

## **pCOMUNicare Vallegalli - un Comune più vicino al cittadino**

### **Contesto e premesse**

Il Comune di Vallegalli (5111 abitanti), nato nel 2016 in seguito alla fusione dei tre ex Comuni di Padergnone, Terlago e Vezzano, si estende per 72,5 km quadrati e comprende 11 frazioni. La fusione dei tre ex Comuni ha comportato, negli anni, una riorganizzazione dell'intera struttura comunale per permettere un'efficace gestione delle attività alla luce dei rinnovati bisogni derivanti dalla necessità di gestire un territorio più ampio, garantendo la gestione delle competenze di cui il Comune è titolare e mantenendo un presidio su tutto il territorio comunale, comprese le aree più periferiche.

La legge n.150/2000 ha esplicitato i compiti della pubblica amministrazione nella comunicazione e informazione con il territorio, definendo “La comunicazione esterna rivolta ai cittadini, ad altre amministrazioni o enti, imprese o associazioni [come quella forma di comunicazione] che contribuisce a costruire la percezione della qualità del servizio e costituisce un canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente/utente, tale da consentire all'organizzazione di adeguare di volta in volta il servizio offerto.” Comunicare, insomma, non è un'attività “accessoria”. Migliorare l'informazione e la comunicazione tra ente locale e cittadino serve a favorire la conoscenza delle normative, delle opportunità e delle possibilità che i cittadini hanno sul territorio. Non solo, la comunicazione è il primo passo di ogni processo partecipativo. Solo nel momento in cui *conosco*, posso *attivarmi* e agire. La comunicazione è la base della cittadinanza attiva.

A partire dal 2021, grazie al contributo di un giovane (il primo per il nostro Ente) in Servizio Civile, sono stati implementati alcuni strumenti di comunicazione digitale rivolti al cittadino. Se, storicamente, le relazioni (ascolto e comunicazione) del Comune con i cittadini/e, enti, associazioni, operatori economici, era garantita dai presidi già presenti sul territorio (come gli sportelli e le biblioteche), nel corso del 2021 a questi sono stati aggiunti un canale telegram - per le informazioni quotidiane di pubblica utilità - un canale social - per favorire una comunicazione maggiormente bidirezionale - e un portale web aggiornato e dal linguaggio più accessibile. L'implementazione di questi strumenti ha portato il Comune ad adottare uno specifico disciplinare e una social media policy che regola le modalità di gestione e di pubblicazione di contenuti sui profili istituzionali ufficiali presenti sui social-network e servizi di messaggistica istantanea riportati sul sito comunale. I risultati non si sono fatti attendere: in poco meno di un anno, 800 cittadini/e sono iscritti al canale Telegram (16% della popolazione), su cui sono stati inviati circa 300 messaggi (con 44 interazioni medie al giorno), e poco meno di 500 persone (10% della popolazione) seguono il Comune su Facebook. A partire da queste riflessioni, riteniamo che gli strumenti di comunicazione attivati nel corso dell'ultimo anno dal Comune di Vallegalli siano in linea con le attese, ma possono altresì evolvere, al fine di rispondere appieno alle esigenze, in particolare a quelle di ascolto, dei cittadini.

Dal 2020, l'urgenza data dall'emergenza COVID-19 ha reso più che mai evidente quanto la comunicazione deve prevedere anche strumenti online, facilmente utilizzabili, con informazioni maggiormente accessibili per i cittadini. Ma l'emergenza COVID-19 non è finita, e di fronte all'incertezza e alle difficoltà date dal momento, gli Enti Locali continuano ad essere i primi

interlocutori con il territorio, il punto di riferimento. La comunicazione, in questo, deve essere adeguata e all'altezza delle esigenze. La confusione provocata da informazioni disparate, le fake news, e il bombardamento mediatico hanno reso ancora più evidente la necessità per gli enti locali di lavorare su informazioni chiare e trasparenti. Coerentemente con questo obiettivo, il Comune di Vallegalli intende fornire un'informazione della quale il cittadino può fidarsi.

In questo contesto emergenziale si inserisce un'ulteriore necessità del Comune, acuitasi in seguito alla pandemia: sul territorio del Comune di Vallegalli sono di norma attive più di 60 associazioni (giovanili, familiari, pro loco, culturali, anziani, sportive, ...). Dal punto di vista giovanile, sono attive tre associazioni, due consulte giovanili e un circolo ARCI che gestisce uno spazio giovanile aperto. Sono realtà che con fatica hanno superato il primo anno di pandemia, ed oggi lentamente si stanno riattivando. Una delle esigenze maggiormente sentite e, come abbiamo visto nel corso dell'anno scorso, più apprezzate da parte loro, è stato il supporto concreto che abbiamo potuto dare loro dal punto di vista della comunicazione delle iniziative che vengono attivate sul territorio e, allo stesso tempo, delle opportunità attive.

La comunicazione è diventata, così, un anello di collegamento tra Comune e cittadinanza attiva e uno strumento per le varie associazioni di conoscersi meglio reciprocamente.

Infine, preme segnalare l'avvio, nel corso del 2021, del progetto di accompagnamento alla trasformazione digitale dei Comuni del territorio della Provincia autonoma di Trento a valere sul Fondo per l'innovazione tecnologica e la digitalizzazione per il sostegno dei processi di trasformazione digitale nella Pubblica Amministrazione. Il progetto, tuttora in corso, parte dal presupposto che l'utilizzo di internet e degli strumenti digitali avrà un ruolo sempre più importante nella vita di tutti i giorni. La trasformazione digitale in corso sta portando a una semplificazione delle attività amministrative e delle modalità di erogazione dei servizi, con l'introduzione di servizi online utilizzabili direttamente dal proprio computer, dallo smartphone o da tablet. Nell'ambito di questo percorso di innovazione del Comune, a novembre 2021 sono stati attivati per i/le cittadini/e i primi due servizi telematici; questi servizi sono solo i primi di un pacchetto di servizi che saranno attivati nel corso del 2022. Anche per questo, si ritiene utile proporre un progetto di Servizio Civile che vede il Comune come punto di riferimento a supporto dell'apprendimento delle modalità di utilizzo delle nuove tecnologie per la fruizione dei servizi comunali.

La proposta di progetto e gli obiettivi che il progetto intende perseguire sono infine coerenti con le finalità istituzionali del Comune di Vallegalli (Titolo I, art. 2, punto 2. dello Statuto Comunale inerente i principi a cui si ispira), garantendo in particolare la tutela dei diritti inviolabili della persona, dei cittadini, delle famiglie e delle formazioni sociali, promuovendo la parità uomo-donna, le forme di solidarietà in favore delle fasce sociali più svantaggiate e sostenendo le attività e le iniziative del volontariato, e i soggetti che promuovono l'aggregazione sociale. Infine, tale iniziativa intende agire sulla coesione sociale del territorio per rafforzare nella cittadinanza, il sentimento della comune appartenenza ad un territorio. Ricordiamo infine che il Comune possiede il Marchio Family in Trentino.

## **Obiettivi generali**

Il progetto “*COMUNICare Vallegalli: un Comune più vicino al cittadino*” vuole sostenere la coesione sociale del territorio di Vallegalli in un periodo storico particolarmente delicato, sostenendo la comunicazione a due vie tra ente pubblico, terzo settore e cittadini in quanto elemento fondamentale che stanno alla base della partecipazione e della cittadinanza attiva. Nell’epoca attuale, caratterizzata dalla necessità di comunicare in maniera immediata e di essere “always on” (sempre connessi), emerge chiaramente che le Pubbliche Amministrazioni non sono al passo con il nuovo bisogno di comunicazione in tempo reale degli utenti. Secondo l’indice DESI (Digitalizzazione dell’Economia e della Società) l’Italia si colloca al 19° posto su 28 Stati Membri per i “Servizi digitali pubblici” – ben al di sotto della media europea<sup>1</sup>.

I cittadini hanno sviluppato la necessità di utilizzare canali più diretti, che consentano loro di reperire immediatamente le informazioni che cercano, essere aggiornati ovunque si trovino e poter interagire direttamente con i loro interlocutori. In questo senso, si intende proseguire sulla strada intrapresa nel 2021 andando a definire un piano coerente di comunicazione del Comune, al fine di coniugare obiettivi, pubblico di riferimento, strategie, azioni e strumenti di comunicazione secondo un disegno organico e razionale, aumentando l’efficienza e l’efficacia della comunicazione stessa e migliorando la qualità delle relazioni. Si intende cioè prendersi cura della propria identità visiva, nella consapevolezza che solo un’organizzazione che comunica in maniera omogenea, ordinata e coordinata può comunicare efficacemente. L’identità visiva è anche uno degli strumenti messi in campo per superare la frammentarietà, l’improvvisazione, la disomogeneità e la mancanza di cura dei messaggi che talvolta possono venir trasmessi dall’ente, lavorando invece secondo una logica unitaria e non parziale.

Come sopra descritto, il progetto di Servizio Civile viene proposto anche come una possibile risposta ai bisogni del territorio di informazione sull’utilizzo dei servizi comunali digitali: la trasformazione digitale dei mezzi di comunicazione richiede infatti tempo per essere attuata; in questo contesto, il Comune si pone come primo interlocutore verso i propri/e cittadini/e, attivandosi come primo punto di riferimento a supporto dell’apprendimento delle modalità di utilizzo delle nuove tecnologie per la fruizione dei servizi comunali. Crediamo quindi che, con un progetto di questo tipo, si possa, da un lato, rispondere alla richiesta di informazioni da parte dei cittadini/e, specialmente quelli più anziani, valorizzando, dall’altro lato, le competenze dei giovani impegnati in un progetto di Servizio Civile.

Con queste azioni si intende infine tornare a dare vivacità ad un tessuto sociale stanco e demotivato da questi lunghi mesi di emergenza. E crediamo che con le azioni contenute nel presente progetto si possa fare molto in questo senso.

## **Obiettivi specifici**

Dal punto di vista della **comunicazione**, il progetto intende attivarsi per:

- Migliorare la qualità della comunicazione istituzionale (sito web, canali social, sportelli, bacheche comunali);
- Contribuire alla diffusione delle informazioni relative ai servizi digitali del Comune;

---

<sup>1</sup> <https://www.sipotra.it/wp-content/uploads/2019/06/Indice-di-digitalizzazione-delleconomia-e-della-societ%C3%A0-DESI.-Relazione-nazionale-per-il-2019-Italia.pdf>

- Supportare la costruzione di un piano di comunicazione istituzionale, definendo l'evoluzione dei canali già attivati e l'avvio di nuove modalità di ascolto e dialogo tra Comune e cittadini;
- Rivitalizzare il tessuto sociale del territorio, affiancando le realtà associative nella promozione delle proprie attività e progetti con utilità sociale.

### **Obiettivi del/la giovane in Servizio Civile**

Dal punto di vista del/la giovane in Servizio Civile, questo progetto ha obiettivi formativi multidisciplinari che possono fornire un quadro molto interessante dal punto di vista della crescita personale e professionale.

#### *Conoscenza del territorio*

La conoscenza del territorio è considerata una delle competenze chiave, all'interno della cittadinanza, e risulta essere centrale per poter avere un quadro chiaro e consapevole delle proprie possibilità. Questo progetto permette di incrementare le proprie conoscenze sul territorio di Vallelaghi e della rete di stakeholders pubblici e privati e sul funzionamento di un Comune, i processi e le normative.

#### *La comunicazione a due vie tra ente locale e cittadino*

Il cuore del progetto è la comunicazione e uno degli obiettivi centrali per il/la giovane in Servizio Civile è proprio l'acquisizione di conoscenze e competenze legate a tecniche e strumenti per la gestione delle pubbliche relazioni, dei canali comunicativi per promuovere le iniziative e di un piano di comunicazione digitale. Particolare importanza è inoltre data alle competenze proprie di scrittura e grafica per la creazione dei contenuti da condividere. Inoltre, si intendono valorizzare le competenze digitali del/la giovane in Servizio Civile anche con attività di *reverse mentoring* verso il personale del Comune e verso i cittadini per quanto concerne i servizi digitali.

#### *Competenze relazionali*

Il/la giovane sarà a stretto contatto con i diversi uffici, quale punto di interconnessione per le diverse esigenze di comunicazione del Comune. In questo senso, potrà quindi rapportarsi con le diverse professionalità presenti nel comune, al fine di coglierne le necessità. Particolare attenzione sarà data alla fase di inserimento, garantendo un affiancamento iniziale ai diversi uffici per conoscersi e comprendere i principali ambiti di intervento del Comune.

#### *Competenze progettuali*

Il/la giovane sarà parte attiva nel processo di trasformazione digitale degli strumenti che il Comune di Vallelaghi sta implementando nel rapporto con i propri cittadini. In termini progettuali, il/la giovane sarà coinvolto/a nella definizione di micro obiettivi e di azioni dei diversi strumenti già attivati e attivabili nel corso del 2022, andando a contribuire in maniera attiva nella loro messa a regime.

### **Attività generali**

Il Comune di Vallegalli intende proseguire il percorso intrapreso lo scorso anno, potenziando le attività di comunicazione istituzionale, ascolto e coinvolgimento dei cittadini/e, individuando e formando una figura in Servizio Civile a supporto del personale del Comune che contribuisca a:

- Agevolare il contatto tra Comune e Cittadini e realtà associative;
- Supportare i cittadini/ei, valorizzando le competenze digitali proprie del giovane selezionato (*Digital Hard e Soft Skills*);
- Definire l’evoluzione del piano della comunicazione istituzionale del Comune di Vallegalli;
- Sperimentare e implementare strumenti che sostengono la trasformazione digitale degli strumenti che agevolano il rapporto tra Comune e Cittadinanza.

Nella stesura del presente progetto, si è tenuto conto, da un lato, dei *feedback* dei cittadini/e e del personale del Comune relativi all’andamento delle attività di comunicazione, e, dall’altro, dell’esperienza di Servizio Civile attivata nel 2021, che ha visto il lancio e la gestione di specifici canali comunicativi, andando a costituire un primo passo per il piano di comunicazione istituzionale del Comune di Vallegalli. Come già detto, il giovane in Servizio Civile che ha prestato servizio nel Comune di Vallegalli nel corso del 2021 è stato il primo per la nostra realtà, e il suo coinvolgimento nella definizione delle attività e degli obiettivi, nonché sulle competenze acquisibili, è stato di particolare valore nella scrittura di questa proposta progettuale. Sulla base di questi riscontri, sono state individuate le seguenti attività specifiche.

### **Attività specifiche**

Il/la giovane in Servizio Civile si occuperà, sotto la guida dei referenti comunali e dell’OLP, di supportare operativamente la comunicazione istituzionale del Comune, interna ed esterna e attività volte a stimolare la partecipazione dei cittadini/e.

Per realizzare queste attività, il/la giovane sarà supportato dal referente di progetto, dall’OLP e dall’ufficio Segreteria del Comune. Inoltre, sarà coinvolto nei Tavoli specifici inerenti le attività di comunicazione istituzionale e partecipazione territoriale.

Il/la giovane avrà continui rapporti con i referenti comunali (in particolare con Assessore competente e uff. Segreteria, ma saranno individuati referenti specifici in tutti gli uffici) e con l’OLP, prevedendo momenti di confronto specifici e a cadenza almeno settimanale sull’andamento del progetto di servizio civile e prevedendo la raccolta di feedback in merito alle attività proposte, in un’ottica di miglioramento continuo e revisione delle attività proposte (come meglio specificato nel paragrafo “formazione” e “monitoraggio”). Tutto ciò tenendo conto del contributo che il giovane in servizio civile può offrire in termini di competenze digitali proprie della risorsa in servizio civile, che potrà di fatto essere coinvolta anche in attività di reverse mentoring. Il/la giovane diventerà infatti per gli uffici il riferimento per le attività di comunicazione istituzionale, garantendo così coerenza e continuità nelle attività di comunicazione.

Il/la giovane potrà inoltre sperimentare, in sinergia con i referenti comunali, attività di progettazione in ambito comunicativo, contribuendo alla definizione dell’evoluzione del piano di

comunicazione del Comune. Questa Attività di progettazione con i referenti comunali può portare, ad esempio, all'implementazione di nuovi metodi e strumenti di comunicazione (sia digitali che cartacei), e alla ridefinizione delle modalità di gestione degli strumenti attuali, incluse le bacheche comunali sparse sul territorio. Il/la giovane, sarà inoltre coinvolto attivamente nella definizione e sperimentazione di ulteriori strumenti digitali che il Comune intende attivare nel corso del 2022, andando a seguire, con il dovuto supporto e in maniera graduale, la definizione di micro obiettivi e la realizzazione di attività di avvio e implementazione degli strumenti stessi.

## **0. Accoglienza**

Si ritiene di fondamentale importanza gestire accuratamente il primo periodo di ingresso nella quotidianità delle attività Comunali, al fine di favorire l'integrazione con il gruppo e permettere un efficace onboarding del/la giovane, conoscendo persone, gruppi, dinamiche, progetti e luoghi che costituiscono poi le basi delle azioni del progetto. Per questo, si intendono realizzare specifiche attività di accoglienza e conoscenza del contesto, atte a favorire una maggior consapevolezza e preparazione del/la giovane in servizio civile per poter poi impegnarsi sulle fasi seguenti.

Nelle prime settimane di servizio, il/la giovane in servizio civile sarà affiancata dall'assessore competente e/o dall'OLP nella conoscenza del territorio, delle associazioni e del contesto locale. Saranno inoltre dedicate almeno due giornate alla conoscenza della struttura e dell'organizzazione amministrativa del Comune.

## **1. Comunicazione istituzionale del Comune, interna ed esterna e attività volte a stimolare la partecipazione dei cittadini/e**

Il/la giovane in Servizio Civile fornirà un supporto concreto per quanto riguarda la comunicazione istituzionale del Comune, interna ed esterna; nello specifico, in condivisione con l'assessore competente, le attività legate alla comunicazione con il territorio potranno riguardare:

1. La partecipazione alla Progettazione dell'evoluzione del Piano comunicativo del Comune (strutturazione di nuovi canali, azioni, contenuti, ...) e all'implementazione dei servizi digitali;
2. La produzione di contenuti e la gestione dei canali comunicativi del Comune:
  - a. Sito web: revisione della struttura del sito, arricchimento delle sezioni e schede informative dei servizi, strutturazione contenuti per avvisi e news, aggiornamento
  - b. Canali social: condivisione piano editoriale, strutturazione dei contenuti e aggiornamento; produzione documentazione fotografica, articoli,...
  - c. Chatbot Telegram: condivisione del piano editoriale, strutturazione dei contenuti, raccolta e inoltro segnalazioni, aggiornamento
  - d. La progettazione e creazione di locandine, pagine web, presentazioni e documenti.

2. Un supporto attivo nella gestione della relazione cittadino-Comune, partecipando in affiancamento a momenti informativi in Comune o sul territorio, quali, ad esempio:
  - a. Incontri informativi sul territorio organizzati dal Comune;
  - b. Sportelli territoriali in supporto ai cittadini per la fruizione ad esempio dei servizi digitali;
  - c. Supporto operativo alle associazioni nella realizzazione delle iniziative co-progettate con il Comune:
    - Supporto per pratiche amministrative;
    - Reperimento materiali e sopralluoghi;
    - Attività comunicative (vedi sezione successiva per il dettaglio).

Saranno infine previste attività marginali in supporto alla comunicazione interna (circolari e informative).

## **2. Analisi e sperimentazione di strumenti legati alla trasformazione digitale dei servizi Comunali**

Il/la giovane in Servizio Civile fornirà un supporto concreto per quanto riguarda l'attivazione e la sperimentazione di servizi digitali a supporto del cittadino, andando a supportare i referenti istituzionali e amministrativi nell'analisi, nella progettazione e nella sperimentazione di servizi quali ad esempio: la prenotazione e l'utilizzo di sale comunali attraverso portali informatici, la segnalazione di problematiche e/o situazioni da sanare, la ricerca di ulteriori bisogni e di servizi ad esso correlati.

### **Modalità organizzative**

Per poter raggiungere gli obiettivi proposti, si intende attivare un progetto della durata di 12 mesi (1.440 ore totali con orario flessibile), prevedendo un impegno medio settimanale di 30 ore da suddividere in 5 giorni alla settimana (lunedì-venerdì). L'impegno settimanale dovrà essere compreso tra un minimo di 15 e un massimo di 40 ore settimanali e comunque distribuite secondo le esigenze e le attività previste. Le attività saranno svolte prevalentemente presso il Municipio (Via Roma, 41, 38096 Vezzano TN). In caso di impossibilità dovute ad aggiornamenti normativi causa COVID-19, parte delle attività si svolgeranno da remoto. In funzione delle attività specifiche, la sede delle attività potrebbe variare anche presso gli ex municipi di Padergnone e Terlago, e presso le sedi delle associazioni del territorio.

### **Compiti del/la giovane e dell'organizzazione**

Il/la giovane dovrà essere disponibile a:

- Cooperare con il personale del Comune e con i referenti per la realizzazione degli obiettivi del progetto.
- Frequentare i momenti formativi previsti dal progetto nelle sedi Comunali.
- Rispettare le norme di comportamento del Comune.

- Uscire dal Municipio per svolgere le attività previste sul territorio.

L'organizzazione si impegna a:

- Fornire il necessario supporto per il conseguimento degli obiettivi del giovane in Servizio Civile (acquisizione di competenze), mediante momenti di confronto con OLP e referenti e momenti di formazione specifica (vedi sezione apposita).
- Fornire la strumentazione e una postazione presso il municipio a Vezzano, nel rispetto delle disposizioni di prevenzione per COVID-19.
- Fornire un buono pasto del valore di 6€ da utilizzare nei locali convenzionati nelle giornate lavorative.

### **OLP e figure di riferimento**

L'OLP di riferimento del progetto è Aurora Morelli, assistente amministrativo presso il Comune di Vallegalli (uff. Segreteria). Il rapporto tra giovane e OLP sarà organizzato attraverso incontri settimanali di confronto e raccolta feedback, attraverso i quali l'OLP potrà orientare e rispecchiare le abilità e competenze che il/la giovane starà sviluppando e, altresì, proporre bibliografia e materiale utile all'approfondimento e all'implementazione di quelle abilità.

L'OLP potrà, inoltre, mettere in collegamento il/la giovane con altre figure di riferimento della struttura amministrativa comunale o esterne, su questioni e tematiche specifiche che il/la giovane sente siano importanti da approfondire. In questo senso, OLP e referente di progetto svolgono una funzione facilitatrice di inserimento, finalizzata alla conoscenza e al rapporto tra giovane e organizzazione comunale.

### **Contatti di riferimento**

- OLP: Aurora Morelli - 0461 864014 int. 4003  
[aurora.morelli@comune.vallelaghi.tn.it](mailto:aurora.morelli@comune.vallelaghi.tn.it)
- Referente di progetto: Nicola Frizzera 333 3342221  
[assessore.frizzera@comune.vallelaghi.tn.it](mailto:assessore.frizzera@comune.vallelaghi.tn.it)

### **Formazione specifica**

Il/la giovane in servizio civile potrà fruire di un percorso formativo personalizzabile, attraverso gli appuntamenti di formazione generale organizzati dall'Ufficio provinciale. A questo va aggiunto il percorso di formazione specifica, organizzato direttamente dal Comune di Vallegalli.

Il percorso di formazione specifica ha l'obiettivo di trasmettere e accrescere le conoscenze e competenze necessarie al/alla giovane per operare all'interno del proprio percorso, e per permettere un efficace raggiungimento dei due macro-obiettivi legati alla Comunicazione istituzionale e alla cittadinanza attiva. La formazione specifica, per un totale di 56 ore, è così composta:

- Formazione generale e specifica sulla sicurezza sul lavoro, (4+4 ore in modalità blended);
- Momento di Accoglienza dedicato durante le prime settimane, con approfondimento su:

- Struttura organizzativa e amministrativa di un ente locale (Organi, Servizi, Codice di comportamento e norme anticorruzione, GDPR e privacy), a cura del personale Comunale (8 ore);
- Contesto socio-culturale e associativo locale, proposto dall'assessore competente (8 ore).
- Introduzione alle metodologie legate alla partecipazione e alla comunicazione sociale, a cura di Veronica Sommadossi (8 ore);
- Conoscenza del territorio: realtà attive, organizzazioni di terzo settore, cittadinanza attiva (8 ore);
- Strumenti di comunicazione, grafica, web & social, in sinergia con progetti analoghi attivati sul territorio con il Piano Giovani di Zona (16 ore);
- Introduzione a dashboard & reporting per il monitoraggio delle attività, a cura di Nicola Frizzera (8 ore).

### **Monitoraggio e valutazione in itinere**

La fase di monitoraggio e valutazione ha la finalità di tenere traccia documentale del percorso del/della giovane in servizio civile per garantire uno svolgimento il più proficuo possibile per tutti gli attori coinvolti nel progetto. Il monitoraggio vuole essere un processo di ricerca ed analisi per una comprensione approfondita di quello che succede, di documentazione per avere evidenza scritta, e di decisione, per saper operare scelte, correzioni ed evidenziare aree di miglioramento. Tra gli attori in gioco, oltre al/alla giovane in servizio civile e all'OLP, possono esserci anche figure terze come il referente di progetto del servizio civile.

A cadenza mensile, l'OLP organizza un incontro di monitoraggio delle competenze acquisite con la presenza del/la giovane e dell'assessore di riferimento. Gli incontri saranno gestiti utilizzando strumenti che facilitino la comunicazione, la rielaborazione delle competenze acquisite, la verifica e l'autovalutazione, di stampo partecipativo.

Il monitoraggio ha il duplice scopo di valutare le azioni previste dal progetto e le abilità e competenze acquisite dal/la giovane. Per permettere tutto ciò, da parte del/della giovane si richiede la compilazione di un diario in cui riporterà la descrizione delle attività svolte e le competenze acquisite, fornirà altresì una sua valutazione sull'andamento delle attività e una riflessione di come lui/lei sta facendo il proprio lavoro.

Per realizzare un buon monitoraggio delle attività, a cadenza mensile ci sarà un incontro tra OLP e giovane in servizio civile in cui il primo fornirà esplicite informazioni sull'avanzamento del progetto in modo che il/la giovane possa confrontarla con la sua autovalutazione. In questi incontri mensili, il/la giovane avrà il compito di redigere una sintesi di quanto comunicato e discusso con l'OLP. Questi momenti vorrebbero rappresentare un momento concreto in cui il giovane si esprime su quanto svolto fino a quel momento per dare la possibilità all'OLP e al Comune tutta di poter migliorare la sua proposta di servizio civile in corso d'opera per lo stesso progetto, ma anche per i progetti futuri analoghi.

L'OLP avrà, analogamente, il compito di redigere un report sull'andamento del progetto e un altro report sul giovane per dare feedback concreti sull'andamento delle attività.

## **Criteri di valutazione nel processo di selezione**

La valutazione delle candidature pervenute entro i termini previsti avverrà mediante un colloquio, nel quale saranno valutati i candidati/e secondo i criteri sotto descritti. I soggetti che gestiranno tale fase saranno tre: l'Operatore Locale di Progetto, il referente di progetto, un referente amministrativo del Comune di Vallegalli.

La selezione sarà svolta a gennaio 2022 mediante un colloquio; modalità e date specifiche saranno definite e comunicate ai/alle candidati/e in funzione dalle disposizioni in vigore per via dell'emergenza sanitaria.

Garantendo pari opportunità a tutti gli interessati/e, in fase di selezione verranno valutate:

- Motivazione verso i temi del progetto (es. motivazione mostrata verso le tematiche proposte e gli obiettivi di comunicazione - 15 punti).
- Lavoro di gruppo e competenze relazionali (es. domande situazionali su esperienze, anche in contesti differenti, per valutare i comportamenti agiti in contesti di gruppo e competenze relazionali – 15 punti);
- Disponibilità e flessibilità (es. Domande situazionali per valutare i comportamenti agiti in merito a flessibilità nella gestione dei compiti assegnati e disponibilità - 20 punti);
- Competenze tecnico-informatiche (30 punti), quali, ad esempio:
  - possesso di ECDL - competenze informatiche di base;
  - formazione specifica in ambito grafico;
  - competenza su siti web e social network;
  - Altre competenze informatiche specifiche valorizzabili nelle attività di progetto.
- Eventuali esperienze pregresse coerenti con il progetto di servizio civile (10 punti), incluse esperienze analoghe o hobby inerenti le tematiche proposte.
- Conoscenza generale del territorio della Valle dei Laghi (10 punti).

Saranno ritenuti idonei/e i candidati/e che raggiungeranno almeno 60 punti totali.

## **Elenco competenze certificabili in riferimento alle attività**

Il percorso prevede l'acquisizione da parte del/la giovane sia di conoscenze e competenze tecniche nell'ambito di riferimento, che di competenze trasversali, "rivendibili" anche in contesti differenti e legate alla costruzione della propria identità professionale e di cittadino. Tali conoscenze e capacità sono coerenti con la qualificazione di **DIGITAL CONTENT DEVELOPER** (SETTORE 24. Area comune REPERTORIO - Provincia Autonoma di Trento), relativamente alla competenza certificabile "Gestire la comunicazione per il web e social media utilizzando i principali software per la produzione di prodotti multimediali" consultabile nell'atlante delle qualificazioni INAPP (<https://atlantelavoro.inapp.org/>).

Se richiesto, il/la giovane sarà sostenuta nel percorso di certificazione delle competenze promosso dalla Fondazione Demarchi in stretta sinergia con l'Ufficio Servizio Civile della Provincia Autonoma di Trento, dandone adeguata informazione, mettendola/o in collegamento con i referenti e supportandolo/a attivamente nella redazione della documentazione richiesta.

## **Conoscenze e competenze tecniche**

Nel corso delle diverse attività, il giovane potenzierà ed imparerà ad applicare:

- Conoscenze informatiche per la progettazione, realizzazione e implementazione di contenuti online e siti web, blog e chat
- Conoscenze grafiche di base
- Conoscenze di Social media management e planning
- Tecniche di comunicazione e pubbliche relazioni di persona e a distanza
- Tecniche di redazione testi
- Conoscenza del territorio di Vallegalli e delle sue caratteristiche e risorse (rete formale e informale di risorse, tessuto sociale)
- Funzionamento degli enti locali (norme e prassi) e dei servizi Comunali
- Tecniche di monitoraggio delle azioni progettuali e rappresentazione dei risultati

## **Competenze trasversali**

- Comunicazione interpersonale: Il Giovane sarà a stretto contatto con i referenti dei singoli uffici comunali, e sarà supportato da OLP e progettista; inoltre potrà sperimentare il contatto diretto con i/le cittadini/e (es. Sportello di supporto per i servizi digitali). Potrà quindi potenziare le proprie capacità relazionali per integrarsi nel contesto del Comune, utilizzando efficacemente il linguaggio verbale e l'espressione non verbale (gestualità, tono della voce, ecc.) rispetto alle diverse finalità della comunicazione e a seconda del contesto. Capacità di informare ed esporre fatti ed il proprio punto di vista, raccogliere informazioni, convincere, motivare ed interessare.
- Flessibilità: In funzione dell'evoluzione del piano della comunicazione istituzionale comunale, il/la giovane saprà adattarsi al contesto e alle diverse richieste imparando ad affrontare le situazioni, problematiche e non, al fine di raggiungere gli esiti attesi.
- Problem solving: Collegata alla flessibilità, sperimentando situazioni diversificate e problematiche, il giovane svilupperà la capacità di individuare e comprendere gli aspetti essenziali dei problemi per riuscire a definire le priorità, valutare i fatti significativi, sviluppare possibili soluzioni ricorrendo sia all'esperienza sia alla creatività, in modo da arrivare in tempi congrui ad una soluzione efficace.
- Autoefficacia: Il feedback dei referenti e dell'OLP sulle attività di comunicazione svolte incrementano l'autoefficacia e la fiducia nelle proprie capacità.
- Consapevolezza organizzativa: Il giovane potrà comprendere i meccanismi impliciti che regolano l'organizzazione del Comune, riconoscendo con facilità le reti sociali essenziali e le sottostanti dinamiche sociali e politiche.
- Pianificazione delle attività e Time management: Essendo un punto di riferimento per i vari uffici sul tema della comunicazione istituzionale, il giovane imparerà a stabilire le priorità, in base a risultati e risorse disponibili, articolando tempi di lavoro e azioni coerentemente con gli obiettivi da raggiungere.