

SCHEMA DI :

**MANUALE DELLE PROCEDURE E DEI PROCESSI LAVORATIVI
INERENTI L'ATTUAZIONE E L'IMPLEMENTAZIONE DEL CID**

FUNZIONIGRAMMA/ORGANIGRAMMA

**MANSIONARIO DEI PROFILI E DELLE FIGURE PROFESSIONALI
COINVOLTE**

Indice

1. Premessa.....	1
2. Gli obiettivi del CID: orientamenti metodologici.....	1
3. Le fasi di lavoro.....	3
4. Procedure e processi inerenti l'attuazione delle fasi di lavoro.....	4
4.1. Fase Preliminare Organizzativa: insediamento del gruppo di lavoro e programmazione operativa di dettaglio.....	4
4.2. Fase Preliminare - Avvio del progetto – evento di lancio.....	4
4.3. Fase 1 – Analisi di contesto e animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali. Formalizzazione della Rete partenariale.....	5
4.4. Fase 2- Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali, modulistica per gli utenti target.....	6
4.5. Fase 3 – Progettazione ed attivazione del Portale Internet del CID.....	8
4.6. Fase 4 – Creazione Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale.....	9
4.7. Azioni Trasversali.....	10

1. Premessa

Il presente schema di manuale ha lo scopo di illustrare le procedure e i processi inerenti l'attuazione e l'implementazione del cid della Città di _____

In tal senso, mutuando la medesima impostazione delle fasi di lavoro e degli strumenti metodologici illustrati nel "Piano di adozione della buona pratica", nel presente documento si procederà a descrivere in modo dettagliato le procedure ed i processi lavorativi che dovranno essere espletati per l'attuazione e l'implementazione del CID.

2. Gli obiettivi del CID: orientamenti metodologici

Il progetto CID si prefigge di rafforzare la capacità delle istituzioni territoriali di pensare in modo evoluto ed integrato in relazione alla pianificazione e alla programmazione di servizi innovativi per il soddisfacimento dei bisogni sociali e socio-assistenziali dei cittadini. Il progetto, infatti, si pone l'obiettivo di potenziare l'offerta delle prestazioni sociali già esistenti nella rete dei servizi territoriali, con la duplice e principale finalità di raccogliere da una parte 'il dato' qualitativo e quantitativo, capace di ricondurre ad una conoscenza più coerente della realtà e degli aspetti fenomenologici della disabilità sul territorio e dall'altra parte di promuovere un nuovo assetto organizzativo delle istituzioni nella programmazione e gestione dei servizi, per la promozione dei diritti e del benessere sociale della popolazione 'diversamente abile', il tutto anche attraverso il rafforzamento delle competenze delle risorse professionali che operano nel settore.

Il progetto intende attivare canali di comunicazione diretta con gli attori principali, quali le istituzioni, il terzo settore, le famiglie e le persone con disabilità, e mettere a punto una rete di scambio fra tutti gli attori principali, volta a produrre nuove opportunità sociali anche dirette a razionalizzare le risorse esistenti per contrastare l'improvvisazione e la frammentarietà nella programmazione e nell'offerta delle prestazioni e dei servizi.

Ciò nel rispetto dei vigenti indirizzi normativi (legge 328/2000, Piano Sanitario Regionale, programmazione europea etc.) che sempre di più impongono alle istituzioni di pensare ed agire in modo integrato nella programmazione dei servizi sociali e socio-sanitari, proprio per fornire risposte globali e coerenti ai bisogni sociali complessi dei cittadini

Il principio guida a cui sarà ispirato la realizzazione del progetto è di non far progettare il CID a degli esperti ma usare gli esperti del gruppo di lavoro che sarà impiegato per elaborare ed avviare un servizio che sia realmente funzionale ai bisogni del territorio, che sia progettato in maniera partecipato e condiviso da parte di tutti i soggetti interessati. Non si vuole calare dall'alto, nel territorio, modelli operativi già precostituiti, ma si vuole costruire un servizio realmente efficace e tarato a soddisfare i bisogni dei destinatari finali da un lato e degli operatori del settore dall'altro, non perdendo di vista l'approccio integrato che deve contraddistinguere qualsiasi intervento progettuale che incide sulla qualità della vita dei cittadini.

Il gruppo di lavoro che sarà impegnato nella realizzazione del progetto per il raggiungimento degli obiettivi del CID opererà nel seguente modo:

Per migliorare l'accesso alle informazioni e ai servizi agli utenti:

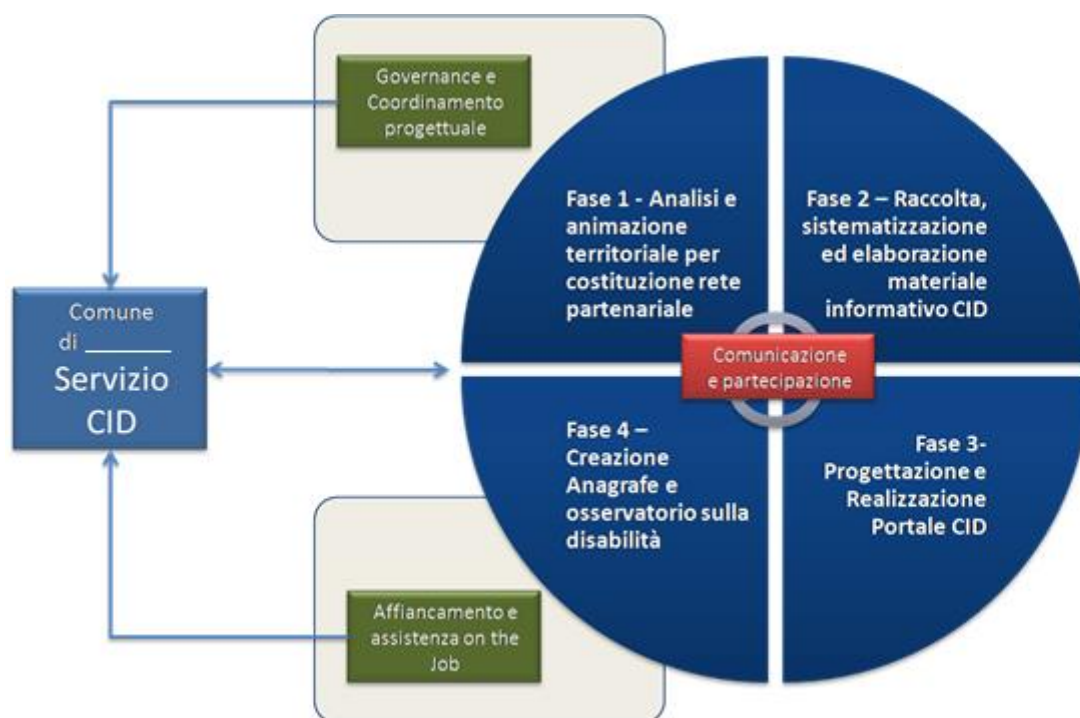
- la progettazione organizzativa e l'implementazione di uno sportello di informazione unico a livello territoriale, capace di offrire informazioni utili e fruibili da parte delle persone con disabilità e i loro familiari, nonché consulenza specifica sull'analisi dei bisogni ed orientamento ai servizi;
- sviluppo di prassi operative infra-settoriali (servizio sociale- ASL- scuole – centri riabilitativi – centri per l'impiego etc...) per la condivisione e trattamento delle informazioni e dei dati;

- sviluppo di strumenti di comunicazione e promozione del progetto e dei servizi offerti;
- la creazione di un portale Web che costituirà il principale strumento di comunicazione e scambio di informazioni;
- la creazione di una banca dati, ed il relativo popolamento dei dati, mediante una soluzione informatica flessibile ed adattabile nel tempo; funzionali per adeguare per es. il trasporto urbano, facilitare e velocizzare le azioni di soccorso ed assistenza , per la programmazione degli interventi di eliminazione delle barriere architettoniche, per la distribuzione territoriale dei servizi etc...

Per migliorare la capacità di programmazione dei servizi da parte della PA dovrà garantire:

- soluzioni informatiche e prassi operative integrate per la raccolta, l'analisi qualitativa e quantitativa, l'organizzazione, la sistematizzazione delle informazioni statistiche acquisite attraverso la banca dati;
- il supporto agli operatori dell'amministrazione comunale e del distretto coinvolti al fine di garantire il necessario trasferimento delle competenze su tutti gli adempimenti da attuare mediante il progetto.

Gli obiettivi saranno perseguiti attraverso le fasi rappresentate all'interno del seguente schema logico-temporale che evidenzia la stretta connessione ciclica e non sequenziale esistente tra fasi previste per la realizzazione del CID. In particolare la fase di analisi e di animazione territoriale e gli elementi informativi (in termini di dati, fabbisogni, idee, ecc.) che saranno individuati dalla rete partenariale, alimenteranno costantemente le fasi di elaborazione del materiale informativo e dei servizi erogati dal CID nonché le informazioni disponibili sul portale e la strutturazione dell'Anagrafe e l'osservatorio sulla disabilità.



3. Le fasi di lavoro

Alla luce delle considerazioni precedentemente espone, il programma operativo di lavoro sarà articolato nelle seguenti fasi:

- Fase Preliminare organizzativa - Insediamento del gruppo di lavoro e programmazione operativa di dettaglio;
- Fase Preliminare: Avvio del progetto;
- Fase 1 – Analisi di contesto e animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali. Formalizzazione della Rete partenariale;
- Fase 2 – Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali, modulistica per gli utenti target;
- Fase 3 – Attivazione del Portale Internet del CID;
- Fase 4 – Creazione Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale;

a cui si aggiungono alcune azioni che attraversano trasversalmente tutto il percorso di costruzione del CID:

- Governance del Progetto: Coordinamento e Monitoraggio
- Comunicazione e di promozione
- Assistenza on the job
- Fornitura delle attrezzature e degli arredi

4. Procedure e processi inerenti l'attuazione delle fasi di lavoro

4.1. Fase Preliminare Organizzativa: insediamento del gruppo di lavoro e programmazione operativa di dettaglio

L'avvio del progetto richiede l'espletamento di apposite attività preliminari di tipo organizzativo finalizzate a definire la programmazione di dettaglio del piano operativo. Tale fase deve prevedere una serie di incontri tecnico-operativi tra i componenti il gruppo di lavoro e riunioni tecniche con il Committente ed altri eventuali partner strategici del progetto.

Tale fase si concluderà con la consegna del programma operativo e del piano della comunicazione nel quale saranno descritti analiticamente i diversi strumenti che verranno utilizzati per la promozione del progetto.

Prodotti e Tempistica della Fase Preliminare

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
<ul style="list-style-type: none"> ■ Incontro di insediamento del gruppo di lavoro ■ Definizione metodologie e strumenti ■ Cronoprogramma delle attività ■ Incontro di avvio con la Committenza 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Programma operativo di lavoro ■ Piano di Comunicazione 	1	Entro il 1° mese
		1	Entro il 1° mese

4.2. Fase Preliminare - Avvio del progetto – evento di lancio

La prima fase consiste nella comunicazione alla città dell'avvio del progetto CID. Si prevede di organizzare un primo incontro di presentazione in cui saranno illustrati gli obiettivi del CID e le funzioni che si intenderanno avviare. Sarà questa l'occasione per una prima individuazione dei soggetti, pubblici e privati (non necessariamente "organizzati"), che verranno coinvolti per contribuire stabilmente alla costruzione e alla realizzazione del CID e consentire l'avvio della creazione di quella "rete" coordinata tra operatori del settore utile alle successive fasi di formalizzazione di accordi per la gestione delle informazioni acquisite dalla banca dati e dal sistema informativo del CID. L'incontro, oltre ad avere l'obiettivo di annunciare alla comunità locale l'avvio del progetto, ha anche l'obiettivo di fare un primo punto sulla situazione esistente nel territorio comunale riguardo il tema della disabilità e tracciare e condividere le fasi successive di mappatura dei bisogni esistenti. Per la realizzazione dell'evento è prevista:

- la progettazione e realizzazione della lettera di invito e della cartolina elettronica;
- predisposizione degli strumenti di comunicazione (realizzazione di manifesti e locandine)
- predisposizione presentazioni e materiale
- attività di segreteria organizzativa

Il gruppo di lavoro assicurerà un supporto metodologico e di coordinamento all'attività di organizzazione dell'incontro pubblico.

L'evento di lancio del progetto costituisce il primo di una serie di altre attività di partecipazione durante i quali verranno presentati i risultati delle attività svolte legate alla realizzazione del CID nell'ottica della trasparenza e della condivisione del processo.

Prodotti e Tempistica della Fase Preliminare

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
<ul style="list-style-type: none"> ■ incontri preparatori con la committenza ■ definizione contenuti dell'incontro 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Organizzazione e realizzazione evento di lancio 	1	Entro il 2° mese

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
<ul style="list-style-type: none"> ■ progettazione e stampa cartolina di invito e locandine ■ segreteria organizzativa 			

4.3. Fase 1 – Analisi di contesto e animazione territoriale per la costituzione di un sistema di rete fra i diversi attori sociali. Formalizzazione della Rete partenariale

Tale fase ha il duplice obiettivo di:

- 1) comprendere la situazione esistente nel territorio in termini di offerta di servizi e di qualità percepita da parte degli utenti e confrontarla con i fabbisogni reali esistenti;
- 2) mappare e coinvolgere attivamente gli attori locali che operano a vario titolo nel mondo della disabilità al fine di consolidare e formalizzare la rete sociale territoriale di gestione del CID.

L'analisi avrà l'obiettivo di comprendere la situazione di partenza e i punti di forza e di debolezza della città in relazione al mondo della disabilità seguendo un approccio di tipo integrato, quindi avendo a riferimento non solo gli aspetti sociali, ma anche quelli ambientali, urbanistici ed economici. Una fotografia da cui partire al fine di progettare un quadro coerente di proposte di servizi e obiettivi d'azione a cui il CID dovrà dare una risposta operativa e concreta. Tale fase si svilupperà temporalmente lungo tutto il periodo di sviluppo del progetto, utilizzando gli strumenti e metodi differenziati in relazione alle diverse esigenze. In particolare si prevede di realizzare le seguenti azioni:

- **Analisi dei servizi esistenti, ricostruzione dei dati relativi alla domanda attuale e potenziale;**
- **Analisi territoriale:** strutture pubbliche e private accessibili ai disabili (disabile-friendly); servizi accessibili ai disabili, ecc. al fine di costruire una prima "mappa dell'accessibilità" alla città, utile al fine di programmare gli eventuali interventi territoriali che da proporre tramite il portale web del CID ai visitatori della Città di _____.
- **Somministrazione di 25 interviste semi strutturate agli attori strategici del settore (out-reach),** che coinvolgerà amministratori pubblici e soggetti locali.
- **La somministrazione di almeno 100 questionari agli utenti target,** con l'obiettivo di acquisire informazioni sulla qualità percepita dei servizi offerti e tracciare una prima mappa dei fabbisogni;
- **La somministrazione di almeno 100 questionari alle strutture pubbliche e private, (banche, alberghi, musei, enti, parchi, società dei trasporti pubblici, ecc.)** con l'obiettivo di acquisire informazioni sulla effettiva offerta di servizi *disabile-friendly* sul territorio.
- **La realizzazione di un evento pubblico di partecipazione,** secondo la metodologia del workshop che avrà l'obiettivo di individuare i reali fabbisogni del territorio;
- **La realizzazione di 4 focus group** con gli operatori del settore (pubblici e privati), di approfondimento dei temi emersi nel corso dell'evento pubblico di partecipazione, che avranno l'obiettivo di approfondire ed acquisire le indicazioni per la strutturazione dei servizi informativi del CID, nonché le procedure operative comuni funzionali allo scambio e condivisione delle informazioni;
- **Un Workshop finale,** riservato agli operatori del settore per la formalizzazione della rete territoriale e la sottoscrizione del regolamento di funzionamento del CID contenente gli impegni di ciascuna delle parti (Comune, Associazioni, ASL, ecc) nelle successive fasi di gestione dei servizi. Durante il workshop sarà presentato il modello organizzativo composto dall'organigramma e dal funzionigramma.

Si specifica che per la somministrazione dei questionari si prevede di ricorrere anche a soluzioni informatiche ed all'uso del sito e dei social network.

Prodotti e Tempistica della Fase 1

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
<ul style="list-style-type: none"> Analisi desk Analisi documentale Analisi domanda attuale e potenziale 	<ul style="list-style-type: none"> Documento di analisi 	1	Entro il 3° mese
<ul style="list-style-type: none"> Interviste agli attori locali (out-reach) 	<ul style="list-style-type: none"> Documento di interpretazione e restituzione delle interviste Stakeholder Analysis 	1	
<ul style="list-style-type: none"> Analisi territoriale 	<ul style="list-style-type: none"> La Città accessibile: restituzione delle analisi e dei risultati dei questionari sull'offerta dei servizi 	1	
<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e gestione evento di partecipazione pubblico 	<ul style="list-style-type: none"> Report dell'evento 	1	Entro il 4° mese
<ul style="list-style-type: none"> Mappa dei fabbisogni 	<ul style="list-style-type: none"> Documento di restituzione dei questionari agli utenti target e dei risultati dell'evento pubblico 	1	
<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e gestione 4 focus group 	<ul style="list-style-type: none"> Documento di restituzione dei report dei focus group 	4	Durante le fasi di sviluppo del progetto
<ul style="list-style-type: none"> Organizzazione e gestione workshop finale 	<ul style="list-style-type: none"> Modello organizzativo; Regolamento di funzionamento del CID 	1	Entro l'8° mese

4.4. Fase 2- Raccolta, sistematizzazione ed elaborazione materiale informativo, manuali, modulistica per gli utenti target

L'insieme dei dati raccolti sarà organizzato in matrici che permetteranno di analizzare, da differenti punti di vista, il sistema territoriale ed extra territoriale dei servizi alla disabilità. In sintesi, sarà possibile conoscere:

- quali e quanti sono i servizi offerti;
- la modalità di accesso ai servizi
- qualità dei servizi offerti (accesso/tempi/costi/continuità)
- chi e dove eroga tali servizi;
- valutazione dei costi/benefici e livello di integrazione di servizi fra organizzazioni socio-assistenziali istituzionali e delle organizzazioni private che operano nel sociale nel Territorio;
- risultati sulle priorità dei bisogni emergenti;
- caratteristiche delle categorie maggiormente a rischio

Il quadro di sintesi delle informazioni sarà espresso all'interno dei seguenti quadri sinottici:

- la mappa dei servizi territoriali che descriverà, per il territorio cittadino, una chiara rappresentazione dello stato dell'arte del rapporto tra i servizi ed i soggetti che li erogano, consentendo sia una lettura complessiva che delle letture mirate connesse alle tipologie di servizio, ai soggetti erogatori, alla loro collocazione, alle caratteristiche dei servizi offerti, alle modalità di accesso ai servizi (orari e giorni di ricevimento, eventuali tariffe). Saranno descritte risorse, attività e servizi esistenti sul territorio in tema: scolastico, sanitario, socio assistenziale, di lavoro, di istruzione, di auto mutuo aiuto, di cultura, di previdenza, di turismo, di sport e tempo libero.
- La mappa dei servizi on line che individua i principali soggetti erogatori di servizi on line in favore dei disabili, quali ad esempio siti internet, banche dati e biblioteche virtuali;
- La mappa dei diritti e delle opportunità che descriverà il sistema normativo in materia di disabilità. La mappa conterrà la legislazione normativa in tema di disabilità con particolare riferimento a: norme in materia di diritti dei disabili, norme in materia di agevolazioni fiscali; norme in materia di agevolazioni sul posto di lavoro, norme in materia di provvidenze economiche, norme in materia di accesso ai servizi sanitari.

- d) La mappa dell'accessibilità che facendo riferimento alle barriere architettoniche andrà a descrivere e classificare il sistema territoriale cittadino dei siti accessibili, con riferimento ai servizi pubblici (uffici, trasporto pubblico locale, etc.), ai servizi privati (banche, pubblici esercizi, etc.), ai servizi per lo sport ed il tempo libero (impianti sportivi, teatri, biblioteche, cinema, etc), ai siti di interesse turistico e culturale;
- e) il network territoriale che rappresenterà il sistema cittadino degli attori sociali così come rilevato ed analizzato attraverso la fase 1.
- f) la mappa dei bisogni espressi. Descriverà una chiara rappresentazione dei bisogni rilevati, sul territorio cittadino, consentendone sia una lettura complessiva sia delle letture mirate connesse alle diverse tipologie di disabilità, alla tipologia dei soggetti erogatori, alla collocazione all'interno del territorio comunale dei soggetti che esprimono i fabbisogni, alle caratteristiche dei servizi richiesti ed alle modalità richieste di accesso ai servizi.

I dati raccolti e classificati costituiranno la base per la realizzazione:

- del portale internet del CID;
- dell'Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale;
- del materiale informativo del CID.

In particolare, fermo restando che le realizzazioni sub a) e b), saranno meglio descritte nei paragrafi successivi, si procederà ad elaborare:

- manuale dei servizi, che andrà ad esporre i contenuti delle mappe dei servizi e dei servizi on line ;
- manuale dei diritti e delle opportunità, che andrà ad esporre i contenuti della mappa omonima;
- manuale dell'accessibilità che andrà ad esporre i contenuti della mappa dell'accessibilità;

Tutti i manuali conterranno una parte descrittiva ed una sinottica di facile consultazione e saranno realizzati sia in formato cartaceo che informatico con un sistema di navigazione che consenta un rapido e semplice accesso alle informazioni.

Per gli utenti non vedenti i manuali saranno messi a disposizione in formato braille o audio libri (una copia sintetica sarà disponibile per la consultazione presso i locali del CID) .

Saranno realizzate inoltre:

- la guida ai servizi CID, che in poche pagine sarà in grado di orientare gli utenti sui servizi offerti dal C.I.D., con allegata la modulistica per l'accesso ai servizi ed una guida alla compilazione
- la guida ai servizi, ai diritti ed alle opportunità ed alla accessibilità che sintetizzerà i contenuti dei manuali per una prima rapida informazione;
- la guida allo sport per i disabili, che orienterà i soggetti disabili nella scelta delle pratiche sportive in riferimento alle attività praticate dalla federazioni del Comitato Italiano paralimpico.

Anche le guide saranno realizzate sia in formato cartaceo che informatico e, per gli utenti non vedenti, saranno messe a disposizione in formato braille o audio libri (una copia sintetica sarà disponibile per la consultazione presso i locali del CID)

Prodotti e Tempistica della Fase 2

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
■ Raccolta e sistematizzazione dati	■ mappa dei servizi territoriali	1	Entro il 5° mese
	■ mappa dei servizi on line	1	Entro il 5° mese
	■ mappa dei diritti e delle opportunità	1	Entro il 5° mese
	■ mappa dell'accessibilità	1	Entro il 5° mese
	■ network territoriale	1	Entro il 5° mese
	■ mappa dei bisogni espressi	1	Entro il 5° mese
■ Elaborazione materiali informativi e di supporto alle attività del CID	■ manuale dei servizi	1	Entro il 7° mese
	■ manuale dei diritti e delle opportunità	1	Entro il 7° mese
	■ manuale dell'accessibilità	1	Entro il 7° mese
	■ guida ai servizi CID	1	Entro il 7° mese
	■ guida ai servizi, ai diritti ed alle opportunità ed alla accessibilità	1	Entro il 7° mese
■ Fornitura delle attrezzature e degli arredi	■ guida allo sport per i disabili	1	Entro il 7° mese
	■ Elaborazione Piano delle forniture	1	Entro il 4° mese

4.5. Fase 3 – Progettazione ed attivazione del Portale Internet del CID

Il portale web costituirà il principale strumento di comunicazione e scambio di informazioni, la Fase 3 si articola in 9 sotto fasi, interconnesse con il progetto generale:

1. **Registrazione del dominio internet:** di concerto con il Committente si procederà alla registrazione di un nuovo nome di dominio (che sarà intestato al Committente). Il nome del dominio sarà www.....it.
2. **Progettazione e sviluppo del portale web dedicato al CID:** progettazione e sviluppo del layout cross-browser aderente agli standard W3C con HTML/CSS valido. Il design della struttura del sito, dell'albero di navigazione, dell'architettura delle informazioni e delle aree di contenuto sarà sviluppato seguendo l'identità visiva elaborata. Saranno seguiti i criteri di Usabilità ed Accessibilità secondo le normative vigenti;
3. **Sviluppo del Content Management System:** il CMS, per l'immissione/gestione/aggiornamento dei contenuti nel sistema, sarà installato su apposita area riservata con credenziali di accesso (username e password). I contenuti del portale saranno facilmente aggiornabili da personale appositamente formato;
4. **Produzione dei contenuti:** si provvederà al reperimento/produzione di documenti, dati, foto, video, slide, ed altri materiali multimediali, al loro adattamento ed inserimento nel Content Management System. Ogni contenuto del sistema sarà catalogato/taggato per uno o più argomenti, in modo da creare relazioni tra gli oggetti inseriti.
5. **Sviluppo dell'area riservata per visitatori abilitati:** l'amministratore di sistema potrà abilitare i visitatori registrati ad accedere ad una speciale area riservata, per abbonarsi alla ricezione di contenuti periodici, ecc. Gli utenti potranno essere suddivisi in gruppi in modo da accedere a risorse differenti. Ad esempio un gruppo avrà i permessi di upload e di download, un altro soltanto quelli di download, un altro ancora potrà scaricare soltanto determinati file, ecc.;
6. **Sviluppo del motore di ricerca sui contenuti interni:** l'usabilità di un sito Web si può misurare anche in termini di reperibilità delle informazioni, per questo motivo è fondamentale dotare i portali web di efficaci motori di ricerca per analizzare informazioni meno recenti o a basso livello di catalogazione.
7. **Attività di Search Engine Optimization e Social Media Marketing:** il portale sarà progettato per essere compatibile/amichevole nei confronti dei motori di ricerca. Sarà adottato il processo di pubblicazione di sitemap XML per l'inserimento delle pagine aggiornate nei search engines; detto protocollo oggi è utilizzato da Google, Bing, Yahoo e Ask. Ulteriori attività di posizionamento saranno realizzate per un ristretto numero di keywords selezionate con il Committente. Ai fini della diffusione dell'iniziativa saranno attivati dei canali di comunicazione su alcuni social network..
8. **Attività di test e attivazione del portale:** prima del lancio in produzione del portale, questo sarà testato dal punto di vista della sicurezza (configurazione del backup, test di penetrazione), dei contenuti (saranno riletti i testi per verificarne il corretto inserimento), tecnico (validazione del codice HTML, CSS, Javascript, test di accessibilità, verifica su browser diversi), funzionale (verifica dei servizi interattivi) e prestazionale (verifica del tempo di caricamento delle pagine).
9. **Monitoraggio:** un sistema di rilevazione statistica sulle visite permetterà di conoscere l'efficacia delle azioni di promozione e comunicazione, di misurare la popolarità del portale, il tempo trascorso sugli spazi dagli utenti, ecc.

Prodotti e Tempistica della Fase 3

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
■ Progettazione ed attivazione del portale	■ Portale Internet del CID	1	4 mesi
■ Organizzazione e gestione evento di presentazione del Portale	■ Evento Pubblico	1	Entro l' 8° mese

4.6. Fase 4 – Creazione Anagrafe e osservatorio sulla disabilità territoriale

Riguardo la presente fase le azioni che si intende effettuare si possono sintetizzare in:

- Progettazione dell'architettura generale del Sistema Informativo Territoriale (SIT) integrato nelle sue componenti alfanumeriche e geografiche;
- Definizione della struttura e contenuti della scheda anagrafica idonea a rappresentare in maniera completa il profilo delle persone diversamente abili;
- Progettazione e strutturazione della banca dati anagrafica (BDA);
- Progettazione e strutturazione della banca dati geografica (BDG) che conterrà le informazioni territoriali georeferenziate (sia dati cartografici di base sia localizzazione dati anagrafici, strutture e servizi);
- Sviluppo delle procedure per l'analisi e la valutazione dei fabbisogni;
- Sviluppo del sistema WebGIS;
- Sviluppo delle procedure di popolamento e gestione della banca dati anagrafica;
- Rilascio di un prototipo del Sistema per effettuare verifiche di funzionamento ed eventuali azioni correttive;
- Rilascio del sistema per il popolamento della banca dati anagrafica;
- Popolamento della banca dati anagrafica e geografica

Prodotti e Tempistica della Fase 4

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
■ Attività progettuali	■ Architettura Sistema Informativo Territoriale ■ Scheda anagrafica, Struttura BDA e Struttura BDG	1	Dal 2° al 3° mese
■ Attività di sviluppo	■ Procedure di analisi, Sistema WebGIS e Procedure popolamento BDA	1	Dal 3° al 5° mese
■ Test del prototipo del Sistema	■ Rilascio del sistema per popolamento BDA	1	Entro il 5° mese
■ Popolamento BDA ■ Popolamento BDG	■ BDA operativa e BDG operativa	1	Dal 4° entro il 7° mese
■ Rilascio del sistema WebGIS	■ Sistema WebGIS	1	Entro il 7° mese

4.7. Azioni Trasversali

4.7.1. Governance del Progetto, coordinamento e monitoraggio

Le caratteristiche di complessità del progetto richiedono di impostare e di avviare modalità di Project Management che permettano un pieno controllo del progetto. Le strutture previste dal disegno organizzativo (cap.7) costituiranno la governance del progetto. In particolare il coordinamento avrà il compito di gestire le attività, i tempi, le risorse e le priorità, al fine di verificare il completamento delle attività, garantire l'integrazione tra tutte le componenti del progetto, la gestione del rischio e le eventuali ripianificazioni.

La metodologia proposta per la gestione dei progetti complessi si articolerà a nelle seguenti fasi:

- a) Una fase di Pianificazione di progetto volta a definire il dettaglio delle attività, le risorse impiegate, la tempistica e la definizione delle relazioni e dei legami tra le diverse azioni.
- b) La gestione di progetto attraverso un efficace sistema di reporting (trimestrale) che consentirà di monitorare l'avanzamento del progetto, aggiornare i piani di lavoro, comunicare lo stato del progetto, identificare le criticità e preparare le misure preventive e correttive adeguate.
- c) Chiusura del progetto, che prevede le attività di verifica del completamento di tutte le attività previste dal piano di lavoro di dettaglio, la verifica del raggiungimento degli obiettivi stabiliti, il collaudo delle forniture.

4.7.2. Comunicazione e partecipazione

Un'efficace azione di comunicazione, secondo uno schema bidirezionale, è da ritenere fondamentale nella fase di progettazione e avvio del CID. Occorre mirare, in prima battuta, a una puntuale divulgazione degli obiettivi e delle finalità del progetto, in modo da raggiungere i destinatari finali dello stesso. In secondo luogo, occorre considerare un target più ampio, creando consenso e condivisione tra gli operatori a vario titolo coinvolti e permettendo ai destinatari di concorrere alla definizione dei servizi. Attraverso il Piano di comunicazione saranno descritti analiticamente i diversi strumenti che verranno utilizzati per la promozione del progetto. In particolare, nella prima fase, quella riguardante lo sviluppo del progetto, le azioni considerate veicoleranno le opportune informazioni riguardanti l'andamento dello stesso e di coinvolgere operatori e destinatari in modo da creare le condizioni affinché possano fornire il loro contributo al processo, anche in prossimità degli eventi pubblici previsti dal progetto (workshop, conferenze...). In tal senso, è considerato strategico ai fini di un'efficace comunicazione anche un adeguato utilizzo dei social network, oltre che degli strumenti di comunicazione più tradizionali. In particolare il processo prevede una serie di passaggi fondamentali:

- **Elaborazione dell'identità visiva del CID** attraverso lo studio ed elaborazione di un logo, di uno slogan e di un'immagine coordinata che accompagnerà tutte le attività di comunicazione
- **Progettazione e alla stampa del materiale di comunicazione** da predisporre in occasione degli eventi pubblici:
Lettera invito, cartolina elettronica, cartellina porta documenti, manifesti stradali, da realizzare in occasione della promozione di tutti gli eventi pubblici previsti dal progetto
- **Applicazione dell'identità visiva** elaborata al portale web dedicato al CID: è infatti importante che anche l'impianto grafico del sito sia coordinato al resto della comunicazione
- **Attivazione di canali di comunicazione tramite social network** (facebook, twitter, youtube, linkedin o altro...) in modo da rafforzare l'idea di comunità legata al CID, a veicolare più velocemente le informazioni e a stimolare le interazioni tra i membri del gruppo
- **Ideazione lay-out grafico, impaginazione e stampa del documento finale e del materiale informativo**, funzionale alla divulgazione della mission del CID, dei dati raccolti, delle modalità seguite.

Nella fase di avvio del CID, invece si impone l'attivazione di strumenti di comunicazione rivolti all'utenza finale, a far conoscere fruitori dei servizi

- **progettazione e realizzazione di un video promozionale dei servizi** da veicolare anche attraverso i social network.
- **realizzazione di una brochure promozionale in cui vengano descritti gli obiettivi e le informazioni principali del progetto.**

Si tratta di un'azione trasversale, funzionale a una comunicazione interna, ma anche esterna al processo di progettazione del CID. Il target di riferimento è infatti costituito sia dagli operatori che agli utenti (effettivi o potenziali). Il piano di comunicazione che verrà messo a punto prevede il ricorso a una logica integrata, in cui rivestiranno pari importanza gli aspetti prettamente creativi (elaborazione di un logo e di un'immagine coordinata riconoscibile, definizione di uno slogan), precederanno la fase di elaborazione testuale, che verrà garantita attraverso un ufficio stampa che avrà il compito di coordinare e monitorare i rapporti con i media locali per un'adeguata informazione in merito al CID e di seguire la realizzazione di un video promozionale. Accompagnando anche la componente "virale" alla logica integrata sopra menzionata, si procederà ad un adeguato utilizzo dei social network: a tal riguardo è prevista la creazione di un gruppo Facebook aperto, con un flusso costante di informazioni sia per i soggetti che partecipano al processo (operatori e utenti), sia per l'intera comunità cittadina; contestualmente verrà attivato anche un canale Youtube, riservato ai contenuti video, che verranno opportunamente veicolati secondo la suddetta logica virale.

Seppur in misura ridotta, è previsto anche il ricorso allo strumento cartaceo (manifesti, locandine, brochure) sia nella fase iniziale, che in prossimità degli eventi pubblici previsti (almeno due).

A conclusione dello stesso, è prevista una pubblicazione riassuntiva dei dati raccolti attraverso il database.

L'azione di comunicazione e promozione del CID si pone i seguenti obiettivi:

- garantire ai soggetti che partecipano al processo una informazione aggiornata, complessa, puntuale, capillare e flessibile;
- garantire canali stabili e permanenti di visibilità, comprensione e valorizzazione del servizio da parte degli utenti;
- favorire negli utenti un ruolo di protagonisti delle iniziative, non solo di fruitore, sostenendo la creazione di nuove e rinnovate reti di relazioni
- divulgazione e informazioni della conoscenza relativamente agli obiettivi e ai risultati conseguiti nel corso del processo di progettazione ed avvio del CID

Le attività che si propone di avviare, di conseguenza, sono le seguenti:

- elaborazione, in concomitanza della fase preliminare, di un **piano di promozione e comunicazione** contenente: gli obiettivi della comunicazione, i destinatari, le strategie di comunicazione ed i contenuti, le attività e gli strumenti da utilizzare;
- realizzazione degli strumenti e dei materiali di comunicazione come indicati nella presente proposta e nel piano di comunicazione;
- supporto metodologico finalizzato ad integrare il piano di comunicazione del CID rispetto ad altre campagne di comunicazione e promozione avviate dalla Città di _____ per altri progetti e col Piano di Zona;
- supporto metodologico alle attività di ufficio stampa individuato dall'Amministrazione committente.

Prodotti e Tempistica delle azioni trasversali

Azioni	Prodotti	Quantità	Tempistica
■ Elaborazione del piano di promozione e comunicazione	■ Piano di Comunicazione	1	Entro il 1° mese
■ Definizione ed elaborazione dell'identità visiva	■ Manuale per l'identità visiva: logo, slogan e immagine coordinata da utilizzare nelle iniziative di comunicazione	1	
■ Progettazione e Stampa degli strumenti e dei materiali di promozione e comunicazione	■ Lettera invito	400	In occasione degli eventi pubblici previsti dal progetto; (min 2)
	■ Cartolina elettronica	1000	
	■ Cartellina porta documenti	300	
	■ Manifesti stradali	100	
	■ Brochure illustrativa dei servizi offerti	400	
■ Progettazione, realizzazione e definizione dei contenuti del portale web del CID	■ Portale CID	1	Entro il 7° mese
■ Ideazione lay-out grafico, impaginazione e stampa dei documenti	■ Pubblicazione riassuntiva dei dati raccolti	150 copie	Ad approvazione e convalida dei documenti
■ Attivazione strumenti di comunicazione multimediali	■ Realizzazione video promozionale	1	Entro il 7° mese
■ Attivazione strumenti di comunicazione innovativi	■ Attivazione Social Network (Gruppo Facebook, Canale Youtube)	1	Entro il 1° mese

4.7.3. Rafforzamento delle competenze degli operatori

Come indicato nel paragrafo 2, tutte le fasi previste per l'avvio del CID saranno accompagnate da azioni di assistenza e affiancamento on the Job, da parte del gruppo di lavoro dedicato alla realizzazione del progetto, rivolte prevalentemente agli operatori del CID ed agli attori del rete di partner. Si prevede di organizzare l'attività di affiancamento secondo i seguenti moduli corrispondenti alle macro fasi progettuali:

FASI	COMPETENZE DA SVILUPPARE
Analisi	<ul style="list-style-type: none"> - capacità di analisi, organizzazione e interpretazioni delle informazioni statistiche; - capacità di analisi del fabbisogno espresso e della qualità dei servizi: customer satisfaction;
Raccolta e sistematizzazione materiale informativo	<ul style="list-style-type: none"> - organizzazione del CID; - gestione del front-office e del back-office;
Portale Internet	<ul style="list-style-type: none"> - uso ed aggiornamento del Portale WEB: aspetti tecnici e giuridici
Anagrafe e osservatorio sulla disabilità	<ul style="list-style-type: none"> - uso e aggiornamento della Banca dati; popolamento dei dati e tecniche di elaborazione e restituzione delle informazioni
Comunicazione	<ul style="list-style-type: none"> - la comunicazione dei servizi per la disabilità; - la comunicazione interpersonale ed i rapporti con l'utenza;

Prodotti e Tempistica delle azioni trasversali

Azioni	Prodotti	Tempistica
■ Rafforzamento delle competenze degli operatori	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affiancamento on the job ■ Relazione finale sulle attività di affiancamento 	A partire dal 2° mese per tutta la durata del progetto