

## C U R R I C U L U M V I T A E

F E D E R I C A C A L A B R I A

### DATI PERSONALI

---

- Data di nascita:
- Luogo di nascita:
- Stato civile:
- Codice fiscale:
- Residenza:
- Recapito telefonico:
- Mail:
- PEC:

Formattati: Elenchi puntati e numerati

### ESPERIENZE LAVORATIVE

---

- Aprile 2019 – oggi. Collaborazioni professionali con Istituto David Chiossone in progetti finanziati di sensibilizzazione del territorio e formazione professionale.
- Febbraio 2016 – 2018. Membro del Consiglio Direttivo della Associazione Vista Fragile di Promozione Sociale.
- Febbraio 2015 – Marzo 2018: impiegato presso Fonda srl, azienda di produzione lenti per ipovisione, nella gestione della comunicazione, divulgazione e assistenza cliente finale; referente per attività di ricerca e sviluppo reti interprofessionali. Redazione sito internet e social.
- Novembre 2013 – Giugno 2014: impiegato presso Polo SI4Life, consorzio di innovazione per l'area Scienze e Vita, nella gestione della comunicazione verso i partner e degli strumenti di divulgazione delle attività di ricerca; gestione delle piattaforme FAD e sviluppo materiali didattici; impostazione progetti finanziati.
- Dicembre 2012-Ottobre 2013: impiegato presso Hippocampo per la gestione progetti di ricerca, analisi statistica e attività di comunicazione multicanale.
- Ottobre 2012 collaborazione con Mixura Consulting per indagine qualitativa soddisfazione dei clienti e fabbisogno di enti e imprese in termini di consulenza
- Marzo 2011 - Giugno 2011 e Settembre 2011-Giugno 2012: Dialogo nel Buio Genova per Istituto David Chiossone onlus; collaborazione a progetto per presentare e promuovere l'iniziativa Dialogo nel Buio, comprensivo della valorizzazione delle componenti culturali, relazionali e formative. Supporto operativo alla organizzazione dei servizi e delle visite dei gruppi e didattica. Selezione, valutazione e formazione sul campo delle risorse umane non vedenti.
- Gennaio 2011 - Marzo 2011 collaborazione con Mixura Consulting: composizione di un saggio multiautore dagli atti del convegno Occhio della Mente 2009: contatto con i relatori, verifica e organizzazione dei testi, impaginazione.
- 2009-2011 collaborazione con la società Telerobot di ingegneria e robotica di Genova: innovazione, impostazione e redazione del sito Internet (assistita dai tecnici grafici ed informatici), materiali divulgativi e disposizione per fiere.

---

FEDERICA CALABRIA

- Docente per l'insegnamento di "Psicometria" nel corso di laurea in Ortottica, presso la Facoltà di Medicina e Chirurgia di Genova per gli anni 2003, 2004, 2005, 2006.
- Gennaio 2001 - Luglio 2008 impiegato presso Ormes Consulting di Genova: consulente del lavoro e delle organizzazioni, specializzazione nelle indagini sulla soddisfazione del cliente, consulenza manageriale e comunicazione.
  - *ricerca*: progettazione di indagini quali-quantitative sulle attese e sulla soddisfazione dei clienti di aziende di servizio pubblico, costruzione del disegno di ricerca e degli strumenti, conduzione ed analisi di focus group, indagini di clima interno. Elaborazione e analisi dei dati quantitativi, relazioni sulla qualità attesa e percepita dai clienti dei servizi, attività di valutazione progetti.
  - *formazione*: docenze su marketing dei servizi e customer relationship management ,dedicata a quadri e responsabili; sul ruolo del front-line, sulla qualità del servizio e la soddisfazione del cliente per personale operativo di contatto.
  - *organizzazione*: gestione di gruppi di lavoro per l'analisi e riprogettazione di processi aziendali strategici, mappatura e azioni di miglioramento, in interventi per i sistemi di Gestione Qualità ISO 9001.
  - *carta dei servizi*: attività di progettazione e di supporto alla stesura, con riferimento alle normative e alle politiche di customer satisfaction.
  - *selezione e valutazione del personale*: percorsi di assessment center, selezioni per grandi numeri, costruzione di strumenti di valutazione attitudinale, scelta e somministrazione di strumenti di selezione. Conduzione di gruppi e colloqui motivazionali.
- Collaborazione con Ormes Consulting di Genova, tutor di alcuni progetti con compiti gestionali ed organizzativi, 2000
- Dicembre 1998 al Dicembre 1999 educatore presso la Residenza Protetta "Il Caprifoglio" (ex O.P.) dell'Istituto David Chiossone.

---

#### PUBBLICAZIONI

- D. Congiu, F. Calabria, "Customer Satisfaction" in Quaderni della Formazione, Cispeltoscana Formazione 2001
- M. C. Martinoli, F. Calabria, C. Musso, "L'ottico nell'équipe dei centri di riabilitazione visiva - Esperienze a Genova" in: Atti del V Congresso Nazionale G.I.S.I., Roma, 19 Novembre 1997.
- L. Oelker, M. C. Martinoli, F. Calabria, D. Ghiglione, "Prospettive di lavoro telematico: risultati del sondaggio sulle difficoltà lavorative e di vita quotidiana effettuato su un campione di pazienti affetti da Retinite Pigmentosa" in: Atti del V Congresso Nazionale G.I.S.I., Roma, 19 Novembre 1997.

## FORMAZIONE

---

Master di I livello Università di Genova, Riabilitatore della Disabilità Visiva, conseguito nel Giugno 2019 con lode.

Iscrizione all'Albo Professionale degli Psicologi dell'Ordine della Liguria n° 1135.

Tirocinio post-lauream, dal 15 Settembre 1999 al 14 Settembre del 2000, presso la società Ormes Consulting di Genova, nel campo delle consulenze alle organizzazioni di servizi pubblici e della ricerca.

Menzione Optime, riconoscimento al merito nello studio 14 Settembre 1999 conferito dall'Unione Industriale di Torino.

Facoltà di Psicologia Università degli Studi di Torino - AA 1993 - 1998  
Laurea in Psicologia 110/110 con lode, indirizzo delle organizzazioni e lavoro.

- Tesi in Psicologia dell'Orientamento e della Formazione, dal titolo: *"Handicap, formazione e lavoro: i percorsi di formazione ed inserimento"*. Relatore Ch.mo Prof. Gian Piera Carrozzi.
- Esperienze Pratiche Guidate (EPG) per i corsi: Tecniche dell'intervista e del questionario, Ergonomia, Psicologia del lavoro.
- Seminari frequentati: *Interpretazione del disegno infantile e tests grafici* per il corso Psicologia dell'età evolutiva; *Social Cognition* per il corso di Psicologia sociale (progredito); *Laboratorio di SPSS* per il corso di Metodologia della ricerca psico-sociale.

Diploma di Maturità scientifica, ottenuto nell'anno 1993, presso il Liceo G. D. Cassini di Genova, con votazione 58/60.

---

## LINGUE STRANIERE

---

Ottima conoscenza della lingua inglese, sia parlata che scritta, acquisita presso insegnante madrelingua.  
First Certificate Cambridge Assessment (FCE1), cefr level B2, marzo 2018

Comprensione del francese, dei testi scritti e della comune conversazione.

---

## ALTRE CONOSCENZE

---

Acquisita esperienza uso sistemi informatici Microsoft Windows e Mac, del pacchetto MS Office e applicazioni Google office automation e cloud-computing (GSuite). Elevata competenza nei programmi di editing e elaborazione dati, abilità di base nell'uso di programmi di grafica su GIMP.

---

---

Conoscenza delle piattaforme Wordpress e Joomla nella redazione di siti internet, newsletter e gestione di social tramite Facebook Business.

#### CONGRESSI, CORSI E SEMINARI

- XVIII Congresso Nazionale di Ipvisione Low Vision Academy Italy “Visual rehabilitation in Glaucoma clinical endpoint and research” Settembre 2017
- Retina in Progress, corso satellite “Recupero funzionale nelle patologie maculari: scenario, strumenti e opportunità di intervento per l’oculista e l’ortottista” Giugno 2017
- Convegno “La macula e la maculopatia legata all’età: il trattamento e la cura della persona ipovedente” Ospedali Galliera Genova, Dicembre 2017
- Corso CNIS Regione Veneto “Psicologia dell’apprendimento della matematica” (25 crediti ECM), Gennaio 2013
- Salone della responsabilità sociale d’impresa “Dal Dire al Fare”, Milano Università Bocconi, Maggio 2012
- Convegno annuale “L’Occhio della Mente” a cura dell’Istituto David Chiossone per Ciechi e Ipovedenti, Genova 2004-2014.
- Seminario EXPO Qualità “Qualità e certificazione dei servizi pubblici”, Parma Settembre 2000
- Congresso nazionale Associazione Italiana di Valutazione “Verso la costruzione dell’identità professionale dei valutatori nel pluralismo disciplinare e metodologico”, 23-25 Marzo 2000.
- Seminario “La customer satisfaction nel privato sociale. Dall’aggregazione cooperativa all’impresa cooperativa”, Genova 16 giugno 1998.

---

#### INTERESSI PROFESSIONALI

Attività a contratto per il supporto di progetti aziendali, nell’ambito dei settori della comunicazione, della ricerca e del miglioramento continuo. Project managing: ideazione e promozione delle iniziative, programmazione e gestione delle risorse, verifica e divulgazione.

Riabilitazione e lavoro di equipe nello sviluppo di progetti centrati sulla persona disabile, sostegno personale e familiare, supporto alla formazione e all’inserimento lavorativo. Studio dei processi di accesso ai servizi di riabilitazione, delle professioni e competenze coinvolte, formazione.

Comunicazione interna ed esterna: dalla definizione del Piano di Comunicazione Strategico alla organizzazione delle attività e la creazione di testi e materiali di supporto alla comunicazione aziendale. Marketing dei servizi e Customer Relationship Management, in particolare per la gestione dei servizi di pubblica utilità.

Autorizzo al trattamento dei miei dati personali riportati sul presente curriculum in base alla disposizioni di legge vigenti (legge 675/96 e successive modifiche).

Federica Calabria