



| Figura professionale: | Comunicatore



DEFINIZIONE DELLA FIGURA PROFESSIONALE

Figura professionale che si occupa della comunicazione come asset strategico di sviluppo di istituzioni, organizzazioni pubbliche, private e no profit e persone fisiche, svolgendo la sua attività a forte contenuto intellettuale e multidisciplinare di tipo esecutivo e manageriale

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento ha lo scopo di regolare i rapporti intercorrenti tra FAC CERTIFICA, che opera quale organismo di certificazione del personale, e le persone fisiche che richiedono la certificazione volontaria di terza parte delle proprie competenze in qualità di *Comunicatore*

La certificazione si applica alla persona fisica che ne fa richiesta; non è quindi applicabile ad aziende/organizzazioni.

Per lo svolgimento dell'attività di certificazione, FAC CERTIFICA effettua la valutazione diretta dei candidati.

IMPEGNI DI FAC CERTIFICA E DEI CANDIDATI

FAC CERTIFICA concede libero accesso ai propri servizi ai candidati richiedenti, senza discriminazione di alcun tipo, riconosce l'importanza dell'imparzialità nella certificazione e svolge le proprie attività con obiettività, evitando ogni conflitto d'interesse.

La certificazione è rilasciata a seguito della positiva valutazione di ciascun candidato basata sui risultati dell'esame e sul rispetto dei requisiti minimi indicati dallo schema di certificazione.

Il candidato inviando la richiesta di certificazione a FAC CERTIFICA aderisce allo schema di certificazione e ne accetta, sottoscrivendole, tutte le fasi del processo di valutazione, certificazione e registrazione descritte in seguito.

Per ottenere e mantenere la certificazione, il richiedente deve rispettare e documentare l'applicazione di tutti i requisiti applicabili della/delle normative di riferimento per la certificazione nonché le prescrizioni del presente documento e di quelli in esso richiamati. I candidati sono tenuti a rispettare le norme di comportamento al fine di tutelare la sicurezza delle persone e delle cose.

RIFERIMENTI NORMATIVI UTILIZZATI PER LA CERTIFICAZIONE DEL COMUNICATORE

- Norma UNI CEI EN ISO/IEC 17024:2011
- Norma tecnica UNI 11483:2021

COMPITI E ATTIVITA'

Per il quadro completo dell'attività si rimanda a quanto indicato nella norma. Sono infatti previsti compiti e conoscenze comuni a tutti i profili e compiti e conoscenze specialistici per ogni profilo.

COMPETENZE ASSOCIATE ALL'ATTIVITÀ PROFESSIONALE:

Livello EQF	Cicli EU	Livello indicativo di Formazione Formale	Sistema Italiano
8	III ciclo	Dottorato PHD	Dottorato di ricerca o equivalente
7		Laurea magistrale/master universitario	Laurea quinquennale o equivalente
6		Laurea	Laurea triennale o equivalente
5	II ciclo	Istruzione tecnica superiore	Uscita dai corsi post-diploma
4		Istruzione Secondaria	Uscita dall'intero ciclo delle superiori
3	I ciclo	Istruzione Secondaria Primo Grado	Uscita dal II° biennio delle superiori

Il livello di competenze richiesto al comunicatore si colloca complessivamente al livello 3 dell'EQF (livello JUNIOR), al livello 5 dell'EQF (livello EXPERT), al livello 7 dell'EQF (livello SENIOR).

Esistono 5 PROFILI SPECIALISTICI:

- COMUNICAZIONE PUBBLICA ED ISTITUZIONALE
- COMUNICAZIONE DI IMPRESA
- COMUNICAZIONE TECNICA
- COMUNICAZIONE POLITICA
- COMUNICAZIONE SOCIALE PER IL TERZO SETTORE

REQUISITI MINIMI DI CERTIFICAZIONE:

L'ammissione all'esame di certificazione è subordinato al possesso di tutti i requisiti sotto elencati:

LIVELLO JUNIOR:

- a) Per l'apprendimento Formale:



Attestato di qualifica di operatore professionale

b) Per l'apprendimento Non Formale

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 60 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

c) Per l'apprendimento informale:

Almeno 2 anni di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento.

(se in possesso di titolo di studio corrispondente a EQF 6 o superiore: 1 anno di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento.)

LIVELLO EXPERT:

a) Per l'apprendimento Formale:

Diploma di scuola secondaria superiore

b) Per l'apprendimento Non Formale:

In presenza di EQF 5:

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 40 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

In presenza di EQF 4:

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 50 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

c) Per l'apprendimento Informale:

almeno 5 anni di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento.

(se in possesso di titolo di studio corrispondente a EQF 6 o superiore: 3 anni di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento.)

LIVELLO SENIOR:

a) Per l'apprendimento Formale:

Diploma di scuola secondaria superiore

b) Per l'apprendimento Non Formale:

In presenza di EQF 7:

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 20 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

In presenza di EQF 6:

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 30 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

In presenza di EQF 5:

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 40 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

In presenza di EQF 4:

Almeno uno o più corsi formativi per un totale di 50 ore su tematiche afferenti la professione svolta negli ultimi 2 anni

c) Per l'apprendimento Informale:

almeno 10 anni di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento.

(se in possesso di titolo di studio corrispondente a EQF 6: 7 anni di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento, se in possesso di titolo di studio corrispondente a EQF 7: 5 anni di esperienza lavorativa nell'ambito di riferimento del profilo specialistico di riferimento.)

REQUISITI DEL PROCESSO DI CERTIFICAZIONE:

La valutazione di idoneità del Candidato, ai fini del rilascio della certificazione FAC CERTIFICA, avviene attraverso la sequenza, temporale e vincolante, di ciascuna delle seguenti fasi:

RICHIESTA DI CERTIFICAZIONE

Il candidato che intende intraprendere il processo di certificazione deve inviare, tramite mail, a FAC CERTIFICA, la domanda di ammissione all'esame (MO03 – reperibile sul sito www.faccertifica.it) debitamente compilata, firmata e datata.

In allegato alla domanda dovrà inviare i seguenti documenti:

- Curriculum Vitae aggiornato, datato e firmato con richiamo agli articoli 46 e 76 del D.P.R. 445/2000 e alla legge sulla privacy.
- Copia di un documento d'identità in corso di validità.
- Evidenze dei requisiti di istruzione (sono accettati tutti i titoli, corsi e diplomi riconosciuti equipollenti a quelli italiani, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge)
- Evidenze dell'esperienza lavorativa (a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, possono essere inviate: dichiarazioni del datore di lavoro o di clienti, contratti di lavoro, certificato attribuzione P.IVA, esempi di fatture emesse prive dei dati sensibili, visure camerali ecc.)
- Evidenza della formazione specifica (come specificatamente richiesto dallo schema)



- Regolamento firmato (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it

Il possesso dei requisiti può essere evidenziato attraverso un'autocertificazione ai sensi del DPR 445/2000 (MO11) reperibile sul sito (www.faccertifica.it) o attraverso attestazione provenienti da Associazioni del settore, o incarichi o contratti di lavoro, subordinati, parasubordinati o da libero professionista anche a titolo non oneroso.

Nel caso la richiesta di certificazione non possa essere accolta, FAC CERTIFICA ne comunicherà al richiedente le ragioni motivate.

PROCESSO DI VALUTAZIONE:

FASI		NOTE/OSSERVAZIONI
valutazione preliminare della documentazione prodotta dal Candidato	il Direttore FAC CERTIFICA, con l'ausilio del personale dipendente, effettua una valutazione preliminare della documentazione prodotta, al fine di verificare il possesso o meno dei requisiti minimi di certificazione previsti dallo schema (SK17)	Il commissario effettua un'ulteriore analisi documentale per valutarne l'adeguatezza e verificare eventuali situazioni che possano bloccare l'ammissione all'esame
esame di certificazione per la valutazione dei candidati	Esame condotto a fronte di parametri e sulla base di strumenti prefissati, specificati nel paragrafo successivo;	La valutazione delle prove d'esame è a cura della commissione d'esame nominata da FAC CERTIFICA
Decisione relativa alla certificazione	La valutazione è eseguita dal Comitato di delibera FAC CERTIFICA	Riesame interno della documentazione e dei risultati d'esame
delibera	La delibera è a cura del Comitato di Delibera FAC CERTIFICA	Rilascio del certificato e iscrizione nei registri FAC CERTIFICA

Qualora l'esito di una qualsiasi delle suddette fasi sia negativo, FAC CERTIFICA interrompe il processo di valutazione e informa il Candidato che decide quindi se proseguire o meno nell'iter di certificazione.

Per procedere nell'iter sarà necessario prima risolvere le carenze riscontrate nella singola fase, nei tempi indicati da FAC CERTIFICA.

PROCESSO DI ESAME.

Sono ammessi a sostenere l'esame FAC CERTIFICA per Comunicatori tutti coloro che, avendo presentato formale richiesta, attraverso il modulo (MO03), documentano il possesso dei seguenti requisiti minimi, allegandoli al modulo e di cui alla Scheda SK17

FINALITÀ DELL' ESAME:

- Approfondire nell'ambito dell'esperienza professionale le informazioni presentate dal Candidato (valutazione del grado di adeguatezza della documentazione e dei titoli presentati e la loro congruenza con la certificazione richiesta)
- Accertare il possesso da parte del Candidato delle conoscenze tecniche e metodologiche necessarie a svolgere con competenza la professione ai fini del rilascio della relativa Certificazione (Rientrano tra tali conoscenze e abilità gli argomenti indicati nella norma)

MODALITÀ SVOLGIMENTO ESAME, ARGOMENTI E CRITERI DI VALUTAZIONE

Argomenti

Gli argomenti d'esame vertono sulle conoscenze e abilità di cui alla Norma UNI 11483:2021, come descritti nell' Allegato A. Dal momento che la preparazione del professionista è globale e non segmentabile, ogni fase d'esame è costruita in modo tale da verificare sempre la completezza delle Conoscenze/Abilità e Competenze

Pianificazione e gestione dell'esame:

Le sessioni di esame sono pianificate e gestite da FAC CERTIFICA. La lista dei Candidati all'esame e l'elenco della documentazione presentata dagli stessi è preventivamente verificata dagli esaminatori.

Luogo e data dell'esame

L'esame in presenza si svolge nelle località, nelle date e secondo il programma comunicati da FAC CERTIFICA ai candidati.

Nel caso di esami da remoto, ai candidati vengono preventivamente comunicate la piattaforma utilizzata e le relative istruzioni.

Obblighi del candidato, prima dell'inizio della sessione d'esame

- esibire un documento di identità valido,
- firmare il foglio presenze (solo per esame in presenza),
- presentare evidenza di pagamento della quota prevista per la partecipazione all'esame

L'esame per Comunicatore prevede 3 prove: 2 prove scritte, 1 prova orale:

prova	Modalità	Tempo massimo	Punteggio massimo	Punteggio minimo	note
-------	----------	---------------	-------------------	------------------	------



Prova scritta (online)	test scritto composto da 30 domande a risposta chiusa di cui 1 sola risposta è vera	30	30	18	
Prova orale (online)	La prova è volta ad approfondire eventuali incertezze riscontrate nelle prove scritte e/o per approfondire il livello delle conoscenze acquisite dal candidato	20	40	24	
Prova scritta (online)	Caso di studio: role play per valutare oltre alle abilità e alle competenze anche le capacità personali, relazionali, comportamentali.	30	30	18	Nel caso di esame in presenza, il role play verrà fatto con modalità orale

Nel caso di esame da remoto l'identità del candidato viene monitorata durante tutta la prova d'esame tramite web-cam.

Durante l'intero svolgimento della prova d'esame, il Candidato non può consultare alcun tipo di materiale didattico.

La valutazione complessiva è positiva se la somma delle votazioni ottenute nelle tre prove (scritto, orale) raggiunge almeno 60 punti, tenendo comunque presente che deve essere superata la soglia minima fissata per ogni prova del 60%

I criteri di valutazione sono distribuiti nelle 3 aree specifiche di:

- Conoscenze
- Abilità
- Caratteristiche personali

Dal momento che la preparazione del professionista è globale e non segmentabile, ogni fase d'esame è costruita in modo tale da verificare sempre la completezza delle Conoscenze/Abilità e Competenze

COMMISSIONE D'ESAME e SORVEGLIANTI

L'esame è condotto da commissari qualificati da FAC CERTIFICA. Essi sono tenuti a mantenere la riservatezza sulle prove di esame, attenersi a criteri di oggettività nella valutazione, comunicare eventuali legami e rapporti e interessi in conflitto che potrebbero compromettere la loro imparzialità e la riservatezza nello svolgimento delle loro funzioni, rispettare il presente schema.

La Commissione d'esame è costituita da uno o più esaminatori in modo da coprire tutte le competenze richieste per la valutazione. La Commissione d'esame è supervisionata, anche senza preavviso, dal personale (Sorveglianti) FAC CERTIFICA debitamente autorizzato. Alle sessioni di esame, FAC CERTIFICA può prevedere la presenza di osservatori propri, degli enti di accreditamento o di eventuali autorità competenti.

RIPETIZIONE DELL'ESAME

I candidati che non superano l'esame (o una singola prova) possono ripetere l'esame (o la singola prova), secondo le seguenti modalità:

- esame ONLINE: il candidato avrà a sua disposizione altri 2 tentativi con modalità on-line, a partire dalla prova non sufficiente. La quota di iscrizione comprende la possibilità di effettuare 3 tentativi d'esame nell'arco di 6 mesi
- esame IN PRESENZA: il candidato, potrà ripetere la prova non sufficiente, versando la quota prevista dal tariffario, entro 6 mesi.

Trascorsi 6 mesi dal superamento parziale dell'esame, senza che l'iter sia stato completato, tutte le prove verranno annullate.

RILASCIO DELLA CERTIFICAZIONE, ISCRIZIONE AL REGISTRO

Il candidato che superi l'esame e dimostri di possedere tutti i requisiti del presente schema, in regola con gli aspetti amministrativi, a seguito della delibera positiva del Comitato di Delibera, riceve il certificato e il timbro attestanti il possesso della certificazione e viene iscritto nel registro FAC CERTIFICA per Comunicatori.

Il certificato riporta i seguenti dati:

- nome dell'organismo di certificazione
- nome, cognome e codice fiscale
- numero del certificato
- schema di certificazione e/o norma di riferimento
- data di inizio validità e di scadenza
- firma dell' AU dell'OdC

Il registro è consultabile sul sito www.faccertifica.it. FAC CERTIFICA in qualità di titolare, garantisce che il trattamento dei dati dei Candidati alla certificazione avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 e del DLgs 196/2003 modificato dal DLgs 101/2018. I documenti relativi all'attività di certificazione sono conservati con la massima cura da FAC. Le informazioni ottenute dal personale operante per conto di FAC, compreso l'organo deliberante, sono soggette al vincolo di riservatezza.

DURATA DELLA CERTIFICAZIONE:



La validità della certificazione è di 6 anni (decorrenti dalla data del rilascio del certificato) ed è soggetta all'esito positivo delle attività di sorveglianza annuale, svolte da FAC CERTIFICA, come di seguito descritte:

La persona certificata è tenuta a fornire, con cadenza annuale, un'autodichiarazione, resa ai sensi del DPR 445/2000, mediante apposita modulistica predisposta da FAC CERTIFICA (MO09), relativa ai seguenti aspetti:

Mantenimento annuale	<ul style="list-style-type: none">- continuità professionale secondo il profilo/i certificato/i- partecipazione ad attività di aggiornamento pari ad almeno 20 ore, anche in modalità FAD ed e-learning, sia in forma di docente che di discente- assenza di reclami o adeguata gestione degli stessi nell'attività specifica accettazione documenti FAC CERTIFICA <ul style="list-style-type: none">- pagamento della quota annuale prevista dal tariffario.
Rinnovo	In assenza di revoca, o richiesta di annullamento entro 3 mesi dalla scadenza: <ul style="list-style-type: none">- raggiungimento di almeno 120 ore di aggiornamento professionale Possibilità di ripetere l'esame (test) ad integrazione dei crediti formativi minimi richiesti laddove non dovessero essere raggiunti per comprovata impossibilità derivante da maternità, gravi motivi di salute o altre cause di forza maggiore.

L'iter di rinnovo si deve concludere entro la scadenza del certificato in corso.

Per tutte le altre condizioni relative a mantenimento e rinnovo si rimanda al Regolamento Generale (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it

SOSPENSIONE, REVOCA E ANNULLAMENTO DELLA CERTIFICAZIONE

FAC CERTIFICA ha il diritto di sospendere, revocare o annullare la certificazione in qualsiasi momento della durata del contratto, al verificarsi di una o più delle condizioni riportate dettagliatamente sul Regolamento Generale (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it.

FAC CERTIFICA notifica alla persona certificata le ragioni del provvedimento di sospensione, ritiro o annullamento della certificazione, definendo se applicabile le azioni necessarie a riattivare il certificato e indicano termini e condizioni per l'utilizzo della certificazione. Il ritiro e l'annullamento della certificazione comportano la risoluzione del relativo contratto con la persona in questione e l'obbligo per quest'ultima di non utilizzare il proprio certificato di conformità, cessando nel contempo ogni riferimento ad esso.

La persona certificata può appellarsi ai provvedimenti di sospensione e revoca della certificazione in accordo a quanto stabilito nel regolamento (RL01)

RECLAMI E RICORSI

In merito alla gestione di reclami e ricorsi, si rimanda al Regolamento Generale (RL01)

Per quanto eventualmente non espressamente indicato nel presente schema, si rimanda al Regolamento Generale (RL01) reperibile sul sito www.faccertifica.it



ALLEGATO "A"

Conoscenze comuni

- Conoscenza di base delle tecniche di ascolto e di rilevazione dei bisogni del committente.
- Conoscenza delle fonti necessarie a individuare i dati sociali, di mercato e di settore per l'analisi del contesto di riferimento.
- Conoscenza dei metodi di individuazione e analisi del target di riferimento a cui il prodotto, il servizio o l'azione sono destinati.
- Conoscenze dei settori di mercato e relativa capacità di comprenderne metodi e processi.
- Conoscenza della terminologia specialistica di settore e in base al target di riferimento.
- Conoscenza delle caratteristiche dei dati e del loro ciclo di vita.
- Conoscenza di elementi di metodologia e tecnica della ricerca sociale attraverso strumenti per la creazione, lettura e interpretazione dei dati.
- Conoscenza delle metodologie e delle tecniche di raccolta, gestione, conservazione e archiviazione dei dati e delle informazioni in maniera efficiente e funzionale.
- Conoscenza delle norme in materia di uso e gestione dei dati, dei formati e delle informazioni anche per garantire la privacy e la sicurezza.
- Conoscenza dei metodi di analisi, selezione e gestione delle informazioni per l'utilizzo nella comunicazione professionale.
- Conoscenza delle tecniche per individuare i target di riferimento al fine di comunicare/ rafforzare un'azione di comunicazione.
- Conoscenza delle tecniche per individuare gli stakeholder da coinvolgere.
- Conoscenza dei principi e delle tecniche della comunicazione per individuare la corretta strategia, definire le attività e selezionare gli strumenti idonei.
- Conoscenza dei metodi e delle tecniche di elaborazione di preventivi o budget.
- Conoscenza delle metodologie, tecniche e standard per la definizione e la strutturazione delle informazioni.
- Conoscenza approfondita della lingua originale e/o della lingua adottata. Conoscenza delle caratteristiche delle informazioni e del loro ciclo di vita.
- Conoscenza delle tecniche di individuazione dei bisogni, delle abitudini e delle leve di consumo.
- Conoscenza dei principi e delle tecniche per misurare i risultati ottenuti. Conoscenza delle tecniche di elaborazione del piano di comunicazione
- Conoscenza dei metodi e degli strumenti per pianificare le attività necessarie a raggiungere gli obiettivi.
- Conoscenza dei criteri di valutazione dei costi delle attività da svolgere.
- Conoscenza delle tecniche di scrittura per la comunicazione adatta ai vari canali specifici e target di riferimento.
- Conoscenza delle diverse modalità di redazione del documento digitale e delle sue caratteristiche per la gestione, conservazione, archiviazione comunicazione in maniera efficiente e funzionale.
- Conoscenza delle principali funzionalità dei sistemi di gestione documentale e delle piattaforme di Content Management System.
- Conoscenza dei concetti e delle regole sull'accessibilità e usabilità di dati, documenti, informazioni e contenuti.
- Conoscenza delle varie tipologie di formato utilizzati dai diversi canali e media. Conoscenza delle diverse modalità di elaborazione dei contenuti in funzione dei canali di comunicazione individuati.
- Conoscenza dei metodi di controllo della qualità delle azioni di comunicazione.
- Conoscenza delle logiche di tracciabilità di informazioni, documenti, dati e contenuti.
- Conoscenza degli indicatori dei fattori critici di successo per misurare i risultati ottenuti.
- Conoscenza delle tecniche di monitoraggio degli indicatori sui fattori critici di successo, usati per misurare i risultati ottenuti.
- Conoscenza dei metodi e dei sistemi di monitoraggio dei media.
- Conoscenza dei criteri e dei metodi di rilevazione d'opinione su campioni di target.
- Conoscenza dei criteri e degli strumenti di analisi e di interpretazione dei risultati in chiave prospettica in funzione dei diversi strumenti di comunicazione.
- Conoscenza dei metodi, delle tecniche e degli strumenti di analisi del rendimento (KPI).
- Conoscenza delle tecniche e dei metodi di elaborazione dei report sui risultati e sull'efficacia della comunicazione destinata ai target di riferimento.
- Conoscenza delle tecniche di elaborazione dei report esistenti.
- Conoscenza dei metodi e delle tecniche di elaborazione dei resoconti economici.
- Conoscenze di base di gestione economico-finanziaria.
- Conoscenza dei principi di elaborazione dei report per motivare le scelte, i risultati ottenuti e le azioni di miglioramento.
- Conoscenza dei principi per il calcolo e la valutazione della leggibilità dei testi a seconda dei target di riferimento.
- Conoscenza delle tecniche di coinvolgimento (engagement) applicate alla comunicazione interna
- Conoscenza delle pratiche necessarie a comunicare la Responsabilità Sociale d'Impresa (CSR) applicata alle attività economiche, sociali e ambientali, e alle relazioni, formali e informali, con gli stakeholder (interni ed esterni)
- Conoscenza dei meccanismi di gestione e di governance delle organizzazioni complesse.
- Conoscenza delle forme dell'italiano istituzionale e dei metodi narrativi per la scrittura professionale e l'adattamento dei messaggi ai media, alle situazioni, ai pubblici.
- Conoscenza dei metodi per strutturare l'informazione basati su principi cognitivi.
- Conoscenza di tecniche e soluzioni per la creazione, gestione e pubblicazione di contenuti accessibili, digitali e non digitali.

Per il quadro completo di compiti, conoscenze e abilità e per quanto non espressamente indicato nello schema, si rimanda alla visione della norma tecnica UNI 11483:2021