



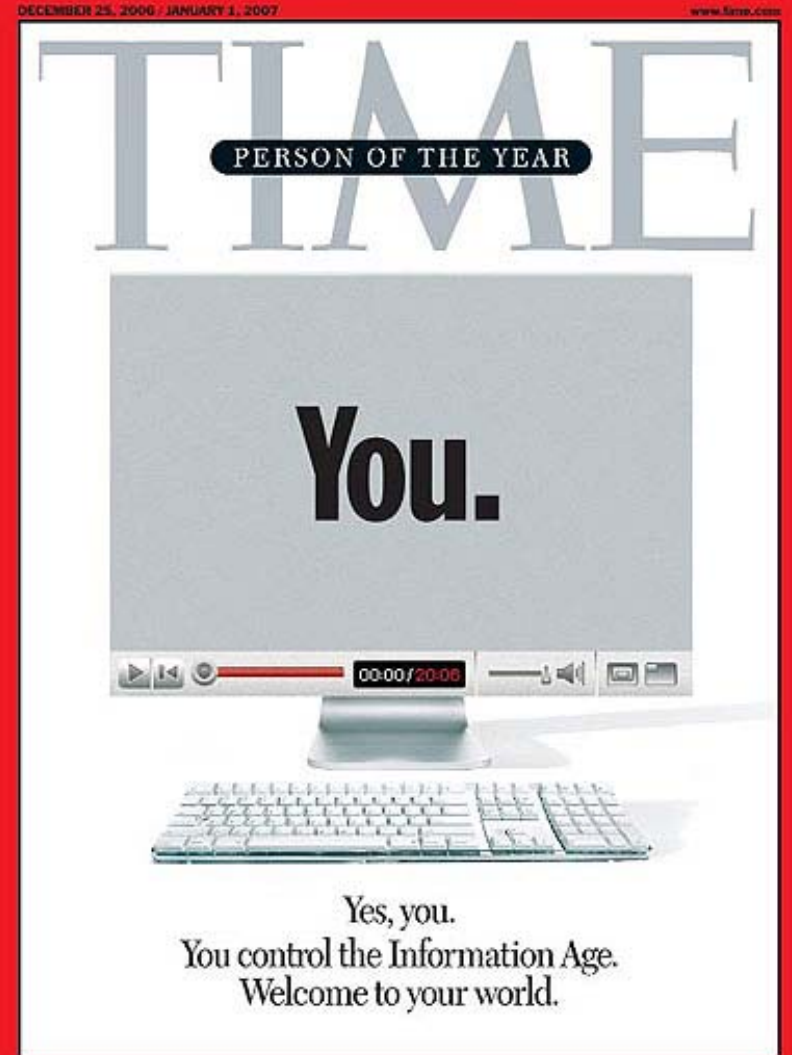
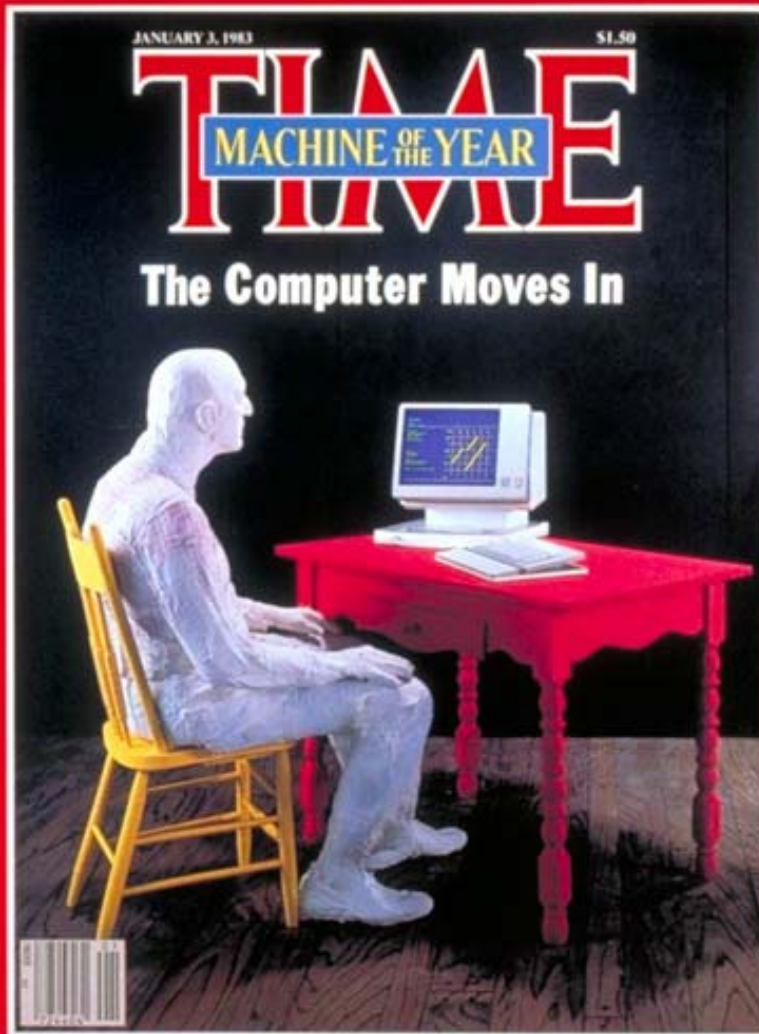
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI CAGLIARI

Centro per la Qualità d'Ateneo

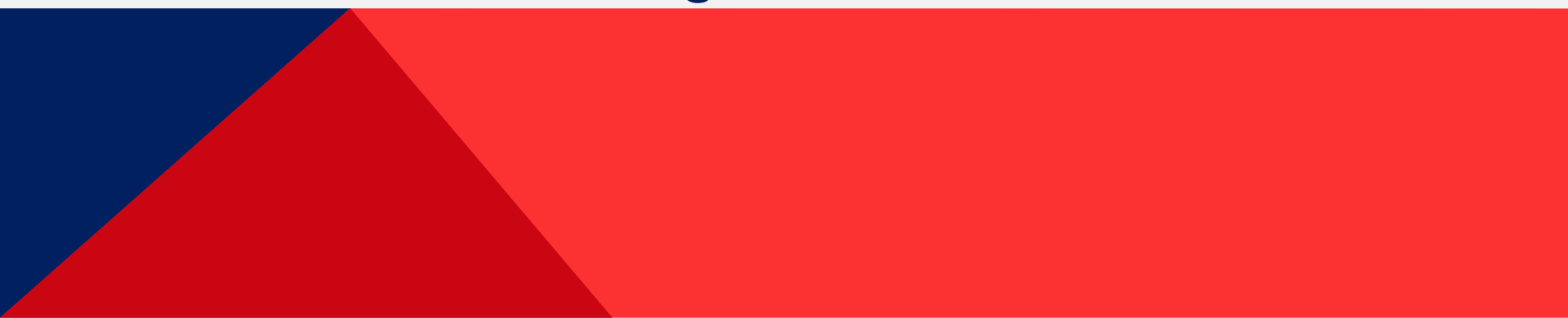
IL MANAGEMENT 2.0

**SAPER GESTIRE LA COMUNICAZIONE
AZIENDALE, PRIVATA E PUBBLICA, NELL'ERA
DELLA NEW ECONOMY**

L'evoluzione del Management nella New Economy



L'evoluzione del Management nella New Economy

- ✓ L'individuo post moderno è sempre meno guidato dalla ricerca di utilità e sempre più dalla ricerca di esperienza
 - ✓ Il consumatore diventa consum**ATTORE**
 - ✓ I mercati diventano conversazioni
 - ✓ Nasce il marketing **NON** convenzionale
- 

L'evoluzione del Management nella New Economy

- ✓ **Le aziende si ADEGUANO al cambiamento di paradigma, inserendosi negli ambienti Web e Social**
- ✓ **CONVERSAZIONE e ASCOLTO diventano nuovi metodi di monitoraggio strategico per sfruttare «l'INTELLIGENZA COLLETTIVA»**

Il Community Manager

Nuova figura professionale che con l'impiego di metodologie e tecniche specifiche di ascolto, analisi e restituzione dei risultati

**TRASFORMA LA CONOSCENZA TACITA
IN ESPLICITA**

Monitoraggio strategico

“Customer Insight”

- individuazione di gusti e preferenze degli utenti
- eventuali bisogni insoddisfatti
- valutazione del gradimento di un prodotto o un servizio per scoprirne i punti di forza o di debolezza
- nuove idee per nuovi modelli e restyling
- individuazione d'interessanti segmenti di mercato che non erano stati presi in considerazione.

Indicatori Di Valutazione

- ✓ Interaction e Influence
- ✓ Engadgement
- ✓ Advocacy
- ✓ Conversion Rate

CUSTOMER SATISFACTION



La Pubblica Amministrazione 2.0

« (...) il tema della **qualità dei servizi pubblici** e il ruolo **centrale del cittadino**, non solo come destinatario di servizi, ma anche quale **risorsa strategica da coinvolgere** per valutare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni reali»

Direttiva 27 luglio 2005 “Direttiva per la qualità dei servizi on line e la misurazione della soddisfazione degli utenti.” G.U. 18 ottobre 2005, n. 243, Scenario di riferimento.

La Pubblica Amministrazione 2.0

- ✓ e-Government
- ✓ e-Partecipation
- ✓ e-Democracy

La Pubblica Amministrazione 2.0

«L'impiego delle tecnologie costituisce lo strumento principale per il mutamento delle relazioni fra soggetti, che richiede un rilevante **cambiamento culturale**, in particolare per i soggetti pubblici, i quali sono tenuti a rendere conoscibili e fruibili i dati in loro possesso, **garantendone la qualità e l'aggiornamento**»

Linee guida per i siti web della PA art. 4 della direttiva 8/09 del Ministro per la Pubblica Amministrazione e l'innovazione - anno 2010 - 26 Luglio


La Pubblica Amministrazione 2.0

- Accessibilità
- Usabilità
- Trasparenza

Il confronto e l'interazione con gli utenti rappresentano un supporto prezioso ai decision maker pubblici, sia in fase di progettazione che di correzione o ripensamento delle politiche pubbliche e dei servizi al cittadino.

L'Università si evolve

Università e Atenei, avendo prevalentemente un'utenza composta da **studenti**, nati e cresciuti in un mondo multimediale, sfruttano e utilizzano i canali web per **rafforzare** la capacità di comunicazione e marketing strategico dell'Ateneo, **migliorare** la circolazione delle informazioni e della conoscenza, **aumentare la qualità del servizio offerto**.



L'Università si evolve

«La **Qualità di un servizio**, e quindi anche di un Corso di Studio universitario (CdS), è il grado di **soddisfazione** dei Requisiti per la Qualità, ovvero delle esigenze e delle aspettative di tutti coloro, Parti Interessate, PI, che hanno interesse nel servizio formativo offerto. Il CdS deve possedere un insieme di caratteristiche tali da soddisfare quanto più possibile l'insieme di tali Requisiti».

L'Università 2.0

Lo studente in ingresso:

- Si confronta con i colleghi
- Si mette in contatto col personale di orientamento e con gli studenti in corso
- Commenta e condivide l'offerta formativa sui network preferiti
- Si tiene informato sulle attività dell'Ateneo

L'Università 2.0

Lo studente in corso:

- Si confronta con i colleghi
- Commenta e condivide l'offerta formativa sui network preferiti
- Si tiene informato sulle attività dell'Ateneo
- Si pone in contatto con studenti con simili interessi e necessità

L'Università 2.0

Lo studente in mobilità:

- Trova più facilmente le opportunità di esperienze internazionali, anche a partire dalle esperienze dei colleghi
- Può scegliere la propria meta anche grazie alle informazioni specifiche di chi ci è già stato
- Condivide in modo rapido le proprie esperienze

L'Università 2.0

L'ex-studente:

- Rimane in contatto col suo Ateneo e i colleghi di corso
- È informato sulle esperienze di lavoro dei colleghi e può condividere le proprie esperienze
- Accede a eventi e informazioni a lui dedicate

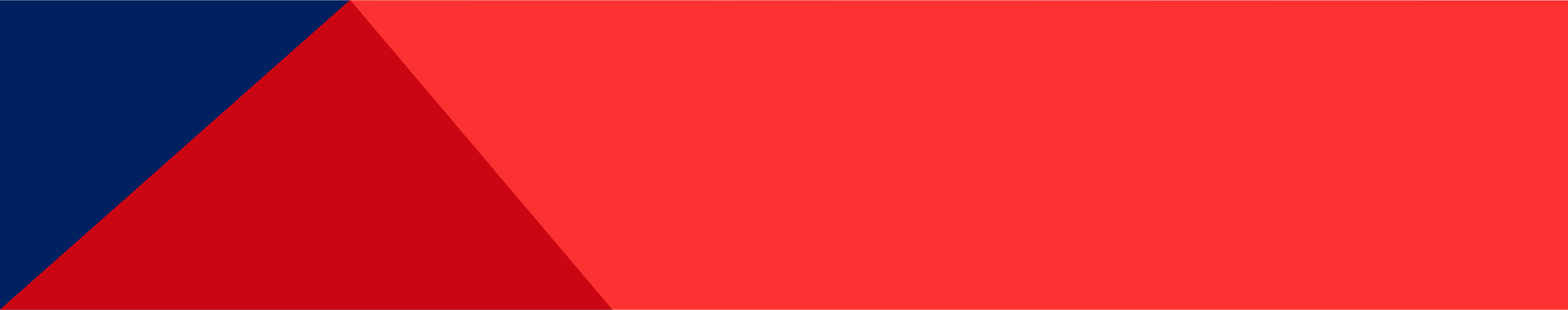
L'Università 2.0

L'Ateneo:

- **Comunica** con studenti attuali, passati e potenziali su tutti i canali in modo completo, con il **massimo rendimento** e il minimo sforzo senza essere invasivo verso i propri destinatari
- Può essere sempre **aggiornato** sulla opinione dei suoi utenti e dialogare con loro
- Può **valutare la percezione dei servizi** offerti in termini di soddisfazione

Gestire la comunicazione 2.0 per la Qualità dell'Università

La valutazione e l'autovalutazione della didattica possono essere **integrati** e perfezionati dagli strumenti di Web Analytic che consentono di raccogliere informazioni utili sui servizi maggiormente richiesti e conoscere le principali esigenze dell'intero **Capitale umano** universitario, dando grande **flessibilità** al servizio.



Adattandosi all'evoluzione sociale in corso, l'Ateneo s'immergere in modo profondo nell'ambiente di cui fa parte, arricchendo le proprie “dynamic capabilities”, sfruttando e governando le risorse di comunicazione offerte dall'innovazione.



“L’Università è sede primaria dell’elaborazione, della **trasmissione e dello sviluppo del sapere (...)**; assicura l'efficacia del processo formativo ed il suo **adeguamento** all'evolversi delle conoscenze attraverso uno stretto collegamento tra **l’attività didattica e la ricerca scientifica.**”

Art. 2, Statuto dell’Università degli Studi di Cagliari

GRAZIE PER L'ATTENZIONE!

Angela Nonne