

Elementi essenziali del progetto

SOCIAL HOUSING

Settore e area di intervento

Educazione e promozione culturale – Sportelli informa...

Descrizione dell'area di intervento

Le associazioni dei consumatori sono organizzazioni il cui scopo principale è quello della tutela del consumatore; in base alla legge 281/98 con i termini “consumatori e utenti” si intendono le persone fisiche che acquistano o utilizzano beni o servizi per scopi non riferibili all'attività imprenditoriale e professionale eventualmente svolta. Sempre in base alla stessa legge, le “associazioni dei consumatori e degli utenti” sono le formazioni sociali che hanno per scopo statutario esclusivo la tutela dei diritti e degli interessi dei consumatori o degli utenti.

Il consumatore (o un utente) è quindi, in virtù del suo status, un soggetto al quale la legge garantisce dei diritti di tutela.

Le normative a tutela dei consumatori hanno conosciuto un notevole ampliamento nel corso degli ultimi anni al fine di coprire tutte le diverse casistiche possibili e consentire un'adeguata protezione dei diritti di questi ultimi.

In Italia esistono molte organizzazioni a tutela dei diritti dei consumatori; presso il Ministero dello sviluppo economico è stato istituito un elenco delle associazioni dei consumatori e degli utenti che sono rappresentative a livello nazionale; a tali associazioni la legge garantisce la cosiddetta legittimazione ad agire a tutela degli interessi collettivi. Chi è interessato ai dettagli della legge in questione può cliccare qui per consultarla.

Le associazioni presenti in Italia hanno generalmente una competenza più o meno specifica e ci si può rivolgere, a seconda del tipo di problematica, a quella che si ritiene essere la più idonea a tutelare i nostri interessi.

Le problematiche che possono coinvolgere i consumatori di beni e/o servizi possono essere le più svariate. Le associazioni dei consumatori possono intervenire sia relativamente al problema di un singolo soggetto sia relativamente a questioni di carattere più generale (si pensi per esempio a tutte le problematiche che si possono incontrare nei settori delle utenze domestiche e dell'abitazione, assicurativo, bancario, sanitario ecc.) attraverso azioni collettive risarcitorie.

È indubbio che le associazioni dei consumatori abbiano ottenuto e continuino a ottenere importanti risultati nella difesa dei diritti dei cittadini consumatori. Si pensi, tanto per fare esempio di risonanza nazionale, alla famosa questione delle “polizze 4you” che diversi anni fa crearono non pochi disagi e perdite ai sottoscrittori; senza l’intervento delle associazioni dei consumatori, ben poco avrebbe potuto ottenere il singolo cittadino. La forza maggiore delle associazioni sta probabilmente nel loro peso mediatico e nella loro possibilità di ottenere ascolto presso le sedi competenti. Un mezzo utilizzato dalle associazioni a tutela del cittadino è il cosiddetto sondaggio comparativo fra beni o servizi proposti o forniti da diversi produttori o compagnie.

Se le azioni collettive risarcitorie sembrano funzionare (non mancano gli esempi in proposito), sussistono dubbi relativamente alle problematiche poste dal singolo cittadino, ovvero la problematica particolare, specifica di un singolo soggetto.

Tutte le associazioni consumatori sono presenti online. Si presentano tutte, più o meno, nello stesso modo. Vi sono suddivisioni per aree tematiche e tutti i siti hanno generalmente un motore interno di ricerca. Il reperimento di informazioni relativo a una determinata tematica è abbastanza semplice; alcuni portali forniscono gratuitamente i modelli per effettuare un determinato reclamo, altri consentono l’accesso a tali documentazioni solo agli iscritti. Le informazioni relative ai costi dei servizi sono, in genere, facilmente consultabili.

Esistono numerosi strumenti di tutela del consumatore, messi a disposizione da soggetti che appartengono sia al mondo pubblico che a quello privato.

Lo Stato, ad esempio, ha messo a disposizione un servizio di Sportello del Consumatore. Si tratta di un servizio che chiunque, privati cittadini o associazioni (di consumatori, generalmente) può consultare per avere informazioni riguardanti, tra le tante, le utenze domestiche.

Lo sportello è attivo dal 2013, ma in un documento da poco rilasciato e riguardante il primo semestre del 2016 ci spiega come e quanto è stato utilizzato, e per quali tipi di problematiche. Il numero di chiamate che sono state fatte allo sportello sono state, nel primo semestre, circa 200.000, che non è un numero particolarmente alto, considerando che alcuni utenti chiamano più di una volta e soprattutto considerando che il servizio non è particolarmente conosciuto.

Tra le chiamate, nel primo semestre 2016 hanno fatto da padrone sicuramente quelle riguardanti il bonus luce e il bonus gas, due servizi statali poco conosciuti dalle masse che mirano ad aiutare le famiglie più bisognose con un risparmio che viene “spalmato” annualmente sulle varie bollette in arrivo, e che deve però essere richiesto in proprio.

Un'altra buona fetta di chiamate riguarda il mercato libero, vista tutta la concorrenza tra i tanti operatori di luce e gas che propongono le proprie tariffe e visti i tanti consulenti che, a volte, non sono proprio onesti nei confronti dei clienti finali.

In generale, dai consumatori, il servizio è stato valutato come qualitativamente alto, per cui molti degli utenti consiglierebbero l'utilizzo ad altri utenti che si trovassero in situazioni di necessità. Addirittura l'83% degli utenti che ha usufruito del servizio si è dichiarato soddisfatto, mentre il 13% lo ha dichiarato sufficiente e solo il 4% lo ha bocciato. La soddisfazione è importante perché ci dice che si tratta di un servizio che, fondamentalmente, funziona, a differenza di altri.

Uno sportello che dia effettivamente una mano al consumatore è sicuramente un valido aiuto in un periodo difficile come quello che stiamo attraversando: i risultati sembrano essere buoni, e ci si auspica non solo che lo sportello continui ad esistere e a lavorare, ma che sempre più persone ricorrano ad esso, considerando anche che si tratta di un servizio gratuito, piuttosto che rimanere in balia dei fornitori dei servizi.

Obiettivi del progetto

Obiettivo generale

Tutelare gli interessi socio economici e giuridici di consumatori relativi, in particolare, all'abitazione e le utenze domestiche.

Obiettivi specifici

1° Obiettivo specifico

Accrescere competenze e consapevolezza di consumatore rispetto alle problematiche relative all'abitazione e alle utenze domestiche.

Benefici:

Questo obiettivo mira a potenziare l'informazione sulle problematiche dell'abitazione e delle utenze e riguardo gli strumenti di risoluzione delle controversie.

2° Obiettivo specifico

Potenziare gli orari e le attività degli sportelli dell'Associazione dei consumatori

Benefici:

Questo obiettivo mira a incrementare l'attività di sportello per garantire la tutela e la difesa dei propri diritti utilizzando gli strumenti messi a disposizione dall'Associazione dei Consumatori.

Tabella di sintesi degli indicatori

ANCONA		
INDICATORE	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. di soggetti coinvolti tramite incontri sui temi dell'abitazione e delle utenze;	100	200
N. brochure distribuite	350	450
N. percorsi di conciliazioni attivati	350	400
N. consulenze fornite	30	50
N. pratiche condominiali	350	400
N. assistenze erogate	40	60
N. Campagne Informative e di Sensibilizzazione	10	14

FABRIANO		
INDICATORE	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. di soggetti coinvolti tramite incontri sui temi dell'abitazione e delle utenze;	50	100
N. brochure distribuite	300	400
N. percorsi di conciliazioni attivati	15	25
N. consulenze fornite	280	300
N. pratiche condominiali	25	35
N. assistenze erogate	40	50
N. Campagne Informative e di Sensibilizzazione	4	8

JESI		
INDICATORE	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. di soggetti coinvolti tramite incontri sui temi dell'abitazione e delle utenze;	50	100
N. brochure distribuite	300	400
N. percorsi di conciliazioni attivati	20	30
N. consulenze fornite	230	260
N. pratiche condominiali	25	30
N. assistenze erogate	50	60
N. Campagne Informative e di Sensibilizzazione	4	8

SENIGALLIA		
INDICATORE	Situazione di partenza	Situazione di arrivo
N. di soggetti coinvolti tramite incontri sui temi dell'abitazione e delle utenze;	50	100
N. brochure distribuite	250	300
N. percorsi di conciliazioni attivati	220	260
N. consulenze fornite	20	30
N. pratiche condominiali	30	40
N. assistenze erogate	50	60
N. Campagne Informative e di Sensibilizzazione	4	8

Tabella di sintesi dei bisogni ed i relativi obiettivi

Bisogni	Obiettivo
Potenziare l'informazione sulle problematiche dell'abitazione e delle utenze e riguardo gli strumenti di risoluzione delle controversie	1-Accrescere competenze e consapevolezza di consumatore rispetto alle problematiche relative all'abitazione e alle utenze domestiche.
Potenziare gli orari e le attività degli sportelli dell'Associazione dei consumatori	2- Potenziare gli orari e le attività degli sportelli dell'Associazione dei consumatori

Attività d'impiego dei volontari

Il ruolo dei volontari in servizio civile sarà quello di supportare, sia in termini di ore di servizi resi che di gamma di attività, le azioni descritte nel presente progetto, con particolare riguardo alla funzione di sostegno ed implementazione delle attività specifiche per ciascuna figura professionale impiegata.

1° Obiettivo specifico

Accrescere competenze e consapevolezza di consumatore rispetto alle problematiche relative all'abitazione e alle utenze domestiche.

Azione A: Campagne informative e di sensibilizzazione

Attività A1: Diffusione informazioni online

- Partecipazione alla riunione di concertazione;
- Assistenza all'elaborazione delle informazioni tematiche;

- Collaborazione nell'inserimento delle informazioni sul sito web e sui social network;
- Cooperazione nell'organizzazione contatti utili per i consumatori;
- Supporto nella lettura delle e-mail dei consumatori;
- Sostegno nell'elaborazione risposte;
- Affiancamento nella creazione mailing list contatti consumatori;
- Partecipazione all'invio periodico comunicazioni di interesse sulle attività dello sportello ed eventi ;
- Sostegno nell'aggiornamento periodico contenuti on-line.

Attività A2. Realizzazione materiale informativo

- Supporto nella raccolta ed elaborazione delle informazioni tematiche;
- Supporto nella predisposizione grafica dei contenuti da inserire;
- Assistenza alla realizzazione materiale informativo;
- Ritiro stampa del materiale informativo;
- Partecipazione alla distribuzione materiale presso le sedi adoc di ancona, fabriano, jesi e senigallia;
- Partecipazione alla distribuzione materiale presso uffici pubblici ed esercizi privati dei territori interessati.

Attività A3. Incontri aperti alla cittadinanza

- Partecipazione alla riunione di concertazione;
- Cooperazione nel coinvolgimento enti e associazioni del territorio interessate a contribuire;
- Sostegno nell'individuazione sedi per lo svolgimento degli incontri;
- Affiancamento nella calendarizzazione degli incontri;
- Assistenza nella preparazione materiale informativo;
- Sostegno nella realizzazione incontri;
- Partecipazione alla distribuzione materiale informativo;
- Affiancamento nella raccolta presenze e relativi contatti da inserire nella mailing list,
- Supporto nella raccolta segnalazioni da parte dei cittadini partecipanti agli incontri.

2° Obiettivo specifico

Potenziare gli orari e le attività degli sportelli dell'Associazione dei consumatori.

Azione B. Incremento delle attività di sportello

Attività B1. Attivazione delle procedure

- Partecipazione alla riunione di concertazione;
- Sostegno nella definizione nuovi orari e turni agli sportelli;
- Assistenza nell'apertura sportelli;
- Supporto nell'organizzazione appuntamenti;
- Supporto nella raccolta delle istanze dei cittadini a mezzo e-mail e telefonicamente;

- Affiancamento nella raccolta delle richieste di aiuto che giungono personalmente allo sportello;
- Cooperazione nel coinvolgimento di operatori per consulenze specifiche;
- Sostegno nell'elaborazione ed invio segnalazione o reclamo al soggetto destinatario;
- Osservazione della preparazione domanda di conciliazione e compilazione documentazione correlata ed inoltro al fornitore/operatore del servizio;
- Osservazione della analisi, compilazione e registrazione contratti di locazione;
- Osservazione della elaborazione, compilazione ed inoltro delle domande per la locazione pubblica;
- Osservazione della verifica ed elaborazione delle pratiche condominiali;

Criteri di selezione

CONVOCAZIONE

La convocazione avviene attraverso il sito internet dell'ente con pagina dedicata contenente il calendario dei colloqui nonché il materiale utile per gli stessi (bando integrale; progetto; procedure selettive, etc.);

Presso le sedi territoriali di ADOC è attivato un front office finalizzato alle informazioni specifiche ed alla consegna di modulistica, anche attraverso servizio telefonico e telematico.

SELEZIONE

Controllo e verifica formale dei documenti;

Il sistema accreditato riporta una modalità di selezione strutturata in tre step:

- Valutazione curriculum
- Test
- Colloquio

La scala di valutazione è espressa in 100° risultante dalla sommatoria dei punteggi massimi ottenibili sulle seguenti scale parziali:

- Curriculum: max 30 (titoli di studio max 15 punti + esperienze max 15 punti)
- Colloquio: max 60 punti
- Test strutturato di cultura generale e conoscenza Associazione: *max 10 punti*

Esame delle domande e valutazione dei titoli con le modalità di seguito indicate e con i seguenti criteri di selezione che valorizzano in generale:

- le esperienze di volontariato;
- le esperienze di crescita formative
- le capacità relazionali;
- l'interesse del candidato.

Valutazione dei titoli massimo	MAX 30 PUNTI
Precedenti esperienze	MAX 15PUNTI
Titoli di studio, esperienze aggiuntive e altre	MAX 15 PUNTI

conoscenze

ESPERIENZE

Precedenti esperienze di volontariato documentabili max 12 punti

L'esperienza di attività di volontariato costituisce un titolo di valutazione.

Le esperienze sono cumulabili fino al raggiungimento del punteggio massimo previsto.

ITEM

PUNTEGGIO

Per ogni mese (per un massimo di 12 mesi)

1 punto

Frazioni di mese uguale o superiore a 15 gg

1 punto

Num. giorni minore di 15

0 punti

Esperienze aggiuntive non valutate in precedenza: max 3 punti

Si tratta di esperienze diverse da quelle valutate al punto precedente (es. esperienze di lavoro, corsi effettuati, master o specializzazioni)

ITEM

PUNTEGGIO

Esperienze lavorative uguali o superiori ad un anno

1 punto

Esperienze lavorative inferiori ad un anno

0,5 punti

Master o specializzazioni universitarie

1 punto

Per ogni altra esperienza riportata

1 punto

TITOLI DI STUDIO

Titoli di studio: max 9 punti

Sono valutabili i titoli rilasciati da scuole, istituti, università dello Stato o da esso legalmente riconosciuti. Viene valutato solo il titolo superiore

ITEM

PUNTEGGIO

Laurea attinente al progetto:

9

Laurea non attinente al progetto:

8

Laurea triennale attinente al progetto	7
Laurea triennale non attinente al progetto:	6
Diploma:	5
Per ogni anno di scuola media superiore:	1 punto
Titoli di studio professionali:	max 6 punti
Sono valutati i titoli professionali formalmente documentabili, non riferiti a titoli già valutati o valutabili in altre categorie, idonei ad evidenziare il livello di qualificazione professionale attinente al progetto. Più titoli professionali possono concorrere alla formazione del punteggio nell'ambito delle categorie rilevate.: a) titolo attinente 2 punti; b) titolo non attinente 1 punto.	
ITEM	PUNTEGGIO
Titoli professionali attinenti al progetto	<i>sino ad un massimo di 4 punti</i>
Titoli professionali non attinenti al progetto	<i>sino ad un massimo di 2 punti</i>

- TEST -

Il punteggio da attribuire è di **max 10** punti secondo il seguente criterio:

Risposta esatta	<i>0,5 punti</i>
Risposta erronea	<i>0 punti</i>
Risposta mancante	<i>0 punti</i>

Il test consisterà in 20 quesiti a risposta multipla predeterminata, da un minimo di tre ad un massimo di cinque alternative di risposta già predisposte, tra le quali il candidato dovrà scegliere quella esatta.

La prova verrà eseguita in un tempo prestabilito, sulle seguenti materie:

- Conoscenza del servizio civile nazionale
- Livello culturale generale
- La conoscenza dei principali aspetti del mondo consumeristico
- Area/settore del progetto
- Conoscenza del progetto

- COLLOQUIO -

I candidati effettueranno, secondo apposito calendario pubblicato sul sito web dell'ente, un colloquio approfondito sui seguenti argomenti:

1. Il servizio civile nazionale
2. Area/settore del progetto
3. Il progetto
4. Conoscenza ente realizzazione del progetto
5. I diritti dei consumatori
6. Le pregresse esperienze sotto l'aspetto qualitativo
7. Il volontariato

al fine di avere un quadro completo e complessivo del profilo del candidato, delle sue potenzialità, delle sue qualità e delle sua attitudini.

COLLOQUIO	MAX 60 PUNTI
------------------	---------------------

La somma di tutti i punteggio assegnati al set di domande diviso il numero delle domande dà come esito il punteggio finale del colloquio.

L'idoneità a partecipare al progetto di servizio civile nazionale viene raggiunta con un minimo di 36 PUNTI al colloquio

REDAZIONE E PUBBLICAZIONE DELLA GRADUATORIA FINALE

Al termine delle selezioni si procederà alla pubblicazione on-line della graduatoria.

Condizioni di servizio ed aspetti organizzativi

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

30

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

5

Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:

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

- Flessibilità oraria in caso di esigenze particolari
- Disponibilità alla fruizione dei giorni di permesso previsti in concomitanza della chiusura della sede di servizio (chiusure estive e festive)
- Partecipazione a momenti di verifica e monitoraggio
- Frequenza di corsi, di seminari e ogni altro momento di incontro e confronto utile ai fini del progetto e della formazione dei volontari coinvolti, anche nei giorni festivi, organizzati anche dagli enti partner del progetto
- Disponibilità ad effettuare il servizio al di fuori della sede entro il massimo di 30 gg previsti
- Osservanza della riservatezza dell'ente e della privacy di tutte le figure coinvolte nella realizzazione del progetto
- Disponibilità ad utilizzare i veicoli messi a disposizione dell'Ente.

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

Cultura media; buone conoscenze informatiche; buone capacità relazionali.

E' titolo di maggior gradimento:

- diploma di scuola media superiore;
- pregressa esperienza nel settore specifico del progetto;
- pregressa esperienza presso organizzazioni di volontariato;
- buona conoscenza di una lingua straniera;
- spiccata disposizione alle relazioni interpersonali e di gruppo;
- capacità relazionali e dialogiche;
- studi universitari attinenti;
- buone capacità di analisi.

Sedi di svolgimento e posti disponibili

Numero dei volontari da impiegare nel progetto:

4

Numero posti con vitto e alloggio:

0

Numero posti senza vitto e alloggio:

4

Numero posti con solo vitto:

0

N.	Sede di attuazione del Progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede
1	ADOC 51	ANCONA (AN)	VIA XXV APRILE, 37/A 60100 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	4147	1
2	ADOC 130	FABRIANO (AN)	VIA DANTE ALIGHIERI 71 60044 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68442	1
3	ADOC 126	JESI (AN)	PIAZZA PELLEGRINI 8 60035 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68407	1
4	ADOC 128	SENIGALLIA (AN)	VIA FABRIZIO TESTAFERRATA 9 60019 (PALAZZINA:0, SCALA:0, PIANO:0, INTERNO:0)	68430	1

Caratteristiche conoscenze acquisibili

Eventuali crediti formativi riconosciuti: NO

Eventuali tirocini riconosciuti: NO

Attestazione delle conoscenze acquisite in relazione alle attività svolte durante l'espletamento del servizio utili ai fini del curriculum vitae:

Durante l'espletamento del servizio, i volontari che parteciperanno alla realizzazione di questo progetto acquisiranno le seguenti competenze utili alla propria crescita professionale:

- **competenze tecniche** (specifiche dell'esperienza vissuta nel progetto, acquisite in particolare attraverso il *learning by doing* accanto agli Olp e al personale professionale): supporto alle relazioni sociali, organizzazione logistica, segreteria tecnica, ideazione e realizzazione grafica e testuale di testi informativi, uso di strumentazioni tecniche, riconoscimento delle emergenze, valutazioni tecniche;
- **competenze cognitive** (funzionali ad una maggiore efficienza lavorativa e organizzativa): capacità di analisi, ampliamento delle conoscenze, capacità decisionale e di iniziativa nella soluzione dei problemi (problem solving), team

working;

- **competenze sociali e di sviluppo** (utili alla promozione dell'organizzazione che realizza il progetto ma anche di se stessi): capacità nella ricerca di relazioni sinergiche e propositive, creazione di reti di rapporti all'esterno, lavoro all'interno di un gruppo, capacità di mirare e mantenere gli obiettivi con una buona dose di creatività;
- **competenze dinamiche** (importanti per muoversi verso il miglioramento e l'accrescimento della propria professionalità): competitività come forza di stimolo al saper fare di più e meglio, gestione e valorizzazione del tempo di lavoro, ottimizzazione delle proprie risorse.

ADOC, nell'ambito del comune impegno a far interagire l'impresa e la "*Business Excellence*" con il mondo del volontariato e della solidarietà, s'impegna a implementare, nell'ambito dell'elaborazione e dell'attuazione dei propri progetti di Servizio Civile, gli *skills* relativi alla professionalizzazione dei volontari, mediante la condivisione con **O.P.E.S. Formazione** del disegno del percorso formativo e professionalizzante contenuto nel presente progetto. **O.P.E.S. Formazione** riconosce la validità formativa ed esperienziale che deriva ai giovani dalla partecipazione al presente progetto, in particolare impegnandosi a certificare le competenze e le professionalità sopra esplicitate e a partecipare alla valorizzazione delle stesse, anche attraverso la realizzazione di una apposita banca dati contenente i curricula vitae dei giovani da mettere a disposizione dei propri aderenti.

Formazione specifica dei volontari

In aula:

I APPROFONDIMENTO:

Modulo I: Gli sportelli informa. L'importanza di diffondere notizie utili all'orientamento dei soggetti in condizioni di difficoltà.

Modulo II: I consumatori di oggi, promuovere la tutela dei diritti;

II APPROFONDIMENTO:

Modulo III: Formazione e informazione sui rischi connessi all'impiego di volontari di Servizio Civile (conforme al D.Lgs 81/08 art. 3637, comma 1, lett.b e accordo Stato/ Regioni del 21 Dicembre 2011).

- Rischi per la salute e sicurezza sul lavoro
- Rischi derivanti dall'ambiente di lavoro
- Rischi meccanici ed elettrici generali
- Rischio biologico, chimico e fisico
- Rischio videoterminale
- Movimentazione manuale dei carichi

- Dispositivi di Protezione Individuale
- Stress lavoro correlato
- Segnaletica di emergenza
- Incidenti ed infortuni mancati
- Altri Rischi
- Organigramma della sicurezza
- Misure di prevenzione adottate
- Procedure di primo soccorso, lotta antincendio, procedure di emergenza

Corso e-learning:

I Modulo: I diritti del consumatore

- Quali sono i diritti dei consumatori stabiliti dal Codice del Consumo
- Qual è la portata della disposizione
- L'origine dell'elencazione
- In che cosa consiste il diritto alla tutela della salute?
- In cosa consiste il diritto alla sicurezza e alla qualità dei prodotti e dei servizi?
- Cosa si intende per diritto ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità?
- Cos'è il diritto all'educazione al consumo?
- Cos'è il diritto alla correttezza, alla trasparenza ed all'equità nei rapporti contrattuali?
- Cosa significa diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori?
- Cosa si intende per diritto all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza?

II Modulo: Educazione e promozione culturale

- Gli sportelli Informa: requisiti, funzioni ed obiettivi
- L'integrazione interculturale
- La condizione del cittadino
- I nuovi analfabetismi
- Relazioni con l'utenza
- Composizione dei servizi
- Il sistema di erogazione
- L'ambiente di erogazione
- Approfondimento sugli strumenti giuridici di tutela dei diritti del consumatore
- La ricerca in campo socio- assistenziale
- La valutazione della qualità dei servizi
- Comunicazione interpersonale
- Ascolto attivo
- Gestione dei conflitti

- Le relazioni interpersonali: accoglienza dell'utenza e del bisogno espresso

III Modulo: Modalità di comunicazione

- Tecniche di trasmissione formativa di base
- Realizzare e gestire un sito Web: aspetti di progettazione
- Progettazione delle pagine: i tempi di risposta, metodi di ottimizzazione, i link, strumenti di controllo
- Progettazione dei contenuti: il linguaggio, le modalità di lettura delle pagine web, organizzazione dei contenuti, il valore, visibilità del sito, motori di ricerca e web marketing
- Design del sito: la home page, metafore, navigazione, la struttura del sito, coerenza interna e aderenza agli standard, aiutare gli utenti, funzionalità di ricerca

Contenuti della metaformazione

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

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

L'uso di una piattaforma FAD inoltre consente inoltre, indipendentemente dagli argomenti della formazione specifica, l'acquisizione di una serie di competenze informatiche di base legate all'uso delle TIC e di Internet.