



Interreg IV Italien-Österreich  
Interreg IV Italia-Austria



# **BENCH-PA PROJECT IT/AT**

**KICK OFF MEETING**

**Project Partners Board**

**Pasian di Prato (UD) 9/11/2010**



Interreg IV Italien-Österreich  
Interreg IV Italia-Austria



# BENCH-PA REVIEW

WP

## WP 1 - PROJEKTMANAGEMENT UND KONTROLLE GESTIONE DI PROGETTO E MONITORAGGIO

### VERANTWORTLICHER PARTNER

ForSer, ANCI fvg

**DAUER:** 01/10/2010 - 31/03/2013

### AKTIVITÄTEN

Konzeption und Entwicklung des  
Projektkommunikationsplanes- Effiziente  
Informations- und  
Kommunikationsaktivitäten  
Zusammenarbeit mit der  
Programmmanagementbehörde und dem  
Gemeinsamen Technischen Sekretariat  
Verwaltung, Berichterstattung, Budgetierung

**BETEILIGTE PARTNER** Full Partners  
und Assoziierte Partner(PPB)

### PARTNER RESPONSABILE

ForSer

ANCI fvg per il piano di comunicazione

### DURATA

01/10/2010 - 31/03/2013

### ATTIVITA'

Sviluppo del piano di comunicazione e  
attività di informazione e comunicazione  
Relazioni con le Autorità di Programma e il  
Comitato Tecnico Congiunto  
Amministrazione, reporting, rendicontazione

### PARTNERS COINVOLTI

Full Partners

Partners Associati(PPB)

## WP 1 - PROJEKTMANAGEMENT UND KONTROLLE/ GESTIONE DI PROGETTO E MONITORAGGIO

WP01 - Gestione di progetto e monitoraggio/ Projektmanagement und Kontrolle									
	Jahr / Anno 2010		Jahr / Anno 2011		Jahr / Anno 2012		Jahr / Anno 2013		
1.1 - Sistema di gestione delle Informazioni di Progetto/ Projekt-Wissensmanagementsystems									
1.2 - Collegamento con l'AdG e JTS/ Zusammenarbeit mit der Programmmanagementbehörde und dem JTS									
1.3 - Monitoraggio e valutazione interna/ Projektüberwachung in Übereinstimmung mit den Programmbestimmungen									
1.4 - Supporto al primo livello di controllo/ Unterstützung bei der Kontrolle der Projektausgaben auf erster Ebene gemäß									
1.5 - Piano di comunicazione condiviso/ Projektkommunikationsplanes									

## WP 1 - PROJEKTMANAGEMENT UND KONTROLLE/ GESTIONE DI PROGETTO E MONITORAGGIO

<b>RISULTATI – OUTPUTS</b>	<b>DEAD LINE</b>	<b>PARTNER RESPONS.</b>	<b>OPERAT. PARTNER</b>
Verbale riesame progetto (1 relazione)		LP (Gortan, Grion)	
Sito di Progetto <a href="http://www.benchpa.eu">www.benchpa.eu</a> e piattaforma interattiva		LP (Gortan, Grion)	
Piano di comunicazione		P03 (Nalato)	LP (Grion, Manisi) P01 (.....) P02 (.....) P04 (.....)
Rapporti periodici alla fine di ogni semestre di progetto (5 reports)		LP (Gortan, Grion, expert)	
Report finale alla fine del progetto (1 report)		LP (Gortan, Grion)	

## WP 2: VERGLEICHENDE ANALYSE & METHODIK/ ANALISI COMPARATA E METODOLOGIA

### VERANTWORTLICHER PARTNER

- Fachhochschule Kärnten

### DAUER

15/10/2010 - 28/02/2011

### AKTIVITÄTEN

Definition von Vergleichsmethodik und  
-kriterien  
Beginn der Vor-Ort-Erhebungen  
Überblick über Verwaltungssysteme und –  
begrifflichkeiten zur Vorbereitung eines  
Dreisprachigen Glossars

### BETEILIGTE PARTNER

Uni Udine verantwortlich für FVG; Uni  
Padua verantwortlich für Veneto; FH  
Kärnten verantwortlich für Kärnten

### Partner Responsabile

- Fachhochschule Kärnten

### Durata

15/10/2010 – 28/02/2011

### Attività

Definizione della metodologia e dei criteri di  
confronto  
Avvio dell'analisi sul campo  
Redazione di un glossario tecnico trilingue  
sui sistemi e sui termini amministrativi

### Partners Coinvolti

Univ Udine responsabile per il FVG; Univ. di  
Padova responsabile per il Veneto; FH  
Kärnten responsabile per la Carinzia

## WP 2: VERGLEICHENDE ANALYSE & METHODIK ANALISI COMPARATA E METODOLOGIA

### **METHODE**

Diskussion möglicher Untersuchungsfelder  
und -kriterien  
Vorläufiges Frageraster  
Vorerhebungen vor Ort  
Auswahl der gemeinsam zu untersuchenden  
Verwaltungsbereiche/-dienstleistungen  
Beginn der vertiefenden Vor-Ort-  
Untersuchungen

### **ARBEITSTEAM**

Uni Udine, Uni Padua, FH Kärnten

### **ASSOZIIERTE PARTNER**

Unterstützung bei (Vor-)Erhebungen

### **METODOLOGIA**

Confronto sulle possibili aree da analizzare e  
sui criteri di analisi  
Sviluppo di una griglia per la raccolta  
preliminare dei dati  
Raccolta dei dati sul campo  
Selezione delle aree/servizi amministrativi  
sui quali realizzare l'analisi comparata

### **GRUPPO DI LAVORO**

Univ. Udine, Univ Padova, FH Kärnten

### **RUOLO DEI PARTNERS ASSOCIATI**

Affiancamento nella raccolta e analisi sul  
campo

## **WP 2: VERGLEICHENDE ANALYSE & METHODIK ANALISI COMPARATA E METODOLOGIA**

### **WP02 ARBEITSPLAN**

12.10.2010 Erhebungsraster für erste  
Vor-Ort-Befragungen

10.11.2010 Diskussion der  
Befragungsergebnisse; Auswahl der  
vertieft zu untersuchenden  
Verwaltungsbereiche/-dienstleistungen;  
Definition eines gemeinsamen  
Erhebungsrasters; Festlegung der  
weiteren Vorgehensweise/des Zeitplans

?? .12.2010 WP02 “Third Technical  
Meeting”

### **WP02 WORK SCHEDULE**

12.10.2010 Investigation-matrix for the  
on-location inquiry

10.11.2010 Discussion of the results of  
the inquiry; selection of administrative  
areas/services which should be  
investigated in detail; definition of a  
shared investigation-matrix; agreement  
on the further proceeding/time  
schedule

?? .12.2010 WP02 “Third Technical  
Meeting”



## WP 3: BENCHMARKING MODEL AND CUSTOMER SATISFACION METHODOLOGY/MODELLO DI BENCHMARKING E METODOLOGIA DI CUSTOMER SATISFACTION

### VERANTWORTLICHE PARTNER

- Universität Padua

**DAUER:** 01/03/2011 - 30/10/2011

### AKTIVITÄTEN

Design und Implementierung von:

- Benchmarking-Modell
- Indikatoren
- Kundenzufriedenheits-Methodologie
- Software, um Daten zu gewinnen und darzustellen

### BETEILIGTE PARTNER

- Full Partner validieren die Ergebnisse
- Assoziierte Partner geben ihre Erfahrung und ihr Wissen weiter

### PARTNER RESPONSABILE

Università di Padova

**DURATA:** 01/03/2011 - 30/10/2011

### ATTIVITA'

Progettazione del modello di benchmarking ed in particolare:

- degli indicatori
- della metodologia per la customer satisfaction
- del software per la raccolta ed elaborazione dei dati

### PARTNERS COINVOLTI

Full partner validano i risultati

Partners associati mettono a disposizione la loro esperienza e conoscenze

## WP 3: BENCHMARKING MODEL AND CUSTOMER SATISFACTION METHODOLOGY/MODELLO DI BENCHMARKING E METODOLOGIA DI CUSTOMER SATISFACTION

### METHODIK

- Einsetzen einer Arbeitsgruppe (AG), die aus Experten von ForSer, Universität Udine, FH Kärnten und A.N.C.I. FVG besteht. Koordiniert wird die AP durch die Universität Padua.
- Erstellung eines qualitativ-quantitativen Modells für das Benchmarking und die Kundenzufriedenheitsanalyse
- Definition und Validierung von:
  - a) Gemeinsames Set an Indikatoren
  - b) System für die Datengewinnung und -darstellung
- Bereitstellen eines Handbuchs zu Datengewinnung und zum Prozess-Management
- Design, Implementierung und Validierung einer Software zur Datengewinnung und -verarbeitung

**ARBEITSTEAM:** Universität Padua, FH Kärnten, ForSer, Uni Udine, A.N.C.I. FVG

**ASSOZIIERTE PARTNER:** Zusammenarbeit und Austausch von Expertise und Wissen mit der AG

### METODOLOGIA

- Gruppo di lavoro formato da esperti
- di LP, P01, P02, P03 e coordinato da LP4
- Creazione di un modello quali-quantitativo per il benchmarking e la customers satisfaction
- Definizione e validazione di:
  - a) un comune set di indicatori;
  - b) un sistema di raccolta ed elaborazione dati
- Sviluppo di un manuale su raccolta dati e il processo di gestione
- Progettazione, implementazione e validazione di un software per la raccolta e elaborazione dei dati

### GRUPPO DI LAVORO:

UniPD, FH, ForSer, UniUD, ANCI FVG

### RUOLO DEI PARTNER ASSOCIATI

Collaborano e condividono con il gruppo di lavoro le loro esperienze e conoscenze

## WP 3: BENCHMARKING MODEL AND CUSTOMER SATISFACION METHODOLOGY/MODELLO DI BENCHMARKING E METODOLOGIA DI CUSTOMER SATISFACTION

### WP3 ARBEITSPLAN/CRONOPROGRAMMA

	Year 2010				Year 2011			
	1. Trimester	2. Trimester	3. Trimester	4. Trimester	1. Trimester	2. Trimester	3. Trimester	4. Trimester
WP03- Benchmarking Model & Customer Satisfaction Methodology								
3.1- Creation of the Working Group								
3.2- Definition of the benchmarking model and customer satisfaction methodology								
3.3- Definition of the set of 30 indicators for benchmarking								
3.4- Design, implementation, and validation of the software; Preparation of the Handbook on data collection and management of the benchmarking process								

## WP 4: TEST/ÜBERNAHME DES BENCHMARKING - BENCH-LEARNING – MODELLS/IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO DI BENCHMARKING - BENCH-LEARNING

### VERANTWORTLICHER PARTNER

- Fachhochschule Kärnten

**DAUER:** 30/09/2011 - 30/05/2012

### AKTIVITÄTEN

Test des Modells in den Partnergemeinden  
Anwendungsschulung für die Bediensteten der Partnergemeinden  
Vergleich der Erfahrungen/Ergebnisse  
Identifizierung von “Good practices” und von Schlüsselfaktoren für einen Modelltransfer

### BETEILIGTE PARTNER

Full partner

### Partner Responsabile

- Fachhochschule Kärnten

**Durata:** 30/09/2011 - 30/05/2012

### Attività

Sperimentazione del modello nelle Amministrazioni partner  
Formazione dei funzionari sulla metodologia  
Confronto delle sperimentazioni/risultati  
Identificazione delle “buone pratiche” e dei fattori chiave che rendono transferibile il modello

### Partners coinvolti

Full partner

## WP 4: TEST/ÜBERNAHME DES BENCHMARKING - BENCH-LEARNING – MODELLS/IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO DI BENCHMARKING - BENCH-LEARNING

### **METHODIK**

Praxistests  
Workshops  
Evaluationen

### **ARBEITSTEAM**

Uni Udine, Uni Padua, FH Kärnten, ForSer

### **ASSOZIIERTE PARTNER**

Bereitstellung von Informationen  
Aktive Teilnahme am Bench-Learning  
Mitarbeit bei Identifizierung von “Good practices”

### **METODOLOGIA**

Sperimentazione sul campo  
Workshops  
Valutazione

### **GRUPPO DI LAVORO**

Univ. Udine, Univ. Padova, FH Kärnten,  
ForSer

### **RUOLO PARTNERS ASSOCIATI**

Fornire informazioni  
Partecipare attivamente al processo di bench-learning  
Collaborare nell'identificazione delle “Buone pratiche”

## **WP 4: TEST/ÜBERNAHME DES BENCHMARKING - BENCH-LEARNING – MODELLS/IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO DI BENCHMARKING - BENCH-LEARNING**

### **ARBEITSPLAN**

Implementierung des Benchmarking –  
Bench-Learning-Modells  
(geplant ab Beginn 4. Quartal 2011)

Planung/Organisation der  
Anwenderschulungen  
(geplant ab Mitte/Ende 4. Quartal  
2011)

Ermittlung von “Good practices”  
und von Schlüsselfaktoren für  
Transfererfolg  
(geplant ab 1. Quartal 2012 =  
fortlaufend zur Durchführung von  
Anwenderschulungen)

### **WORK SCHEDULE**

Implementation of Benchmarking –  
Bench-Learning-Model  
(scheduled from the beginning of 4th  
quarter 2011)

Planning/Organising the user trainings  
with the civil servants (scheduled from  
the beginning of 4th quarter 2011)

Identification of “Good practices” and  
key-factors for a successful transfer  
(scheduled from 1st quarter 2012 =  
continuously to the user trainings)

## WP 5: KOMMUNIKATION, SYSTEMATISIERUNG, VERBREITUNG DER PROJEKTERGEBNISSE/COMUNICAZIONE SISTEMATIZZAZIONE E DISSEMINAZIONE DEI RISULTATI

### VERANTWORTLICHER PARTNER

ANCI FVG

**DAUER** : 01/06/2011 - 31/03/2013

**AKTIVITÄTEN** Vergleich der Indikatoren und Ergebnisse sowohl auf kommunaler als auch auf grenzüberschreitender Ebene. Analyse der Unterschiede und festgestellter kritischer

Punkte, Identifikation von Ursache-Wirkungs-Beziehungen und Definition möglicher Lösungen auf Basis der Ergebnisse

**Development of guidelines for transferring and adapting the model to other contexts**

Informationsund Kommunikationsinitiativen.

### BETEILIGTE PARTNER

Full partner und assoziierten partner

### PARTNER RESPONSABILE

ANCI FVG

**DURATA:**01/06/2011 - 31/03/2013

### ATTIVITA'

- Confronto sugli indicatori e sui risultati sia a livello locale che transfrontaliero
- Analisi delle differenze e dei punti critici.
- Identificazione di eventuali legami causa effetto
- Sviluppo di linee guida per il trasferimento e personalizzazione del modello ad altri contesti
- Iniziative di comunicazione e informazione

### PARTNER COINVOLTI

Full partner e partners associati

## WP 5: KOMMUNIKATION, SYSTEMATISIERUNG, VERBREITUNG DER PROJEKTERGEBNISSE/COMUNICAZIONE SISTEMATIZZAZIONE E DISSEMINAZIONE DEI RISULTATI

### METHODIK

Das Arbeitsteam analysiert die durch die Implementierung des Modells erhaltenen Daten zunächst auf regionaler und danach auf grenzüberschreitender Ebene. Unterschiede, welche im WP 2 herausgefunden wurden, werden bei diesem Datenvergleich berücksichtigt.

Identifizierung von „Good-Practices“ und von Bedingungen für die Übertragbarkeit.

Suche und Auswahl von öffentlichen Veranstaltungen, bei denen das Projekt/die Ergebnisse präsentiert werden können.

Institutionelle PR-Entwicklung

**ARBEITSTEAM:** Full Partner

### ROLLE DER ASSOZIIERTEN PARTNER:

Unterstützung der Datenanalyse und des Datenvergleichs, Verbreitung

### METODOLOGIA

Il gruppo di lavoro analizza i dati ottenuti dall'applicazione del modello in un primo momento a livello regionale poi transfrontaliero. Nel confrontare i dati il gruppo terrà conto delle differenze emerse dall'analisi svolta in WP2. Identificazione di situazioni di “buone prassi” e definizione della loro trasferibilità.

Screening e identificazione di occasioni pubbliche in cui presentare il progetto/risultati  
Public relations di tipo istituzionale

### GRUPPO DI LAVORO:

Full partners

### RUOLO DEI PARTNERS ASSOCIATI

Partecipazione alla interpretazione dei dati nel confronto. Disseminazione



## WP 5: KOMMUNIKATION, SYSTEMATISIERUNG, VERBREITUNG DER PROJEKTERGEBNISSE/COMUNICAZIONE SISTEMATIZZAZIONE E DISSEMINAZIONE DEI RISULTATI

### WP5: ARBEITSPLAN/CRONOPROGRAMMA

WP05 - Comunicazione di progetto, sistematizzazione e diffusione dei risultati/ Projektmitteilung, Systematisierung und Verbreitung der Projektergebnisse					
	Jahr / Anno 2011	Jahr / Anno 2012	Jahr / Anno 2013		
5.1 - Confronto degli indicatori e dei risultati, analisi delle differenze e dei punti critici/ Vergleich der Ergebnisse der Modellanwendung und der Testungen					
5.2 - Analisi della sostenibilità e trasferibilità del modello/ Analyse der Nachhaltigkeit und Übertragbarkeit des Modell					
5.3 - Diffusione del modello testato e validato (eventi pubblici)/ Verbreitung des getesteten und validierten Modells (öffentliche Veranstaltungen)					

## PPB AGENDA/CALENDARIO

<b>DATA/</b>	
<i>09/11/2010</i>	<i>PPB Udine (Italia/Italien)</i>
<b>09/11/2011</b>	PPB Villach (Austria/Osterreich)
<b>08/11/2012</b>	PPB Padova (Italia/Italien)
<b>03/2013</b>	PPB Convegno Finale/Abschlusskonferenz da definire/außerplanmäßig



Interreg IV Italien-Österreich  
Interreg IV Italia-Austria



**Grazie**  
**Danke**