

Claudio Forghieri

Curriculum Vitae

Residente in Via Piranesi 44, 41124 MODENA
Nato a Modena il 28 maggio 1963
C.F. FRGCLD63E28F257E

Tel. uff. +39 059 2032456 Comune di Modena
Cel. +39 347 1564170
e-mail claudio@forghieri.org
claudio@comune.modena.it
Skype claudio.forghieri
Twitter cforghieri

Esperienze professionali

2013 - oggi Presso Comune di Modena, Servizio Progetti Telematici, Comunicazione e Città Intelligente: **Responsabile dell'ufficio Comunicazione** (progettazione, realizzazione e gestione di: campagne di comunicazione, produzioni grafiche, stampe, siti web, social media istituzionali. Gestione di URP, sportelli informativi e centralino del Comune di Modena)

Progetti speciali

- Organizzazione del **Festival After futuri digitali – Modena Smart Life** (2017)
- Comunicazione del concerto **Vasco Modena Park** (2017)
- **Modena Smart Community** www.comune.modena.it/modenasmartcommunity/it (2014)
- **Idee per Modena Digitale** – Percorso partecipato per l'Agenda Digitale Locale nell'ambito del progetto regionale MADLER - www.comune.modena.it/modenadigitale/ (2013/2014)
- **Visitmodena** – www.visitmodena.it (2014)

2012 – 2013 Presso il FORUM PA, Roma: **Direttore scientifico di Smart City Exhibition** Edizioni 2012 – 2013 (www.smartcityexhibition.it)

1992 - 2012 Presso Comune di Modena, Servizio Progetti Telematici, Comunicazione e Città Intelligente: **Responsabile della Rete Civica Mo-Net**

Progetti speciali

- **ELI4U** - Enti Locali innovazione for User (2011/2012) Membro del comitato scientifico
- **ADD ME** – Rete europea e-inclusion (2009/2011)
- **IQUEL** – Innovazione e qualità enti locali – www.iquel.it (2008/2010)
- **Rete Civica di Modena Mo-Net** - www.comune.modena.it (1995/2012)
- **Unox1** – sistema di comunicazione multicanale e CRM (2002/2012)
- **POWER** – Portali web 2.0 Emilia Romagna (2008/2009)
- **Partecipa.Net** – www-partecipa.net (2005/2007)
- **StradaNove** - magazine telematico dedicato ai giovani – www.stradanove.net (1996/2002)
- **Www.generation** – magazine telematico europeo in collaborazione con diversi partner internazionali e finanziamento dell'UE - (1998/2000)
- **"InformaBus"** - attività di comunicazione e informazione sul territorio rivolta ai giovani (1992/1994)

Principali attività

Coordinamento dei progetti e del team, gestione dei rapporti con partner regionali ed europei.

Studio e realizzazione di progetti innovativi nel campo della comunicazione telematica.

Altre esperienze

- 2012 - 2013 Membro del Comitato Scientifico della Biennale dello Spazio Pubblico;
Membro del Comitato scientifico dell'Osservatorio E-Gov del Politecnico di Milano;
Consulente scientifico dell'Osservatorio Social Network nella Pubblica Amministrazione di Altis – Università Cattolica e del Sacro Cuore;
Direttore scientifico di Smart Innovation, supplemento di FORUM PA.
- 2007 - 2011 Direttore scientifico della rivista **“e-Gov” – Maggioli Editore**
- 2010 Socio fondatore dell'Associazione Italiana per l'Open Government
- Dal 2003 al 2008 Membro della Segreteria Tecnico-scientifica della **“Commissione interministeriale per l'impiego delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione a favore delle categorie deboli o svantaggiate”** presso il CNIPA
- Dal 2003 al 2007 Coordinatore dei **“Percorsi per la qualità dei servizi on line della Pubblica Amministrazione”** presso il Centro Regionale di Competenza per l'E-Government della Regione Emilia Romagna

DOCENZE

Dal 1998 ad oggi **Docenze** sui temi delle tecnologie per l'informazione e la comunicazione, con forte specializzazione su web marketing, e-government, e-business, CRM, Smart City, presso Aziende, Società di servizi e Pubbliche Amministrazioni.

Da gennaio 2011: membro della faculty del **“Master in Management e Innovazione delle Pubbliche Amministrazioni”** dell'Alta Scuola Impresa e Società dell'Università Cattolica del Sacro Cuore.

2008-2011: membro del comitato di direzione del **“Master in Gestione integrata delle pubbliche amministrazioni”** della Fondazione CUOA e docente del modulo e-Government.

2009-2013: docente al **“Master in Diritto e Management delle Amministrazioni Pubbliche”** della Trentino School of Management.

2010-2012: docente al **“Master Publicom”** dell'Università Sapienza di Roma.

Dal 2003/oggi **formatore Formez.**

Altre docenze/consulenze:

- SDA Bocconi (MI)
- Università La Sapienza (Roma)

- Università Cattolica e del Sacro Cuore (MI)
- Università di Sassari (SS)
- Università Tor Vergata (Roma)
- IUAV (VE)
- Scuola umbra di pubblica amministrazione (PG)
- Centro di Formazione Sole 24 Ore (MI)
- CUOA Centro Universitario di Formazione Aziendale (VC)
- SSPAL (Roma)
- SSPA (Roma)
- CISEL – Gruppo Maggioli (RN)
- LMM Liuc Maggioli Management (RN-MI)
- TSM Trentino School of Management
- Telecom Italia Learning Services
- MIB School of Management (TS)
- Tetra Brik Packaging System (MO)
- Area Formazione Democenter (MO)
- ERVET (BO)
- Centro Studio e Lavoro la Cremeria - Cavriago (RE)
- Comune di Bari
- Comune di Arezzo
- Comune di Ancona
- Comune di Vicenza
- Comune di Schio
- Comune di San Gimignano
- Provincia di Rimini
- Provincia di Rovigo
- Unione Comuni Bassa Romagna
- Regione Marche
- AMFA (MO)
- Techne (FO)
- Efeso (BO-FE)
- Ecipar (BO)
- Cesvip (MO)
- ISTAO Istituto Adriano Olivetti di studi per la gestione dell'economia e delle aziende (AN)
- I.Re.F. (MI)
- IFOA (RE-MO)
- Lattanzio (BA)
- Venice International University (VE)
- Linea Comune (FI)
- IDM (BG)

Principali moduli formativi condotti – anni 2005 - 2017

Comunicazione pubblica 3.0: come cambia il rapporto tra cittadini e pubblica amministrazione

(Scuola umbra di pubblica amministrazione)

- Social media e nuove forme di comunicazione
- Ruolo delle tecnologie nell'evoluzione del rapporto con i cittadini
- Nuovi scenari urbani e cittadini smart

La Internet del futuro, i cittadini 2.0 e il ruolo delle amministrazioni pubbliche

(CUOA – Corso per giovani amministratori)

- Smart cities: le città connesse di domani
- Apps, widget e servizi on line della PA
- Open data e open government
- Nuove forme di promozione del territorio

Progettare e gestire le intranet delle Amministrazioni e Aziende Pubbliche (Maggioli Formazione)

- Le condizioni indispensabili e i fattori abilitanti per la creazione di una intranet efficace.
- La definizione dell'architettura informativa e della tipologia di contenuti condivisi.
- I servizi indispensabili e le funzionalità utili per promuovere l'uso dello strumento.
- Le intranet 2.0.

- I requisiti per un design efficace.
- L'organizzazione e la gestione degli aspetti redazionali.
- La creazione di community e l'approccio orizzontale all'organizzazione.

Strategie e applicazioni del web 2.0
(Maggioli Formazione)

- La comunicazione con i social media
- La Pa multimediale
- L'ufficio stampa digitale

Personalizzazione dei servizi e Customer Relationship Management nella Pubblica Amministrazione
(LMM-Liuc Maggioli Management)

- Introduzione al CRM: finalità ed esperienze delle aziende private e specificità della PA
- Avvicinare gli utenti e personalizzare i servizi
- Gli strumenti per ascoltare gli utenti
- Riprogettare i servizi in un'ottica di CRM
- Principali casi di studio italiani ed europei

Misurare la qualità del servizio pubblico on line
(FORMEZ)

- Ricerche, metodologie, check list e linee guida per una valutazione della qualità dei servizi on line
- I parametri maggiormente significativi ed i livelli di interattività dei servizi on line
- Sistemi di testing e di validazione

Master Publi.com
(Università La Sapienza)

- Organizzazione dell'ascolto e monitoraggio dell'utenza
- Tecnologie per la comunicazione e gestione delle relazioni con i cittadini
- Uso della multicanalità per l'erogazione dei servizi: tecnologie e normativa
- Progettazione di servizi multicanale

Scrivere per il web
(Maggioli Formazione)

- Tecniche di scrittura per il web
- Architettura dell'informazione
- Design dei siti web

Formazione manageriale per posizioni organizzative della Regione Friuli Venezia Giulia
(MIB School of Management)

- Introduzione al concetto di qualità del servizio pubblico
- Modelli, e strumenti per valutare e migliorare la qualità
- Qualità e uso delle tecnologie per la comunicazione

Relazioni a seminari, convegni, testimonianze

2017	Bergamo	Università di Bergamo - Workshop di comunicazione politica e istituzionale
2015	Milano	SDA Bocconi – testimonianza nell'ambito del master EMMAP
2015	Padova	Università di Padova - Gestione di progetti nell'ambito dell'Agenda Digitale per l'innovazione nella P.A. (speech)
2014	Bologna	Smart City Exhibition – Le 4 E degli Open Data (Chairman)
2014	Venezia	IUAV – Il paradigma smart city / smart community (Lezione magistrale)
2014	Milano	SDA Bocconi – La PA che vogliamo (speech)
2013	Quito (EC)	XIV Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales – Smart city e cultura dell'innovazione (speech)
2013	Roma	Forum PA – Human Smart City: la visione (chairman)
2013	Roma	Biennale Spazio Pubblico – La città open source (speech)
2013	Udine	Festival Vicino/Lontano - intelligenze multiple: Smart City – la città intelligente (speech)
2013	Roma	Conferenza Nazionale di Statistica – ISTAT - Diluvio dei dati: nuove statistiche, nuovi produttori (speech)
2012	Elche (ES)	Thinking Capitals Congress Elche 2012 (speech)
2012	Sassuolo	Festival Green Economy - Scenari, idee e pratiche di città presenti e future (speech)
2012	Gardone Riviera	Youth Politician' Best Practice - School of Politics and Policy 2012 – Smart City e Smart People (docenza)
2012	Milano	Università Bocconi – testimonianza nell'ambito del corso PAHRC sul futuro delle smart city
2012	Livorno	P.A. digitale. La tecnologia per innovare il rapporto tra cittadini e PA (speech)

2012	Milano	Smart City Summit 2012 – Servizi pubblici e rapporti con i cittadini nella Smart City (speech)
2012	Perugia	Festival internazionale del giornalismo – Le nuove professioni del web nella PA (speech)
2012	Bologna	Regione Emilia Romagna/ Lepida – Tecnologie e saperi, le risorse per un territorio smart (Chairman)
2012	Bologna	Comune di Bologna - Social Media: How to take the challenge? (speech)
2011	Siena	Università di Siena – Internet Better Governance (speech)
2011	Rimini	Comune di Rimini – RiminiCamp, la pubblica amministrazione in rete (chairman della sessione Web e PA: dalle reti civiche ai social media)
2011	Bologna	UE-Regione Emilia Romagna - Digital Agenda Going Local 2011 – (Chairman della sessione Smart & Green)
2011	On line	Webinar ForumPA – Gli strumenti della customer satisfaction (speech)
2011	Bologna	Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province autonome – Applicazioni web 2.0 e strumenti d'interazione con la rete (lezione seminariale)
2011	On line	Webinar ForumPA – Dar voce ai cittadini: dall'ascolto al co-design dei servizi (speech)
2011	Roma	The Innovation Knowledge Foundation - E-Government: Teorie e Pratiche nei Paesi Maturi e in via di Sviluppo (speech)
2011	Roma	Dipartimento Funzione Pubblica - Siti utili e ben fatti nell'era dell'amministrazione digitale (conduzione del tavolo di lavoro)
2011	Milano	The innovation group – Le città digitali (speech / moderatore)
2011	Rimini	Maggioli - Amministrazioni che innovano, funzionano e costano meno (chairman)
2011	Bologna	Regione Emilia Romagna – Idee in circolo: i media sociali per la promozione della partecipazione e dei territori (chairman)
2011	Torino	Salone del libro – Presentazione del libro: "Città e cittadini 2.0. Nuove tecnologie, consumi e modelli comunicativi nella prospettiva di una pubblica amministrazione multicanale" (relatore)
2011	Roma	ForumPA - Convegno conclusivo: I risultati di oggi e le sfide di domani. Un'agenda digitale per una pa che fa di più e spende meno. Government 2.0 (relatore)
2011	Roma	ForumPA – BarCamp innovato riPA – Il comune di Modena e i social media (relatore)
2011	Roma	ForumPA - L'open data: dalle parole ai fatti (chairman)
2011	Roma	Maggioli - Amministrazioni intelligenti che cambiano il paese (chairman)
2011	Reggio Emilia	Università di Modena e Reggio Emilia - Utilizzo dei social network nei comuni italiani di medie e grandi dimensioni (tavola rotonda)
2011	Torino	Maggioli - I Siti Web delle Pubbliche Amministrazioni dopo le "Linee Guide Brunetta" Norme, obblighi e sanzioni, tecnologie e modelli organizzativi
2011	Vicenza	CUOA - L'Amministrazione Pubblica che funziona anche low cost: esperienze concrete di Enti che innovano, preferibilmente spendendo poco (speech / moderatore)
2011	Milano	Politecnico - eGovernment negli enti locali: a certe condizioni... (tavola rotonda)
2011	Bologna	Regione Emilia Romagna - Il Web Marketing dei siti pubblici del turismo: motori di ricerca, social media e servizi mobile (speech)
2010	Rimini	Fabbrica dell'innovazione - Semantic Intelligence: alla scoperta di ciò che si dice in rete su di noi e sui nostri enti (moderatore)
2010	Rimini	Fabbrica dell'innovazione - Stimoli per una pubblica amministrazione del futuro (chairman)
2010	Roma	ForumPA - Le innovazioni di sistema negli Enti Locali: risultati e prospettive del Programma Elisa (moderatore)
2010	Siena	Computec - Città e cittadini 2.0. Nuove tecnologie, consumi e modelli comunicativi nella prospettiva di una pubblica amministrazione multicanale (lezione seminariale)
2010	Parma	Programma Elisa – I nodi della PA 2.0: nuovi intermediari, capacità di ascolto e cultura della digitalizzazione (speech)
2010	Roma	Ancitel – Dall'identificazione in rete al coinvolgimento dei cittadini (speech)
2010	Cortina	We-Gov – E-Government we talk (speech)
2009	Ferrara	PloneGov Italia- Dalle idee alla pratica: storie di buona amministrazione aperte e condivisa (speech)
2009	Bologna	Regione Emilia Romagna – Turismo 2.0 (lezione seminariale)
2009	Rimini	Fabbrica dell'innovazione – E-Gov 2012 (chairman)
2009	Sorrento	Plone Symposium - PloneGov.it: quale scenario per le amministrazioni pubbliche (speech)
2009	Roma	ForumPA – BarCamp degli innovatori
2009	Roma	ForumPA - Amministrare 2.0: una PA che ascolta i cittadini
2009	Roma	ForumPA - PA e multicanalità: come cambia la modalità di erogazione dei servizi (speech)

2009	Vicenza	CUOA - Le Amministrazioni Pubbliche italiane e l'Europa: programmi, reti e opportunità di finanziamento per l'innovazione e l'e-government (speech)
2009	Rimini	Euro-PA - Internet degli oggetti in una società teleconnessa. Prospettive per la Pubblica Amministrazione (chairman)
2009	Rimini	Euro-PA - Telemedicina: verso un sistema nazionale (chairman)
2009	Rimini	Euro-PA - Stimoli per una pubblica amministrazione del futuro (chairman)
2009	Rimini	Euro-PA - La sicurezza dei dati digitali in ambito PA. Competenze e profili professionali per gestire la sicurezza informatica (chairman)
2008	Roma	Broadband Business Forum – Le comunicazioni unificate per i servizi pubblici e le amministrazioni (speech)
2008	Vicenza	Medmatica – La comunicazione dei dati sanitari: organizzazione digitale ed esperienze di telemedicina (moderatore)
2008	Madrid	Consiglio d'Europa – Forum for the future of democracy – e-Democracy: who dares? (speech-EN)
2008	Napoli	Eisco – Development strategy of the local government to implement web 2.0 services for interaction with citizens, firms and local organizations
2008	Ferrara	Camera di Commercio . Le PA e la condivisione del software libero: PloneGov, dall'Europa all'Italia
2008	Venezia	Netics/IBM - Web 2.0: Paradigmi cooperativi per il turismo, la sicurezza dei territori, la mobilità, l'e-health, i servizi sociali, l'università e le reti informali di servizio
2008	Rimini	Euro-PA – La continuità operativa al servizio del cittadino. Scenari, modelli e case study per la gestione della continuità operativa nella Pubblica Amministrazione(chairman)
2008	Rimini	Euro-PA- Premio E-Gov 2008 - IV edizione (chairman)
2008	Rimini	Euro-PA – L'e-government 2008-2010: i nuovi focus. Scenari emergenti, forme di innovazione e approfondimenti tematici (chairman)
2008	Roma	ForumPA – CMS open source e l'accessibilità: l'esperienza del Comune di Modena
2008	Parma	Progetto IQuEL – La customer satisfaction nell'era della multicanalità
2008	Torino	Assosecurity - La sicurezza nelle tecnologie per la mobilità (chairman)
2007	Roma	Mobilità, Territori, tecnologie. L'infomobilità come priorità per il sistema paese (moderatore)
2007	Bologna	Centro Regionale di Competenza per l'E-Government - "Come si comunica l'e-government" (moderatore)
2007	Bologna	COMPACT – “web 2.0, un ricambio generazionale dei sistemi per la comunicazione nella PA”
2007	Bologna	Centro Regionale di Competenza per l'E-Government - "Web 2.0 al servizio dei servizi" (moderatore)
2007	Firenze	Festival della creatività – Qui Free - Il Giornalismo nell'era delle Rete, saperi liberi e privacy
2007	Vicenza	Medmatica - “Gli enti pubblici e la dematerializzazione dei dati sanitari: nuove sfide e percorsi di crescita” (moderatore)
2007	Roma	ForumPA - CRM e strumenti per la personalizzazione del rapporto tra PA e cittadini
2007	Roma	ForumPA - Servizi ai cittadini e amministrazioni basate sulla conoscenza. L'impatto del web 2.0 sui servizi, la costruzione e la gestione della conoscenza, l'organizzazione delle grandi amministrazioni pubbliche
2007	Treviso	i2010 Lab: A Practical Guide to EU Information Society
2007	Hameenlinna (FI)	EISCO – Modena's multi-channel service delivery strategy
2007	Hameenlinna (FI)	EISCO – Unox1: eParticipation for participatory budget in the city of Modena
2007	Rimini	Euro-PA - E-government o innovazione. Questione di terminologia o di sostanza?
2007	Barcellona (ES)	EUROCITIES Charter of Rights of Citizens in the Knowledge Society. The Experience of the City of Modena
2007	Prato	EGovernance Workshop. Citizen Advanced Relationship Management
2007	Verona	Da che parte tira la rete. Il web tra realtà virtuale e comunicazione virtuosa
2006	Pisa	TALeP “Tecnologie per l'eParticipation: freno o opportunità per la partecipazione democratica?”
2006	Bologna	COMPACT – Identità e innovazione. Le intranet della PA
2006	Bologna	COMPACT – Citizen Relationship Management. Internet per la PA
2006	Rimini	Euro-PA - Creare valore pubblico e sostenere economicamente i servizi multicanale della pubblica amministrazione. Modelli di business per e-government e reti Wi Fi metropolitane e delle aree rurali e di montagna – Chairman del convegno
2006	Modena	Università di Modena e Reggio Emilia – Seminario “Multicanalità e Comunicazione Web nella Pubblica Amministrazione”

2006	Roma	ForumPA - CRM e strategia multicanale per l'erogazione dei servizi
2006	Modena	I-Modena Telematica per la Città – 1995-2005 Dieci anni di attività della Rete Civica Mo-Net
2006	Piacenza	Università Cattolica – testimonianza nell'ambito del corso di laurea specialistica in Gestione d'Azienda sul tema del knowledge management
2005	Bologna	eCitizen Bologna Study Tour – Citizen Relationship Management: the experience of the City of Modena
2005	Bologna	COMPACT – MIUR – Il digitale come nuovo linguaggio del servizio pubblico istituzionale
2005	Bologna	COMPACT – Dip. Funzione Pubblica – Migliorare i servizi coordinando persone e strumenti
2005	Milano	SMAU – Strategie di comunicazione multicanale per la pubblica amministrazione
2005	Milano	SDA Bocconi - Testimonianza nell'ambito del Master of Public Management
2005	Rimini	Euro-PA – La gestione dei rapporti con i cittadini nell'era della multicanalità - Chairman del convegno
2005	Piacenza	Università Cattolica – testimonianza nell'ambito del corso di Economia e gestione delle imprese di servizi
2005	Roma	ForumPA – Il CRM e la strategia per la multicanalità
2005	Modena	Università di Modena e Reggio Emilia – Seminario “Qualità della comunicazione web e rapporti con i cittadini nella pubblica amministrazione”
2004	Milano	Customer Management Forum – CRM e multicanalità a supporto dei processi di vendita
2004	Roma	Customer Management Forum – E-Government e Citizen Relationship Management in Italia: strategie, stato dell'arte e tendenze
2004	Trento	Università di Trento – Testimonianza nell'ambito del corso di Economia delle Aziende e delle Amministrazioni Pubbliche
2004	Bologna	COMPACT - Centro Regionale di Competenza per l'e-government e la Società dell'informazione – Servizi on line della PA a tavola: ricette regionali per la qualità
2004	Bologna	COMPACT – Dip. Funzione Pubblica – Sito usabile cittadino felice. Proposte ed esperienze di usabilità nella comunicazione pubblica
2004	Bologna	COMPACT – ForumPA – CRM: Citizen Relationship Management nelle amministrazioni
2004	Milano	Università Bocconi – testimonianza nell'ambito del corso CERGAS “Tutorship Oracle Enti Locali”
2004	Genova	Centri Regionali di Competenza per l'e-gov – Verso l'e-democracy: lo sviluppo della cittadinanza digitale
2004	Roma	ForumPA – Le porte della PA: posta elettronica certificata, CRM e strategie multicanale per l'ascolto e la comunicazione con i cittadini
2004	Milano	Edipi – Marketing e comunicazione nell'era del cliente vagabondo
2004	Milano	Università Bocconi – testimonianza nell'ambito del corso “Economia delle aziende e delle amministrazioni pubbliche”
2004	Milano	Università Bocconi - Etica il dovere di rispondere: e-government quando le tecnologie servono a rafforzare la democrazia e l'etica delle funzioni pubbliche
2004	Bologna	Regione Emilia Romagna - La Società dell'Informazione e le regioni d'Europa
2003	Trento	Università di Trento – Testimonianza presso la facoltà di Economia: CRM nel Comune di Modena
2003	Modena	Università di Modena – Usabilità, accessibilità e standard di qualità nella rete civica di Mo-Net
2003	Firenze	Customer Management Forum - Il CRM nelle amministrazioni pubbliche: Scenari ed esperienze
2003	Bologna	Regione Emilia Romagna - CRM nel Comune di Modena: il caso Unox1
2003	Bologna	COMPACT – La comunicazione pubblica verso il CRM
2003	Bologna	Centro Regionale di Competenza per l'e-government - Standard formali per la regolamentazione delle pubblicazioni web
2003	Roma	ForumPA – Amministrazioni orientate al cittadino. Strategie di multicanalità per costruire un sistema di relazioni con cittadini e imprese
2003	Milano	SDA Bocconi - Dalla rete civica al CRM nella Pubblica Amministrazione
2002	L'Aquila	SSGRR – La comunicazione on line con i cittadini
2002	Roma	Dip. Funzione Pubblica - Qualità della comunicazione su web
2001	Vaasa (FI)	EGPA – Best practice cases in local governance: Modena
2001	Milano	SDA Bocconi - Testimonianza sul caso Modena Digitale
2000	Bruxell (BE)	European Youth Information and Counselling Agency - Comunicazione su Internet: il caso www.generation
1999	Firenze	Netdays - Comunicare con la rete Internet. Il futuro interattivo
1999	Torino	Reti telematiche e servizi di informazione per i giovani. Il caso di StradaNove
1999	Venezia	Provincia di Venezia - Internet: Amministrazioni locali ed alfabetizzazione, esperienze e

- 1998 Milano confronto
Reti Civiche e servizi telematici al cittadino.
Il caso di Modena
- 1997 Bari Servizi d'informazione al cittadino. Gli Sportelli virtuali, luci ed ombre

Publicazioni

- 2013 “Nuovi paradigmi della Smart City, living lab e rivoluzione dei servizi”, in “Citta Intelligenti. Metodi, politiche e strumenti”, 2013, a cura di Walter Tortorella, Maggioli Editore
- 2013 “Il paradigma Smart City”, C.Forghieri e A.Mochi Sismondi, 2013, Edizioni FORUM PA e-book
- 2012 “Smart City, dove i bit si fondono con gli atomi delle strade e delle case ma gli uomini restano al timone”, in “Il percorso verso la città intelligente”, 2012, CITTALIA e-book
- 2012 “Dare voce ai cittadini: dall’ascolto al co-design dei servizi”, in Il Customer Satisfaction Management per la qualità dei servizi pubblici, 2012, Edizioni FORUM PA e-book
- 2011 “Città e cittadini 2.0. Nuove tecnologie, consumi e modelli comunicativi nella prospettiva di una pubblica amministrazione multicanale” in “Dal digital divide ai media sociali”, 2011, a cura di M.Masini, A.Lovari, S.Benenati, Bonanno Editore
- 2011 “Come si fa Open Data? Istruzioni per l’uso per Enti e Amministrazioni Pubbliche”, 2011, Associazione Italiana per l’Open Government insieme a Maggioli Editore
- 2010 “Verso il miglioramento dei servizi”. Tecnologie, metodi ed esperienze per la valutazione della performance degli enti locali: il progetto IQuEL
A cura di C.Forghieri, R.Gatti, F.Raffa – 2010 – MAGGIOLI Editore
- 2010 “La distribuzione dei servizi on line” in “Rapporto: Le ICT nei Comuni italiani-anno 2009”- Ancitel
- 2008 “Partecipa.net: aspetti metodologici” in “Emilia Romagna per la cittadinanza digitale”
Firenze Ballabeni – Claudio Forghieri
2008 – Regione Emilia Romagna
- 2006 “La Rete Civica del Comune di Modena Mo-Net. Dieci anni di storia”
a cura di Firenze Ballabeni e Claudio Forghieri, 2006, copyright e stampa del Comune di Modena
- 2005 “Gestire i rapporti con i cittadini – comunicazione, multicanalità e citizen relationship management nella pubblica amministrazione”, Claudio Forghieri e Valentina Mele, 2005, Maggioli Editore
- 2004 “Lo sviluppo del Citizen Relationship Management negli enti locali”
Claudio Forghieri - Andrea Margheri
In “Ente locale e cittadino. Modelli ed esperienze per la gestione interattiva della relazione”,
Margheri A.
Cedam, Padova
- 2004 “Citizen Relationship Management nel Comune di Modena: il sistema Unox1”
a cura di Firenze Ballabeni e Claudio Forghieri, maggio 2004, copyright e stampa del Comune di Modena
- 2003 “La comunicazione pubblica verso il CRM”
Firenze Ballabeni – Claudio Forghieri
In “Guida alla comunicazione istituzionale on line” a cura di Emilio Simonetti
Dipartimento Fusione Pubblica e Regione Emilia Romagna
- 2003 “Dalla Rete civica al Citizen Relationship Management: il caso del Comune di Modena”
Claudio Forghieri - Valentina Mele
In “L’araba fenice: economia digitale alla prova dei fatti – Esempi concreti di successo “ a cura di A.Biffi – C.Dematte’

ETAS

2001 "The E-Network MONET in Modena for Strengthening Local Governance and Citizen Participation"
Claudio Forghieri - Valentina Mele
in "Best practice cases in local governance"
NOMOS Publishers

1996 "Il progetto InformaBus"
in "Gruppi giovanili e intervento sociale" a cura di S.Ansaloni e C.Baraldi
Franco Angeli

Articoli su riviste

2012 "Dalla tecnologia a un nuovo umanesimo", in Ecoscienza n 5 anno 2012, Edizioni ARPA Emilia Romagna

2012 "Smart city: tecnologie intelligenti per le città o cittadini più intelligenti in città?", e-Gov Speciale, ottobre 2012, MAGGIOLI Editore

2012 "All'Ue il Sud piace smart" in Il Sud, il Mezzogiorno al centro, editore GES, marzo 2012

2011 "Apriti Italia!" – Editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 5 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "Alla ricerca delle radici dell'innovazione" – Editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 4 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "La PA e i social media: un binomio vincente" – in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 3 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "CMS: la scatola delle meraviglie" – cover story in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 3 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "Il tempo delle amministrazioni intelligenti" – Editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 3 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "Toc toc, è aperta questa amministrazione?" – Editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 2 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "Il SOL del comune di Pordenone: come scaldare la relazione con i cittadini" – in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "Siti pubblici e cittadini: un amore possibile?" – Cover story in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2011 "E' la parola personalizzazione la chiave per il successo dei servizi on line?" – Editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1 anno 2011
MAGGIOLI Editore

2010 "Dalle code ai social network, i servizi della PA diventano app" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 6 anno 2010
MAGGIOLI Editore

- 2010 "Il bicchiere mezzo pieno dell'e-government italiano" – Editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 6 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "Saremo tutti cittadini digitali? Intervista a Gianluigi Cogo" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 5 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "L'Italia e la banda larga, ma non per tutti" – editoriale in "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 5 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "Il progetto I-speed. Intervista a Paola Ravenna" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 4 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "Formare il personale per la comunicazione pubblica nell'era web 2.0. Intervista a Mario Morcellini" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 4 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "Le vie dell'innovazione sono infinite. Intervista ad Antonio Cianci" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 2 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "Editoriale" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1 - 2 – 3 – 4 – 5 - 6 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2010 "L'innovazione e il ruolo delle tecnologie. Intervista a Angelo Falchetti" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1 anno 2010
MAGGIOLI Editore
- 2009 "PA digitale, se ci sei batti un colpo. Intervista a Ernesto Belisario" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 12 anno 2009
MAGGIOLI Editore
- 2009 "ICT e partecipazione: un binomio all'insegna dell'ottimismo. Intervista ad Agostino Fragai" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 11 anno 2009
MAGGIOLI Editore
- 2009 "Quando la mail finisce nella nuvola: il caso Lepida Spa. Intervista a Gianluca Mazzini" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 11 anno 2009
MAGGIOLI Editore
- 2009 "Editoriale" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1/2 - 3 – 4 – 5 – 6 /7 – 8/9 10 – 11 – 12 anno 2009
MAGGIOLI Editore
- 2008 "La PA online risponde alle famiglie
Il Sole 24 Ore del 7/4/2008
- 2008 "Emilia, kit libero per l'e-democracy"
Il Sole 24 Ore del 17/3/2008
- 2008 "L'home page vetrina non serve più"
Il Sole 24 Ore del 3/3/2008
- 2008 "Editoriale" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1/2 - 3 – 4 – 5 – 6 – 7/8 – 9 – 10 – 11 - 12 anno 2008
MAGGIOLI Editore
- 2008 "La tv del sindaco trova per strada l'utenza diffusa"
Il Sole 24 Ore del 14/1/2008

- 2007 "Editoriale" - In "Informatica ed Enti Locali – e-Gov" N. 1/2 – 3 – 4 – 5 – 6 – 7/8 – 9 – 10 – 11 – 12
anno 2007
MAGGIOLI Editore
- 2006 "Le informazioni multicanali nella PA"
in Guida agli Enti locali – Il Sole 24 Ore, n.43, 11 novembre 2006
- 2006 "La pubblica amministrazione multimediale e multicanale. Nuove opportunità per gestire contenuti,
informazioni e servizi avvalendosi delle tecnologie audio-video e Internet
In "Comuni d'Italia - Idee, approfondimenti e tecniche per la gestione della pubblica amministrazione
locale" N. 6 Giugno 2006
Maggioli Editore
- 2006 "La multicanalità nella pubblica amministrazione. L'importanza di una visione strategica per la
comunicazione personalizzata con il cittadino"
in VoiceCom n1-2006
ITER Srl
- 2006 "Le idee per progettare un modello di interazione"
in Guida agli Enti locali – Il Sole 24 Ore, n. 19, 13 maggio 2006
- 2006 "La pubblica amministrazione da ascoltare"
Claudio Forghieri - Corrado Nuccini
In "Informatica ed Enti Locali – e-gov" N. 1/2 gennaio - febbraio 2006
MAGGIOLI Editore
- 2005 "La pubblica amministrazione di fronte alla multicanalità"
In "Informatica ed Enti Locali – e-gov" N. 11 novembre 2005
MAGGIOLI Editore
- 2005 "La nuova frontiera dei contenuti multimediali"
in Guida agli Enti locali – Il Sole 24 Ore, n.43, 5 novembre 2005
- 2005 "Mo-Net, la rete civica del Comune di Modena: Metamorfosi di un sito web"
in "Ergonomia – Prodotti lavoro ambiente" n. 2 anno 1
Moretti e Vitali Editori
- 2005 "Dal Web allo sportello servizi con accessi ad hoc"
Il Sole 24 Ore N. 257 del 19/9/2005
- 2005 "L'ente scopre la customer satisfaction"
in Guida agli Enti locali – Il Sole 24 Ore, n.30, 30 luglio 2005
- 2004 "Il cliente-utente da coccolare"
in Guida agli Enti locali - Il Sole 24 Ore, n. 34, 4 settembre 2004
- 2003 "Citizen Relationship Management nella Pubblica Amministrazione"
In "Comuni d'Italia - Idee, approfondimenti e tecniche per la gestione della pubblica amministrazione
locale" N. 11 Novembre 2003
Maggioli Editore
- 2003 "Il Customer Relationship Management nella pubblica amministrazione: specificità, problematiche e
considerazioni"
Fiorenza Ballabeni - Claudio Forghieri
In "Informatica ed Enti Locali – e-gov" N. 3 marzo 2003
MAGGIOLI Editore

Studi

Master universitario di primo livello in “Gestione dell’innovazione tecnologica nella pubblica amministrazione” (2010)

Università di Bologna

Laurea in Storia indirizzo Contemporaneo

Facoltà di Lettere e Filosofia

Università di Bologna (110/110)

Diploma di Ragioniere e Perito Commerciale

ITC J.Barozzi di Modena

Formazione professionale

Formazione per responsabili delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni / URP (legge 150/00)

Modena Formazione, anno 2003, durata 90 ore conforme al DPR 422/2001 (valutazione conseguita: eccellente)

Aggiornamento professionale

- 2017 Stampa online, social media e responsabilità del giornalista – ODG Emilia Romagna
- 2015 Fondamenti di giornalismo digitale – ODG Emilia Romagna
- 2013 Infografica, geodati e narrazione visuale – Scuola superiore di giornalismo di Bologna Ilaria Alpi
- 2011 Riforma del Codice dell’amministrazione digitale ed esperienze di dematerializzazione – Regione Emilia Romagna
- 2011 Posta Elettronica Certificata per Pubbliche Amministrazioni. Come rispettare le norme ed usarla proficuamente all'interno dell'Ente e nei rapporti con altri Uffici, cittadini e imprese – Maggioli Formazione
- 2010 Le politiche pubbliche al tempo di Internet – Modena – Provincia di Modena
- 2010 Il management della qualità e le Carte dei servizi – Modena – Maggioli Formazione
- 2009 LA PA digitale – Modena – Fondazione PROMO PA
- 2008 European Information Society Conference - Napoli
- 2008 “Joint meeting of the Eurocities Culture & Knowledge Society Forum” – Lione (FR)
- 2007 Percorsi per la qualità dei servizi on line: le intranet della Pubblica Amministrazione – CRC Emilia Romagna
- 2007 "Web 2.0: impact on cities and citizens" - Telecities meeting The Hague (NL)
- 2007 “Include, connect, keep it safe” - Eurocities Knowledge Society Forum – Telecities Summer Event – Bologna
- 2007 European Information Society Conference – Finlandia
- 2007 “Beyond e-government: time for delivery” - Eurocities Knowledge Society Forum – Telecities Spring Event – Barcellona (ES)
- 2007 Eurocities Knowledge Society Forum – Telecities Winter Event – Bruxell (BE)
- 2006 Percorsi per la qualità dei servizi on line: le intranet della Pubblica Amministrazione – CRC Emilia Romagna
- 2005 Viaggio di studio presso la Regione Piemonte – strategie e piattaforme tecnologiche per la comunicazione multicanale – Regione Emilia Romagna
- 2005 Percorsi per la qualità dei servizi on line – CRC Emilia Romagna
- 2005 Pillole di città digitali – Atenea - ArpaClub
- 2004 Percorsi per la qualità dei servizi on line – CRC Emilia Romagna
- 2003/04 Migliorare le città digitali – CENSIS – ATHENEA
- 2003 Viaggio di studio a Valencia (Spagna): servizi di informazione e comunicazione multicanale – Regione Emilia Romagna
- 2003 Organizzazione e lavoro per processi – C.O. Gruppo

- 2003 Viaggi di studi in Spagna: esperienze di CRM della Comunità autonoma valenciana e della Città di Barcellona – Customer Management Forum
- 2002 Public Web Information System – Regione Emilia Romagna
- 2002 Interazione uomo-macchina, usabilità software – Paternò
- 2001 Accessibilità web – Russo
- 2001 Usabilità dei siti Internet – Boscarol - USABILE.IT
- 1999/00 Inglese avanzato - In Lingua
- 1997 Introduzione a Unix/Linux per la rete Internet
- 1996 La gestione del gruppo – Susi
- 1995 I servizi Internet – CICAIA
- 1993/94 La progettazione ed i sistemi di valutazione – Merlo
- 1991 Office automation
- 1990 Dinamiche di gruppo e giochi di ruolo - Arci Formazione
- 1989 Dinamiche di gruppo – Grandis

Conoscenze informatiche

Uso costante e conoscenza approfondita di tutti i principali software per Internet e per la produttività dell'ufficio.

Conoscenze linguistiche

Lingua inglese: buona conoscenza
Lingua spagnola: buona conoscenza

Ordini professionali

Iscritto all'Ordine nazionale dei giornalisti - elenco pubblicitari

Claudio Forghieri

In riferimento alla legge 675/96 "Tutela e trattamento dei dati personali" autorizzo espressamente l'uso dei miei dati personali per esigenze di selezione e di comunicazione.

Ultimo aggiornamento: 25/01/2018