

QUALITY NETWORK

Progetto di Comunicazione Interna e Knowledge Management per il Comune di Modena

Introduzione

Il Comune di Modena da diversi anni ha adottato tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino. Da questa strategia sono nati progetti che hanno l'obiettivo di cogliere e sfruttare appieno gli stimoli al cambiamento offerti dalle nuove tecnologie.

Perché portino a risultati concreti, tuttavia, è necessario che questi stimoli si diffondano in modo orizzontale all'interno dell'Ente, coinvolgendo tutta l'amministrazione nel suo complesso e l'insieme dei dipendenti di ogni ordine e grado.

Ciò è reso possibile solo facendo emergere e valorizzando tutte le conoscenze già acquisite dal personale (grazie al rapporto diretto con gli utenti, alla pratica quotidiana dei processi alla base dei servizi e all'esperienza dei principali problemi) ed incentivandone l'interesse e l'atteggiamento propositivo.

Un valido supporto a questo scopo è la presenza di reti già consolidate che mettono in contatto tra loro i referenti informatici del Comune, i referenti web che si occupano dei siti di settore e le redazioni che utilizzano il sistema di newsletter comunale Unox1.

I progetti avviati hanno evidenziato alcuni problemi che limitano la spinta innovativa delle tecnologie ICT e soprattutto ostacolano le potenzialità delle reti relazionali già create.

Tra gli attori di queste reti manca infatti una vera e propria continuità nei rapporti. Le occasioni di incontro sono sporadiche ed occasionali, prevalentemente legate a circostanze e progetti specifici: non rappresentano una pratica di lavoro quotidiano e un'abitudine di confronto reciproco.

La discontinuità di forme di incentivazione formale ed economica impedisce inoltre di stimolare in modo efficace il ruolo attivo e propositivo dei dipendenti coinvolti e rende latente il senso di appartenenza ad un network con obiettivi, interessi e conoscenze comuni.

Di seguito sono descritti brevemente i principali progetti che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino correlati a "Quality Network".

Carta dei Servizi di Comunicazione e Relazione con i Cittadini:

<http://www.comune.modena.it/serviziocomunicazione/index.shtml>

L'attenzione all'utente può essere realmente efficace solo se viene sostenuta all'interno dell'ente da azioni di supporto al lavoro degli operatori, dalla condivisione di obiettivi e principi organizzativi e dalla maturazione di una cultura della comunicazione diffusa e coerente in tutto l'Ente.

Per questo motivo è stata creata la Carta dei Servizi di Comunicazione e Relazione con i Cittadini, con l'obiettivo di rispondere ai seguenti obiettivi: garantire l'uniformità delle modalità di accesso alle informazioni e di risposta alle istanze avanzate dai cittadini; disciplinare le attività di comunicazione e relazione con i cittadini singoli ed associati al fine di promuovere e garantire la trasparenza dell'azione amministrativa; attivare forme di ascolto permanenti finalizzate all'individuazione dei bisogni ed al miglioramento dei servizi e delle prestazioni, promovendo anche la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.

Unox1: <http://unox1.comune.modena.it/p1x1/>

Il Customer Relationship Management offre la possibilità di migliorare la qualità della relazione con i propri utenti attraverso una riorganizzazione dei servizi definita sulla base delle loro aspettative ed esigenze reali. Le informazioni raccolte da e sugli utenti permettono inoltre di coordinare i propri servizi su una molteplicità di canali massimizzandone la qualità e l'efficienza.

Il Comune di Modena ha già adottato con successo questo approccio attraverso una rete di Uffici Relazione con il Pubblico distribuiti capillarmente sul territorio comunale, attraverso la creazione di sportelli informativi specializzati e molto professionalizzati, rivolti a segmenti importanti dell'utenza, e attraverso l'ampliamento dei canali di relazione con l'Ente messi a disposizione del cittadino.

Tuttavia il percorso intrapreso in questa direzione non può limitarsi solo a far conoscere all'interno dell'ente queste esperienze positive, ma deve anche portare ad una nuova cultura del servizio e a programmi di formazione e riqualificazione del personale. Tanto più che le esperienze fatte in questo senso hanno dato buoni risultati come dimostra il progetto Unox1, un sistema di gestione coordinata e multicanale di newsletter, sondaggi e consulenze che ha due punti di forza: offrire all'utente servizi di informazione altamente personalizzabili e utilizzare una rete di redazioni autonome, coordinate da una redazione centrale che si occupa di fornire supporto e formazione costante.

Partecipa.Net: http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/servizi/partecipa_net.htm

La vicinanza e l'apertura agli stakeholders presenti sul territorio è anche uno dei punti chiave emersi dal bando E-democracy del 2004, al quale il Comune di Modena ha risposto partecipando al progetto Partecipa.Net, in partnership con la Regione Emilia Romagna, il Consiglio Regionale, i Comuni di Bologna e Ferrara, l'Associazione dei Comuni di Argenta, Portomaggiore, Ostellato e Voghiera, le Province di Ferrara e Piacenza.

Il progetto ha lo scopo di sperimentare sul campo metodologie di partecipazione alle politiche regionali e alla gestione dei servizi a tutti i livelli istituzionali, stimolando la creazione di un sistema di relazioni permanenti e significative con la cittadinanza e con tutti gli attori presenti sul territorio.

Partecipa.Net rappresenta un progetto di apprendimento collaborativo, nel quale tutti i soggetti coinvolti (amministrazioni partner, altre PA, associazioni, cittadini) sono chiamati a contribuire alla crescita della cultura della partecipazione alle scelte politiche in un'ottica di governance.

People: <http://www.progettopeople.it>

People (Progetto Enti On-line Portali Locali E-government) è stato promosso da un'insieme di Enti eterogenei allo scopo di semplificare ed innovare i rapporti tra la Pubbliche Amministrazioni Locali ed il cittadino.

People intende condividere il know how già presente all'interno dell'aggregazione ed adottarne le best practice. A distanza di due anni dalla sua nascita People è divenuto ormai un punto di riferimento consolidato. Ciò ha fatto emergere la necessità di diffonderne la conoscenza in modo capillare all'interno dell'amministrazione comunale modenese e soprattutto di individuare modalità e strumenti di formazione del personale interno sul tema dell'e-government, nella prospettiva dello sviluppo futuro di servizi che applichino appieno gli elementi innovativi evidenziati dalle le best practice già emerse da People.

DocArea: <http://www.docarea.it>

Il progetto DocArea (titolo completo: "La comunicazione digitale nell'ente e tra enti - i flussi documentali e la gestione dei processi, la rete degli sportelli unici per l'impresa, la rete degli URP) ha una triplice finalità: potenziare l'infrastruttura di rete telematica provinciale (già esistente) ed implementare tecnologie e servizi che abilitino la comunicazione digitale e lo svolgimento on line dei procedimenti amministrativi; finalizzare l'infrastruttura tecnologica ed i servizi alla relazione fra Pubblica Amministrazione ed Imprese favorendo la crescita di "Sportelli Virtuali per l'Impresa"; estendere i servizi generali e specifici ottenuti alla rete degli URP degli Enti.

Sigmater: <http://www.sigmater.it/>

Il progetto Sigma Ter (Servizi Integrati catastali e Geografici per il Monitoraggio Amministrativo del TERritorio) nasce per facilitare il processo di decentramento catastale e per migliorare la capacità di pianificazione e gestione amministrativa e fiscale del territorio e della qualità dei servizi per cittadini, professionisti ed imprese, che necessitano di integrare le informazioni catastali (a livello Agenzia del Territorio) con quelle territoriali (a livello di Regioni ed Enti locali).

Il progetto si pone quindi due obiettivi principali: creare un'infrastruttura per l'interscambio di informazioni catastali e territoriali fra l'Agenzia del Territorio e la Regione e fra questa e gli Enti Locali; sviluppare un ampio numero di servizi basati sull'informazione catastale e territoriale a cittadini, professionisti ed imprese.

Progetto Rilfedeur:

http://www.regionedigitale.net/wcm/erdigitale/servizi/rilfedeur/documenti/scheda_sint.htm

Il progetto Rilfedeur (Rilevazione dei fenomeni di degrado urbano) ha l'obiettivo di ampliare e migliorare le attività delle Polizie Municipali nella rilevazione dei fenomeni di "inciviltà e degrado urbano" nonché di consentire alle stesse un miglior dialogo, su tali aspetti, con i cittadini. A questo scopo si vuole costruire un Sistema Informativo che partendo dalla necessità di non occuparsi di questi fenomeni solo in funzione delle urgenze dia la possibilità di gestire, da parte della Polizia Municipale, flussi informativi provenienti da tre diverse fonti: rilevazione dei «vigili di quartiere» con PC palmare; telefonate dei cittadini; segnalazioni dei cittadini via e-mail o tramite Web.

Obiettivi del progetto

Il progetto “Quality Network” vuole favorire un approccio alle nuove tecnologie in un’ottica di **reale partecipazione dei dipendenti ai progetti dell’Ente e di condivisione di principi comuni**.

A questo scopo si propone di attivare all’interno del Comune di Modena modalità trasversali di comunicazione in grado di:

- Diffondere in modo capillare ed efficace all’interno dell’Ente informazioni sui progetti in corso che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l’erogazione dei servizi al cittadino.
- Coinvolgere direttamente molteplici parti dell’amministrazione nella realizzazione e gestione di progetti già in corso all’interno dell’Ente e nella realizzazione e gestione di nuovi progetti o servizi.
- Stimolare azioni di miglioramento e di innovazione che si muovano nella direzione di un CRM dei servizi.
- Stimolare e coordinare attività di formazione del personale dell’Ente relativamente alle opportunità per la comunicazione pubblica e la gestione di servizi al cittadino offerte delle tecnologie ICT.
- Supportare attività di tutoraggio e consulenza in occasione dello sviluppo di nuovi progetti.
- Far emergere e circolare la “conoscenza tacita” acquisita dal personale dell’Ente.
- Stimolare un atteggiamento propositivo che permetta di realizzare appieno il potenziale delle reti relazionali già presenti all’interno dell’amministrazione.

Target di riferimento

Il progetto di comunicazione interna “Quality Network” si rivolge principalmente

- alla rete dei referenti informatici e dei referenti web del Comune di Modena e ai redattori delle newsletter del servizio Unox1;
- a tutto il personale coinvolto nei progetti dell’Ente, già attivati o futuri, che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l’erogazione dei servizi al cittadino.

Azioni

Il progetto è attualmente in corso d’opera e prevede l’attivazione ex-novo di strumenti e modalità di supporto e formazione accanto alla raccolta e all’organizzazione sistematica di

analoghi strumenti e modalità in parte già esistenti ed utilizzati con successo in contesti specifici.

Programma di incontri di formazione

Le tecnologie ICT offrono interessanti possibilità di sviluppo dell'amministrazione pubblica verso forme innovative di gestione dei servizi e di relazione con i cittadini. Tuttavia sono anche caratterizzate da una veloce obsolescenza, che rende indispensabile una formazione continua del personale.

A questo scopo il progetto "Quality Network" prevede la creazione di piani annuali di formazione, attraverso cui aggiornare il personale dell'Ente anche attraverso incontri con esperti e professionisti del settore o attraverso esperienze significative sviluppate in altre amministrazioni pubbliche.

Produzione materiali di supporto sia cartacei che digitali

Lo staff della Rete Civica Mo-Net intende realizzare e distribuire all'interno dell'ente materiali di supporto sui progetti (in corso e di futura attivazione) che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino, così da permettere al personale una conoscenza più approfondita dei progetti e di conseguenza una concreta partecipazione ad essi.

Per agevolare il lavoro delle redazioni che pubblicano newsletter tramite il sistema Unox1, ad esempio, sono state create due guide all'uso del sistema. Lo scopo è favorire la condivisione degli obiettivi del progetto e alleggerire il carico di lavoro legato all'apprendimento del nuovo strumento di comunicazione, conducendo il personale passo dopo passo attraverso le varie fasi di attivazione di una nuova newsletter.

Per consentire alle redazioni di focalizzarsi sulla gestione del contenuto, trascurando gli aspetti più puramente tecnologici, è stato creato un modello standard (template) di newsletter che le singole redazioni decentrate possono adattare alle proprie esigenze specifiche.

E' stato elaborato inoltre un sistema di statistiche attraverso cui le redazioni possono monitorare in tempo reale i dati relativi agli iscritti alle varie newsletter (sesso, età, luogo di residenza, disponibilità a partecipare ai sondaggi e a ricevere sms, ecc). Si tratta di un valido aiuto in fase di definizione dell'utenza e di progettazione di servizi sempre più vicini alle effettive esigenze dei destinatari.

Un altro esempio già disponibile riguarda l'applicazione degli standard di qualità, accessibilità, usabilità ed aggiornamento delle pubblicazioni web adottati dalla Rete Civica del Comune di Modena. Per garantire la qualità e soprattutto l'accessibilità dei siti Internet comunali è stato approntato inoltre *Mo-Net news*, un programma di *content management* finalizzato alla creazione delle pagine web che contengono le news da pubblicare sulla Rete Civica del Comune di Modena o su uno dei siti di settore/servizio ad essa collegati.

Mo-Net news permette di semplificare le operazioni di composizione e pubblicazione su web delle news, rendendole possibili anche a chi non ha conoscenza o sufficiente dimestichezza con l'uso dell'html ed evitando quindi gli errori di validazione che ne possono derivare.

Inoltre *Mo-Net news* è stato strutturato in modo da poter convertire automaticamente ogni notizia inserita nel database della Rete Civica Mo-Net in una newsletter di Unox1

Gli strumenti sopra citati sono già stati utilizzati con successo, ma è necessario diffonderne la conoscenza in modo più capillare all'interno della rete dei referenti web che si occupano dei siti di settore e delle redazioni che utilizzano il sistema di newsletter comunale Unox1. Inoltre è necessario sottoporre questi strumenti ad un periodico aggiornamento sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti emersi dai loro reali utilizzatori.

Attivazione funzioni di tutoraggio/affiancamento

Lo staff della Rete Civica Mo-Net insieme a personale dell'URP e dei Sistemi Informativi, affianca il personale interno in tutte le fasi di iniziale conoscenza, di apprendimento e di acquisizione degli strumenti e delle competenze necessarie alla piena partecipazione ai progetti (in corso e di futura attivazione) che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino.

Accanto agli incontri di formazione sopra indicati, che prevedono il coinvolgimento dell'insieme o di porzioni specifiche delle reti di referenti dell'amministrazione comunale, il progetto "Quality Network" prevede l'attivazione di azioni di tutoraggio e affiancamento one-to-one.

Aggiornamenti periodici sul tema della qualità della comunicazione on line

Nel novembre 2002 lo staff della Rete Civica Mo-Net ha creato un sito Internet interamente dedicato alla qualità della comunicazione on line del Comune di Modena (<http://quality.comune.modena.it/>) in cui sperimentare nuove soluzioni tecnologiche destinate a garantire una maggiore accessibilità ed usabilità dei prodotti web dell'Ente, presentare le varie iniziative sviluppate in merito dal Comune di Modena o da altri enti pubblici significativi e in cui trovano posto la versione costantemente aggiornata degli standard, una rassegna stampa e un'insieme di link utili a chi voglia approfondire la conoscenza dell'argomento.

A questo sito è stata affiancata l'attivazione della newsletter Quality, distribuita attraverso il sistema Unox1. La newsletter è pensata per offrire agli iscritti informazioni e aggiornamenti sulle iniziative del Comune di Modena in termini di qualità dei servizi on line (normativa, usabilità, accessibilità, progetti di e-gov) e per segnalare le novità sul tema sviluppate a livello nazionale ed internazionale.

Entrambi i servizi sono pubblici e quindi rivolti a chiunque sia interessato all'argomento, ma vogliono diventare anche un punto di riferimento ed uno strumento di costante aggiornamento per il personale interno. L'analisi dei file di log del sito ha evidenziato l'elevato numero di accessi provenienti dalla Intranet del Comune di Modena, segno di un evidente interesse del personale dell'amministrazione, così come è rilevante la percentuale di dipendenti che si sono iscritti alla newsletter Quality.

Attivazione di un servizio di consulenza on line sugli standard di qualità della Rete Civica

Quanto detto sopra motiva la decisione di integrare la newsletter Quality con l'attivazione di un servizio di consulenza on line.

Ai dipendenti del Comune di Modena verrà offerta la possibilità di contattare via e-mail lo staff della Rete Civica Mo-Net per chiedere consigli per migliorare l'accessibilità e

verificare l'usabilità dei siti Web o chiarimenti su indicazioni e normative sul tema della qualità dei servizi on-line. I membri dello staff risponderanno sui temi di loro specifica competenza in base all'esperienza maturata personalmente, alle direttive nazionali, europee ed internazionali e alle ricerche condotte dagli esperti sull'argomento. La risposta verrà quindi rimandata al destinatario sempre tramite posta elettronica e pubblicata come FAQ (frequently asked questions) sugli spazi dedicati della Intranet del Comune.

In questo modo vengono supportate e conciliate tra loro sia l'esigenza di fornire assistenza altamente personalizzata ai dipendenti coinvolti attivamente nella gestione e nello sviluppo di progetti web, sia di garantire la conservazione e la circolazione di una conoscenza che altrimenti rischia di rimanere "tacita".

Strumenti di valutazione e autovalutazione

Il progetto "Quality Network" prevede l'ideazione di strumenti in grado di aiutare il personale dell'Ente nella valutazione dei risultati ottenuti nello svolgimento dei progetti che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino.

Accanto a strumenti creati ex-novo per rispondere alle particolari esigenze di progetti specifici, si metteranno a disposizione anche strumenti ormai consolidati (come sondaggi e indagini di customer satisfaction): in entrambi i casi verrà prevista un'attività di affiancamento per permettere al personale inesperto di acquisire familiarità con i nuovi strumenti.

Ad esempio, per facilitare i referenti web del Comune di Modena nell'applicazione degli standard di qualità adottati dall'amministrazione, è stato attivato un laboratorio per testare l'accessibilità e l'usabilità dei prodotti web destinati alla pubblicazione sulla Rete Civica (<http://quality.comune.modena.it/laboratorio.shtml>), attrezzato con i sistemi operativi e i browser più comunemente utilizzati, oltre ai principali validatori automatici di accessibilità. In particolare è stata approntata una checklist di controllo – che segue ed integra le indicazioni fornite dal Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie per la registrazione del dominio "gov.it" - che permette una prima valutazione offrendo indicazioni precise sui principi fondamentali e gli accorgimenti di base che un sito deve rispettare. Il laboratorio si avvale anche della collaborazione di operatori esperti in metodi di indagine complessi, come i test compiuti su campioni più o meno ampi di utenti.

Analisi e individuazione di standard e indicatori di qualità per i servizi erogati via e-mail

E' prevista un'attività di documentazione e di ricerca allo scopo di individuare standard ed indicatori di valutazione anche per quegli ambiti che ancora ne sono sprovvisti.

In particolare verranno analizzati i criteri alla base di una newsletter telematica di qualità, allo scopo di fornire ulteriore materiale di supporto alle redazioni di Unox1.

L'analisi verrà condotta non solo attraverso un benchmarking delle esperienze eccellenti maturate dalle pubbliche amministrazioni italiane, ma anche tramite il contatto diretto con gli operatori delle redazioni di Unox1 (interviste, focus group, etc.) grazie a cui far emergere eventuali criticità ed evidenziare best practice.

Questo percorso di ricerca vuole raggiungere il doppio obiettivo di portare alla realizzazione di ausili concreti al lavoro del personale interno (standard e checklist di

controllo e autovalutazione) e di individuare dei principi attendibili sulla cui base organizzare il back office del servizio Unox1.

Gli indicatori di qualità relativi ai servizi e-mail saranno funzionali anche alla verifica e miglioramento della quotidiana operatività legata all'uso dello strumento come canale di relazione con gli utenti.

Formalizzazione del network sulla Intranet del Comune di Modena

Perché una rete di relazioni possa funzionare appieno come strumento di circolazione di esperienze è necessario che venga formalmente riconosciuta all'interno dell'Ente che l'ha generata.

Per questo motivo sulla Intranet del Comune di Modena verrà creata un'area dedicata alle reti relazionali già presenti e a quelle che eventualmente verranno create in futuro, in cui inserire tutti i riferimenti necessari a contattare i singoli referenti.

Attualmente sono attive mailing list che mettono tra loro in contatto i membri delle reti dei referenti informatici del Comune, dei referenti web che si occupano dei siti di settore e delle redazioni che utilizzano il sistema di newsletter comunale Unox1

Area web dedicata

Saranno create sulla Intranet del Comune di Modena delle pagine dedicate ai progetti in corso che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino, in cui inserire tutte le informazioni relative, eventuale documentazione allegata e i riferimenti dei referenti coinvolti.

Un esempio significativo è rappresentato dai progetti e-gov finanziati con il primo avviso (il progetto People, DocArea, Sigma Ter, ecc.), per i quali sono stati messi a disposizione sulla Intranet dettagliate informazioni, spiegazioni della struttura organizzativa e tutti i riferimenti e la documentazione relativa.

Forme di incentivazione

Sono in fase di valutazione assieme al Settore Personale del Comune di Modena forme di incentivazione (formale ed economica) in grado di stimolare il personale ad un atteggiamento propositivo e alla reale partecipazione ai progetti in corso che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino.

Uffici e strutture coinvolte nella realizzazione

“Quality Network” nasce per iniziativa dello staff della Rete Civica Mo-Net, che si occuperà della gestione e del coordinamento delle varie fasi del progetto, in cui verranno coinvolti attivamente:

- le reti relazionali già consolidate che mettono in contatto tra loro i referenti informatici del Comune, i referenti web che si occupano dei siti di settore e le redazioni che utilizzano il sistema di newsletter comunale Unox1;

- tutto il personale coinvolto nei progetti dell'Ente, già attivati o futuri, che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino;
- il personale dei Servizi di Comunicazione e Relazione con i Cittadini (URP, sportelli informativi);
- il personale dell'Ufficio Stampa;
- il personale del Settore Sistemi Informativi.

Misurazione dei risultati

Si intende monitorare in itinere l'andamento del progetto "Quality Network", sia tramite strumenti di rilevazione quantitativa, che attraverso strumenti di analisi qualitativa.

Rilevazione periodica del numero di nuove newsletter attivate su Unox1 e delle redazioni incaricate della loro gestione.

Rilevazione del numero di siti Internet dell'Ente che applicano gli standard di qualità, accessibilità, usabilità e aggiornamento adottati dalla Rete Civica del Comune di Modena.

Analisi dei nuovi siti Internet dell'Ente: rilevare in che modo sono stati applicati gli standard di qualità della Rete Civica del Comune di Modena aiuta infatti a capire le difficoltà nella comprensione e nell'adozione di queste indicazioni, e quindi permette di progettare strumenti di diffusione e formazione più efficaci.

Analisi delle richieste di consulenza tramite e-mail sul tema della qualità della comunicazione on line: anche in questo caso vale quanto detto per l'analisi dei nuovi siti Internet dell'Ente.

Sondaggi e interviste mirate al personale che partecipa ai progetti dell'Ente, già attivati o futuri, allo scopo di valutarne la qualità e le modalità di coinvolgimento.

Rilevazione numerica e qualitativa (tramite questionari e interviste) del grado di partecipazione alle attività formative e a tutti gli incontri pianificati nell'ambito del progetto "Qualità network" in particolare e in generale dei vari progetti dell'Ente, già attivati o futuri, che adottano tecnologie ICT per la comunicazione e l'erogazione dei servizi al cittadino.

Organizzazione di focus group, tramite cui sollecitare all'analisi e alla discussione delle eventuali criticità riscontrate dal personale interno.

Referente per il progetto

Dott. Claudio Forghieri
Via Scudari 20 – 41100 Modena
Telefono: 059 / 203.2456 – 203.2992
Fax: 059 / 203.2612
E-mail: retecivica@comune.modena.it
<http://quality.comune.modena.it/>

Dirigente Responsabile

Dott. Giampiero Palmieri
Settore Sistemi Informativi e Servizi Demografici

Il progetto Qualità Network è vincitore del premio “In Viaggio” della Regione Emilia Romagna – anno 2005

Le motivazioni della giuria per la premiazione del progetto:



“...attraverso il coinvolgimento e la formazione punta a stimolare nei dipendenti una maggiore consapevolezza rispetto alle opportunità offerte dalle nuove tecnologie nella gestione dei servizi al cittadino. In questo caso è stato premiato l’uso della comunicazione come “strumento per migliorare, attraverso la conoscenza e la condivisione dei progetti, le performance dell’amministrazione”.