



Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” – Dipartimento di Management e Diritto

Corsi di formazione Valore P.A. 2019

Capacità di utilizzare efficacemente i nuovi mezzi di
comunicazione (social) (livello I tipo A, 60 ore – Regione Lazio)

“FaRete la Sostenibilità 2.0”

INDICE

PREMESSA E OBIETTIVI	2
DESTINATARI	2
DESCRIZIONE DEL PROGETTO	3
STRUTTURA E OFFERTA DIDATTICA	3
CORPO DOCENTE	5
METODOLOGIA DIDATTICA INNOVATIVA	6
LOGISTICA E DOTAZIONI STRUMENTALI	7
MODALITÀ DI SELEZIONE DEI PARTECIPANTI	8
REGISTRO PRESENZE	8
MODELLO DI CUSTOMER SATISFACTION	8
CONTATTI	9

PREMESSA E OBIETTIVI

PREMESSA

La Pubblica Amministrazione (PA), negli ultimi anni, si trova a dover fronteggiare grandi sfide di ristrutturazione; tra queste, la capacità di integrare la sostenibilità nelle politiche pubbliche e saperle comunicare internamente ed esternamente. La Strategia Europa 2020, l'Agenda 2030 e la declinazione di tali programmi di azione a livello di Paese richiedono un sempre più consistente impegno da parte della PA, sia a livello centrale sia a livello locale, e una maggiore attenzione ed integrazione, nel lungo periodo, delle leve di sviluppo sostenibile in un'ottica che non sia solo economica, sociale ed ambientale, ma anche culturale ed istituzionale. È necessario, a riguardo, promuovere dei modelli di comunicazione, con lo scopo di migliorare l'informazione agli stakeholder di ciascuna amministrazione coinvolta, con riferimento alla gestione dei servizi pubblici con carattere di sostenibilità

FINALITÀ

Il corso "FaRete la Sostenibilità 2.0", promosso dall'Università degli Studi di Roma "Tor Vergata"¹, è finalizzato alla creazione e al perfezionamento di profili professionali altamente qualificati nel campo dello sviluppo sostenibile, rendicontazione non finanziaria, comunicazione sociale, coinvolgimento degli stakeholder, progettazione partecipata e creazione di valore condiviso sul territorio in ottica di collaborazione.

OBIETTIVI

"FaRete la Sostenibilità 2.0" si pone l'obiettivo di recepire i modelli di sviluppo promossi dagli Organismi Internazionali e dai Governi Nazionali che, elaborati in chiave didattica, permettono di trasferire alle figure professionali attuali quella conoscenza necessaria per raggiungere obiettivi di crescita sostenibile, nonché di migliorare la comprensione degli utenti dell'attività dell'ente grazie all'uso degli strumenti di comunicazione e rendicontazione sociale.

COORDINAMENTO

L'attività didattica è coordinata dalla Prof.ssa Gloria Fiorani, figura di consolidata esperienza nel campo della formazione di materie economiche e sociali, nonché responsabile dell'area "CSR, Rendicontazione Sociale e Sviluppo Sostenibile" del Gruppo di Ricerca Government and Civil Society (GCS), coordinato dal Prof. Meneguzzo.

2°EDIZIONE

"FaRete la Sostenibilità 2.0" si inserisce in un percorso didattico avviato nell'anno accademico 2018-2019 con il corso "FaRete la Sostenibilità" (febbraio 2018), che ha permesso di perfezionare le competenze e le conoscenze dei partecipanti su tematiche relative ai mutamenti in corso nella Pubblica Amministrazione, alla Creazione di Valore Condiviso ed al legame della PA con il territorio di riferimento, nonché alla progettualità strategica e agli strumenti per l'attuazione di reti nel settore pubblico. La volontà di mantenere quasi invariato il nome del corso deriva dall'accezione del termine "rete": se lo scorso anno indicava la collaborazione tra amministrazioni pubbliche dell'hinterland romano, nella proposta 2019 specifica la rete internet, incoraggiando al contempo la consapevolezza ad un approccio integrato.

DESTINATARI

Il Corso è indirizzato a:

- dipendenti della Pubblica Amministrazione Centrale, Regionale, Locale;
- dipendenti di Agenzie Operative;
- dirigenti scolastici, insegnanti, personale tecnico-amministrativo.

La Pubblica Amministrazione è infatti chiamata ad assumere un ruolo strategico di guida del Paese in materia di sostenibilità economica, sociale, ambientale, istituzionale e culturale.

¹ Dipartimento di Management e Diritto, Facoltà di Economia

Il corso si rivolge quindi a tutti i dipendenti pubblici, che intendano avvalersi di un percorso di alta formazione sui temi della sostenibilità, degli strumenti di comunicazione sociale e di coinvolgimento degli stakeholder a tutti i livelli.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO

ESIGENZA FORMATIVA

“La PA deve diventare una finestra aperta sul mondo”. Potrebbe essere uno slogan elettorale, ma – in realtà – è una necessità amministrativa e partecipativa. Uno spazio aperto a tutti per il dialogo, confronto e incontro. La PA deve essere una piazza e, più nello specifico, visti i mezzi informatici a disposizione, una piazza virtuale che permetta il trasferimento immediato delle informazioni che al meglio descrivono il suo *modus operandi* e i risultati che grazie ad esso riesce a raggiungere. Inoltre, le tendenze in atto a livello internazionale (ONU – Agenda 2030) e nazionale (MATTM – Strategia Nazionale per lo Sviluppo Sostenibile; MIUR – Piano per l’Educazione alla Sostenibilità; MEF – Benessere Equo e Sostenibile nel DEF) presentano uno scenario in cui risulta necessario ed urgente rafforzare competenze e *know-how* di dipendenti della PA sui temi oggetto del Corso, che devono per primi incardinare il cambiamento sostenibile in atto e quindi trasferirlo alla propria utenza.

MODELLO FORMATIVO

Il corso si pone l’obiettivo di elaborare un modello innovativo per la comunicazione dei servizi pubblici (che saranno individuati durante i laboratori didattici sulla base delle competenze e degli interessi dei partecipanti) in ottica sostenibile, attraverso formulazione di soluzioni manageriali e progettazione di tecniche di comunicazione, basate sul coinvolgimento degli stakeholder, sulla creazione di valore condiviso e sui sistemi di sviluppo sostenibile, seguendo un approccio *bottom up*.

Uno dei modelli sopracitati si concretizzerà con la creazione di un piano editoriale e manifesti divulgativi interattivi grazie ai quali sarà possibile accedere a contenuti inerenti all’attività sostenibile dell’ente con approfondimenti, video ed elementi ludici. Gli output finali saranno dunque destinati agli stakeholder delle amministrazioni coinvolte al fine di promuovere tra i portatori di interesse una maggiore attenzione all’educazione civica, alla cittadinanza attiva e allo sviluppo sostenibile nel momento della fruizione di servizi pubblici. Il prodotto finale potrà vedere il coinvolgimento di personalità di rilievo (personaggi famosi, professori, ecc..) per attirare l’interesse di soggetti di differenti fasce d’età e categorie sociali e professionali (cittadini, studenti, dipendenti pubblici, ...).

STRUTTURA E OFFERTA DIDATTICA

Il Corso sarà erogato nell’anno accademico 2019-2020, orientativamente a partire dal mese di febbraio 2020. Per agevolare la frequenza le lezioni si terranno una volta a settimana (dai due ai quattro incontri mensili, in base alle esigenze dei partecipanti).

PROGRAMMA

Il progetto avrà una durata complessiva di 60 ore, da erogarsi tenendo conto delle esigenze espresse dai partecipanti rispetto a calendario e frequenza.

Orientativamente il corso sarà strutturato in 8 incontri formativi di 8 ore ciascuno (09:00 – 13:00, 14:00 – 18:00) e seguirà in linea di massima i seguenti macro-temi e tempistiche, in base alle fasi di lavoro:

FASI	CONTENUTI	TEMPI		
		FEB	MAR	APR
1. Analisi e definizione del contesto (approccio teorico) (ore previste: 20)	<ul style="list-style-type: none"> - Stato dell’arte e prospettive. Il ruolo della PA come motore della Sostenibilità in Italia; - Modelli di gestione e organizzazione degli stakeholder: mappatura e coinvolgimento degli stakeholder interni e esterni; - Comunicazione pubblica nel processo di innovazione della PA; - Marketing del cittadino - Comunicare la sostenibilità: tecniche e strumenti di comunicazione sociale; - Render conto. Strumenti di rendicontazione. 			

2. Gestione, valorizzazione e comunicazione della sostenibilità (approccio teorico e laboratoriale) (ore previste: 32)	- Tecniche di costruzione di una campagna di comunicazione sociale; - Ricerca e analisi delle fonti; - Tecniche di scrittura per la redazione del testo in adattamento divulgativo; - Grafico e impaginazione; - Ambiente web di supporto; - App di collegamento.			
3. Presentazione dei risultati (ore previste: 8)	- Discussione dei lavori di gruppo			

CALENDARIO LEZIONI

Data	Argomento lezione	Insegnante	Ore
Lezione 1	L'Agenda 2030 e il ruolo della PA come motore dello Sviluppo Sostenibile in Italia. Stato dell'arte e prospettive future. Stakeholder management. La condivisione dei valori dell'Agenda 2030 con gli stakeholder. Presentazione contenuti e obiettivi del corso	Prof.ssa Fiorani	(8 ore)
	Presentiamoci attraverso gli SDGs Rendicontazione sociale. Strumenti di rendicontazione online: il web reporting.	Prof.ssa Fiorani; Dott.ssa Litardi	
Lezione 2 (e-learning)	Pacchetto ASviS sull'Agenda 2030 ONU (al termine del corso e-learning, della durata complessiva di circa 4 ore, verrà rilasciato ai Partecipanti un ulteriore certificato da parte dall'ASviS – Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile).	A cura di: ASviS	(4 ore)
Lezione 3	Progetto sul campo 1: Individuazione di un tema di interesse/un progetto in linea con l'Agenda 2030 sul quale sviluppare una strategia di comunicazione. Progetto sul campo 2: Comunicare per coinvolgere. Mappatura degli stakeholder interni e esterni.	Prof.ssa Fiorani; Dott.ssa Di Gerio	(8 ore)
Lezione 4	Comunicare la sostenibilità: comunicazione pubblica nel processo di innovazione della PA. Strategie di comunicazione sociale e scrittura efficace. Utilizzo dei social e stesura di un piano editoriale. Tecniche di costruzione di una campagna di comunicazione sociale con l'utilizzo dei canali social.	Dott. Bianucci/ Dott.ssa Pagliari (M&C)	(8 ore)
	Laboratorio pratico 3.1: Progettare una comunicazione efficace. Costruzione di un piano editoriale.		
Lezione 5	Progetto sul campo 3.2: Progettazione di una comunicazione efficace. Impostazione del piano editoriale.	Prof.ssa Fiorani; Dott.ssa Di Gerio	(8 ore)

Lezione 6	Laboratorio pratico 3.3: Progettazione di una comunicazione efficace. Realizzazione del piano editoriale per i canali social e di una mini campagna sociale.	Dott. Bianucci/ Dott.ssa Pagliari (M&C)	(8 ore)
Lezione 7	Progetto sul campo 3.4: Progettazione di una comunicazione efficace. Elaborazione del piano editoriale per i canali sociale e di una mini campagna sociale.	Prof.ssa Fiorani; Dott.ssa Di Gerio	(8 ore)
Lezione 8	Presentazione finale progetto	Prof.ssa Fiorani; Dott.ssa Pagliari	(8 ore)
			Totale 60 ore

CORPO DOCENTE

I docenti del corso sono portatori di esperienza specifica sui temi loro affidati. Essi sono scelti tra docenti universitari e formatori specializzati².

Il corso prevede una forte presenza di una *Faculty* interna all'Università Promotrice; si tratta di un numero di docenti stabili (e fortemente incardinati nelle diverse fasi dell'attività formativa) aventi un rapporto continuativo (da almeno un anno) con l'Università ed una significativa esperienza didattica (e professionale) nella materia oggetto del percorso formativo, in posizione di responsabilità all'interno dell'Università.

In particolare:

- **Prof.ssa Gloria Fiorani**, Coordinatore Didattico del Corso “FaRete la Sostenibilità 2.0”. Attualmente titolare di cattedra di “CSR e Rendicontazione Sociale”, “Innovazione Sociale e Beni Comuni” (CdL Magistrale), “Economia delle Aziende e delle Amministrazioni Pubbliche” (CdL Triennale) presso l'Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”. È Docente, Direttore e Membro del Comitato Scientifico del Master MARIS, Rendicontazione, Innovazione, Sostenibilità (Master di II livello accreditato INPS). Docente e Coordinatore della Summer School “Sustainable Development Labs”, tenutasi dal 16 al 20 luglio 2018, e Docente e Coordinatore del Corso di Formazione per dirigenti scolastici in modalità residenziale “Summer Camp” 2018, finanziato dall'INPS, dal titolo “Ispirare l'Innovazione Sostenibile nelle scuole”, tenutosi dal 22 al 27 luglio 2018. Nel 2019 Docente e Coordinatore anche del “Summer Camp 2019” INPS “Educazione Civica, Responsabilità e Rendicontazione nelle scuole”, tenutosi dal 21 al 26 luglio u.s., e del corso Valore PA 2018 “FaRete la Sostenibilità”, da febbraio ad aprile 2019.
Abilitata alle funzioni di Professore di II Fascia per il settore 13/B1 – Economia Aziendale (Abilitazione Scientifica Nazionale – Bando DD.161/2013), la Prof.ssa Gloria Fiorani, vanta un'esperienza didattica di 14 anni nel campo della Responsabilità Sociale d'Impresa e Sviluppo Sostenibile. In particolare:
 - Responsabile dell'area “CSR, Rendicontazione Sociale e Sviluppo Sostenibile” del gruppo GCS, Government and Civil Society;
 - Membro Fondatore del Centro di Ricerca COVISION su Sviluppo Sostenibile;
 - Responsabile Scientifico dei “Laboratori Nuova Economia”, dall'a.a. 2014-2015 all'a.a. 2018-2019, inerenti ai temi dell'autoimprenditorialità, creazione di valore condiviso e innovazione sociale, che ha visto la partecipazione di circa 500 studenti e oltre 100 progetti elaborati.
- **Dott.ssa Irene Litardi**, Dottore di Ricerca in Public Management and Governance e Assegnista di Ricerca presso l'Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”. Assistente e cultore della materia del corso magistrale “CSR e Rendicontazione Sociale”. Docente in responsabilità sociale, rendicontazione e new media nel settore pubblico e non-profit in corsi accademici e master universitari. Dal 2015

² cfr. Allegato 4_CV_Docenti_FaRete_la_Sostenibilità_2.0

membro del gruppo di studio in “Web Reporting” del network “Gruppo Bilancio Sociale” e Referente Segreteria di Dipartimento del “Sustainable Development Solution Network” dell’ONU. Attualmente Program Manager e Responsabile Convenzioni e Stage del Master MARIS.

- **Dott.ssa Chiara Di Gerio**, Dottoranda in Public Management and Governance presso l’Università degli Studi di Roma “Tor Vergata”. Cultore della materia dei corsi “CSR e Rendicontazione Sociale”, “Innovazione Sociale e Beni Comuni” ed “Economia delle Aziende e delle Amministrazioni Pubbliche”. Membro del gruppo di lavoro per la redazione del Report di Sostenibilità di Ateneo. Attualmente Responsabile e-learning del Master MARIS.

Al fine della progettazione di un percorso formativo ben bilanciato tra l’insegnamento di tipo accademico e quello di tipo pratico/applicativo/professionale (laboratoriale/progettuale), nel corso ci si avvarrà della collaborazione e del supporto di professionisti altamente qualificati che operano nel settore attinente alla tematica del corso di formazione e che vantano una specifica esperienza professionale maturata nel settore di competenza. In particolare si tratta di Communication Senior Consultants presso M&C, Marketing Comunicazione srl con esperienza più che ventennale in comunicazione pubblica, corporate e sociale, relazioni pubbliche ed editoria. Esperti di accounting, rendicontazione sociale e gestione dei contenuti online e offline.

- **Dott. Giuliano Bianucci**, attualmente impegnato nello sviluppo di progetti innovativi di comunicazione sociale finalizzati alla diffusione e divulgazione di tematiche di interesse sociale e afferenti all’educazione alla cittadinanza, con il coinvolgimento attivo delle giovani generazioni, della scuola, delle famiglie. Il primo progetto in corso, denominato Happy2Work, prevede lo sviluppo di una community profilata, con il contributo attivo di Istituzioni, Associazioni, Scuole, Università e Aziende pronte a collaborare fattivamente attraverso l’apporto e la messa a sistema di idee, soluzioni, canali.
- **Dott.ssa Simona Pagliari**, specializzata nella realizzazione e coordinamento di iniziative di comunicazione cofinanziate con i Fondi Strutturali. Ha sviluppato una notevole esperienza nella progettazione e redazione di contenuti anche in ambito web e social, nonché nel management di team di ricerca a supporto della progettazione di strategie e piani di comunicazione e marketing.

TUTOR

I partecipanti saranno assistiti in aula (in via continuativa) da uno o più Tutor, sulla base della numerosità della classe, con il compito di sostenere ed assistere gli allievi relativamente all’utilizzo delle attrezzature ed al loro funzionamento, al reperimento ed alla consultazione dei materiali didattici presenti sulla piattaforma e-learning, a gestire i rapporti e le comunicazioni con segreteria organizzativa, direzione didattica e docenti.

METODOLOGIA DIDATTICA INNOVATIVA

La didattica, bilanciata tra numero di ore di lezione frontale e numero di ore di laboratorio e progettazione (in gruppo), tiene conto della necessità di sviluppare conoscenze ma, soprattutto, competenze e comportamenti professionali, capacità di interazione, di *problem solving*, di integrazione culturale rispetto a tematiche ben definite nel corso.

Durante il corso si farà uso di un’ampia gamma di strumenti e metodi didattici innovativi, differenziati in base all’obiettivo formativo da raggiungere, privilegiando quelli che assegnano ai partecipanti un ruolo di contribuzione attiva all’apprendimento. Nello specifico il corso prevede quindi, oltre alle **tradizionali lezioni frontali, applicazioni pratiche** finalizzate alla presentazione di problematiche e fabbisogni reali e all’individuazione delle strategie più idonee allo loro soluzione in ottica sostenibile e collaborativa.

I Laboratori saranno partecipati da docenti, professionisti e esperto di lavori di gruppo. Attraverso tali Laboratori, il corso permette ai dipendenti pubblici di cogliere le opportunità derivanti dalla collaborazione con e tra le PA e con l’Università, in ottica di sviluppo sostenibile. All’interno dei Laboratori i partecipanti svilupperanno progetti innovativi in risposta ai bisogni della propria PA/del proprio territorio e immediatamente utilizzabili all’interno del proprio ente di appartenenza.

Altra metodologia didattica utilizzata è quella del **co-working**, un modello che unisce la didattica alla ricerca in cui i partecipanti interagiscono in modo collaborativo sia con i docenti sia tra loro, rendendo l'aula uno spazio di condivisione di idee, esperienze e conoscenze, in maniera sinergica e non competitiva, tra persone che hanno competenze e ruoli diversi.

Gli Alunni, infatti, sono chiamati ad interagire in modo collaborativo sia con i docenti/testimoni che fra loro. In questo modo l'aula si configura come un laboratorio di collaborazione, dove il docente deve saper interpretare il ruolo di esperto (per la trasmissione di conoscenza), di facilitatore (per favorire le dinamiche proattive e collaborative con e fra gli allievi), di coach – secondo la metodologia del **coaching** (agendo sulla leva motivazionale) e di punto di riferimento post lezione, per fornire materiali, supporti e spunti agli studenti, anche utilizzando le tecnologie digitali.

A tal proposito, di fondamentale importanza per la gestione di servizi in rete saranno sicuramente i metodi **learning community**, in cui la classe si costituisce come una vera e propria comunità che apprende e partecipa alla costruzione di un preciso output sulla base delle proprie esperienze e degli obiettivi prefissati, e **action learning** che vede l'assunzione di problemi reali (di lavoro e organizzativi) come base per i contenuti del progetto.

Si prevede la creazione di una piattaforma online dedicata per la raccolta dei materiali del corso. Per tale ragione, il corso sarà caratterizzato anche dalla metodologia **e-learning**, attraverso una piattaforma dedicata in cui saranno caricati i materiali e approfondimenti.

Nello svolgimento di lezioni a carattere prettamente pratico i docenti e gli esperti proporranno analisi di **case study** al fine di estendere l'esperienza, rafforzare concetti teorici con testimonianza di casi concreti e diffondere delle best practice facilmente replicabili nel contesto di riferimento.

In ultimo, il corso fornirà strumenti e strategie di comunicazione, attraverso la metodologia di **public speaking**, tali da permettere ai partecipanti di esporre i lavori (Fase 3, di cui al punto 9) nella maniera più chiara ed efficace possibile.

L'insieme di queste azioni porta all'*empowerment* degli Allievi, che non si sentiranno semplicemente destinatari di un servizio, ma saranno co-attori dei risultati che il corso riuscirà a raggiungere.

Sarà inoltre creata una **Community** tra i partecipanti per favorire la collaborazione e lo scambio di idee anche dopo la fine del corso.

In sintesi, sono quindi previsti:

- Lezioni frontali, docenze, momenti di confronto diretto e testimonianze di professionisti operanti negli ambiti di interesse;
- Laboratori progettuali pratici e progetti sul campo;
- Piattaforma integrata (FAD) del Corso, contenente slide, letture di approfondimento, questionari di gradimento, progetti elaborati;
- Case Study;
- Community of learners;
- Action Learning;
- Public Speaking;
- utilizzo dei Social Network (es: gruppo chiuso FB del corso, sezione in sito MARIS, ...) per stimolare il confronto dinamico e quotidiano su tematiche di interesse durante e successivamente la fine del corso.

LOGISTICA E DOTAZIONI STRUMENTALI

La sede didattica è la Facoltà di Economia dell'Università di Roma "Tor Vergata" - Via Columbia 2, 00133 Roma (RM).

La sede sarà facilmente raggiungibile tramite i mezzi pubblici. L'aula dove si svolgerà l'attività didattica sarà adeguata per superficie, qualità strutturali e dotazioni di attrezzature didattiche rispetto al numero dei partecipanti, alle caratteristiche del corso.

Nella sede didattica individuata, sarà garantito il rispetto della normativa vigente in materia di prevenzione incendi e della normativa antinfortunistica (D.Lgs 81/2008 ed eventuali successive modifiche).

Sarà garantita inoltre la dotazione di personal computer, videoproiettore e materiale didattico di supporto.

Nell'Area Riservata della pagina web Master MARIS sarà dedicata una sezione al Corso Valore PA, accessibile ai soli iscritti tramite credenziali d'accesso, curata e aggiornata periodicamente, utile per la fruizione del materiale didattico in remoto.

MODALITÀ DI SELEZIONE DEI PARTECIPANTI

In caso il numero dei partecipanti assegnati al corso sia superiore al numero massimo consentito, il Soggetto Proponente avrà cura di stilare una graduatoria di merito dei candidati, all'esito di una prova selettiva, organizzata a proprie spese e cura, finalizzata ad individuare:

- ruolo/esperienza professionale;
- percorso formativo universitario;
- eventuali altri titoli: attestati di studio, di attività professionali e di volontariato;
- motivazione alla partecipazione al corso.

Il questionario sarà somministrato tramite strumenti telematici: il link al questionario sarà pubblicato sul [sito MARIS](#) e inviato a tutti i potenziali partecipanti via e-mail almeno 15 giorni prima dell'inizio del corso.

Il coordinatore del corso stabilirà *ex ante* i criteri oggettivi (espressi in centesimi) per operare la selezione, che prevedono l'attribuzione di un punteggio preliminarmente e puntualmente stabilito. I criteri e le modalità con i quali verranno effettuate le procedure selettive saranno rese pubbliche ed accessibili a tutti i candidati.

Un'apposita commissione composta dal corpo docente del corso valuterà le domande pervenute e verrà elaborata la graduatoria finale pubblicata sul sito Master MARIS (sezione News). I partecipanti classificatisi in posizione utile verranno invitati a confermare la loro partecipazione al corso, in caso contrario si procederà a contattare gli altri candidati secondo la modalità di scorrimento della graduatoria, fino al raggiungimento del numero massimo di partecipanti previsto (50 – livello I tipo A, art. 9).

Il processo di selezione dei partecipanti si svolgerà nel rispetto di una serie di disposizioni di carattere etico e normativo, garantendo ai candidati criteri e modalità di selezione e valutazione che rispondano a principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità.

Terminata la selezione l'elenco dei candidati ammessi definitivamente verrà comunicata alla competente Direzione Regionale dell'INPS.

REGISTRO PRESENZE

Per tutti i partecipanti sarà predisposto un analitico registro presenze. Nel corso di ciascuna lezione, verrà registrato l'orario di ingresso e di uscita di ciascun partecipante, con relativa firma, oltre all'indicazione dettagliata dell'argomento oggetto della lezione a cura del docente responsabile.

Al termine del corso i registri saranno inviati alla competente Direzione Regionale dell'INPS.

MODELLO DI CUSTOMER SATISFACTION

Il modello di Customer Satisfaction utilizzerà la piattaforma online LimeSurvey, che permette la rilevazione e l'analisi delle risposte ai questionari in maniera anonima. Quest'ultimi saranno differenziati rispetto alle fasi del corso ed in particolare:

- fase preliminare inizio corso: somministrazione di un questionario online per la rilevazione delle preferenze dei corsisti ammessi con riferimento alla collocazione temporale delle lezioni, nonché in relazione alle aspettative e ai fabbisogni formativi dei partecipanti, con l'obiettivo di offrire a ciascun allievo le opportunità di aggiornamento professionale più vicine alle proprie attitudini, aspirazioni e necessità in ambito lavorativo. Il programma del corso verrà di conseguenza adattato rispetto alle richieste espresse dai corsisti;
- fase conclusiva corso: al termine del corso verrà somministrato un ulteriore questionario per la rilevazione del gradimento e della qualità del corso complessivo rispetto alle aspettative dei partecipanti ed agli obiettivi formativi. I risultati di questa indagine anonima saranno trasmessi alla Direzione INPS territorialmente competente.

Verrà inoltre attivato un canale di comunicazione ed ascolto costante per tutta la durata del corso, gestito dal Coordinatore Didattico con l'ausilio del Tutor d'aula, per raccogliere commenti, esigenze e suggerimenti che i corsisti dovessero manifestare in qualsiasi fase del corso.

CONTATTI

Per maggiori informazioni sul corso è possibile contattare la Segreteria Amministrativa di Dipartimento, Dott.ssa Francesca Bambini, francesca.bambini@uniroma2.it, o la Segreteria Organizzativa all'indirizzo di posta elettronica di.gerio@economia.uniroma2.it.