

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN  
SERVIZIO CIVILE IN ITALIA

**ENTE**

*Ente proponente il progetto:*

**AMESCI – Associazione ME**diterranea per la promozione e lo sviluppo del **Servizio Civile**

*Codice di accreditamento:*

**NZ 000368**

*Albo e classe di iscrizione:*

**NAZIONALE**

**I**

**CARATTERISTICHE PROGETTO**

*Titolo del progetto:*

**INCIP.IT 2007**

*Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**Settore: E Area: 12 (Educazione e Promozione Culturale – Sportelli Informa...)**

*Obiettivi del progetto:*

### **FINALITA' GENERALE**

Il presente progetto, coerentemente con il dettato del comma e) dell'articolo 1 della legge 64/2001, assume come finalità generale il "contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il servizio civile". Per questo motivo, non solo la formazione (generale e specifica) ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, di solidarietà, di comunità e di impegno.

### **OBIETTIVO FINALE**

Nell'ottica di una nuova cultura della pubblica amministrazione, orientata al servizio a alla soddisfazione dei bisogni del cittadino, il Servizio Civile si pone come strumento per favorire la conoscenza, da parte degli utenti, dell'attività dell'amministrazione, promuovendo, al contempo, la partecipazione degli stessi al miglioramento dei servizi offerti, ai fini della promozione, dell'innovazione e della trasparenza.

**Obiettivo Finale** del progetto è, dunque, implementare le attività di informazione e comunicazione dell'amministrazione, coinvolgendo, anche attraverso canali informativi diversificati, tutte le fasce di utenza e gli enti del territorio: cittadini, imprese, operatori del settore pubblico.

Il principale **risultato atteso** è il raggiungimento di tutti i cittadini, informandoli e coinvolgendoli sui servizi.

**Indicatore** finale del raggiungimento degli obiettivi del progetto è il miglioramento della qualità e della quantità del flusso di informazioni in entrata e in uscita rispetto alla situazione di partenza, che si esplicita, in termini generali, attraverso l'incremento del numero di utenti, che si sono avvicinati all'attività dell'Ente.

Il raggiungimento dell'obiettivo ultimo è subordinato al raggiungimento di tre ordini di **Obiettivi Specifici**:

### **OBIETTIVI SPECIFICI**

#### **Obiettivo A)**

Supportare e concorrere alle attività di comunicazione ed informazione dell'Ente.

Per questo obiettivo il principale **risultato atteso** è l'incremento quantitativo e qualitativo delle attività di comunicazione concernenti:

- front-office
- call-center
- contatto on-line.

I volontari saranno da supporto all'attività di comunicazione e di informazione istituzionale dell'Ente, partecipando attivamente alle iniziative in programma e a tutte quelle non previste dalla programmazione annuale dell'Ente ma promosse e realizzate per particolari e contingenti esigenze sopravvenute nel corso dell'anno.

I principali **indicatori** connessi al raggiungimento di questo obiettivo sono, quindi:

- ✓ l'implemento della quantità e della qualità di informazioni date allo sportello, al telefono e on-line (posta elettronica e internet) rispetto all'attività ordinaria di comunicazione
- ✓ l'incremento del flusso di informazioni su attività non previste nella programmazione annuale.

#### **Obiettivo B)**

Incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall'Ente, in termini di:

- 1) comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'amministrazione
- 2) comunicazione esterna:
  - comunicazione ai cittadini/utenti
  - comunicazione alle imprese
  - comunicazione verso altri enti, pubblici e privati
  - comunicazione di massa
- 3) servizi per la partecipazione al procedimento amministrativo e per l'accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241
- 4) partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività dell'amministrazione.

Per questo obiettivo i principali **risultati attesi** sono, per il primo punto, un'efficace ed efficiente attività di comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Ente; per il secondo punto, potenziamento dell'attività di accoglienza, ascolto ed informazione dell'utenza; per il terzo punto, maggiore diffusione tra i cittadini della conoscenza del diritto di accesso ai documenti amministrativi; per il quarto punto, maggiore senso di appartenenza dei cittadini alla cosa pubblica.

L'incremento quantitativo e qualitativo dell'ordinaria attività di comunicazione ed informazione dei nostri uffici, sia in entrata che in uscita, ci permette, grazie al contributo dei volontari in servizio civile, di agire sulla rete interna di comunicazione tra gli uffici stessi, al fine di facilitare e velocizzare il flusso delle informazioni e garantire una maggiore organizzazione e di promuovere, al contempo, una conoscenza diffusa delle attività promosse dall'Ente, anche attraverso forme di comunicazione e di partecipazione diversificate, nonché di ottenere una maggiore partecipazione dei cittadini alle attività dell'Ente.

I principali **indicatori** connessi al raggiungimento di questo obiettivo sono, quindi:

- ✓ il numero di contatti giornalieri con gli uffici interni
- ✓ la quantità e la tipologia delle informazioni raccolte
- ✓ la quantità e la tipologia delle informazioni divulgate
- ✓ il numero e la tipologia degli eventi resi visibili
- ✓ numero e tipologia delle segnalazioni giunte allo sportello
- ✓ numero reclami
- ✓ numero proposte
- ✓ numero segnalazioni.

### **Obiettivo C)**

L'ultimo obiettivo che si prefigge il progetto, in un'ottica condivisa dalla Progettazione Europea, è quello di diffondere la conoscenza e di promuovere le "buone pratiche", di cui le azioni messe in campo dai volontari del Servizio Civile, in generale, e di questo progetto, in particolare, sono portatrici.

Per fare ciò l'Obiettivo D) viene scomposto in 2 sott'obiettivi:

- 1) Promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale.
- 2) Disseminazione dei risultati del progetto specifico.

Per questo obiettivo i principali **risultati attesi** sono: per il primo, la realizzazione di 5 incontri di promozione e sensibilizzazione presso Università, istituti scolastici del territorio, enti no-profit ed altri luoghi di aggregazione, giovanile e non, la realizzazione di 1 convegno tematico, la schedatura stakeholders locali e la definizione e sviluppo di programmi e materiali; per il secondo punto, la realizzazione della sezione "Disseminazione Progetto INCIPIT 2007" sul sito internet dell'ente e la definizione e realizzazione dei contenuti relativi, anche per la sezione "Disseminazione" sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org).

E' intenzione condivisa di AMESCI e dell'Ente promuovere il Servizio Civile sia tra i giovani dai 17 ai 27 anni, poiché potenziali volontari di progetti futuri, sia tra le altre generazioni, allo scopo di stimolare una rete di relazioni tra offerta e domanda di volontariato nei settori previsti dalla legge 64/2001.

Allo stesso modo è nostra intenzione comunicare al territorio i risultati del progetto e le buone pratiche realizzate, approfondendo il coinvolgimento di tutti gli attori, istituzionali e non, nei confronti di temi di interesse collettivo, quali il diritto all'informazione.

I principali **indicatori** connessi al raggiungimento di questo obiettivo sono

- ✓ effettiva realizzazione dei 5 incontri previsti dal progetto
- ✓ effettiva realizzazione del convegno tematico previsto
- ✓ numero e varietà stakeholders archiviati
- ✓ numero e varietà programmi e materiali
- ✓ effettiva realizzazione e livello di tenuta della sezione specifica sul sito dell'ente e su quello di Amesci.

**Set di indicatori rappresentativi della situazione di partenza:**

- flussi di comunicazione interna
- numero di cittadini che si rivolgono allo sportello
- indice di gradimento dei cittadini rispetto al servizio offerto
- numero dei cittadini stranieri che si rivolgono allo sportello
- nessun convegno ancora realizzato con il sostegno dei volontari in servizio civile

**Fonti degli indicatori:**

- ▶ ISTAT, dati 2005
- ▶ Settore Anagrafe dei comuni
- ▶ Questionario di Rilevamento dati
- ▶ Piano di Comunicazione degli enti
- ▶ Ricerca sul campo
- ▶ Relazione finale sulla Customer satisfaction

*Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

La comunicazione, interna ed esterna, comprende una serie di attività e una pluralità di categorie di utenza che porterà i volontari a confrontarsi con una moltitudine di aspetti, che riteniamo molti utili alla loro formazione e crescita personale.

I volontari, infatti, cureranno una serie di aspetti ed avranno un costante contatto con i target di riferimento, nonché accesso a tutti gli strumenti informatici e tecnici che l'Ente utilizza per la normale attività.

I volontari, inoltre, saranno costantemente affiancati dal personale dell'ente e dalle figure individuate per la gestione del progetto di servizio civile.

### **CRONOLOGIA DELLE ATTIVITÀ**

La prima fase del progetto sarà dedicata alla formazione, generale e specifica, dei volontari; si prevede di completare la formazione dei giovani, sia quella generale che specifica, entro i primi 120 gg..

Questo in accordo con le linee guida della Formazione.

L'erogazione di altri momenti formativi e del tirocinio avverrà per le stesse caratteristiche del S.C., nel corso di tutto il servizio; si può, perciò, considerarli alla stregua di una attività continua e diffusa.

**L'Obiettivo A)** prevede attività atte a supportare l'Ente nell'ordinaria attività di comunicazione ed informazione. Le attività sopra richiamate, pertanto, percorrono l'intero ciclo di vita del progetto, in maniera diffusa.

Con l'**Obiettivo B)** si intende incrementare la qualità e la quantità dei servizi/informazioni che l'Ente riesce a fornire.

L'Obiettivo B) è stato scomposto in quattro sott'obiettivi.

Il **primo sott'obiettivo**, con riferimento alla comunicazione interna, prevede, dopo una fase preparatoria (che consiste nella predisposizione di una mailing list delle sedi, dirigenti e volontari dell'Ente destinatari delle notizie che i volontari in servizio civile reperiranno), attività diffuse che coprono l'intero ciclo di vita del progetto. Per la predisposizione della Mailing List si prevedono 15 gg. di lavoro, a partire dalla metà del 2° mese di servizio. Non sono previsti all'interno della Time-Line, anche se potrebbero verificarsi nel corso del progetto, aggiornamenti in caso di aumento o diminuzione degli iscritti. Le restanti attività, come già anticipato, saranno svolte lungo tutto il ciclo del progetto. Si tratta di reperire novità attinenti ai campi d'azione dell'Ente e diffonderne la conoscenza tra tutti gli interessati precedentemente individuati.

Il **secondo sott'obiettivo**, con riferimento alla comunicazione esterna, può essere scomposto, a sua volta, in una serie di macro-attività, sulla base delle caratteristiche dei pubblici (utenti che già conoscono l'attività dell'Ente, mass-media, cittadini), articolate, infine, in attività minori.

Si prevedono, per ogni macro-attività, fasi preparatorie (che non vanno oltre il 4° mese) quali la predisposizione di schede informative, a partire dal 2° mese (subito dopo la formazione o, se sarà possibile, già a partire dalle ultime giornate formative). Si prevede una durata massima di 45 gg. La predisposizione di dossier/bacheche ad uso dei volontari può cominciare a partire dal 60° giorno, quando i volontari avranno maturato una conoscenza del settore e della mission dell'Ente, tale da poter filtrare il messaggio, anche in maniera visiva. L'attività prevede un tempo max di 30 gg. Anche il reperimento delle leggi sul settore e di quelle a livello locale può avvenire a partire da 2° mese. Si prevede una durata massima di 60 gg. ed un aggiornamento continuo dei volontari attraverso il periodico contatto con le altre sedi territoriali (come precedentemente illustrato nella parte relativa alla comunicazione interna). Intanto i volontari cominciano a prendere contatti con le altre sedi e con i volontari in servizio civile dello stesso progetto ma distribuiti in diverse sedi in Italia, come da tabella al punto 16.

Terminata la fase preparatoria, sostanzialmente di ricerca del materiale, i volontari possono procedere, in fasi differenti come da Tab. 2, a schedare i dati ed indicizzarli in un data base ed a orientare ed assistere l'utenza in maniera qualificata e consapevole.

Lo stesso sott'obiettivo prevede la partecipazione dei volontari alla diffusione ai mass-media del territorio di riferimento delle iniziative messe in campo dall'Ente nel settore di intervento. E' prevista una fase preparatoria di formazione e studio dei canali informativi di massa che, per questa macro-attività, può iniziare il 4° mese (durata prevista: 60 gg.). In concomitanza con la fase preparatoria non si esclude la possibilità di contattare i canali più conosciuti sul territorio di riferimento ed avviare le attività di diffusione delle notizie già dal 4° mese stesso. Durata dell'attività di diffusione: fino alla fine del progetto.

E' prevista, infine, la progettazione e l'attuazione di una campagna informativa mirata sui temi affrontati dall'Ente, nel territorio di riferimento. La fase preparatoria va dal 5° al 6° mese e si conclude il 7° mese con l'attuazione della campagna/e.

Il **terzo sott'obiettivo**, con riferimento ai servizi per la partecipazione al procedimento amministrativo, prevede attività che possono cominciare dal 4 mese in poi. Esse si concludono con la fine del progetto e i risultati rientreranno nella relazione conclusiva.

Il **quarto sott'obiettivo**, con riferimento alla partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività dell'Ente, prevede attività preparatorie all'indagine da svolgere durante il secondo mese del progetto (durata: 30 gg.). L'indagine si prevede della durata di 8 mesi. Gli ultimi due mesi saranno dedicati all'elaborazione dei dati e alla presentazione degli stessi.

Con l'**Obiettivo C)** si intendono diffondere le buone pratiche connesse allo svolgimento del progetto.

L'obiettivo D) è stato scomposto in due sott'obiettivi.

Il **primo sott'obiettivo** prevede attività volte alla promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale. Esse sono previste in una fase già avanzata del ciclo di vita del progetto. Le attività iniziano, infatti, a partire dal 6° mese, quando l'esperienza del servizio civile si appresta al "giro di boa" e i volontari hanno vissuto la prima metà della loro scelta. Sono previsti 5 incontri ed 1 convegno. La fase preparatoria va dal 6° al 9° mese. Il 9° mese, con data da definirsi, si terranno tutti gli eventi in programma: 5 incontri da 5 ore ognuno ed un convegno finale da 5 ore circa.

Il **secondo sott'obiettivo** prevede, invece, attività atte alla disseminazione dei risultati del progetto di servizio civile "INCIP.IT 2007", promosso da questo Ente. A partire dal 3° mese, in base alla programmazione delle attività, di concerto con il Responsabile Comunicazione Amesci, verrà stilato un piano per la produzione e l'invio di materiale multimediale, che racconti l'esperienza di servizio civile lungo tutto il suo svolgimento. Al 5° mese sarà pubblicata sul sito dell'Ente e su quello di AMESCI la sezione "Disseminazione" per il progetto "INCIP.IT 2007". Fino alla chiusura del progetto i volontari avranno cura di inviare altro materiale.

La Time-Line è stata progettata facendo coincidere la cronologia di quelle attività, quali lo studio del territorio e la definizione degli stakeholders locali, che ponendosi in maniera trasversale ritornano utili per il raggiungimento degli ultimi tre obiettivi.

## DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

### Attività Obiettivo Specifico A:

Le attività di seguito elencate hanno come obiettivo quello di supportare e concorrere alle attività di comunicazione ed informazione dell'Ente.

Esse coprono diversi processi comunicativi: dall'attività di back office, attraverso la pianificazione e la costruzione del messaggio, all'uso delle nuove tecnologie, posta elettronica e internet.

Le **attività** previste sono così schematizzate:

Attività di back-office:

- raccogliere informazioni sui settori di interesse
- produrre materiale cartaceo

Attività di front-office:

- accogliere l'utenza
- primo contatto
- ascoltare l'utente
- valutare la richiesta
- rispondere, se di competenza, o indicare il referente
- distribuire materiale informativo
- registrare il contatto (numero e tipo di contatto e tipologia di informazione)

Attività di call-center:

- rispondere alle telefonate
- ascoltare l'utente
- valutare la richiesta
- rispondere, se di competenza, o indicare il referente
- registrare il contatto (numero e tipo di contatto e tipologia di informazione)

Attività di comunicazione on-line:

- leggere le e-mail e/o rilevare eventuali moduli compilati on-line
- valutare il contenuto
- rispondere, se di competenza, o inoltrare al referente
- registrare il contatto

### Risultati attesi

Per l'Obiettivo A, i **risultati attesi** sono i seguenti:

- ✓ il potenziamento dell'attività di raccolta dati
- ✓ il potenziamento dell'attività di informazione ai cittadini
- ✓ il potenziamento dell'attività di primo contatto indiretto
- ✓ il potenziamento del contatto on-line

garantendo, in tutti i casi, un veloce accesso alle informazioni

### Indicatori

Si è scelto di utilizzare per l'Obiettivo A) i seguenti **indicatori** quantitativi:

- Numero di cittadini che si sono recati presso la sede
- Numero di telefonate ricevute
- Numero di contatti on-line

**Fonte di verifica** saranno i registri dei dati relativi ai flussi di utenza diretta e indiretta.

### Attività Obiettivo Specifico B:

Le attività di seguito elencate hanno come obiettivo quello di incrementare la qualità e la quantità dei servizi erogati dall'Ente. Esse comprendono sia la comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'Amministrazione che quella esterna, in ogni sua forma: comunicazione diffusa ai cittadini, comunicazione agli utenti che si recano presso gli uffici, comunicazione verso altri enti, pubblici e privati (associazioni, comuni, provincia, regione, ecc.) e comunicazione di massa.

Le attività previste sono così schematizzate:

Comunicazione interna:

- aggiornamento della mailing-list interna
- ricercare le informazioni presso le altre sedi
- attività di back-office per la redazione della newsletter: valutare le notizie, elaborare i contenuti, impostare la newsletter
- inviare la newsletter agli uffici

Comunicazione esterna:

- monitorare i siti internet di interesse
- leggere i giornali locali
- contattare gli altri uffici preposti alla comunicazione istituzionale;ù
- raccogliere informazioni e materiale divulgativo dagli uffici competenti e sul sito internet
- predisporre schede informative sulle attività dell'amministrazione e sui servizi erogati, con indicazione degli uffici afferenti, sede, recapiti, orari, ecc.
- predisporre bacheche per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza
- distribuire all'utenza il materiale raccolto e/o prodotto
- reperire, mediante l'utilizzo dei mezzi a disposizione dell'Ente e con la collaborazione degli altri uffici, le leggi di interesse generale e i regolamenti di particolare interesse per la collettività/per gli utenti
- attività di data-entry per catalogare ed archiviare le attività, i servizi e le norme prevedendo diversi criteri di ricerca
- orientare ed assistere l'utenza nella consultazione delle norme
- Attività di promozione del territorio:  
eventi d'importanza locale:
  - raccogliere informazioni e materiale (brochure, depliant, locandine, manifesti, volantini, ecc.) da mettere in evidenza nell'ufficio;
  - se necessario, per assenza di materiale già stampato, predisporre delle schede riassuntive con i luoghi, i recapiti ed il sito internet dove reperire maggiori informazioni;eventi di importanza regionale, nazionale ed internazionale:
  - monitorare siti istituzionali (es. sito ufficiale della Regione Campania, del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, Ministero della Salute, ecc.);
  - predisporre un calendario con gli eventi più significativi;
  - richiedere materiale informativo gratuito (rispetto alle esigenze del territorio o del servizio)
- studiare e selezionare i canali informativi di massa a disposizione per promuovere le attività dell'Ente
- partecipare all'attività di diffusione ai mass-media delle iniziative relative all'attività dell'Ente: valutare le notizie, elaborare i contenuti, impostare un comunicato stampa ed inviarlo
- progettare una campagna informativa mirata, per ogni categoria d'utenza: studio del territorio, definizione del target, studio e selezione dei canali informativi
- attuare la/le campagna/e informativa/e ritenute più efficaci per l'incisione sul territorio.

Servizi per la partecipazione al procedimento amministrativo e per l'accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241

- studio della legge di riferimento
- attività di orientamento dell'utenza

Partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività dell'amministrazione.

- raccogliere e smistare i moduli per il reclamo, le proposte e le segnalazioni
- customer satisfaction:  
preparazione della rilevazione:
  - progettare l'indagine;
  - realizzare la pre-indagine;raccolta dei dati:
  - predisporre il questionario;
  - somministrare il questionario;elaborazione e interpretazione dei dati:
  - elaborare i dati;
  - interpretare i dati;presentazione e utilizzo dei dati:
  - comunicare i risultati;
  - definire idee di miglioramento

## Risultati attesi

Per l'Obiettivo B, i **risultati attesi** sono:

1) per quanto concerne la comunicazione interna:

- ✓ mailing-list aggiornata comprendente dirigenti, impiegati e volontari dell'Ente
- ✓ approfondimento delle notizie in possesso
- ✓ redazione di una newsletter periodica
- ✓ rapida circolazione delle informazioni
- ✓ continuo aggiornamento/approfondimento sulle attività dell'Ente

2) per quanto concerne la comunicazione esterna:

- ✓ conoscenza approfondita delle notizie rilevate
- ✓ disponibilità di materiale divulgativo
- ✓ più facile reperimento di informazioni da parte dei volontari
- ✓ visibilità delle informazioni
- ✓ promozione di una conoscenza diffusa delle attività e dei servizi dell'Ente
- ✓ creazione di un archivio di leggi a disposizione dell'utente
- ✓ costituzione di un data base
- ✓ assistenza all'utenza
- ✓ Promozione di una conoscenza diffusa di tutti gli eventi a carattere locale; disponibilità di informazioni su eventi fuori dell'area di competenza dell'amministrazione
- ✓ conoscenza dei canali informativi potenzialmente utili per le attività di informazione
- ✓ comunicati stampa
- ✓ comunicazione mirata ed esaustiva su temi di interesse per determinate categorie d'utenza
- ✓ partecipazione del target atteso

Per quanto concerne i servizi per la partecipazione al procedimento amministrativo e per l'accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241:

- ✓ Maggiore diffusione tra i cittadini del diritto di accesso ai documenti amministrativi;

Per quanto concerne la partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività dell'amministrazione:

- ✓ maggiore senso di appartenenza dei cittadini alla cosa pubblica
- ✓ miglioramento del rapporto tra gli utenti e l'amministrazione.

## Indicatori

Si è scelto di utilizzare per l'Obiettivo B) i seguenti **indicatori** quantitativi:

- Numero di indirizzi e-mail
- Numero di contatti con gli uffici
- Numero delle informazioni raccolte
- Numero delle informazioni utilizzate per la newsletter
- Numero di newsletter inviate
- Numero di siti internet visitati e quantità di informazioni reperite
- Numero di schede redatte
- Numero materiale distribuito
- Numero di leggi e regolamenti reperiti
- Numero di informazioni catalogate e archiviate
- Numero di utenti che hanno usufruito del servizio
- Numero di rubriche ritenute utili alla promozione dell'attività dell'Ente
- Numero di mass-media contattati; qualità del contatto
- Numero campagne informative organizzate/Numero campagne informative previste
- numero e tipologia del reclamo, delle proposte e delle segnalazioni
- soddisfazione dell'utenza

**Fonte di verifica** saranno i registri dei dati relativi ai contatti, le informazioni in data base, le schede di monitoraggio del progetto somministrate in itinere e la relazione finale dell'indagine di customer satisfaction.

## Attività Obiettivo Specifico C:

Le attività di seguito elencate hanno come obiettivo quello di portare alla diffusione delle buone pratiche connesse allo svolgimento del progetto.

Le **attività** previste sono così schematizzate:

Promozione e sensibilizzazione del SCN:

- individuare e fissare le caratteristiche degli stakeholders locali di riferimento (Istituzionali, Università, Istituti scolastici, Enti no profit)
- ricognizione e schedatura stakeholders per il territorio di riferimento; ricognizione e schedatura altri luoghi d'aggregazione del territorio
- contattare: Università, istituti scolastici, altri enti individuati
- definire e concordare con la dirigenza di Università, Istituti, etc. date, programmi ed altri particolari degli incontri da tenersi
- definire e concordare con l'ente data, programma ed altri particolari operativi in ordine alla tenuta del convegno tematico

Disseminazione dei Risultati (con riferimento agli obiettivi del progetto specifico):

- realizzare bozza di Piano delle Attività, di concerto col Responsabile Comunicazione Amesci
- individuare e realizzare attività e bozza materiali
- creare sezione "Disseminazione Progetto INCIPIT 2007" sul sito web dell'Ente, di concerto col Web Master Amesci
- aggiornare sezione "Disseminazione" sul sito [www.amesci.org](http://www.amesci.org), di concerto col Web Master: invio di materiale multimediale sulla casella di posta [disseminazione@amesci.org](mailto:disseminazione@amesci.org)

### Risultati attesi

Per l'Obiettivo C, i **risultati attesi** sono i seguenti:

1) per quanto concerne la promozione e sensibilizzazione del Servizio Civile Nazionale:

- ✓ definizione di un target delle attività di disseminazione che presenti un soddisfacente grado di rappresentatività degli stakeholders locali di riferimento
- ✓ effettiva individuazione di un target con caratteristiche corrispondenti al target teoricamente definito
- ✓ ottenimento di un appuntamento
- ✓ realizzazione degli incontri previsti dal progetto
- ✓ realizzazione del convegno tematico

2) per quanto concerne la disseminazione dei risultati (con riferimento agli obiettivi del progetto specifico):

- ✓ integrazione del Piano con le linee di comunicazione Amesci
- ✓ ottimizzazione delle risorse
- ✓ attività e materiali ad hoc rispetto al target specifico
- ✓ effettiva creazione e costante aggiornamento della sezione del sito

### Indicatori

Si è scelto di utilizzare per l'Obiettivo C) i seguenti **indicatori**:

- Numero e peculiarità caratteristiche degli stakeholders individuati
- Numero degli attori schedati
- Completezza e fruibilità del data base
- Numero, peculiarità e fattibilità delle azioni previste
- Concordanza con le indicazioni del Resp.le Comunicazione Amesci
- Fattibilità ed economicità dei compiti previsti
- Completezza, chiarezza, comunicabilità ed economicità dei materiali
- Fruibilità, completezza, chiarezza e navigabilità della sezione web

**Fonte di verifica** saranno report ed analisi a campione.

## **RISORSE UMANE COINVOLTE NELLA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO**

Da un punto di vista qualitativo, il progetto prevede, a diverso titolo il coinvolgimento delle figure di seguito descritte, oltre ai volontari in servizio civile e i relativi OLP:

- Responsabile Ufficio
- Impiegati allo sportello
- Web master
- Operatore informatico
- Addetto stampa
- Staff AMESCI

## **MODALITA' DI IMPIEGO DEI VOLONTARI IN SC**

Dal punto di vista qualitativo, è opportuno premettere che si tratta di un gruppo assemblato per una serie di specifici scopi comuni e che il gruppo sarà in qualche modo pronto a mettere gli obiettivi del gruppo prima dei loro obiettivi personali. Condizione necessaria affinché si riesca a garantire il giusto clima e la soddisfazione del gruppo nonché il raggiungimento degli obiettivi prefissati è che i volontari siano impiegati e coinvolti nelle diverse fasi, che costituiscono le azioni previste dal progetto, prevedendo la presenza di una serie di elementi quali:

- Presenza di comunicazione e feedback periodico;
- Qualità ed ascolto nelle dinamiche di gruppo;
- Gestione della leadership;
- Opportuno equilibrio delle competenze;
- Instaurazione di un clima di fiducia e condivisione;
- Stimolo alla partecipazione attiva.

L'attività dei volontari in servizio civile si svolgerà in maniera autonoma con il supporto e il coordinamento degli Operatori Locali di Progetto e con il supporto ed il monitoraggio (attuato in termini di fissazione dei risultati e verifica di questi, in itinere e finale) da parte di AMESCI che provvederà, inoltre, a fornire gli input di avvio necessari alla realizzazione delle attività previste.

In ordine alla tipologia di interventi da realizzare il ruolo specifico dei volontari sarà quello di seguito illustrato, con indicazione delle attività previste, ordinate per obiettivi specifici.

In ordine al perseguimento degli obiettivi specifici riportati nel precedente punto 7), viene di seguito illustrato il ruolo dei volontari nelle attività previste dal progetto.

Rispetto all'**Obiettivo A**), il ruolo dei volontari sarà di:

- 1) supporto e concorso all'ordinaria attività di front-office
- 2) supporto e concorso all'ordinaria attività di call-center
- 3) supporto e concorso all'ordinaria attività di comunicazione on-line

Compito dei volontari, sarà quello, in supporto al personale dell'Ente, di accogliere i cittadini che si recheranno presso le sedi e fornire loro tutte le informazioni di cui necessitano, rispondere alle loro telefonate, leggere le e-mail e/o di procedere al rilevamento di eventuali moduli compilati on line, presentandosi come prima interfaccia per l'ascolto e la valutazione delle richieste.

I volontari saranno preventivamente formati per essere in grado di rispondere alle domande più frequenti. Nel caso di questioni più delicate o complesse saranno in grado di indicare il referente per il caso specifico e dare informazioni sull'ubicazione dell'ufficio interessato, orario di apertura al pubblico, tempi di attesa, indirizzo e-mail, ecc.

I volontari avranno il compito, infine, di registrare il contatto e il riscontro, dati che saranno utilizzati come indicatori al fine della valutazione del servizio e dell'andamento, più in generale, del progetto.

Il progetto, in altri termini, con il supporto dei volontari, tende a supportare l'Ente nell'attività ordinaria di ascolto, informazione, comunicazione ed orientamento.

Rispetto all'**Obiettivo B**), il ruolo dei volontari ha caratteristiche peculiari relativamente ai seguenti sott'obiettivi.

1) Comunicazione interna tra gli uffici e le strutture dell'amministrazione.

I volontari in servizio civile lavoreranno alla predisposizione di una mailing-list interna, comprendente indirizzi di posta elettronica di dirigenti, operatori e volontari dell'Ente.

Loro compito sarà quello di ricercare le informazioni presso le altre sedi, valutare le notizie, elaborare i contenuti ed impostare la newsletter. La newsletter verrà, infine, inviata agli uffici..

Il gruppo di volontari sarà spronato a proporre interventi migliorativi, intervenendo, in base alle capacità, sulla grafica, sull'editor, ecc.

La logica delle attività appena descritte sta nel rendere più veloci i contatti tra tutti i destinatari della comunicazione interna, tenere informati tutti gli uffici dell'amministrazione e consentire un costante e veloce flusso delle informazioni con gli stessi, favorendo, al contempo, la partecipazione dei volontari e lo spirito di coesione con gli operatori dell'ente.

2) Comunicazione esterna.

I volontari, coinvolti nelle attività di monitoraggio dei siti internet di interesse, saranno costantemente informati sulle novità e su quali e come sono state comunicate dai media. I volontari hanno il compito contattare le altre sedi, raccogliere nuove informazioni e materiale divulgativo aggiornato. Dovranno predisporre, inoltre, schede informative sulle attività dell'Ente, sui servizi erogati, sulle sedi, i loro recapiti, orari, ecc.

Ai volontari sarà data autonomia nella gestione delle bacheche, che utilizzeranno per un veloce reperimento delle informazioni in evidenza.

Ponendosi i volontari come prima interfaccia dell'Ente per i cittadini, accoglieranno e distribuiranno a tutti gli interessati il materiale a disposizione, raccolto e/o prodotto.

I volontari dovranno reperire, mediante l'utilizzo dei mezzi a disposizione dell'Ente e con la collaborazione delle altre sedi, le leggi di interesse generale e riportare i dati in un data base, al fine di agevolare la conoscenza e la consultazione delle norme ai cittadini.

Per una conoscenza più ampia del settore e per promuovere le attività dell'Ente, i volontari studieranno e selezioneranno i canali informativi di massa a disposizione, parteciperanno all'attività di diffusione ai mass-media delle iniziative relative all'attività dell'Ente, prendendo parte alle fasi di valutazione delle notizie, elaborazione dei contenuti, impostazione di un comunicato stampa, invio del comunicato stampa.

Rispetto, invece, all'attività di promozione del territorio, in ordine agli eventi d'importanza locale i volontari saranno impegnati a raccogliere informazioni e materiale, quali brochure, depliant, locandine, manifesti, volantini, ecc., da mettere in evidenza nell'ufficio; se necessario, per assenza di materiale già stampato, predisporre delle schede riassuntive con i luoghi, i recapiti ed il sito internet dove reperire maggiori informazioni. Per gli eventi di importanza regionale, nazionale ed internazionale, i volontari dovranno monitorare i siti istituzionali (ad es. sito ufficiale della Regione Campania, del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali, ecc.), predisporre un calendario con gli eventi più significativi, richiedere materiale informativo gratuito.

Un'ulteriore attività, che si intende mettere in atto con il supporto dei volontari in servizio civile, è la progettazione e la realizzazione di una campagna informativa mirata a particolari categorie d'utenza o su temi specifici. I volontari, disposti su turni, saranno presenti durante tutto lo svolgimento della campagna.

La logica delle attività appena descritte sta nel reperire il maggior numero di informazioni per essere costantemente aggiornati, in tempo reale, sulle attività dell'ente, al fine di poterne promuovere la conoscenza ed agevolare il reperimento di leggi, regolamenti e materiali vari (brochure, volantini,

depliant, ecc.), da parte dei cittadini, attraverso il supporto dei volontari. Si intende, infine, promuovere l'immagine dell'amministrazione e del territorio dando visibilità agli eventi d'importanza locale, nazionale ed internazionale, contribuendo, in prima istanza, alla diffusione delle notizie relative alle iniziative dell'amministrazione, promuovendone l'attività sul territorio.

3) servizi per la partecipazione al procedimento amministrativo e per l'accesso ai documenti amministrativi ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241.

I volontari dovranno fornire informazioni sul diritto di partecipazione al procedimento amministrativo e per l'accesso ai documenti amministrativi, ai sensi della legge 7 agosto 1990, n. 241.

I volontari saranno formati sulla normativa di riferimento e messi in grado di orientare l'utenza.

La logica di questa attività sta nel rendere più consapevole il cittadino dei suoi diritti.

4) partecipazione dell'utenza al miglioramento dell'attività dell'amministrazione.

I volontari saranno responsabili della raccolta e smistamento dei moduli per il reclamo, per le proposte e le segnalazioni, preparando e portando a termine l'analisi di customer satisfaction. In particolare i volontari in servizio civile dovranno: preparare la rilevazione: progettare l'indagine e realizzare la pre-indagine; raccogliere i dati: aggiornare, eventualmente il questionario, somministrare il questionario; elaborare e interpretare i dati; presentare e utilizzare i dati: comunicare i risultati, definire idee di miglioramento.

La logica di questa attività sta nell'ottimizzare il lavoro di risposta dell'Ente ai bisogni del cittadino, monitorando il grado di soddisfazione dell'utenza, al fine di migliorare il servizio.

Rispetto al **Obiettivo C)**, il ruolo dei volontari può essere così definito relativamente ai seguenti sott'obiettivi.

1) Promozione e diffusione del Servizio Civile.

Per la realizzazione dei 5 incontri di promozione e diffusione dei temi del servizio civile nazionale, i volontari dovranno individuare, in accordo con la sede, gli Enti da contattare, ai quali, dopo uno studio approfondito da parte dei volontari delle norme che regolano il servizio civile, verranno illustrati i contenuti e le motivazioni dell'incontro. A seguito degli accordi tra OLP ed Enti, i volontari si recheranno presso le sedi stabilite per promuovere il servizio civile.

In merito al Convegno tematico sul Servizio Civile, i volontari dovranno definire e concordare con l'ente il programma ed altri particolari operativi su quella parte del convegno realizzata a cura dei volontari stessi, nella quale verranno esposti i risultati raggiunti dal progetto fino a quel momento.

2) Disseminazione dei risultati del Progetto.

Il ruolo dei volontari è quello di realizzazione una bozza di Piano delle Attività, da proporre al Responsabile Comunicazione Amesci. Concordati gli obiettivi e le attività si procederà ad inviare una bozza del materiale multimediale da caricare sul sito dell'Ente e su quello di AMESCI.

I volontari avranno cura di inviare testi e materiale multimediale per tenere aggiornata la sezione Disseminazione di entrambi i siti internet.

Dal punto di vista meramente quantitativo, la suddivisione dei compiti da assegnare agli specifici volontari, in ordine alla realizzazione delle attività del progetto, viene demandata agli OLP ed alle altre figure, in relazione alle caratteristiche del gruppo ed alle specifiche esigenze locali, nonché alla caratteristica di "procedere per obiettivi" caratterizzante la metodologia progettuale adottata.

Questo nel rispetto sia della necessaria flessibilità dei progetti di servizio civile, sia del valore formativo degli stessi, in relazione alla trasferibilità di metacompetenze (capacità di lavorare *per progetti* ed organizzati per gruppi) ed alla luce del vincolo orario previsto, che in ogni caso non consente una programmazione per risultati, organizzata, ad esempio, in base a monte ore personalizzati o altre metodologie di ripartizione dei carichi di lavoro.

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

57

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

57

Numero posti con solo vitto:

0

Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:

30

Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti.

Realizzazione (eventuale) delle attività previste dal progetto anche in giorni festivi e prefestivi, coerentemente con le necessità progettuali.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

*Sede/i di attuazione del progetto:*

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	N. vol. per sede
1	COMUNE DI CERCOLA	CERCOLA	4
2	CITTA' DI ERCOLANO	ERCOLANO	2
3	COMUNE DI FRATTAMINORE	FRATTAMINORE	6
4	COMUNE DI META	META DI SORRENTO	5
5	COMUNE DI PIANO DI SORRENTO	PIANO DI SORRENTO	4
6	COMUNE DI SALERNO	SALERNO	6
7	COMUNE DI SANT'ANTONIO ABATE URP	SANT'ANTONIO ABATE	6
8	COMUNE DI TERZIGNO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	TERZIGNO	6
9	COMUNITA' MONTANA MONTEDONICO E TRIBUCCO	PALMA CAMPANIA	8
10	PROVINCIA DI SALERNO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	SALERNO	10

*Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- studi universitari attinenti.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

*Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

AMESCI ha stipulato protocolli di intesa con le più importanti università campane, quali l'**Università Federico II** e l'**Orientale**, in forza dei quali dette Università recepiscono e riconoscono per tutti i progetti predisposti dall'AMESCI i crediti previsti dalla Circolare del Ministero dell'Università, riconoscendo nella progettualità dell'associazione un alto valore formativo oltre che educativo dei volontari

*Eventuali tirocini riconosciuti:*

AMESCI ha siglato apposite convenzioni con le Università per offrire agli studenti la possibilità di svolgere i tirocini obbligatori all'interno di progetti di servizio civile. (vedi allegati)

*Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Per la realizzazione di quanto previsto dal progetto (v.*infra* punti 29 e 43), in ordine all'acquisizione delle competenze e professionalità dei volontari, AMESCI ha stipulato apposito **Accordo di Partenariato** con **ANIMA**, associazione delle imprese a responsabilità sociale dell'Unione Industriali (vedi allegato), teso a promuovere e favorire l'ingresso nel mondo del lavoro dei volontari. Frutto del suddetto accordo è lo sviluppo di un progetto di "Banca Dati Etica" realizzato tra AMESCI ed ANIMA di concerto con società di lavoro interinale associate ad ANIMA

In ordine al riconoscimento e certificazione delle competenze acquisite dai volontari partecipando alla realizzazione dei progetti, AMESCI ha stipulato apposito accordo con **ENOF** (vd. allegato), che si impegna alla realizzazione di una apposita banca dati con i Curricula dei giovani.

## Formazione generale dei volontari

### *Sede di realizzazione:*

La formazione generale sarà realizzata presso le singole sedi di attuazione del progetto (vd. Punto n. 16). La fase di avvio del percorso formativo e quella relativa alle verifiche intermedie saranno organizzate su base territoriale presso idonee strutture.

### *Modalità di attuazione:*

In proprio, presso le sedi indicate al precedente punto 30, con formatori Amesci.

Amesci si riserva di avvalersi di esperti, secondo quanto contemplato dal paragrafo 2 delle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

### *Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1<sup>a</sup> classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

SI

AMESCI

### *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

**Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000  
Cert. N. LRC 0261550**

Amesci sostiene la necessità di mettere in campo, sul piano metodologico, risorse formative centrate sull'attivazione dei volontari, in grado di assicurare loro una corresponsabilità nelle modalità e nelle forme del proprio apprendimento, all'interno di ambienti e approcci didattici volti appunto a fare leva sul personale contributo di ogni volontario.

La nostra idea è quella di una formazione blended, che alterni i differenti setting formativi messi a disposizione nelle "Linee guida per la formazione generale dei giovani in servizio civile nazionale".

Nello specifico si utilizzerà:

- formazione del tipo "tradizionale", cioè lezioni frontali in aula, eventualmente avvalendosi di esperti delle varie materie trattate per 25 ore complessive;
- role playing e outdoor training per le dinamiche di team building e team work per 10 ore complessive;
- e-learning per 10 ore complessive

### *Contenuti della formazione:*

La formazione generale prevista per il progetto si articola nei seguenti moduli:

- a. Presentazione del corso: il patto formativo, le parole chiave del Servizio Civile.

- b. Definizione di un'identità di gruppo (i giovani in servizio civile, le idee sul servizio civile, le aspettative, le motivazioni e gli obiettivi individuali).
- c. A come Amesci (Storia, caratteristiche specifiche e modalità operative dell'Ente in cui opereranno i giovani)
- d. Evoluzione storica dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: affinità e differenze tra le due realtà (la legge 64/2001, i fondamenti istituzionali e culturali del servizio civile nazionale, continuità e discontinuità fra il "vecchio" servizio civile degli obiettori di coscienza ed il "nuovo" servizio civile volontario).
- e. Adempimento del dovere di difesa della Patria e sua attualizzazione alla luce della normativa.
- f. L'educazione alla pace, i diritti umani e la pace nella Costituzione italiana, nella Carta Europea e negli ordinamenti delle Nazioni Unite
- g. Difesa civile non armata e nonviolenta, cenni storici di difesa popolare nonviolenta e forme attuali di realizzazione, istituzionali, di movimento e della società civile
- h. Elementi di protezione civile come collegamento tra difesa della Patria e difesa dell'ambiente e del territorio
- i. Solidarietà e forme di cittadinanza (principio costituzionale di solidarietà sociale e principi costituzionali dichiarati di libertà ed eguaglianza, concetto di cittadinanza e di promozione sociale, concetto di cittadinanza attiva, Stato e società nell'ambito della promozione umana e della difesa dei diritti delle persone, rapporto con le istituzioni e le organizzazioni della società civile, principio di sussidiarietà e competenze dello Stato, delle Regioni, delle Province e dei Comuni nei vari ambiti coperti dal servizio civile, il Terzo Settore nell'ambito del Welfare.)
- j. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- k. Normativa vigente e Carta di impegno etico del Servizio civile nazionale
- l. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
- m.** Lavoro per progetti (metodo della progettazione nelle sue articolazioni; valutazione di esito e di efficacia del progetto e valutazione della crescita umana dei volontari).

*Durata:*

45 ore

## Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari

### Sede di realizzazione:

La formazione specifica sarà realizzata presso le singole sedi di attuazione del progetto (vd. Punto n. 16), anche in considerazione della particolare natura dello strumento formativo adottato.

### Modalità di attuazione:

In proprio, presso l'ente con formatori dell'ente.

### Tecniche e metodologie di realizzazione previste:

#### **Sistema Certificato ISO 9001:2000 – EN ISO 9001:2000 – UNI EN ISO 9001:2000 Cert. N. LRC 0261550**

Per i nostri corsi, ci avvaliamo della collaborazione di prestigiosi partner scientifici e tecnologici (Università di Roma – La Sapienza: Centro di Calcolo della Facoltà di Economia, Dipartimento per l'Educazione della Facoltà di Psicologia; IBM) ed utilizziamo le più recenti tecnologie per l'*e-learning*.

In particolare, la piattaforma *Lotus Learning Management System* (LMS), della IBM, consente di fruire dei contenuti dei corsi in maniera flessibile e adattabile al singolo volontario, personalizzando l'apprendimento.

Diversamente da molte piattaforme presenti sul mercato, LMS permette di seguire il corso anche *off-line* (cioè senza essere connessi alla rete Internet).

L'utente connettendosi una volta ad Internet può scaricare (*download*) il corso (la prima volta che si connette scarica anche l'*applet* che permette questa funzione) e fruire dello stesso *off-line*: mentre l'utente fruisce dei contenuti del corso ed esegue gli **esercizi di auto-valutazione** del grado di apprendimento raggiunto, LMS traccia (registrando e monitorando *off-line*) le attività dell'utente (per es. quale lezione si è seguita, i test valutativi svolti e con quali risultati ecc).

Riconnettendosi al sito sul server di LMS vengono registrate automaticamente tutte le informazioni monitorate in maniera tale da avere una sorta di **cartella utente** e seguire i progressi dell'utente stesso.

Alle più moderne tecnologie informatiche e alla qualità dei contenuti, si affiancano le più efficaci metodologie dell'apprendimento: i materiali formativi sono strutturati e suddivisi in maniera tale da promuovere l'apprendimento rispettando i principi dell'**ergonomia cognitiva** e della **personalizzazione** di formazione ad elevata qualità.

Per Amesci, l'idea stessa di formazione di un volontario si lega inscindibilmente con l'idea di metacompetenza, in quanto "capacità, propria di ogni individuo, di adattarsi e riadattarsi alle dinamiche evolutive del suo sistema ambientale e relazionale di riferimento".

Parallelamente alle attività di autoistruzione realizzate tramite FAD i Volontari parteciperanno a discussioni di gruppo tramite gli strumenti di interazione della piattaforma. Scopo della FAD infatti non è solo quello di raggiungere gli obiettivi formativi indicati nei Moduli didattici ma anche di creare una comunità di apprendimento

che si confronti e discuta sui temi del percorso formativo proposto e sugli obiettivi previsti dal progetto in cui sono inseriti i Volontari.

*Contenuti della formazione:*

Contenuti della metaformazione:

Il modello formativo proposto, caratterizzato da un approccio didattico di tipo costruttivista in cui il discente “costruisce” il proprio sapere, permette di acquisire un set di meta-competenze quali:

- capacità di analisi e sintesi
- abilità comunicative legate alla comunicazione on line
- abitudine al confronto e alla discussione

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.

Formazione Specifica in materia di **Comunicazione:**

- Legislazione nazionale in materia di comunicazione.
- Elementi teorici di Comunicazione Pubblica.
- Comunicazione interna:  
Comunicazione organizzativa. Organizzazione del front-office. Organizzazione del back-office.
- Comunicazione interpersonale:  
Comunicazione uno a uno. Comunicazione uno a pochi. Comunicazione uno a molti. Scrivere sul web.
- Comunicazione esterna:  
Comunicazione verso i cittadini. Comunicazione verso i media.
- Pianificazione della comunicazione:  
Analisi del contesto. Definizione degli obiettivi. Definizione del target di riferimento. Scelta delle strategie. Scelta dei contenuti. Scelta delle attività e degli strumenti. Misurazione dei risultati.
- Rilevare la customer satisfaction.
- Comunicazione in emergenza e gestione della crisi.
- La gestione strategica delle tecnologie e dei processi di cambiamento.

*Durata:*

75 ore