

Daniela Congiu

Luogo e data di nascita Genova, 19 luglio 1957
Titolo di studio Laurea in Scienze Politiche nel 1981
Residenza Via Luccoli, 18/9 - 16123 Genova

La mia attività si è sempre divisa, sin dai primi anni dopo la laurea, tra lo studio, la didattica e la ricerca realizzata all'interno e per conto dell'Università di Genova, e l'attività professionale svolta in autonomia o in collaborazione con una primaria società di consulenza genovese - Ormes Consulting.

L'AMBITO CONSULENZIALE

Svolgo da anni il ruolo di Team leader dell'Area ricerca all'interno di Ormes Consulting, progettando e realizzando indagini legate alle esigenze delle aziende clienti sui temi della customer satisfaction, delle indagini interne di clima aziendale, delle ricerche di taglio socio-economico rispetto allo sviluppo territoriale e, recentemente, alla valutazione di progetti e programmi delle politiche pubbliche.

Le aziende clienti appartengono alle public utilities, in particolare al settore del Trasporto pubblico locale al cui interno si trovano sia agenzie che aziende erogatrici dei servizi, tra queste si citano;:

- Atac Roma
- ATR Forlì
- APM Perugia
- Trambus Roma
- ATB Bergamo
- ANM Napoli
- CTP Napoli
- TPT Carasco
- ATL Livorno
- ATCM Modena
- STP Lecce
- ACT Terni
- CAT Carrara
- TRAIN Siena

In Ormes, inoltre ho responsabilità legate al marketing aziendale, inteso come sviluppo di nuovi mercati, nuovi clienti e nuovi prodotti.

L'AMBITO UNIVERSITARIO**Facoltà di Scienze Politiche**

Dal 1982, cultore di materia per la cattedra di Sociologia presso l'Istituto di Scienza Politica (oggi DISPOS) della Facoltà di Scienze Politiche dell'Università di Genova, con il quale ho collaborato per ricerche sociali sui temi della condizione giovanile, della nuova imprenditorialità, delle tossicodipendenze, del potere locale, delle analisi elettorali.

Diploma di Laurea in Giornalismo

Per il Diploma di laurea in giornalismo presso la facoltà di Scienze Politiche sono stata nell'anno accademico 1993/94 professore a contratto di Psicologia sociale, nel 1994/95 e 1995/96 di Sociologia.

Facoltà di Scienze della Formazione

Nel corso del 1995 ho iniziato un'attività di collaborazione con il Di.Sci.Pro.Co. dell'Università di Genova (Dipartimento di Scienza dei processi conoscitivi del comportamento e della comunicazione) per la realizzazione di diverse ricerche commissionate dalla Regione Liguria sui temi della costruzione della comunicazione in ordine alla prevenzione di situazioni di rischio, quali le alluvioni e gli incendi; tale attività continua a tutt'oggi con una attività di valutazione ex ante sul Programma Obiettivo 3 della Regione Liguria.

Dall'anno accademico 1996/97 collaboro con la Facoltà di Scienza della Formazione per la conduzione di un seminario su "La valutazione dei processi formativi" nell'ambito del corso di Metodologia della ricerca sociale tenuto dal Professor Mauro Palumbo; tale rapporto è stato riconfermato anche per gli anni 1997/98 e 1998/99.

Negli anni accademici dal 2000/2001 al 2005/2006 professore a contratto di Metodologia e tecnica della ricerca sociale II, con un corso dedicato alla valutazione delle politiche pubbliche.

L'ATTIVITÀ DI RICERCA E VALUTAZIONE

Dal 1987 sono consulente presso la Ormes Consulting di Genova, nella quale svolgo l'attività di Responsabile Area Ricerche.

In questo settore mi sono occupata della progettazione e del coordinamento di diverse ricerche:

- nel campo dei prodotti di consumo - in particolare dedicate agli aspetti psicologici delle motivazioni d'acquisto;
- per conto del Ministero del Lavoro: i bisogni professionali delle aziende del territorio ligure nel corso del 1994;
- per conto di Federambiente: I bisogni formativi delle aziende di igiene ambientale;
- per conto di Confservizi Cispel: la definizione di un sistema delle competenze nelle aziende di public service di tre regioni italiane;
- per conto di aziende di servizio pubblico e di enti locali in genere, con riguardo alla rilevazione dei bisogni dei cittadini/clienti, all'analisi delle modalità di fruizione e percezione del servizio, indagini focalizzate sulla customer satisfaction;
- per conto di aziende di servizio pubblico e di enti locali indagini sulla ottimizzazione della gestione dei bacini idrici individuati dalla legge Galli.
- indagini sui bisogni formativi di diversi target: commercianti, nuovi imprenditori, potenziali imprenditori per conto della CCIAA di Genova.

ATTIVITÀ LEGATE AI TEMI DELLA VALUTAZIONE DELLE POLITICHE PUBBLICHE

Attività di ricerca:

- ricerca di valutazione su un servizio di prevenzione all'AIDS del Comune di Genova
- ricerca valutativa sui CSSA per conto del Ministero della Giustizia
- ricerca di valutazione di un progetto della Provincia di Genova di work experience

- ricerca di valutazione su strutture del Centro Benedetto Acquarone di Villaggio 2000
- indagini valutative nell'ambito dei servizi sociali e della sanità (SERT, Agenzia Giovani Adulti Comune di Genova)

Attività di formazione:

- Formazione per il Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito del Progetto Cantieri nel corso del 2005 presso diverse PA (comuni, province, ospedali)
- Formazione per il personale dirigente di alcune strutture sanitarie della Regione Piemonte
- Formazione presso la Scuola Superiore delle Pubblica Amministrazione

Iscritta dalla sua fondazione alla Associazione Italiana di Valutazione (AIV).

Progetti di realizzazione di sistemi di customer care:

- PROVINCIA DI GENOVA, Progetto per la costruzione della Carta della Qualità della formazione, 2001
- COMUNE DI MODENA: indagine per la valutazione della comunicazione realizzata dall'Amministrazione attraverso i suoi diversi strumenti (URP, Stampa, radio, TV, ...), 2002
- COMUNE DI FIRENZE: formazione delle Posizioni organizzative e dei Funzionari sul tema del marketing territoriale e della comunicazione con il cittadino, 2002
- POLIZIA MUNICIPALE del Comune di Modena - indagini realizzate nel 2004 e 2005
- APM SPA (azienda di trasporto locale) di Perugia – indagini realizzate nel 2001 – 2003 e 2005;
- CAT SPA (azienda di trasporto locale) di Carrara - indagini realizzate nel 2003 – 2004 e 2005
- ANM SPA (azienda di trasporto locale) di Napoli - indagini realizzate nel 2002 – 2003 e 2004
- ATR di Forlì (Agenzia mobilità) indagini realizzate nel 2003 e 2004
- DIPARTIMENTO DEI TRASPORTI della Regione Toscana indagine qualitativa sul bisogno di trasporto pubblico nel 200
- DIPARTIMENTO DEI TRASPORTI della Regione Toscana – Progetto di Valutazione della policy di riforma del TPL, 2003
- DIPARTIMENTO DEI TRASPORTI della Regione Toscana progettazione e attivazione del Contact Center della Mobilità, 2004

PUBBLICAZIONI

- G. Carlini, D. Congiu, *Aggregazione giovanile e musica*, Genova, Ecig, 1984
- G. Carlini, D. Congiu, M. T. Torti, *Lo studente doppio*, Genova, Ecig, 1986
- D. Congiu, *Governare il cambiamento: ricerca sulla classe politica proposta nell'area genovese* in C. Brusa (a cura di) *Elezioni, territorio, società*, Milano, Unicopli, 1987
- D. Congiu, M. Palumbo, *La classe politica genovese: prime riflessioni* in G. Bettin (a cura di) *Classe politica e città*, Cedam, Padova, 1993
- AA. VV., *La prevenzione primaria alle tossicodipendenze nel territorio genovese*, Comune di Genova, 1993.
- D. Congiu, *L'associazionismo culturale* in AA. VV., *Vivere la città*, Genova, Costa & Nolan, 1995
- D. Congiu, M. Di Massa, M. Leone, L. Sciallero, *La condizione giovanile nell'area del Tigullio*, Comune di Chiavari, 1994, dattiloscritto.
- G. Carlini, D. Congiu, *Reti di bisogni e domani possibili nella provincia di Genova*, dattiloscritto, 1995.
- D. Congiu e Lucia Venini (a cura di), *Imparare a stare insieme. Socializzazione minorile nei Comuni della Liguria*, Angeli, Milano, 1997.
- D. Congiu, *Lo sfondo di riferimento* in G. Carlini, *Giovani e lavoro operaio. Nuove povertà e percezioni del lavoro operaio nei giovani in Liguria*, Genova, La Clessidra, 1998.
- D. Congiu, *Gli aspetti metodologici* in G. Daniele (a cura di) *Poveri di futuro. Percorsi a rischio nelle città*, L'Harmattan Italia, Torino, 1998
- D. Congiu, *La customer satisfaction come momento di confronto tra azienda e mercato* in Quaderni della Formazione, Cispeltoscana Formazione, 2001
- D. Congiu, *La valutazione del progetto nelle parole dei partecipanti*, in Stagi L., Vercelli G. (a cura di) *e-Learning e formazione continua*. Milano, Francoangeli, 2003.
- D. Congiu e A. Rosini, *De Qualitate* ottobre 2004 – anno XIII –N°9, Certificazione della Polizia Municipale.

PARTECIPAZIONE A CONVEGNI IN QUALITA' DI RELATORE:

- Siena, 28 novembre 2002, "I SISTEMI DI CRM". Intervento su "LA VOCE DEL CLIENTE QUALITA' E RELAZIONE NEI SERVIZI PER LA CITTA'"
- Castiglioncello, 28 novembre 2003 "COMUNICARE L'AMBIENTE: CHI ... COSA... COME..." Intervento su "Cosa e come comunicano le aziende di servizi"
- Modena, 5 dicembre 2003 "Lavorare in qualità negli Enti Locali" intervento su Il percorso di certificazione del Settore Polizia Municipale del Comune di Modena.
- Perugia, 6 marzo 2004, "APM INCONTRA I SUOI FORNITORI" Intervento su "L'IMPATTO DELLA SA 8000 SULLE AZIENDE DI SERVIZIO PUBBLICO"
- Bologna, 5 febbraio 2004, EUROPOLIS - FORUM DELLA MOBILITA' Intervento su "La voce del cliente nell'azienda come strumento di innovazione"
- Perugia, 6 marzo 2004, Azienda Perugina Mobilità, "L'impatto della certificazione sociale sulle public utilities"
- Milano, 26 marzo 2004, IIV CONGRESSO NAZIONALE AIV, La rete e l'arcipelago: viaggio tra le pratiche della valutazione italiana, La valutazione in sanità dal lato dei cittadini
- Modena, 2 febbraio 2005 "Una Polizia di qualità. La certificazione di qualità della Polizia Municipale: esperienze e prospettive a confronto". Intervento "Il percorso di certificazione"
- Massa, 19 maggio 2005 Convegno organizzato dalla Provincia di Massa "Valutazione, accreditamento, carta della cittadinanza" Intervento "Valutazione, partecipazione e democrazia nei servizi, ovvero la valutazione come strumento di partecipazione"