

Curriculum Vitae	
<b>Informazioni personali</b>	
Nome Cognome	Laura Massoli
Qualifica	Dirigente di II Fascia
Amministrazione	Presidenza del Consiglio dei Ministri –Dipartimento Funzione Pubblica
Incarico attuale	Dirigente del Servizio per la gestione delle Performance
Numero Telefonico dell'ufficio	0668997230
Fax dell'ufficio	0668997124
E-mail istituzionale	l.massoli@governo.it
<b>Titoli di studio e professionali ed esperienze lavorative</b>	
Titolo di studio	Dottore di Ricerca in Scienze della Comunicazione ( Gennaio 2003- Aprile 2007 - Università La Sapienza – Dipartimento di Sociologia e Comunicazione – Roma)
Altri titoli di studio e professionali	-Master di II Livello in Management e Politiche pubbliche con valutazione 110 e lode ( Novembre 2012- Marzo 2014 -Università Luiss Guido Carli – School of Government – Roma);  -Master di II livello in Comunicazione pubblica e gestione della multimedialità con valutazione “ottimo” (Gennaio – Dicembre 2002 Università La Sapienza, Roma);  Laurea in Scienze della Comunicazione con valutazione 110/110 e lode (Novembre 1992 – Aprile 1998, Università di Siena)
Esperienze professionali (incarichi ricoperti)	<b>Dirigente di II fascia -Referendario –Responsabile del servizio per la Gestione delle Performance -DFP</b> Dal dicembre 2012 in corso : -Referente per il DFP dell'attività di avvio/impostazione del nuovo ciclo di programmazione UE 2014-20 con particolare riferimento all'Obiettivo Tematico 11 “Rafforzamento della capacità amministrativa delle autorità pubbliche e degli stakeholder e un'amministrazione più efficiente”: stesura dei documenti preparatori, gestione incontri con DPS e Commissione UE, predisposizione, sulla base dei regolamenti UE, di materiale per l'Accordo di Partenariato, analisi e predisposizione documento sulle condizionalità ex ante, definizione delle linee guida per il Piano di Rafforzamento Amministrativo, un documento programmatico richiesto dalla CE a tutte le amministrazioni italiane che gestiranno fondi UE.

Componente:

- della segreteria tecnica del Comitato per i Piani di Rafforzamento Amministrativo
- del Comitato di Pilotaggio per l'Obiettivo Tematico 11 e 2 per la componente di agenda digitale
- del gruppo di lavoro per il Piano di Comunicazione per il PON Governance 2014-20

Dal gennaio 2009 in corso :

- Coordinatrice dell'attività di gestione dei fondi europei PON Governance 2007-2013, obiettivo 5.3 "Migliorare gli standard dei servizi pubblici:
- Responsabile delle attività progettuali in tema di innovazione nella PA, customer satisfaction management, coinvolgimento di cittadini e stakeholder, misurazione e valutazione delle performance. In particolare i progetti vertono su: a) sperimentazione della valutazione civica della qualità urbana; b) processi partecipativi e nuovi media c) diffusione di strumenti e know how per la customer satisfaction; miglioramento performance nella giustizia, valutazione delle performance nei comuni e nelle grandi città
- Responsabile della gestione operativa dell'obiettivo 5.3: programmazione piani annuali e pluriennali delle attività e del relativo budget in accordo con l'Autorità di Gestione, definizione di avvisi, bandi, coordinamento attività di rendicontazione e valutazione (budget complessivamente gestito pari a 6,5 MEUR)

Dal febbraio 2008 in corso:

- Referente per il DFP in ambito OCSE per le attività del settore "OPEN & INCLUSIVE POLICY MAKING" (Public Governance Committee) e membro dell'osservatorio OCSE su Innovation in Public sector"
  - Referente per il DFP, in ambito EUPAN-IPSG European Union Public Administration Network – delle attività di creazione di linee guida e standard sulla modernizzazione e miglioramento delle performance nella pubblica amministrazione
  - Referente per il DFP, in ambito EUPAN-CSM European Union Public Administration Network – delle attività di customer satisfaction management
- Dal febbraio 2008 al novembre 2012:

- Responsabile del portale istituzionale per la qualità nelle pubbliche amministrazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica – [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) e delle attività di comunicazione istituzionale e contatto con le amministrazioni (fino al novembre 2012)

**AGCOM – Napoli, Funzionario di ruolo presso il Servizio Comunicazione Politica e Risoluzione di Conflitti di Interesse**

Dal maggio 2007 al febbraio 2008:

- Partecipazione all'Unità Par condicio istituita per le elezioni amministrative della primavera 2007: individuazione dei soggetti politici deputati a presentare messaggi autogestiti; monitoraggio ed analisi delle presunte violazioni di pluralismo politico, supporto ai Corecom;
- Partecipazione alla strutturazione del nuovo sito web dell'Autorità, con particolare riferimento ai contenuti della sezione "Comunicazione Politica";
- Analisi della comunicazione ed informazione politica: elaborazione dei dati quantitativi e qualitativi relativi al pluralismo politico –Emittenti Radiotelevisive nazionali

**Ente per le Nuove tecnologie, l'Energia e l'Ambiente – ENEA – Roma, Funzionario di ruolo presso l'Unità Comunicazione**

dal Luglio 2003 al Maggio 2007:

-Studio, progettazione e validazione (anche con utenti disabili) di siti web accessibili (www.trisaia.enea.it; www.bologna.enea.it; http://www.enea.it/com/ispra/)

-Partecipazione al gruppo di Progetto, istituito dal Presidente dell'ENEA, per la revisione del Portale ENEA, con compiti specifici di riprogettazione dell'architettura informativa del portale e di nuovi strumenti informativi (newsletter, forum scientifici ed archivio istituzionale)

-Progettazione editoriale e coordinamento redazionale di volumi e pubblicazioni scientifiche e divulgative per la promozione e diffusione delle attività ENEA (opuscoli, brochure, cd rom)

-Partecipazione, come referente ENEA, al gruppo di lavoro "URPinsieme – Comunicazione Integrata, con partecipanti tra addetti ed esperti di comunicazione di ministeri, università ed enti di ricerca. Il gruppo ha lavorato alla creazione di un portale tematico per la presentazione delle proprie attività e servizi in maniera integrata. Il portale è gestito attraverso un CMS ed ogni Istituzione si occupa specificamente della redazione delle proprie sezioni

-Partecipazione, come referente ENEA, ad un progetto del Dipartimento della Funzione Pubblica per la realizzazione di un CD multimediale sull'usabilità rivolto ai comunicatori pubblici: approfondimento ed elaborazione di una delle sezioni tematiche "L'usabilità e l'accessibilità: verso la e-participation"

-Partecipazione, come referente ENEA, al Programma Cantieri "Piano di Comunicazione", per la redazione di un Piano di Comunicazione integrata per l'ENEA

-Tutor delle seguenti tesi di laurea (progetti di studio e ricerca promossi dall'Ente):

-Internet, scienza e scuola: la divulgazione scientifica e le nuove tecnologie della comunicazione;

-La comunicazione on-line in un ente di ricerca: valutazione di best practices ed elaborazione di un modello innovativo per il sito web dell'ENEA

-IntraENEA: analisi, valutazione e riprogettazione del sito Intranet dell'Ente

-Valutare la diffusione scientifica: uno studio di customer satisfaction sull'offerta informativa dell'ENEA

-La progettazione di un sito internet in un ente pubblico di ricerca: dall'analisi di usabilità presso i pubblici di riferimento alla creazione di un nuovo modello di comunicazione interattiva

### **European Schoolnet – EUN –Web Manager, Bruxelles (Contratto nell'ambito di un congedo per ricerca concesso da ENEA)**

Dal Luglio 2005- 30 Settembre 2006:

-Web and Communication officer per Xplora (www.xplora.org), il portale europeo per l'educazione e la comunicazione scientifica, finanziato nell'ambito del Piano "Science and Society":

-editing e scrittura di contenuti per il portale in lingua inglese (news, articoli, abstracts per reports scientifici);

-coordinamento ed editing di contenuti elaborati da partners del progetto (musei scientifici, science centres, università ed insegnanti di tutta Europa) al fine di garantire coerenza ed uniformità semantica e comunicativa;

-aggiornamento e mantenimento del portale, gestito attraverso un CMS, nonché coordinamento del sistema di traduzione dei contenuti in francese e tedesco;

-stesura della "Xplora Newsletter" (ogni 6 settimane) in inglese e

	<p>coordinamento delle versioni francese e tedesco;  attività di comunicazione e press office legate al portale: stesura di comunicati stampa, promozione di attività ed iniziative legate al portale e al progetto PENCIL in stretto raccordo con giornalisti scientifici a livello europeo;  -supporto nell'organizzazione di eventi di comunicazione legati al portale;  -analisi di usabilità del portale Xplora</p> <p><b>Ente per le Nuove tecnologie, l'Energia e l'Ambiente – ENEA – Rotondella (MT), Funzionario di ruolo presso la Direzione del Centro ENEA Trisaia</b>  Dal Novembre 1999 al Giugno 2003:  -Responsabile attività di comunicazione interna/esterna del Centro Ricerche Enea Trisaia:  -progettazione e organizzazione dei contenuti del sito Internet-Intranet del Centro Ricerche Trisaia, e della versione accessibile (secondo le linee guida del W3C);  -organizzazione di eventi (Settimana della Cultura Scientifica 2001-2002, Energetica 2001) di promozione e divulgazione all'esterno delle attività di ricerca del Centro Trisaia;  -responsabile di contratto per i servizi di organizzazione di eventi scientifici di informazione, la creazione di pagine web e la consulenza linguistica del Centro ENEA Trisaia”;  -gestione di rapporti con i media locali e nazionali, stesura di comunicati stampa</p> <p>Confcooperative Umbria –Perugia, Consulente  Dal Febbraio all'Ottobre 1999  -Consulenza verso le PMI/Cooperative associate su leggi di incentivazione regionali e nazionali  -Stesura di progetti sui Fondi della Comunità Europea (in particolare FSE), per le PMI/Cooperative associate</p>
<p><b>Capacità linguistiche</b></p>	<p>Ottima conoscenza della lingua inglese scritta e parlata  Buona conoscenza della lingua tedesca scritta e parlata  Conoscenza sufficiente della lingua francese scritta e parlata</p>
<p><b>Capacità nell'uso delle tecnologie</b></p>	<p>-Ottima conoscenza del pacchetto Office e dei software di navigazione in Internet (Internet Explorer, Netscape Navigator) e gestione email  -Buona conoscenza di vari sistemi CMS per la gestione di portali web di istituzioni complesse</p>

**Altro (partecipazione a convegni e seminari, pubblicazioni, collaborazioni a riviste, ecc., ed ogni altra informazione che si ritiene di dover pubblicare:**

**PREMI E RICONOSCIMENTI**

-2005: Vincitrice di PA Aperta 2005 “Premio alle migliori azioni per rendere accessibili le amministrazioni e i servizi ai disabili e alle fasce deboli” – Categoria “Azioni per l'Accessibilità dei siti e dei servizi online della PA”. L'ENEA per la web accessibility. Gruppo di lavoro: Laura Massoli, Serena Lucibello, Diana Savelli –ENEA Relazioni Esterne

-2003-2004: Vincitrice del "IBM PhD Fellowship award", con un progetto su "Information access-the role of new technologies". Il lavoro di ricerca è stato svolto in collaborazione con "IBM Elearning Group, Dublin Software Lab" e Università La Sapienza di Roma - Facoltà di Scienze della Comunicazione

## **PUBBLICAZIONI**

L.D'Ambrosi, L.Massoli, "Dai social media ai media civici: movimenti ambientali e reti partecipative", in *Sociologia della Comunicazione* 49:2015

-L.Massoli, L.D'Ambrosi, "Environmental movements, institutions and civil society. A new way to preserve common goods" in *Partecipazione e Conflitto, The Open Journal of Sociopolitical Studies, PACO, Issue 7(3) 2014: 657-681*

-L. Massoli, "Public Communication in the European Union: meanings, capacities and challenges", in *Communicating Europe in Italy. Shortcomings and Opportunities* (cured by, L.D'Ambrosi, A.Maresi, 2013

L.D'Ambrosi, L.Massoli, 2013. *Attivismo giovanile e media sociali: tra consumi civici e sviluppo di capitale sociale*, *Sociologia della Comunicazione*, 43, FrancoAngeli

L.D'Ambrosi, L.Massoli, 2012. *Bridging and bonding connections beyond the web: youth movements and civic engagement*, *International Review of Sociology*, 3

L.Massoli, 2012. *Il coinvolgimento dei cittadini nella gestione dei servizi pubblici*, in *Il Customer Satisfaction Management per la qualità dei servizi pubblici*, Roma: Edizioni ForumPA

L.Massoli, 2011. "Strategie e iniziative del Dipartimento della funzione pubblica per la qualità nelle Pubbliche amministrazioni", in *Copiare fa bene alla performance* (a cura di Bruno Susio), Milano: Edizioni Strategiche

L.Massoli, 2011. *Citizen Participation in Public Services: the Case of Civic Evaluation*, *Rivista Italiana di Politiche Pubbliche*, n.3

-L. Massoli, "The "book" medium and scientific editorial communication: prospects and ongoing changes", in *Jcom* 08(03), 2009

L.D'Ambrosi, L.Massoli, 2009. "I processi inclusivi e la Rete: può Internet favorire la partecipazione dei cittadini?", in *Comunicazione pubblica digitale. Conoscere, partecipare, interagire* (a cura di Masini M., Lovari A. e Benenati S.), Catania: Bonanno Editore

L. Massoli, 2009. *The "book" medium and scientific editorial communication: prospects and ongoing changes*, *Jcom* 08(03)

-L.Massoli, A.Polcaro, I.Polito, "La comunicazione istituzionale sui media tra politica e informazione: l'attività dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni", in *Rivista Italiana di Comunicazione Pubblica*, 34/2008,

-L.Massoli, A.Polcaro, I.Polito, "Comunicazione politica e par condicio: il ruolo dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni tra attività regolamentare ed esperienze applicative", in *Comunicazione Politica*, 2/2007

-F. Faccioli, L. D'Ambrosi, L.Massoli (a cura di), *Voci della ribalta. Comunicazione sociale, processi inclusivi e partecipazione*, Edizioni Scientifiche Italiane, Napoli 2007

-L.Massoli, "Science on the net: an analysis of the websites of the European public research institutions", in *Journal of Science Communication - JCOM*, n.3/2007

-S.Kafala, L.Massoli, B.Parry, R.Yuorikari, "Networking schools in 30 countries", in *www.digitalllearning.in*, Agosto 2006, versione online: <http://www.digitalllearning.in/augmag06/coverstory.asp>

-L. Massoli, Xplora – "Divulgare e comunicare la scienza con le nuove tecnologie", in *Educare.it*, versione online: [http://www.educare.it/esperienze\\_progetti/esperienze/2006/xplora.htm](http://www.educare.it/esperienze_progetti/esperienze/2006/xplora.htm)

-L. Massoli, "Xplora.org – Il portale Europeo per la divulgazione scientifica", in *Tuttoscuola*, Dicembre 2005

-F. D'Ambrosi, L.Massoli, "Usabilità e valutazione con utenti: il caso del portale ENEA", in *Public@ando*, Web magazine della *Comunicazione Pubblica*, versione online su [www.urp.it](http://www.urp.it)

-L. Massoli, "Information access in learning management systems: usability and pedagogical evaluation", *Proceedings of the CASCON Conference "IBM Center for Advanced Studied"*–Dublino 23 Febbraio 2005

-L.Massoli, "Usabilità ed Accessibilità", in *Usabilità per la Comunicazione pubblica*, CD rom realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica e dalla Regione Emilia Romagna nell'ambito del progetto URPdegliURP

-L.Massoli, S. Lucibello: "Il cammino della web accessibility: i progetti e le iniziative ENEA" in *Energia Ambiente e Innovazione EAI* 6/2004

-L.Massoli, "Comunicazione scientifica in rete: I modelli e le strategie di presentazione e comunicazione degli enti di ricerca italiani analizzati attraverso i loro siti web" in *Energia Ambiente e Innovazione EAI* 4/2004

-L.Massoli, "Un esempio di Progettazione Multimediale: Il Cd Rom di Basentech"; tesi di master "Master di II livello in "Comunicazione Pubblica e Gestione della Multimedialità", 2002

-L.Massoli, "La Progettazione di un sito web per il settore ambiente, salute e sanità"; relazione tecnica presentata nel corso del Master on line "Web Unit Manager", 2001

## **COMUNICAZIONI ORALI**

-L.Massoli, *Public services Management : perspectives, challenges and a focus on the Italian scenario*, Open Society Foundation, Elmau November 2013

- L.Massoli, *Public Communication and co-production*, Borders to Cross, Amsterdam, 29-31 October 2013

- L. Massoli, *Citizen Participation in Public Services: the Italian Case of Civic Evaluation*, EuropCom, Brussels, October 2012, (invited speaker)

- L. Massoli, Civic engagement: the Italian practices, 11th International Symposium on Public Management (RIGP), Paris, June 2012, (invited speaker)
- L. Massoli, Innovation in public services and citizen Involvement, INNOGrips project, Vienna, June 2012, (invited speaker)
- L.D'Ambrosi, L.Massoli, Movimenti dentro e fuori la rete: giovani e il civic engagement, Convegno dell'Associazione Italiana di Sociologia, Roma, Università La Sapienza, 22-23 settembre 2011
- L.Massoli, Co-evaluation in Public Services, EURAM Conference, Tallin, June 2011
- L. Massoli, Beyond Public Communication: civic evaluation and civic engagement, ESA Conference, Milano, Università Bocconi, 7-9 October 2010
- L. Massoli, The civic evaluation: a pilot initiative – Expert meeting on "Building an open and innovative government for better policies and service delivery", OECD, Paris, 8-9 June 2010
- L.Massoli, Improving public services for citizen: strategies and actions of the Public Administration Department International Workshop at CUOA Foundation, 21 September 2009
- L.Massoli, PAQ: a new policy for quality in public administration in Italy – Fifth European Quality Conference in public administration– Paris 20-22 October 2008: [http://www.5qualiconference.eu/FCKeditor/userfiles/file/inf3\\_massoli.pdf](http://www.5qualiconference.eu/FCKeditor/userfiles/file/inf3_massoli.pdf)
- L. Massoli, On line tools for science education, Workshop -, Matera, Italy 5-6 October 2006 (invited speaker)
- L.Massoli, K.Sarnow: The Xplora portal: using ICT in science education, IFIP Conference 2006, Alesund, Norway, 26-30 June 2006
- L.Massoli: New technologies and science education, Napoli, Italy, 20-22 April 2006 (invited speaker)
- L.Massoli, K.Sarnow: New Approaches to Science Education in Europe, CESI Conference 2006, Dublin, Ireland, 10-11 February 2006
- L. Massoli: Information access: the role of new technologies, European Science Foundation Programme "Towards Electronic Democracy: Internet-based Complex Decision Support (TED)", Workshop on Human-Computer Interface Issues in e-Democracy, Manchester Business School, Manchester, UK, 9-11 November 2005

## **ESPERIENZE DI DIDATTICA**

- Settembre 2012-novembre 2014: Seminari presso Università Cattolica del Sacro Cuore – Master in management e innovazione nella PA, su Strategie e iniziative in tema di qualità e miglioramento dei servizi
- Settembre 2010-gennaio 2015: Seminari presso Università Tor Vergata, Roma su Comunicazione, Qualità e miglioramento dei servizi nella Pubblica amministrazione
- Giugno- Settembre 2010: Seminari presso Istituto Tagliacarne, Roma su Comunicazione istituzionale, Qualità e miglioramento dei servizi nella Pubblica amministrazione
- Marzo 2009: Seminario presso l'Università di Siena -Facoltà di Scienze della Comunicazione: Nuovi Media e processi di partecipazione dei cittadini"
- Febbraio 2009-Settembre 2012: Seminari presso l'Università di Macerata: Comunicazione istituzionale e campagne di comunicazione sociale, Qualità e miglioramento dei servizi nella Pubblica amministrazione
- Giugno 2008: Docente nell'ambito di un corso di formazione per addetti comunicazione – Comune di Trevignano; materie insegnate: Modelli ed evoluzione della comunicazione pubblica
- Marzo 2008: Docente nell'ambito di un corso di formazione – E&Y – Provincia dell'Aquila per addetti comunicazione; materie insegnate: Modelli ed evoluzione della comunicazione pubblica
- Giugno-Luglio 2005: Docente nell'ambito di un corso IFTS –Regione Lazio-Università La Sapienza (materie insegnate: Comunicazione Pubblica)
- Aprile-Luglio 2005: Short Term Expert, nel settore della comunicazione pubblica e delle relazioni istituzionali per il Ministero dell'Economia e delle Finanze nell'ambito di un progetto UE "Strengthening the Public Procurement System in Turkey". Il gruppo di lavoro ha predisposto il Piano di comunicazione interna ed esterna dell'Autorità Turca per gli Appalti Pubblici"
- Luglio 2004-Febbraio 2005: Docente del Master in Comunicazione interattiva e di rete organizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica; (materie insegnate: Comunicazione Pubblica, Marketing Pubblico; Nuove tecnologie per la Comunicazione Pubblica)
- Ottobre 2004: Docente in un corso di comunicazione (riqualificazione in base alla 150/2000) organizzato dal Dipartimento di Sociologia e Comunicazione dell'università La Sapienza per il MIUR; (materie insegnate: Modelli ed evoluzione della Comunicazione Pubblica)
- Ottobre-Dicembre 2003: Docente in un corso per addetti comunicazione organizzato dal Corpo dei Vigili del Fuoco (materie insegnate: Comunicazione Pubblica, Marketing Pubblico)
- Dicembre 2003-Gennaio 2004: Docente e Coordinatrice del Gruppo di lavoro "La Comunicazione scientifica on line: la qualità dei siti web degli enti di ricerca", nell'ambito del corso di Comunicazione Pubblica, Facoltà di Scienze della Comunicazione, Università La Sapienza, ROMA
- Giugno-Dicembre 2003: Coordinatrice di un project work "Elementi di analisi qualitativa dei servizi di e-governement al cittadino" nell'ambito del "Master in Comunicazione Pubblica ed Istituzionale" (2° ed.), Università di Roma-INPDAP