

**CURRICULUM VITAE  
AGOSTINI CECILIA**

**INFORMAZIONI PERSONALI**

Nome	AGOSTINI, CECILIA
Data di nascita	██████████
Qualifica	Dirigente
Amministrazione	Comune di Arezzo
Incarico attuale	Direttore dello Sportello Polifunzionale e Servizio Comunicazione
Numero telefonico dell'ufficio	0575/377777
Fax dell'ufficio	0575/377766
E-mail istituzionale	c.agostini@comune.arezzo.it

**TITOLI DI STUDIO E  
PROFESSIONALI ED ESPERIENZE  
LAVORATIVE**

Titolo di studio	Laurea in Scienze Politiche
Altri titoli di studio e professionali	BRITISH INSTITUTE OF FLORENCE. Frequenza e superamento, con il <b>massimo dei voti</b> , dell'esame finale del corso di inglese.
Esperienze professionali (incarichi ricoperti)	<b>Novembre 1994 – Marzo 1995</b> <b>Comune di San Giovanni V.no (Ar)</b> <b>Comune di Monterotondo (Roma)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Incarichi professionali per attività di <b>Consulenza e Formazione</b> per l'allestimento, l'inaugurazione e l'avvio degli <b>Uffici Relazioni con il Pubblico e Informazioni</b> (inaugurati rispettivamente il 4 marzo e il 10 marzo 1995). In particolare sono state curate le seguenti fasi di lavoro:</li><li>• seminari di sensibilizzazione della struttura comunale (dirigenti, funzionari, istruttori direttivi) per l'individuazione delle esigenze dell'Ente e la condivisione delle problematiche inerenti il rapporto con i cittadini, in ottemperanza all'art. 12 del D.L. 29/93 e successive applicazioni;</li><li>• collaborazione nella fase di individuazione e selezione del personale operativo per i Punti Informazione;</li><li>• formazione degli operatori per le fasi di ricerca dati e contatti con le fonti,</li></ul>

trattamento dei documenti e predisposizione degli archivi cartacei e informatizzati, analisi dell'assetto organizzativo e comunicazione interna, ascolto e comunicazione con i cittadini;

- supporto per l'allestimento della sede, la scelta delle attrezzature e le strumentazioni, la razionalizzazione degli spazi;
- predisposizione del materiale promozionale di presentazione del servizio e cura della giornata seminariale di inaugurazione;
- supervisione per la fase di ricerca sociale (individuazione di indici di gradimento e sondaggi di opinione) e monitoraggio del servizio in ordine a criteri di efficienza ed efficacia.

**Aprile 1995– Settembre 1996**

**Comune di Arezzo**

Incarico professionale per attività di Consulenza per conto di Comune, Provincia, Prefettura, INPS e Azienda USL 8 di Arezzo all'interno del Progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica "Servizi Polifunzionali di accesso alla Pubblica Amministrazione" che ha avuto avvio a livello nazionale nel giugno 1994 e ad Arezzo nell'aprile del 1995.

L'affidamento dell'incarico di consulenza è conseguito ad una selezione pubblica tra coloro che erano in possesso dell'attesto di "Tecnico dei Servizi di Informazione, Documentazione e Ascolto" e sulla base di:

- migliore votazione conseguita nel corso
- curriculum formativo e professionale
- colloquio di verifica attitudinale e professionale

Il mio lavoro all'interno del Progetto, terminato il 30 settembre 1996, ha previsto:

- progettazione e realizzazione di una rete di Servizi Polifunzionali di rapporto con il pubblico;
- individuazione e semplificazione di una serie di procedure a carico del cittadino, disseminate sul territorio.

In particolare, ho curato la parte relativa a:

1. Contatti con le strutture al fine di estendere la conoscenza sul ruolo degli U.R.P., all'interno e all'esterno degli enti, e per creare le basi perché ciascun servizio fosse in grado di disporre di informazioni complete, valide e tempestive da rendere ai cittadini;
2. Attività di coordinamento degli enti parte del progetto;
3. Formazione degli operatori dei punti informativi in relazione a:
  - ricerca e trattamento delle informazioni;
  - ascolto e comunicazione al pubblico;
  - gestione dei contatti interni ed esterni alla struttura;
  - uso del computer e dei programmi applicativi di gestione delle informazioni.
4. creazione di gruppo di lavoro misti fra operatori appartenenti ad enti diversi con lo scopo di rafforzare la coscienza di gruppo, attivare meccanismi di

	<p>comunicazione e di scambio di informazioni, stimolare capacità di problem solving;</p> <p>5. analisi, studio, progettazione e realizzazione della banca dati di gestione delle informazioni integrata fra i cinque enti parte del progetto;</p> <p>6. Attività di promozione all'esterno dei servizi prima e dopo l'apertura al pubblico;</p> <p>7. attività di comunicazione esterna (manifesti, dépliant informativi...);</p> <p>8. tutoraggio in fase di sperimentazione del nuovo sistema informatico e coordinamento con la ditta fornitrice del software;</p> <p>9. Studio degli spazi per l'allestimento della sede;</p> <p>10. Predisposizione degli strumenti per l'analisi quali-quantitativa del servizio e per il monitoraggio dello stesso al fine di adattare costantemente la natura delle informazioni alle necessità dell'utenza.</p> <p>11. realizzazione, rielaborazione ed analisi del questionario di customer satisfaction sul gradimento dei servizi somministrato nei 6 punti informativi;</p> <p>12. individuazione, studio ed analisi di alcune procedure nell'ottica di una loro semplificazione, della riduzione degli adempimenti richiesti ai cittadini per la conclusione della pratica. Cito ad esempio i più rilevanti: denuncia di nascita, cambio di residenza, invio comunicazione per carta di identità, invalidi civili, ....</p> <p>Mi preme sottolineare che le semplificazioni proposte e sperimentate ad Arezzo sono state accolte favorevolmente dal Dipartimento della Funzione Pubblica tanto da essere inserite all'interno della legge "Bassanini" n. 127/97.</p> <p>13. ideazione e realizzazione di materiale informativo</p> <p>14. organizzazione di eventi e iniziative di comunicazione</p> <p>15. sviluppo di una analoga rete di servizi presso la città di Lecce. In merito alla mia attività per la città di Lecce, mi preme sottolineare in particolare un aspetto, tralasciando tutti quegli elementi di similitudine esistenti con il percorso seguito ad Arezzo. A Lecce non si è dovuto soltanto realizzare ex novo una struttura di relazioni con il pubblico, ma anche e soprattutto aiutare e sostenere gli amministratori locali e ed i dipendenti coinvolti nel diffondere una nuova "cultura di attenzione al cittadino".</p> <p><b>25 novembre 1996 – ad oggi</b> <span style="float: right;"><b>Comune di Arezzo</b></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il primo incarico a tempo pieno e determinato come funzionario addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Arezzo, datato 25 novembre 1996, ha fatto seguito al lavoro svolto all'interno del Progetto Ministeriale sopra ricordato. La delibera di Giunta Comunale n. 2668 del 12/11/1996 ricorda che l'incarico viene affidato non solo per "la laurea posseduta e l'iter formativo scolastico seguito, ma anche per aver dimostrato professionalità nello specifico settore della comunicazione pubblica, della progettazione e dell'uso degli strumenti informatici".</li> <li>• dal 1 gennaio 1997 al 1 gennaio 2000 vengo nominata dal Sindaco quale Responsabile dell'Ufficio Informazioni, Certificazioni e Relazioni con il Pubblico,</li> </ul>
--	---

con attribuzione e responsabilità di PEG. Il 1° maggio del 1999 sono stata assunta a tempo pieno ed indeterminato a seguito della vincita di concorso pubblico per funzionario addetto all'Ufficio Relazione con il pubblico;

- dal 1 gennaio 2000 al 9 agosto 2006 sono stata nominata Direttore, titolare di posizione organizzativa, dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- dal 26 settembre 2002 ottengo l'incarico di Coordinatore delle attività di comunicazione ed informazione del comune di Arezzo, con atto di nomina sindacale
- dal 9 agosto 2006 ad al 1 settembre 2007 sono Direttore del Servizio Comunicazione, con accorpamento delle funzioni di URP e Ufficio Stampa
- dal 1 agosto 2007 al 27 febbraio 2008 sono Direttore dell'Ufficio Comunicazione con accorpamento delle funzioni di URP, Ufficio permessi e Coordinatore delle attività di comunicazione ed informazione del comune di Arezzo, con accorpamento delle funzioni di Ufficio Stampa.
- Dal 28 febbraio 2008 ad oggi sono dirigente, a tempo determinato, con l'incarico specifico di Direttore del Servizio Comunicazione (URP e Stampa) e dello Sportello Polifunzionale.

Cito ad esempio alcuni degli elementi caratterizzanti la mia attività.

Dal 1996 al 2000, in particolare mi sono occupata:

- direzione dei due servizi di informazione dell'amministrazione comunale: InformaComune ed InformArezzo con coordinamento e gestione delle risorse umane ed economiche assegnate;
- coordinamento, all'interno del progetto "Servizi Polifunzionali di accesso alla Pubblica Amministrazione", per Comune, Provincia, Prefettura, INPS ed Azienda USL 8 dei rispettivi punti informativi;
- gestione dei processi di informazione al cittadino, acquisizione ed elaborazione dei dati provenienti dalle strutture interne;
- elaborazione di progetti di comunicazione per l'intero ente e coordinamento immagine dell'amministrazione comunale. A questo proposito ho coordinato tutto il progetto per la realizzazione del nuovo manuale di immagine dell'Ente;
- redazione dei Piani Annuali di Comunicazione dell'Ente;
- ideazione, progettazione, realizzazione, coordinamento e gestione del sito internet del Comune di Arezzo [L@retina](#). La versione del sito uscita nel settembre 2002 ha ricevuto l'Oscar dell'innovazione nella quinta Rassegna Regionale "Dire&Fare". Queste le motivazioni del premio

"Comune di Arezzo

L@retina

Il nuovo sito internet del comune, approfondisce e propone soluzioni innovative per la facilità di accesso alle informazioni."

- consulenza ed assistenza alla Biblioteca Comunale e all'Istituzione Giostra del

	<p>Saracino per la realizzazione dei rispettivi siti internet;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formazione e coordinamento del gruppo di 40 referenti tecnici per la gestione del sito internet;</li> <li>• coordinamento dei progetti di E-gov relativi alla comunicazione del Comune di Arezzo;</li> <li>• realizzazione di campagne informative di comunicazione e di sensibilizzazione. Ricordo a titolo esemplificativo la campagna informativa sul ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico realizzata da dicembre 2003 ad aprile 2004;</li> <li>• coordinamento e gestione, in collaborazione con l'Ufficio del Personale, progetto di comunicazione interna "ParliamociInComune": una news letter e del prontuario per i dipendenti denominato "Sottocchio". Il progetto ha ottenuto l'Oscar per l'innovazione nell'anno 2001 nel corso della Rassegna Regionale "Dire&amp;Fare".</li> <li>• Realizzazione della nuova intranet comunale come grande comunità virtuale di pratica e di apprendimento.</li> <li>• coordinamento e gestione Progetto Edicole</li> <li>• organizzazione e gestione della presenza del Comune presso le principali mostre e fiere nazionali (Forum P.A. di Roma, Com-P.A. di Bologna, Dire&amp;Fare Regione Toscana);</li> <li>• ideazione, progettazione e realizzazione di indagini di customer satisfaction sulle attività e i servizi del comune di Arezzo</li> <li>• collaborazione alla realizzazione della Guida ai servizi della Città di Arezzo dal 1996 al 2005</li> <li>• ideazione, progettazione e realizzazione dei principali strumenti di comunicazione fra comune e cittadini</li> </ul> <p>Alle attività sopra elencate si sono successivamente aggiunte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nel periodo 2000-2006, la responsabilità della "Struttura di Coordinamento delle attività di informazione e di comunicazione dell'ente" istituita in applicazione della Legge 150/2000 di cui hanno fatto parte, oltre a me in qualità di Direttore URP, il Portavoce del Sindaco, l'Addetto Stampa Promozione Ente e Città e l'Addetto Stampa del Consiglio Comunale;</li> <li>• nello stesso periodo 2000-2006 la cura e la gestione dei contatti per la redazione del mensile di informazione comunale "Arezzo il Comune Informa"</li> <li>• dall'aprile 2008 seguono le attività per la redazione del nuovo mensile della pubblica amministrazione aretina "Aerre";</li> <li>• attivazione dei contratti fra amministrazione e mass media locali</li> <li>• studio, progettazione e realizzazione della prima Guida informativa al territorio del comune di Arezzo</li> <li>• dal 9 agosto 2006 al 1 settembre 2007, la direzione del servizio Comunicazione, con accorpamento delle funzioni di Ufficio Stampa e Ufficio</li> </ul>
--	---

	<p>Relazioni con il Pubblico</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dicembre 2006 – gennaio 2007 collaborazione con l'Ufficio del Personale per la somministrazione del questionario sul Benessere Organizzativo</li> <li>dal 1 agosto 2007 la gestione del primo nucleo di sportello polifunzionale del Comune</li> <li>dal 10 ottobre 2007, mi sto occupando dell'attivazione del nuovo sportello polifunzionale, progetto di punta dell'attuale amministrazione che ha come obiettivo prioritario la costituzione di un punto unico di accesso ai servizi comunali. In particolare sono Responsabile del coordinamento del gruppo operativo, lato cittadino, incaricato dell'analisi organizzativa dei servizi rilevanti ai fini della costituzione dello Sportello Polifunzionale del comune di Arezzo, su nomina del Direttore Generale.</li> </ul> <p>Faccio parte del gruppo di funzionari che hanno supportato i vari procedimenti elettorali che si sono susseguiti dal 1996 ad oggi.</p> <p>Nel giugno del 2006, in occasione del Referendum, ho sostituito il direttore dei Servizi Demografici nell'espletamento del procedimento elettorale.</p> <p>Sono ufficiale di anagrafe e di stato civile dal maggio 2007.</p> <p>Dal 1997 al 2000 sono stata membro della Rete Telematica della Regione Toscana. Sono inoltre membro della delegazione Regionale dell'Associazione di Comunicazione Pubblica.</p> <p><b>ALTRE ESPERIENZE PROFESSIONALI</b></p> <hr/> <p><b>Dicembre 1994– Aprile 1995</b> <span style="float: right;"><b>Comune di Poppi (Ar)</b></span></p> <p>Incarico di lavoro autonomo per attività di <b>Traduzione dall'inglese all'italiano</b> di materiale storico per l'allestimento della mostra "La guerra in Casentino"</p> <p><b>1986 – 1993 - Operatore del Tempo libero</b> - assistenza a bambini e adolescenti portatori di Handicap nel periodo estivo (luglio - agosto) negli anni che vanno dal 1986 al 1993, per conto della Usl 23 Zona Casetino</p>
Formazione	<p><b>Febbraio - Giugno 1994</b> <span style="float: right;"><b>Provincia di Arezzo</b></span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Frequenza del corso di qualificazione professionale di <b>600 ore</b> gestito dall'Amministrazione Provinciale di Arezzo per conto della Regione Toscana per "Tecnico addetto ai Servizi Informazione, Ascolto, Documentazione" e superamento degli esami finali con la votazione di Ottimo; tirocinio presso il Servizio sperimentale InformArezzo e collaborazione alla attività redazionale e alla sistematizzazione degli archivi cartaceo e informatizzato;</li> </ul>

**1995-1996            Università di Firenze, Cattedra di Scienza dell'Educazione**

- corso di perfezionamento annuale "L'educazione degli adulti nel contesto europeo", organizzato dall'Università di Firenze, Cattedra di Scienza dell'Educazione, attivato nell'anno accademico 1995-96, per un totale di **150 ore** di lezione.

**17-18 giugno 1996**

- seminario di studi organizzato dal Centro di Documentazione sui servizi pubblici innovativi a disposizione dei cittadini, presso l'Università di Siena, dal titolo "Con chi parlano i cittadini"

**9 giugno 1997            Comune di Arezzo**

- corso della durata di 5 ore sul D.Lgs. 626/94

**27 marzo 1998    CONSIEL**

- Giornata di studi su "La privacy negli enti locali: trasparenza a prova di riservatezza"

**23, 24 e 25 settembre 1998    Comune di Arezzo**

- corso della durata di 18 ore sul tema "PROJECT MANAGEMENT: la gestione dei progetti"

**5 ottobre 1998    Prefettura di Arezzo**

- giornata di studio sulla legge Bassanini n. 127/97

**29-30 ottobre e 5-6 novembre 1998    Comune di Arezzo**

- corso della durata di 20 ore sul tema "PROJECT MANAGEMENT: l'attività dell'ente locale nella ricerca dei finanziamenti dei progetti".

**17 dicembre 1998    Comune di Arezzo**

- intervento formativo sul Progetto Città Sane - PASA

**17 febbraio 1999    REGIONE TOSCANA**

- giornata di studio sulla Rete Telematica della Regione Toscana

**11 giugno 1999    Comune di Pistoia**

- giornata di studio "L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e la gestione dei reclami e del disservizio"

**30 giugno 1999    Comune di Arezzo - RSO**

- tavola rotonda "La qualità dei servizi pubblici e la soddisfazione dell'utenza"

**11 novembre 1999    Alos Communication**

- giornata di studio "La Pubblica Amministrazione e le imprese nell'era digitale"

**Febbraio - aprile 2000            ANCITEL - sede di Firenze**

- corso della durata di **30 ore** dal tema "la progettazione di siti internet dei comuni". Il corso ha previsto poi alcuni moduli di formazione a distanza della durata complessiva di 12 ore.

**4/5 e 18/19 ottobre 2001    CONSIEL**

- Seminario dal titolo "L'importanza di saper delegare"

**9-10-11 e 29-30-31 ottobre 2001 CISEL**

- Seminario di aggiornamento della durata di **36 ore** dal titolo "Pianificare e realizzare il sito Internet del Comune". Questi temi trattati:
  - Come si progetta un sito Internet: usabilità, accessibilità e aggiornamento.
  - Come si promuove un sito Internet: gli strumenti della Web promotion per il successo dei servizi Internet di un Comune
  - La redazione: attivarsi all'interno dell'ente per realizzare un progetto telematico

**Giugno - ottobre 2001 CONSIEL**

- Corso di formazione professionale "Master comportamentale per direttori" organizzato dal comune di Arezzo per la durata complessiva di 60 ore.

**17 e 18 aprile 2002 Comune di Reggio Emilia**

- corso della durata di 18 ore sul programma di gestione del sito Lotus Notes Domino

**23 maggio - 4/12 giugno 2002 CONSIEL**

- Corso di formazione "lo sviluppo delle capacità relazionali per la qualità dei servizi nella P.A." della durata di 24 ore

**27 e 29 maggio 2002 CONSIEL**

- Corso di "formazione per formatori" della durata di 12 ore

**11 e 18 giugno 2002 Comune di Modena**

- corso per web editor

**5 marzo – 16 aprile 2003 FACOLTA' DI SCIENZE POLITICHE DI FIRENZE**

- corso di **90 ore** per Responsabili di Uffici Relazioni con il Pubblico. Il corso è abilitante all'esercizio della funzione così come previsto dal Regolamento di attuazione della Legge 150/2000.

**4 giugno 2003 – Comune di Fiesole – PAGINA APERTA**

- giornata formativa di 9 ore dal titolo "Comunicare la qualità amministrativa"

**13 novembre 2003 Comune di Modena**

- corso su "Migliorare la navigabilità del sito"

**12 maggio 2005 Comune di Arezzo**

- giornata seminariale dal titolo "I finanziamenti comunitari: un'opportunità di



	<p>sviluppo per gli enti locali”</p> <p><b>23 gennaio 2006 Comune di Arezzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• corso dal titolo "come definire buoni obiettivi nell'ente locale"</li> </ul> <p><b>7 marzo 2007 ANUSCA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• corso della durata di 4 ore su Atti Notori</li> </ul> <p><b>27 novembre 2007 ASSOCIAZIONE DI COMUNICAZIONE PUBBLICA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• giornata regionale sulla comunicazione pubblica</li> </ul> <p><b>Febbraio 2008 Empatheia</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di tre giornate sulla gestione del conflitto</li> </ul> <p><b>Aprile 2008 Cisel Maggioli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di due giornate sulle sponsorizzazioni nella Pubblica Amministrazione</li> </ul> <p><b>Febbraio 2009 Comune di Arezzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di due giornate sulla gestione documentale</li> </ul> <p><b>23 e 25 Giugno 2009 Comune di Arezzo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corso di due giornate su</li> </ul>
Capacità linguistiche	<p><b>Francese</b></p> <p>Capacità di lettura: ottimo</p> <p>Capacità di scrittura: ottimo</p> <p>Capacità di espressione orale: ottimo</p> <p><b>Inglese</b></p> <p>Capacità di lettura: buono</p> <p>Capacità di scrittura: buono</p> <p>Capacità di espressione orale: buono</p>
Capacità nell'uso delle tecnologie	<p>Possiedo un ottimo livello di utilizzo del personal computer e delle sue periferiche.</p> <p>Utilizzo programmi di office automation sia in ambiente proprietario (microsoft) che in ambiente Open Source, programmi di navigazione e di gestione della posta elettronica</p> <p>Utilizzo programmi gestionali</p> <p>Utilizzo programmi di gestione delle informazioni e di creazione di siti web</p>
Altro (partecipazione a convegni e seminari e pubblicazioni, collaborazione a riviste, ecc., ed ogni altra informazione che il dirigente ritiene di dover pubblicare)	<p><b>DOCENZE</b></p> <hr/> <p>Ho svolto per il Comune di Arezzo corsi di formazione per i propri dipendenti nelle seguenti materie:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informatica</li> </ul>

- comunicazione e gestione del front office
- organizzazione interna
- progettazione e gestione del sito internet
- accessibilità ed usabilità dei siti internet delle PP.AA.

Nel 1997 sono stata docente di un corso della durata complessiva di 30 ore rivolto al corpo della Polizia Municipale per l'attivazione presso il Comando di uno sportello di informazione ai cittadini.

2 ottobre e 21 novembre 1997 - Sono stata chiamata dalla Scuola Superiore di Amministrazione del Ministero dell'Interno di TorVergata (Roma) a fare due docenze in materia di comunicazione pubblica istituzionale, nell'ambito del VII Corso di formazione iniziale per segretari comunali in prova.

7 novembre 1997 - Ho tenuto una lezione della durata di 3 ore presso l'Università di Siena - Facoltà di Scienze della Comunicazione" nell'ambito del Corso "Teorie e tecniche della comunicazione pubblica" dal titolo "Gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico – normativa, modelli, prestazioni, servizi polifunzionali".

13 aprile 1999 – Sono stata chiamata dal Direttore Generale della USL 8 a tenere una lezione al corso di formazione regionale sullo Sportello Unico della Prevenzione

Relatore alla giornata sulla qualità dei servizi pubblici comunali organizzata dal Comune di Capannori (Lucca) il giorno 19 febbraio 1998.

Nel periodo marzo - maggio 2002 sono stata docente del corso sulla "Qualità della comunicazione al pubblico" della durata di 30 ore, svoltosi in due sessioni, per gli operatori della Biblioteca Consortile "Città di Arezzo".

In occasione del Salone della Comunicazione Pubblica (COM-PA) di Bologna e del Forum PA di Roma sono stata più volte relatore in tavole rotonde sul tema della comunicazione pubblica istituzionale.

Ho fatto parte del "Gruppo di Formatori" scelti dall'amministrazione fra i propri funzionari e formati appositamente per realizzare nell'ambito degli interventi formativi attuati dall'ente, formazione al personale utilizzando risorse interne. Il gruppo costituito da 10 funzionari ha gestito interventi formativi della durata di una giornata e rivolti a 650 dipendenti, divisi in sottogruppi.

## COLLABORAZIONI

---

L'esperienza del Comune di Arezzo nel campo della comunicazione con i cittadini costituisce un esempio di eccellenza nel panorama nazionale tanto da dover dedicare parte della mia attività alla "consulenza" verso altri enti, nei primi anni, per la costituzione degli URP e successivamente per la redazione dei Piani di Comunicazione.

1992 - Collaborazione con la Facoltà di Scienze Politiche di Firenze - corsi di Statistica e Metodologia delle Scienze Politiche - alla redazione e somministrazione di un Questionario sull'occupazione dei neolaureati.

Ho collaborato con le riviste "AUTAUT" di ANCI Toscana e "Comunicazione Pubblica" dell'Associazione italiana di Comunicazione Pubblica di cui sono socio.

Dall'ottobre al dicembre 2002 sono stata chiamata a far parte del laboratorio di benchmarking organizzato dal **Dipartimento della Funzione Pubblica** dal titolo **"La qualità della comunicazione pubblica su Internet"**. Il Laboratorio ha poi realizzato e pubblicato una guida operativa - in formato digitale e disponibile on line sotto forma di spazio web, eventualmente interattivo - che, alla luce delle norme in materia di comunicazione pubblica e dei principi di qualità della comunicazione in rete, costituisce un supporto metodologico e contribuisce ad una più precisa definizione del ruolo dell'URP nell'ambito dei processi di comunicazione on line (internet, intranet, rete civica) che investono anche le altre strutture di comunicazione dell'ente. Hanno preso parte al gruppo di lavoro soltanto cinque responsabili URP di cinque città italiane, l'Università degli studi "Roma Tre", il CENSIS, l'AIPA, Il Ministero delle Telecomunicazioni, il Dipartimento per l'innovazione e la tecnologia.

All'interno della pubblicazione, il capitolo dedicato alla gestione delle informazioni on line è a cura della sottoscritta.

Ottobre 2002 ho scritto un articolo sul mensile "Pubblica" dal titolo "Navigare Facilmente".

Nella primavera 2006 ho partecipato al tavolo nazionale, organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, sui Piani di Comunicazione.