CONSORZIO SERVIZI SOCIALI IN.RE.TE.
(INterventi e RElazioni TErritoriali)
IVREA

COPIA

DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
n. 21 del 10/04/2024

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2024-2026 E DEL MANUALE DI STILE DELL'ENTE.

L'anno DUEMILAVENTIQUATTRO il giorno DIECI del mese di APRILE alle ore 17:30 nella sede legale del Consorzio, regolarmente convocato, si è riunito Consiglio di Amministrazione nelle persone dei signori:

Rita Ippolito	Presidente CdA	Presente
Laura Fogliato	Membro CdA	Presente
Francesco Giglio	Membro CdA	Presente

Tot. Presenti n. 3

Assume la Presidenza la Dott.ssa Rita Ippolito

Partecipa alla seduta, con funzioni di Segretario del Consiglio di Amministrazione la Dott.ssa Federica Ricci, Responsabile dell'Area amministrativa, la quale provvede alla redazione del presente verbale.

Partecipa altresì alla seduta la Dott.ssa Patrizia Merlo, Direttore del Consorzio, ai sensi dell'art.22 comma 8 dello Statuto Consortile.

copia informatica per consultazione

OGGETTO: APPROVAZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2024-2026 E DEL MANUALE DI STILE DELL'ENTE.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

ATTESO CHE i social media possono diventare una risorsa strategica fondamentale al fine di:
- informare e potenziare l'efficacia della comunicazione, secondo quanto previsto dalla normativa di riferimento (legge n. 150/2000, articolo 1 comma 5);
- attuare il diritto all'uso delle tecnologie da parte della cittadinanza nelle comunicazioni con gli uffici pubblici, in chiave di trasparenza e accountability, permettendo maggiore e migliore partecipazione civica (e-government), come espresso dal Codice dell'Amministrazione Digitale (decreto legislativo 82 del 2005, nell'articolo 3 e 7 e sue successive revisioni e integrazioni);

RICHIAMATA la deliberazione dell'Assemblea consortile n. 5 del 31.03.2022 con cui si è proceduto ad approvare il Regolamento di gestione dei social network e social media;

ATTESO CHE detto Regolamento:
- disciplina la gestione ed il funzionamento dei "profili" istituzionali dell'Ente aperti sulle reti sociali, le modalità di utilizzo da parte degli utenti dei profili istituzionali e da parte dei dipendenti dei profili personali;
- si pone come obiettivo principale quello di normare l'utilizzo dei Social Network al fine di potenziare l'informazione e la comunicazione dell'Ente, nonché quello di attuare il diritto all'uso delle tecnologie da parte della cittadinanza nelle comunicazioni con gli uffici pubblici, in chiave di trasparenza e accountability, permettendo maggiore e migliore partecipazione civica;
- mira a valorizzare attraverso i profili istituzionali e i canali social i servizi, attività, progetti, iniziative, eventi, novità normative, pubblicazioni e documenti, in cui il Consorzio In.Re.Te. è coinvolto direttamente o indirettamente;

RITENUTO opportuno definire un Piano della comunicazione dell'Ente ed un relativo manuale di stile riportante le indicazioni sull'impostazione editoriale da adottare nella redazione dei testi, nella scelta di immagini e materiali grafici, nella creazione dei contenuti video coerentemente con i seguenti obiettivi:
1 illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione;
2 illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
3 illustrare e favorire la conoscenza dei servizi e modalità, termini e condizioni della relativa erogazione;
4 agevolare l'accesso e la partecipazione di cittadini e utenti ai servizi dell'Ente, promuovendone la conoscenza;
5 promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
6 favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
7 promuovere l'immagine dell'Ente;

VISTI il Piano di Comunicazione 2024/2026 ed il relativo Manuale di stile, allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

VISTO il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dal Direttore, ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n 267/2000 e ai sensi dell'art.13 del Regolamento dei controlli interni vigente;

CON il voto consultivo favorevole del Direttore espresso ai sensi dell'art. 22 dello Statuto consortile;

DELIBERA

copia informatica per consultazione

Per le motivazioni espresse in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate e riportate

DI APPROVARE il Piano di Comunicazione 2024/2026 ed il relativo Manuale di stile, allegati al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

DI DICHIARARE la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell' art. 134 co. 4 del TUEL 267/2000 con votazione espressa in forma palese.

copia informatica per consultazione

Letto, confermato e sottoscritto

IL Presidente CdA
F.to Dott.ssa Rita Ippolito

IL Segretario
F.to Dott.ssa Federica Ricci

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la copia del presente verbale viene pubblicata all'Albo Pretorio di questo Consorzio per 15 giorni consecutivi con decorrenza dal _____

IL RESPONSABILE
F.to Sig.ra Francesca MATTIS

COMUNICAZIONE AI COMUNI DEL CONSORZIO

Si attesta che del presente verbale viene data comunicazione ai Comuni consorziati, contestualmente alla pubblicazione.

IL RESPONSABILE
F.to Sig.ra Francesca MATTIS

ESECUTIVITA'

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva ai sensi di legge in data 10/04/2024

IL RESPONSABILE
F.to Sig.ra Francesca MATTIS

Copia conforme all'originale, per uso amministrativo

Ivrea, lì _____

IL RESPONSABILE

_____

copia informatica per consultazione

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE
per il Consiglio di Amministrazione

Ufficio proponente: Direzione
Proposta n. 136/2024

Oggetto: APPROVAZIONE DEL PIANO DI COMUNICAZIONE 2024-2026 E DEL MANUALE DI STILE DELL'ENTE.

Parere tecnico

In ordine alla regolarità tecnica della presente proposta, ai sensi dell'art. 49, co. 1, del D.Lgs. 267/2000, si esprime parere FAVOREVOLE.

Ivrea, 09.04.2024

Il Direttore

Dott.ssa Patrizia MERLO

F.to in originale

copia informatica per consultazione

PIANO DELLA COMUNICAZIONE

2024-2026

Consorzio Servizi Sociali In.Re.Te. Via Circonvallazione 54/b 10015 IVREA

copia informatica per consultazione

INTRODUZIONE

Il Consorzio IN.RE.TE. individua tra i propri obiettivi quello di assicurare ai cittadini informazione, accoglienza e ascolto al fine di rispondere alle richieste di aiuto. Il Consorzio valorizzando le risorse del territorio, promuove altresì la costruzione di una solida rete sociale e di una comunità informata, consapevole, competente e responsabile di cui ne sostiene le attività.
Obiettivo centrale è pertanto facilitare il rapporto con i cittadini, rafforzare il dialogo e favorirne la partecipazione. Operando in questa direzione ha scelto di utilizzare gli strumenti di informazione e comunicazione più diffusi e utilizzati dalle persone, intensificando e razionalizzando la gestione dei canali esistenti e adottandone di nuovi e a tal fine ha adottato con deliberazione dell'Assemblea consortile n. 5 del 31/03/2022 il *"Regolamento di gestione dei social network e social media".*
L'adozione del presente piano di comunicazione è un ulteriore passaggio in questo percorso ed è lo strumento che permette di individuare gli attori della comunicazione, gli obiettivi da raggiungere, le modalità di gestione e di utilizzo degli strumenti per raggiungere tali obiettivi, individuando i sistemi di comunicazione in uso e mettendo l'organizzazione nelle condizioni di avere una visione complessiva della propria comunicazione, interna ed esterna.
Le nuove tecnologie dell'informazione e della comunicazione ci proiettano verso un'epoca di importanti cambiamenti sociali e culturali in cui gli individui e le organizzazioni si devono confrontare con una molteplicità di nuovi strumenti e linguaggi comunicativi.
Il Consorzio nel corso degli ultimi anni, ha seguito la crescita di stili di vita associati al web, consapevole che il mondo digitale, i suoi ritmi, i suoi linguaggi e i suoi vantaggi possono contribuire a ridurre la distanza fra i cittadini e le Istituzioni.
Il Piano della Comunicazione costituisce, quindi, una leva verso l'innovazione dell'intera organizzazione perché, oltre ad aumentare l'efficienza e l'efficacia della comunicazione, in senso più generale consente di migliorare la qualità delle relazioni e il dialogo all'interno e con l'esterno.
Il Piano di Comunicazione quindi, vuole essere una proposta metodologica con un grado di generalizzazione e formalizzazione tale da poter diventare uno strumento guida a disposizione di tutti coloro che, nei diversi ruoli, si occupano della comunicazione dell'Ente.
Questo piano di comunicazione prevede un aggiornamento almeno triennale, salvo necessità di revisioni più frequenti.

copia informatica per consultazione

ANALISI DELLO SCENARIO

«In quale contesto operiamo?»

Contesto generale

Il Consorzio Servizi Sociali IN.RE.TE. nasce il 1 aprile 2000, dopo 18 anni di gestione associata delle funzioni socio-assistenziali e socio-sanitarie delegate all'U.S.S.L. 40 dal 1982-1994 (L.R. 20/82) e all'A.S.L. 9 di Ivrea dal 1995 al 2000 (L.R. 62/95).
I Comuni hanno scelto di costituire il Consorzio per esercitare la loro funzione di indirizzo nella materia sociale, per svolgere il ruolo di rappresentanza degli interessi dei cittadini, per garantire la rappresentatività dei Comuni grandi e piccoli, per assicurare la loro partecipazione attiva ai momenti decisionali.
La scelta di costituire il Consorzio è stata sostenuta altresì dalla volontà politica di continuare a garantire in forma partecipata:

- la gestione solidaristica tra Comuni
- la diffusione omogenea dei servizi su tutto il territorio
- l'equità di trattamento dei cittadini a parità di bisogno
- l'economicità e la qualità dei servizi erogati.

I comuni hanno così confermato e consolidato la scelta della gestione associata come la forma più idonea a realizzare l'efficacia e l'efficienza dei servizi sociali e socio-sanitari in un territorio molto esteso ed eterogeneo, caratterizzato dalla presenza di zone di pianura, di zone collinari e di tre comunità montane.

Ad oggi, gli Enti aderenti al Consorzio IN.RE.TE. sono complessivamente 37, di cui 35 Comuni e 2 Unioni per un totale di 42 Comuni, di seguito elencati:

Albiano d'Ivrea	Nomaglio
Andrate	Palazzo Canavese
Azeglio	Parella
Baldissero Canavese	Pavone Canavese
Banchette	Piverone
Bollengo	Quagliuzzo
Borgofranco d'Ivrea	Quassolo
Brosso	Quincinetto
Burolo	Rueglio
Caravino	Salerano Canavese
Carema	Samone
Cascinette d'Ivrea	Settimo Rottaro
Chiaverano	Settimo Vittone
Colleretto Giacosa	Strambinello
Cossano Canavese	Tavagnasco
Fiorano Canavese	Torre Canavese

copia informatica per consultazione

Issiglio	Traversella
Ivrea	Val di Chy
Lessolo	Valchiusa
Loranzè	Vidracco
Montalto Dora	Vistrorio

Da un punto di vista geografico, il territorio del Consorzio IN.RE.TE. si caratterizza per una superficie totale pari a 418,36 Km quadrati, comprensiva di due Unioni:

1. *Unione Comunità Collinare della Serra* composta dai comuni di Albiano, Bollengo, Burolo, Chiaverano.
2. *Unione montana "Dora Baltea"* composta dai comuni di Quassolo, Quincinetto, Tavagnasco.

Popolazione

La popolazione residente al 31.12.2022 è pari a n. 68.278 abitanti come di seguito distribuita per fasce d'età

Popolazione, per fasce d'età, degli Enti consorziati nel 2023: dato riferito ai residenti alla data del 31/12/2022 *fonte dati: Anagrafi Comunali*			
0-17	18-64	65-oltre	**totale 2022**
8.890	**39.526**	**19.862**	**68.278**

L'attuale ambito territoriale di competenza del Consorzio risulta, quindi, essere molto esteso ed eterogeneo nelle sue caratteristiche geomorfologiche, caratterizzandosi tra contesti urbani e suburbani di discrete dimensioni e realtà locali molto piccole prevalentemente dislocate nelle zone montane.

La frammentarietà del territorio condiziona significativamente l'erogazione dei servizi, in particolare quelli domiciliari per la gestione dei quali è necessario prevedere tempi e risorse dedicate agli spostamenti degli operatori.

Il Servizio sociale professionale e le attività di segretariato sociale sono assicurati attraverso sedi di ricevimento del pubblico dislocate sul territorio per garantire un accesso agevole ai cittadini e la necessaria prossimità con la comunità locale.

Contesto specifico

Il Consorzio si propone di assicurare l'esercizio delle funzioni socio assistenziali nell'ambito del territorio dei Comuni associati uniformando la propria attività ai seguenti principi:

- prevenzione e rimozione delle situazioni di bisogno nel quadro di una politica generale volta a superare gli squilibri esistenti nel territorio;
- svolgimento di interventi sociali volti alla tutela del diritto di cittadinanza sociale delle persone e alla tutela e al sostegno della persona e della famiglia;
- superamento della logica di assistenza differenziata per categoria di assistiti mediante l'attuazione di interventi uguali a parità di bisogno ed interventi differenziati in rapporto alla specificità delle esigenze, nel rispetto della personalità dell'assistito;

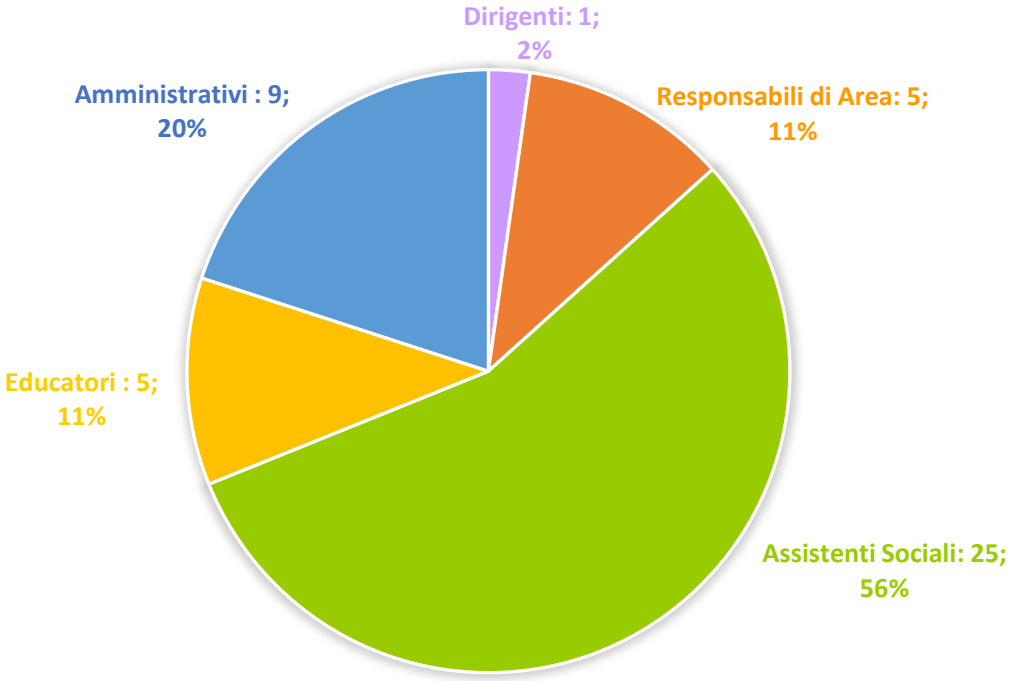
copia informatica per consultazione

- superamento del concetto di istituzionalizzazione, mediante il privilegio di servizi ed interventi che consentano il mantenimento, l'inserimento e il reinserimento dell'assistito nella vita familiare, sociale, scolastica e lavorativa;
- integrazione dei servizi socio assistenziali con i servizi sanitari, educativi, scolastici e con tutti gli altri servizi del territorio, anche mediante l'adozione di protocolli e convenzioni, che consentano di operare in modo efficace per fornire una risposta globale alle esigenze della popolazione;
- apertura al concorso delle iniziative assistenziali e di solidarietà espresse dal volontariato, dall'associazionismo e dalla cooperazione;
- partecipazione dei cittadini e delle forze sociali alla determinazione degli obiettivi, alla formulazione dei piani e dei programmi ed al controllo sull'efficienza e sull'efficacia dei servizi.

Assetto organizzativo e risorse umane

Le professionalità presenti all'interno dell'organizzazione consortile sono riconducibili essenzialmente agli operatori del sociale: Assistenti Sociali ed Educatori Professionali. Il personale dipendente include altresì istruttori amministrativi e finanziari.

Nel primo quadrimestre del 2024, il personale dipendente risulta così composto:

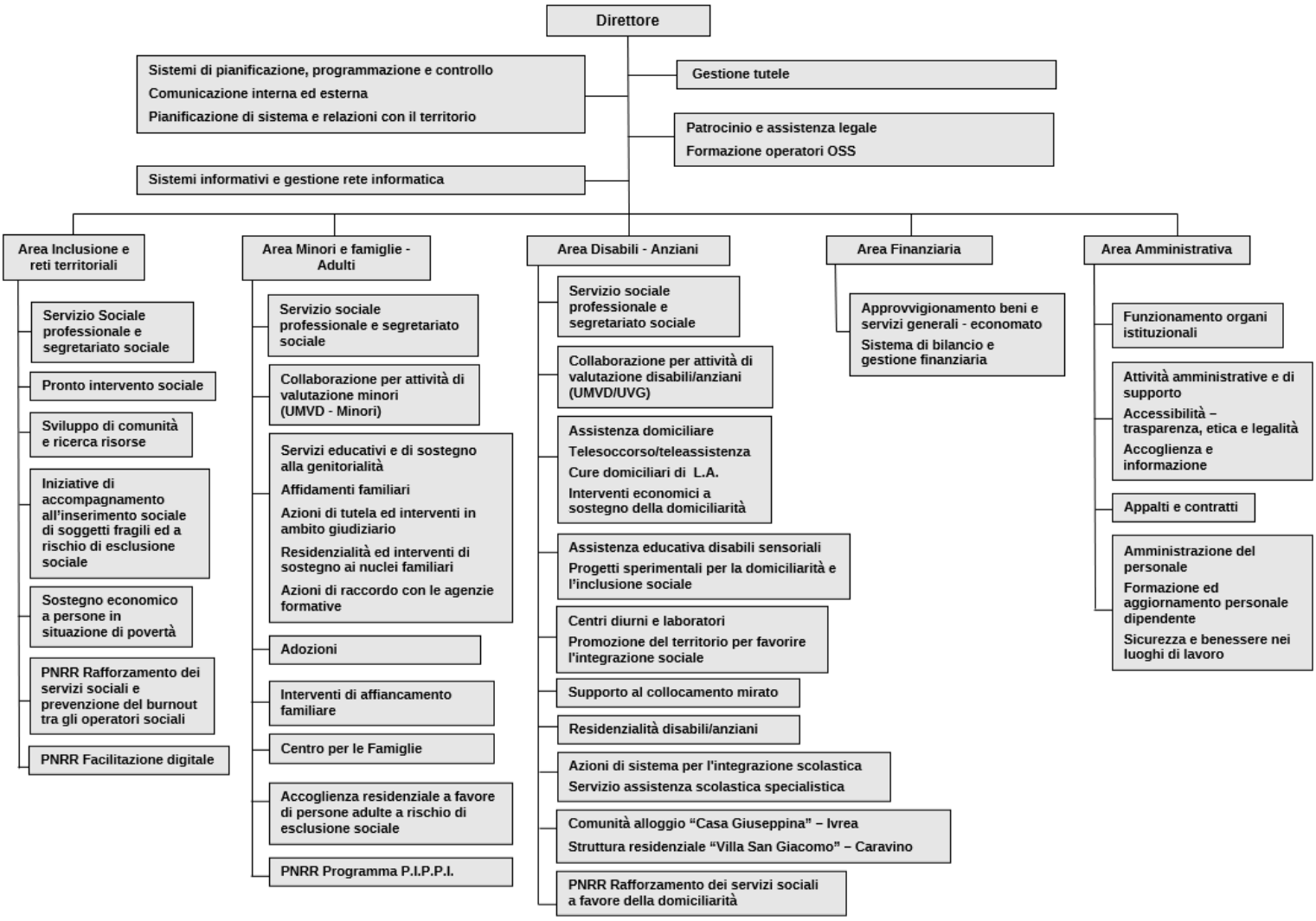


Da un punto di vista funzionale il consorzio è organizzato in 5 Aree così articolate:

1. Minori e famiglie – Adulti
2. Disabili e Anziani
3. Inclusione e reti territoriali
4. Amministrativa
5. Finanziaria

copia informatica per consultazione

Secondo il seguente organigramma funzionale:



Per ulteriori e più specifiche informazioni è possibile fare riferimento al Piano Programma del Consorzio In.Re.Te. .

copia informatica per consultazione

GLI OBIETTIVI E I CONTENUTI

«Cosa comunichiamo?»

La gestione di un processo comunicativo parte dall'individuazione degli obiettivi che si vogliono raggiungere.
Il Consorzio, oltre agli obiettivi specifici legati al contesto deve comprendere anche obiettivi funzionali alle politiche della trasparenza e dell'imparzialità, che sono proprie del settore pubblico in quanto tale.

L'analisi del contesto e la conoscenza degli obiettivi strategici dell'organizzazione consentono di individuare il target della comunicazione, da cui discendono le specifiche azioni.
In questo modo, il piano di comunicazione mette in connessione le azioni da realizzare con gli obiettivi da raggiungere, così sintetizzabili:

- Garantire l'imparzialità nell'opportunità di accesso dei cittadini ai servizi e agli atti;
- Garantire una maggiore partecipazione alle decisioni e alla programmazione del Consorzio da parte dei cittadini;
- Rafforzare e veicolare l'identità dell'ente con una comunicazione chiara dell'identità del Consorzio e della sua missione;
- Comunicare iniziative e programmi in modo chiaro, preciso e puntuale;
- Nel caso in cui identità e immagine dell'istituzione non siano coerenti, facilitare la correzione di immagine in termini di migliore percezione e di maggiore allineamento con l'identità costitutiva dell'ente;
- Aumentare la partecipazione intorno a valori, progetti e priorità del Consorzio;
- Migliorare la percezione della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate (far conoscere le opportunità di fruizione dei servizi, semplificare le procedure, snellire i tempi, ridurre i costi, rendere i servizi coerenti con i bisogni degli utenti, ecc.);
- Promuovere all'interno dell'organizzazione la cultura della relazione e del servizio al cittadino.

copia informatica per consultazione

I contenuti che il Consorzio si impegna a comunicare con regolarità e continuità, attivando di volta in volta l'adeguato mix di strumenti e canali riguardano:

- decisioni, iniziative e attività dell'amministrazione: con la pubblicazione sull'albo pretorio online e la pubblicazione nel sito degli atti amministrativi, gli atti stessi diventano sempre più spesso un veicolo di informazione immediata verso l'esterno e attraverso il costante aggiornamento dell'area riservata del sito consortile verso l'intero;
- informazioni sugli uffici, sui procedimenti amministrativi e sulla modulistica: descrizioni dettagliate e aggiornate sulle attività degli uffici comprensiva anche dei nomi dei responsabili delle aree funzionali, consultabili online;
- nuove iniziative: convegni, incontri e seminari che si svolgono sul territorio di competenza, organizzate direttamente dal Consorzio o da servizi specifici come ad esempio il Centro per le Famiglie F.I.L.O.;
- trasparenza amministrativa: nella sezione del sito denominata "Amministrazione trasparente" vengono pubblicati, raggruppati secondo le indicazioni di legge, i documenti, le informazioni e i dati riguardanti l'organizzazione dell'amministrazione, le attività e le loro modalità di realizzazione. Tutte le deliberazioni sono inoltre, consultabili online e compongono un ricchissimo archivio informativo a disposizione di tutti.

copia informatica per consultazione

INDIVIDUAZIONE DEI TARGET: I PUBBLICI

«Con chi comunichiamo?»

I destinatari principali dell'attività di comunicazione del Consorzio sono tutti i cittadini di ogni fascia d'età.

In dettaglio si possono tuttavia evidenziare alcuni target specifici:

- beneficiari: coloro che già sono coinvolti in progetti personalizzati e ricevono servizi interventi;
- cittadini che presentano un bisogno e sono alla ricerca di una risposta;
- cittadini che potrebbero essere coinvolti nelle attività promosse dal Consorzio, ma non sono a conoscenza dell'Ente e delle sue potenzialità.

Inoltre un ampio target di destinatari è rappresentato dal complesso, eterogeneo ed articolato quadro dei Portatori di interesse che il Consorzio ha individuato e definito nei documenti di programmazione dell'Ente, come di seguito evidenziato, sia con riferimento all'esterno della struttura consortile che al suo interno:

Classi di Portatori di interesse – generale	**Portatori di interesse**
Cittadini	Minori e famiglie, disabili, anziani, soggetti a rischio di esclusione sociale
Personale	Personale dipendente
	Operatori servizi appaltati
ASL	ASL TO4 - Direzione generale
	ASL TO4 - Distretto Ivrea e Cuorgnè
Comuni / Unioni di Comuni	Comuni e Unioni consorziati
Altri Enti del territorio	Unioni e convenzioni afferenti al territorio consortile
	Consorzi afferenti al territorio dell'ASL TO4
	GAL – Gruppo di Azione Locale
Altri soggetti pubblici e privati	IPAB
	Fondazioni
	Confessioni religiose
	Sindacati
	Confindustria del Canavese
	Coldiretti Torino
	CNA – Confederazione Nazionale dell'Artigianato
Associazioni	Volontariato sociale
	Associazioni culturali
	Associazioni sportive
	Gruppi spontanei
Cooperative sociali	Cooperative sociali
	Cooperative sociali di tipo B
	Consorzi di cooperative
	Confcoopertive
Istituti scolastici e agenzie formative	Agenzie formative e formazione professionale
	Istituti comprensivi
	Scuola secondaria di secondo grado

copia informatica per consultazione

Classi di Portatori di interesse – generale	**Portatori di interesse**
	C.P.I.A. 4 TO - Centro Provinciale per l'Istruzione degli Adulti
Città Metropolitana di Torino	Città Metropolitana di Torino
	Città Metropolitana di Torino - Centro per l'Impiego - Ivrea
Regione	Regione Piemonte
Stato e altri enti pubblici	Tribunale ordinario (T.O.) Ivrea
	Tribunale per i minorenni (T.M.) Torino
	Procura della Repubblica presso T.O. Ivrea e T.M. Torino
	Ufficio volontaria giurisdizione
	Sezione fasce deboli presso Procura della Repubblica di Ivrea
	UEPE - Ufficio esecuzione penale esterna
	USSM - Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni
	Prefettura – Ufficio di governo di Torino
	Altre autorità giudiziarie
	Autorità di pubblica sicurezza
	Istituti penitenziari
	INPS
Altri fornitori	Altri fornitori
Fornitori di beni e servizi "specifici"	Famiglie Affidatarie e Affiancanti
	Case famiglia
	Strutture residenziali e semiresidenziali
	Servizi educativi di sostegno allo studio
	Asili Nido
	Associazioni
Fornitori di beni e servizi "specifici" – appalti/concessioni	Cooperative sociali
	Cooperative sociali di tipo B
	Società
Sistema bancario ed altri finanziatori	Sistema bancario ed Enti finanziatori – Fondazioni bancarie

Un target particolare è rappresentato dai media: quotidiani, periodici, stampa specialistica e locale, Tv nazionali e locali, radio nazionali e locali, internet.
In questi anni, il Consorzio ha mantenuto rapporti continuativi con le varie testate giornalistiche che operano sul territorio e che riservano attenzione allo stesso. Non sono mancati anche rapporti con alcune reti televisive locali in occasione di eventi particolari.

copia informatica per consultazione

GLI STRUMENTI

«Come comunichiamo?»

Il Consorzio dispone di numerosi strumenti e canali di comunicazione, che sono stati attivati e ampliati negli anni con l'intento di facilitare il rapporto di conoscenza e accesso già evidenziato.
In base agli obiettivi di comunicazione, vengono utilizzati di volta in volta gli strumenti reputati più adeguati al perseguimento dei risultati attesi, tenendo presente i vincoli rappresentati dalle risorse disponibili (economiche, umane, professionali e tecnologiche).

Comunicazione Esterna

La promozione delle attività e dei servizi viene effettuata attraverso strumenti di diversa natura, in formato cartaceo e digitale, la cui impostazione e veste grafica assumono notevole importanza, in quanto devono risultare coerenti con l'immagine del Consorzio, sia per mantenerne l'identità e la riconoscibilità, sia per favorire e aumentare la leggibilità delle informazioni veicolate verso l'utenza.
Sul piano specifico della comunicazione e della relazione con i cittadini, fermo restando l'obiettivo di porre al centro la persona, il Consorzio intende ulteriormente "accorciare le distanze", attraverso i seguenti strumenti:

Canali di informazione tradizionali:

- Comunicati stampa: note scritte ufficiali redatte dall'ente e rivolte a un pubblico di professionisti della comunicazione. Hanno lo scopo di fornire ai media tutte le informazioni utili per realizzare articoli su servizi, eventi, iniziative dell'amministrazione e diffondere informazioni di pubblica utilità. Di norma contengono orari, luoghi, personaggi e nodi cruciali di eventi e iniziative, includono le dichiarazioni del Direttore del Consorzio o dei Referenti dei progetti, eventuali immagini, link o allegati per gli approfondimenti.
- Conferenze stampa: incontri con i giornalisti organizzati dal Consorzio ai quali partecipano il Presidente dell'Assemblea consortile, il Direttore e/o i Responsabili dei servizi, per illustrare progetti o iniziative dell'amministrazione. Si sceglie di organizzare una conferenza stampa quando il tema è particolarmente complesso (per cui l'ente ritiene necessario incontrare i giornalisti per fornire maggiori approfondimenti e chiarire direttamente eventuali dubbi), oppure quando il Consorzio ritiene il tema o l'evento particolarmente significativo e degno di essere evidenziato.
- Sportello Sociale: primo contatto di front office con i cittadini, che offre informazioni su procedimenti e servizi del Consorzio, fornisce eventuale modulistica, orienta il cittadino verso le attività gestite dall'ente, orienta la persona nella rete di servizi e opportunità presenti sul territorio.
- Ricevimento pubblico: l'attività di accoglienza diretta viene svolta anche dal servizio di ricevimenti pubblico tenuto dai singoli assistenti sociali nelle sedi diffuse su tutto il territorio.
- Accesso telefonico: punto di contatto immediato, fondamentale e altamente utilizzato dai cittadini, che consente un immediato contatto diretto con un operatore, a volte già risolutivo. Il codice di comportamento dell'ente contiene disposizioni sulle modalità di rapporti con il pubblico.

copia informatica per consultazione

- Call center dedicati: il Consorzio ha attivato, per temi emergenti o emergenziali questa soluzione estremamente efficace, adottata con successo ad esempio, in occasione del passaggio alla nuova misura di contrasto alla povertà, l'Assegno di Inclusione e il Supporto Formazione Lavoro per fornire risposte rapide alle richieste dei cittadini, definendo orari e giornate dedicate a questo scopo specifico e fornendone immediata notizia attraverso i canali già attivi e conosciuti.

Canali di informazione digitali:

L'utilizzo delle nuove tecnologie e di internet nel particolare, rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività universale, bassi costi ed interattività. In questa direzione il Consorzio ha attivato:

- il sito web: reperibile al link https://www.inrete.to.it conforme alle linee guida dell'Agid, con l'obiettivo di fornire tempestive informazioni delle attività e iniziative consortili, semplificare la comunicazione con l'ente, favorire il dialogo tra cittadini e amministrazione e permettere un'esperienza utile, semplice e intuitiva;
- lo Sportello di facilitazione digitale: è stato attivato nel 2023, nel rispetto di quanto previsto dal Codice dell'Amministrazione Digitale, con l'obiettivo di supportare i cittadini nella transizione al digitale, mettendo a disposizione un operatore dedicato, in orari e giornate specifici, per il supporto nell'utilizzo dei servizi on-line del Consorzio e in generale della P.A. Il Progetto di facilitazione digitale "Digit-abile" ha previsto l'attivazione di sei Punti di Facilitazione Digitale sul territorio consortile. Il servizio è stato reso possibile grazie alla partecipazione del Consorzio IN.RE.TE., in qualità di soggetto sub-attuatore, al bando della Regione Piemonte: "Bando regionale non competitivo per l'attuazione della Misura 1.7.2. del PNRR: costituzione di reti locali di facilitazione digitale" finanziato dal Ministero per la Transizione Digitale nell'ambito della " Misura 1.7.2 del PNRR per la Transizione Digitale". Il servizio vede la presenza di due Facilitatori Digitali certificati ed abilitati che erogano il servizio:
  - individualmente al cittadino attraverso il Punto di Facilitazione (servizio a sportello)
  - in gruppo, attraverso dei momenti di formazione e supporto (servizio erogato in itinere su tutto il territorio su tematiche da individuare in collaborazione con le Amministrazioni Comunali).

  Il ruolo dei Facilitatori, è di assistere e supportare la cittadinanza: nell'utilizzo degli strumenti digitali messi a disposizione dalla Pubblica Amministrazione (SPID, CIE, Pago PA, ecc...), sull'uso di strumenti e applicativi tra cui: web, password, l'identità digitale, app, mail, etc. A questi, naturalmente, si possono aggiungere altre tematiche di interesse e la risposta a bisogni specifici dei cittadini e in collaborazione con le Amministrazioni comunali possono essere organizzati momenti specifici (es. SPID DAY, formazioni sull'uso di strumenti digitali, navigazione web sicura, ecc...).
- utilizzo dei broadcast nell'applicazione WhatsApp sul cellulare in dotazione al Centro per le Famiglie, con l'obiettivo di diffondere le informazioni in modo tempestivo e diretto ai cittadini relativamente a eventi, argomenti di pubblica utilità, notizie relative ai servizi e a momenti formativi in programma, nel pieno rispetto delle indicazioni fornite nell'allegato al verbale di consegna del cellulare di servizio.

La promozione dell'immagine:

copia informatica per consultazione

Particolare attenzione è stata dedicata alla cura dell'immagine a partire dalla definizione del logo e di tutte le immagini utilizzate che negli anni, oltre ad aver coinvolto professionisti del settore, ha stimolato la partecipazione attiva dei cittadini attraverso laboratori artistici e multimediali gestiti dal Consorzio, in particolare:

- progettazione grafico/creativa degli strumenti di comunicazione: non essendo presenti all'interno dell'ente specifiche figure professionali, il Consorzio si può avvalere di una collaborazione esterna per gestire l'ideazione, l'elaborazione e l'impaginazione dei materiali di comunicazione e promozione, in modo che sia garantita la qualità necessaria dei diversi strumenti realizzati sia in versione cartacea sia digitale, anche attraverso il coinvolgimento dei servizi/laboratori consortili;
- utilizzo di locandine, dépliant, volantini: il Consorzio utilizza regolarmente questo tipo di strumenti di comunicazione cartacei e tradizionali, creando un mix comunicativo completo adatto a raggiungere tutte le diverse tipologie di cittadino. Manifesti, locandine e inviti relativi alle iniziative vengono realizzati di norma internamente al Consorzio. Tutti i materiali stampati riportano il logo dell'ente e rispettano le regole dell'immagine coordinata;
- realizzazione di materiale divulgativo informativo connesso a specifiche progettazioni e fonti di finanziamenti: la cura dell'aspetto comunicativo è sempre più elemento centrale e qualificante nella realizzazione di progetti oggetto di finanziamenti e spesso determina la necessità di vincolare nel budget di progetto specifiche risorse da destinare alla Campagna comunicativa.

Tutti gli atti dovranno riportare il logo consortile; eventuali locandine, dépliant e volantini possono contenente, alternativamente al logo consortile, il banner rappresentativo del territorio consortile e/o il logo dello specifico servizio.

Comunicazione Interna

Con l'espressione comunicazione interna (o organizzativa) si intende sia l'insieme delle attività che favoriscono e diffondono i valori dell'ente, la conoscenza delle strategie amministrative e l'organizzazione del lavoro, sia la messa in comune di esperienze, valori, responsabilità, creazione di identità e di condivisione dei processi organizzativi.
In tal senso la comunicazione interna è anche motore dello sviluppo dell'organizzazione, leva strategica nella gestione del cambiamento e svolge un ruolo complementare e funzionale rispetto alla comunicazione esterna.
La comunicazione interna ha la funzione fondamentale di interpretare l'identità dell'istituzione per costruire relazioni a sostegno degli obiettivi dell'organizzazione, mettendo ogni dipendente nelle condizioni di conoscere i programmi del Consorzio e individuare il senso del proprio ruolo e del proprio lavoro all'interno di questi programmi. In questo modo si pongono le basi affinché anche i cambiamenti siano più facilmente condivisi.
Anche la comunicazione interna così come quella esterna può avere differenti caratteristiche: essere sia diretta (incontri, riunioni, seminari, corsi di formazione) che mediata (lettere/circolari/atti, e-mail); sia verticale dall'alto al basso (attraverso la diffusione di guide o manuali per il personale, comunicati affissi in bacheca, riunioni, colloqui personali) o dal basso all'alto (con gli atti propri del Ciclo della programmazione- gestione e Controllo o l'analisi di clima per indagare sulle aspettative dei dipendenti). Infine può essere orizzontale tra pari o trasversale tra colleghi di livello diverso appartenenti a funzioni diverse.

copia informatica per consultazione

I principali strumenti di comunicazione e informazione interna al Consorzio possono essere così sintetizzati:

- Statuto
- Regolamenti
- Codice di Comportamento
- Piano Programma
- PEG e Piano della performance
- Piano Integrato di Attività ed Organizzazione
- Atti
- Circolari
- Posta elettronica
- Bacheche
- Conferenze di sevizio
- Conferenza delle aree della direzione
- Incontri delle aree funzionali
- Incontri di formazione interna
- Area riservata del sito consortile.

Tali strumenti hanno l'obiettivo di coinvolgere i dipendenti e informarli nel più breve tempo possibile delle novità organizzative interne.

Ogni strumento viene scelto e adottato in maniera coordinata e combinata rispetto a tutti gli altri mezzi che il Consorzio intende utilizzare, per accrescerne l'efficacia ed evitare disallineamenti o incongruenze nella comunicazione interna.

In questi termini, si parla di "communication mix", all'interno del quale agli strumenti formali vengono associati quelli informali e a quelli scritti quelli orali, ben sapendo che la comunicazione interna, specialmente per un'amministrazione pubblica, passa attraverso ciascuno di essi.

copia informatica per consultazione

GLI ATTORI

«Chi comunica?»

Tutta la struttura organizzativa partecipa e contribuisce costantemente alla comunicazione dell'ente poiché comunica ininterrottamente su numerosi fronti:

- con il "passaparola"
- con il contatto diretto tra le persone (negli uffici e agli sportelli, al telefono, via email)
- tramite la produzione e diffusione di documenti (atti amministrativi, lettere, ma anche progetti, presentazioni e relazioni)
- tramite l'utilizzo di piattaforme di comunicazione online (albo pretorio, sito web, messaggistica telefonica, canali social).

In considerazione di ciò è necessario che tale complessa attività poggi su processi e procedure in grado di garantire una comunicazione che sia chiara, coerente, costante, efficace e riconoscibile (riconducibile all'ente).
Processi e procedure non sono tuttavia sufficienti affinché tale sistema di comunicazione funzioni e continui a svilupparsi; è necessario innanzitutto che la comunicazione venga intesa da tutti e sempre più come patrimonio culturale e che ciascun attore coinvolto partecipi alla sua costruzione e al suo sviluppo.

copia informatica per consultazione

AZIONI PREVISTE

«Cosa intendiamo fare?»

Aggiornamento del linguaggio amministrativo

Il Consorzio intende realizzare, nel rispetto delle nuove normative in ambito di divulgazione della cultura di genere, riprese anche dalle Linee guida per le P.A. sulla "Parità di genere nell'organizzazione e gestione del rapporto di lavoro con le pubbliche amministrazioni", adottate dal Dipartimento per la funzione pubblica e dal Dipartimento per le pari opportunità nel 2022, una revisione del linguaggio amministrativo in uso.

In queste norme si sottolinea come sia importante procedere alla "sensibilizzazione all'utilizzo di un linguaggio inclusivo sotto il profilo del genere, per evitare formulazioni che possano essere interpretate come di parte, discriminatorie o degradanti, perché basate sul presupposto implicito che maschi e femmine siano destinati a ruoli sociali diversi".

Nel quadro più generale del sistema della parità e delle pari opportunità tra uomini e donne, così come delineato dalla normativa di riferimento, il pari trattamento nell'uso del linguaggio nell'ambito delle leggi e degli atti organizzativi, nonché nell'attribuzione dei titoli funzionali, siano essi accademici, professionali, istituzionali e onorifici, concorre alla rimozione dei pregiudizi e degli stereotipi di genere. In tal senso la comunicazione istituzionale assume un forte ruolo nel promuovere non soltanto una comunicazione istituzionale attenta al genere, bensì una cultura attenta al genere.
La riflessione sul linguaggio utilizzato dal Consorzio nella stesura dei propri atti è fondamentale per rendere tutti consapevoli delle possibili disuguaglianze di genere che ne possono derivare. Il linguaggio, infatti, è un potente mezzo di veicolo dei cambiamenti sociali e se un'istituzione pubblica come il Consorzio dialogando con il personale, i cittadini, le cittadine e gli/le stakeholders, i Comuni, ecc. adotta un linguaggio il più possibile semplice, rispettoso del genere e non solo, nelle sue espressioni scritte e on line, per raggiungere più celermente tutti/e i/le destinatari/e, potrebbe divenire veicolo di supporto e incentivazione al cambiamento culturale.
A tal fine è stato redatto un "Manuale di stile" contenente le indicazioni principali – All. 1 – allegato al presente piano.

Attivazione di un canale Social

Il Consorzio, resosi conto dell'importanza sempre crescente che le nuove tecnologie per la comunicazione stanno assumendo nella vita dei cittadini, ha compreso che i social media rappresentano una nuova modalità per interfacciarsi con i cittadini, che si affianca ai tradizionali canali di comunicazione istituzionale. Per il loro carattere orientato all'interazione, allo scambio e alla diffusione veloce di informazioni e contenuti, i social network rappresentano un'opportunità, tanto per l'ente quanto per i cittadini.
Attraverso i social network è possibile efficacemente rendere noti contenuti di pubblico interesse e monitorare in tempo reale le reazioni da essi generate; stabilire un rapporto diretto con i cittadini, favorendone la partecipazione e il coinvolgimento alla vita amministrativa; fornire informazioni, chiarimenti, risposte, collezionare feedback; acquisire segnalazioni utili alla programmazione delle attività dei settori dell'amministrazione.

copia informatica per consultazione

I cittadini, che nell'ecosistema social-mediale sono agenti dell'informazione e produttori di contenuti, possono contribuire alla diffusione di informazioni e notizie di pubblico interesse, segnalare con maggiore facilità e immediatezza disservizi, esigenze, fatti rilevanti, partecipare attivamente e dialetticamente alla vita amministrativa, sentendosi pienamente coinvolti.
Per questi motivi è prevista l'attivazione di un canale Instagram attraverso il quale diffondere contenuti, immagini, video.
L'obiettivo è realizzare una comunicazione online il più possibile chiara, coordinata e omogenea.

Sperimentazione attivazione social media Centro per le Famiglie – F.I.L.O.

Il Consorzio ha individuato nel proprio Centro per le famiglie FILO il servizio in cui sperimentare l'attivazione di social media.
La sperimentazione prevede l'attivazione di due profili rispettivamente sulla piattaforma Instagram e Facebook ed entrambi i profili, simili, prevedono cinque rubriche specifiche:

1. PROFILI
2. TRAME
3. INFILO PER TRE
4. MATASSE
5. HO PERSO IL FILO

così come descritte nell'All. 2 – Piano della Comunicazione social media Centro FILO, allegato al presente piano.
Con riferimento alla fase di sperimentazione i due profili saranno attivi solo per la funzione informativa in uscita e non sarà possibile avviare chat o inserire commenti da parte dei cittadini. Sarà invece attiva la funzione di condivisione.

È prevista la diffusione di informazioni e divulgazione di eventi e iniziative del territorio correlate alle attività istituzionali del Centro FILO, purchè realizzate in forma gratuita e da enti/associazioni che partecipano stabilmente al Tavolo minori costituito dal Consorzio.

È inoltre attivo un numero di cellulare e un indirizzo mail specificatamente destinati.

copia informatica per consultazione

Allegato 1

MANUALE DI STILE

Questo Manuale racchiude una serie di suggerimenti per un uso del linguaggio amministrativo che sia chiaro, trasparente ed efficace, al fine di promuove una comunicazione più comprensibile tra il Consorzio e i cittadini.
Gli atti amministrativi, sia interni che esterni, devono essere progettati e scritti per essere compresi da chi li riceve, pertanto questo documento promuove l'utilizzo di termini meno burocratici e tecnici.

Poiché non ha alcuna pretesa di completezza, esso va considerato come uno strumento in continua elaborazione che può essere via via arricchito di nuovi elementi.
Nella redazione dei testi si consiglia di utilizzare uno stile sobrio e chiaro che favorisca, da un lato una comunicazione scorrevole e coerente in tutte le diverse parti della sua esposizione e, dall'altro, un risparmio di tempo sia per il cittadino che per il Consorzio.
L'obiettivo di questo documento è quello di evidenziare la differenziazione sociolinguistica legata al tipo di testo, ai destinatari, ai contesti e agli argomenti.

COME SCRIVERE

Suggerimenti sull'organizzazione del testo

Per garantire chiarezza, coerenza e accessibilità del testo è importante individuare alcuni elementi principali:

- la funzione del testo
- il destinatario
- il contesto in cui il testo verrà comunicato (sede pubblica o privata)
- il mezzo con cui sarà trasmesso il testo (dal mezzo dipendono gli aspetti grafici e le strategie iconografiche del testo, anche multimediale)
- il contenuto da comunicare: individuando cosa è necessario e cosa è superfluo.

Suggerimenti sulla sintassi

Per garantire l'efficacia di un testo è necessario:

- scrivere frasi brevi
- utilizzare una frase per ogni informazione fondamentale
- scrivere frasi con verbi alla forma attiva e di forma affermativa (evitando, ad esempio, le doppie negazioni)
- preferire modi e tempi verbali semplici.

Suggerimenti sul lessico

Per rendere un testo semplice è utile:

- adoperare parole comuni evitando formule dotte o espressioni stereotipate;
- adoperare parole concrete e dirette, evitando termini astratti o perifrasi articolate e complesse;
- adoperare con parsimonia i termini tecnici preferendo corrispondenti di uso comune;
- evitare il ricorso a sinonimi;
- adoperare con parsimonia sigle e abbreviazioni;

copia informatica per consultazione

- curare con particolare attenzione la composizione grafica del testo;
- verificare la completezza e la correttezza delle informazioni mediante un'accurata revisione del testo.

Altri Suggerimenti

Carattere

Nella redazione di un documento dovrà utilizzarsi il carattere Times New Roman, preferibilmente in dimensione 12.

Elenchi

Nella redazione di un elenco è preferibile l'uso dei numeri a quello delle lettere, seguiti da un punto e non dalla parentesi; la numerazione è d'aiuto soprattutto se nel testo si fa riferimento a qualche punto dell'elenco:

1.
2.
3.

Tra un punto e l'altro non serve mettere il punto e virgola, né chiudere con un punto. Solo nel caso di elenchi con frasi complesse, si può adoperare il punto e virgola e, in chiusura, il punto.

Evidenziazioni

Maiuscolo: l'uso di parole tutte in maiuscolo deve essere evitato.

Grassetto: un uso troppo frequente del grassetto confonde il lettore. Si consiglia di adoperarlo con parsimonia, ad esempio per una data di scadenza o altra informazione analoga.

Corsivo: si usa solo per segnalare le citazioni, le parole straniere e, ove necessario, le parole cui si vuole attribuire una certa enfasi. In particolare, corsivo e sottolineato, a cui si ricorre per dare maggiore evidenza, non vanno usati insieme.

Colore: generalmente il testo è in nero. L'uso di altri colori deve essere limitato solo a quei casi in cui la differenziazione cromatica rende comprensibili i dati esposti (per esempio grafici e tabelle).

L'uso del colore può essere anche utilizzato, ove necessario, in sostituzione di grassetto e corsivo per evidenziare qualche parola.

Genere: si raccomanda un uso consapevole della lingua, così da evitare qualsiasi tipo di discriminazione, compresi gli stereotipi di genere e le relative dissimmetrie di trattamento che continuano a non tener conto dei cambiamenti sociali avvenuti nella nostra società.
Si richiede di evitare l'uso di un "collettivo neutro" quando il testo è riferito sia a donne che a uomini poiché finirebbe con il corrispondere al maschile. *Ad esempio: la dirigenza, la cittadinanza anziché i dirigenti, i cittadini.*
Non utilizzare signorina, ma il simmetrico di signore, cioè signora.
In merito ai titoli professionali, la maggior parte dei ruoli professionali può essere correttamente trasposta al femminile (si evitino i femminili in -essa, percepiti come denigratori, ad eccezione di professoressa, dottoressa e studentessa ormai entrate nell'uso corrente).
La formazione del femminile seguirà quindi le seguenti modalità, a partire dalla forma maschile già presente nel lessico:

copia informatica per consultazione

- dai termini in -o, -aio/-ario si ricavano quelli in -a,-aia/-aria: ad esempio architetta, avvocata, primaria, notaia, marescialla
- dai termini in -(i)ere si ricavano quelli in -(i)era: ad esempio carabiniera, cancelliera, consigliera
- dai termini in -sore si ricavano quelli in -sora: ad esempio assessora, difensora, revisora
- dai termini in -tore si ricavano quelli in -trice: ad esempio ambasciatrice, amministratrice

Non si ha, invece, adeguamento morfofonetico al femminile, ma solo l'anteposizione dell'articolo con:

- termini in -e o in -a: ad esempio la caporale, generale, giudice, nonché l(a) atleta, poeta
- forme italianizzate di participi presenti latini: ad esempio l(a) agente, la cantante, la comandante
- composti con capo-: ad esempio la capofamiglia, caposervizio, capo ufficio stampa.

Iniziali in maiuscolo

Per mantenere una buona leggibilità del testo, si deve fare un uso limitato delle iniziali maiuscole per limitare l'alternanza tra alti e bassi nella scrittura.

Oltre ai nomi propri, l'iniziale maiuscola si usa per le istituzioni (Chiesa, Stato...), per i termini geografici (Ovest, Occidente), per i nomi geografici (le città, il monte Cervino), per le epoche e i movimenti.

Un discorso a parte va fatto per le maiuscole "reverenziali", l'Assemblea Consortile, il Direttore Generale. Tuttavia è preferibile utilizzare gli aggettivi in minuscolo: l'Assemblea consortile, il Direttore generale. L'iniziale maiuscola va tenuta solo per la prima parola quando si fa riferimento alla denominazione di enti, istituti e organizzazioni.

Le qualifiche come dot., ing., avv. vanno minuscole se sono seguite dal nome della persona. Invece, se nella frase si fa riferimento alla funzione omettendo il nome proprio, deve essere usato il maiuscolo.

Per quanto riguarda le strutture, bisogna usare la maiuscola sia per la struttura intesa come organizzazione, sia per la prima parola della specifica denominazione come ad esempio: il Servizio dell'Età evolutiva.

Nel caso di un riferimento generico alla struttura, bisogna usare l'iniziale minuscola come ad esempio: "le comunità terapeutiche si sono adeguate alle normative vigenti".

I nomi di enti stranieri vanno messi nella dizione originale, senza tradurli e mantenendo, in questo caso, le maiuscole nel rispetto della provenienza.

Numeri

Fino al dieci compreso, i numeri si scrivono sempre in lettere, tranne che per le date e le ore, come anche cento, mille, miliardi.

I numeri ordinali si scrivono per esteso: primo, secondo.

I numeri romani, sempre in maiuscolo, ma senza esponente: XIX e non XIX°.

Orari: tra l'ora e i minuti va il punto e non la virgola, oppure i due punti.

Parole, espressioni e frasi straniere

Le parole e le espressioni in lingua straniera vanno in corsivo quando non siano di uso comune e, in tal caso, prendono la desinenza al plurale. Le parole straniere ormai assimilate dalla nostra lingua o entrate nell'uso comune vanno in tondo e rimangono invariate al plurale.

copia informatica per consultazione

Punteggiatura

I diversi segni di punteggiatura (virgole, punti, due punti, punti di domanda ed esclamativi, parentesi) sono sempre seguiti, ma mai preceduti, da uno spazio. I punti di sospensione, sempre e solo tre, sono sempre uniti alla parola che li precede o li segue. Non si usano in fine di frase se questa termina con ecc. o eccetera. Tra parentesi quadre [...], i puntini di sospensione indicano parti omesse all'interno di citazioni. La parentesi quadra [...] va preceduta e seguita da uno spazio.

COME SCRIVERE NEL WEB

Internet è un mezzo di comunicazione che ha l'esigenza di uno stile e di regole di scrittura proprie, che vanno a sommarsi a quelle valide per la redazione dei testi amministrativi divulgati su carta.

I contenuti sul web vanno comunicati con la massima velocità e chiarezza, quindi diventa importante riuscire a trasmettere il messaggio in modo adeguato, per fornire un servizio concreto ai cittadini e agli stakeholder.

La scrittura online deve seguire determinati criteri di composizione del testo, in modo da aumentare l'usabilità e la comprensione dei contenuti. È necessario saper dosare gli espedienti visivi che colpiscono di più il navigatore e che lo fanno fermare sulla pagina: titoli, sottotitoli, link, immagini, colori. Dopo aver attirato l'attenzione del visitatore, sarà necessario trattenerlo sulla pagina attraverso testi molto chiari e semplici. In caso di informazioni numerose ed eterogenee, è opportuno creare percorsi strutturati su più pagine.

Le seguenti indicazioni hanno lo scopo di offrire suggerimenti utili per strutturare in modo corretto il testo e organizzare nel modo migliore i contenuti.

Il Testo

Per dare forma al testo nel modo migliore possibile, è necessario:

- evitare la ridondanza degli aggettivi, degli avverbi, dei superlativi e le espressioni vaghe
- scegliere la concretezza e le espressioni dirette
- evitare titoli ambigui o criptici
- usare un linguaggio che si riferisca il più possibile all'utente, non a noi e alla nostra organizzazione.

Per essere efficace, il testo deve avere un'adeguata pianificazione che comporta identificare:

1. il destinatario (chi)
2. l'oggetto (cosa)
3. il linguaggio idoneo (come).

Le frasi

Per un testo chiaro ed efficiente le frasi utilizzate devono avere caratteristiche specifiche.

La leggibilità di un testo dipende molto dal modo in cui sono strutturate le sue frasi e la regola da seguire prevede: soggetto, verbo, complemento oggetto.

copia informatica per consultazione

Le frasi devono:

- essere brevi, semplici e lineari
- i periodi devono contenere due frasi al massimo
- i verbi devono avere la forma attiva, meglio l'indicativo, presente, passato prossimo o futuro, evitando il gerundio
- nei periodi non bisogna usare troppe subordinate e troppi incisi
- bisogna evitare le formule del burocratese e ridurre i tecnicismi
- è opportuno evitare i gerghi di settore e le abbreviazioni incomprensibili al di fuori del contesto lavorativo
- le parole straniere vanno usate solo quando servono realmente
- i periodi devono utilizzare bene la punteggiatura e in particolare il punto di interruzione di una frase ("punto e a capo") per dare varietà visiva alla pagina.

Accorgimenti

Per rendere un testo accattivante è bene scrivere in positivo, affermando piuttosto che negando, utilizzando termini come "pochi" invece che "non molti" o "diverso" invece che "non lo stesso".

Un'azione deve corrispondere il più possibile ad una parola, ad esempio, "dare inizio = iniziare" o "dare avvio = avviare, iniziare".

È importante evitare le forme passive e sono sconsigliate le forme impersonali.

Per garantire omogeneità al testo, lo stile di scrittura scelto deve essere mantenuto sempre uguale all'interno della pagina o della sezione.

È opportuno strutturare il testo in paragrafi (unità di misura del web pari a 20 righe) per rendere la lettura del testo più semplice e chiara, permettendo al lettore di vedere soltanto 20 righe per volta, ovvero lo spazio di un paragrafo. I paragrafi vanno concepiti con un solo tema e come moduli indipendenti, quindi devono avere, ogni volta che è possibile, il loro titoletto e la loro autonomia. L'uso dei titoletti fornisce anche alla lettura una pausa tra un blocco di informazioni e quello successivo.

È necessario quindi separare le sezioni del testo lasciando una riga di spazio tra un paragrafo e l'altro (ogni 7-10 righe) per migliorare la leggibilità.

Per evidenziare le priorità e chiarire la sequenza delle informazioni, vanno usate le liste puntate o numerate, che permettono di dividere e spaziare le voci in modo chiaro, aiutando la leggibilità.

Per guidare il lettore nell'esplorazione dei contenuti vanno utilizzate parole chiave interessanti, che permettono di focalizzando l'attenzione nei punti caldi e facilitano la comprensione a colpo d'occhio.

Per mettere in risalto parole o frasi ritenute importanti è consigliato l'utilizzo del grassetto, mentre il corsivo va utilizzato per discorsi diretti o citazioni.

Un testo leggibile richiede che venga evitato il più possibile l'uso delle maiuscole, così come il tutto maiuscolo. Inoltre vanno sempre evitati l'uso di colori diversi ed il sottolineato perché si confonde con i link e genera confusione.

copia informatica per consultazione

Bisogna esplicitare acronimi e sigle, perché non possono essere compresi da tutto il pubblico del web, soprattutto se sono legati a settori professionali specifici. Per facilitare la lettura è meglio, inoltre, scrivere in maiuscolo soltanto la lettera iniziale dell'acronimo e della sigla e non l'intera parola (U.v.g. e non U.V.G.).

Le immagini

Ogni volta che è possibile è utile inserire un'immagine che accompagni il testo e che sia:

- coerente con il contenuto del testo
- in grado di veicolare il messaggio corretto
- della dimensione corretta (se troppo grandi distraggono e creano confusione)

Si raccomanda di prestare molta attenzione al copyright delle immagini, oltreché al puntuale rispetto della normativa in tema di privacy.

È vietato pubblicare immagini violente o che possano in qualche modo ledere i diritti altrui, foto che mostrano armi, immagini oscene, volgari e oltraggiose, oltreché immagini che facciano riferimento esplicito a orientamenti politici.

I Link

I link sono l'essenza dell'ipertesto pertanto, sceglierli e titolarli bene è parte integrante della scrittura online. La loro presenza arricchisce sempre un sito, e, se inseriti all'interno del testo, oltre ad offrire al lettore nuovi percorsi, servono anche a guidare lo sguardo: le parole sottolineate emergono visivamente e costituiscono già da sole un piccolo indice per chi è abituato a "scorrere" la pagina più che a leggerla.

Un link a un sito esterno va utilizzato quando:

- si rimanda a informazioni complementari alle nostre;
- le informazioni sono già state fornite in modo chiaro ed esaustivo in un altro sito;
- viene suggerito un approfondimento;
- si ritiene opportuno avvalersi dell'opinione di un esperto dell'argomento trattato.

Nel rispetto sia delle norme di usabilità e accessibilità del web, sia della trasparenza, il Consorzio deve utilizzare formati non proprietari, cioè file visualizzabili con software gratuiti, e deve allegare alla pagine web, solamente file in formato pdf aperto, visualizzabile dal programma gratuito "Adobe Acrobat Reader", che permette di mantenere i requisiti di accessibilità, oppure in formato odf o, come alternativa semi-aperta, formato rtf, visualizzabili da qualsiasi programma di elaborazione di testi (compreso Word).

Per essere allegati i nomi dei file non devono contenere lettere accentate, spazi o punti fermi (ad eccezione di quello necessario dell'estensione) e la composizione del nome dei documenti deve essere mantenuta per tutti uguale. I nomi devono essere brevi e devono chiarire il contenuto all'utente.

Infine, molto importante, è la fase di revisione, in cui è indispensabile rileggere i testi scritti, verificandone la leggibilità e controllare che la pubblicazione online del testo o della pagina corrisponda agli obiettivi prefissati.

copia informatica per consultazione

CENTRO PER LE FAMIGLIE F.I.L.O.
IVREA

PIANO DI COMUNICAZIONE

SOCIAL MEDIA

FILO

FamiglieIncontriLuoghiOpportunità

copia informatica per consultazione

Profili Social:
INSTAGRAM
FACEBOOK

Entrambi i profili, simili, prevedono 5 rubriche specifiche:

- PROFILI
- TRAME
- INFILO PER TRE
- MATASSE
- HO PERSO IL FILO

copia informatica per consultazione

La rubrica mette in evidenza le attività stabili del Centro per le Famiglie e alle quali è possibile accedere individualmente e in qualunque momento dell’anno:
Spazio informativo
Consulenza genitoriale
Mediazione famigliare
Sportello adolescenti

I destinatari:
Le famiglie
Le risorse del territorio
I servizi
Le scuole

PROFILI

copia informatica per consultazione

TRAME

La rubrica mette in evidenza gli eventi organizzati dal Centro per le Famiglie:
Serate a tema
Presentazione di libri
Incontri con esperti

I destinatari:
Le famiglie
Le risorse del territorio
I servizi
Le scuole

copia informatica per consultazione

INFILO PER TRE

La rubrica mette in evidenza i percorsi proposti dal Centro per le Famiglie, percorsi che hanno la caratteristica di essere realizzati con un numero prestabilito di incontri e durata nel tempo:
Gruppi di cammino
Gruppi di Parola
Il salotto delle mamme
Percorsi di sostegno alla genitorialità
Laboratori

I destinatari:
Le famiglie
Le risorse del territorio
I servizi
Le scuole

IN FILO PER TRE

copia informatica per consultazione

MATASSE

La rubrica mette in evidenza iniziative di altre risorse del territorio, buone prassi a livello nazionale e professionale, progetti che il Centro per le Famiglie vuole promuovere.

I destinatari:
Le famiglie
Le risorse del territorio
I servizi
Le scuole

copia informatica per consultazione

HO PERSO IL FILO

La rubrica mette in evidenza libri, letture, nuovi testi rivolti a bambini e genitori. Questo in virtù del fatto che il Centro per le Famiglie è *Punto Nati per Leggere.*

Lettura della settimana
Lettura per i genitori
Estratto di testo per la riflessione e lo stimolo alla lettura
Presentazione di un nuovo libro
Laboratorio Nati per Leggere

I destinatari:
Le famiglie
Le risorse del territorio
I servizi
Le scuole

HO PERSO IL FILO

copia informatica per consultazione

PIANO EDITORIALE

Per ogni rubrica si prevede:

PROFILI: pubblicazione ogni due settimane di un post relativo a tale rubrica

TRAME: pubblicazione almeno una al mese, e comunque in base al bisogno e agli eventi effettivamente organizzati

INFILO PER TRE: pubblicazione ogni due settimane relativamente ai percorsi attivi

MATASSE: pubblicazione ogni due settimane

HO PERSO IL FILO: pubblicazione ogni due settimane

copia informatica per consultazione

DETTAGLIO PIANIFICAZIONE SETTIMANALE E MENSILE

SETTIMANA 1
Rubriche: PROFILO e HO PERSO IL FILO

SETTIMANA 2
Rubriche: INFILO PER TRE e MATASSE

SETTIMANA 3
Rubriche: PROFILO e HO PERSO IL FILO

SETTIMANA 4
Rubriche: INFILO PER TRE e MATASSE + TRAME

copia informatica per consultazione

Come potrebbe essere visualizzato il profilo di Instagram

copia informatica per consultazione

Vi saranno post con delle foto

copia informatica per consultazione

Esempi di post per i profili social

copia informatica per consultazione

SPORTELLO INFORMATIVO

Non riesci a trovare informazioni sulle attività del territorio rivolte ai genitori?
Vieni a conoscenza di un laboratorio teatrale per tuo figlio sempre troppo tardi, quando è ormai iniziato?
Telefona al Centro Famiglie e iscriviti ai suoi canali social, potrai essere maggiormente informato!

Contatti: 331 1357302 – cpf.filo@inrete.to.it

PROFILI

GENITORI CORAGGIOSI. Proteggere i propri figli da tentazioni e influenze negative

Una riflessione sul difficile ruolo genitoriale nella società odierna, ricco di spunti di riflessione e strumenti concreti. Una lettura consigliata, pur se non semplice.

E se vuoi confrontarti su quanto hai letto, chiedi informazioni al Centro per le Famiglie!

331 1357302 – cpf.filo@inrete.to.it

HO PERSO IL FILO

copia informatica per consultazione

Laboratorio: LA SCUOLA COME SFIDA EMOTIVA

Il laboratorio per genitori parla di ansia da prestazione, fobia scolare e attacchi di panico legati al contesto scolastico.
Per partecipare iscriviti entro il 27 gennaio scrivendo una mail a perfamiglie@colaval.org

Per ogni dubbio puoi chiamare il Centro per le Famiglie

331 1357302 – cpf.filo@inrete.to.it

TRAME

copia informatica per consultazione

C15 M5 Y30 K0

C10 M15 Y20 K0

C20 M25 Y15 K0

C30 M5 Y10 K0

C25 M15 Y5 K0

C0 M55 Y100 K0

C10 M35 Y55 K30

C20 M100 Y10 K50

C85 M30 Y20 K40

C85 M70 Y20 K35

copia informatica per consultazione