

## Linee guida per l'utilizzo e la promozione del Canale WhatsApp di Spazio Comune Roma

### 1. Introduzione

Il Dipartimento Politiche Sociali e Salute di Roma Capitale, attraverso l'Ufficio di Coordinamento Interventi in favore delle popolazioni migranti della Direzione Accoglienza e Inclusione, si impegna attivamente nel fornire supporto e accoglienza ai cittadini migranti, richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e temporanea. Da oltre due decenni, ha istituito con successo lo ["Sportello Unico Accoglienza Migranti - SUAM"](#), creando un punto fisico dedicato a questa mission. Lo spazio è insieme un polo di accoglienza, ascolto e orientamento ma anche un luogo di erogazione di servizi specialistici volti all'inserimento sociale e all'inclusione attiva delle persone presi in carico; offre sostegno diretto ai beneficiari e coordina le iniziative degli enti convenzionati a livello cittadino volte all'accoglienza e inclusione. Dal 2022, inoltre, all'interno del SUAM opera il programma Spazio Comune, promosso dall'Agenzia ONU per i Rifugiati - [UNHCR](#). Il programma è volto alla costruzione di centri multifunzionali dove poter riunire, sotto lo stesso tetto, vari servizi istituzionali e privati che garantiscano efficaci percorsi di inclusione di richiedenti asilo e titolari di protezione internazionale e temporanea presenti sul territorio capitolino. Si tratta di un approccio basato sul coordinamento interistituzionale e tra le Istituzioni e la società civile, dove si uniscono forze e risorse per rafforzare le procedure amministrative, accedere ai servizi e avviare percorsi di inserimento sociale, come il rapido accesso all'accoglienza, ai documenti essenziali, ai percorsi di accompagnamento individualizzato alla casa, allo studio e al lavoro.

---

Il [Canale WhatsApp di Spazio Comune - Roma](#) è uno strumento di comunicazione ideato per favorire la diffusione di informazioni chiave riguardanti l'inclusione sociale di persone richiedenti asilo, rifugiate e migranti nella città di Roma. Questo canale, lanciato nel marzo 2024, è un punto di riferimento per operatori, enti del terzo settore e beneficiari che necessitano di aggiornamenti rapidi e accessibili su opportunità lavorative, formative e abitative.

#### **Cos'è un Canale WhatsApp?**

Un canale WhatsApp è una recente funzionalità lanciata dall'app di messaggistica, rivolta a migliorare la comunicazione pubblica che consente di trasmettere messaggi a un ampio pubblico in modo unidirezionale: l'amministratore invia contenuti mentre i partecipanti possono solo reagire, senza la possibilità di rispondere. Questa caratteristica garantisce

una comunicazione chiara e organizzata, rendendo i canali particolarmente adatti per gli aggiornamenti aziendali, le promozioni e le informazioni rilevanti.

I canali WhatsApp rappresentano infatti delle vere e proprie chat a direzione unica nelle quali gli amministratori, e solo questi, possono pubblicare testi, fotografie, video e qualsiasi ulteriore elemento normalmente condivisibile su WhatsApp, per trasmettere e diffondere informazioni e contenuti al proprio pubblico, costituito dagli utenti della community che decidono di iscriversi al canale. Chiunque si iscriva a un canale WhatsApp potrà dunque ottenere costanti aggiornamenti sugli argomenti inerenti al canale stesso, al quale potrà liberamente accedere una volta iscritto per consultare la cronologia delle comunicazioni e delle condivisioni degli ultimi 30 giorni.

I canali WhatsApp consentono di seguire i propri interessi o di condividerli con la community in maniera totalmente privata, a piena tutela della propria privacy. Nel caso in cui tu sia un amministratore di un canale WhatsApp avrai difatti la garanzia che i tuoi dati personali (come, ad esempio, numero di telefono e immagine profilo) non vengano mostrati ai tuoi iscritti, come nel caso in cui tu sia un iscritto a un canale WhatsApp avrai la certezza che i tuoi dati personali non vengano mostrati all'amministratore e agli altri iscritti. Particolarità del canale è la possibilità da parte degli utenti che vi accedono, di poter scegliere se iscriversi al canale o visualizzarlo solamente. Il canale è, infatti, pubblico: aperto a tutt\*.

### **Alcuni dati aggiornati sul Canale WhatsApp di Spazio Comune Roma**

Abbiamo analizzato l'andamento del Canale WhatsApp di Spazio Comune Roma e il livello di engagement degli utenti. A marzo 2025, il Canale WhatsApp di Spazio Comune - Roma conta **1.002 iscritti**, con una crescita costante e percentuali di incremento mensili in aumento. Circa **75% degli utenti che accedono al canale decidono di iscriversi**, mentre il restante **25% (circa 340 utenti ad oggi)** preferisce visualizzare i contenuti senza iscrizione. Questo dato suggerisce che il canale raggiunge un pubblico ben più ampio rispetto ai soli iscritti.

Inoltre, una caratteristica fondamentale del canale è la possibilità di inoltrare i messaggi ricevuti, permettendo la circolazione delle informazioni attraverso un passaparola digitale. Grazie alla funzione "inoltra", gli utenti possono condividere le opportunità con i propri contatti, garantendo così una diffusione ancora più ampia delle informazioni e una maggiore visibilità del canale.

## **2. Obiettivi del Canale WhatsApp di Spazio Comune**

Il Canale WhatsApp di Spazio Comune nasce con l'obiettivo di migliorare la diffusione delle opportunità rivolte a migranti e rifugiati, superando le barriere della comunicazione tradizionale e facilitando il lavoro degli operatori del settore.

### **A. Un accesso più diretto e inclusivo per i beneficiari dei servizi**

Spazio Comune ha sempre puntato a diffondere opportunità di formazione, lavoro e alloggio attraverso e-mail inviate ai Centri di accoglienza (SAI, CARI, alcuni CAS), ai DEC, agli assistenti sociali dei Municipi e agli sportelli territoriali. Tuttavia, questo strumento si è rivelato poco efficace per molti utenti migranti che, pur avendo un indirizzo e-mail spesso:

- Lo utilizzano raramente e con difficoltà;
- Incontrano ostacoli nel comprendere comunicazioni troppo formali e burocratiche;
- Non possono essere direttamente inseriti in mailing list.

WhatsApp, invece, è uno strumento già ampiamente utilizzato e familiare per la maggior parte degli utenti. Il Canale WhatsApp di Spazio Comune nasce quindi per abbattere il divario digitale e garantire una comunicazione immediata, chiara e accessibile, favorendo la partecipazione diretta dei destinatari.

## **B. Un supporto efficace per gli operatori del settore**

La diffusione delle opportunità tramite e-mail presentava anche criticità per gli operatori. Le comunicazioni, inviate a indirizzi generici di enti e organizzazioni, spesso venivano lette da un singolo referente, discusse in équipe e successivamente valutate, con il rischio che le informazioni si perdessero o le scadenze non venissero rispettate.

Il Canale WhatsApp ha risolto questo problema, permettendo agli operatori di ricevere direttamente aggiornamenti tempestivi e di inoltrarli facilmente ai beneficiari. Questo ha migliorato la capillarità della diffusione, riducendo il rischio di dispersione delle informazioni e aumentando il numero di segnalazioni da parte dei centri di accoglienza.

## **C. Diffusione rapida e mirata di opportunità**

Grazie alla possibilità di inoltrare i messaggi ricevuti, le informazioni si diffondono rapidamente, raggiungendo anche chi non è direttamente iscritto al canale e favorendo il passaparola tra utenti e operatori.

## **D. Rafforzare il coordinamento tra enti e istituzioni**

Oltre a migliorare la comunicazione con gli utenti e gli operatori, il Canale WhatsApp contribuisce a rafforzare il coordinamento tra enti e istituzioni attive nell'inclusione sociale. La sua integrazione con la rete di partenariato di Spazio Comune ha migliorato il flusso di informazioni, rendendo più efficiente la gestione delle opportunità per migranti e rifugiati.

L'immediatezza dello strumento facilita l'organizzazione di incontri, eventi e attività mirate, promuovendo una maggiore sinergia tra associazioni e istituzioni pubbliche. Inoltre, il passaparola digitale ha ampliato la rete di collaborazione, coinvolgendo nuove realtà interessate a contribuire all'inclusione sociale dei migranti a Roma.

---

## **2. Target di riferimento**

Chi sono i possibili fruitori del canale:

- **Persone richiedenti asilo, rifugiate, titolari di protezione sussidiaria e apolidi:** il principale target del canale, che può accedere direttamente a informazioni su lavoro, formazione e soluzioni abitative senza dover dipendere da intermediari.
  - **Comunità di migranti e referenti di gruppi informali:** le comunità e i leader informali (ad esempio la rete dei VOC) rappresentano un ponte importante tra le istituzioni e i beneficiari finali.
  - **Operatori di accoglienza nei centri SAI, CAS, CARI:** figure chiave nella trasmissione delle informazioni ai beneficiari finali. Gli operatori utilizzano il canale per rimanere aggiornati sulle opportunità disponibili e per condividerle in modo mirato con gli ospiti delle strutture di accoglienza.
  - **Attori del terzo settore, ONG, cooperative sociali e associazioni:** Facilita la collaborazione tra enti e favorisce la condivisione di buone pratiche e risorse.
  - **Enti pubblici e istituzioni:** tra cui Comune di Roma, Municipi, SUAM, università e servizi sanitari: attraverso il canale, anche le istituzioni possono restare aggiornate sulle iniziative di inclusione e sugli strumenti disponibili per migliorare l'accesso ai servizi per i migranti e i rifugiati.
- 

#### 4. Tipologia di contenuti condivisi

- **Opportunità di lavoro:** offerte di lavoro per migranti e rifugiati gestite da enti della rete, esclusi annunci dal settore privato o con richieste di pagamento; bandi e iniziative del programma di UNHCR [Welcome. Working for Refugee Integration](#); opportunità di impiego segnalate direttamente dagli sportelli di Spazio Comune e dall'Area Inclusione del SUAM.
- **Percorsi di formazione:** corsi di lingua italiana, formazione professionale, tirocini e altre opportunità educative gestite direttamente dagli sportelli di Spazio Comune e dall'Area Inclusione del SUAM, oltre a percorsi formativi gratuiti offerti da enti certificati partner della rete SUAM.

Le opportunità di formazione, di tirocinio e di lavoro vengono condivise **sempre con lo stesso format grafico** per dare rapido risalto alle opportunità di inclusione, facilmente riconoscibili.

Eccone degli esempi di seguito:

← Spazio Comune - Roma  
971 iscritti

**Offerta di formazione**  
**Corso professionale - Operatore di panificio**

**Destinatari:** Residenti nel Lazio, inoccupati o disoccupati, con: Maggiore età o assolvimento del diritto-dovere all'istruzione, Conoscenza della lingua italiana (min. A2).

**Durata:** Marzo - Luglio 2025 (258 ore)

- 64 ore di formazione
- 144 ore di pratica in laboratorio
- 50 ore di stage

**Luoghi delle Attività:**

- Aula teorica: Via Edoardo d'Onofrio 57, Roma
- Laboratorio pratico: Forno Maurizi Remo, Via Enrico Bondi 72, Roma
- Stage: Aziende partner

**Indennità:** €10 per ogni giornata di

← Spazio Comune - Roma  
971 iscritti

**Offerta di tirocinio**  
**NORCINERIA E SALUMERIA**

**Durata:** 3 mesi di tirocinio + apprendistato o contratto a tempo determinato, previsto rimborso spese a carico dell'azienda.

**Sede:** Trionfale, zona Ottaviano.

**Scadenza candidature:** 3 dicembre 2024.

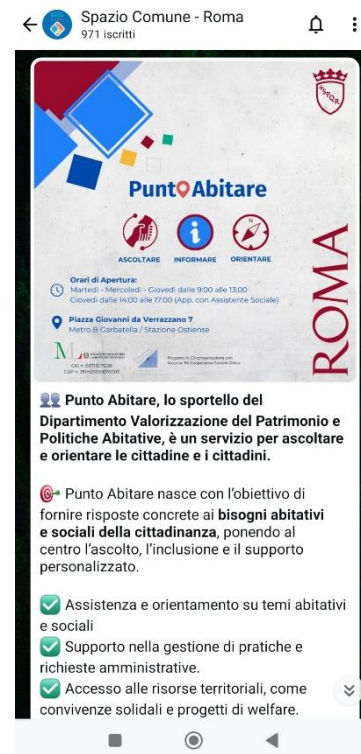
**Principali Mansioni:**

- Attività di banconista, compresa la vendita al banco carne;
- Taglio di carne e preparazione di bisticche;
- Gestione della cassa;

**Requisiti:**

- Età preferibile sotto i 29 anni;
- Disponibilità dal martedì al sabato con orario

- **Supporto all'abitare:** aggiornamenti su bandi per l'autonomia abitativa, informazioni sulla ricerca di alloggi, orientamento su soluzioni abitative disponibili sul territorio, notizie utili.



- **Aggiornamenti normativi:** notizie sulle procedure per la protezione internazionale, riconoscimento dei titoli di studio, aggiornamenti legislativi relativi a migranti e rifugiati.
- **Eventi, news e iniziative:** informazioni su incontri, open day, workshop e momenti di networking. Ogni evento viene diffuso mantenendo le informazioni originali e le immagini ufficiali utilizzate per la comunicazione sui social.
- **Nuovi progetti o servizi presenti sul territorio:** Il Canale WhatsApp funge da piattaforma di informazione anche per i nuovi progetti, servizi e iniziative che nascono nel territorio romano a supporto dell'inclusione dei migranti e rifugiati agevolando così l'accesso alle risorse disponibili. I nuovi progetti presenti sul territorio vengono condivisi sempre con uno stesso format per dare rapido risalto ad essi e renderli queste opportunità facilmente riconoscibili.

## 5. Indicazioni per la diffusione delle opportunità sul canale

Il Canale WhatsApp di Spazio Comune Roma nasce con l'obiettivo di facilitare la diffusione delle opportunità rivolte a migranti, richiedenti asilo e rifugiati presenti sul territorio. Tuttavia, per rendere questa azione efficace, è fondamentale il coinvolgimento diretto di tutti gli attori che quotidianamente lavorano per l'inclusione e il supporto delle persone migranti. Il Canale

vuole essere sia un veicolo per chi opera sul campo, sia un supporto pratico per i migranti stessi.

➤ **Chi può condividere le opportunità da pubblicare nel canale?**

Possono segnalare opportunità **operatori di accoglienza nei centri SAI, CAS, CARI**, che trasmettono informazioni direttamente ai beneficiari, **associazioni, cooperative sociali, ONG e altri attori del terzo settore**, che lavorano per l'inclusione sociale, ed **enti pubblici e istituzioni**, tra cui Comune di Roma e Municipi, che desiderano diffondere iniziative di interesse pubblico.

➤ **In che modo possono essere condivise le opportunità?**

Per segnalare opportunità da pubblicare nel Canale WhatsApp di Spazio Comune Roma, è possibile:

- **Inviare una mail** all'indirizzo [spaziocomuneroma@programmaintegra.it](mailto:spaziocomuneroma@programmaintegra.it), fornendo tutti i dettagli relativi all'opportunità, all'evento o alla notizia, nonché eventuali link utili per recuperare ulteriori informazioni.
- **Inviare un messaggio al numero di progetto di Spazio Comune: +39 351 592 7691**, includendo tutte le informazioni necessarie per una rapida valutazione e diffusione dell'opportunità.

Il contributo di ogni ente, associazione e operatore è fondamentale per rendere il Canale WhatsApp un punto di riferimento sempre più efficace e aggiornato, garantendo un'informazione tempestiva e accessibile a chi ne ha bisogno.

➤ **Criteri di pubblicazione delle opportunità**

Per garantire che le opportunità condivise sul nostro canale siano **chiare, accessibili e in linea con i valori di inclusione e orientamento**, è fondamentale raccogliere informazioni essenziali dagli enti promotori.

Saranno diffuse solo le opportunità che rispondono ai seguenti requisiti:

- **Accessibilità.** Le opportunità devono essere gratuite o prevedere borse di studio/agevolazioni per persone in condizioni di vulnerabilità.
- **Finalità sociale.** Gli enti promotori devono essere associazioni, cooperative, enti del terzo settore o aziende che sostengano concretamente l'inclusione e l'orientamento delle persone migranti e rifugiate.
- **Qualità e affidabilità.** Le attività proposte devono avere un reale impatto formativo, lavorativo o sociale, evitando iniziative di sola promozione o scarsa utilità per i destinatari.

- **Chiarezza delle informazioni.** Ogni opportunità deve essere accompagnata da tutti i dettagli utili per permettere ai destinatari di partecipare senza ostacoli.

Di seguito, dunque, un elenco delle informazioni necessarie per la pubblicazione di un annuncio:

### **1. Opportunità di Formazione (corso, workshop, seminario, ecc.)**

- Titolo del corso/workshop/seminario
- Descrizione breve e chiara dell'opportunità e dei suoi obiettivi
- Destinatari (a chi è rivolto? Requisiti di partecipazione)
- Data/e e orari
- Luogo (se in presenza) o modalità di svolgimento (se online)
- Costi (gratuito o a pagamento? Se a pagamento, specificare eventuali borse di studio o agevolazioni)
- Modalità di iscrizione (link al form o e-mail di contatto)
- Scadenza per l'iscrizione
- Contatti per informazioni (e-mail/telefono)

### **2. Opportunità di Lavoro**

- Titolo della posizione
- Descrizione del ruolo e principali mansioni
- Requisiti richiesti (titolo di studio, esperienza, competenze, conoscenze linguistiche, ecc.)
- Sede di lavoro (specificare se è in presenza, ibrido o da remoto)
- Tipo di contratto (a tempo determinato/indeterminato, tirocinio, apprendistato, ecc.)
- Retribuzione o indicazione se è prevista
- Modalità di candidatura (invio CV, form online, contatto diretto)
- Scadenza per l'invio della candidatura
- Contatti per informazioni

### **3. Notizia (novità, aggiornamenti, bandi, comunicazioni importanti, ecc.)**

- Titolo chiaro
- Descrizione sintetica della notizia (cosa è successo? Qual è l'impatto?)
- Fonte ufficiale o link di riferimento
- Eventuali azioni richieste agli utenti (es. iscriversi a qualcosa, partecipare a un bando)
- Contatti per approfondimenti

### **4. Nuovo Progetto in Partenza**

- Nome del progetto
- Obiettivi e impatto (perché nasce e cosa vuole raggiungere)
- Destinatari (chi ne può beneficiare o a chi è rivolto)
- Attività previste (cosa offre concretamente il progetto)

- Durata e fasi principali
- Eventuali partner coinvolti
- Modalità di partecipazione (se prevista)
- Contatti per maggiori informazioni

## 5. Evento (convegno, incontro, fiera, networking, ecc.)

- Titolo dell'evento
  - Descrizione e obiettivi (di cosa si parlerà, perché partecipare)
  - Data e orari
  - Luogo (se in presenza) o modalità di accesso (se online, link per iscrizione)
  - Programma dettagliato e ospiti principali
  - Costo di partecipazione (se previsto)
  - Modalità di iscrizione e scadenza per registrarsi
  - Contatti per informazioni
- 

## 6. Modalità di gestione

- **Responsabili della pubblicazione:** un team di operatori di Programma Integra - operanti nell'Area Inclusione del SUAM - dedicato alla selezione e pubblicazione dei contenuti.
  - **Frequenza di aggiornamento:** minimo 2-3 post a settimana, con focus su contenuti di maggiore interesse e rapida diffusione sulle opportunità emerse dalla rete.
  - **Moderazione:** il canale non permette risposte, garantendo una comunicazione chiara e senza spam.
- 

## 7. Strategie di promozione e diffusione del canale

Prima di approfondire le modalità di promozione del Canale WhatsApp, è importante sottolineare che **esistono diversi modi per accedervi e iscriversi**:

### 1. Ricerca diretta su WhatsApp:

- Apri l'app WhatsApp e vai nella scheda "Aggiornamenti".
- Scorri verso il basso fino alla sezione "Canali".
- Clicca sul tasto "Esplora" e cerca "Spazio Comune Roma".
- Una volta trovato, è possibile iscriversi per ricevere aggiornamenti costanti.

2. QR – Code (si veda al termine di questo documento).

3. Inoltro o recupero del link del Canale:

- Il Canale può essere diffuso attraverso l'inoltro di un messaggio contenente il link di accesso.
- Il link del Canale può essere recuperato direttamente nella descrizione del Canale WhatsApp di Spazio Comune Roma.

Per **diffondere e promuovere il Canale**, invece uno dei principali mezzi utilizzabili resta appunto l'**inoltro del LINK**. Questo, ovviamente, può giungere in vari modi.

### 7.1 – Inoltro del link del Canale via messaggio WhatsApp

Uno dei mezzi più semplici e diretti resta l'**inoltro via messaggio WhatsApp**. Per facilitare la condivisione, è stato preparato un **format di messaggio standard** da inoltrare agli utenti e agli operatori interessati e che si suggerisce venga utilizzato da parte di tutti gli enti che vogliono dare diffusione al Canale.

Tale messaggio permette di avere un quadro sintetico ma chiaro di cosa aspettarsi dal Canale:

 **Ti invito a iscriverti al Canale WhatsApp di Spazio Comune!** 

 **Come fare?**

1 - **Salva in rubrica il numero** da cui ricevi questo messaggio 

2 - **Clicca sul link e unisciti al canale** 

<https://whatsapp.com/channel/0029VaRwiL19RZAQ08WqG03N>

 **A chi è rivolto?**

 **Persone migranti, rifugiate e richiedenti asilo** in cerca di opportunità e informazioni;

 **Operatori, assistenti sociali e professionisti** che lavorano per favorire l'inclusione e l'integrazione dei migranti su Roma.

 **Cosa troverai al suo interno?**

 Opportunità di **lavoro e formazione**  

 Aggiornamenti su **alloggi e soluzioni abitative** 

 Procedure e novità **legali** 

 **Notizie utili** per migranti e rifugiati 

 **Per info e candidature:** scrivi a  [spaziocomuneroma@programmaintegra.it](mailto:spaziocomuneroma@programmaintegra.it)

 **Condividi con chi potrebbe essere interessato!**

\* al messaggio può essere allegata l'immagine del profilo del Canale. Eccola di seguito:



## 7.2 – Inoltro del Canale via e-Mail

La diffusione del Canale può avvenire anche via e-mail, sia in modo sistematico a tutti gli enti partner, sia in modo mirato a singoli utenti o operatori.

Ogni ente o operatore che riceverà una e-mail da Spazio Comune concernente il canale Whatsapp **potrà darne ulteriore diffusione**, inoltrando il messaggio a tutti gli enti, operatori e associazioni con cui collaborano, moltiplicando l'impatto della nostra rete e garantendo che le opportunità raggiungano chi ne ha più bisogno.

## 7.3. Diffusione della locandina con QR Code

La locandina con QR Code rappresenta una modalità di promozione accessibile e pratica per raggiungere un pubblico ampio, facilitando l'iscrizione al Canale WhatsApp di Spazio Comune. Le locandine verranno distribuite in diverse sedi strategiche per garantire un accesso immediato e facilitato al canale, in particolare per gli utenti che potrebbero non avere familiarità con altri strumenti di promozione digitale.

Punti di distribuzione:

- Centri di accoglienza e sportelli sociali;
- Municipi e uffici comunali;
- Eventi e incontri pubblici.

La locandina con QR Code offre un accesso immediato e senza necessità di inserire link manualmente, riducendo il rischio di errori e semplificando l'intero processo di iscrizione.

Per maggiore chiarezza, di seguito il QR Code che verrà utilizzato sulle locandine:

