



## COMUNE DI NAPOLI

Direzione Centrale Welfare e Servizi Educativi

Servizio Contrasto delle Nuove Povertà e Rete delle Emergenze Sociali

### Progetto tecnico - “Rete interistituzionale Antiviolenza”

Interventi strategici locali per il miglioramento delle condizioni di sicurezza e per il rafforzamento dei processi di integrazione dei/le cittadini/e

Piano della Qualità

CM0095\_0601\_002

Revisioni	Data
Versione 1.0	28/02/2014



## INDICE

<b>OBIETTIVI DEL DOCUMENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>METODOLOGIA DEL PIANO .....</b>	<b>3</b>
<b>LE METODOLOGIE DA IMPIEGARE NELLA REALIZZAZIONE DELLA ATTIVITÀ .....</b>	<b>4</b>
A. METODOLOGIA DI MONITORAGGIO, CONTROLLO ED AGGIORNAMENTO DEI PIANI.....	4
B. METODOLOGIA DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO .....	5
C. METODOLOGIA DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE.....	7
D. METODOLOGIA DI SVILUPPO SOFTWARE .....	9
E. METODOLOGIA DI VALUTAZIONE EX ANTE, IN ITINERE ED EX POST .....	10
F. METODOLOGIA DI COMUNICAZIONE .....	13



## OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

Il livello di complessità per la gestione delle attività del progetto e l'esigenza dell'Amministrazione di esercitare un'attenta e puntuale azione di governo delle attività progettuali richiedono un **approccio rigoroso e sistematico al controllo di qualità** al fine di **rafforzare** la capacità di gestione del Progetto nel suo complesso.

Il RTI dispone di metodi e modalità ampiamente collaudati per il Controllo Qualità, tutti in piena aderenza con la disciplina UNI EN ISO 9001, e propone di adottare un approccio uniforme e omogeneo alla gestione della qualità per tutte le attività previste nell'ambito della fornitura.

Per il controllo di qualità il RTI propone un modello basato sui principi del *Quality Value Success* (QVS), che prevede cinque fasi metodologiche: (i) identificazione delle **aspettative** del Cliente; (ii) **progettazione** dei processi per la realizzazione delle aspettative; (iii) **esecuzione**, in accordo con il programma; (iv) **controllo** della qualità dei risultati; (v) **adattamento** dei processi e del piano ai bisogni.

Il controllo di qualità sarà attuato periodicamente, con momenti di verifica trimestrali che saranno finalizzati anche all'aggiornamento del presente Piano.

## METODOLOGIA DEL PIANO

Il **Piano di Qualità** è un documento attuativo e contiene in dettaglio le modalità operative, le metriche di verifica ed i controlli da effettuare in corso d'opera.

Il Piano è stato definito attuando una metodologia articolata in fasi, che sarà attuata anche per le revisioni dello stesso:

### ➤ Fase 1 – Identificazione delle aspettative e degli obiettivi del cliente

In questa prima fase il RTI provvede ad identificare nel Piano di lavoro gli obiettivi e le azioni funzionali al buon esito del progetto, declinando in questo modo le aspettative espresse dall'Amministrazione in sede di gara.

### ➤ Fase 2 – Condivisione delle procedure e delle modalità operative

In questa fase vengono condivise con l'Amministrazione le procedure e le modalità operative definite nel Piano di Lavoro e ritenute più opportune per l'attuazione delle attività previste dal Servizio.

### ➤ Fase 3 – Esecuzione

Questa fase accompagna l'intero svolgimento del progetto e riguarda essenzialmente la rilevazione periodica dei dati per il controllo della qualità, sulla base delle procedure, degli strumenti e della tempistica definiti nel Piano di Qualità.

### ➤ Fase 4 – Controllo dei risultati

Con cadenza trimestrale il RTI procede ad analizzare con l'Amministrazione il livello qualitativo dei risultati raggiunti ed eventualmente raccomanda le azioni da intraprendere per il miglioramento, individuando in caso di scostamento i possibili elementi di miglioramento.

### ➤ Fase 5 – Adattamento

In questa fase i processi ed il Piano di Qualità sono rivisti ed implementati in funzione delle rilevazioni effettuate in fase di monitoraggio e delle esigenze di intervento emerse. I miglioramenti raccomandati vengono riesaminati, classificati in base alla priorità ed implementati, retroagendo opportunamente anche sul Piano di lavoro.



## LE METODOLOGIE DA IMPIEGARE NELLA REALIZZAZIONE DELLA ATTIVITÀ

Di seguito si elencano le metodologie che saranno utilizzate per l'erogazione delle attività:

- A. Metodologia di monitoraggio, controllo ed aggiornamento dei piani;
- B. Metodologia di gestione delle attività di supporto;
- C. Metodologia di erogazione della formazione;
- D. Metodologia di sviluppo software;
- E. Metodologia di valutazione ex ante, in itinere ed ex post;
- F. Metodologia di comunicazione.

### A. METODOLOGIA DI MONITORAGGIO, CONTROLLO ED AGGIORNAMENTO DEI PIANI

Il RTI assicurerà che tutte le azioni previste nel Piano di lavoro vengano realizzate correttamente e nei tempi. A tale scopo sarà effettuato trimestralmente, di concerto con l'Amministrazione, un audit interno sulle attività del servizio, finalizzato a:

- valutare il processo di erogazione dei servizi realizzati;
- evidenziare eventuali problemi in modo da proporre all'Amministrazione possibili modifiche e/o integrazioni sugli interventi;
- verificare la corretta realizzazione delle attività e la effettiva aderenza rispetto alla pianificazione.

In questa direzione il RTI adotterà un sistema di monitoraggio e controllo impostato secondo tre approcci metodologici: (i) un primo orientamento caratterizzato da **analisi in itinere**, al fine di segnalare eventuali esigenze di correzione; (ii) un secondo orientamento basato su **analisi** da elaborarsi all'approssimarsi della **fine del progetto**, con finalità di *lesson drawing* e, (iii) un terzo orientamento caratterizzato da analisi **ex-post** per studiare se e come l'intervento ha raggiunto gli obiettivi prefissati in termini di efficienza, efficacia, rispondenza e coerenza, ovvero la conformità, rispetto ai criteri di pianificazione.

L'attività di monitoraggio e controllo si svolgerà su un duplice livello:

- a. un **livello fisico-procedurale**, che riguarderà strettamente le azioni progettuali in termini di contenuti, obiettivi definiti, attività e servizi realizzati, accordi stipulati, risultati attesi, del soddisfacimento degli utenti e degli stakeholders della Rete;
- b. un livello **economico-finanziario**, che riguarda il controllo e la verifica dell'impegno della somma finanziata e della sua spendibilità, con l'obiettivo di verificare: (i) l'eleggibilità della spesa dichiarata, (ii) che la documentazione contabile sia completa, (iii) la regolare esecuzione dell'attività, (iv) il rispetto delle scadenze e la tempestività nell'invio della documentazione prevista dalle normative anche FSE.

Tale attività, di tipo conoscitivo e non ispettivo, sarà finalizzata a migliorare il processo e riprogrammare laddove necessario le attività del Piano di lavoro.



## B. METODOLOGIA DI GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DI SUPPORTO

Le attività di supporto del RTI potranno essere erogate secondo le seguenti modalità:

→ Raccordo interno ed esterno

Il RTI propone, per il corretto svolgimento del progetto, un sistema di raccordo interno ed esterno che massimizzi l'efficienza complessiva del supporto consulenziale e garantisca il corretto recepimento degli obiettivi dell'intervento, traducendoli correttamente in azioni operative efficaci e monitorandone costantemente i risultati.

A tal fine sarà convocata mensilmente una riunione di coordinamento interna al Gruppo di lavoro per:

- l'individuazione delle attività del mese successivo;
- il controllo delle attività in corso;
- le decisioni da assumere rispetto alle criticità.

Analogamente il coordinamento con l'Amministrazione avverrà con cadenza mensile attraverso incontri con il Comitato Scientifico di Direzione, durante i quali si procederà a verificare lo stato di avanzamento del progetto (SAL).

Le attività di coordinamento con l'Amministrazione saranno integrate con report periodici prodotti per il controllo della coerenza della pianificazione.

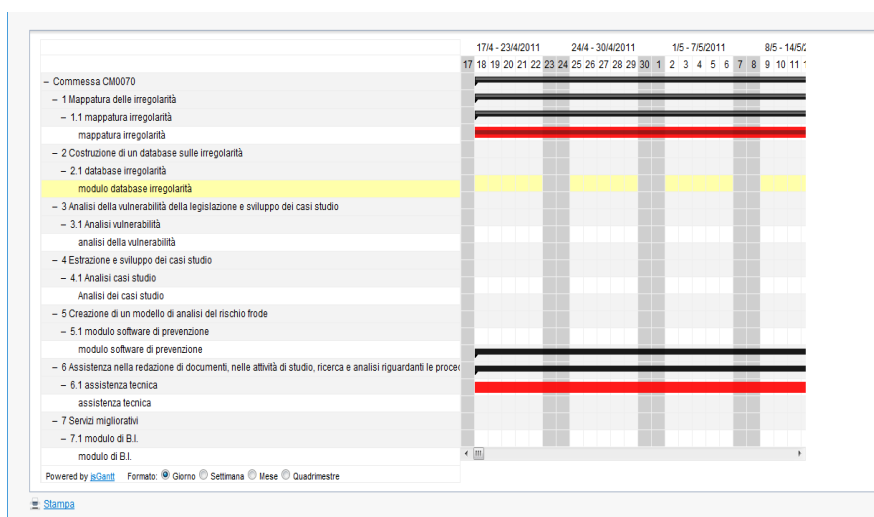
Il Project management sarà realizzato anche impiegando lo strumento online **Timone** messo a disposizione dal RTI, che consentirà di: profilare diverse utenze con diversi permessi di accesso alle funzionalità messe a disposizione del sistema; predisporre il GANTT delle attività programmate; gestire le comunicazioni e le notizie; gestire il timesheet interno di commessa; visualizzare notifiche delle scadenze e delle nuove attività inserite.

Ciascuna attività realizzata sarà accuratamente tracciata in Timone, che sarà impiegato come strumento di rendicontazione delle attività e degli output prodotti, i quali saranno caricati nel **gestore documentale** del sistema.

Su richiesta l'Amministrazione potrà impiegare il sistema Timone per accedere a tutti gli output ufficialmente rilasciati quali manuali, documenti ed output consulenziali, verbali delle attività di assistenza realizzate.

Ciascuna **riunione** avente una rilevanza contrattuale sarà

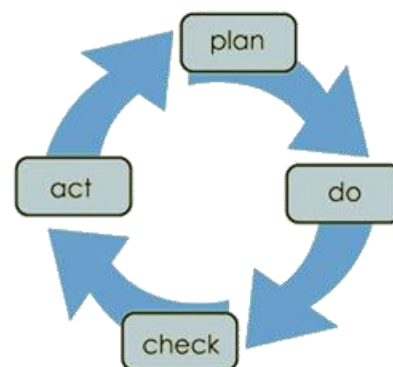
opportunamente verbalizzata ed accompagnata da un elenco dei partecipanti. Tutti i **documenti** ed i manuali saranno contrassegnati da una apposita codifica, che consentirà di identificare ciascun output gestendone eventuali modifiche e versionamenti e riducendo il rischio di circolazione di versioni superate.





Con l'impiego di Timone sarà possibile dare una piena implementazione al processo di *Continual Service Improvement (CSI)*, che sarà svolto in modo continuo e iterativo per tutta la durata delle attività contrattuali, applicando la regola del **ciclo di Deming** formulato per assicurare il miglioramento continuo della qualità di un servizio attraverso quattro fasi cicliche delle attività mostrate nella figura seguente:

- *Plan*: definizione di obiettivi di performance per ogni processo di servizio e individuazione delle misure relative.
- *Do*: raccolta e aggregazione dei dati delle misure stabilite.
- *Check*: analisi delle performance di processo e individuazione dei processi critici.
- *Act*: definizione e attuazione delle azioni di miglioramento necessarie.



In questo modo sarà possibile acquisire dati finalizzati a realizzare la cosiddetta “qualità preventiva”, elaborando l’esperienza tramite un meccanismo che converta tale “qualità preventiva” in azioni per il miglioramento dei servizi.

#### → Redazione di output

Ogni prodotto consegnato all’Amministrazione viene denominato “OUTPUT”.

Ciascun output è corredato da un frontespizio redatto secondo il modello Format di commessa, opportunamente identificato con l’attribuzione di un codice univoco (corrispondente alla denominazione elettronica del file). Nel frontespizio sono indicati i diversi rilasci dell’output (bozze, edizioni, ecc). Con il sistema di identificazione e rintracciabilità si ritiene di gestire nel migliore dei modi la circolazione di documenti non conformi o non ancora approvati. La codifica dei documenti verrà fornita dal sistema informativo Timone.

Ciascun output è riconoscibile dal codice formato “CM0089\_KKJJ\_YYY” (in cui CM0089 indica il codice progetto, KK il codice della azione, JJ il codice del servizio ed YYY il codice dell’output). Esso viene conservato nella cartella “**Output di Progetto**” del software Timone.

Nel caso di ulteriori edizioni del medesimo output il sistema consente di incrementare la versione del documento e di tener traccia dei nuovi rilasci.

In corso d’opera il Project Manager attribuirà, in conformità con il Piano di lavoro o quanto concordato opportunamente con l’Amministrazione, i compiti di redazione degli output o di parti di essi ai diversi componenti del Gruppo di Lavoro, esplicitando i requisiti in ingresso (documenti di supporto) e concordando eventuali scadenze anche intermedie, utili a condurre verifiche di avanzamento delle attività di redazione. Le scadenze finali, compatibilmente con le esigenze, dovranno essere almeno 2 gg prima della scadenza concordata con l’Amministrazione.

Ciascun componente il Gruppo di lavoro procederà alla redazione degli output e/o delle parti di propria competenza, nel rispetto dei tempi concordati e dei requisiti in ingresso, conducendo il successivo riesame degli stessi.

Il Project Manager procederà ad approvare i documenti ricevuti dai componenti il Gruppo di lavoro ed assemblerà gli output da consegnare all’Amministrazione. I documenti cardine dovranno essere approvati dall’Amministrazione, ovvero:

- Progettazione del software
- Resoconti;





- Piano di lavoro;
- Piano della qualità
- Piano dei rischi;
- Piano della comunicazione;
- Piano di gestione sistemistica;
- Piano della formazione;
- Pianificazione di dettaglio;
- Output richiesti.

La consegna del documento sarà curata dal Project Manager che raccoglierà l'approvazione del cliente con opportune modalità di tracciamento (mail, fax, controfirma, resoconti di riunione, etc.).

Eventuali richieste di modifica e/o integrazione dei documenti consegnati da parte dell'Amministrazione determinerà la produzione di una ulteriore edizione del documento sottoposta a nuovo processo di approvazione, secondo l'iter procedurale descritto. Le modifiche ai documenti dovranno pervenire entro 3 giorni lavorativi dal rilascio dell'output. Dopo tale periodo i documenti si riterranno approvati.

### C. METODOLOGIA DI EROGAZIONE DELLA FORMAZIONE

Le attività di formazione saranno svolte in modo da rendere il trasferimento dei contenuti efficace e appropriato alle esigenze dei destinatari, perseguendo il duplice obiettivo di:

- a. trasferire competenze e conoscenze di tipo tecnico operativo;
- b. agire sul versante dello sviluppo di meta-competenze organizzative o trasversali.

Le metodologie di erogazione prescelte dal RTI saranno: alternanza formativa multidimensionale, didattica laboratoriale, action learning, coaching e mentoring.

#### Alternanza formativa multidimensionale

ovvero afferente a diverse dimensioni che riguardano:

- la tipologia formativa (formale, con integrazione di momenti non formali e informali);
- le azioni formative privilegiate (aula, FAD, project working);
- i punti di vista (approcci e metodi fondati sul valore delle diversità e delle loro interazioni);
- i contenuti tecnico-scientifici (multidisciplinarietà);
- le modalità di contatto/immersione in contesti di lavoro ( tirocinio /stage);
- l'inserimento lavorativo (assunzione, work experience, apprendistato, outsourcing o autoimpiego in microimprese gemmate/ spin off ).

Nella pratica ciò si tradurrà in un pieno coinvolgimento alle diverse componenti della Rete Istituzionale Antiviolenza, in tutte le fasi del ciclo di progetto dell'attività formativa dall'analisi dei fabbisogni alla valutazione, ma soprattutto nella fase di implementazione con particolare riferimento alla parte di apprendimento "on the job", reale o simulata in sede di esercitazioni in aula, offrendo la Rete l'opportunità di alternare i necessari momenti più teorici di sviluppo di conoscenze e di strumenti di lettura e di lavoro, con momenti di apprendimento "in situazione" presso contesti lavorativi appartenenti alla stessa.



### Didattica laboratoriale e altre metodologie didattiche

La didattica laboratoriale introduce il passaggio da un modello centrato su apprendimenti formali e verticali ad un apprendimento nel quale il discente opera da protagonista in contesti con forti caratteri operativi e comunicativo-relazionali, in una dimensione concreta, significativa e costruttiva. Il laboratorio pertanto è assumibile a metodo di lavoro, in grado di coniugare teoria e prassi in uno spirito di problematizzazione, ricerca e progettazione di soluzioni. Il passaggio da spazio fisico a spazio culturale attivo e dinamico capace di arricchire e diversificare la lezione tradizionale è brevissimo. L'attività didattica diventa luogo della criticità interpretativa e della creatività produttiva. Il sapere smette di evolversi in maniera verticistica, ma prende forma reticolare, in quanto si integra con il sapere dei discenti, parte da esso, e ad essi fa riferimento in quanto protagonisti dell'arricchimento del loro stesso bagaglio di apprendimento.

La didattica laboratoriale presuppone, per antonomasia, l'uso della metodologia della ricerca-azione, pertanto intende il laboratorio non solo come uno spazio fisico attrezzato in maniera specifica ai fini di una determinata produzione, ma come situazione, come modalità di lavoro, anche in aula, dove docenti e discenti progettano, sperimentano, ricercano agendo la loro fantasia e la loro creatività. In esso non si insegna e/o si impara, ma "si fa", si sperimenta operativamente, ci si confronta concettualmente con la problematicità dei processi, con la complessità dei saperi. Nel laboratorio si privilegia l'aspetto euristico. Esso è:

- "un'officina di metodo", dove non è possibile offrire apprendimenti preconfezionati;
- uno spazio di comunicazione: per dare cittadinanza ai linguaggi verbali e non verbali;
- uno spazio di personalizzazione per sviluppare autosufficienza, autostima, autonomia culturale e emotiva, partecipazione;
- uno spazio di esplorazione e di creatività;
- uno spazio di socializzazione: per valorizzare attività strutturali individuali, di peer-tutoring, di cooperazione attraverso intenzionali momenti interattivi che ritrovano la cooperazione, l'impegno, la solidarietà tra generi, età, etnie diversi.

### Action Learning

E'una metodologia di sviluppo delle persone, dei gruppi e delle organizzazioni che utilizza un compito reale come veicolo di apprendimento, basandosi sulla premessa che non esiste apprendimento senza azione reale, né azione intenzionale senza apprendimento. In questo approccio, "apprendere" significa imparare ed agire efficacemente e questo è possibile solo sperimentandosi nell'azione reale. Il principio alla base dell'Action Learning deriva dalla considerazione che l'apprendimento significativo e duraturo richiede, dunque, di essere basato sul circolo virtuoso di pensiero – azione - riflessione, dal momento che l'apprendimento che conta produce cambiamenti a livello individuale e collettivo e coinvolge non solo il livello cognitivo ma anche quello emotivo ed etico, lo sviluppo personale, ma anche professionale, richiede la presenza di altri che operino sia come supporto che come specchio critico.

### Coaching

Il coaching è un allenamento che punta a sviluppare quel livello di consapevolezza e responsabilità personale che consente: di attuare performance migliori, di trovare piacere nell'esperienza che si sta realizzando, di acquisire una maggiore competenza professionale e di superare le barriere che ostacolano la crescita. Il coaching rivela una funzione maieutica e provoca una maturazione e un'evoluzione dei comportamenti basata su: ampliamento delle conoscenze, miglioramento delle capacità, piena espressione delle potenzialità. Il Coaching è una relazione di supporto alla persona che consente anche di riflettere e analizzare le proprie motivazioni, la propria sfera di comunicazione, le proprie modalità





decisionali, elaborare le proprie emozioni, gestire lo stress attivando processi di auto organizzazione consentendo alla persona di affrontare la propria vita (lavorativa e personale) e i propri problemi in modo adeguato.

Le informazioni di dettaglio della formazione frontale, gli obiettivi e i tempi saranno descritti nel Piano della formazione.

#### D. METODOLOGIA DI SVILUPPO SOFTWARE

La metodologia che sarà adottata per lo sviluppo del software è composta da 4 fasi:

##### 1. Analisi dei requisiti

Riguarda l'acquisizione delle specifiche inerenti le funzionalità, l'architettura e le tecnologie del prodotto software da realizzare e prevede una:

**analisi dei requisiti funzionali**, attraverso la quale si studiano il contesto organizzativo e procedurale nel quale il software opererà, le esigenze di funzionamento e di interazione da parte dell'utenza e l'impatto che il software avrà sui processi istituzionali;

**analisi dei requisiti tecnologici**, che approfondisce il dominio applicativo, e i requisiti tecnologici, architetturali e di cooperazione del software in realizzazione. L'attività consente di individuare anche gli eventuali vincoli tecnici, tecnologici e infrastrutturali da tenere in considerazione in fase di progettazione.

##### 2. Progettazione tecnica e funzionale

Dalla definizione del documento di Analisi si procede a dettagliare i contenuti emersi dalle esigenze del cliente definendo un documento di progettazione risultante dalle seguenti attività:

**Progettazione funzionale**, finalizzata alla specifica dei dettagli funzionali e dei portati informativi che dovranno essere gestiti dal software;

**Progettazione tecnica**, attraverso la quale si descrivono gli aspetti tecnologici, architetturali ed implementativi sia delle componenti di business (progettazione della logica applicativa) che di quelle di persistenza delle informazioni (progettazione del data layer);

**Progettazione delle interfacce**, che prevede la definizione del layout di sistema attraverso la realizzazione di mockup rappresentativi della grafica e delle interazioni e la specifica glossario dei termini e dei componenti grafici.

Il documento complessivo è corredato da una demo che consente la navigazione tra i mockup proposti e, conseguentemente, la valutazione delle interazioni previste e dell'impostazione di grafica e di usabilità proposta, e dal piano di sviluppo, che contiene le indicazioni di tempi, complessità e milestone del progetto.

La fase di progettazione, inoltre, origina la produzione del piano di test, che definisce i casi di test per verificare il corretto funzionamento operativo e prestazionale del software, e l'istanziamento dell'Ambiente di Gestione del Software (AGS), che costituisce l'ambiente complessivo di sviluppo, test e debugging e comprende un bug tracker, un repository della documentazione di progetto e dei rilasci, un sistema di versioning per il codice sorgente e per le release di progetto, l'ambiente di test e quello di riproduzione all'interno dei quali verificare comportamento e stabilità del software prima dell'effettivo rilascio in produzione.

##### 3. Sviluppo, test e verifica

Lo stadio di Sviluppo, Test e Debugging consta di due processi principali, ognuno particolarmente caratterizzato da intense attività di confronti, feedback e ricorsioni.



La fase, infatti, oltre ad essere la più lunga in termini di tempo, è anche quella più soggetta a rielaborazioni ed operazioni cicliche di sistemazione e rilascio di aggiornamenti.

A partire dal primo rilascio di una versione del software, l'attività di sviluppo software prosegue in parallelo sui seguenti binari:

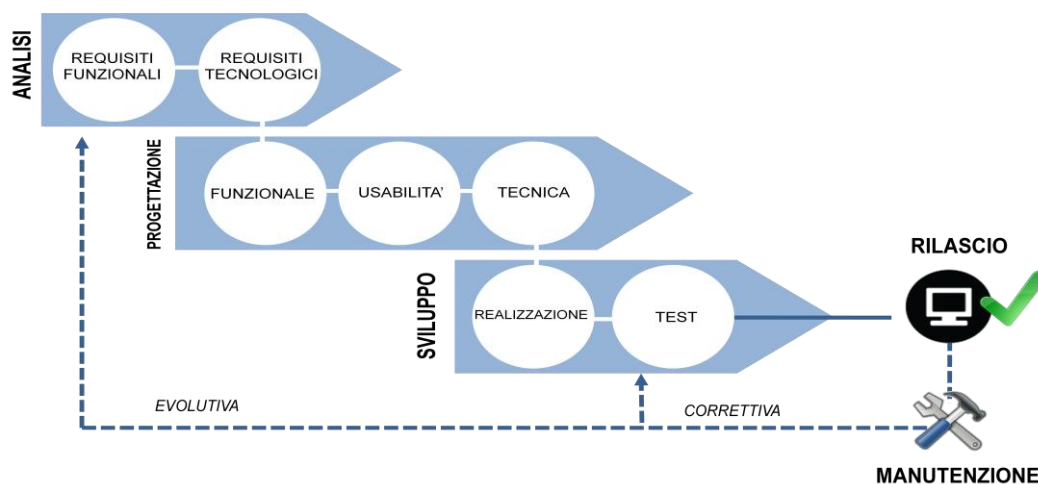
- Test e verifica delle funzionalità utente, della stabilità, della coerenza dei dati e delle performance, in accordo alle direttive del Piano di test;
- Rilascio dei fixing dei bug eventualmente riscontrati;
- Implementazione delle successive versioni del software.

Ciclicamente, il team di sviluppo rilascia delle versioni di prova per l'esecuzione dei test (come descritto nel paragrafo seguente), sulla base dei quali vengono attivati gli interventi di debugging. Questi vengono tracciati su un apposito sistema interno di ticketing, che consente la descrizione dell'anomalia, l'assegnazione della stessa ad uno sviluppatore, e la specifica dell'avvenuta risoluzione e della versione di sistema in cui questa sarà disponibile.

#### 4. Rilascio del software

Le attività previste dalla metodologia saranno realizzate attraverso incontri e riunioni, sia interni al gruppo di lavoro, sia con l'Amministrazione.

La figura che segue illustra in sintesi lo schema della metodologia proposta:



#### E. METODOLOGIA DI VALUTAZIONE EX ANTE, IN ITINERE ED EX POST

Il sistema di programmazione, controllo operativo e **valutazione** dell'intervento si caratterizzerà per un forte presidio delle attività realizzate (costante monitoraggio e autovalutazione dei servizi erogati), verificandone lo stato di avanzamento ed eventualmente anticipando possibili criticità, applicando i principi del *Project Cycle Management*.

In merito il sistema di reportistica si comporrà di:

- una consuntivazione periodica delle attività e delle risorse impiegate per tali attività;
- un report periodico sull'attività svolta, comprendente un rapporto sulle attività di monitoraggio ed autovalutazione degli interventi per tutte le attività in cui si articola il progetto e una relazione conclusiva relativa alle attività svolte nel loro complesso;



- la predisposizione di un sistema “cruscotti” di rappresentazione dello stato di avanzamento a frequenza mensile. Tale cruscotto è finalizzato a segnalare eventuali anomalie (eccessivo consumo di risorse, ritardi, ecc.) da approfondire per l’individuazione di eventuali azioni correttive.

Per agevolare la valutazione dei risultati, il RTI ha identificato, in coerenza con le attività progettuali previste, **indicatori di prestazione chiave (key performance indicators)** attraverso i quali assicurare il monitoraggio *in itinere* ed *ex post* dei risultati. Tali indicatori sono ascrivibili alle seguenti tipologie:

- indicatori generali, che consentono di misurare il volume di lavoro prodotto dalle unità organizzative coinvolte attraverso l’attuazione dei singoli processi;
- indicatori di qualità, che permettono di valutare la qualità dei servizi resi sulla base di standard ben precisi;
- indicatori di servizio o di tempo, che misurano i tempi di risposta nell’erogazione dei servizi.

Servizi	Indicatori
<b>Servizio 1 - Studio ed analisi territoriale per la pianificazione di procedure d'intervento condivise per supportare le azioni di contrasto alla violenza di genere</b>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento della conoscenza delle risorse già operanti sul territorio</li> <li>▪ Identificazione delle criticità da superare (ivi inclusi i fabbisogni formativi degli operatori)</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. centri messi in rete (inclusi nella mappatura)</li> <li>▪ N. fonti dati censite</li> <li>▪ N. formulari e strumenti di acquisizione dati condivisi</li> </ul>
<b>Servizio 2 - Elaborazione ed approvazione di un Manuale di comportamento</b>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento della collaborazione interistituzionale;</li> <li>▪ Aumento della chiarezza dei processi (chi interviene/quando)</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Costituzione del Comitato Scientifico</li> <li>▪ N. di confronti e momenti di condivisione con i soggetti della rete</li> <li>▪ Redazione del Manuale di Comportamento</li> </ul>
<b>Servizio 3 - Campagne di sensibilizzazione e prevenzione rivolte in particolar modo alle nuove generazioni</b>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Decostruzione degli stereotipi</li> <li>▪ Cambiamento culturale sul valore delle differenze di genere</li> <li>▪ Promozione del rispetto reciproco</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. 1 campagna di comunicazione</li> <li>▪ 120 Laboratori realizzati presso le scuole con il coinvolgimento di complessivi 300 studenti in 10 scuole (1 per Municipalità)</li> <li>▪ 20 workshop realizzati presso le scuole con il coinvolgimento di complessivi 100 docenti in 10 scuole (1 per Municipalità)</li> <li>▪ 10 incontri realizzati presso le scuole con il coinvolgimento di complessivi 120 genitori in 10 scuole (1 per Municipalità)</li> </ul>
<b>Servizio 4 - Promozione dell'adesione dei diversi organismi</b>	<p><b>Risultati</b></p>



Servizi	Indicatori
<p>della rete e/o esterni all'adozione del "Manuale di Comportamento"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento della collaborazione interistituzionale;</li> <li>▪ Ampliamento della rete interistituzionale</li> <li>▪ Adozione del manuale presso soggetti esterni alla rete</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. 3 convegni da 6 ore</li> <li>▪ N. 3 tavoli di confronto da 6 ore</li> <li>▪ N. 3 focus group sperimentali</li> <li>▪ N. di partecipanti</li> </ul>
<p><b>Servizio 5 - Percorsi di formazione, approfondimento ed aggiornamento per operatori afferenti alla Rete in merito a strategie e procedure comuni per un adeguato sostegno alle donne vittime di violenza</b></p>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piena conoscenza del Manuale da parte dei soggetti della rete</li> <li>▪ Miglioramento dell'integrazione delle competenze</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ N. 40 focus group realizzati con il coinvolgimento di 570 operatori degli organismi della rete</li> <li>▪ N. 1 corso di formazione della durata di 400 ore rivolto a 15 partecipanti.</li> </ul>
<p><b>Servizio 6 - Coordinamento, monitoraggio, valutazione finale, individuazione di buone prassi e diffusione dei risultati</b></p>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ottimale coordinamento delle attività del progetto</li> <li>▪ Impostazione di un sistema di gestione della Rete in grado di perdurare anche al termine dell'incarico (in una logica di sostenibilità)</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Piano di lavoro del progetto</li> <li>▪ Piano di Qualità del progetto</li> <li>▪ Piano di comunicazione interno</li> <li>▪ Piano di gestione dei rischi del progetto</li> <li>▪ Relazioni di monitoraggio periodiche del progetto</li> <li>▪ Valutazioni del progetto</li> <li>▪ Documento illustrativo delle pratiche replicabili</li> <li>▪ Materiali di comunicazione del progetto</li> <li>▪ Convegno finale e relativi materiali</li> </ul>
<p><b>Servizio 7 - Elementi di innovatività del progetto - Linee Guida gestione conflitti di genere</b></p>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Miglioramento della capacità di gestione dei conflitti e riduzione della violenza generata dagli stessi</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Redazione linee guida</li> </ul>
<p><b>Servizio 7 - Elementi di innovatività del progetto - Piattaforma web della rete antiviolenza</b></p>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Migliore circolazione e/o condivisione delle informazioni fra i soggetti della rete</li> <li>▪ Facilitazione dell'accesso dell'utenza ai servizi (tramite info on line)</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Attivazione della piattaforma web</li> </ul>



Servizi	Indicatori
<p><b>Servizio 7 - Elementi di innovatività del progetto - Laboratorio accompagnamento attività generatrici di reddito</b></p>	<p><b>Risultati</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Miglioramento dell'indipendenza economica delle donne con impatti sulla dipendenza e l'esposizione alla violenza</li> </ul> <p><b>Realizzazioni</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Azioni di accompagnamento</li> </ul>

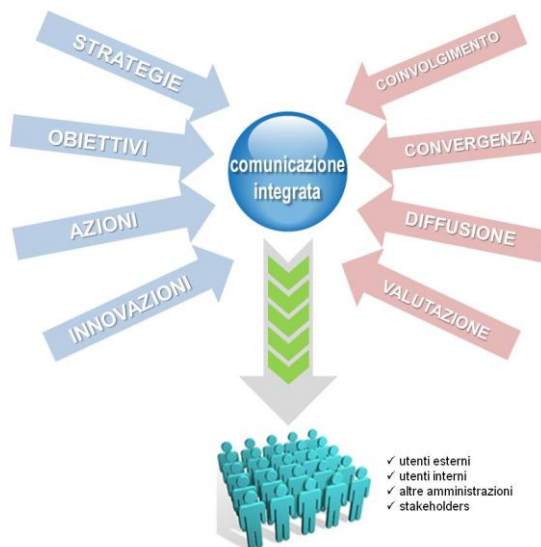
In corso d'opera si procederà a rilevare per ciascun indicatore:

- il valore atteso:** ovvero il valore che si intende raggiungere attraverso le attività di riprogettazione;
- il valore attuale:** ovvero il valore riscontrato in fase di avvio dell'analisi di contesto presso le unità organizzative coinvolte;
- il valore effettivo:** ovvero il valore "effettivamente" riscontrato in fase di simulazione dei processi riprogettati.

#### F. METODOLOGIA DI COMUNICAZIONE

Da un punto di vista metodologico - concettuale il RTI predisporrà un Piano di Comunicazione integrato, che sarà finalizzato al perseguimento di tre macro finalità:

- strategica*, per sostenere gli Uffici nell'implementazione delle proprie politiche e delle proprie attività di prevenzione e di contrasto alla violenza;
- di convergenza* tra le logiche della comunicazione interna (funzionari interni degli Uffici) e quelle della comunicazione esterna (cittadinanza e altri stakeholders partecipanti e non alla rete), favorendo il principio cardine della comunicazione integrata;
- di incentivare* la creazione di relazioni bidirezionali tra gli Uffici ed i suoi "pubblici" di riferimento, finalizzate alla diffusione della cultura della prevenzione presso i destinatari dell'iniziativa e presso la cittadinanza nel suo complesso.



Nella pianificazione e nell'attuazione della comunicazione, il RTI prediligerà l'impiego di soluzioni innovative, che possano accendere la curiosità dell'interlocutore, fornendo, contestualmente, informazioni utili a beneficiare in prima persona dei cambiamenti in atto. Nell'ottica del miglioramento dei servizi, a fronte di un abbattimento dei costi, il momento comunicativo rappresenterà il miglior sistema di "ancoraggio" dell'utente che avrà modo di prendere atto delle novità, valutandone e verificandone i notevoli vantaggi. L'impostazione metodologica prevede l'avvio di una intensa attività di comunicazione finalizzata alla diffusione del progetto ed alla presentazione dei processi di cambiamento e riorganizzazione dei servizi.

Lo schema generale di articolazione del **Piano di Comunicazione Integrata** sarà caratterizzato dalle seguenti fasi:





1. *Pianificazione e redazione*, fase strategica in cui si analizzeranno e valuteranno le scelte da intraprendere, le strategie da adottare, le azioni e le relative modalità di messa in atto;
2. *Implementazione*, fase della concreta stesura del documento e gestione dello stesso anche in tema di tempi e modalità di diffusione dei contenuti del Piano e delle attività previste dallo stesso;
3. *Valutazione*, fase di verifica dei risultati ottenuti, dell'impatto e degli effetti generati sul contesto interno ed esterno all'Amministrazione e delle eventuali discrepanze tra questi e gli obiettivi prefissati.

Nella redazione del Piano di Comunicazione sarà adottata una logica “a matrice” finalizzata alla valorizzazione dell'approccio integrato, esplodendo e articolando in modo chiaro e preciso i macro elementi fondanti dell'attività di comunicazione integrata. Di concerto con l'Amministrazione saranno individuati gli obiettivi specifici del Piano. Per ciascun obiettivo si procederà ad indicare l'approccio strategico, il processo decisionale, le attività da intraprendere, gli strumenti di attuazione delle attività da porre in essere, i risultati da raggiungere, definendo in maniera esauriente gli elementi identificativi.

Si procederà quindi ad articolare il Piano di Comunicazione in cinque macro-sezioni di intervento:

- I. Motivazioni dell'azione comunicativa;
- II. Azioni del Piano e modalità divulgativa;
- III. Destinatari dell'iniziativa;
- IV. Tempi di diffusione;
- V. Valutazione e azioni correttive delle iniziative messe in campo.

Questa struttura risponde di fatto ad una ben precisa impostazione di comunicazione integrata. Di seguito vengono dettagliati i contenuti di ciascuna macro-sezione.

### **Motivazioni dell'azione comunicativa**

In questa sezione del documento saranno identificate ed illustrate le motivazioni dell'azione comunicativa, le iniziative che si intendono intraprendere e gli obiettivi da perseguire per assicurare la piena diffusione, sia verso l'esterno che verso l'interno, del processo messo in atto dall'Amministrazione.

### **Azioni del Piano e modalità divulgativa**

In questa sezione saranno individuate e dettagliate le attività da realizzare in coerenza con la pianificazione strategica delle scelte comunicative.

Per l'implementazione del Piano di Comunicazione provvederemo a proporre un elenco di possibili azioni da mettere in campo, finalizzate al corretto ancoraggio di utenti esterni, interni, amministrazioni terze, stakeholder, ecc. Per ciascuna tipologia di utente saranno previste specifiche azioni di comunicazione al fine di garantire il corretto coinvolgimento nel progetto. Di seguito si indicano, a titolo esemplificativo, alcuni dei prodotti di comunicazione, e delle relative modalità divulgative, che il RTI intende proporre:

- Redazione di un completo **opuscolo informativo** sulle attività progettuali, i risultati previsti e quelli ottenuti;
- Redazione di una mini-guida sui servizi rivolti all'utenza;





- Realizzazione di un portale web, di cui al Servizio 7;
- Utilizzo di un logo realizzato dai giovani vincitori del concorso di idee per uno spot;

In linea generale sia per gli utenti interni che per quelli esterni potranno essere previsti i seguenti ambiti di diffusione dell'azione comunicativa:

- **Informazione tradizionale**, attraverso documentazione stampata cartacea, quali brochure informative in grado di guidare il lettore, in maniera semplice ed altamente comprensibile, all'interno dei servizi e dei punti di ascolto attivati con la Rete.
- **Informazione web**, attraverso la progettazione del sito della Rete Antiviolenza, un'ampia area dedicata alla raccolta di informazioni sul progetto, ai risultati raggiunti, al download della documentazione utile. Sarà inoltre valutata la possibilità di avviare un forum che possa raccogliere esperienze, pareri ed opinioni degli utenti esterni.
- **Informazione diretta**, attraverso la promozione di azioni di sensibilizzazione ed informazione sul progetto. Al proposito sono previsti incontri tradizionali volti a presentare le attività ed i risultati del progetto (es: seminari sul progetto, sedute informative per i dirigenti, ecc.) e specifici incontri con soggetti operanti sul territorio e interessati alle attività progettuali (es: sindacati, altri comuni del territorio regionale, stampa locale, etc.).



Il RTI si proporrà inoltre la predisposizione di un questionario di valutazione, nel quale, il cittadino, potrà esprimere delle valutazioni sui servizi, come riorganizzati a seguito della realizzazione del progetto, sui vantaggi resi. Questo documento, oltre a rappresentare un ulteriore momento di informazione e coinvolgimento diretto, rappresenterà un prezioso elemento di valutazione delle iniziative avviate.