



**Governo italiano**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*



**Linea Amica**

**Front Office chiavi in mano**

**Palermo, 15 giugno 2011**

*Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione*





## Linea Amica

### COSA E'?

- E' un servizio avviato nel gennaio 2009 dal Ministro per la P.A. e l'Innovazione ed è realizzato dal Formez
- è un **Contact center multicanale**: Numero Verde (803.001), Internet, SMS e telefono. Ha un Front office e un back office
- È il più grande **Network** europeo di relazioni con il pubblico e per essere una rete ha messo in rete 1100 strutture di contatto delle PA
- è uno **strumento di orientamento** alla **soluzione dei problemi dei cittadini con la Pubblica Amministrazione**: Linea Amica **non si sostituisce ai centri di contatto delle amministrazioni**, ma supporta ed **aiuta i cittadini ad orientarsi**, contribuendo a migliorare la qualità dei rapporti e della fiducia verso la P.A.

### COSA FA?

- **mette in rete i centri di contatto e gli URP delle pubbliche amministrazioni italiane** con l'obiettivo di valorizzare e promuovere i servizi informativi che le amministrazioni erogano ai cittadini e estendere i casi di miglior funzionamento su tutto il territorio nazionale
- **Agevola i rapporti** tra cittadini e PA
- **punta ad uniformare**, a livelli di eccellenza, gli **standard qualitativi delle prestazioni**, oggi disomogenei e spesso condizionati da budget limitati, tecnologie obsolete, organizzazioni insufficienti, risorse umane scarsamente formate o demotivate.



## Scenario: le strutture di contatto con il cittadino

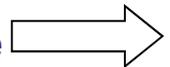
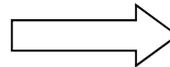
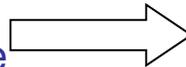
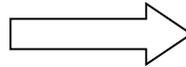
- Oltre 5.000 amministrazioni pubbliche hanno **servizi di risposta al cittadino** attraverso strutture di contatto e relazione con il pubblico (URP, Call Center, ecc.)
- La domanda potenziale è ancora più alta ed è frenata sia dal digital divide sia dalle **difficoltà del cittadino/cliente di districarsi tra le competenze delle amministrazioni.**
- Almeno 50.000 clienti della P.A., ogni giorno, sono costretti a recarsi personalmente presso le amministrazioni per **servizi che possono essere risolti telefonicamente o via web**
- Gli **standard qualitativi** ed i livelli delle prestazioni sono **disomogenei**: in alcuni casi si raggiunge l'eccellenza, in altri prevalgono fattori di sofferenza (budget limitati, tecnologie obsolete, organizzazioni insufficienti, risorse umane scarsamente formate o demotivate)
- I centri di contatto presentano scarsi livelli di interoperatività. Ne conseguono una **immagine frammentata della P.A.**, un dispendio di risorse, un cliente insoddisfatto e disorientato



## Gli obiettivi di Linea Amica

### Obiettivi LA

- Aumentare la capacità di risposta complessiva della Pubblica Amministrazione italiana al cittadino/cliente (**favorire la digitalizzazione dei servizi e valorizzare i servizi a distanza delle PA**)
- proporre al cliente una P.A. unitaria e coerente, gentile, moderna, trasparente, misurabile e valutabile
- sviluppare, nel cliente, la conoscenza delle competenze e delle funzioni delle Amministrazioni pubbliche (es: quante domande non pertinenti?)
- supportare le fasce deboli della popolazione all'uso degli strumenti e dei servizi proposti dai contact center della P.A.



### Azioni LA

Linea Amica non si sostituisce alle strutture di contatto delle PA ma ne favorisce l'accessibilità e l'utilizzo efficace e consapevole dei servizi (**LA non è un CC, è il centro di una rete**)

Il raccordo tra LA e le strutture di FO delle PA permette di potenziare la risposta delle strutture e favorisce la percezione unitaria del servizio da parte dei cittadini

Un'apposita azione di comunicazione orienta il cliente verso l'Amministrazione competente a risolvere il problema

Linea Amica propone servizi speciali di supporto per le persone con disabilità e per i clienti con poca conoscenza degli strumenti informatici



## Il Network Linea Amica

- Linea Amica dall'inizio si è avvalso in particolare della partecipazione di INPS, INAIL, INPDAP, Agenzia delle Entrate, Comune di Roma, Comune di Milano, Centri di Prenotazione Sanitaria del Lazio e dell'Emilia Romagna, ANCI, UPI, Ministeri e Regioni.

Molti di questi enti già forniscono efficienti servizi a distanza ai clienti della P.A.



- **Linea Amica mette in rete queste importanti esperienze, per valorizzarne i risultati e diffondere i servizi erogati.**
- **La rete**, che ad oggi conta oltre 1100 Urp/strutture di contatto, è l'anima di LA
- **La rete** costituita dal Network LA **produce apprendimento collaborativo:** grazie alla circolazione dei saperi degli operatori

da **conoscenza tacita e individuale**  
**collettiva**



a **conoscenza esplicita e**



# Governo italiano

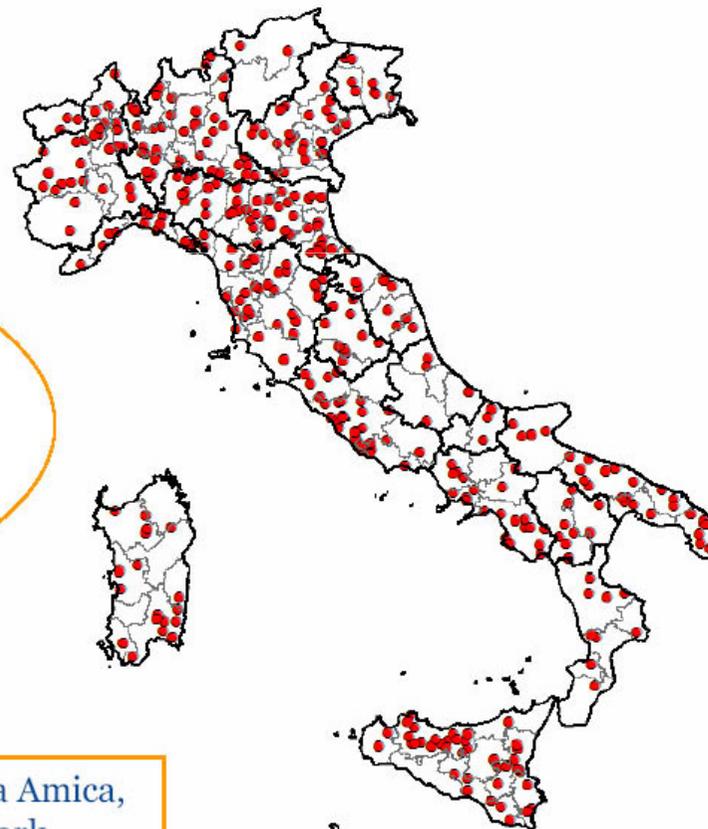
Presidenza del Consiglio dei Ministri

## Il Network Linea Amica

Alcune delle migliori esperienze hanno sostenuto da subito il Network Linea Amica



**Il Network Linea Amica ha raggiunto  
le 1100 strutture di contatto con il pubblico  
e si sta estendendo progressivamente.**



Per l'elenco delle strutture che aderiscono al Network Linea Amica, vedi la cartina interattiva su <http://lineaamica.gov.it/network>



## Il Network: “diritti e doveri”

### Le strutture del Network:

- Inviano periodicamente a LA: report sul livello delle **prestazioni**, dati sulla **soddisfazione del cliente** e sul **motivo dell'eventuale insoddisfazione (importanza del monitoraggio e delle banche dati)**
- Inviano a LA le FAQ sui propri temi di competenza (=LA risponde direttamente al cittadino, alleggerendo i Centri di contatto)
- Individuano uno o più referenti dell'amministrazione che si raccorderanno con lo staff di back office di Linea Amica e collaborano con lo staff di LA alla soluzione dei problemi segnalati dai cittadini
  
- Partecipano alla comunità di operatori del Network e alle attività formative Front office chiavi in mano (formazione e stages)
- Ricevono la Newsletter “Linea Amica informa” (strumento di condivisione delle informazioni sui servizi al cittadino di tutte le amministrazioni del network) e possono partecipare attivamente alla redazione
- Hanno accesso alle D&R di Linea Amica
- Linea Amica supporta l'organizzazione, la promozione e la comunicazione di eventi organizzati dalle amministrazioni del Network, in particolare sui temi della comunicazione e dei servizi al cittadino



## Linea Amica

### Alcuni dati:

- Il tempo medio di **attesa** per la risposta telefonica dell'operatore è di **40 secondi**.
- Il 82,7% delle istanze è stato risolto dagli operatori Front End.
- Il 90% delle richieste è stato evaso entro le 24 ore successive dal Back office.

### Quali richieste\*?

- 72% **informazioni generiche sulla Pubblica Amministrazione**
- 22,4% problemi da risolvere
- 1,3% segnalazioni di inefficienze della PA
- 0,7% assistenza in materia di disabilità
- 0,4% segnalazioni positive

\* Ultima settimana



## Organizzazione del servizio

**Linea Amica** è un **contact center** organizzato su due livelli, **Front Office** (FO) e **Back Office** (BO). E' un **contact center** di tipo **inbound** (sono i clienti / utenti a chiamare) in parte **informativo** (la richiesta si chiude fornendo una informazione disponibile presso il contact center) in parte **di supporto** (la richiesta si chiude fornendo una risposta da ricercare / risolvendo un problema).

Il **Front Office** (60 operatori) è strutturato a due livelli organizzativi: Operatori e Team Leader (o "supervisor"). Esiste poi un livello di organizzazione generale di tutto il Front Office (regia) che definisce i turni, la strategia di gestione delle code, la interfaccia con il BO, ecc.

Il **Back Office** (60 operatori) ha operatori dedicati ed esperti, specializzati per aree tematiche, che gestiscono in Formez anche altre attività.

**LA utilizza un CRM** (banca dati online) che consente di gestire la pratica, registrando tutte le info relative alla persona che chiama e alle domande. Consente anche di monitorare tipo e N° di telefonate che arrivano



## Standard di servizio

### Target del front office

- Attesa chiamata: media di 40 secondi
- Durata telefonata: meno di 4 minuti (se > il FO compila un ticket)
- Chiamate con risposta immediata: > 50%  
(includere segnalazioni)

### Target del back office

*recall* di approfondimento entro 24 ore (nei momenti di flusso intenso questo termine può essere di 48 ore)

*recall* di risposta/chiusura entro 2 giorni dalla presa in carico del ticket

### “Modello” Linea Amica

accoglienza, linguaggio poco burocratico, ascolto, semplificazione, attenzione ai tempi, atteggiamento volto alla risoluzione, “cura” e accompagnamento del cittadino sino alla soluzione del problema, il *recall* del cittadino



## IL PORTALE DEGLI ITALIANI LINEAMICA.GOV.IT

14 aprile: presentato Portale degli Italiani, [www.lineamica.gov.it](http://www.lineamica.gov.it)

Obiettivo: agevolare rapporto tra cittadini e PA:

- **unica porta di accesso** alla Pubblica Amministrazione (contiene i servizi già esistenti, ma in posti diversi)
- **semplificazione** del linguaggio
- **multicanalità**



Il portale consente al cittadino di avere informazioni e di usufruire in modo semplice e veloce dei servizi della P.A.

E' un'interfaccia integrata che costituisce un'offerta multimediale di servizi e assistenza al cittadino unica in Europa.

Il portale è ispirato ai principi europei di trasparenza, multicanalità, accessibilità e usabilità, soddisfazione degli utenti



## PRINCIPALI FUNZIONI DEL PORTALE

Attraverso il **Portale degli Italiani** è possibile:

- fare una **ricerca nei siti web della P.A. (motore di ricerca evidenzia info e fonti + attendibili)**
- inviare una richiesta di informazioni via email, telefono (803001), Skype, chat
- accedere ai **servizi online** della P.A.
- trovare una soluzione ai quesiti consultando le **Domande e Risposte** frequenti (base dati implementata grazie alle PA): gli utenti possono votare le D&R più utili e queste poi vengono visualizzate
- conoscere i tuoi **diritti** e le procedure innovative per interagire con la P.A.
- consultare le **notizie** utili per il cittadino (testuali, radio o video)
- consultare una rubrica con oltre **1700 numeri verdi** e con i **referimenti di oltre 90.000** uffici pubblici
- Visualizzare gli uffici su **mappe navigabili** e trovare quelli più vicini

Cerca nei siti della P.A.

Se ti serve aiuto per navigare nel sito: ● Online

**Auto blu: i risultati parziali del nuovo monitoraggio evidenziano per il 2010 una riduzione rispetto al 2009**



Formez PA sta concludendo la seconda edizione del nuovo **monitoraggio nazionale del parco auto in dotazione a tutte le Pubbliche Amministrazioni**. L'impulso a questa iniziativa è stato dato lo scorso **28 marzo** dal Ministro per la Pubblica Amministrazione **Renato Brunetta**.

[Approfondimento](#)



**le ultime notizie | le più lette | le più utili**

- Concorsi pubblici: tre posti per Consigliere di Stato
- Con un manuale l'Inail valuta lo stress da lavoro
- Sistemi di Trasporto Intelligenti: in arrivo un data base nazionale
- Disoccupazione giovanile: idee a concorso

[Vai alle news...](#)



Motore di ricerca / news dinamiche

**Chiedo assistenza**

in linea o chiamo gli operatori al numero verde 803.001

**Conosco i diritti**

che ogni cittadino può esigere e imparo come metterli in pratica

**Valuto la P.A.**

votando, segnalando, suggerendo e partecipando alle discussioni

Servizi al cittadino

**Leggo le risposte**

nella enciclopedia che raccoglie le **Comande e Risposte** più frequent

**Accedo ai servizi**

on line: informazioni, moduli e transazioni

**Controllo la P.A.**

verificando e monitorando come funziona e quanto costa

**Le pagine della P.A.**

**La mappa della P.A.**

Valuta il sito di Linea Amica:



[Italia.gov.it](#)



[vivifacile](#)

Approfondimenti di secondo livello

**Chi siamo**

- FormezPA
- DigitPA
- Funzione Pubblica
- Digitalizzazione e innovazione tecnologica

**Amministrazioni**

- Network di Linea Amica
- Partecipare al network
- INPS
- Inail
- Inpdap
- Agenzia delle entrate
- Comune di Milano
- Comune di Roma

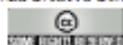
**Iniziative per il cittadino**

- Mettiamoci la Faccia
- MiaFA
- Cooperazione Trasparenza
- Reti Amiche
- Linea Amica Abruzzo
- EasyItalia
- Ministero per la P.A. e l'Innovazione
- Riforma Brunetta
- Accessibile

**Sito**

- Guida al portale
- Accessibilità
- Note legali
- Privacy
- Open data

I contenuti di questo sito sono distribuiti con licenza Creative Commons 2.5 eccetto dove diversamente specificato



Licenza



### Chiedo assistenza

in linea o chiamo gli operatori al numero verde 803.001

### Conosco i diritti

che ogni cittadino può esigere e imparo come metterli in pratica

### Valuto la P.A.

votando, segnalando, suggerendo e partecipando alle discussioni

### Leggo le risposte

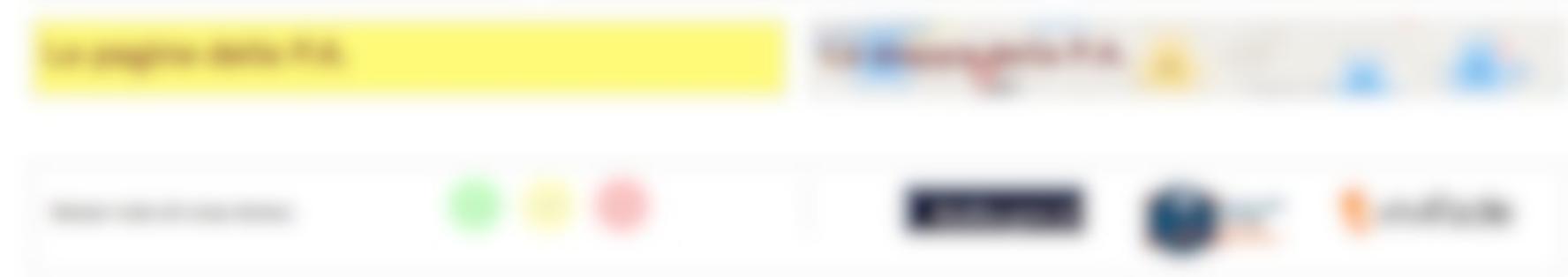
nella enciclopedia che raccoglie le Domande e Risposte più frequenti

### Accedo ai servizi

on line: informazioni, moduli e transazioni

### Controllo la P.A.

verificando e monitorando come funziona e quanto costa





Linea Amica  
la P.A. al tuo servizio



chiama 803 001  
06 828881 da cellulare



**Governo italiano**  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
Ministero per la pubblica amministrazione e l'innovazione

[Chiedo](#) | [Leggo](#) | [Conosco](#) | [Accedo](#) | [Valuto](#) | [Controllo](#) | [Pagine della P.A.](#) | [Mappa della P.A.](#) | [Notizie](#)

Sei in > Chiedi

### Chiedi a Linea Amica

Invia una richiesta di assistenza, chiedi informazioni o fai una segnalazione a Linea Amica compilando il modulo qui in basso, sarai ricontattato al più presto.  
[Clicca qui per inviare una richiesta che riguarda la disabilità](#)

**Richiesta**

\* Campo obbligatorio

Testo (max 3000 caratteri):

Area tematica\*:

Tipologia Richiesta\*:

E-mail\*:  Conferma email\*:

Informativa privacy:

Voglio essere contattato telefonicamente:

#### Altri numeri utili

Utilizza anche questi numeri per contattare Linea Amica:  
**LA Abruzzo 800 155 300**

#### Visualizza lo stato delle richieste Web

Inserisci qui il numero del ticket Web

#### Chiama con Skype

Utilizza Skype per contattare in VoIP il servizio Linea Amica direttamente dal tuo PC.

#### Chiedi aiuto alla navigazione

Utilizza la chat per quesiti sulla navigazione del sito  
[ Servizio attivo dalle 9.00 alle 13.00 ]

#### Documenti utili

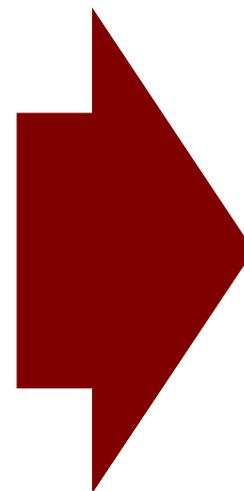
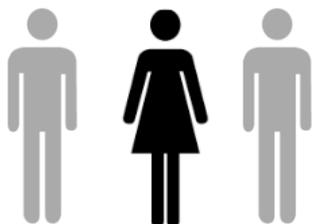
[Leggi la brochure di presentazione di Linea Amica](#)



Leggi i dossier sull'attività di Linea Amica

I cittadini interagiscono con il **servizio Linea amica**

## canale tradizionale



**lineaamica.gov**



**Chiedo | Leggo | Conosco | Accedo | Valuto | Controllo | Pagine della P.A. | Mappa della P.A. | Notizie**

Sei in: Pagine della P.A.

Cerca nella rubrica

Cerca

ricerca avanzata

### Sfoggia per categoria negli enti (33181)

#### Amministrazioni centrali (46)

- Agenzie (16)
- Autorità indipendenti (10)
- Ministeri (14)
- Organi Costituzionali e di rilievo Costituzionale (6)

#### Amministrazioni regionali (736)

- Aziende Sanitarie Locali (317)
- Enti e agenzie regionali (207)
- Enti e Aziende Ospedaliere (192)
- Regioni (20)

#### Enti locali (8237)

- Comuni (8094)
- Comunità montane (21)
- Consorzi e unioni territoriali (24)
- Province (98)

#### Enti Pubblici e Società partecipate (265)

- Altri enti pubblici (27)
- Camere di Commercio (84)
- Enti e Istituti di previdenza (29)
- Enti e istituti di ricerca (56)
- Società partecipate (69)

#### Istruzione e Università (23875)

- Circoli didattici (2119)
- Istituti comprensivi (4039)
- Istituti di Istruzione (3)
- Istituti di istruzione superiore (1196)
- Scuole dell'infanzia (9268)
- Scuole primarie (1498)
- Scuole secondarie di primo grado (1838)
- Scuole secondarie di secondo grado (3044)
- Università (70)

#### Parti economiche e sociali (22)

- Associazioni di categoria (21)
- Ordini e collegi professionali (1)

### Filtra per

Regioni

Solo enti con numero verde

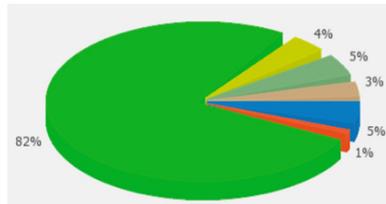
### Le pubbliche amministrazioni più cercate

ACI, Agenzia delle Entrate..., Asp 5 Messina, CNPR - Cassa nazionale..., Comune di Milano, Comune di Roma, Direzione territoriale..., IACP - Istituto Auto..., INAIL - Istituto naz..., INPCAP - Istituto na..., INPS - Istituto nazi..., IPPOST - Istituto Pos..., Ministero del Lavoro..., **Ministero dell'Econo...**, Ministero dell'Inter..., Ministero della Dife..., Ministero dello Infr..., Ministero per i Beni..., Regione Lombardia, Ufficio Centrale Ope...

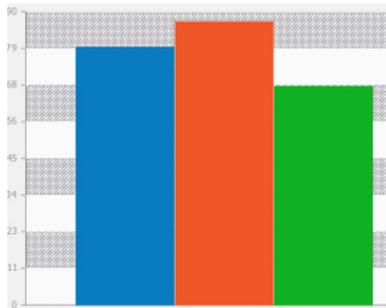
Segnalate eventuali imprecisioni o riferimenti mancanti



## Front office chiavi in mano - rilevazione dei fabbisogni (giugno 2009 e marzo 2010)



- Hanno risposto **190 amministrazioni**
- L'88% è interessato all'offerta formativa
- 22% non ha partecipato ad attività formative**



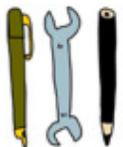
- Circa il 30% ha **problemi di disponibilità di tempo**
- Preferenza per lo sviluppo di competenze operative
- I **temi** per i quali si rileva maggiore interesse:
  - L'organizzazione del back office
  - L'organizzazione del front office
  - I canali e gli strumenti



## Front Office chiavi in mano: le attività

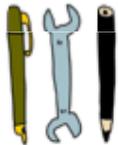


- Formazione di ingresso: un percorso formativo integrato per gli operatori di Front Office:
  - Conoscenze di base (Learning Object multimediali 10 ore)
  - Strumenti di lavoro (Esercitazioni on Line 20 ore)
  - Approfondimenti, Testimonianze, Simulazioni (eventi in presenza 24 ore)
  - Competenze specialistiche e testimonianze (Aule Virtuali 6 ore)
- Social Network per la condivisione del modello Linea Amica e l'apprendimento collaborativo:  
[www.innovatoriPA](http://www.innovatoriPA)





## Front Office chiavi in mano: la partecipazione



### Percorso formativo di base:

- 24 edizioni
- 1500 partecipanti di circa 400 Amministrazioni
- Il 77% di chi ha iniziato ha concluso il percorso
- Valutazione finale tra 4 e 5 (scala da 1 a 5)
- + mix di metodologie; tecnologie semplici flessibili e facilmente accessibili; possibilità di incontro e scambio; possibilità di pianificazione autonoma di parte del percorso

**Social network** InnovatoriPA: 660 iscritti



## Attività formativa 2011

### Formazione di base

- **Front office chiavi in mano**, percorso formativo integrato per gli operatori di Front Office: tutoriali online, incontri in presenza, sessioni di aula virtuale, esercitazioni online (60 ore, 2 mesi)

- **Linee guida siti web**, percorso formativo integrato per i Responsabili della comunicazione e agli addetti alla gestione dei siti web (30 ore, 1 mese)

**Obiettivo:** trasferire conoscenze e competenze utili all'applicazione delle *Linee guida per i siti web della PA*

- **Webinar**

Prosegue il **confronto** sul **Social Network** [www.innovatoripa.it](http://www.innovatoripa.it)



## I Webinar

**COSA:** I Webinar sono **seminari on line** della durata di un'ora circa, su **temi** quali l'**innovazione nella PA** e le novità normative in materia di **siti web pubblici**

**CHI:** possono partecipare gli iscritti al gruppo Linea Amica Network su Innovatoripa

**COME:** su una **piattaforma di collaborazione a distanza**, nella quale i partecipanti possono **interagire con i relatori** via chat e a voce

**PERCHE':** Partecipare a un Webinar si traduce in:

- risparmio di tempo
- risparmio economico
- possibilità di approfondimento e aggiornamento



## I Webinar: cosa fare per partecipare?

Come ci si iscrive? è sufficiente compilare un **modulo online** disponibile nel gruppo Linea Amica Network su InnovatoriPA

**INNOVATORI PA**  
La rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana

Cerca nel sito:  Cerca

Ricerca avanzata ~ GooglePA

Salva [richiappe](#) (Esc) Nel gruppo...

### Linea Amica Network

Il gruppo dei referenti degli URP e dei centri di contatto del network Linea Amica

Referenti: [Laura Manconi](#), [Mary Sanna Artigau](#), [Roberta Chiappe](#)

[Profilo e crediti](#)

### Iscriviti al gruppo

667 membri (19)

[www.flickr.com](#)

### Tagcloud del gruppo

barcamp Communicamp 2010 comunicazione comunicazione pubblica formazione front office Linea Amica pubblica amministrazione sanità urp web 2.0 webinar webinar formez pa

### I Webinar di Formez PA - Le novità della normativa italiana in materia di trasparenza

[Linea Amica Network](#) • [Forum del gruppo](#) • [I Webinar di Formez PA - Le novità della normativa italiana in materia di trasparenza](#)

Vi invitiamo a partecipare al Webinar **Le novità della normativa italiana in materia di trasparenza**, che Formez PA organizza il **prossimo 15 giugno dalle 12,00 alle 13,00** per gli iscritti al Gruppo Linea Amica Network su InnovatoriPA.

**Il tema:** Il principio giuridico della trasparenza è stato oggetto di una seria evoluzione nel corso degli ultimi 20 anni, che ha seguito di pari passo l'evoluzione della Pubblica Amministrazione italiana e delle norme che la regolano. La trasparenza può essere il fine al quale giungere attraverso strumenti quali la pubblicità o il diritto di accesso, oppure può essere essa stessa uno strumento per evitare fenomeni quali la corruzione o l'elusione del principio di concorrenza. Il D.Lgs. 150/2009, le delibere della CIVIT, il Nuovo CAD affrontano il principio della trasparenza sotto varie dimensioni. Ma il principio è presente anche nella normativa sulla Comunicazione, sulla Semplificazione, sul Procurement. Obiettivo del webinar è dunque illustrare le varie declinazioni del principio giuridico della trasparenza, in particolar modo quello relativo alla recente normativa, con la presentazione di alcune indicazioni su come un'amministrazione può essere effettivamente "trasparente".

**Quando:** 15 giugno 2011 h. 12,00 - 13,00

**Come si partecipa al Webinar:** 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.

**Come iscriversi e partecipare:** Per partecipare al Webinar bisogna **iscriversi entro le 11.00 del 15 giugno** compilando l'apposito [modulo on line](#). Per motivi organizzativi non potremo prendere in considerazione richieste arrivate oltre il termine indicato. **Trenta minuti prima dell'orario di inizio vi verrà inviata un'email con le istruzioni per accedere al Webinar.**

**Cosa serve per partecipare al Webinar:** Per partecipare al Webinar di Formez PA è necessario disporre di un collegamento a Internet, un browser (Internet Explorer, Firefox o altro), una versione aggiornata di [Adobe Flash Player](#) e una cuffia. Il microfono può essere utile per poter interagire a voce con il relatore e con gli altri partecipanti, ma non è indispensabile. Per verificare che il proprio computer sia correttamente configurato per il collegamento alla piattaforma di collaborazione a distanza, prima del Webinar è possibile eseguire un rapido [test di connessione](#). In caso di esito negativo della verifica, vengono fornite delle semplici istruzioni per [risolvere gli eventuali problemi riscontrati](#).

**I miei tag:**  
trasparenza webinar formez pa

### Invia nuovo commento

**Il tuo nome:**

**Oggetto:**

**Comment:** \*



## I primi Webinar

- ✓ **25/05/2011: Il portale Linea Amica.gov: i nuovi servizi per il cittadino** (Sergio Talamo e Gianfranco Andriola)
- ✓ **1/06/2011: Utilizzo dei social media nella PA** (Gianfranco Andriola)
- ✓ **8/06/2011: Open source - quali software utilizzare nella PA** (Mauro Murgioni)
- ✓ **15/06/2011: Le novità della normativa italiana in materia di trasparenza** (Maria Rosaria Russo)
- ✓ **22/06/2011: La multicanalità e i servizi della PA** (Claudio Forghieri)
- ✓ **28/06/2011: Customer satisfaction: Mettiamoci la faccia e altre esperienze** (Laura Manconi)
- ✓ **06/07/2011: MiaPA e RubricaPA: la PA a portata di click** (Sergio Agostinelli e Mauro Murgioni)
- ✓ **13/07/2011: La normativa italiana sui siti web della PA** (Ernesto Belisario)

Gennaio 2011							Febbraio 2011							Marzo 2011							Aprile 2011							
D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	
						1			1	2	3	4	5														1	2
2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	6	7	8	9	10	11	12	3	4	5	6	7	8	9	
9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	13	14	15	16	17	18	19	10	11	12	13	14	15	16	
16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	20	21	22	23	24	25	26	17	18	19	20	21	22	23	
23	24	25	26	27	28	29	27	28						27	28	29	30	31			24	25	26	27	28	29	30	
30	31																											

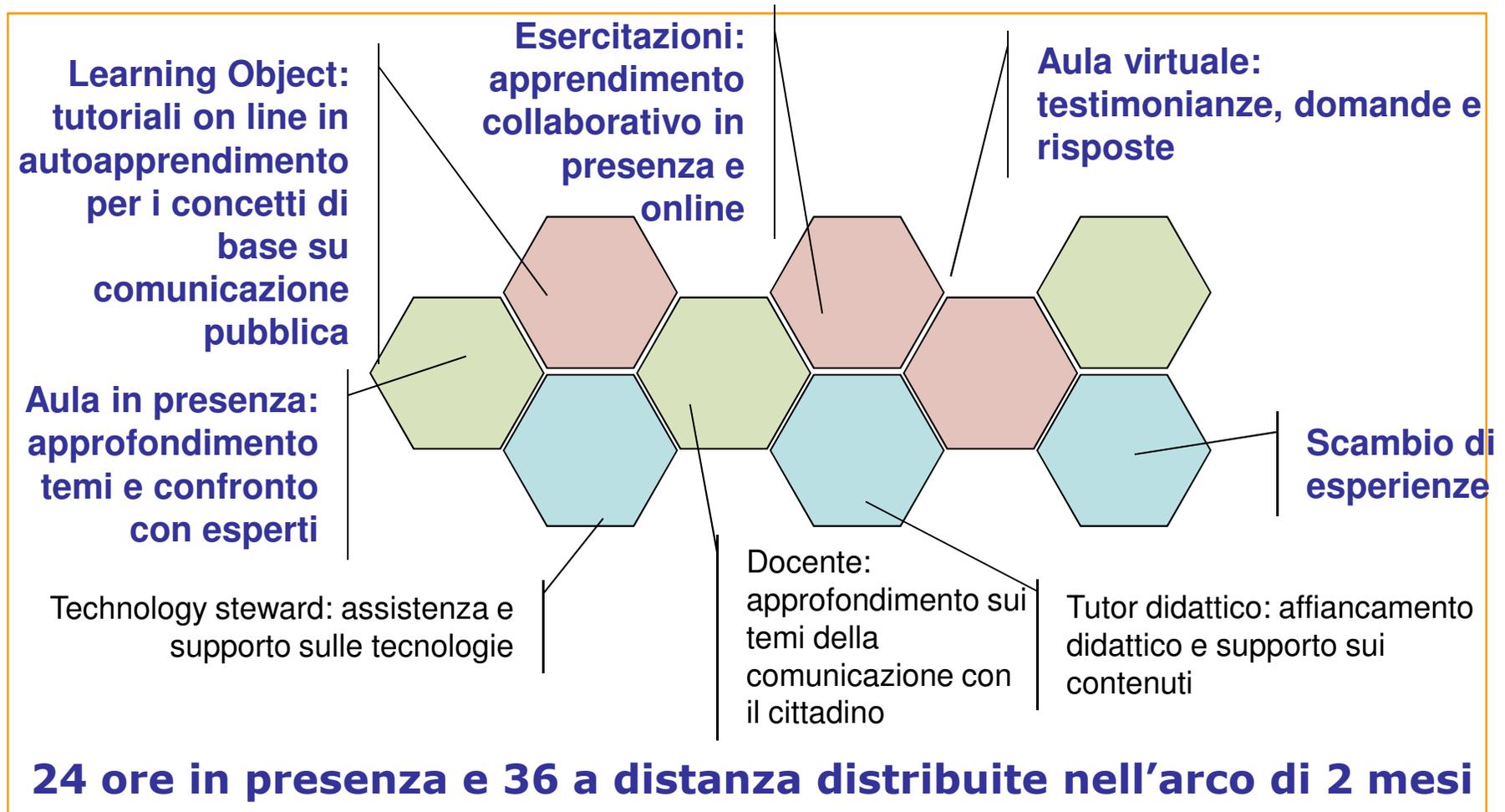
Maggio 2011							Giugno 2011							Luglio 2011							Agosto 2011							
D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	
						1					1	2	3	4						1	2						1	2
1	2	3	4	5	6	7	5	6	7	8	9	10	11	3	4	5	6	7	8	9	7	8	9	10	11	12	13	
8	9	10	11	12	13	14	12	13	14	15	16	17	18	10	11	12	13	14	15	16	14	15	16	17	18	19	20	
15	16	17	18	19	20	21	19	20	21	22	23	24	25	17	18	19	20	21	22	23	21	22	23	24	25	26	27	
22	23	24	25	26	27	28	26	27	28	29	30			24	25	26	27	28	29	30	28	29	30	31				
29	30	31												31														

Settembre 2011							Ottobre 2011							Novembre 2011							Dicembre 2011									
D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S			
						1							1							1	2	3	4	5				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10	2	3	4	5	6	7	8	6	7	8	9	10	11	12	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
11	12	13	14	15	16	17	9	10	11	12	13	14	15	13	14	15	16	17	18	19	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
18	19	20	21	22	23	24	16	17	18	19	20	21	22	20	21	22	23	24	25	26	18	19	20	21	22	23	24	25	26	
25	26	27	28	29	30		23	24	25	26	27	28	29	27	28	29	30				25	26	27	28	29	30	31			
							30	31																						



## Un percorso di formazione integrata: presenza e on line





# Governo italiano

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

## **II edizione 2011**

**sede: Sicilia**

**2 mesi di corso (7 giugno - 27 luglio)**

**La durata di ciascuna attività è la seguente:**

<b>Formazione in presenza</b>	<b>Aule virtuali</b>	<b>Tutoriali</b>	<b>Esercitazioni</b>	<b>Totale</b>
<b>24 ore</b> <b>(6+6+6+6)</b>	<b>6 ore</b> <b>(1+1+3+1)</b>	<b>10 ore</b> <b>(3 blocchi)</b>	<b>20 ore</b> <b>(8+4+8)</b>	<b>60 ore</b>



## **I contenuti del percorso:**

- **Principi della comunicazione pubblica**
- **La comunicazione interpersonale**
- **Organizzazione FO e BO**
- **Strumenti per la gestione della comunicazione con il cittadino**

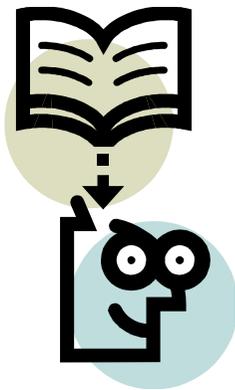


## **Giornate in presenza: 4 giornate di 6h**

- **Il modello di attenzione al cittadino del Network Linea Amica**  
*15 giugno 2011*
- **La comunicazione con il cittadino**  
*29 giugno 2011*
- **Gestione del rapporto con il cittadino**  
*13 luglio 2011*
- **Customer satisfaction**  
*27 luglio 2011*



## Esercitazioni: 20 h



- **Migliorare il processo di comunicazione (8 h)**
- **La comunicazione con il cittadino (4 h)**
- **La comunicazione dei servizi al cittadino (8h)**



## Tutoriali online: 10 h

- La comunicazione pubblica (2h)
- Le persone comunicano (4 h)
- Le organizzazioni comunicano (4h)

The screenshot shows a web-based tutorial interface. At the top, there is a header bar with the title 'La comunicazione pubblica' and navigation buttons for 'Indice', 'Risorse', 'Crediti', and 'Chiudi'. Below the header, the section 'Obiettivi' is displayed, followed by the text 'I concetti di base della comunicazione pubblica:'. A light blue box contains a bullet point: '• il valore strategico e relazionale;'. To the right of this box is a cartoon character of a woman with glasses, holding a pointer stick. At the bottom of the interface, there is a control bar with icons for 'Linea Amica', 'Stampa', 'Ricarica', 'Audio', 'Indietro', 'Play', and a page indicator '1/12'.



## Il patto formativo

- Il partecipante di un'attività di formazione (integrata) è un attore attivo e consapevole dell'opportunità che gli viene offerta e dell'impegno che questa comporta.
- Lo staff didattico e i partecipanti si sentono coinvolti nel raggiungimento degli obiettivi di apprendimento, assumendosene la responsabilità.

### — Per queste ragioni **il partecipante:**

- è attore consapevole e responsabile delle attività di formazione proposte e firmataro in prima persona delle attività di apprendimento, che regola i propri atteggiamenti e i propri obiettivi di apprendimento con un'adeguata applicazione allo studio

**L'attestato di partecipazione viene rilasciato a coloro che avranno partecipato al 70% delle attività complessive e almeno al 50% degli incontri in presenza**



## Lo staff Formez che vi affiancherà, guidandovi e aiutandovi a risolvere i problemi



**Elisabetta Fodde**

Tutor didattico

[efodde@formez.it](mailto:efodde@formez.it)



**Barbara Sitzia**

Technology steward

[bsitzia@formez.it](mailto:bsitzia@formez.it)





## Per conoscere il monte ore totalizzato:

- Chiedere al tutor tecnologico il totale delle ore raggiunto:  
Barbara Sitzia([bsitzia@formez.it](mailto:bsitzia@formez.it))



**Linea Amica**  
La PA al tuo servizio  
Front Office chiavi in mano  
Il edizione (7 giugno 2011 - 27 luglio 2011)

Benvenuti alla il edizione del corso *Front Office chiavi in mano* destinato al personale delle amministrazioni che aderiscono al Network Linea Amica della Sicilia.

**Risorse ed attività**

- Forum del corso
- Forum di assistenza tecnica
- Materiali del corso
- Presentazione del corso on line

**Aula**

- Programmi aula
- Materiali aula
- Programma della prossima aula in presenza

**Aula virtuale**

- Materiali aula virtuale
- Scegli l'orario della prossima aula virtuale

Per entrare in aula è necessario cliccare sul link "Accedi all'aula virtuale". Il link è attivo solo nei giorni e negli orari in cui è prevista la lezione a distanza. Se il link non è disponibile nell'orario previsto, aggiornare la pagina premendo il tasto F5 della tastiera o cliccando sull'apposito comando del browser.

**Accedi all'aula virtuale**

- Risorse utili**
- Test di connessione all'aula virtuale
  - Registrazioni delle precedenti aule virtuali

**Esercizi**

- Materiali esercitazioni
- Prima esercitazione
  - Esercitazione - Migliorare il processo di lavoro
  - Forum - Migliorare il processo di lavoro
  - Wiki - Migliorare il processo di lavoro
- Seconda esercitazione
  - Esercitazione - La comunicazione con il cittadino
  - Scheda - La comunicazione con il cittadino
  - Questionario di autovalutazione dell'ascolto effettivo (FACOLTATIVO)
- Terza esercitazione
  - Esercitazione - La comunicazione dei servizi al cittadino

Address bar: <http://elearning.formez.it/mod/forum/view.php?id=6819>

Navigation: File, Modifica, Visualizza, Preferiti, Strumenti ?

Menu: Preferiti, Formez PA, Centro servizi, ... HELP DESK 5222 (gipi login) HotMail gratuita

Tools: Home, RSS, Print, Page, Security, Tools

Pagina iniziale (ALT+I)

e-learning > LAFOK2011-01 > Forum > Forum del corso

Cerca nei forum

Questo forum forza l'iscrizione di tutti ?  
? Ora tutti sono iscritti a questo forum

RSS

Questo spazio è dedicato alle comunicazioni di carattere generale, relative al corso e aggiornate all'ultim'ora!

Aggiungi un nuovo argomento di discussione

Discussione	Iniziato da	Repliche	Non letto	Ultimo intervento
Ci presentiamo?	 Mary Sanna Artizzu	12	0	Mara Marincioni lun, 30 mag 2011, 14:46
Benvenuti al corso!	 Mary Sanna Artizzu	5	0	Giampiero Fatini ven, 27 mag 2011, 10:57
Benvenuti a tutti	 Lucia D'Emmanuele Di Villabianca	1	0	Giovanni Pizzocchia ven, 27 mag 2011, 09:00



# eLearning

## Front Office chiavi in mano 2011 (ed. 2)

e-learning ► LAFOK2011-02 ► Forum ► Forum del corso ► Benvenuti!

Mostra le repliche in formato per og



**Benvenuti!**

di elisabetta fodde - martedì, 7 giugno 2011, 14:36

Buongiorno a tutti!

Sono Elisabetta, il vostro **Tutor Didattico** per il percorso formativo **Front Office chiavi in mano** sui temi della comunicazione pubblica, rivolto agli operatori degli URP e Vi dò il benvenuto nell'ambiente on line del corso che inizia oggi **7 giugno** e proseguirà fino al **27 luglio 2010**.

Il mio compito è quello di supportarvi durante l'intero processo di apprendimento, chiarendo eventuali dubbi e rispondendo alle vostre domande sui contenuti, i materiali e l'aula virtuale.

Per tutte queste necessità, ma anche per comunicare con gli altri membri del gruppo, abbiamo a disposizione nell'home page del corso il **FORUM DEL CORSO**. Tutti i miei informati sulle novità e gli appuntamenti del corso, non solo nell'ambiente online, ma anche per posta elettronica.

Per informazioni più personali, che non possono essere di interesse per i colleghi del corso, potete contattarmi anche via email [efodde@formez.it](mailto:efodde@formez.it) o ai numeri 070 67954

Per eventuali problemi o informazioni di carattere "tecnico" contattate invece la collega Barbara Sizia, attraverso l'apposito **FORUM "ASSISTENZA TECNICA"**, sempre i

Vorrei che a tutti fossero note le informazioni di base sul percorso, quindi le sintetizzo di seguito:

### PRINCIPALI OBIETTIVI DIDATTICI

- Ø Conoscere i principi della comunicazione pubblica;
- Ø Apprendere le modalità per organizzare la comunicazione in modalità front e back;
- Ø Comprendere le tecniche e gli strumenti per gestire al meglio la comunicazione con il cittadino.

### DURATA, METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'APPRENDIMENTO

Il percorso ha una durata complessiva di 60 ore (24 in presenza e 36 a distanza) e prevede l'uso di differenti metodologie e strumenti didattici a seconda delle esigenze c

- Ø **4 giornate d'aula**, di 6 ore ciascuna, per l'apprendimento in presenza;
- Ø **5 sessioni di aula virtuale**, (massimo 1,5 ore ciascuna) pensate soprattutto come momenti di approfondimento e di scambio;
- Ø **3 esercitazioni online**, con avvio in presenza, per facilitare l'apprendimento di gruppo e favorire la sperimentazione;
- Ø **40 Learning Object**, ossia i materiali multimediali in modalità audio-video per l'autoapprendimento. I learning object, organizzati in tre moduli didattici, sono accessibili



# Governo italiano

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

La comunicazione pubblica - Windows Internet Explorer

http://elearning.formez.it/CorsiMoodle/FOCA/la\_comunicazione\_pubblica/motore/start.htm

La comunicazione pubblica

Indice

Risorse

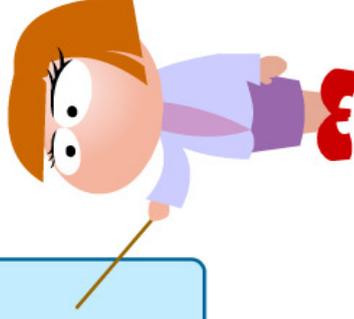
Crediti

Chiudi

## Obiettivi

### I concetti di base della comunicazione pubblica:

- il valore strategico e relazionale;
- la comunicazione pubblica e le altre forme di comunicazione.



Linea Amica

Stampa

Ricarica

Audio

Indietro

1/12

100%

Fine



Disco rimovibile (D:)

Roma 2\_12\_2009

eLearning - Corso: F...

Internet | Modalità protetta: attivata

La comunicazione p...

IT Desktop >>

17.37

**Elenco partecipanti (0)**

Stato personale: Attivo

 Gianluca Affinito

**Chat**

La cronologia chat è stata cancellata.

A: Tutti



## Dove il Network di Linea Amica si incontra

- Informazione:
  - Attività del network
  - Eventi
  - Segnalazioni sul web
- Comunicazione
  - Iniziative dei partecipanti
  - Valutazione strumenti CRM e KM
  - Soluzioni organizzative
- Formazione
  - Percorsi formativi
  - Scambio di esperienze
  - Discussioni tematiche

[www.innovatoripa.it/groups/linea-amica-network](http://www.innovatoripa.it/groups/linea-amica-network)

**INNOVATORI PA**  
La rete per l'innovazione nella Pubblica Amministrazione Italiana

186 post di blog  
27 gruppi  
1465 innovatori

Fai un tour Chi siamo Aiuto Cerca

La rete I gruppi I blog GooglePA

**Linea Amica Network**  
Il gruppo dei referenti degli URP e dei centri di contatto del network Linea Amica.  
Referenti: Laura Mancosi, Roberta Chiosso  
Il gruppo conta 28 membri (11)  
[profilo e contatti](#)

[Scrivi Messaggio del blog](#)  
[Scrivi Argomento di discussione del forum](#)  
[Scrivi Segnalazione](#)  
[Invita un amico](#)  
[Modifica tue impostazioni gruppo](#)

**Membri del gruppo**

**Ultime attività** Forum di discussione

**Conoscete CRM opensource?Segnalateli!**  
Questo avviso di ricerca è rivolto agli innovatori che lavorano all'interno di strutture di comunicazione al cittadino o di servizi di relazione con il pubblico della PA; nell'ambito del progetto [Linea Amica](#) stiamo  
12/11/2009 - 12:41  
Votato 0 volte  
Letto 245 volte  
[il blog](#)

**Front Office chiavi in mano: formazione operatori**  
Nel forum [Forum del gruppo](#)  
Il percorso di formazione integrata (in presenza e a distanza) per gli operatori del front office, e in particolare per coloro che sono impegnati nell'attivazione o nel potenziamento dei servizi di attenzione al cittadino, dura complessivamente 60 ore, delle quali 16 in presenza e 44 a distanza, distribuite nell'arco di 2 mesi.  
29/07/2009 - 14:41  
Votato 100 volte  
[il blog](#)

**Il CD-rom per autoformazione di base sulla Comunicazione pubblica è ora scaricabile on line**  
Nell'attesa che abbiamo avvio le attività formative previste dal Progetto Front office chiavi in mano, vi segnaliamo che il CD-rom sulla Comunicazione pubblica, realizzato nel 2002 dal Dipartimento della Funzione Pubblica con la collaborazione del Formez, delle altre scuole della PA, e delle associazioni dei giornalisti e dei comunicatori, è ora scaricabile on line.  
28/07/2009 - 13:52  
Votato 0 volte  
Letto 19 volte  
[il blog](#)

In [comunicazione pubblica](#) [formazione](#)

**Dall'analisi dei fabbisogni si rileva chiaramente che...**  
Nel forum [Forum del gruppo](#)  
1190 questionari pervenuti ed elaborati segnalano che le PA interessate al Progetto Front Office chiavi in mano:  
22/07/2009 - 10:21  
Votato 32 volte  
[il blog](#)

**Rilevazione fabbisogni Front Office chiavi in mano**  
Nel forum [Forum del gruppo](#)  
Il progetto Front Office chiavi in mano ha invitato il Network Linea Amica a partecipare ad una rilevazione online, finalizzata a censire i fabbisogni formativi degli URP e centri di contatto al cittadino aderenti alla rete e l'interesse a partecipare alle attività proposte dal progetto.  
01/07/2009 - 14:45  
Votato 46 volte  
[il blog](#)

**Assistenza alla compilazione dell'indagine online sui fabbisogni formativi**  
Nel forum [Forum del gruppo](#)  
Per facilitare la compilazione dell'indagine online sui fabbisogni formativi del network di Linea Amica, è stato attivato questo spazio di discussione, organizzato sulla base delle domande più frequenti (FAQ) relative a ciascuna delle sezioni (Anagrafica, Interesse a fruire dei servizi, Disponibilità a collaborare) dell'indagine.  
26/06/2009 - 10:52  
Votato 67 volte  
[il blog](#)

8 commenti [Leggi tutto](#)