

Portale IRMA

The screenshot displays the IRMA portal interface. At the top, there is a header with the IRMA logo and the text "PORTALE DEL COMUNE DI TORINO PER LE PARI OPPORTUNITÀ". Below the header, the page is organized into several columns and sections:

- Top Left:** A search bar labeled "Trova nel sito" and a navigation menu with items like "Home", "Chi siamo", "Contatti", and "Cultura".
- Left Column (Navigation):** A vertical menu with categories such as "Area istituzionale", "Pari opportunità", "Documentazione sul Bullismo", "Link utili", and "Privacy".
- Center Column (News):** A series of news articles with titles and images:
 - La Ciccagna**: Associazione per una madre e Crescita Consapevole. Includes an image of a bird.
 - Piccola voce**: Article about the "Piccola voce" project.
 - Libari...**: Article about the reinterpretation of the book "L'Albero".
 - Storie di donne**: Article about the "Storie di donne" project.
 - Storie di donne**: Article about the "Storie di donne" project.
 - Violenza e libertà**: Article about violence and freedom.
- Right Column (Calendar and Info):**
 - Calendario**: A monthly calendar for the current month.
 - Informazioni e comunicazioni**: A list of events and activities.
 - Progetto ARBAU**: Information about the ARBAU project.
 - Non una más/Non una di più**: Information about the "Non una más" campaign.
 - Banca dati associazione femminili**: Information about the women's association database.
 - Progetti**: Information about various projects.
 - Ultime notizie**: A list of recent news items.

At the bottom of the page, there is a footer with the text "Coordinamento Cittadino Contro la Violenza alle Donne" and a logo featuring a red female symbol.

Carta dei Servizi



PREFAZIONE	pag. 2
INTRODUZIONE	pag. 3
IL PORTALE IRMA	pag. 4
ATTIVITÀ E SERVIZI	pag. 5
PRINCIPI	pag. 5
STANDARD DI QUALITÀ	pag. 6



La Carta dei Servizi è uno strumento importante per la costruzione di un rapporto positivo tra il Comune e il cittadino, affinché quest'ultimo non sia visto solo come il soggetto passivo di prestazioni ma anche un soggetto attivo detentore di diritti e capace di apportare il suo vivo contributo per migliorare la progettazione dei servizi pubblici.

Un portale che si occupa della diffusione della cultura dei diritti non può esimersi dal diffondere questa nuova cultura della cittadinanza e dall'impegnarsi a modulare la sua offerta più vicina alle esigenze del pubblico.

L'applicazione di una Carta dei Servizi ad un portale di informazione pubblica è una nuova sperimentazione decisa volontariamente dall'Amministrazione (e non imposta dalle normative), per manifestare alle/ai proprie utenti la grande attenzione prestata alla qualità del servizio informativo e alla soddisfazione delle lettrici, dei lettori e degli enti ed associazioni che utilizzano il portale come strumento per diffondere le loro iniziative, i loro progetti e le buone prassi nell'ambito del *mainstreaming* di genere.

Quando parliamo di un'*ottica di genere*, ovvero della necessità di ampliare le proprie azioni verso le politiche di pari opportunità, è necessario guardare al mondo delle pari opportunità a 360 gradi, includendo tutte le realtà socialmente escluse, guardando *tout court* a chi ha diritti ma non ha gli strumenti per affermarli.

Perciò, l'obiettivo di questa Carta dei Servizi è duplice: da un lato *comunicare informando* rivolgendoci ai cittadini e, fornendo una guida pratica e trasparente sul lavoro della Redazione, per migliorarne l'efficienza e per avvicinare ancora di più le lettrici ed i lettori al Portale Irma; dall'altro lato, attraverso l'impegno ad offrire un'informazione di qualità, il Portale e la sua Carta dei Servizi vogliono essere un luogo d'incontro, di interazione multimediale tra chi fornisce un servizio e chi invece di questo servizio ne usufruisce.

Con l'auspicio che questa Carta dei Servizi *della Città per la Città* possa incontrare il favore di tutti i protagonisti dell'associazionismo, e non solo, che si occupano di tematiche di genere e di pari opportunità, lasciate che Vi auguri il benvenuto ed un buon viaggio all'interno di questa preziosa fonte di informazione.

Mariacristina Spinosa
Assessore alle Politiche delle Pari Opportunità
Città di Torino



INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei servizi

La **Carta dei Servizi** è lo strumento attraverso il quale vogliamo **comunicare** i **principi** che caratterizzano il lavoro della Redazione per **migliorare le prestazioni e la soddisfazione delle nostre lettrici e dei nostri lettori**.

Nella Carta dei Servizi la redazione illustra le modalità e gli **standard** che adotta per offrire un servizio **efficiente ed adeguato**.

Essa ha dunque come fine il miglioramento della qualità del servizio di informazione erogato, anche tenendo conto, laddove possibile, delle aspettative e delle esigenze degli utenti.

La Carta dei Servizi costituisce inoltre uno strumento per orientarsi nella navigazione nelle numerose sezioni del sito.

La Redazione



IL PORTALE IRMA

Il nome IRMA nasce da un acronimo, quello del Progetto I.R.Ma., *Informazione in rete per il mainstreaming di genere*, finanziato dal FSE, e grazie al quale il Portale è stato fatto nascere.

Mainstreaming è una parola inglese di difficile traduzione, ma che indica una prospettiva fortemente innovativa perché tende ad inserire una prospettiva di genere in ogni scelta politica, in ogni programmazione, in ogni azione di governo.

Dunque, IRMA nasce con obiettivi compositi ed interconnessi:

- creare una rete di scambi di informazioni sia interna sia esterna all'ente Comune di Torino, fra attori diversi: centri donna, circoscrizioni, settori dell'amministrazione comunale, sportelli informativi – U.R.P., Informagiovani, ecc. – associazioni, enti ed istituzioni diverse (Ministeri, Regioni, Province, Comuni) anche al fine di creare un circolo virtuoso che favorisca l'ottica di genere;
- fungere da centro di raccolta e diffusione di tutte le informazioni relative alle politiche di genere (iniziative sul territorio, normative, progetti, ecc.), semplificandone l'accesso e la ricerca;
- favorire la condivisione dell'obiettivo di *mainstreaming* attraverso azioni volte ad ampliare il consenso verso le politiche di pari opportunità, sensibilizzando sia i servizi all'interno dell'Amministrazione comunale sia la rete dei servizi attivi sul territorio.

Rapidamente il Portale si potenzia includendo tutte le informazioni relative al mondo delle pari opportunità *tout court* (come le politiche GLBT, la conciliazione, ecc.).

DESTINATARI

- tutti i cittadini, gli enti e le associazioni

MODALITÀ DI ACCESSO

E' possibile accedere al servizio collegandosi al sito www.irma-torino.it



ATTIVITA' E SERVIZI

Il portale IRMA informa su enti e associazioni per le donne, sulle attività e i servizi della città e nella città; fornisce norme e documenti relativi a salute, lavoro, famiglia, maternità, associazionismo, tempo libero; indica l'accesso ai servizi e propone il calendario degli eventi legati alle tematiche di genere e di pari opportunità.

Il Portale centra la sua informazione prevalentemente su iniziative/eventi del territorio piemontese oltre alle principali iniziative a livello nazionale.

Proprio in base agli scopi degli utenti, sono state definite le "macro-sezioni" del sito.

PRINCIPI GENERALI

La gestione dei contenuti del portale IRMA è curata integralmente dalla Redazione (con il supporto tecnico del CSI Torino per la piattaforma CMS).

L'attività ordinaria di gestione delle pagine del portale, comprende le seguenti attività di *content management* volte a proporre contenuti sempre nuovi, attuali e interessanti per il target di riferimento:

- definizione del palinsesto editoriale;
 - lettura e selezione notizie da pubblicare (tratte da mail, newsletter tematiche, ecc.)
 - ricerca tramite navigazione Internet di notizie/eventi/attività;
 - ricerca bandi e concorsi e inserimento nella sezione apposita;
 - redazione ed adeguamento testi alle regole della comunicazione web
 - pulizia sito dalle notizie/eventi scaduti (e relativi allegati, immagini, archivi)
 - aggiornamento calendario;
- elaborazione grafica;
- gestione della newsletter
- risposta alle richieste giunte al portale

L'attività di gestione straordinaria comprende le seguenti azioni:

- creazione di nuove sezioni all'interno del sito;
- studio e realizzazione di nuovi contenuti strategici (ad es. materiali istituzionali, informativi e/o a carattere permanente).

Continuità

La redazione si impegna a fornire i propri servizi in modo continuativo e regolare, salvo nei casi imputati a necessarie azioni di manutenzione ordinaria e straordinaria del portale e quando il disservizio non rientri sotto la propria responsabilità.

Al fine di un regolare servizio, qualora la non accessibilità al portale dipenda da malfunzionamenti tecnici, la redazione si impegna ad inoltrare tempestivamente al CSI qualsiasi segnalazione di malfunzionamento individuata direttamente o pervenuta dagli utenti.



Partecipazione

La Redazione favorisce la partecipazione ed invita i terzi a segnalare alla Redazione notizie/eventi/articoli/ecc. pertinenti alle tematiche del portale.

La Redazione si impegna a ricercare periodicamente l'opinione degli utenti circa la tipologia delle informazioni pubblicate.

Il portale è aggiornato costantemente nei contenuti delle sezioni dinamiche con cadenza definita (v. oltre).

Responsabilità dei contenuti e tutela del diritto di autore

In merito ai contenuti, la Redazione è responsabile dei soli contenuti che ha prodotto direttamente e che ha messo a disposizione sul sito. La Redazione non è responsabile dei contenuti realizzati da terzi e veicolati nel Portale.

La redazione si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto di autore per l'utilizzo di immagini e a citare le fonti web e gli autori.

Non è responsabile per la pubblicazione di immagini e allegati inviate da terzi e veicolate dal portale.

STANDARD DI QUALITÀ

Durante lo svolgimento delle attività la redazione si pone i seguenti standard:

Tempistiche di pubblicazione

Per notizie/eventi inviati direttamente a irma@comune.torino.it	entro 24h lavorative (esclusi festivi)
--	--

Tali tempi non possono essere garantiti qualora l'informazione non pervenga direttamente alla redazione, bensì attraverso altri canali informativi o altre fonti.

La redazione valuta autonomamente di posticipare la pubblicazioni di iniziative che si tengano in date lontane dal periodo di ricezione, onde evitare un accavallamento eccessivo di informazioni.

La redazione valuta autonomamente di non pubblicare iniziative/eventi/notizie per motivazioni di natura varia, fra cui, a titolo esemplificativo:

- contenuto non attinente alle tematiche del portale
- ricezione di eventi/iniziativa scadute o in scadenza troppo ravvicinata
- iniziative/eventi a carattere commerciale
- iniziative/eventi a carattere territoriale non riguardanti il territorio piemontese (ad eccezione di quelli a carattere nazionale)
- contenuti che possano configurare reati come atti osceni, oltraggio a pubblico ufficiale, diffamazione, oppure istigazione al reato, pur nel rispetto del diritto di cronaca e di critica.

Indicatori sui contenuti

Sezioni	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Calendario	Tempo di permanenza Indice di rinnovamento (mensile)	1 mese 100
Rassegna stampa	Numero minimo articoli	30



	consultabili in archivio	
Bandi e concorsi	Tempo di permanenza	Fino alla scadenza dei termini
Documenti	Numero minimo documenti consultabili in archivio	30
Archivio notizie	Numero minimo notizie consultabili in archivio	50
In libreria	Numero minimo testi segnalati in archivio	30
Banca Dati Associazioni Femminili	Tempo di aggiornamento schede singole Revisione	Entro 24h lavorative dalla segnalazione Annuale (sulla base delle variazioni segnalateci da parte delle associazioni stesse)
Percorsi Tematici	Indice di ricerca tramite metadata *effettuabile solo per la sezione Informazione e Comunicazione	100

Tempistiche di permanenza

Al fine di un migliore navigabilità del portale, la Redazione si impegna a rimuovere con cadenza periodica notizie/eventi scaduti e dei relativi allegati e immagini.

Tempistiche di risposta

Sezioni	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Scrivi alla Redazione	Tempo di risposta	Entro 24h lavorative

La redazione risponde entro i termini indicati alle richieste di informazioni generiche che pervengono dagli utenti o inoltra ai soggetti competenti i quesiti posti informandone al contempo i mittenti. La Redazione non è responsabile delle tempistiche di risposta di richieste inoltrate verso soggetti terzi ma può, su richiesta dell'interessato, sollecitare un riscontro.

Newsletter

Sezioni	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Newsletter	Numero invii	12 annuali

L'invio periodico della Newsletter è indirizzato alle persone che volontariamente si sono registrate tramite apposita procedura al servizio.

L'iscrizione avviene tramite <http://www.irma-torino.it/it/index.php/newsletter>, cliccando su "iscriviti" - "sottoscrivi".

L'utente può disdire autonomamente l'iscrizione alla Newsletter sempre tramite l'accesso alla medesima pagina web, cliccando sulla voce "cancellati" - "sottoscrivi".

La redazione non è responsabile di malfunzionamenti (mancata iscrizione/cancellazione/ricezione) poiché tale servizio tecnico è fornito dal CSI Piemonte. Al fine di un regolare servizio, la redazione si impegna ad inoltrare tempestivamente al CSI qualsiasi segnalazione di malfunzionamento del servizio di newsletter individuata direttamente o pervenuta dagli utenti.



Valutazione della qualità dei servizio

Al fine di concorrere al miglioramento dell'offerta, periodicamente la Redazione sottopone a regolare riconsiderazione i propri risultati qualitativi attraverso rilevazioni oggettive di monitoraggio sistematico e periodico dei principi gestionali anche sulla base dei suggerimenti pervenuti, se ritenuti rilevanti.

La Redazione valuta l'opportunità di effettuare monitoraggi sistematici della soddisfazione degli utenti tramite rilevazioni all'uopo.

A tale fine predispone i seguenti strumenti:

- questionari per stabilire il livello di soddisfazione degli utilizzatori;
- richieste di segnalazioni e/o suggerimenti;

Allo scopo di misurare la qualità dei servizi resi e di consentire agli utenti di valutarne l'evoluzione nel tempo, la Redazione si pone come proposito la creazione di nuovi indicatori di attività e di performance, gradualmente a partire dal 1/1/2012, e la loro successiva sperimentazione, basandosi sul monitoraggio di alcune voci quali:

- Numero degli utenti/accessi
- Sezioni maggiormente visitate
- Numero di persone addette alla redazione
- Supporti informatici (hardware, software) disponibili alla Redazione
- Tempi di risposta, tempi di pubblicazione, numero pubblicazioni
- Fedeltà e soddisfazione degli utenti



Città di Torino
Assessorato alle Politiche delle Pari Opportunità
Via Corte d'Appello, 16
10122 Torino (TO)
Tel. 011 4432121
E-mail segreteria.assessorospinosa@comune.torino.it

PORTALE IRMA

Città di Torino
Divisione Gioventù e Rapporti con le Circoscrizioni
Settore Pari Opportunità, Politiche di Genere e dei Tempi della Città
Via Corte d'Appello, 16
10122 Torino (TO)

Sito web: <http://www.irma-torino.it>
E-mail: irma@comune.torino.it

Coordinamento del progetto
Mariangela De Piano

Progettazione e realizzazione a cura di
Marilena Parisi