

NESSUN DIRITTO SENZA INFORMAZIONE (PROVINCIA DI SALERNO 2009)

SETTORE D'INTERVENTO	EDUCAZIONE E PROMOZIONE CULTURALE
AREA D'INTERVENTO	SPORTELLI INFORMA
OBIETTIVO GENERALE	<p>Il presente progetto, coerentemente con il dettato del comma e) dell'articolo 1 della legge 64/2001, assume come finalità generale il contribuire alla formazione civica, sociale, culturale e professionale dei giovani che svolgeranno il servizio civile. Per questo motivo, non solo la formazione (generale e specifica) ma anche l'intero corpo delle attività previste sono immaginati come un unico percorso trasversale di formazione valoriale e di apprendistato, teso a concretizzare una esperienza di cittadinanza, di solidarietà, di comunità e di impegno.</p>
OBIETTIVI SPECIFICI	<p><u>Incrementare il numero degli utenti raggiunti</u></p> <p>Il progetto si pone come primo obiettivo quello di incrementare il numero degli utenti raggiunti.</p> <p><u>Ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti</u></p> <p>Il progetto si pone come secondo obiettivo quello di ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti in relazione ai bisogni registrati sul campo dai singoli enti.</p>
PRINCIPALI ATTIVITA'	<p>Relativamente al piano di attività teso ad incrementare il numero degli utenti raggiunti, i volontari dovranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Attività di front-office: <ul style="list-style-type: none"> - accoglienza dell'utenza; - primo contatto; - ascolto; - valutazione della richiesta; - risposta, se di competenza, o indicazione del referente; - distribuzione di materiale informativo; - registrazione del contatto. 2) Attività di call-center: <ul style="list-style-type: none"> - risposta alla chiamata; - ascolto; - valutazione della richiesta; - risposta, se di competenza, o indicazione del referente; - registrazione del contatto. 3) Attività di comunicazione on-line: <ul style="list-style-type: none"> - lettura delle e-mail e/o rilevamento di eventuali moduli compilati on-line; - valutazione del contenuto; - risposta, se di competenza, o inoltro al referente; - registrazione del contatto 4) Attuare un ciclo di campagne informative: <ol style="list-style-type: none"> 4.1) fase preparatoria: <ul style="list-style-type: none"> - individuare i luoghi di aggregazione - contattare i referenti - occuparsi dell'organizzazione - fissare le date degli incontri 4.2) attuazione <ul style="list-style-type: none"> - procurarsi il materiale - recarsi presso i luoghi fissati - incontrare e informare i cittadini - raccogliere i dati 4.3) valutazione dei risultati <ul style="list-style-type: none"> - organizzare i dati raccolti - redigere una relazione - presentare i dati 5) Fidelizzazione (trasversale ai ptt. precedenti): <ul style="list-style-type: none"> - registrazione del contatto (tel, sms, e-mail) - invio newsletter <p>Relativamente al piano di attività teso ad ampliare la gamma delle informazioni rese agli utenti, i volontari dovranno:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Attività di back-office: <ul style="list-style-type: none"> - monitorare i siti internet di interesse - raccolta di informazioni sul settore di interesse - produzione di materiale cartaceo 2) Attività previste per l'obiettivo precedente