

# CARTA ETICA

## Comunicazione e formazione dell'IZSve

---

### INTRODUZIONE

L'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie (IZSve) è un ente sanitario la cui *mission* è finalizzata alla tutela della salute pubblica, in particolare intervenendo nelle attività di prevenzione e di controllo, gestite dalle Autorità competenti, e realizzando progetti di ricerca negli ambiti della salute animale e della sicurezza alimentare.

L'attuazione di strategie efficaci per promuovere e garantire la salute pubblica oltre all'appropriato livello di qualità dei servizi tecnico-scientifici erogati richiede un'organizzazione capace di dialogare responsabilmente con i diversi interlocutori e portatori di interesse, siano essi istituzioni, operatori del settore o comuni cittadini. Su queste basi, la comunicazione e la formazione sono per l'IZSve "strumenti" di confronto e di dialogo strategici, indispensabili per avvicinare l'istituzione ai cittadini e rispondere più efficacemente ai bisogni di salute della società civile.

Fin dalla pubblicazione del Libro bianco sulla sicurezza alimentare (2000), l'Unione europea ha sancito il diritto dei consumatori a un'adeguata informazione sui rischi alimentari *"utile e presentata in modo chiaro, in modo da consentire scelte consapevoli"*. Con questo documento, e con molti altri che sono seguiti, la Ue ha gettato le basi per una comunicazione interattiva, capace di promuovere *"il dialogo con i consumatori onde incoraggiare il loro coinvolgimento nella nuova politica di sicurezza alimentare"*. La salute animale e la sicurezza alimentare rappresentano quindi tematiche sanitarie ritenute importanti per i cittadini europei, che richiedono lo sviluppo di processi di formazione e comunicazione in grado di aumentare il livello di consapevolezza del cittadino.

Riteniamo dunque che le singole persone, gruppi o istituzioni, debbano diventare responsabilmente interessati alla comunicazione e al suo valore pubblico, in modo tale da sviluppare competenze che originano da una formazione riflessiva, rispetto a questioni legate al miglioramento del proprio stato di salute.

In questo contesto, la *Carta Etica della Comunicazione e della formazione* dell'IZSve ha come scopo precipuo la costruzione di un patto comunicativo e formativo fra società e pubblica amministrazione, inteso come relazione basata sulla reciproca fiducia e responsabilità, finalizzato alla promozione e

alla tutela della salute pubblica. La *Carta Etica della Comunicazione e della formazione* si propone pertanto di fissare i principi etici che stanno alla base della “buona comunicazione” e della “buona formazione” erogata dall’IZSVe, in base ai quali sia possibile operare ritenendo la salute pubblica un valore di ordine etico. Essa ha anche significato di declaratoria in modo tale che coloro i quali si rivolgono all’Istituto per ricevere informazioni, non solo scientifiche, e/o per fruire di servizi di formazione siano consapevoli delle caratteristiche del contesto nel quale intendono muoversi.

Come corollario, la *Carta Etica della Comunicazione e della formazione* dell’IZSVe si propone di promuovere la cultura scientifica e sanitaria all’interno della società, e di valorizzare le figure professionali che si occupano a vari livelli di tutela della salute pubblica.

## PRINCIPI

I principi su cui si fonda la Carta Etica dell'IZSVe sono descritti ricorrendo a tre categorie:

- principi etici generali
- principi peculiari di etica della comunicazione
- principi peculiari di etica della formazione

Appartengono al primo gruppo i principi etici di ordine generale, i valori che ispirano i sistemi di comunicazione e formazione dell'IZSVe, intesi come complessi di strutture e processi funzionali alle attività dell'ente. Il secondo gruppo comprende i principi di etica della comunicazione, vale a dire i criteri formali che regolano i contenuti informativi e le loro modalità di trasmissione; infine il terzo gruppo, riguardante i principi di etica della formazione che regolano la progettazione e l'erogazione di attività formative. Per ciascun principio vengono esplicitate le determinazioni che ne specificano l'ambito di applicazione.

### Principi etici generali

*Principio di responsabilità.* L'IZSVe ha il dovere di informare gli utenti con ogni mezzo a disposizione, in un'ottica di tutela della salute pubblica e di consapevolezza del proprio ruolo istituzionale. L'IZSVe ha inoltre il dovere di promuovere lo sviluppo di competenze specialistiche e la formazione continua dei professionisti impegnati nel raggiungimento di obiettivi di salute.

*Principio di equità e giustizia.* Il diritto all'informazione deve essere garantito ad ogni cittadino o utente dei servizi dell'IZSVe, senza distinzione né discriminazione di alcun genere, mediante adeguati strumenti e modalità di comunicazione; allo stesso modo il diritto alla formazione deve essere assicurato ad ogni utente interessato, attraverso l'uso di metodologie e pratiche formative efficaci e individualizzate.

*Principio di libertà.* Le informazioni trasmesse dall'IZSVe devono avere un carattere di autonomia e indipendenza, così come i programmi formativi e i materiali didattici di supporto alle attività formative.

*Principio di trasparenza.* La diffusione di informazioni concernenti l'organizzazione e le attività dell'IZSVe deve avvenire in modo completo e obiettivo, tale da consentire la piena comprensione del contenuto.

*Principio di coerenza.* Le informazioni e i programmi formativi sono diffusi in conformità alle strategie e agli obiettivi istituzionali dell'IZSVe.

*Principio di precauzione.* In presenza di incertezza scientifica, la comunicazione scientifica e l'offerta formativa dovranno essere ispirate a criteri di moderazione, prudenza e cautela, al fine di consentire la raccolta di nuove informazioni scientifiche evitando disinformazione e falsi allarmismi.

*Principio di proporzionalità.* Le modalità di diffusione delle informazioni, così come le proposte formative, devono essere adeguate e proporzionate allo scopo, efficacia attesa ed efficienza, in considerazione di:

- obiettivi sostenibili pianificati
- target prefissati
- disponibilità di risorse, competenze e strumenti/canali

### **Principi peculiari di etica della comunicazione**

Per 'comunicazione' si intende l'insieme di processi, strumenti e azioni adottati per favorire il dialogo e l'ascolto fra l'ente e i suoi pubblici di riferimento e promuovere la diffusione della cultura scientifica e della prevenzione sanitaria all'interno della società civile.

*Chiarezza.* L'informazione deve essere essenziale, trasmessa con linguaggio lineare, per rendere accessibili i contenuti ai diversi utenti.

*Completezza.* Le informazioni devono essere misurate sui destinatari (livello culturale, sociale e situazione emozionale dell'interlocutore), mediante una trattazione esauriente ed esaustiva, anche attraverso soluzioni testuali alternative (contenuti multimediali, social media, ecc.).

*Correttezza.* Le informazioni devono essere argomentate in modo logico e presentate con precisione scientifica, nel rispetto della fonte del messaggio e a garanzia della sua coerente comprensione.

*Veridicità.* I contenuti devono essere affidabili e veritieri. La veridicità delle informazioni è garantita mediante:

- processi di controllo e verifica propri delle attività di ricerca sanitaria e scientifica;
- accreditamento della qualità delle attività istituzionali;
- procedure interne redazionali di controllo, verifica e validazione delle informazioni.

*Tempestività.* Le informazioni devono essere comunicate al momento giusto, per consentire adeguata conoscenza e coscienza di tematiche meritevoli, per la loro novità, della dovuta attenzione e considerazione.

*Interdipendenza.* Le comunicazioni si intendono condivise all'interno di un sistema (di sanità pubblica) in cui i soggetti implicati sono attori attivi e responsabili.

*Verifica.* I processi di comunicazione vengono periodicamente controllati e verificati, mediante l'utilizzo di indicatori e di strumenti di monitoraggio (fabbisogni formativi, questionari, focus, ecc.), adeguati ai vari contesti, per misurare l'efficienza e l'efficacia delle attività di comunicazione, nonché la qualità dei servizi tecnico-scientifici offerti, al fine di migliorare le prestazioni dell'ente.

### **Principi peculiari di etica della formazione**

Per 'formazione' si intende l'insieme di azioni intraprese allo scopo di: 1) promuovere lo sviluppo individuale e professionale dei singoli, 2) supportare i processi di cambiamento e miglioramento continuo delle organizzazioni.

*Progettualità.* La formazione erogata dall'IZSve è il risultato di un percorso progettato nel rispetto dei principi andragogici per rispondere ai fabbisogni formativi dei professionisti interni ed esterni all'Istituto, sia in relazione ai contenuti trattati che alle metodologie didattiche adottate.

*Rilevanza.* Durante la progettazione delle iniziative e la loro realizzazione vi è l'impegno ad identificare i contenuti più rilevanti rispetto agli obiettivi formativi previsti, garantendo pluralità dei punti di vista e aggiornamento continuo anche ricorrendo al supporto di esperti esterni all'Istituto e sempre in riferimento agli eventuali cambiamenti normativi e/o dei più recenti risultati della ricerca scientifica.

*Qualità.* Le attività formative sono orientate alla soddisfazione dell'utente, anche attraverso l'analisi e il monitoraggio di richieste e suggerimenti che possono favorire il miglioramento della qualità dei servizi erogati.

*Rispetto della privacy.* Viene assicurata la riservatezza delle informazioni in proprio possesso, l'osservanza della normativa in materia di trattamento dei dati, impegnandosi a trattare e conservare i dati personali degli utenti esclusivamente a fini amministrativi.

*Efficienza economica.* Gli eventi formativi sono svolti solo nel caso vi sia l'adeguata copertura economica, eventualmente ricorrendo alla sponsorizzazione attraverso processi regolamentati, che viene stimata nel momento della loro pianificazione e opportunamente monitorata. È garantito un efficiente utilizzo delle risorse economiche disponibili, sia per la realizzazione di formazione continua che per lo sviluppo di progetti specifici.

*Reciprocità.* L'efficacia formativa è un traguardo che coinvolge tutti gli attori coinvolti; il buon funzionamento del sistema è frutto di un patto di reciproca responsabilità tra l'Istituto, impegnato a rispettare i principi sopra elencati, e l'utente chiamato ad una partecipazione *intenzionalmente* orientata al proprio sviluppo personale e professionale.

# I PRINCIPI NELLA PRATICA

La SCS7 - Comunicazione e conoscenza per la salute è responsabile delle attività di comunicazione e formazione realizzate dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie. La Struttura si impegna a progettare tali attività nel pieno rispetto dei principi di etica della comunicazione e della formazione precedentemente illustrati.

## Comunicazione: applicazioni

### 1. Obiettivi

Le attività di comunicazione esterna dell'IZSVe si suddividono in tre grandi ambiti, con finalità specifiche:

#### 1. *Comunicazione istituzionale*

- far conoscere il ruolo dell'Istituto nel territorio e la sua valenza per la tutela della salute pubblica

#### 2. *Comunicazione pubblica della scienza*

- informare ed educare il pubblico di esperti e non esperti divulgando informazioni e dati relativi all'attività scientifica dell'ente per accrescere conoscenze e colmare fabbisogni informativi e formativi
- in un'ottica di comunicazione del rischio, dare agli operatori del settore, alle istituzioni, alla cittadinanza informazioni accurate e validate per la prevenzione, conoscenza e gestione dei rischi per la salute, con particolare riguardo alle zoonosi e alle malattie trasmissibili dal consumo di alimenti

#### 3. *Comunicazione di servizio*

- facilitare l'accesso ai servizi e agli atti dell'Istituto
- ottemperare alla normativa nazionale con riferimento agli obblighi di rendicontazione in materia di trasparenza a prevenzione della corruzione (D.lgs n. 33/2013 e s.m.i.)
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza fungendo da canale permanente di ascolto e verifica del livello di soddisfazione del cliente, tale da consentire all'ente di adeguare di volta in volta il servizio offerto
- dare evidenza dell'operato istituzionale e delle modalità di impiego dei finanziamenti pubblici

#### **4. Comunicazione interna**

- condividere informazioni, conoscenza ed esperienze con finalità istituzionale ed extra-lavorative tra il personale IZSVe

L'attività di comunicazione è definita e programmata dal Piano di comunicazione, che traspone gli obiettivi strategici in interventi operativi target-specifici, indicandone le modalità di valutazione dell'efficacia. In ciò, il Laboratorio comunicazione della scienza, afferente all'SCS7, lavora per dare attuazione all'art. 1, comma 4 della legge n. 150/2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche amministrazioni".

## **2. Pubblici di riferimento**

L'attività di comunicazione IZSVe si rivolge essenzialmente ai seguenti pubblici:

- comunità scientifica
- enti di ricerca
- istituzioni governative, istituzioni sanitarie, autorità sanitarie locali
- operatori dei settori della salute animale e della sicurezza alimentare
- aziende private
- cittadinanza
- consumatori
- operatori dell'informazione
- operatori dell'educazione
- personale IZSVe

## **3. Strumenti di comunicazione**

L'Istituto comunica principalmente tramite i seguenti strumenti:

### **3.1. Comunicazione esterna**

- Sito web istituzionale [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) (realizzato in lingua italiana, inglese e tedesca)
- Siti web di progetto
- E-mail marketing
- Social media
- Video
- materiali editoriali su supporto cartaceo
- Media relation

*Sito web istituzionale.* Particolare attenzione merita il sito web IZSve [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it), che l'Istituto considera lo strumento di comunicazione esterna principale, la sua "bacheca". Il sito web IZSve è aggiornato quotidianamente dal Laboratorio comunicazione della scienza della SCS7 Comunicazione e conoscenza per la salute. Le modalità di aggiornamento, verifica e autorizzazione alla pubblicazione, così come i ruoli di gestione sono stati standardizzati e fatti oggetto del Sistema qualità dell'IZSve.

Nel rispetto della normativa italiana in materia di obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, il sito web IZSve contiene la sezione Amministrazione trasparente, applicazione esterna accessibile all'indirizzo Amministrazione > Amministrazione trasparente (<http://www.izsvenezie.it/amministrazione/amministrazione-trasparente/>).

Per facilitare l'utilizzo di questo strumento di comunicazione, il Laboratorio comunicazione della scienza ha redatto una Guida all'uso, disponibile online all'indirizzo [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Guida al sito (<http://www.izsvenezie.it/nuovo-sito-web-izsve-guida-utente/>) e la mappa del sito, disponibile anche questa online all'indirizzo [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Mappa del sito (<http://www.izsvenezie.it/mappa-del-sito/>).

Le modalità di utilizzo del sito web e di riuso dei contenuti pubblicati sono dettagliate nella pagina web [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Note legali (<http://www.izsvenezie.it/note-legali/>). I testi e le tabelle presenti nel sito web sono distribuiti, dove non diversamente indicato, con Licenza Creative Commons 4.0 / Attribuzione – Non Commerciale (CC BY NC), al fine di favorirne la diffusione e condivisione, nel rispetto della propria *mission* e degli obiettivi di comunicazione.

L'Istituto dettaglia, inoltre, le modalità di trattamento dei dati personali degli utenti che visitano il sito web IZSve. Le informazioni sono disponibili alla pagina [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Privacy (<http://www.izsvenezie.it/privacy/>).

La gestione e l'aggiornamento dei siti di progetto di cui è responsabile la SCS7 Comunicazione e conoscenza per la salute rispecchiano quanto finora esposto, soprattutto in relazione all'approvazione dei contenuti, al loro riuso e alla tutela della privacy.

L'elenco completo dei prodotti di comunicazione su web è disponibile sul sito web IZSve alla voce [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Comunicazione > Siti web e applicazioni (<http://www.izsvenezie.it/comunicazione/siti-web-applicazioni/>).

*E-mail marketing.* L'IZSve raggiunge i propri pubblici di riferimento anche grazie all'e-mail marketing. Questa attività consiste nella gestione di mailing list e invio massivo di e-mail (newsletter, DEM). Date le peculiarità proprie di questo strumento di comunicazione in termini di rispetto della privacy e di pertinenza dei contenuti diffusi rispetto agli interessi del target raggiunto, la comunicazione effettuata tramite e-mail marketing richiede particolare attenzione nella gestione del database di



contatti e nell'invio delle email. A tal fine, l'IZSve si è dotato di una policy interna per la gestione dell'e-mail marketing.

Gli indirizzi che compongono il database sono raccolti attraverso il modulo online presente nella pagina del sito web IZSve [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Mailing list (<http://www.izsvenezie.it/ mailing-list/>). Oltre al modulo di iscrizione, in questa pagina sono a disposizione dell'utente:

- l'informativa sul trattamento dei dati personali (<http://www.izsvenezie.it/privacy/>), riportata anche nel modulo stesso
- il modulo di cancellazione dalla mailing list IZSve (<https://goo.gl/QuyXRI>)

Una trattazione a parte meritano le e-mail tradizionali, in quanto canale aperto di confronto e relazione con l'utente. Questo strumento, attraverso la casella di posta elettronica [comunicazione@izsvenezie.it](mailto:comunicazione@izsvenezie.it) gestita dal Laboratorio comunicazione della scienza, è in particolar modo dedicato al cittadino che desidera porre specifici quesiti di carattere sanitario o relativi ai servizi offerti dall'Istituto. Lo stesso Laboratorio gestisce le richieste con celerità e gentilezza, avvalendosi della collaborazione diretta o indiretta dei colleghi dell'area sanitaria e amministrativa per fornire risposte utili, chiare e complete.

*Social media.* Tra i social media, l'Istituto è presente su:

- YouTube, con il canale istituzionale Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie
- Facebook, con la pagine IZSvePets e Osservatorio IZSve
- Twitter, con l'account IZSvePets

La gestione dei canali social è affidata al Laboratorio comunicazione della scienza, che collabora con gli esperti di contenuto per la gestione dei commenti tecnici.

*Video.* L'Istituto completa la comunicazione digitale con la comunicazione visuale, producendo video rispondenti alle varie finalità della comunicazione individuate in precedenza. Tra questi, si distinguono i video prodotti per la collana IZSve Scienza e per le attività e i servizi analitici e diagnostici dell'Istituto.

I video sono pubblicati nel canale YouTube dell'IZSve, dove sono suddivisi per playlist per facilitare la ricerca e consultazione del materiale per argomento d'interesse. Inoltre, l'elenco completo dei video è disponibile anche sul sito web IZSve, alla voce [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Comunicazione > Video (<http://www.izsvenezie.it/comunicazione/video/>).

*Materiale editoriale su supporto cartaceo.* L'attività di comunicazione digitale è affiancata e supportata dalla realizzazione e distribuzione di materiale editoriale anche su supporto cartaceo: infografiche, brochure, opuscoli, linee guida, manuali, report, guide ai servizi, ...

Il materiale spazia dall'approfondimento tecnico-scientifico su argomenti specifici, alla divulgazione scientifica, alla diffusione di informazioni per facilitare l'accesso ai servizi offerti.

La produzione editoriale dell'IZSVe è consultabile sul sito web IZSVe alla voce [www.izsvenezie.it](http://www.izsvenezie.it) > Comunicazione > Materiale editoriale (<http://www.izsvenezie.it/comunicazione/materiale-editoriale/>).

*Media relation.* La relazione coi media è improntata a principi di correttezza, trasparenza e tempestività. I rapporti coi media sono gestiti dal Laboratorio comunicazione della scienza secondo procedure standardizzate interne, accreditate dal sistema qualità dell'IZSVe.

I dipendenti dell'IZSVe non possono rilasciare dichiarazioni o contributi formali ai media se non espressamente autorizzati: il Laboratorio comunicazione della scienza si occupa di richiedere l'autorizzazione all'Ufficio stampa del Ministero dopo aver sentito il parere della Direzione (Direttori generale e sanitario) che individua anche il portavoce. Qualsiasi dichiarazione rilasciata da dipendenti verso l'esterno deve essere veritiera e scientificamente e/o tecnicamente corretta, sempre non lesiva della dignità delle persone e/o delle realtà produttive coinvolte e della reputazione dell'Istituto.

### 3.2. Comunicazione interna

Al fine di favorire la circolazione di informazioni che riguardano il personale dell'Istituto, di natura amministrativa (moduli per richiedere permessi, comunicazioni di servizio, ecc.) ma anche scientifica (es.: divulgazione di conoscenze per uniformare e rendere coerente il sistema durante eventuali emergenze sanitarie), l'IZSVe si avvale dei seguenti strumenti:

- Intranet
- e-mail
- newsletter interna
- incontri formativi- informativi

*Intranet IZSVe.* Il portale web interno è il principale mezzo di scambio di informazioni tra colleghi. Il personale IZSVe può postare contenuti a carattere istituzionale e non per condividere informazioni, eventi, risorse con i colleghi. La Intranet aziendale è, inoltre, strumento di lavoro per la gestione delle richieste tra i vari uffici. Il Laboratorio comunicazione della scienza, in collaborazione con il Servizio informatica della SCS4 – Epidemiologia veterinaria, coordina e supervisiona la gestione editoriale della Intranet, per garantirne: efficacia comunicativa, usabilità e corretto utilizzo, da parte dei colleghi.

*E-mail.* Per le comunicazioni interne con carattere di urgenza, il mezzo d'elezione è l'invio di informative via posta elettronica. L'utilizzo di questo strumento si affianca alla Intranet IZSVe e alla newsletter interna.

*Newsletter interna.* Ogni due settimane, al lunedì, il personale IZSVe e gli Organi istituzionali (Consiglio di amministrazione e Collegio dei revisori) ricevono Newsletter@IZSVe, notiziario elettronico che raccoglie le ultime notizie pubblicate sulla Intranet o sul sito web IZSVe.

*Incontri formativi - informativi.* Il personale IZSVe organizza regolarmente incontri formativi-informativi per informare i colleghi su novità lavorative, o approfondire particolari tematiche, o condividere esperienze di lavoro/studio. Gli incontri sono occasione di crescita professionale e relazionale, e desiderano trasferire conoscenze applicabili nella realtà lavorativa quotidiana.

#### 4. Contenuti

I contenuti prodotti e diffusi dall'IZSVe sono redatti dagli esperti dell'Istituto. La loro pubblicazione, così come le scelte editoriali, avvengono in accordo con la Direzione per garantire l'unicità del messaggio, la sua affidabilità e valenza scientifica. Il Laboratorio comunicazione della scienza interviene sui contenuti sul piano stilistico e comunicativo. L'integrità e correttezza del testo dal punto di vista scientifico sono così rafforzate dalla strategia comunicativa di volta in volta ottimali ad assicurare la comprensione e la ricezione dei contenuti da parte dei destinatari.

Particolare attenzione è riservata alla scelta del linguaggio e delle immagini, che si adattano al target ma anche in funzione del canale attraverso cui il contenuto verrà distribuito, al fine di sfruttare le caratteristiche del mezzo e potenziare la strategia di comunicazione.

#### 5. Sostenibilità

Ogni iniziativa di comunicazione è commisurata alle effettive necessità e disponibilità di fondi dedicati, dei quali si restituisce l'evidenza attraverso quanto viene pubblicato nel sito istituzionale nella sezione *Amministrazione trasparente*. Nella definizione del budget per le attività di comunicazione, l'Istituto privilegia le modalità di distribuzione e promozione del messaggio che possano garantire adeguata visibilità a fronte anche di investimenti limitati, in un'ottica di razionalizzazione della spesa, come richiesto alle Pubbliche amministrazioni.

#### 6. Competenze

Le competenze del personale addetto alle attività di comunicazione sono mantenute aggiornate periodicamente attraverso la frequenza a corsi di formazione specialistici presso enti di formazione esterni certificati e incontri di aggiornamento interno. Le attività di formazione e aggiornamento

professionale sono programmate nel Piano formativo aziendale annuale e nei documenti di programmazione interna del Laboratorio comunicazione della scienza.

## Formazione: applicazioni

### 1. Obiettivi

L'attività formativa IZSVe è il risultato di una progettualità annuale, ispirata alle linee strategiche dell'ente e orientata a rispondere ai fabbisogni formativi dei professionisti interni ed esterni all'Istituto, sia del settore pubblico che privato.

Le attività formative dell'IZSVe perseguono l'obiettivo di promuovere lo sviluppo di conoscenze e competenze nei seguenti ambiti:

- tecnico-scientifici, su argomenti oggetto della *mission* aziendale ([Home>Istituto>Presentazione> Mission](#))
- stabiliti dalla normativa (es. sicurezza dei lavoratori, trasparenza e anticorruzione)
- funzionali al regolare funzionamento dell'Ente (es. gestione amministrativa).

L'offerta formativa annuale è raccolta nel Piano Formativo Aziendale (PFA) approvato dal Comitato Scientifico per la formazione e pubblicato nel sito web istituzionale: [Home>Formazione>Piano formativo.](#)

Ulteriori interventi formativi possono essere realizzati in deroga al PFA in caso di specifiche necessità non pianificabili (es. emergenze sanitarie, richieste del Ministero della Salute e/o degli Enti cogenenti).

### 2. Pubblici di riferimento

L'attività formativa IZSVe si rivolge ai seguenti interlocutori:

- Personale dell'Istituto
- Professionisti del Sistema Sanitario Nazionale
- Liberi professionisti
- Operatori del Settore alimentare
- Cittadini

In base a progetti specifici i pubblici possono essere altri (es. studenti, giornalisti), di volta in volta selezionati e analizzati insieme alla committenza, al fine di interpretarne le aspettative e/o bisogni formativi.

### 3. Strumenti

In ambito formativo gli strumenti impiegati servono da supporto alla progettazione, allo sviluppo e all'erogazione delle iniziative.

L'Istituto di avvale di diversi strumenti tecnici e metodologici, peculiari di ciascuna fase tipicamente coinvolta nei processi formativi (progettazione, erogazione, rendicontazione). I processi sono rappresentati e descritti nel Manuale della Qualità dell'Istituto e rispondono ai requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI ISO 29990:2011. Per ciascun processo il Manuale della Qualità IZSVe riporta vincoli e risorse, nonché le figure professionali coinvolte e le competenze specialistiche necessarie alla realizzazione di interventi formativi.

#### 3.1. Fase di progettazione

Essa è rappresentata da

- analisi dei fabbisogni formativi
- scheda di progettazione (macroprogettazione)
- scheda di progettazione lezioni online (microprogettazione)

*Analisi dei fabbisogni formativi.* È la fase fondamentale necessaria per individuare gli obiettivi formativi e definire gli ambiti di intervento della formazione, specifici per ciascun target, ed è condotta attraverso 1) interviste, *focus group* e questionari a cadenza biennale per il personale IZSVe, 2) protocolli di indagine sviluppati *ad hoc* per professionisti esterni e per esigenze manifestate da stakeholder istituzionali e non.

*Scheda di progettazione.* È lo strumento di supporto ai progettisti IZSVe per la definizione di interventi formativi strutturati in modo da garantire la coerenza tra tematiche trattate, obiettivi formativi, target di riferimento e metodologie didattiche, tenendo conto anche dei vincoli di contesto, come ad es. numero di partecipanti e risorse disponibili.

In particolare in relazione alle metodologie formative, l'Istituto progetta interventi formativi di tipo:

- residenziale (corsi in aula organizzati nelle sedi IZSVe o in altre sedi)
- FAD (corsi erogati online attraverso la piattaforma e-learning dell'IZSVe)
- blended (corsi erogati in parte in modalità residenziale, in parte online e/o sul campo)

Per i corsi FAD e *blended* la fase di progettazione prevede uno specifico iter, propedeutico alla successiva fase 3.2, che coinvolge il responsabile scientifico e gli esperti di contenuto nella definizione della macro e micro-struttura della lezione, rispondente a requisiti funzionali all'apprendimento online.

### 3.2. Fase di sviluppo dei materiali didattici multimediali (prevalentemente per corsi FAD e blended)

Al fine di ottimizzare e razionalizzare le risorse a disposizione, raggiungere e mantenere elevato il livello di efficacia della formazione erogata e soddisfare il cliente in funzione di quanto definito in fase di progettazione, l'Istituto produce *in house* i propri materiali didattici per la formazione *online* ascrivibili alle seguenti categorie:

- videolezione
- documentario
- interviste
- analisi di casi
- esercizi interattivi
- videotutorial e screencast

La realizzazione richiede specifiche competenze professionali e attrezzature tecniche adeguate (es. software per editing e montaggio audio-visivo e la realizzazione materiali di accompagnamento).

### 3.3. Fase di sviluppo dell'ambiente di apprendimento online

La fruibilità dei materiali didattici è garantita da

- Piattaforma e-learning Moodle
- Scheda di validazione ex-ante di un corso online

La fase di sviluppo dell'ambiente di apprendimento *online* prevede la configurazione di un luogo virtuale all'interno della piattaforma Moodle, intenzionalmente attrezzato per rispondere a esigenze formative attraverso strategie pedagogiche e dispositivi didattici mirati a promuovere, sostenere, direzionare e sviluppare processi di apprendimento.

Tale strumento permette di dare forma a una pluralità di approcci e strategie formative, definite in fase di progettazione, orientate a favorire i differenti stili di apprendimento e ad offrire ai discenti flessibilità in termini di spazio, tempo, ritmi personali, e granularità nell'affrontare gli argomenti di studio.

Nello specifico questa fase è caratterizzata da:

- scelta e allestimento degli spazi funzionali al modello formativo definito in fase di progettazione (guida al corso, forum di discussione, database materiali, lezioni, quiz, questionario gradimento, attestato ECM o di partecipazione)
- definizione degli step funzionali alla frequenza e necessari per il completamento del corso

*Scheda di validazione ex-ante di un corso online.* Tutti gli elementi inseriti nell'ambiente *online* sono verificati e testati dall'amministratore della piattaforma e-learning con il supporto della scheda di validazione che specifica i criteri che l'ambiente deve soddisfare per poter essere reso disponibile ai discenti.

### 3.4. Fase di divulgazione ed erogazione

- Sito web istituzionale
- Mailing List
- Curriculum formativo
- Dispositivi didattici interattivi
- Piattaforma e-learning Moodle

*Sito web istituzionale.* L'elenco dei corsi di prossima realizzazione destinati all'utenza esterna, i programmi (curriculum formativi) con le modalità di accesso e il dettaglio di tutte le informazioni utili trovano spazio nella specifica area del sito istituzionale [Home > Formazione > Corsi e convegni IZSve](#).

*Mailing List.* La diffusione degli eventi formativi avviene secondo i canali ritenuti più appropriati per ogni evento. Gli eventi destinati al personale IZSve vengono diffusi attraverso la Mailing List dei referenti per la formazione presenti in ciascuna Struttura dell'Istituto. Per la diffusione dei corsi destinati all'utenza esterna viene utilizzata la Mailing List IZSve dedicata a *Corsi ed Eventi*, organizzata secondo 4 aree tematiche: Salute animale, Sicurezza alimentare, Tutela dell'ambiente, Pet Therapy. La Mailing List è gestita dal Servizio Comunicazione secondo le policy indicate nella sezione *Comunicazione: applicazioni* al punto 3.1 *Comunicazione esterna/E-mail marketing*.

*Curriculum formativo.* Ciascun evento formativo è descritto in un programma dettagliato (denominato *curriculum formativo* secondo il linguaggio della norma ISO 29990:2011) in cui sono indicati obiettivi, argomenti, docenti, tempi, metodologie, eventuali prerequisiti di partecipazione, strumenti di valutazione, modalità di iscrizione ed eventuali criteri di selezione, eventuale numero crediti ECM, profili professionali a cui è destinato.

*Dispositivi didattici interattivi.* L'attività formativa residenziale si avvale di strumenti di supporto alla didattica in aula, come ad es. *Audience Response System* e *Lavagna Interattiva Multimediale (LIM)* che consentono ai docenti di adottare metodologie di tipo partecipativo.

*Piattaforma e-learning Moodle.* Per l'erogazione dell'attività formativa *online* l'Istituto si avvale della piattaforma *e-learning opensource* (Moodle). Nella fase di erogazione si rendono disponibili ai discenti ambienti di apprendimento progettati e realizzati nella precedente fase 3.3.

### 3.5. Fase di Monitoraggio e Valutazione

Monitorare e valutare l'efficacia delle attività di formazione rappresentano modalità di verifica del rispetto degli obiettivi fissati e del raggiungimento dei risultati attesi. Inoltre, in tal modo è possibile ottenere riscontri per poter apportare eventuali interventi correttivi laddove necessario, in particolare relativamente alla taratura delle competenze dei formatori e/o degli addetti alla formazione. Ci si avvale di:

- strumenti di valutazione dell'apprendimento
- strumenti di rilevazione del gradimento
- reportistica

*Strumenti di valutazione dell'apprendimento.* Le attività formative organizzate dall'Istituto prevedono una fase di valutazione dell'apprendimento finalizzata a registrare il raggiungimento degli obiettivi formativi da parte dei discenti. La verifica dell'apprendimento viene sempre condotta a conclusione dell'evento; in alcuni casi può essere condotta *ex-ante* ed *ex-post* per la verifica dello scarto tra conoscenze in ingresso e conoscenze in uscita dei partecipanti. Inoltre, per i corsi FAD e *blended*, vengono proposte attività di autovalutazione *in itinere*, finalizzate alla verifica e al consolidamento delle conoscenze acquisite in ogni specifico modulo formativo. Gli strumenti di supporto alla valutazione possono essere sia di tipo quantitativo (prove strutturate come ad es. questionari a risposta multipla) sia di tipo qualitativo (prove semi-strutturate o non strutturate come ad es. Project Work individuali e/o di gruppo).

*Gradimento evento.* Al fine di valutare la qualità del servizio fornito all'utenza, è chiesto a ciascun partecipante di rispondere in modalità anonima ad alcune domande relative al gradimento della prestazione ricevuta. A ogni corsista vengono proposte alcune domande in modo da raccogliere la valutazione dell'evento nel suo complesso (rilevanza, utilità, qualità, tempo) nonché la valutazione delle singole docenze. Nei corsi FAD e *blended* vengono proposte domande *ad hoc* in relazione all'esperienza formativa in un ambiente di apprendimento *online* (qualità del materiale didattico multimediale, chiarezza della struttura del corso, facilità di utilizzo della piattaforma).

*Report.* Nei corsi FAD e *blended* vengono svolte attività di monitoraggio *in itinere* per la verifica dei livelli di partecipazione dei discenti. Il monitoraggio in itinere è svolto con il supporto degli strumenti di reportistica della piattaforma e-learning ed è funzionale al tracciamento dell'attività svolta, all'invio di eventuali notifiche/promemoria ai partecipanti per il completamento delle attività entro i tempi stabiliti dal programma. È inoltre strumento fondamentale per la registrazione di eventuali anomalie tecniche e l'adozione di azioni correttive.

A chiusura di ciascun evento l'Istituto produce report consuntivi sia per quanto riguarda i risultati della verifica dell'apprendimento, sia l'analisi dei dati raccolti attraverso il questionario di gradimento evento. Tali report forniscono informazioni utili ad intraprendere possibili azioni di miglioramento.



La reportistica è strumento di supporto alla valutazione della qualità del servizio erogato, ed è utilizzata in sede di riesame della Direzione.

Nelle fasi di divulgazione e realizzazione del corso (iscrizione, partecipazione, rendicontazione), l'Istituto garantisce agli utenti il supporto necessario attraverso la presenza di un Responsabile di progetto (Segreteria organizzativa) e, per i corsi FAD/*blended*, la presenza di tutor tecnologici dedicati alla risoluzione di eventuali problemi tecnici.

#### 4. Contenuti

La definizione dei contenuti formativi è a cura di ciascun esperto/docente individuato dal Responsabile scientifico dell'evento. Al Responsabile scientifico spetta inoltre la supervisione della rilevanza e attualità degli argomenti da affrontare. L'Istituto fornisce ai docenti il supporto tecnico e metodologico per l'attuazione di strategie didattiche partecipative e per la realizzazione di specifici materiali multimediali funzionali al raggiungimento degli obiettivi formativi individuati in fase di progettazione.

Per i corsi FAD e *blended* i contenuti vengono sviluppati dagli esperti di contenuto in stretta sinergia con il gruppo di lavoro specializzato nella realizzazione di materiali didattici per l'e-learning. In particolare i contenuti formativi multimediali tengono conto di aspetti comunicativo/didattici (completezza, semplicità e chiarezza, sintesi, linearità) e di aspetti estetico/formali (sinergia video e grafica, equilibrio elementi visivi e sonori).

#### 5. Sostenibilità

L'Istituto garantisce un efficiente utilizzo delle risorse economiche disponibili per la realizzazione di tutti gli eventi formativi, siano essi riferibili all'attività istituzionale, ad attività a progetto o ad attività commerciale.

L'attività istituzionale è finanziata dal fondo sanitario nazionale e risponde a fabbisogni formativi coerenti con la *mission* dell'Ente e dai principi dettati dallo Statuto IZSVe.

L'attività a progetto è promossa e finanziata da un committente che ne definisce gli obiettivi e il target di riferimento (es. corsi finanziati dal Ministero della Salute).

Gli eventi che si configurano come attività commerciale sono prioritariamente destinati all'utenza esterna e prevedono un contributo dei partecipanti al fine di garantire una totale copertura delle spese da sostenere per la realizzazione dell'evento. La maggior parte dell'attività formativa commerciale è promossa dal Centro di Formazione Permanente dell'Istituto (DDG nr. 547 del 22.9.2008). I termini di servizio (modalità di partecipazione, condizioni generali di contratto e modulo

di recesso) sono disponibili nel sito web dell'Istituto [Home > Formazione > Corsi e convegni IZSVe](#) e nell'area iscrizioni di ciascun corso.

Tutte le iniziative promosse dall'Istituto nell'ambito della formazione rispondono alla normativa vigente in materia di trasparenza e anticorruzione.

## 6. Competenze

La realizzazione di interventi formativi rispondenti a principi di elevata qualità, efficaci sul piano dell'apprendimento e al contempo efficienti sul piano organizzativo/gestionale, richiedono personale altamente specializzato e competente nelle diverse fasi dei processi coinvolti. Lo sviluppo di iniziative formative sono il risultato del lavoro di un'équipe multidisciplinare capace di operare in sinergia tra ambiti apparentemente distinti, ma strettamente interdipendenti (tecnico-scientifico, amministrativo, metodologico-didattico, tecnologico).

Le competenze del personale sono mantenute aggiornate periodicamente attraverso la frequenza a corsi di formazione specialistici presso enti di formazione esterni e incontri formativi - informativi interni.

Legnaro, 30 dicembre 2016

*Il documento è stato redatto da:*

Claudio Mantovani, Anna Nadin, Licia Ravarotto, Barbara Tiozzo  
SCS7 – Comunicazione e conoscenza per la salute, IZSVe

