

CORSO AVANZATO

**LA CAMERA E IL WEB:
PROGETTO DI FORMAZIONE E ASSISTENZA
PER ADDETTI ALLA COMUNICAZIONE
ON-LINE CAMERALE**



settembre - novembre 2010



PREMESSA

Molte Camere hanno ormai maturato, anche se con risultati e percorsi diversi, un patrimonio importante di esperienze nelle strategie di comunicazione on-line e nella progettazione di servizi informativi tramite il Web.

Negli ultimi anni in particolare, a seguito di quanto previsto dalla **Legge n. 4/2004** (Legge Stanca) sull'accessibilità dei siti Web della Pubblica Amministrazione, il sistema camerale ha avviato e anche ultimato la ri-progettazione del proprio sito istituzionale, nonché intrapreso processi organizzativi interni evoluti per l'aggiornamento dei contenuti grazie all'adozione diffusa di sistemi di *Content Management*. Nuove disposizioni normative in materia sono state promulgate di recente, anche in vista dell'adozione dei **domini gov.it**, stabilendo per la Pubblica Amministrazione l'ottimizzazione degli investimenti fatti fino ad oggi sul Web e un monitoraggio costante della qualità dei propri servizi on-line (**"Direttiva 26 novembre 2009 per la riduzione dei siti web delle P.A. e per il miglioramento della qualità dei servizi e delle informazioni on-line al cittadino"** e successive **"Linee guide per i siti Web della PA"**).

Seppur con peculiarità diverse dovute alla specificità del territorio di riferimento, queste esperienze presentano evidenti elementi comuni e possono, se condivise e sistematizzate, produrre immediati e concreti benefici al continuo lavoro di mantenimento e miglioramento delle strategie di promozione on-line e contribuire all'ottimizzazione degli investimenti in questo campo, rendendoli più mirati e misurabili in termini di risultati ottenuti.

C
O
R
S
O

A
V
A
N
Z
A
T
O



OBIETTIVI

Attraverso la creazione in aula di un vero e proprio gruppo di lavoro inter-camerale fra addetti alla comunicazione Web - coordinato dall'Istituto e supportato da docenti esperti di progettazione, scrittura e promozione per il Web - i partecipanti al progetto di formazione e assistenza potranno:

- ◇ **confrontarsi sull'applicazione delle nuove linee guida** per i siti Web della PA e sull'analisi della qualità dei servizi on-line;
- ◇ **condividere esperienze, modelli e tecniche** per la progettazione, riprogettazione, l'aggiornamento e il miglioramento dei servizi on-line e dei siti Web camerali attraverso la raccolta, la condivisione e la sistematizzazione di dati, informazioni e percorsi maturati all'interno delle diverse Camere;
- ◇ **applicare alla propria realtà camerale le tecniche di benchmarking e auto-valutazione della qualità dei servizi Internet** per il miglioramento continuo delle strategie di servizio on-line;
- ◇ **sviluppare un linguaggio di comunicazione comune** per rendere più efficace il dialogo con l'utenza tramite le nuove tecnologie;
- ◇ **comprendere l'applicazione concreta dei principali strumenti operativi** di progettazione, aggiornamento, monitoraggio e promozione del sito Web camerale.

DESTINATARI

Personale URP, Ufficio Stampa, Affari generali, Promozione che abbiano partecipato al progetto "La Camera e il Web – Corso base " nelle edizioni passate o che siano in possesso di una conoscenza di base dei principi di progettazione e delle tecniche di scrittura e promozione per il Web.

C
O
R
S
O

A
V
A
N
Z
A
T
O



ARTICOLAZIONE DEL PROGETTO

Il progetto prevede la realizzazione **di 3 moduli formativi** della durata di due giornate ciascuno.

L'iniziativa si caratterizza per il ricorso ad una didattica attiva ed esperienziale, fortemente incentrata sulla sperimentazione diretta e sullo sviluppo di un apprendimento come risultato di una elaborazione, a livello individuale e di gruppo.

La **metodologia didattica** sarà incentrata sull'analisi dei siti Web delle Camere partecipanti al progetto formativo e sulla condivisione delle esperienze maturate che, attraverso attività laboratoriali e un servizio di formazione-assistenza, porteranno alla definizione, al termine di ciascun modulo, di un **vademecum comune** di lavoro sui tre temi del corso: progettazione user-centered, scrittura e tecniche di promozione on-line.

Al termine delle sessioni formative verrà effettuata una prova di **verifica dell'apprendimento** conseguito dai partecipanti, che consisterà nella somministrazione di un **test a risposta multipla inerente alle tematiche affrontate**.

C
O
R
S
O

A
V
A
N
Z
A
T
O



CORSO AVANZATO

I MODULO: PROGETTARE, RI-PROGETTARE E VALUTARE LA QUALITÀ DEL SITO CAMERALE

FACULTY

- Esperti di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione
- Dipartimento della Funzione Pubblica
- Testimonianza

DURATA

2 giornate

CONTENUTI

- ✓ Come giudicare la qualità di un progetto Web: i criteri di accessibilità e usabilità applicati ai siti camerali
- ✓ Strumenti per l'analisi della qualità dei servizi on-line nella PA: le iniziative del Dipartimento della Funzione Pubblica
- ✓ La Camera e il Web oggi: a che punto siamo?
- ✓ **Workshop** di condivisione delle esperienze camerali
- ✓ **Laboratorio**: analisi dell'usabilità e dell'accessibilità dei siti Web delle Camere presenti
- ✓ Definizione di una **check-list**, di strumenti e procedure comuni per l'autovalutazione dell'usabilità di un sito camerale ed il controllo tecnico sull'accessibilità



II MODULO: TECNICHE DI SCRITTURA E MODELLI ORGANIZZATIVI PER UNA REDAZIONE WEB CAMERALE

FACULTY

- Esperti di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione
- Testimonianza

DURATA

2 giornate

CONTENUTI

- ✓ Riprogettare i contenuti: tecniche di ottimizzazione dei contenuti per un sito Web più leggero e più facile da aggiornare
- ✓ Esempi e modelli organizzativi possibili per la creazione di una redazione Web camerale: testimonianze
- ✓ **Laboratorio**: riscrittura efficace dei testi forniti dalle Camere partecipanti
- ✓ Definizione di **linee guida** comuni per la redazione dei contenuti e l'organizzazione di una redazione Web nella Camera



III MODULO: MONITORARE E PROMUOVERE I SERVIZI CON IL WEB 2.0

FACULTY

- Esperti di progettazione Web e di strategie di servizio nella Pubblica Amministrazione
- Esperti di *Social Media* e marketing per il Web 2.0
- Testimonianza

DURATA

2 giornate

CONTENUTI

- ✓ Chi sono i visitatori del mio sito? Gli strumenti di *Web traffic analysis*: **Workshop** di condivisione dei dati sul traffico e degli strumenti operativi di monitoraggio di siti camerale
- ✓ **Laboratorio**: l'analisi del traffico con *Google Analytics*
- ✓ Gli strumenti della promozione on-line:
 - perché non crescono gli utenti del sito camerale e gli iscritti alla newsletter?
 - I nuovi strumenti: Web 2.0 e *Social media* – come costruire la *Web reputation* della Camera e comprendere i bisogni inattesi dell'utenza
- ✓ **Laboratorio**: l'implementazione di una campagna *Google AdWords* per un sito camerale
- ✓ **Workshop** operativo per l'utilizzo dei *Social network*
- ✓ Definizione di modelli di newsletter per la Camera
- ✓ Test di verifica dell'apprendimento sugli argomenti trattati nei tre moduli, consistente in test a risposta multipla
- ✓ Correzione e commento del test di verifica



MODALITÀ ORGANIZZATIVE

Il progetto formativo, articolato in **3 moduli**, si svolgerà presso la sede dell'Istituto con i seguenti orari:

INIZIATIVA	DURATA	ORARIO
I MODULO - Progettare, ri-progettare e valutare la qualità del sito camerale	2 giornate	9.30 – 17.30
II MODULO - Tecniche di scrittura e modelli organizzativi per una redazione Web camerale		
III Modulo - Monitorare e promuovere i servizi con il Web 2.0		

L'**aula** sarà composta al massimo da **20 partecipanti**: il numero ristretto è finalizzato ad implementare le capacità tecnico - operative del singolo partecipante.

L'iniziativa sarà replicata qualora le iscrizioni, essendo significativamente superiori al numero di 10, lo richiedano.

I moduli non potranno essere fruiti singolarmente.

Le attività delle giornate formative saranno supportate da relatori esperti di progettazione Web e di strategie di comunicazione nella Pubblica Amministrazione.

L'**Istituto** garantirà:

- ↻ il coordinamento didattico - scientifico del progetto;
- ↻ la verifica dell'effettiva erogazione dei contenuti definiti in sede di progettazione esecutiva;
- ↻ il collegamento fra l'aula e la docenza, al fine di favorire la reciproca collaborazione e risolvere eventuali criticità;
- ↻ il monitoraggio del gradimento delle attività, mediante la predisposizione e somministrazione di questionari;
- ↻ il rilascio dell'attestato di partecipazione al progetto.



CORSO AVANZATO

TEMPISTICA

Il periodo di realizzazione del progetto è previsto **tra settembre e novembre 2010** con il seguente calendario:

INIZIATIVA	DATA
I MODULO - Progettare, ri-progettare e valutare la qualità del sito camerale	29-30 settembre
II MODULO - Tecniche di scrittura e modelli organizzativi per una redazione Web camerale	13-14 ottobre
III Modulo - Monitorare e promuovere i servizi con il Web 2.0	17-18 novembre

ISCRIZIONE

L'iscrizione deve pervenire **entro 10 giorni dalla data di inizio del percorso formativo** mediante la compilazione della scheda di iscrizione scaricabile dal sito dell'Istituto nella sezione Progetti Speciali (www.tagliacarne.it).

La **scheda di iscrizione**, compilata in tutte le sue sezioni, dovrà essere inoltrata via fax (06 78052346) o per e-mail (f.gaudenzi@tagliacarne.it) all'attenzione della Dr.ssa Francesca Gaudenzi.

I moduli non potranno essere fruiti singolarmente.

ATTIVAZIONE PROGETTO

L'eventuale carenza di iscrizioni comporterà **l'annullamento del progetto** e la comunicazione - **5 giorni prima della data di inizio** - mediante e-mail.

DISDETTA

Fino al 7° giorno di calendario dall'inizio del corso, è data facoltà agli iscritti di disdire l'iscrizione **senza oneri** mediante comunicazione scritta alla Segreteria Organizzativa.

Oltre tale termine, la disdetta dell'iscrizione comporterà a carico dell'Ente di appartenenza **il pagamento di una penale** (ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile) **corrispondente al 30% del corrispettivo individuale previsto.**

Tale impegno e' richiesto a garanzia di tutti i partecipanti.



TICKET DI PARTECIPAZIONE

La quota individuale di **partecipazione all'intero progetto**, articolato in 3 moduli della durata di due giornate ciascuno, è pari a € **1.800,00**.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI

Responsabile di progetto:

Dr.ssa Francesca Gaudenzi – Area formazione camerale e manageriale

Tel. 06 780521

E-mail: f.gaudenzi@tagliacarne.it

C
O
R
S
O

A
V
A
N
Z
A
T
O