

CURRICULUM VITAE

INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	Zenga Elena
Data di nascita	
Profilo Professionale	Funzionario
Amministrazione	COMUNE DI VERONA
Incarico attuale	Responsabile Statistica e Qualità dei Servizi
Indirizzo ufficio	Piazza Bra 1 - 37122 VERONA
Telefono ufficio	8077871
FAX ufficio	
E-mail istituzionale	elena.zenga@comune.verona.it

TITOLI DI STUDIO E PROFESSIONALI E ESPERIENZE LAVORATIVE

Titolo di studio	Laurea in Scienze economiche - Università degli Studi di Udine
Altri titoli di studio/profess.	Cultore della materia (marketing, ricerche di mercato e sociali) presso l'Università degli Studi di Udine, Facoltà di Economia, dall'anno accademico 1999/2000
Esperienze Prof.(incarichi)	1995 - 1996 borsa di ricerca in marketing e imprenditoria - Università degli Studi di Udine - C.C.I.A.A. di Udine; 1996 - 1997 incarichi di collaborazione occasionale e coordinata e continuativa per docenze in marketing e ricerche sociali, presso vari enti di formazione professionale in Friuli Venezia Giulia (Enaip; C.C.I.A.A. di Pordenone e di Udine; I.A.L.; I.R.E.S., U.T.E. di Pordenone) ; 1997 vincitore del bando di concorso pubblico per funzionario amministrativo con competenze statistico-economiche ex 7^a q.f. - D1 nel nuovo inquadramento, presso la C.C.I.A.A. di Udine; 2001 vincitore del concorso per 8^a q.f. - D3 nel nuovo inquadramento, presso la C.C.I.A.A. di Udine; Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico, Qualità dei servizi e Controllo di gestione - in Staff alla Direzione Generale della C.C.I.A.A. di Udine, 1997-2001; 2002 - 2010 a seguito di mobilità, passaggio e assunzione presso il Comune di Verona, con le mansioni attualmente svolte: P.O. Responsabile Rapporti Istituzionali in Materia Demografica con ISTAT e Altri Enti - Elaborazioni Demografiche e Modelli Previsionali; novembre 2017 - febbraio 2018 progettazione e implementazione di indagini on-line sull'impatto del turismo sportivo nella città di Verona, in collaborazione con GAAC; 2007 per Veronamarathon e Giulietta&Romeo Halfmarathon; 2004-2024 - progettazione, realizzazione e analisi di Customer Satisfaction dei servizi pubblici comunali oggetto di monitoraggio; dal 2017 mediante l'utilizzo di Lime Survey per le indagini on line. 2012-2024 relatrice a convegni, workshop, seminari ISTAT, USCI, Università degli Studi di Verona per conto del Comune di Verona 2018-2024 membro del gruppo WP4 Progetto S.T.E.P.S. vincitore Bando U.I.A

CURRICULUM VITAE

Ue per lo studio del fenomeno della solitudine
dal 2022 membro direttivo USCI Unione Statistica Comuni Italiani
2022-2024 membro gruppo di lavoro ISTAT indagini censuarie
2023-2024 membro del gruppo di lavoro Innovation Track
Technology Bloomberg per il Comune di Verona

Capacità linguistiche

Lingua:INGLESE - Liv.parlato:INTERMEDIO;Liv.scritto:INTERMEDIO.

Lingua:TEDESCO - Liv.parlato:SCOLASTICO;Liv.scritto:SCOLASTICO

Lingua:SPAGNOLO - Liv.parlato:INTERMEDIO;Liv.scritto:INTERMEDIO

Capacità uso tecnologie

Uso corrente di programmi informatici Pacchetto Office e del programma per elaborazioni statistiche, costruzione di modelli statistici, previsionali S.P.S.S. - livello eccellente, A.M.O.S. livello base; Internet; Lime Survey; Tableau info-grafica per la comunicazione.

Altro(convegni,pubb,collab.)

Collaborazioni, docenze, attività svolte
collaboratore didattico Facoltà di Economia - docenza di marketing e ricerche di mercato - corso di Tecnica Industriale e al corso di Marketing, a.a. 98/99;
coordinatore didattico e membro della commissione di esame finale dei Progetti Campus: laurea breve in ingegneria elettronica, laurea breve in informatica Università di Udine a.a. 96/97/98;
docenza di marketing e ricerche di mercato - corsi Fondo Sociale Europeo per l'imprenditoria femminile e per l'esercizio del commercio (presso vari enti, tra i quali Camere di Commercio di Pordenone, Centro Ricerche Economiche e Formazione di Udine, Centro di Formazione Professionale E.F.A. di Cividale, Enaip, Ires - Istituto Ricerche Ec.-Sociali, UTE di Pordenone) 1996-2000;
collaborazione per la C.C.I.A.A. Servizi s.r.l. - Azienda Speciale della C.C.I.A.A. di Udine, programmazione e realizzazione di una indagine conoscitiva sulla diffusione dei prodotti tipici locali friulani (marketing territoriale); studio di fattibilità sulla costituzione di una trading company per conto della WTS Solari di Udine, 1996;
collaborazione per progettazione, programmazione didattica e docenza di marketing a diversi corsi Fondo Sociale Europeo per l'imprenditoria femminile; sviluppo del servizio Nuova Impresa e Imprenditoria Femminile presso l'Azienda Speciale della C.C.I.A.A. di Udine, 1995-1997;
Responsabile creazione metodologica e attuazione del Progetto Customer Satisfaction C.C.I.A.A. di Udine - 1998-2000 - sistema di rilevazione della soddisfazione della clientela per la definizione di indicatori di qualità percepita (marketing dei servizi pubblici; la metodologia applicata ha ottenuto la supervisione scientifica del Dipartimento di Scienze Statistiche Università di Bologna e Ferrara);
Responsabile creazione metodologica e attuazione del Progetto Sistema di Controllo di Gestione C.C.I.A.A. di Udine - 1998-2001 per la definizione di indicatori di efficienza ed efficacia (supervisione scientifica Facoltà di Economia e Controllo di Gestione, Università di Venezia); i risultati conseguiti sono stati presentati al Convegno "Qualità e controllo di gestione nelle C.C.I.A.A." organizzato presso l'ente camerale udinese il 18 gennaio 2000; il sistema è stato diffuso presso altre cinque C.C.I.A.A. del Triveneto;
Responsabile elaborazione della Guida ai Servizi camerali "marketing oriented" e del sito Web C.C.I.A.A. di Udine, progettato con il supporto tecnico dell'Insiel FVG 1999-2000;

CURRICULUM VITAE

Responsabile Studio di fattibilità della Carta dei Servizi e della certificazione dell'ente camerale C.C.I.A.A. di Udine Iso 9001: Vision 2000; il processo di certificazione si è concluso nel giugno 2002;

Responsabile progettazione e coordinamento ricerca sulla domanda di lavoro dipendente e indipendente nella provincia di Udine nel biennio '95/'96 nell'ambito del Progetto Minerva che, successivamente, è coordinatore del Gruppo di Lavoro C.C.I.A.A. e Comuni della provincia di Udine sulla creazione ed attivazione dello Sportello Unico per le attività produttive - 1999/2000;

Responsabile campionamento Progetto EurEye - Università degli Studi di Verona - Policlinico Borgo Roma, 2002;

Partecipazione alla elaborazione e redazione delle pubblicazioni statistiche (Monografie e Annuari) del Comune di Verona dall'anno 2002;

Tutor aziendale a supporto della redazione di diverse tesi di laurea, 2001-2004 in convenzione con le università degli studi di Bologna, Padova, Verona e Trieste in tema di analisi statistica della mobilità urbana nel Comune di Verona e di demografia;

Partecipazione alla progettazione e al coordinamento dell'indagine sulla mobilità urbana nel territorio comunale veronese, biennio 2002-2003 e in generale a tutte le indagini e ricerche sociali assegnate all'Ufficio Statistica del Comune di Verona dal 2002 al 2018.

Convegni, seminari e corsi di formazione

Seminari "Analisi del servizio URP" e "Progettazione e implementazione del servizio URP", Udine, FITA Confindustria, aprile e maggio 1998;

Seminario "Costruire l'azienda intorno al cliente", Milano, Siebel Italia - sales marketing customer service - novembre 1998;

Seminario "Qualità nella P.A.", Milano, Galgano Group - gennaio 1999;

Seminario "La valutazione delle performance del personale nella P.A.", Roma, Dipartimento della Funzione Pubblica, Forum P.A., maggio 1999;

Seminario "Customer satisfaction nella P.A.", Milano, Galgano Group - luglio 1999;

Corso di formazione "Controllo di gestione - A.M.I.C.O." Padova, Infocamere, novembre 1999;

Seminario sulla certificazione del Sistema Qualità presso la C.C.I.A.A. di Bologna, marzo 2000;

Seminario su "E-commerce: il ruolo delle P.A.", Forum P.A. Roma, AIPA, maggio 2000;

Seminario sullo Sportello Unico delle attività produttive, presso la C.C.I.A.A. di Udine, organizzato dalla Azienda Speciale Ricerca & Formazione, maggio 2000;

Seminario su "La riforma dei controlli: D.Lgs. 286/99 di riordino degli strumenti di controllo e valutazione", Roma, Dipartimento della

CURRICULUM VITAE

Funzione Pubblica - Scuola Superiore della P.A. - Forum P.A., maggio 2000;

Seminario su "L'applicazione della valutazione dei dirigenti e il suo impatto sull'organizzazione della P.A." , Roma, Dipartimento della Funzione Pubblica - Scuola Superiore della P.A. - Forum P.A., maggio 2000;

Seminario su "E-commerce: lo stato dell'arte e gli sviluppi futuri", Milano, Siebel Italia - sales marketing customer service - giugno 2000;

Seminario su "Lo Sportello Unico per le imprese: presentazione dei migliori esempi", Roma, Anci-Formez, Forum P.A., maggio 2000;

Convegno su "Qualità e customer satisfaction", Bologna, C.C.I.A.A. di Bergamo e Bologna, C.O.M.-P.A., settembre 2000;

5° incontro nazionale degli operatori URP, avente ad oggetto "La Legge 150/2000: applicazioni e sviluppi", Bologna, Associazione di Comunicazione Pubblica, C.O.M.-P.A., settembre 2000;

1° workshop nazionale Progetto Finalizzato "Controllo di gestione: best practices" del Dipartimento della Funzione Pubblica, presso la Scuola Superiore della P.A. - Roma settembre 2000;

2° workshop nazionale Progetto Finalizzato "Controllo di gestione: best practices" del Dipartimento della Funzione Pubblica, sul tema della contabilità analitica - Napoli, dicembre 2000;

Corso on line sperimentale per comunicatori pubblici "L'uso delle nuove tecnologie e la qualità della comunicazione pubblica su Internet" promosso dal Censis in collaborazione con URPdegliURP (Dipartimento della Funzione Pubblica e Regione Emilia-Romagna) e realizzata dalla società di formazione on line Atenea, 2001;

SAS CAMPUS Bologna 19 febbraio 2002 Analisi dei Dati Simbolici e Data Mining - Alma Mater Studiorum Università di Bologna - Dipartimento di Scienze Statistiche

FORUM P.A. - Convegni: Lo sviluppo integrato del territorio; E-government e P.A. orientata ai risultati e all'efficienza Roma 10 maggio 2002

SAS DAYS Milano 9-10 ottobre 2002 Marketing strategico e Analytical CRM - East End Studios, Studio 90 via Mecenate, 90 Milano

ISTAT Roma - Sesta Conferenza Nazionale di Statistica - Roma, 6-7 novembre 2002 - Seminari di studio: Il Marketing Territoriale: informazione statistica ed esperienza Sistan; Il fattore territorio nella qualità dei dati; Statistiche senza territorio

Università degli Studi di Padova - Convegno scientifico: Laid-out scoprire i rischi con l'analisi di segmentazione - Padova 12-14 dicembre 2002

Regione Veneto - Venetosociale - Convegno: Nel Veneto, i Giovani - Giovani e Politiche giovanili nel Veneto che cambia" - Padova 16 dicembre 2002

Regione Veneto - Unità di Progetto Statistica - Convegno: Il Veneto si confronta - Benchmarking - Venezia 1 dicembre 2003

CURRICULUM VITAE

SPSS Italia - Presentazione e studio della versione 12.0 del programma statistico SPSS - Milano 10 febbraio 2004

USCI - Unione Statistica Comuni Italiani - Convegno nazionale: "La Statistica per i Governi Locali" - Roma 22 aprile 2004

Comune di Verona - Convegno: Buone Pratiche - Agenda 21 Locale - Verona 18-27 febbraio 2005

ISTAT Veneto - Seminario di studio: "I Censimenti 2000 e 2001 - risultati definitivi. Basi territoriali definitive, censimenti 2001" presso la CCIAA di Verona, 28 giugno 2005

Comune di Verona - Seminario di aggiornamento: Il Codice dell'Amministrazione Digitale - Verona 22 novembre 2006

ISTAT Roma - Ottava Conferenza Nazionale di Statistica - Roma, 29 novembre 2006 - Presentazione del modello organizzativo dell'Ufficio Comunale di Statistica del Comune di Verona

Comune di Verona - Giornata di studio: Simulare gli scenari futuri della Polis: un Osservatorio Tecnico a Servizio del Territorio - Verona 28 novembre 2009

SPSS Italia - Analisi statistica multivariata applicata alla ricerca sociale ed al marketing - MU1 - Milano 10-12 settembre 2002

SPSS Italia- Progettazione e raccolta dati nelle ricerche basate su questionari - Milano 18-20 novembre 2002

SPSS Italia - Analisi statistica per la ricerca scientifica - Modulo SRS1 - Roma 15-19 dicembre 2003

SPSS Italia - Analisi statistica per la ricerca scientifica - Modulo SRS2 - Milano 1-4 marzo 2004

SPSS Italia - Analisi dei dati per le applicazioni sociali e demoscopiche - Modulo SOC1 - Verona 24-26 e 31 gennaio e 1 febbraio 2005

SPSS Italia - Analisi dei dati per le applicazioni sociali e demoscopiche - Modulo SOC2 - Verona 30-31 gennaio e 1 febbraio 2006

SPSS Italia - AMOS 1 Analisi fattoriale e multivariata dei dati - Verona febbraio 2006

SPSS Italia - AMOS 2 Analisi fattoriale e multivariata dei dati - Verona maggio 2007

Comune di Verona - Qualità dei servizi e Customer Satisfaction" - Le dimensioni della Qualità - Verona 29 settembre 2009; Metodi e Tecniche di Customer Satisfaction Verona 6 ottobre 2009

Comune di Verona - Corso di formazione "Codice in materia di protezione dei dati personali" - giugno - luglio 2006

Comune di Verona - Corso di formazione "Principi e tecniche di redazione degli atti amministrativi" - novembre 2006

Comune di Verona - Corso di formazione "Il Procedimento amministrativo - livello base" novembre 2008 - "Il Procedimento amministrativo - livello avanzato" - dicembre 2008

ISTAT Veneto - Corso di formazione - "15° Censimento Generale della popolazione e delle abitazioni" - Provincia di Verona - settembre 2011 e aggiornamento luglio-settembre 2018 sul

CURRICULUM VITAE

Censimento Permanente della Popolazione 2018-2021;
ISTAT Veneto Corso di formazione - "15° Censimento Generale della popolazione e delle abitazioni - revisioni post censuarie" - febbraio e aprile 2013
INSIEL - formazione sull'utilizzo del sistema operativo AscotWeb in tema di statistiche demografiche - ottobre 2013 - aprile 2014 - Comune di Verona
JMP Italia - SAS srl Milano - "La creazione di modelli statistici ottimali" - ottobre 2013
Comune di Verona - "La sicurezza negli ambienti di lavoro - DLgs 81/08" - novembre 2013
ISTAT - Università degli Studi di Verona - Workshop "I dati territoriali a supporto delle decisioni pubbliche. Micro, macro e meta dati a sistema" - ottobre 2014;
ISTAT - Università degli Studi di Verona - Convegno "Il Censimento permanente della popolazione: le nuove tecniche d'indagine per la statistica ufficiale";
2016-2019 "Statistica_mente: la diffusione della cultura statistica" - con ISTAT Veneto - gestione dei Laboratori didattici per le scuole primarie e secondarie di I grado del Comune di Verona nell'ambito della manifestazione KidsUniversity Università di Verona (sin dalla prima edizione);
- settembre 2017 Convegno nazionale USCI "Statistica negli enti locali per il governo del territorio";
- ottobre 2017 relatore alla Tavola rotonda "La sociologia: la spendibilità del sapere sociologico" - Dipartimento di Scienze Umane - Università di Verona;
- aprile 2018 - relatore al Convegno "Il censimento permanente e gli archivi amministrativi: bacini informativi a sostegno delle politiche locali" con relazione sul tema: "La funzione statistica a supporto delle politiche locali: l'esperienza del Comune di Verona";
- aprile 2019 - Università degli Studi di Padova - "La Rivoluzione dei microdati: come l'accesso ai microdati sta cambiando il policy making" Dip. di Scienze Statistiche;
Comune di Verona aprile 2022 Convegno nazionale USCI "StatCities Verona 2022 Soddisfatti e misurati. La qualità dei servizi alla prova della statistica";
Comune di Verona maggio 2022 e 2023 Università degli Studi di Verona workshop "Scenari demografici"
Comune di Olbia giugno 2023 Convegno nazionale USCI "StatCities Olbia 2023"
Comune di Terni dicembre 2023 Convegno nazionale USCI "Inflazione e comunicazione"

Pubblicazioni

"La situazione economica del distretto industriale della sedia in Friuli-Venezia Giulia", ed. Camera di Commercio di Udine, 1996 (ricerca commissionata dalla X Commissione Parlamentare "aree di

CURRICULUM VITAE

crisi e aree di successo");

"Il Catas nel distretto della sedia di Manzano" in "Sistemi locali e mercato globale: il Catas nell'evoluzione competitiva del distretto della sedia di Manzano" a cura di Roberto Grandinetti, ed. Camera di Commercio di Udine, 1997;

"La valutazione delle performance delle azioni di marketing collettivo" in "Il marketing collettivo dei prodotti agroalimentari" a cura di M. Gregori e S. Garlatti, ed. Universitaria Udinese, 1997;

"Progetto Minerva: ricerca sulla domanda di lavoro dipendente nella provincia di Udine", ed. Camera di Commercio di Udine, 1998;

"Prodotti, mercati e approcci di marketing delle imprese distrettuali" in "Il seggiolaio e l'economia globale. La transizione evolutiva del distretto friulano della sedia attraverso i risultati di un'indagine sul campo" a cura di Roberto Grandinetti, Cedam, 1999

"Natalità a Verona: analisi diacronica e prospettive", ed. Franco Angeli, 2005

"Le parole sono un gioco" G.Meneghello, a cura di Claudio Girelli, ed. La scuola, 2015

"Invecchiamento, vulnerabilità e fragilità a Verona e Vicenza: evoluzione della popolazione dal 2001 al 2019". (ed, 2022) di Bressan, F.; Cicogna, V.; Minozzo, M.; Zenga, E.- Edizioni Scientifiche Italiane

"La dorsale Preafita: uno sguardo demografico" di F. Bressan, V. Cicogna, S. Magrella, E. Zenga - Quaderni della dorsale ed. 2023

Documento aggiornato il 08/03/2024 alle ore 10:35:58