

10.00 – 13.00

## **La valutazione della qualità e della performance dei servizi degli Enti Locali**

*Chairperson: Flora Raffa*

Saluti degli amministratori del Comune di Parma

Saluti degli amministratori della Provincia di Padova

### **Elisa: opportunità di crescita per gli enti locali**

#### **I risultati del Programma Elisa**

Ernesto Somma – Coordinatore PORE e responsabile del “Programma Elisa”

#### **La P.A. dalla customer satisfaction al Citizen Relationship Management (CRM)**

Flora Raffa – Direttore Settore Welfare - Comune di Parma

#### **Province, CST e territorio. Il ruolo degli EELL nella promozione dell’innovazione nei piccoli Comuni.**

Roberto Lago – Dirigente Settore Sistemi Informativi – Provincia di Padova

### **Il panorama nazionale e internazionale**

#### **I progetti del Dipartimento della Funzione Pubblica per una P.A. di qualità**

Pia Marconi – Direttore Generale dell’Ufficio per il programma di modernizzazione delle pubbliche amministrazioni - Dipartimento della Funzione Pubblica

#### **Marketing e cittadino-cliente: un confronto di approcci internazionali**

Luca Buccoliero – Docente Università Bocconi e SDA, ricercatore Customer and Service Science LAB Bocconi

## Verso nuovi modelli per l'erogazione dei servizi: attori, strategie, canali

### I nodi della PA 2.0: nuovi intermediari, capacità di ascolto e cultura della digitalizzazione

Claudio Forghieri – Responsabile Rete Civica Mo-Net - Comune di Modena

### Strategie di marketing per lo sviluppo dei servizi on line

Paolo Colli Franzone – Direttore Netics

*Domande dei partecipanti*

*Buffet*

14.00 – 16.30

## IQuEL e QClub: metodi e risultati a confronto. Le amministrazioni si raccontano

*Introduce e coordina: Annalisa Gramigna*

Tavola rotonda tra gli Enti che hanno partecipato al progetto IQuEL e che appartengono a reti di scambio e confronto (QClub) che presentano il metodo di lavoro e i risultati a cui sono giunti.

### Per IQuEL:

Gianluca Vannuccini – Comune di Firenze

Giuseppe Morsia – Comune di Piacenza

Adriano Gattoni – Provincia di Pesaro - Urbino

Silio Rigatti Luchini – Università di Padova

### Per QClub:

Chiara Morandini – Comune di Trento

Maria Morena Montagna - Comune di Milano

Giovanni Valietti - Comune di Bergamo