"ALLEGATO 6"

SERVIZIO CIVILE NAZIONALE

ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO

TITOLO DEL PROGETTO:
ABITARE INFORMATI 2.0

SETTORE e Area di Intervento:
EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE
E 11 SPORTELLI INFORMA

OBIETTIVI DEL PROGETTO

Comune di Borgomanero Urp

Obiettivi specifici	Indicatori di contesto attuali	Risultati attesi
Qualificare attività front/back office	L'urp ha un'apertura di 18 ore settimanali al pubblico, offre servizi di front office, back office, promuovendo la conoscenza dei servizi gestiti dal comune e l'auto-consultazione dei materiali esposti, in archivio, o su una postazione collegata ad internet. Collabora ad iniziative con circa 2300 studenti l'anno. Collabora con 1000 giovani tra i 18-30 avviando progetti di politiche giovanili e di servizi al lavoro.	Sostenere e migliorare la risposta alle richieste dell'utenza. Favorire la disponibilità degli operatori nelle fasi di accoglienza. Mantenere e qualificare la collaborazioni con le scuole del territorio e il centro per l'impiego, e le attività di promozione dei convegni e dei progetti per studenti realizzati sul territorio.
Ampliare utenza front office	L'urp offre servizi informativi pensati per la cittadinanza a diversi target di utenti. La richiesta di un confronto con gli operatori si differenzia a seconda dei richiedenti. Nel 2013 ha raccolto 639 segnalazione provenienti da cittadini L'urp ha mappato la crescente richiesta proveniente da cittadini stranieri	Ci si propone come obiettivo la specializzazione delle risposte fornite dal front office ai seguenti target: - giovani 18-30 anni > 2750 utenti (+10%); - over 30 1100 utenti (+ 10%); - cittadini tra i 35-75 anni >1100 utenti (+ 10%). Su questo target di utenza ci si propone di favorire la raccolta di segnalazioni/desiderata: con un aumento del 20% (+120 segnalazioni) Ci si propone di assistere l'utenza immigrata fornendo un'adeguata assistenza relazionale e linguistica: 300 utenti
Qualificare la produzione di materiali grafici e redazionali	L'ufficio realizza una vasta produzione redazionale: circa 100 comunicati stampa annuali, che valorizzano e diffondono le iniziative presenti sul territorio.	Una promozione efficace dei progetti e delle attività passa necessariamente per una comunicazione aggiornata che tiene conto dei gusti e delle tendenze giovanili.

	Pubblica e diffonde un notiziario comunale di 9.000 copie	In questa direzione un coinvolgimento dei serviziocivilisti amplierebbe la portata del confronto intergenerazionale facilitandone la comprensione comunicativa.
Ampliare comunicazione digitale	Attualmente le pagine istituzionali visitate arrivano a 230.000 l'anno con 5700 passaggi sulle bacheche elettroniche e 2600 contatti sui social network e 40.000 accessi al blog. Attualmente l'Informagiovani sta partecipando come partner dell'Università di Torino al concorso Internet of Data, bandito dalla Regione Piemonte, per la realizzazione di una piattaforma regionale che raccolga gli open data delle varie amministrazioni	Ci si propone di implementare queste cifre, contando sulla disponibilità di mezzi digitali che ne facilitano la diffusione. Nello specifico ci propone di curare l'aggiornamento della pagina facebook e del blog con una cadenza quotidiana ampliando i contatti a 4.000 utenti e la consultazione del blog a 50.000 utenti annuali Ci si propone ci collaborare all'attivazione di un servizio open data sul territorio di Borgomanero, condividendo servizi di e-government per la cittadinanza.

Comune di Arona

Obiettivi specifici	**Indicatori di contesto attuali**	**Risultati attesi**
Riorganizzazione servizio Ufficio cultura-turismo	Il comune intende riorganizzare l'ufficio cultura e turismo privilegiando le attività di back office e la dimensione organizzativa di supporto alle iniziative culturali del Comune di Arona. Il comune è coinvolto nell'organizzazione di circa 30 eventi annuali. Collabora con l'ufficio turistico alla diffusione di informazioni culturali e turistiche	Attivare un servizio di informazione culturale adeguato alla dimensione Aronese. Strutturare l'attività di back office e le competenze organizzative dell'ufficio. Implementare il supporto organizzativo + 50%, arrivando a 45 eventi; Ottimizzare la sinergia collaborativa specializzando la comunicazione culturale (metodologia, strumenti, approcci).
Qualificare la produzione di materiali redazionali cartacei e digitali	L'ufficio culturale realizza una significativa attività redazionale.	Una promozione efficace passa necessariamente per una comunicazione aggiornata che tiene conto dei gusti e delle nuove tendenze. In questa direzione un coinvolgimento dei serviziocivilisti amplierebbe la portata della comunicazione introducendo elementi grafici e contenutistici adeguati alle richieste del web 2.0
Analisi della comunicazione culturale	Attualmente il Comune di Arona non realizza analisi sul livello di comprensione e di fruibilità dei suoi servizi.	Per ovviare a questo ritardo e coinvolgere in questa ricerca la cittadinanza s'intende analizzare in maniera sistematica le campagne informative e le strategie di comunicazione del comune di Arona Realizzando di 10 survey digitali di mappatura e valutazione dei servizi culturali.

Sportello dei Servizi ai Cittadini di Fara Novarese

Obiettivi specifici	Indicatori di contesto attuali	Risultati attesi
Qualificare attività front/back office	L'ufficio ha un'apertura di 36 ore settimanali al pubblico, offre servizi di front office, back office, promuovendo la conoscenza dei servizi gestiti dal comune. Lo sportello offre servizi informativi pensati per la cittadinanza nello specifico giovani e anziani.	Sostenere e migliorare la risposta alle richieste dell'utenza. Favorire la disponibilità degli operatori nelle fasi di accoglienza. Ideare nuove strategie di raggiungimento del pubblico di riferimento.
Qualificare la produzione dei materiali redazionali e grafici	L'ufficio realizza una produzione redazionale che valorizza e diffonde le iniziative e i servizi del Comune. Quantifichiamo in circa 20 le uscite di materiale informativo annuale	Una promozione delle attività passa necessariamente per una comunicazione aggiornata che tiene conto dei gusti e delle tendenze giovanili. In questa direzione un coinvolgimento dei serviziocivilisti amplierebbe la portata del confronto intergenerazionale facilitandone la comprensione comunicativa. Intendiamo semplificare ed implementare il contenuto della comunicazione cartacea, evitando tecnicismi e linguaggi burocratici utilizzando contenuti infografici.
Ampliare contatti digitali	Con l'utilizzo del web, il servizio civile può contribuire al valore aggiunto di open data tra comuni che operano nelle stesse reti. Attualmente le visite del sito arrivano a 1900 contati e non sono attivi profili facebook e twitter Il Comune di Fara Novarese è inserito nell'Unione di Comuni Novarese 2000, con la quale condivide servizi attivati sul territorio e con cui può trovare nuovi strumenti di e-government	Implementare la redazione di materiali in digitali Semplificare il contenuto della comunicazione digitale, evitando tecnicismi e linguaggi burocratici Raddoppiare le visite sul sito, attivando e gestendo account digitali (social) per un totale di 1500 contatti. Sperimentare interventi di e-government da condividere con la rete dell'Unione Comuni Novarese 2000

Obiettivi generali per il volontario in servizio civile

L'idea alla base di tutta la progettazione per volontari in servizio civile, è quella di perseguire, nei confronti dei giovani che intendono partecipare, obiettivi comuni a tutto il territorio nazionale che qui di seguito sono descritti, ossia:

- **Offrire al giovane in servizio civile un'esperienza che sappia essere formativa sia a livello umano che professionale:**

Un anno che rappresenti un'esperienza significativa di *conoscenza, sperimentazione*, *scambio, educazione e formazione* ai valori della solidarietà, della nonviolenza, della promozione umana e integrazione sociale, della cultura del lavoro.

- **Porsi nei confronti del proprio territorio come un interlocutore credibile in grado di esprimere istanze ma anche di porsi al servizio della comunità per trovare risposte comuni, condivise:**

Il giovane in servizio civile, attraverso il progetto, imparera' a mettersi al *servizio della comunità locale nel suo complesso* per garantire un concreto lavoro per il *miglioramento dei fattori di contesto e realizzare un continuo lavoro di "manutenzione" delle relazioni* con il territorio ed i suoi diversi attori

- **Vivere un'esperienza all'interno di contesti pubblici e che con il pubblico si interfacciano:**

Sia che le sedi di destinazione facciano fattivamente parte dell'amministrazione pubblica o no, il/la giovane *entrerà in contatto con patrimoni pubblici, della collettività tutta.*
Attraverso la loro tutela, avrà la possibilità di acquisire specifiche conoscenze e competenze in alcuni ambiti professionali.

- **Testimoniare attraverso l'azione quotidiana i valori della l. 64/2001:**

Il giovane avrà modo di acquisire, da un lato, la proposta di *approfondimento della cultura della pace, della nonviolenza e della solidarietà* e, dall'altro, vivrà *l'esperienza concreta* che gli mostrerà come tali *valori si possano declinare operativamente nella quotidianità della vita di ciascuno.*
Vivrà quindi un'esperienza utile e coinvolgente con cui è doveroso per il/la giovane confrontarsi in vista di intraprendere le proprie scelte di vita future. Non ultimo, il/la giovane avrà modo di sperimentare l'impegno per la *difesa della patria con mezzi non armati e nonviolenti* in termini di:

- Gestione positiva del conflitto
- Riduzione o superamento della violenza
- Acquisizione o riconoscimento dei diritti

In sintesi, un'esperienza di *educazione alla cittadinanza attiva e solidale*, dove il servizio offerto costituisce una crescita per tutti gli attori coinvolti.

ATTIVITÁ D'IMPIEGO DEI VOLONTARI

I/le volontari/e realizzeranno le loro attività *sempre con il supporto degli operatori di progetto*, prevedendo lo sviluppo progressivo di spazi di autonomia realizzativa.
Si riportano nel dettaglio i compiti assegnati ai volontari in Servizio Civile:

Obiettivo specifico Accoglienza, fase preparatoria azione 0
Questa fase è comune per tutti e tre gli enti del progetto. I volontari verranno accompagnati in un percorso di conoscenza diretta, teorica e sul campo, per approcciare le tre organizzazioni e le rispettive culture, quindi la tipologia di utenza e dei servizi in cui queste operano ed in cui essi stessi saranno coinvolti. Saranno accompagnati per una prima visita dei luoghi in cui saranno inseriti, e verrà promossa la conoscenza reciproca, tra volontari ed il resto del personale dei 3 enti.

Obiettivo specifico: Revisione interventi pregressi e nuova programmazione, azione1
Obiettivo specifico Formazione, azione 2
Obiettivo specifico Monitoraggio, azione 6 Comune di Arona, Comune di Fara Novarese sportello servizi ai cittadini
Obiettivo specifico Monitoraggio, azione 7 Urp di Borgomanero

Il volontario:

- partecipa al percorso di revisione delle attività pregresse realizzate dall'ente;
- partecipa alla raccolta dei dati quantitativi e qualitativi sulle attività e gli interventi realizzati dall'Urp di Borgomanero, e dai Comuni di Arona e Fara Novarese;
- elabora e compara con l'equipe formativa una valutazione sul pregresso;
- partecipa alla generazione di proposte ed idee;
- partecipa all'allestimento delle sale adibite allo svolgimento delle lezioni formative;
- coadiuva nella preparazione dei materiali didattici;
- coadiuva nella predisposizione dei supporti digitali,
- partecipa agli incontri di formazione specifica e generale;
- partecipa agli incontri di monitoraggio;
- si rapporta periodicamente con il monitore e l'olp;
- valuta l'impatto del suo servizio e l'acquisizione di competenze professionali e relazionali;
- propone idee e discute proposte a fini migliorativi.

Comune di Borgomanero
Dopo aver maturato una necessaria conoscenza dei servizi e sotto la supervisione dell'olp si entra nella fase attuativa del progetto:

Obiettivi specifici
Qualificare attività di front office back office, azione 3
Ampliare utenza front office, azione 4
Attività volontario:

- affiancamento/sostegno nelle attività del front office (sportello, telefono, fax, check mail, reference varie);
- affiancamento/ sostegno delle attività di back office (archiviazione, raccolta dati, redazione documenti di segreteria);
- partecipazione all'equipe di programmazione attività di sportello;
- informare riguardo ai servizi e ai progetti promossi dall'Urp;
- accompagnare ed informare cittadini italiani ultracinquantenni in difficoltà nella comprensione delle burocracies;
- accompagnare ed informare cittadini stranieri, guidandoli nelle modalità di consultazione-fruizione dei servizi Urp;
- fornire un supporto relazionale e linguistico a cittadini stranieri in difficoltà (scarsa comprensione dell'ordinamento giuridico italiano e delle burocracies);
- mappare i bisogni;
- allestimento bacheche;
- redazione rassegna stampa comunale;
- reperimento di informazioni relative al mondo giovanile;
- analisi dei feedback dell'utenza e partecipazione al monitoraggio dei risultati;
- collaborazione nelle attività organizzate con il Centro per l'impiego;
- collaborazione nella attività organizzate con le scuole del territorio;
- pubblicazione di avvisi ed eventi sul sito comunale;
- gestione, attraverso apposito programma, delle segnalazioni.

Obiettivi specifici
Qualificare la produzione di materiali grafici e cartacei, azione 5
Ampliare contatti digitali, azione 6
Attività volontario:

- Conoscere e sapersi relazionare alle strategie di comunicazione istituzionale (organizzazione, referenti, ruoli, procedure);
- partecipare alle riunioni organizzative;
- collaborare alla realizzazione di comunicati stampa, report, materiali informativi;
- collaborare alla realizzazione di brochure, volantini, locandine, loghi;
- collaborare alla redazione e alla diffusione del notiziario comunale;
- collaborare all'implementazione dei contenuti digitali (sito istituzionale, bacheca on line, schede consultate, pagine facebook e twitter);
- collaborare alla gestione e all'aggiornamento delle pagine facebook, twitter.
- pubblicazione di post su Facebook, risposte e aggiornamenti su Facebook;
- redazione e pubblicazione di post sul blog;
- sviluppare e realizzare strategie di comunicazione "informali" per ampliare il bacino di utenza dei contatti digitali;
- promuovere e realizzare interventi di e-government;
- promuovere e realizzare interventi open data.

Comune di Arona
Dopo aver maturato una necessaria conoscenza dei servizi e sotto la supervisione dell'olp si entra nella fase attuativa del progetto:

Obiettivi specifici
Riorganizzazione servizio ufficio Cultura-turismo, azione 3
Attività volontario:

- affiancamento/ sostegno delle attività di back office (archiviazione, raccolta dati, redazione documenti di segreteria)
- partecipazione all'equipe di programmazione dell'attività culturale;
- conoscenza aggiornata delle iniziative realizzate dal comune di Arona e nel territorio Novarese;
- collaborazione e supporto organizzativo dell'ufficio culturale del Comune di Arona nella realizzazione di eventi, manifestazioni;
- partecipazione agli eventi;
- collaborazione con l'Ufficio turistico nella promozione attività turistiche e culturali e supporto alle attività di informazione turistica;
- mappatura dei bisogni di cittadini che segnalano disservizi, idee, desiderata;
- analisi dei feedback dell'utenza e partecipazione al monitoraggio dei risultati.

Obiettivi specifici
Qualificare la produzione di materiali redazionali cartacei e digitali, azione 4
Attività volontario:

- Conoscere e sapersi relazionare alle strategie di comunicazione istituzionale (organizzazione, referenti, ruoli, procedure);
- partecipare alle riunioni organizzative;
- collaborare alla realizzazione di comunicati stampa, report, materiali informativi;
- Verifica e implementazione della mailing list eventi;
- collaborare alla realizzazione e alla distribuzione di brochure, volantini, locandine, loghi;
- collaborare all'implementazione dei contenuti digitali (sito istituzionale, pagine facebook e twitter);
- collaborare alla gestione e all'aggiornamento delle pagine facebook, twitter.
- sviluppare e realizzare strategie di comunicazione "informali" per ampliare il bacino di utenza dei contatti digitali.

Obiettivi specifici
Analisi della comunicazione culturale, azione 5
Attività volontario:

- Partecipare alle riunioni organizzative;
- collaborare con l'ufficio Centro Elaborazione Dati (Ced) comunale per l'elaborazione e la pubblicazione del materiale web;
- partecipare alla elaborazione di standard valutativi del servizio;
- somministrare survey mirati sulla qualità del servizio;
- elaborare valutazione dati feedback utenza;
- definire nuovi strumenti di mappatura.

Comune di Fara Novarese sportello servizi ai cittadini
Dopo aver maturato una necessaria conoscenza dei servizi e sotto la supervisione dell'olp si entra nella fase attuativa del progetto:
Obiettivi specifici
Qualificare attività di front office- back office, azione 3
Attività volontario:

- affiancamento/sostegno nelle attività del front office (sportello, telefono, fax, check mail, reference varie);
- affiancamento/ sostegno delle attività di back office (archiviazione, raccolta dati, redazione documenti di segreteria);
- partecipazione all'equipe di programmazione attività di sportello;
- informare riguardo ai servizi promossi dal Comune di Fara Novarese;

- accompagnare ed informare cittadini italiani ultracinquantenni in difficoltà nella comprensione si servizi e burocracies;
- accompagnare ed informare categorie di utenza giovanile in difficoltà (bassa scolarità, problemi famigliari e lavorativi, pari opportunità);
- mappare i bisogni;
- analisi dei feedback dell'utenza e partecipazione al monitoraggio dei risultati.

Obiettivi specifici
Qualificare la redazione di materiali grafici e redazionali, azione 4
Ampliare contatti digitali, azione 5
Attività volontario:

- Conoscere e sapersi relazionare alle strategie di comunicazione istituzionale (organizzazione, referenti, ruoli, procedure);
- partecipare alle riunioni organizzative;
- collaborare alla realizzazione di comunicati stampa, report, materiali informativi;
- collaborare alla realizzazione di brochure, volantini, locandine, loghi;
- collaborare all'implementazione dei contenuti digitali (sito istituzionale, pagine facebook e twitter);
- collaborare alla gestione e all'aggiornamento delle pagine facebook, twitter.
- sviluppare e realizzare strategie di comunicazione "informali" per ampliare il bacino di utenza dei contatti digitali;
- collaborare all'implemnetazione dei servizi di e-government legati all'unione comuni novaresi 2000;
- collaborare alla gestione di open data di pubblica utilità.

CRITERI DI SELEZIONE

Criteri UNSC (Vedi allegato)

CONDIZIONI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Monte ore annuo: 1.400 ore con minimo 12 ore settimanali (media di n. 30 ore settimanali).
Giorni di servizio a settimana dei volontari: 5.
Eventuali requisiti richiesti ai canditati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:

1. rispettare le regole delle strutture: orari, linguaggio, abitudini consolidate
2. partecipare ad eventi previsti dal programma delle attività
3. flessibilità oraria
4. possibilità di impegno nei giorni festivi.

Si ricorda inoltre, che la formazione, sia generale che specifica, è obbligatoria e che quindi nelle giornate di formazione non è possibile prendere giornate di permesso

SEDI DI SVOLGIMENTO e POSTI DISPONIBILI:

Urp Borgomanero: 1 volontario
Comune Arona: 1 volontario
Comune Fara Novarese: 1 volontario

FORMAZIONE SPECIFICA DEI VOLONTARI: 72 ore

La formazione specifica è progettata per raggiungere gli obiettivi inseriti nel progetto per singola sede di attuazione.

Comune Borgomanero Urp
Obiettivi Qualificare attività di front office back office, azione 3
Obiettivi Ampliare utenza front office, azione 4
Obiettivi Qualificare la produzione di materiali grafici e cartacei, azione 5
Obiettivi Ampliare la comunicazione digitale, azione 6

Verranno realizzati i seguenti moduli con indicazione degli argomenti trattati:

Modulo 1 introduzione al servizio: 10 ore

- presentazione dell'ente e delle attività legate agli sportelli informativi in Provincia di Novara
- presentazione dell'ambito d'intervento: struttura, strumenti, attività;
- approfondimento degli ambiti d'intervento;
- elementi di diritto amministrativo;
- elementi di comunicazione pubblica;
- descrizione target di riferimento.

Modulo 2 Servizi informativi: 20 ore

- Gestione attività di front office;
- accoglienza e problem solving;
- aiuto assistito;
- reference di primo e secondo livello,
- autocosultazione;
- orientamento.

Modulo 3 Comunicazione: 30 ore

Questo progetto intende innovare i contenuti formativi in materia di comunicazione digitale, fornendo nozioni su un adeguato utilizzo del "social media management".

Per questo tratterà i seguenti argomenti:

- la comunicazione istituzionale (conferenze stampa, comunicati, brochure, rapporto con i media)
- la comunicazione 2.0;
- il web partecipativo: prosuming;
- story telling;
- descrizione ed utilizzo dei principali social media (facebook, twitter)
- case studies;
- condivisione bibliografia e sitografia aggiornata.
- tecniche redazionali, utilizzo di software specifici;

Modulo 4 progettazione nuovi servizi: 12 ore

I volontari verranno messi a conoscenza delle progettualità dell'ente e parteciperanno ad incontri pensati per sviluppare iniziative legate nello specifico agli open data e all'e-government

- tecniche di progettazione;
- analisi dei bisogni;
- pianificazione cronoprogramma e gestione risorse;
- open data, riferimenti normativi e case studies di successo
- e-gornment, riferimenti normativi e case studies di successo
- progettazione di nuovi servizi.

Comune di Arona
Riorganizzazione servizio ufficio cultura-turismo, azione 3
Qualificare la produzione di materiali redazionali cartacei e digitali, azione 4
Analisi della comunicazione culturale, azione 5

Verranno realizzati i seguenti moduli con indicazione degli argomenti trattati:

Modulo 1 introduzione al servizio: 20 ore

- presentazione del Comune di Arona e del piano di riorganizzazione Ufficio cultura;
- presentazione dell'ambito d'intervento: struttura, strumenti, attività;
- approfondimento degli ambiti d'intervento;
- elementi di diritto amministrativo;

- elementi di comunicazione pubblica;
- descrizione Target di riferimento culturali;
- descrizione degli uffici comunali, Ced e Ufficio Turistico.

Modulo 2comunicazione ed attività redazionali: 30 ore

- Elementi della comunicazione pubblica;
- come costruire e promuovere una campagna culturale;
- analisi e tecniche comunicative nei media nazionali/locali;
- i principali strumenti di comunicazione, loro utilizzo e condizioni per l'efficacia;
- la comunicazione pubblica sul web (principi di e-democracy);
- tecniche redazionali;
- tecniche grafiche.

Modulo 3 Analisi comunicazione: 22 ore

- Studio e conoscenza degli standard valutativi comunali;
- Buzz group ed analisi dei feedback;
- case studies di ricerche sulla comunicazione;
- il metodo di ricerca;
- i survey digitali;
- tecniche di analisi ed elaborazione dati.

Comune di Fara Novarese sportello servizi ai cittadini
Qualificare attività di front office back office, azione 3
Qualificare la redazione di materiali grafici e redazionali, azione 4
Ampliare contatti digitali, azione 5

Modulo 1 presentazione ente: 10 ore

- inquadramento dell'ente dal punto di vista amministrativo (organi di governo, composizione e competenze degli uffici, atti amministrativi) anche in relazione con l'Unione di Comuni Novarese 2000;
- target di riferimento;
- strategie di coinvolgimento pubblico;
- istituzioni di diritto pubblico e diritto amministrativo;
- legge sulla privacy, descrizione organigramma interno.

Modulo 2 Servizi di base: 20 ore

- Gestione attività di front office;
- Accoglienza e problem solving;
- Aiuto assistito;
- Reference di primo e secondo livello;
- Accessibilità dei servizi;
- Audiecnce development;

Modulo 3 Comunicazione: 20 ore

- elementi della comunicazione pubblica;
- costruzione e promozione campagna pubblica;
- strumenti di comunicazione, utilizzo ed efficacia;
- comunicazione sul web;
- strumenti di valutazione ricettività del pubblico;
- la comunicazione 2.0 (3.0);
- story telling;
- infografica;
- i social network e gli account digitali;
- tecniche redazionali e grafiche;

Modulo 4 progettazione nuovi servizi: 22 ore

- tecniche di progettazione;
- analisi dei bisogni;
- pianificazione cronoprogramma e gestione risorse;
- open data, riferimenti normativi e case studies di successo;
- e-government, riferimenti normativi e case studies di success;
- progettazione nuovi servizi;
- e-democracy.