



GIOVANI SI



Titolo del progetto:

## Comunicazione 2.0

Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:

### AREA DI INTERVENTO

L'area di intervento è la comunicazione come strumento di partecipazione attiva alla comunità cui si appartiene: garantire partecipazione significa lavorare sulle condizioni di questa partecipazione, quindi sui diritti di cittadinanza e, in particolare, sull'autonomia e sui diritti d'accesso dei cittadini alla comunità.

Il progetto intende sviluppare le potenzialità civili della città, cercando di modificare stereotipi, barriere linguistiche e strumentali. Per perseguire questo ambizioso risultato crediamo che solo le energie e la creatività dei ragazzi possano essere un valido strumento di approccio "de-strutturato" all'attuale strategia di comunicazione pubblica e rappresentare un valore aggiunto per giungere a risultati efficaci.

Nell'elaborazione del progetto abbiamo quindi inteso sviluppare un nuovo intervento che, grazie all'apporto dei volontari di SCR, ci permetta di realizzare nuove forme di comunicazione per far conoscere al maggior numero di cittadini i servizi e le iniziative presenti in città. Il nostro obiettivo mira a fare in modo che i giovani coinvolti nel progetto di servizio civile inneschino un meccanismo di *social-networking*, *giovanile e non*. In tal modo si amplifica il ruolo dei giovani – volontari

Lo sviluppo incessante delle nuove tecnologie pone un duplice problema: da un lato quello di accessibilità agli strumenti che comunque non è generalizzata ed uguale per tutti i cittadini, dall'altro, quello della costruzione dei contenuti che rappresenta un momento fondamentale per l'espressione.

Quindi una comunicazione che dovrà essere la più ampia possibile e organizzata su tre livelli:

- Comunicazione digitale: allo scopo di assicurare un protagonismo culturale dei giovani
- Comunicazione relazionale: per garantire momenti di partecipazione e di socializzazione
- Comunicazione informativa e orientativa per garantire che le informazioni sui servizi pubblici raggiungano il maggior numero di cittadini.

### CONTESTO TERRITORIALE

#### ANALISI QUANTITATIVA

Prato si attesta, con i suoi 190.992 abitanti (dati aggiornati al 31.12.12, Ufficio Statistica-Comune di Prato), come la seconda città della Toscana, di cui il 16,08% sono migranti, attestandosi come il primo comune d'Italia per concentrazione di migranti e la seconda provincia in Italia (Ufficio Statistica-Comune di Prato, 2011). Sul totale degli abitanti le persone immigrate residenti sono 30.617 unità. Le comunità presenti in misura più significativa sono cinque: cinese (13.056 persone), albanese (4.805 persone), rumena (3.074 persone), pakistana (1.951 persone) e marocchina, (1589 persone) (dati aggiornati al 31.12.2011, Ufficio Statistica-Comune di Prato).

L'uso delle ICT a Prato risulta ancora relativamente poco diffuso. Tra gli stessi giovani, rispetto ai loro coetanei delle regioni del Nord, i giovani toscani mostrano un certo ritardo nella familiarità con gli strumenti di base, sia nell'uso del PC (il 77% rispetto all'82%) che nell'uso di Internet (il 74% rispetto all'80%).

Si sono comunque rapidamente diffuse fra i giovani nuove forme di socializzazione (le chat, i forum, i blog). Nel corso del 2008, il 29% dei giovani toscani ha usato servizi di messaggistica

istantanea e ha letto blog; il 28% ha inserito messaggi in chat, newsgroup e forum; il 10% ha creato o gestito weblog o blog. L'uso di questi strumenti è tuttavia in Toscana meno diffuso rispetto al Nord Italia e, più sorprendentemente, rispetto al Sud (I giovani fra rischi e sfide della modernità – Studio IRPET 2010).

Un altro dato importante è rappresentato dalla presenza dei NEET, ovvero di quei giovani che non risultano occupati, ma che non stanno impiegando il loro tempo per formarsi (CNEL, 2009). Considerando la coorte di età 20-29 anni, la presenza di giovani NEET in Toscana, pari al 15,3% nel 2008, si attesta su valori più simili a quelli dei paesi del Nord (16,1%) e del Centro Europa (15,0%) che a quelli dell'Europa del Sud (21,3%) e, soprattutto, dell'Italia (23,5%) (Eurostat 2007).

Nel corso degli anni, accanto al rafforzamento delle attività che tradizionalmente vengono svolte attraverso la rete, emergono nuovi ambiti di operatività e nuove modalità per svolgere attività più tradizionali.

In particolare, con l'uso di Internet si sono diffuse nuove forme di comunicazione e di socializzazione (le chat, i forum, i blog), che coinvolgono soprattutto le nuove generazioni. I giovani sono frequentatori esperti nell'utilizzo dei servizi web 2.0, siano essi servizi di messaggistica istantanea (come MSN, Skype e YahooMessenger), servizi di visualizzazione video (come YouTube) o social network in senso stretto (LiveSpace di MSN, NetLog, Myspace e Facebook).

Nel 2012 rimane stabile rispetto all'anno precedente la quota di famiglie che dispone di un accesso a Internet (55,5%) e di un personal computer (59,3%), mentre aumenta quella delle famiglie che accede al web mediante la banda larga (dal 45,8% al 48,6%). Si riducono, ma non si annullano, le differenze sociali perché l'utilizzo delle nuove tecnologie da parte degli operai è cresciuto di più rispetto a quello riscontrato tra dirigenti, imprenditori, liberi professionisti, direttivi e quadri.

I maggiori utilizzatori del personal computer e di Internet sono i giovani tra gli 11 e i 34 anni (rispettivamente, oltre il 78% e oltre il 76%); per le generazioni successive la quota di utenti decresce progressivamente e drasticamente in modo direttamente proporzionale all'età. Già tra le persone con età compresa tra i 35 e i 44 anni l'uso del personal computer e di Internet è molto più contenuto (rispettivamente il 69,3% e il 68,9%) e la quota di utilizzatori scende sotto la soglia del 50% dopo i 54 anni.

Considerando le persone che hanno compiuto almeno 15 anni, quasi la totalità degli studenti dichiara ormai di usare il personal computer e Internet (rispettivamente 92,2% e 93,2%), ma la quota di utenti scende a circa il 70% per gli occupati (rispettivamente 73,2% e 73%); le persone tecnologicamente meno attive restano, invece, le casalinghe (19,4% e 19,3%) e i ritirati dal lavoro (17% e 16,3%).

Al web ci si rivolge, inoltre, in quanto fonte di informazioni e conoscenza, sia per acquisire notizie su beni e servizi commerciali (67,7%), sia per documentarsi su temi di attualità, consultando, leggendo o scaricando giornali, news e riviste (50,5%).

Molto diffuse le forme di fruizione attiva, come la partecipazione a chat, social network, blog, newsgroup o forum di discussione online. Nel 2012 il 51,2% invia messaggi su Facebook, Twitter e altro. Di rilievo la quota che si connette al web per giocare o scaricare giochi, immagini, film, musica (43%), per usare servizi relativi a viaggi e soggiorni (40,5%). Il 32,9% ricorre alla rete per utilizzare servizi bancari online e poco meno di un terzo vi accede per leggere o postare opinioni su problemi sociali o politici (31,8%) e per telefonare e/o effettuare videochiamate (31,6%).

#### ANALISI QUALITATIVA

Negli ultimi anni Prato ha perso – per effetto del ridimensionamento avvenuto nel tessile – qualcosa come il 15-20% della propria capacità produttiva. Con riduzione conseguente del numero di imprese, dei posti di lavoro, del reddito spendibile e del risparmio legati a questo settore. Un salasso, che, in città, ha cambiato la vita di tutti e di ciascuno. Ma che ha anche fatto

spazio alla ricerca di nuove idee, in vista di alternative da costruire giorno per giorno, sperimentando qualcosa di nuovo. Gli altri settori dell'economia provinciale, a partire dai servizi, hanno fornito occasioni di lavoro e di produzione in campi diversi. Ma la loro crescita, per ora, non è bastata a creare un nuovo baricentro altrettanto forte, capace di dare forma e direzione all'evoluzione della città, nel suo insieme, fornendo ai pratesi quel vantaggio distintivo – rispetto ad altre localizzazioni - che il tessile ha in passato garantito alla città.

In questo contesto strutturale, economico e sociale si collocano i giovani migranti, i quali spesso vivono in maniera molto problematica questa fase della loro vita, poiché sentono di dover affrontare una doppia transizione: da una parte il passaggio all'età adulta e dall'altra dover conciliare la cultura di origine e dei familiari con quella del nostro paese. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e tutta la comunità di origine che con i gruppi di pari appartenenti alla cultura autoctona e/o a culture straniere.

Alto è il numero di giovani migranti che frequentano la scuola dell'obbligo e si affacciano per la prima volta alle relazioni sociali, all'accesso ai servizi e alle opportunità della città. Molti di loro spesso vivono in maniera molto problematica questa fase della loro vita, poiché sentono di dover affrontare una doppia transizione: da una parte il passaggio all'età adulta e dall'altra dover conciliare la cultura di origine e dei familiari con quella del nostro paese. Conciliare e convivere con questa doppia appartenenza culturale, necessita di un continuo confronto sia con la propria famiglia e tutta la comunità di origine che con i gruppi di pari appartenenti alla cultura autoctona e/o a culture straniere.

Risulta difficile per l'amministrazione comunale riuscire a comunicare con questi cittadini. La lingua è un problema solo per gli immigrati di prima generazione e riguarda solo alcune minoranze linguistiche, in particolare i cinesi. Gli immigrati di seconda generazione sono scolarizzati e sono in grado di comprendere le comunicazioni e le informazioni istituzionali dell'ente. Il problema nasce dallo scarso uso di questi cittadini dei canali istituzionali di comunicazione degli enti pubblici.

Per la presenza di queste peculiarità, il Comune di Prato offre una serie diversificata di servizi di orientamento e informazione che è rivolta a tutti i cittadini del comune e, quindi, anche per i migranti.

Dalla crisi si esce con un progetto che vede la città non come distretto industriale, ma come sistema sociale popolato da persone che vivono usando la propria intelligenza professionale e la propria capacità creativa, nell'immaginare, nel comunicare, nel condividere. Il sistema urbano va disegnato in modo da incoraggiare l'espressione della cultura del luogo e dei talenti di quella parte della popolazione più aperta alla sperimentazione di nuovi linguaggi ed esperienza.

## **ANALISI DEI SERVIZI**

**1) (URP) Ufficio Relazioni con il Pubblico Multiente**, L'URP Multiente costituisce un caso a livello nazionale. Esso infatti ha la specificità svolgere le funzioni previste dalla normativa per gli Uffici Relazioni con Pubblico per 4 enti contemporaneamente, cioè Comune, Provincia, Prefettura e Ausl. Si spazia dalle richieste di cittadinanza italiana alla legalizzazione dei documenti per la Prefettura, richieste di idoneità alloggiativa, contributi economici per il Comune, domande di esenzione ticket, rimborsi e attivazione delle tessere sanitarie elettroniche per l'Ausl

### **2) Rete Civica**

Il sito web del Comune di Prato è nato insieme alla Rete Civica Po-Net nel luglio 1995. Il progetto Po-Net unisce quasi tutti gli enti pubblici dell'area provinciale di Prato fra cui la Prefettura, la Provincia, i sette Comuni della provincia di Prato, la Camera di Commercio, l'A.U.S.L. n. 4

### **3) Il Servizio Immigrazione e Pari Opportunità del Comune di Prato.**

Oltre 20.000 migranti l'anno accedono agli sportelli gestiti dal Comune nella sede del Servizio Immigrazione, in via Roma. I servizi offerti vanno dalla semplice informazione per tutte le

tematiche connesse al soggiorno sul territorio comunale del cittadino migrante per arrivare a servizi specifici di pre-istruttoria delle pratiche di rilascio e/o rinnovo dei titoli di soggiorno, ricongiungimenti, iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari, rilascio di certificati di idoneità alloggiativa e sportelli dedicati per richiedenti asilo o rifugiati;

#### **4) Officina Giovani**

un luogo di servizi e spazi rivolti ai giovani in cui vi sono sportelli per la ricerca di lavoro, per la formazione, per i rapporti e i progetti di scambio con l'Europa (PGE – Punto Giovani Europa), e anche dove si può assistere a spettacoli ed eventi culturali, provare con il proprio gruppo, proporre e realizzare un proprio progetto, trascorrere pomeriggi creativi, e navigare in internet gratuitamente

**5) Ufficio Stampa.** - L'ufficio stampa cura l'informazione pubblica del comune di Prato, redige i comunicati stampa ed assicura la realizzazione e diffusione di materiale multimediale anche attraverso l'utilizzo di telecamere digitali e dei principali strumenti di editing e cura l'uso di social media e social network

### **ANALISI DEI BISOGNI**

Nella panoramica della pubblica amministrazione le istituzioni più vicine ai cittadini sono il comune e le scuole; per questo dobbiamo creare una rete di cooperazione tra uffici, servizi e istituzioni scolastiche in modo da offrire ai cittadini una comunicazione efficace e il più possibile economica.

Il progetto Comunicazione 2.0 nasce principalmente dal bisogno espresso dalle scuole che vogliono migliorare la comunicazione con i propri utenti: studenti, genitori, personale docente e non docente per venire incontro ad un bacino di utenza sempre maggiore e sempre più variegato. Infatti le modificazioni sociali, culturali, economiche, ecc... hanno cambiato profondamente la tipologia di utenti che fanno capo ai nostri istituti scolastici. La presenza di nuove etnie, lingue e culture rende necessario veicolare in modo più mirato le informazioni ed i servizi forniti, in modo da raggiungere il numero maggiore possibile di persone con la massima efficacia. Inoltre bisogna considerare che le gravi difficoltà economiche che molte famiglie attraversano a causa della mancanza di lavoro o dell'incertezza di retribuzioni regolari, rendono necessario e doveroso trovare canali di comunicazione che possano superare questo tipo di difficoltà.

Sia gli uffici comunali che le scuole devono impegnarsi per garantire il diritto all'informazione, il diritto di conoscere e di poter accedere alle opportunità che possono favorire la crescita personale dei cittadini e migliorare la qualità della vita delle famiglie.

E' quindi necessario che le istituzioni sempre più utilizzino canali di comunicazione propri del web 2.0 descritti sopra e adottino in generale strategie per incoraggiare tutte le fasce di utenza nelle pratiche di autoconsultazione (es. sito del Comune, pagina web dell'Urp aggiornata con FAQ) e di utilizzo di modalità di contatto telematiche. In questo senso la presenza attiva di giovani volontari di servizio civile può essere cruciale per realizzare queste strategie: infatti i/le ragazzi/e sono giovani e costituiscono una preziosa interfaccia fra l'utenza e l'istituzione che, proprio per il ruolo di servizio civile, può consentire un maggior grado di informalità, facilitare l'instaurarsi di un dialogo e incoraggiare le suddette pratiche. In particolare "l'informalità" comunicativa potrebbe realizzarsi su diversi livelli di contatto: sia quello diretto legato al front di persona che telefonico che con chat interattive in grado di convogliare parte dell'utenza più giovane, sia nelle altre forme "indirette" come gli spot t-comunicato e i contenuti della pagina web dell'Urp che verrà completamente revisionata con l'introduzione della sezione di FAQ da aggiornare spesso in base alle domande più frequenti poste all'ufficio. Proprio per questo è necessario che l'Urp, anche mediante l'interfaccia informale costituita dai giovani volontari, sia sempre in contatto coi bisogni dell'utenza che deve essere in grado di monitorare.

### **INDICATORI**

- contatti totali dell'URP: da 40.895 a 41.500

- contatti di utenti stranieri: da 17.598 a 18.000
- contatti per le aree sociale-sanità e disabilità: da complessivi 7.538 a 8.000
- Istituzione e mantenimento di 15 sportelli di mediazione linguistico culturale
- Progettazione e creazione di un archivio unico condiviso da tutti gli enti del territorio, completo delle informazioni necessarie sia agli operatori che ai cittadini.
- Introduzione, su tutti i siti web delle scuole aderenti al progetto, di form (moduli elettronici) per la raccolta di pareri e suggerimenti da parte di alunni e genitori da pubblicare con modalità condivise.
- Pubblicità al servizio civile sul portale delle scuole e sui siti web delle scuole superiori
- Creazione di materiale informativo specifico dedicato ai giovani migranti
- Traduzione nelle lingue veicolari, in cinese e in urdu di pagine specifiche dedicate al servizio civile
- Servizi e spazi di Officina Giovani:
  - Punto Giovani Europa e Atelier: 7.000 persone
  - Officina Teen: 140 adolescenti iscritti ai laboratori, 875 partecipanti agli eventi conclusivi
  - Cantieri Culturali: 18.000 utenti
  - Portale Giovani 2.700.000 pagine visitate
  - 18 newsletter a N. 2500 iscritti
  - 2 dj set
  - 300-500 utenti iscritti attivi sul forum del Portale Giovani
  - aumentare i fan della pagina Facebook e i follower di Twitter, Instagram e Youtube; incrementare il numero di “utenti coinvolti” sui social media
  - creare mini-concorsi (almeno 2-3 in un anno) su Fb e Instagram per aumentare la partecipazione e l’attività social.
  - Realizzazione di 30 video curriculum vitae
  - 1 bacheca per Istituto Superiore dell’Informagiovani;
  - 1 incontro in ogni istituto superiore di Prato;
  - 2 giornate informative negli spazi di Officina in un anno scolastico.
  - 1 newsletter a settimana
  - giovani raggiunti sull’orientamento al lavoro

#### **DESTINATARI**

**Destinatari diretti:** tutte le cittadine e i cittadini presenti sul territorio soprattutto del mondo della scuola: gli studenti ed i loro genitori. Particolare attenzione è rivolta ai cittadini migranti, ai disabili ed alle persone in difficoltà economiche.

**Destinatari indiretti:** Il personale della scuola: docenti e personale amministrativo che avranno la possibilità di essere formati su argomenti mirati sulle loro specifiche e singole esigenze e sulla reale situazione del nostro territorio.

I dipendenti e tutti gli utenti della Pubblica Amministrazione, che potranno trarre dalla presenza dei giovani volontari, modalità di comunicazione e di relazione innovative e spontanee.

#### **BENEFICIARI**

Tutti i cittadini e le cittadine del territorio pratese potranno beneficiare di servizi che offrono delle possibilità di comunicazione diversificate per categoria di bisogni e per uso di tecnologie innovative

*Obiettivi del progetto:*

#### **Obiettivi Generali**

1. Contrastare il disagio e garantire il diritto di accesso alle informazioni sui servizi e sulle opportunità, offrendo ai cittadini e alle cittadine di Prato canali diversificati di accesso e conoscenza, in particolare dell'offerta del mondo scolastico.
2. Facilitare l'inclusione e l'accesso ai servizi da parte dell'utenza socialmente svantaggiata.

L'obiettivo principale del progetto è di risolvere i gap tecnologici e normativi degli attuali siti, adottare standard operativi comuni nella gestione della propria comunicazione sul web; partecipare alle iniziative comuni promosse dagli enti firmatari; promuovere la collaborazione fra gli enti per favorire la conoscenza delle nuove tecnologie, nonché l'evoluzione della normativa in materia di comunicazione pubblica e assicurare la formazione del personale addetto alla comunicazione istituzionale.

Il progetto, in collaborazione con l'ufficio scolastico provinciale di Prato, riguarda tutti gli istituti scolastici di ogni ordine e grado della provincia di Prato. Sono 31 istituti scolastici per complessivi 41 scuole dell'infanzia, 42 scuole primarie, 18 scuole secondarie di primo grado e 10 scuole secondarie di secondo grado. Tutti parteciperanno all'iniziativa aderendo al protocollo che la Giunta Comunale ha deliberato. Sono coinvolti nel progetto anche il Centro Territoriale di Supporto alla disabilità e il Centro Territoriale Permanente di educazione agli adulti. Il progetto è molto articolato e di conseguenza i volontari del servizio civile potranno non solo conoscere come si costruisce un nuovo sito sia da un punto di vista tecnico che di contenuti, ma anche rapportarsi con una realtà variegata e complessa come la pubblica amministrazione e la scuola in particolare.

Attraverso le azioni del progetto gli operatori dei vari servizi, con l'aiuto dei volontari, attiveranno varie attività divulgative riguardanti i servizi e le opportunità loro dedicate, nel tentativo di raggiungere e contattare il maggior numero possibile di cittadini.

Tenuto conto delle diverse fasce di età e delle variegate situazioni culturali e sociali, saranno predisposte diverse formule di comunicazione e informazione adeguate a specifici target.

Il progetto consiste nell'inserimento di un totale di 9 volontari presso il Servizio URP Multiutente, Rete Civica, Ufficio Stampa, Immigrazione e Pari Opportunità e Officina Giovani del Comune di Prato. I volontari affiancheranno gli operatori degli uffici tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali e avranno la possibilità di apprendere e acquisire una visione d'insieme dei servizi offerti e del contesto locale, nonché di svolgere un'importante funzione di tessitore e mediatore delle relazioni con i giovani e più in generale con gli utenti della pubblica amministrazione..

La presenza dei volontari permetterà di supportare, migliorandolo, un altro servizio che con difficoltà viene offerto dagli uffici (in particolare l'URP), l'aiuto alla compilazione dei moduli da parte degli stranieri. Anche in questo caso non sempre il personale professionale è in grado di assistere l'utente straniero nella compilazione della modulistica e in alcuni casi questo compito viene delegato ad altri uffici.

Il volontario presso l'Ufficio Stampa seguirà in particolare la redazione di comunicati stampa e l'organizzazione di conferenze stampa e vedrà nascere e sviluppare i nuovi due siti dell'Amministrazione comunale sui social network.

Pertanto la presenza di volontari può essere un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza straniera che sempre più si rivolge alla pubblica amministrazione non solo nella fase di regolarizzazione ma anche nella fase dell'inclusione sociale, con la richiesta di contributi e informazioni di vario genere.

Infine, e non di minor importanza, grazie alla collaborazione dei volontari il numero degli utenti stranieri che si rivolgono verso tali uffici potrebbe aumentare. Nello specifico diffondendo maggiormente l'informazione sui servizi offerti a persone immigrate, sicuramente aumenterebbe il numero delle persone che si rivolgerebbero a questi servizi, con indubbio vantaggio per la ricerca di preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate

nella città.

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo le più diverse fasce di età e situazione sociale, compresi i migranti con difficoltà linguistiche, specialmente di prima generazione, che precedentemente non riuscivano a superare la difficoltà iniziale di accesso.

Pertanto la presenza di volontari può essere un momento utile di scambio con il personale e con l'utenza straniera che sempre più si rivolge alla pubblica amministrazione non solo nella fase di regolarizzazione ma anche nella fase dell'inclusione sociale, e più in generale con l'utenza che si rivolge all'URP per richiesta di contributi e informazioni di vario genere spesso a carattere sociale.

Con l'ausilio dei volontari, si prevede di incrementare gli utenti degli sportelli e migliorare la comunicazione fra Ente e cittadini, raggiungendo le più diverse fasce di età e situazione sociale e linguistico-culturale con indubbio vantaggio per la ricerca di preziose opportunità degli stessi stranieri e per le politiche di accoglienza praticate nella città.

### **OBIETTIVI SPECIFICI:**

#### **URP**

Sviluppare strategie di comunicazione differenziate per le varie tipologie di utenza sia attraverso il front office (telefonico e di persona) sia attraverso le altre forme di comunicazione scritta (es. mail, web, cartaceo)

Realizzare una comunicazione mirata per l'utenza straniera, attraverso i vari canali informativi, e in particolare front office (telefonico e di persona) per dare risposte corrette e avvicinare l'utenza straniera all'istituzione pubblica.

Identificare dei punti di contatto con la cittadinanza esterni ai luoghi istituzionali e attivare attraverso di essi delle strategie di comunicazioni efficaci improntate più possibile all'informalità

#### **RETE CIVICA**

- Dare la possibilità anche ai cittadini di altre culture e etnie di partecipare al servizio civile
- Creare e facilitare l'accesso a pagine informative dedicate a contributi, agevolazioni, opportunità rivolte alle famiglie, agli studenti e più in generale ai giovani, superando le barriere di cultura, lingua e livello di istruzione

#### **SERVIZIO IMMIGRAZIONE**

- Avvicinare i migranti ai corsi di lingua e cittadinanza attiva, allo scopo di raggiungere un'adeguata conoscenza della lingua italiana per gli adempimenti collegati al permesso di soggiorno (accordo di integrazione)
- Offrire accoglienza, orientamento, informazioni ai migranti presso gli sportelli del Comune di Prato.
- Incrementare le iniziative per la valorizzazione delle diversità di genere e delle diverse abilità anche attraverso il Laboratorio del Tempo

#### **OFFICINA GIOVANI**

- Sviluppo della comunicazione digitale attraverso le risorse offerte dal web 2.0, incrementando l'interazione attraverso i social media e realizzando un piano di comunicazione che guidi l'attività costante su Facebook, Twitter, Instagram e Youtube.
- Offrire una maggior conoscenza e possibilità di accedere a informazioni e opportunità in merito ai bisogni maggiormente sentiti dai giovani: lavoro, formazione e mobilità estera.
- Aumentare gli strumenti informativi sul tema del lavoro e dello studio per i giovani in Italia e all'estero

- Raggiungere e coinvolgere con attività di orientamento e di informazione, con attività culturali e di intrattenimento i ragazzi Neet dei quartieri più decentrati della città

#### **Ufficio Stampa**

- Sviluppo della comunicazione digitale favorendo la migliore conoscenza delle attività dell'Amministrazione comunale.
- Assicurare il confronto con l'Amministrazione comunale sulla capacità della campagna di raggiungere le giovani generazioni e le scuole

#### **OBIETTIVI GENERALI PER I VOLONTARI**

1. Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva.
2. Conoscere il funzionamento della macchina amministrativa, nei suoi aspetti organizzativi e funzionali;
3. Collaborare con i dipendenti comunali per facilitare la comunicazione con i cittadini favorendo la conoscenza dei servizi, dei progetti e degli spazi offerti dalla città, contribuendo con la loro presenza e la loro esperienza a facilitare l'incontro fra le istituzioni e la comunità;
4. Conoscere come nasce e si diffonde la comunicazione istituzionale di un ente pubblico.
5. Entrare in contatto e interagire con altre istituzioni e soggetti presenti sul territorio in particolare con le scuole di ogni ordine e grado.

#### **OBIETTIVI SPECIFICI PER I VOLONTARI**

1. Conoscere l'Amministrazione dal suo interno e come questa si rapporta e collabora con le altre istituzioni del territorio pubbliche e private.
2. Conoscere specifici servizi comunali e tutte le loro funzioni, i procedimenti amministrativi di maggior interesse e diffusione per l'utenza
3. Favorire la crescita personale e professionale dei giovani in SCR, l'acquisizione o lo sviluppo di competenze nell'ambito della promozione culturale, della comunicazione e dell'informazione attraverso esperienze sul campo, percorsi formativi ad hoc, e lo scambio di esperienze all'interno di una dimensione di GRUPPO in SCR
4. Mettere in pratica ciò che è stato appreso durante percorsi formativi in ambito interculturale e di comunicazione pubblica. L'esperienza diretta all'interno di uffici che da anni si occupano di informare e orientare i cittadini è l'occasione per approfondire temi che vengono affrontati solo in maniera teorica all'Università o in percorsi formativi sull'intercultura;
5. Imparare a lavorare all'interno di un gruppo di lavoro, facendo esperienza dei processi decisionali, del metodo di lavoro per progetti, mirando all'autonomia personale, quale condizione necessaria per essere una risorsa per il gruppo di lavoro

Imparare tecniche e metodologie di ricerca e trattamento delle informazioni. Studiare e mettere in pratica l'utilizzo di software specifici per il web. Acquisire competenze che consentano un arricchimento personale e professionale.

*Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:*

***Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).***

URP



1 dirigente con mansioni di progettazione e coordinamento delle attività dell'URP Multiente e rapporti con Collegio Enti e Comitato di Gestione dell'URP (come da Convenzione)

1 funzionario con mansioni di supporto alla progettazione, coordinamento e realizzazione delle attività dell'URP Multiente; rapporti con vari soggetti esterni, funzioni amministrativo-contabili, organizzative e di segreteria; relazione con l'utenza, spot t-comunico, redazione bandi, redazione Icaroprato.

6 istruttori amministrativi con mansioni di relazione con l'utenza, gestione dei reclami, allestimento vetrine, progettazione materiale informativo, monitoraggio e reportistica, relazione con l'utenza, gestione dei reclami, progettazione materiale informativo, sito web Il Riccio, gestione rapporti con la Prefettura, , coordinamento gestione delle mail, gestione rapporti con la Provincia, gestione rapporti con l'Asl, attivazioni tessere sanitarie ed esenzioni ticket

## RETE CIVICA

1 funzionario della comunicazione con mansioni di coordinamento redazione centrale di Po-Net; coordinamento redazione del Comune di Prato; formazione e tutoraggio volontari, tirocinanti e operatori del servizio civile; Analisi e applicazione normativa. Verifiche qualitative, monitoraggi, test con gli utenti anche diversamente abili.

4 istruttori per la comunicazione con mansioni di formazione redattori, gestione rapporti con le redazioni, progettazione nuovi servizi, aggiornamenti di siti e servizi on-line. Formazione e tutoraggio volontari, tirocinanti e operatori del servizio civile. Gestione cms EXTRA, progettazione e gestione, aggiornamento e controllo della sezione principale del sito comunale (come fare per, indirizzari) e degli indici alternativi;, accoglienza, formazione dei nuovi redattori di scuole e associazioni. Progettazione dei nuovi siti web, verifiche qualitative, stesura di report. Monitoraggi e test di verifica qualitativa. Gestione CMSxoops

1 istruttore informatico con mansioni di progettazione e realizzazione interfaccia/utente di siti e servizi, realizzazione layout grafici. Analisi dei log, studio caratteristiche qualitative dei siti web, accessibilità e usabilità. Gestione google analytics e google webmaster tools Gestione CMS Isweb

1 funzionario informatico con mansioni di aggiornamenti sito web, gestione della posta in ingresso, gestione rapporti con i redattori

## SERVIZIO IMMIGRAZIONE

7 istruttori amministrativi con mansioni di informazioni e mediazione linguistico-culturale; assistenza per la preistruttoria delle pratiche dei titoli soggiorno, certificato di idoneità alloggiativa, ricongiungimenti e coesioni familiari; mediazione dei conflitti interculturali; iscrizione anagrafica dei cittadini comunitari; progetto SPRAR, progettazione e Found Racing; Protocollo Provinciale per l'accoglienza degli alunni stranieri; attività gestionale amministrativa

1 istruttore per la comunicazione con mansioni di Attività di front office e coordinamento della comunicazione delle attività del Laboratorio del Tempo

1 funzionario amministrativo con mansioni di progettazione, coordinamento e gestione generale delle attività in materia di immigrazione a pari opportunità

1 funzionario per la comunicazione con mansioni di gestione e coordinamento delle attività del Laboratorio del Tempo

## OFFICINA GIOVANI

1 istruttore socio-culturale con mansioni di progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Cantieri Culturali e Officina Teen, Progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen

2 funzionari amministrativi con mansioni di progettazione, realizzazione e gestione delle attività di promozione e comunicazione generale di Officina Giovani: PGE, Cantieri Culturali e Officina

Teen, progettazione del programma delle attività dei Cantieri Culturali, PGE e del Centro Adolescenti "Officina Teen

1 dirigente amministrativo con mansioni di progettazione, realizzazione e gestione delle attività di comunicazione generale di Officina Giovani

1 operatore grafico con mansioni di creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone

Implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP

1 operatore per la comunicazione con mansioni di inserimento di moduli aggiuntivi sul sistema di gestione contenuti del Portale Giovani, creazione di un'app (applicazione) che veicoli le informazioni pubblicate dalla redazione del Portale Giovani su tablet e smartphone, gestione ed aggiornamento del Portale Giovani, attivare un sistema informatico che permetta di veicolare le informazioni presenti all'interno del Punto Giovani Europa attraverso sistemi digitali, implementazione dell'interattività del Portale Giovani, attraverso l'inserimento dei nuovi moduli dedicati del gestionale Flex CMP.

3 operatori Informagiovani con mansioni di gestione ed aggiornamento del Portale Giovani, divulgazione ai giovani del territorio di una newsletter settimanale sulle opportunità in Europa, Formazione specifica dei giovani su come redarre un CV, come presentarsi ad un colloquio di lavoro e come preparare delle lettere di presentazione, Apertura di uno spazio presso il laboratorio video di Officina Giovani per la creazione del video curriculum, Creazione di un punto informativo in ogni scuola da aggiornare periodicamente e organizzazione di incontri con le singole classi

#### **UFFICIO STAMPA**

**1 collaboratore addetto stampa con mansioni di comunicazione del sindaco e della giunta comunale sulle iniziative politiche**

2 istruttori per la comunicazione con mansioni di comunicazione istituzionale dell'ente, costruzione delle campagne informative e pubblicitarie delle iniziative dell'Amministrazione

***Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.***

#### **ATTIVITA' OPERATIVE**

Due attività del progetto a carattere trasversale, e cioè che coinvolgano tutti gli uffici partecipanti allo stesso, potrebbero riguardare:

- 1) il contatto diretto di cittadini/e mediante **punti informativi/formativi esterni/interni alla p.a.** (es tazeobao in luoghi pubblici e punti PAAS degli uffici comunali);
- 2) la realizzazione e diffusione di messaggi di comunicazione visiva (**spot**) tradotti nelle lingue delle comunità con maggiori difficoltà linguistiche (es urdu e cinese) attraverso il circuito T-comunico, costituito da schermi posti in luoghi di pubblica frequentazione.

Nell'attività 1) I volontari di tutti gli uffici a rotazione potrebbero presidiare, con periodicità stabilita: es. 2 volte al mese) i tazeobao/banchini presso luoghi di aggregazione pubblica non istituzionali (es. mercati, piazze, ecc.) sia per attività informativa relativa ai servizi offerti dai vari uffici, sia per rilevare, con appositi strumenti, proposte ed osservazioni che provengano dai cittadini che solitamente non hanno occasione di avvicinarsi agli uffici. La presenza attiva di giovani volontari/e di servizio civile è cruciale per realizzare questa iniziativa: infatti i/le ragazzi/e sono giovani e costituiscono una preziosa interfaccia fra l'utenza e l'istituzione che, proprio per il ruolo di servizio civile, può consentire un maggior grado di informalità, facilitare l'instaurarsi di un dialogo e lo scambio di informazioni.

Nell'attività 2) i volontari di tutti gli uffici collaborano per reperire informazioni utili a strutturare messaggi destinati agli spot t-comunico; un gruppo più ristretto farà parte della redazione che si occuperà di creare le tracce per gli spot, coordinare la realizzazione tecnica (eseguita in

collaborazione coi Servizi Informativi) e curare la gestione del palinsesto con la relativa messa in onda degli stessi spot.

#### **ATTIVITA' COMPLEMENTARI**

Per l'attuazione degli obiettivi sono previste le seguenti attività complementari:

1. Accoglienza dei volontari: conoscenza gruppo di lavoro, inserimento nelle sedi di servizio
2. Formazione dei volontari da parte dei responsabili del settore e dagli esperti tecnici che lavorano nel settore assegnato
3. Affiancamento dei volontari al personale che lavora all'interno dell'ufficio
4. Inserimento dei volontari nei gruppi di lavoro e assegnazione di obiettivi formativi e di lavoro tenendo conto della loro formazione specifica e delle loro inclinazioni individuali

I volontari, costantemente affiancati dai dipendenti dell'Ente o dai dipendenti della cooperativa "Le macchine Celibi" (nei servizi affidati di Punto Giovani Europa, Portale Giovani e assistenza tecnica di Officina Giovani), ma in particolare dai rispettivi Operatori Locali di Progetto, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nell'assistenza al pubblico, nella realizzazione degli strumenti di comunicazione e nella loro divulgazione sul territorio.

#### **Fase 1 Accoglienza : conoscenza gruppo di lavoro, formazione generale, inserimento nelle sedi di servizio**

La fase di accoglienza è finalizzata ad un positivo inserimento dei giovani presso la struttura di accoglienza. I giovani avranno modo di conoscere l'OLP e le altre figure professionali previste dal progetto ed il personale che opera all'interno dei servizi.

Nella fase di accoglienza al gruppo dei giovani sarà data l'opportunità di gestire momenti di reciproca conoscenza per avviare dinamiche positive di costituzione del team. In questo primo periodo l'OLP approfondirà, in colloqui personali e riunioni di gruppo, la conoscenza dei singoli giovani per rilevarne capacità, conoscenze, interessi, già sondati nella fase di selezione.

Durante la fase di accoglienza inizierà il percorso di formazione generale e formazione specifica ed il primo incontro di monitoraggio, necessari per fornire una dimensione di contesto rispetto all'esperienza che vedrà i volontari protagonisti per l'intera durata del progetto.

La formazione teorica è il momento in cui verranno fornite loro le conoscenze per affrontare esperienza, le modalità di realizzazione del progetto e gli strumenti per operare: conoscenza del servizio civile, conoscenza e mission dell'ente, organizzazione dell'amministrazione comunale, uffici coinvolti nel progetto, altri enti presenti sul territorio, strumenti e metodologie ed organizzazione di lavoro.

In questa fase i volontari avranno un ruolo di "osservatori" e affiancheranno l'operatore locale di progetto.

Nei mesi a seguire si amplierà la fase di affiancamento con il restante personale delle Unità Operative, allo scopo di acquisire le conoscenze utili allo svolgimento delle attività quotidiane. L'affiancamento proseguirà anche nelle fasi successive.

Il gruppo di lavoro composto da oip e volontari si incontrerà periodicamente per un lavoro di monitoraggio e di elaborazione dell'esperienza.

#### **Fase 2 Operatività: attività volte alla diffusione della comunicazione e delle relazioni**

In questa fase si realizzerà la piena operatività dei volontari, quando realizzeranno in maniera sempre più autonoma le attività di base ed entreranno in contatto con le attività più specialistiche e tecniche, che svolgeranno durante tutto il periodo di servizio.

Tutti i volontari saranno coinvolti nello sviluppo e diffusione delle informazioni e delle comunicazioni centrate sulla relazione, anche attraverso strumenti e tecnologie innovative e con la creazione di momenti di aggregazione tra pari, utilizzando strategie di comunicazione adeguate ad ogni target di età con cui si relazioneranno.

I volontari divengono il mezzo ed i soggetti attivi della propria formazione e di quella degli altri

giovani, attraverso un'esperienza di autonomia e responsabilità, con un continuo confronto e scambio di punti di vista, sempre con la certezza di poter contare sulla collaborazione di operatori esperti.

Inoltre i volontari verranno coinvolti in incontri periodici di programmazione e confronto per poter attivare una più attenta politica di servizio, quindi valutare gli interventi e pianificare insieme le strategie comunicative.

Nello specifico i volontari, in collaborazione e affiancamento con il personale interno dell'ente (costantemente affiancati nei primi mesi del loro percorso, lasciando, invece, più spazio all'autonomia e all'iniziativa personale negli ultimi mesi di attività progettuale), svolgeranno le seguenti attività:

#### **URP**

I volontari, affiancati dai vari dipendenti del Multiente, avranno i seguenti compiti: collaborare ed affiancare gli operatori nelle relazioni col pubblico, nella realizzazione degli strumenti di comunicazione e nella loro divulgazione sul territorio.

La prima fase prevede l'osservazione del lavoro di sportello, l'approfondimento teorico degli argomenti e dei vari procedimenti attraverso spiegazioni e riunioni in back office dove i volontari siano liberi di porre domande e avere chiarimenti. In questa fase faranno anche la conoscenza della struttura amministrativa, dei vari ruoli e funzioni per poter meglio orientare il cittadino in seguito.

La seconda fase prevede l'affiancamento delle operatrici nell'informazione di primo livello fornita sia al front office di persona che telefonico. In seguito potranno curare anche i contatti via mail che spesso comportano relazioni e feed back da altri uffici (presa in carico dell'utente). In questo senso i volontari potranno acquisire gradualmente le tecniche e le conoscenze per relazionarsi con l'utenza e fornire risposte complete e corrette.

Una parte fondamentale riguarda l'acquisizione di capacità di relazione e comunicazione con utenti stranieri e in generale con utenza che ha problemi di comprensione dei procedimenti (es. per la compilazione di modulistica).

Prezioso sarà il loro ruolo grazie al potenziale innovativo riguardante le modalità di comunicazione informali.

In un'ulteriore fase possono svolgere funzioni di supporto alla progettazione e realizzazione di materiale informativo da diffondere via cartacea e telematica.

Indirettamente i volontari, con la loro permanenza attiva presso l'ufficio e l'interazione con le operatrici, potranno sollecitare meccanismi di revisione delle procedure oltre che eventuale miglioramento e innovazione.

#### **RETE CIVICA**

##### **I volontari si occuperanno di:**

a) collaborare con i gruppi di lavoro inter-ente che lavorano in collaborazione con la redazione centrale di Po-Net per il miglioramento della qualità dei servizi soprattutto per quanto riguarda il target specifico dei cittadini stranieri, dei cittadini diversamente abili, dei cittadini con conoscenze scarse o nulle dell'utilizzo di internet, dei cittadini che utilizzano dispositivi speciali o ancora poco diffusi.

b) affiancare gli operatori della Rete Civica e della redazione centrale di Po-Net nell'uso dei software utilizzati per la gestione e manutenzione dei siti web di tutti gli enti, ed in particolare delle scuole (soprattutto i CMS).

c) Collaborare con i dipendenti dell'ente sull'analisi dei risultati di: motore interno, google webmaster tools, google analytics

d) Collaborare con i dipendenti dell'ente modifiche da apportare alle singole pagine in termini di contenuto, elementi SEO, navigazione ecc.

e) Collaborare con i dipendenti dell'ente nella creazione, pubblicazione e distribuzione di materiale informativo specifico sul servizio civile anche presso le scuole, gli uffici pubblici e i

luoghi di ritrovo (es. depliant o volantini).

f) Collaborare con i dipendenti dell'ente alla progettazione e realizzazione di report destinati ai redattori e agli enti, soprattutto il Comune e le scuole di Prato

g) Collaborare con i dipendenti dell'ente per sperimentazione e attivazione social network, studio del linguaggio da utilizzare, selezione informazioni e materiale da pubblicare. Pubblicazione e verifica.

h) Collaborare con i dipendenti dell'ente e delle associazioni UIC, ENS ecc. per effettuare verifiche qualitative, monitoraggi, test con gli utenti (anche diversamente abili).

i) Collaborare con i dipendenti dell'ente per la realizzazione di materiale di ausilio per le persone svantaggiate quali filmati in LIS, file audio e trascrizioni, sottotitolazione di file video ecc.

l) Effettuare aggiornamenti, prima piccoli e poi sempre più complessi, per imparare a correggere le pagine, utilizzare i software e i CMS interni, interagire con i referenti e redattori interni e esterni all'ente.

m) Gestione dei rapporti con i traduttori, predisposizione del materiale da tradurre, verifica e contabilizzazione del materiale pervenuto, inserimento, pubblicazione on line.

n) Collaborazione con i dipendenti dell'ente nella progettazione e predisposizione di questionari da somministrare tramite interviste e tramite web; individuazione di location, orari e soggetti da intervistare oltre alle modalità con le quali condurre le interviste.

### **SERVIZIO IMMIGRAZIONE**

I volontari si occuperanno di:

a. Affiancamento e supporto ai dipendenti dell'A.C. nella diffusione dei corsi di lingua e cittadinanza attiva.

b. Supporto agli operatori dello Sportello di Ascolto e Mediazione linguistico - culturale.

c. Affiancamento e supporto ai dipendenti e agli operatori nell'attività di front-office.

Collaborazione nella somministrazione di indagini di *customer satisfaction*.

d. Sperimentazione nuove metodologie di contatto e di comunicazione con i cittadini migranti.

e. Affiancamento alle attività dell'Ufficio Pari Opportunità.

### **OFFICINA GIOVANI**

I volontari si occuperanno di:

1) Attività di ricerca, studio, semplificazione, erogazione e promozione delle informazioni.

2) Diffusione delle newsletters tematiche,

3) Redazione dei contenuti.

4) Aggiornamento dei siti e delle pagine web del Comune di Prato

5) Attività di supporto alla realizzazione di progetti di comunicazione digitale

6) Supporto nella progettazione e nella realizzazione delle attività di promozione e di comunicazione generale di Officina Giovani.

7) Coinvolgimento nella progettazione del programma delle attività di Cantieri Culturali e del Centro adolescenti Officina teen.

8) Attività di supporto ai servizi offerti dal Punto Giovani Europa.

9) Supporto all'interno delle scuole superiori

### **UFFICIO STAMPA**

I volontari si occuperanno in particolare dello studio dei social network attualmente esistenti. Dovranno verificare le modalità e i criteri per l'inserimento dei twit, con particolare riferimento ad un linguaggio che sia improntato alla comunicazione 2.0, più moderna, semplice e comprensibile e che possa penetrare nel mondo della scuola facendo da catalizzatore ad informazioni ed iniziative per ragazzi e famiglie. Sulla base dell'analisi effettuata, il volontario del Servizio Civile dovrà assicurare, in collaborazione con l'Ufficio Stampa, lo sviluppo della comunicazione digitale e la costruzione dei nuovi siti sui social network. Il volontario collaborerà

alla redazione dei comunicati stampa con particolare attenzione al linguaggio rivolto alle giovani generazioni e alla scuola e alla realizzazione della trasmissione televisiva “Cosa succede in città”, in onda ogni settimana sull'emittente regionale Toscana tv, come house organ dell'ente. Assicurerà inoltre la collaborazione per individuare i temi che possono meglio suscitare la partecipazione e l'interesse dei cittadini, in particolare dei giovani e della scuola con cui farà da ponte, per il programma di Prato Incontra. Collaborerà con il grafico dell'Ufficio Stampa per individuare i temi e le modalità che assicurino il coinvolgimento del target giovanile.

### **Fase 3 Rielaborazione dell'esperienza.**

Questa fase di progetto è legata all'obiettivo generale del progetto “Contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani, valorizzando il senso di appartenenza alla comunità e di cittadinanza attiva”.

Attraverso l'esperienza nel progetto i volontari avranno l'opportunità di fare parte di un progetto di partecipazione, in cui il protagonismo giovanile diventa lo strumento principale per accrescere l'idea di cittadinanza attiva.

Nell'anno di servizio civile i volontari potranno orientare i cittadini e i giovani loro pari, aiutarli a decodificare e fare proprie le informazioni, offrendo loro, al contempo, strumenti di educazione, comunicazione e partecipazione attiva alla vita della propria comunità.

Potranno partecipare ad un processo che accresca in loro l'idea di contribuire in prima persona al miglioramento e al benessere della propria comunità.

In questo modo, i volontari avranno la possibilità di partecipare ad un percorso formativo e di crescita personale, potranno vivere un'esperienza che consente loro di misurarsi all'interno dell'ente, di mettersi alla prova nelle difficoltà e conquiste quotidiane, nella scoperta delle proprie potenzialità e propri limiti.

Attraverso la formazione generale e il monitoraggio, l'ente si pone l'obiettivo di far comprendere ai ragazzi il legame tra le attività di progetto svolte e le finalità proprie del servizio civile.

E' risultato fondamentale, infatti, dalle esperienze di servizio civile trascorse, sapere motivare i giovani e dare un senso alle attività quotidiane, mostrare loro perché si attuano certe azioni e, soprattutto, a chi sono rivolte e a quale bisogno sono tese a soddisfare.

In questo modo si potranno individuare azioni che rendano sempre più corrispondenti le finalità del Servizio Civile con le attività proposte dal progetto e si potrà indagare il reale valore del progetto per il volontario, per l'ente, per il territorio.

I volontari saranno i protagonisti, insieme all'ente, di un percorso che si pone l'obiettivo di valutare l'esito del servizio civile complessivamente inteso, in termini di ricaduta sui giovani che lo svolgono, sugli uffici coinvolti che lo attuano e sulla comunità locale che ne beneficia.

A tale scopo, i volontari parteciperanno, nell'arco di tutto l'anno di servizio civile a:

- \_ incontri di formazione generale, quali momenti di conoscenza, approfondimento e condivisione delle finalità proprie del servizio civile in relazione all'esperienza in corso;
- \_ incontri di verifica periodica sull'andamento del progetto, con il coinvolgimento di tutti gli attori di progetto coinvolti;
- \_ incontri periodici di monitoraggio (ex-ante, di processo e di risultato) tesi a valutare l'andamento generale dell'esperienza di servizio civile e condotti dall'esperta del monitoraggio;
- \_ incontri ed iniziative quali momenti di confronto, di socializzazione e di scambio informazioni tra i volontari del territorio pratese; restituzione delle esperienze ai giovani ed alla comunità.

*Numero volontari: 10*

*Giorni di servizio a settimana: 5*

*Ore settimanali: 30*

*Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:*

- Disponibilità a spostarsi nel territorio (con spese a carico dell'Ente) ai fini del conseguimento degli obiettivi del progetto e all'attuazione dello stesso.
- Nel periodo estivo (luglio e agosto) l'orario dell'URP è generalmente modificato con la chiusura pomeridiana dello sportello al pubblico, durante questo periodo i volontari dovranno concordare con l'ufficio che tipo di servizi svolgere il pomeriggio nel back office.
- Nel mese di agosto le attività presso Officina Giovani sono generalmente interrotte, perciò sarà chiesta ai volontari assegnati a tale servizio di potersi rendere disponibili presso gli altri tre uffici (Rete Civica e/o URP multiente e/o Servizio Immigrazione e Pari Opportunità) secondo le necessità dell'ente. Qualora, invece, durante il mese di agosto, si dovesse rendere necessario svolgere lavoro di back office, sarà allora valutata la possibilità del loro coinvolgimento.
- Obbligo di concordare i giorni di permesso per garantire la migliore funzionalità dei servizi al pubblico;
- Durante l'orario di servizio il volontario deve avere sempre il cartellino di riconoscimento;
- Obbligo di firmare il registro presenze;
- Rispetto della privacy: osservare e far riferimento alla legge sulla privacy per eventuali dati sensibili degli utenti;
- Riservatezza e rispetto del segreto d'ufficio.
- Disponibilità ad adottare orari elastici, a prestare servizio il sabato e nelle fasce serali, in considerazione dell'organizzazione dell'ufficio. Per straordinarie esigenze di servizio, comunicate con congruo preavviso al volontario, si richiede la disponibilità a prestare servizio nei giorni festivi per la partecipazione ad eventi, incontri aggregativi, attività promozionali, ecc.
- Per la partecipazione ai corsi di formazione e di aggiornamento da svolgere insieme alla Rete Civica, i volontari si devono recare presso le sedi attrezzate dei corsi (ad es. presso le aule di informatica che di volta in volta hanno l'attrezzatura necessaria)
- Per l'Ufficio Stampa il soggetto individuato per il Servizio Civile deve garantire la copertura negli orari previsti per gli altri addetti: dalle ore 10 del mattino fino alle 18.00 nell'ambito dell'orario complessivo previsto dalle normative vigenti in materia di Servizio Civile.

Per la realizzazione di buona parte delle attività da svolgere insieme alla Rete Civica i volontari si dovranno spostare presso uffici e sedi alternative del Comune, di associazioni, enti locali, prefettura, ecc. I volontari in servizio presso la rete civica saranno dotati di un tesserino di riconoscimento personale da utilizzare anche per motivi di sicurezza nell'utilizzo delle postazioni informatiche, per autenticarsi nell'utilizzo del software e per accedere alle banche dati specifiche della rete civica e per accedere alle varie sedi (es al Ced o alla Rete Civica stessa, ecc.).

#### Sedi di attuazione del progetto:

<i>N.</i>	<i>Sede di attuazione del progetto</i>	<i>Comune</i>	<i>Indirizzo</i>	<i>N. giovani per sede</i>
1	Ufficio Relazioni con il Pubblico	Prato	Via Mazzoni 1	1
2	Officina Giovani	Prato	Piazza Macelli 4	2
3	Servizio Rete Civica	Prato	Via B. Cairoli 29	2
4	Servizio Immigrazione e cittadinanza	Prato	Via Roma, 101	4
5	Ufficio Stampa	Prato	Piazza del Comune 2	1

*Requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dal bando: nessuno*

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

- Capacità relazionali in particolare con utenza immigrata che si rivolge agli sportelli;
- Cognizioni basiche di comunicazione pubblica e mediazione culturale;
- Cognizioni basiche di normativa su immigrazione, cittadinanza attiva, interculturalità;
- Conoscenza di Internet, della normativa nazionale e internazionale sui siti web e sulla qualità dei siti web della P.A.; discreta conoscenza delle problematiche di accessibilità e usabilità nel web, con particolare riferimento alle persone con gap culturale o con l'ostacolo della lingua. Acquisizione di competenze nella ricerca e trattamento delle informazioni;
- Capacità di scrittura per il web e utilizzo di CMS (Sistema Gestione Contenuti).
- Ideazione, creazione e aggiornamento pagine web utilizzando un CMS.
- Approfondimento delle competenze di gestione e utilizzo dei social media in ambito istituzionale.
- Come ideare, comporre e inviare una newsletter.
- Come rapportarsi con gli utenti e come orientare relativamente alle singole tematiche in questione di Politiche Giovanili (lavoro, formazione, servizio civile, associazionismo, volontariato, cooperazione, mobilità all'estero, istruzione, tempo libero, carriera militare, corsi di lingua).

**Certificazione rilasciata al termine del servizio, a cura dell'Ente attuatore del progetto e a firma del Dirigente del Servizio competente.**

## **Formazione generale dei giovani**

Sede di realizzazione:

Comune di Prato, Officina Giovani, P.za dei Macelli n. 4.

*Contenuti della formazione:*

### **Finalità delle formazione generale**

Nella convinzione che il valore formativo del servizio civile si fondi primariamente sull'esperienza di servizio proposta ai giovani, la principale finalità della formazione generale è quella di attivare nei volontari alcune attenzioni che possano aiutarli a cogliere e sviluppare il valore formativo dell'esperienza non solo alla luce dei valori di riferimento ad essa attribuiti dal legislatore e dalla storia dell'obiezione di coscienza (difesa della Patria, nonviolenza, solidarietà costituzionale, cittadinanza attiva...), ma anche in ragione dei limiti e delle criticità con cui esso deve confrontarsi sul campo (interessi personali, organizzazione dei contesti di lavoro, complessità dei bisogni sociali, tempi ed energie disponibili...).

Essa ha come obiettivi fondamentali:

- fornire ai giovani gli strumenti per vivere correttamente l'esperienza del servizio civile;



- sviluppare all'interno degli Enti la cultura del servizio civile;
- assicurare il carattere unitario, nazionale del servizio civile.

Saranno attuati, tramite esperti esterni e/o esperti interni all'Ente, i seguenti moduli\contenuti formativi:

**1° Modulo Patria e Difesa:** il contesto che legittima lo Stato a sviluppare l'esperienza di servizio: analisi dei modelli legislativi, culturali e valoriali ai quali si ispira e si richiama il servizio civile, e loro evoluzione storica

#### IL VALORE FORMATIVO DEL SERVIZIO CIVILE

- L'identità del gruppo in formazione
- La normativa vigente e la carta di impegno etico
- Diritti e doveri del volontario del servizio civile

#### L'ETICA DEL SERVIZIO CIVILE

- Il dovere di difesa della Patria. La Costituzione Italiana (principi fondamentali e valori costituzionali di solidarietà sociale). Il termine Patria come viene definito dalla Carta Costituzionale e successivamente ampliato dalle sentenze della Corte Costituzionale nn.164/85, 228/04, 229/04 e 431/05, in cui si dà contenuto al concetto di difesa civile o difesa non armata.

- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà. Storia dell'obiezione di coscienza in Italia: percorso di idee esperienze e fatti ai quali si deve la maturazione in Italia della consapevolezza che la difesa della Patria non è compito delegato e assolto dalle sole Forze armate, ma che esistono e sono vitali per il Paese e per la sua stessa difesa anche "attività e mezzi non militari".

- La difesa civile non armata e nonviolenta La nonviolenza: i valori e le teorie di riferimento (i maestri della nonviolenza), gli esempi storici (le lotte nonviolente in Italia e all'estero), le strategie (la pratica della nonviolenza nella gestione dei conflitti). La Difesa popolare nonviolenta (modelli, sviluppi giuridici e istituzionali, legami col servizio civile). La trasformazione nonviolenta dei conflitti;La mediazione dei conflitti interculturali.

- L'armadio della vergogna" e le stragi del secondo conflitto mondiale

- La guerra, il servizio militare attuale ed i "modelli di difesa

- Le radici della violenza e l'obbedienza all'autorità

- La trasformazione non violenta dei conflitti

- Le guerre attuali

**2° Modulo: Difesa e cittadinanza:** attori e dinamiche sociali: forme attuali (e locali) di realizzazione della difesa civile, sul piano istituzionale, di movimento e della società civile

#### SERVIZIO CIVILE E TERRITORIO

- La protezione civile
- La solidarietà e le forme di cittadinanza
- Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
- Presentazione dell'Ente

**3° Modulo: Cittadinanza attiva e servizio civile:** verifica progettuale delle esperienze di servizio

#### IL LAVORO PER PROGETTI

*Durata: 42 ore*

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei giovani**

*Sede di realizzazione:*

Comune di Prato:

- Servizio Immigrazione e Cittadinanza: Via Roma 101 - Prato
- URP multiente (Comune, Provincia e Prefettura di Prato) Corso Mazzoni, 1 - Prato
- Officina Giovani – Piazza Macelli, 4 - Prato
- Servizio Comunicazione – Ufficio Rete Civica; via Cairoli 29 – Prato
- Aule corsi del Comune di Prato (c/o Magnolfi nuovo, via Gobetti 62

Presso le sedi che saranno via via individuate per l'aggiornamento professionale del personale dipendente e dei redattori web

*Contenuti della formazione:*

Le lezioni tratteranno le seguenti tematiche:

**Modulo 1 – 12 ore**

***Elementi di comunicazione pubblica ore 4***

Obiettivo: Obiettivo del modulo è quello di fornire ai volontari un inquadramento generale della comunicazione pubblica

Formatore: Oretta Giunti Diploma di laurea in Scienze della Comunicazione Funzionario per la comunicazione presso il Comune di Prato

Contenuto: elementi normativi, caratteristiche delle fondamentali strutture di comunicazione con riferimenti concreti al caso del Comune di Prato

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

***L'Urp Multiente e la comunicazione istituzionale ore 4***

Obiettivo: Obiettivo del modulo è quello di conoscere concretamente la struttura dell'URP Multiente (unico caso nazionale) e attraverso di esso le funzioni di comunicazione istituzionale dell'ente

Formatore: Oretta Giunti Diploma di laurea in Scienze della Comunicazione Funzionario per la comunicazione presso il Comune di Prato

Contenuto: struttura e funzioni dell'URP, rapporti con gli enti del territorio pratese

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

***Costruzione di un comunicato stampa – caratteristiche e modalità ore 4***

Obiettivo: assicurare la conoscenza delle modalità di redazione di un comunicato stampa.

Formatore: Caterina Barbieri laurea in scienze giuridiche, istruttore per la comunicazione presso il Comune di Prato

Contenuto: Le regole fondamentali per scrivere un report giornalistico da inviare ai mass media sulle iniziative e attività dell'Amministrazione comunale

Metodologia: Lezione frontale + esperienza diretta

**Modulo 2 – 12 ore**

***Politiche giovanili, partecipazione e associazionismo giovanile ore 2***

Obiettivo: Scopo del modulo è fornire ai partecipanti una panoramica sulla partecipazione giovanile come forma di governance.

Formatore: Antonietta Cannarozzi diploma di laurea in Scienze dell'educazione Master in Percorsi e strumenti di ricerca sulla società e comunicazione, istruttore socio educativo presso il Comune di Prato

Contenuti: introduzione alle tecniche di partecipazione; i processi di co-progettazione e l'associazionismo giovanile;

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

***L'organizzazione e la promozione di eventi culturali - L'inserimento dei documenti nei***

***social-network ore 3***

Obiettivo: scopo del modulo è di far apprendere ai volontari le conoscenze base per l'organizzazione di eventi. saper utilizzare i social-network attualmente in uso, in particolare tra i giovani.

Formatore: Andrea Toccafondi diploma di laurea in Giurisprudenza, operatore di front office presso Officina Giovani

Contenuti: Legislazione per i beni culturali e per lo spettacolo; tecniche e strumenti pratici per diventare esperti nella comunicazione e nella trasmissione ed erogazione delle informazioni. Utilizzo degli strumenti software per l'inserimento nei social network dei lavori grafici e video prodotti

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

***Orientarsi per orientare ore 2***

Obiettivo: Come reperire le informazioni su tutte le opportunità riguardanti i giovani. Scelta, controllo, campi di intervento, comunicazione e orientamento individuale.

Formatore: Stefano Giacomelli Laurea Progettazione e gestione di eventi di arte e spettacolo – Lettere e Filosofia operatore Informagiovani

Contenuto: Reperimento delle informazioni e suo controllo, ambiti di intervento (lavoro, formazione, servizio civile, rete Eurodesk, tempo libero, eventi sul territorio, associazionismo, volontariato e cooperazione). Come orientare e come divulgare le informazioni.

Metodologia: lezione frontale

***La grafica pubblicitaria nella pubblica amministrazione ore 2***

Obiettivo: acquisire conoscenze di base per realizzare l'impostazione grafica per depliant, relazioni, inserti pubblicitari, opuscoli, locandine, manifesti, loghi, biglietti da visita, cataloghi, packaging, riviste e giornali.

Formatore: Ignacio Orellan Argiz diploma di laurea in design. Operatore grafico presso Officina Giovani

Contenuto: utilizzo dei più importanti strumenti di grafica e metodologia della composizione del materiale

Metodologia: esperienza diretta

***Regole di scrittura per il web ore 3***

Obiettivo: acquisire conoscenze di base la scrittura all'interno delle pagine del Portale Giovani e per il web.

Formatore: Irene Vadi Laurea di primo livello in mediazione linguistica. Operatore del Portale Giovani

Contenuto: regole base, come semplificare il linguaggio e organizzare il testo in maniera efficace con esempi e consigli pratici. Scelta del target, verifica delle fonti e delle citazioni. Inserimento foto e immagini.

Metodologia: lezione frontale con esempi pratici

**Modulo 3 – 12 ore**

**Fenomeno migratorio locale e contesto normativo e sociologico di riferimento - Modalità di relazione front-office con l'utenza immigrata - Elementi di comunicazione interculturale, ascolto e mediazione dei conflitti ore 6**

Obiettivo: individuare la contestualizzazione storica, analisi del fenomeno e prospettive future. Comprendere le dinamiche che regolano le relazioni con l'utenza immigrata al fine di offrire un servizio di front-office utile ed efficiente. acquisire conoscenze ed elementi per la gestione dei casi dello sportello di ascolto e mediazione, per la diffusione e la sensibilizzazione sul territorio nei confronti dello strumento della mediazione e per il mantenimento dei contatti con i cittadini che si rivolgono allo sportello

Formatore: Valentina Sardi laurea in Scienze Politiche, funzionario amministrativo presso il

Comune di Prato

Metodologia: lezione frontale – esperienza diretta

**Principali elementi normativi sull’immigrazione in Italia: ore 6**

Obiettivo: acquisire i principi normativi di riferimento che regolano l’ingresso e il soggiorno dei cittadini non comunitari in Italia.

Formatore: Matteo Grassi Laurea in Scienze dell’educazione, esperto in materia di immigrazione

Contenuto: Testo Unico sull’immigrazione, decreti attuativi, accordo di integrazione, cittadinanza, titoli di soggiorno, permesso CE per lungo soggiornanti, ricongiungimento familiare, coesione familiare, minori, non accompagnati, asilo, protezione umanitaria.

Metodologia: lezione frontale.

**Modulo 4 – 10 ore**

**Utilizzo di ausili per Accessibilità e usabilità del Web per i non vedenti – 2 ore**

Obiettivo: Offrire una dimostrazione pratica di consultazione di siti web di qualità

Formatore: Massimiliano Matteoni esperto di accessibilità e usabilità della Unione Italiana Ciechi di Prato

Contenuto: uso dei più diffusi software di ausilio per non vedenti e/o ipovedenti per consultare Internet. Gli errori più comuni che impediscono l’accesso al web alle persone con disabilità visive. Gli accorgimenti più facili per migliorare.

Metodologia: esempi pratici di utilizzo di ausili con il coinvolgimento diretto degli alunni

**Cos’è la rete civica Po-Net – Come redigere correttamente i documenti per il web - Normativa e linee guida per i siti web e per i social network 8 ore**

Obiettivo: organizzazione della rete civica, finalità e principali attività svolte dalle redazioni, acquisire conoscenze per redigere correttamente i documenti da pubblicare sul web e le implicazioni per i motori di ricerca, comprendere i vantaggi di una corretta pubblicazione e le possibili criticità, conoscere le regole e gli standard di qualità con le quali devono operare tutte le pubbliche amministrazioni che usano il web e i social network

Formatore: Claudia Giorgetti funzionario per la comunicazione presso il Comune di Prato

Contenuto: i siti web che compongono la rete civica, il progetto Po-Net, compiti e funzioni della redazione centrale, chi sono e cosa fanno i componenti delle redazioni esterne.

Professionalità necessarie in una redazione, regole base e contenuti minimi di un documento, problematiche di peso e formato. Correzione degli errori più comuni ad es. con l’inserimento di immagini, con i font ecc. Accorgimenti per ottimizzare l’indicizzazione dei file nei motori di ricerca, normativa nazionale, linee guida e vademecum per la P.A

Metodologia: lezione frontale + esercitazioni pratiche

**Modulo 5 – La normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro – 4 ore**

Obiettivo: conoscere la normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro, le regole alle quali attenersi e gli obblighi del datore di lavoro

Formatore: Nunzio Miceli esperto della sicurezza sul lavoro

Contenuto: normativa in materia

Metodologia: lezione frontale e esercitazioni pratiche

*Durata: 50 ore*