

# CURRICULUM VITAE

## 1. Informazioni personali

|  |   |
|--|---|
| Nome e cognome                           | Barbara Tonetto   |
| Qualifica                                | Istruttore direttivo amministrativo contabile (cat. D1) |
| Incarico attuale                         | Posizione organizzativa Canali di Comunicazione         |
| Telefono dell'Ufficio o della Segreteria | 055 2768250   |
| E-mail istituzionale                     | barbara.tonetto@comune.fi.it                            |

## 2. Titoli di studio e/o professionali (in ordine decrescente)

|                                       |   |
|---------------------------------------|---|
| Titolo di studio                      | <ul style="list-style-type: none"><li>Anno Accademico 1996-1997. Diploma di Laurea vecchio ordinamento (DL) in Scienze Politiche. Indirizzo: Politico Sociale. Università degli studi di Padova – Facoltà di Scienze Politiche. Tesi in Metodologia e tecnica della ricerca sociale. Votazione 110/110.</li></ul>   |
| Altri titoli studio e/o professionali | <ul style="list-style-type: none"><li>Anno 2011: "Corso integrativo perfezionamento e specializzazione per mediatori" (D.M. 18.10.2010 N.180). Organizzato da Concilia s.r.l. (Ente accreditato dal Ministero della Giustizia), con sede legale in Roma, via E. Chini N. 69 – 00147 Roma.</li><li>Anno 2008: "Corso di formazione per Conciliatore Professionista" (di cui all'art. 4 comma 3 del D.M. 23.07.2004 N. 222). Organizzato da Concilia s.r.l. (Ente accreditato dal Ministero della Giustizia), con sede legale in Roma, via E. Chini N. 69 – 00147 Roma.</li><li>Anno accademico 1998-1999: Corso annuale di formazione avanzata in Comunicazione e Media. Indirizzo: Economia civile e cittadinanza sociale. Università di Firenze - Facoltà di Scienze Politiche "Cesare Alfieri" "Sulla qualità dell'ufficio per le relazioni con il pubblico del comune di Pistoia. Analisi di people e customer satisfaction". Votazione finale: cum laude.</li></ul> |

## 3. Esperienza lavorativa/professionale

|   |  |
|---|--|
| Indicare, in ordine decrescente, data (da-a), Azienda/Ente, ruolo ricoperto | <ul style="list-style-type: none"><li>Dal 01/01/2016 Responsabile con Posizione Organizzativa dell'Ufficio Canali di Comunicazione (Direzione Ufficio del Sindaco) del Comune di Firenze.</li><li>Anni accademici 2012-2013; 2011-2012; 2010-2011; 2009-2010; 2008-2009; 2007-2008; 2006-2007 Docente a contratto del corso di "Comunicazione. pubblica", Corso triennale di Comunicazione (Università degli Studi di Padova)</li><li>Dal 01/04/2005 al 31/08/2012 Responsabile dell'Unità Organizzativa URP e Comunicazione del Comune di Jesolo (VE).</li><li>Dal 1/9/2001 al 31/03/2005 Responsabile dell'URP Multiente di Comune, Provincia e Prefettura di Prato.</li></ul> |
|---|--|

## 4. Capacità e competenze linguistiche

|   |          |   |   |   |
|---|----------|---|---|---|
| Madrelingua   | italiano |   |   |   |
| Altre lingue  | Lingua   | Scrittura<br>Livello: scolastico, buono, ottimo | Lettura<br>Livello: scolastico, buono, ottimo | Espressione orale<br>Livello: scolastico, buono, ottimo |
|   | inglese  | scolastico                                      | scolastico                                    | scolastico  |
|   | spagnolo | scolastico                                      | scolastico                                    | scolastico  |
| Possesso certificazione europea: se presente, indicare lingua e livello |          |   |   |   |

## 5. Capacità e competenze informatiche

|   |  |
|---|--|
| Indicare la tipologia di applicativo e il livello di conoscenza | Buona Conoscenza degli applicativi Microsoft e del pacchetto Office.<br>Ottima capacità di navigazione internet. B<br>Buon utilizzo di CMS per la gestione di pagine web (rete civica e siti tematici) |
|---|--|

(scolastico, buono, ottimo)

Ottima conoscenza e utilizzo dei principali social media.

## 6. Altro

Pubblicazioni, partecipazione a convegni/seminari come relatore, ecc.

### **Pubblicazioni**

- Coinvolgere i cittadini e stimolare la partecipazione: il ruolo della comunicazione e del front – end in “Il Customer Satisfaction Management per la qualità dei servizi pubblici”, Edizioni Forum PA, 2012.
- Non solo “tecniche”. Le competenze relazionali del dirigente in “Competenze e processi formativi per i dirigenti degli enti locali”, Cleup, Padova, 2010.
- Coautore capitolo 2 Come rilevare la customer satisfaction in “La customer satisfaction nelle amministrazioni pubbliche – Valutare la qualità percepita”, promosso da Dipartimento della Funzione Pubblica, nell’ambito del programma Cantieri per il cambiamento delle amministrazioni pubbliche; Rubettino editore, Roma, 2003.
- Un URP multiente, in “Pubblica. Innovazione, strategie, organizzazione tecnologie, comunicazione per la Pubblica Amministrazione”; Edipi - N° 8 novembre 2002.
- Articolo La customer satisfaction nel servizio pubblico, firmato insieme al dott. Andrea Volterrani per la Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica” – diretta da S. Rolando, editore Franco Angeli – numero speciale monografico 2/99.

### **Ulteriore Formazione**

- Anno 2021 (in corso): Corso: “Social media management social pa: fare community con i social network”. Ente Organizzatore / Luogo di svolgimento: Scuola Umbra di PA e Università per stranieri di Perugia. Piattaforma on line. Durata: 50 ore
- Anno 2017: Scuola “COMMON” – Seconda scuola nazionale di cittadinanza monitorante - Ente Organizzatore / Luogo di svolgimento: Gruppo Abele, Libera e Master APC (Università di Pisa, Dipartimento di Scienze Politiche). Sede: Avigliana (Torino). Durata: 30 ore
- Anno 2015: Corso “I social media nella strategia di comunicazione degli enti locali”. Ente Organizzatore / Luogo di svolgimento: Accademia per l’Autonomia (Ministero dell’Interno e Anci). Sede: Perugia
- Anno 2013: Corso: “Comunicare per prevenire”. Ente Organizzatore / Luogo di svolgimento: Fondazione Scuola di Alta Formazione per il Terzo Settore (www.fondazionefortes.it) Sede: Siena
- Anno 2011: Corso: “Quando la comunicazione incontra la socialità”. Ente Organizzatore / Luogo di svolgimento: Fondazione Scuola di Alta Formazione per il Terzo settore (www.fondazionefortes.it) Sede: Siena