Amica, e presso il contact center Linea Amica.

Gli stage sono brevi percorsi integrati della durata complessiva di 30 ore (21 in presenza e 9 a distanza), articolati in un'attività preparatoria online, un incontro in presenza presso l'Amministrazione Ospitante (complessivamente 2 giorni), un incontro in presenza presso il contact center di Linea Amica (1 giorno), la condivisione dell'esperienza di stage nel gruppo *Linea Amica Network* di InnovatoriPA.

### **Webinar**

I Webinar sono seminari online della durata di 1 ora a cui si può partecipare dalla propria postazione di lavoro. Gli argomenti affrontati nei Webinar riguardano principalmente l'innovazione nella PA e le novità normative in materia di siti web pubblici.

I Webinar si svolgono su una piattaforma di collaborazione a distanza che permette la comunicazione in modalità sincrona, l'interazione tramite chat, la condivisione di documenti, la visualizzazione di video e immagini. Oltre a uno o più relatori, all'interno della piattaforma è presente anche un tutor che ha il compito di aiutare i partecipanti in caso di problemi tecnici e di semplificare l'interazione a distanza.

I partecipanti, attraverso la chat, possono interagire con il relatore, chiedere dei chiarimenti, condividere la propria esperienza. Inoltre, attraverso l'utilizzo dei sondaggi, è possibile esprimere la propria opinione in merito agli argomenti proposti ed eventualmente commentare i risultati in tempo reale.

Per partecipare ai Webinar è necessario essere iscritti al gruppo Linea Amica Network di InnovatoriPA, dove è disponibile il calendario dei seminari e il modulo di iscrizione da compilare per ciascun seminario a cui si intenda partecipare.

### **Social network InnovatoriPA**

InnovatoriPA è una rete sociale che produce conoscenza, contatti e nuove opportunità di innovazione e intende essere un nodo di raccordo tra persone che hanno interesse per i temi legati alla pubblica amministrazione e che intendono promuovere e condividere best practice e know how in tale settore.

Nel social network [www.innovatoripa.it](http://www.innovatoripa.it), aperto a tutti gli operatori della comunicazione, si sviluppano processi di apprendimento collaborativo centrati sull'ascolto e l'attenzione al cittadino. In particolare, attraverso il gruppo Linea Amica Network di InnovatoriPA vengono comunicate e condivise le iniziative, le esperienze, le attività *Front office chiavi in mano* per i referenti degli URP e dei centri di contatto del Network Linea Amica. La rete sociale degli operatori affianca il Network delle amministrazioni di Linea Amica, rafforzando e diffondendo un modello di servizio al cittadino condiviso. L'apprendimento è sostenuto dalla diffusione di pillole formative multimediali utili a favorire discussione e confronto.