

*Il percorso sviluppato dal Progetto IQuEL ha riguardato due parole chiave legate ai servizi pubblici: qualità e performance.*

*Questi due temi hanno guidato tutte le attività svolte dagli enti. Il progetto ha raggiunto importanti risultati: gli studi sugli indicatori di qualità dei servizi, i modelli di sviluppo per un sistema di Citizen Relationship Management per la Pubblica Amministrazione, le indagini di customer satisfaction degli utenti, la realizzazione di una piattaforma di Business Intelligence utilizzata per il benchmarking e per la gestione dei dati raccolti dagli enti.*

*IQuEL ha contribuito a diffondere, all'interno degli enti, grazie al coinvolgimento del personale, una cultura della qualità dei servizi volta al miglioramento continuo dell'erogazione e all'individuazione di buone pratiche.*

*In occasione di questo convegno si vuole fornire un panorama nazionale ed internazionale delle tendenze che riguardano i temi della qualità dei servizi, ci si interroga su quali siano i nuovi modelli per l'erogazione dei servizi e ci si confronta con enti che appartengono ad una rete di scambio (QClub) che da tempo si occupa delle stesse tematiche.*

*Con il contributo del Dipartimento  
Affari Regionali della Presidenza del  
Consiglio dei Ministri nell'ambito del  
Programma ELISA.*



COMUNE DI PARMA  
Largo Torello De Strada 11/A  
43121 Parma PR Tel 0521.4.0521  
iquel09@comune.parma.it

segreteria di progetto  
Roberta Gatti  
Tel 0521.031921 339 6613951  
r.gatti@comune.parma.it

# LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ E DELLA PERFORMANCE DEI SERVIZI E DEGLI ENTI LOCALI

*Parma, 2 Marzo 2010  
Centro Congressi Sala A  
Via Toscana 5a  
43100 Parma*



# LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ E DELLA PERFORMANCE DEI SERVIZI E DEGLI ENTI LOCALI

*Iquel, acronimo di Innovazione e Qualità erogata e percepita dagli Enti Locali, è uno dei sei progetti vincitori nell'ambito del Programma Elisa (Enti Locali Innovazione di Sistema) che è stato finanziato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri con 1.500.000 euro.*

*Il progetto guidato dal Comune di Parma ha coinvolto una vasta aggregazione di Enti Locali ed ha avuto il supporto scientifico dei Dipartimenti di Statistica dell'Università di Parma, Padova e Firenze.*

*Il progetto ha sviluppato un sistema di monitoraggio e valutazione della qualità dei servizi erogati dagli uffici della Pubblica Amministrazione attraverso strumenti informatici dedicati. I dati raccolti saranno utilizzati per la definizione e l'attuazione di concrete azioni di miglioramento della propria organizzazione e la personalizzazione dei servizi per i cittadini.*

*Gli strumenti di misurazione realizzati consentiranno ad ogni Ente di valutare il proprio grado di efficacia ed efficienza nella risposta alle domande del cittadino, verificando con costanza il livello di soddisfazione registrato, e questo costante monitoraggio garantirà un conseguentemente progressivo miglioramento dei servizi erogati, nonché la possibilità di confrontarsi con gli altri enti ed apprendere dalle best-practice, cioè dai casi di eccellenza (il cosiddetto processo di Benchmarking).*



*Questo progetto è la dimostrazione della crescente attenzione da parte della Pubblica Amministrazione verso il cittadino, sempre più identificato come "cliente".*

*La mission dell'Ente si realizza con la soddisfazione dei bisogni dei cittadini per rafforzarne il rapporto di fiducia e quindi migliorarne la qualità di vita.*

## PROGRAMMA

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

*Introduce e coordina: Annalisa Gramigna*

Confronto tra gli Enti che hanno partecipato al progetto IQuEL e che appartengono a reti di scambio e confronto (QClub) 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