



Комуникационна стратегия по
проект *BG- Изпълнение на*
Програмата на Европейския съюз за
учене на възрастни





**ПРОЕКТ № 2012 – 3551 / 001 – 001 „BG – ИЗПЪЛНЕНИЕ НА
ПРОГРАМАТА НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ ЗА УЧЕНЕ НА
ВЪЗРАСТНИ”**

Този проект е финансиран с подкрепата на Европейската комисия. Тази публикация отразява само личните виждания на нейните автори и от Комисията не може да бъде търсена отговорност за използването на съдържащата се в нея информация.

БИБЛИОГРАФСКА СПРАВКА

Заглавие:

Комуникационна стратегия по проект *BG- Изпълнение на Програмата на Европейския съюз за учене на възрастни – II вариант*

Организация:



- Министерство на образованието и науката

Екип:

Валентина Дейкова – кординатор на проекта

Елена Дамянова – членове на екипа за изпълнение на проекта

СЪДЪРЖАНИЕ

1. Основна цел на Комуникационната стратегия	4
2. Принципи на Комуникационната стратегия	4
3. Специфични цели на Комуникационната стратегия	5
Специфичните цели на Комуникационната стратегия са:	5
4. Изисквания от страна на ЕК за информиране и публичност	7
5. Идентифициране на целевите групи и на заинтересованите страни	7
6. Анализ на ситуацията	9
7. Дейности/послания на Комуникационната стратегия	10
8. Комуникационни инструменти и необходими ресурси	13
10. Мониторинг и оценка	17
11. Очаквани резултати	19

Комуникационната стратегия по проект *BG- Изпълнение на Програмата на Европейския съюз за учене на възрастни* е опит за съгласуван управленски подход за отваряне на комуникационните канали между заинтересованите страни в изпълнение на Програмата на Европейския съюз за учене на възрастни в България за сътрудничество и за изграждане на устойчива информационна среда.

Комуникационната стратегия представя ясни дейности за информиране и публичност и въвеждането на единни стандарти при визуализация на подкрепата от ЕК.

1.

снoвнa цeл нa Кoмyникaциoннaтa стpатeгия

В този раздел са представени основната цел на Комуникационната стратегия, която ще комуникира целите на проекта, и основните принципи, на които се гради стратегията: прозрачност, партньорство и др.

Основната цел на настоящата Комуникационна стратегия е да комуникира целите на проекта за повишаване на осведомеността на широката общественост относно участието на възрастните в България в ученето през целия живот чрез координирани и съгласувани действия на всички заинтересовани страни; да осигури прозрачност и информация от практическо значение за всички идентифицирани целеви групи в рамките на Комуникационната стратегия; да подчертае ролята на Европейската общност и да гарантира прозрачност по отношение на финансовата ѝ подкрепа; да провокира интерес у целевите групи по отношение на ученето на възрастни, като се постигне оптимална публичност и предоставяне на достъп до информация на всички нива.

Комуникационната стратегия цели да даде всеобхватна публичност на мерките и действията на МОН като Национален координатор за изпълнението на *Програмата на Европейския съюз за учене на възрастни*.

2. Пpинципи нa Кoмyникaциoннaтa стpатeгия

Съдържанието и изпълнението на Комуникационната стратегия е в съответствие със следните основни принципи:

- ☛ **Прозрачност** – всички дейности по тази Стратегия ще бъдат широко популяризирани за осигуряване на пълна прозрачност за широката общественост, за идентифициране на целевите групи и всички заинтересовани страни по проекта.
- ☛ **Партньорство** – Комуникационната стратегия ще бъде изпълнявана в тясно сътрудничество с основните заинтересовани страни и партньори.
- ☛ **Отчетност и публичност** – ще се създадат условия за провеждане на дебати, за предоставяне на балансирана и обективна информация, за осигуряване на възможности за изразяване на предложения и очаквания от страна на гражданите.
- ☛ **Комуникация, която отчита специфичните нужди** – разпространението на информацията е на достъпен за целевите групи и широката общественост език. Предвидените мерки се изпълняват, като се отчитат специфичните нужди на отделните целеви групи и заинтересовани страни.
Дейностите за информация и комуникация ще бъдат изпълнявани от екипа за изпълнение на проекта към МОН.
- ☛ **Широкообхватност**
Информацията и комуникацията ще се стремят да покрият възможно по-голяма част от територията на страната.
- ☛ **Гъвкавост**
Мерките и дейностите, заложи в Стратегията, са адаптивни с цел да се реагира на динамичните промени чрез включване на нови послания към заинтересованите страни. Ето защо, Стратегията и Планът за действие трябва да имат отворен характер и да се актуализират всяка година.
- ☛ **Активни действия**
Този принцип означава, че действията трябва да се планират активно и целенасочено, а посланията - да бъдат „излъчени“ във времето така, че да подготвят успеха на предприеманите управленски действия.

3. Специфични цели на Комуникационната стратегия

В раздела са заложи специфичните цели на стратегията.

Специфичните цели на Комуникационната стратегия са:

- ☛ Привличане на обществения интерес и повишаване на обществената информираност относно Европейската програма за учене на възрастни и приноса на Европейския съюз.

- Подобряване качеството на ученето на възрастни чрез ефективен пренос на информация.
- Принос за институционализиране на системата за учене на възрастни и за повишаване информираността на органа за управление на проекта.
- Участие във формирането на позитивни нагласи към ученето на възрастни в България.
- Информирание на целевите групи и широката общественост в България за подобряване на взаимодействието между заинтересованите страни и нивата на управление за успешно прилагане на Европейската програма за учене на възрастни и преодоляване на проблемите в сектора;
- Изграждане на единен информационен стандарт в диалога между националните власти, държавните институции, структурите на гражданското общество и медиите.
- Изграждане на компетентни обществени представи за ролята на ученето за възрастни в България.
- Популяризиране на разработените в рамките на проекта механизми и инструменти за мониторинг и измерване на напредъка в областта на ученето на възрастни;
- Съществено подобряване информираността и чувствителността на българската общественост за значението на ученето на възрастни и за Европейската програма, определяща приоритетите в този сектор.
- Осигуряване на канали за комуникация между всички заинтересовани страни по отношение на ученето за възрастни;
- Разпространяване на основните цели, приоритети, правила и критерии за съответствие и допустимост за кандидатстване по Програмата на ЕС за учене на възрастни;
- Разпространяване на информация относно възможностите за съвместно (на ЕС и национално) финансиране при изпълнението на дейности по програмата;
- Насърчаване на публичното обсъждане на приоритетни въпроси на политиката за учене на възрастни;
- Провеждане на информационни кампании за всички целеви групи чрез средствата за масово осведомяване – радио, телевизия, вестници.
- Използване на съвременни информационни технологии за осигуряване на актуална информация за ученето на възрастни;
- Провеждане на разяснителни мероприятия и пресконференции с представители на масмедиа за разпространение на информация за сектора.

- ☛ Осведомяване на ясен и достъпен език, разбираем за широката общественост, като се избягва употребата на специализирана терминология.

4. Изисквания от страна на ЕК за информиране и публичност

- а) МОН е длъжен да използва логото и да следва указанията, представени на Интернет страницата на ЕК: http://eacea.ec.europa.eu/about/logos_en.htm;
- б) МОН е длъжен да информира обществото, пресата и медиите за дейността по проекта (включително чрез Интернет) като информация трябва ясно да съдържа текста „с подкрепата на Програмата за учене през целия живот на Европейския съюз“, както и графичните лога. Преводът на тази фраза може да се открие на следния Интернет адрес:

http://ec.europa.eu/dgs/education_culture/publ/graphics/beneficiaries_all.pdf

В публикациите, текстът и графичните лога трябва да се поставят на първите страници след споменаването на редактора.

За отбелязване на финансовия принос на ЕС трябва да се поставят съответните графични лога на всеки продукт от проекта, включително на:

- ☛ Бланки;
- ☛ Интернет страници, презентации;
- ☛ Бюлетени, каталози, брошури, листовки;
- ☛ Прес-съобщения, реклами;
- ☛ Документи за конференции и семинари, учебни материали, вкл. покани за семинари, програми и др.
- ☛ Доклади за външни партньори и за вътрешно ползване.
- ☛ Електронни носители (CD, DVD), аудио-видео материали;
- ☛ Всякакви други публикации.

5. Идентифициране на целевите групи и на заинтересованите страни

Дейностите по Комуникационния план са насочени към три основни целеви групи:

Целева група (ЦГ) 1 – Вътрешна целева група;

Целева група (ЦГ) 2 – Външна целева група;

Целева група (ЦГ) 3 – Целева група на медиаторите

ЦГ 1 включва екипа за изпълнение на проекта, Управителния съвет на проекта, външни експерти;

ЦГ 2 обхваща цялото българско общество. Дейностите по информация и публичност, насочени към нея, имат за цел да изградят доверие у гражданите и спомогнат за осъзнаване на приноса на ЕС за развитието на ученето на възрастни. Специално внимание се обръща на социалните и икономическите партньори, представени от организации на работниците, служителите и работодателите. Тяхната роля е важна за определяне и променяне на обществените нагласи в сектора.

ЦГ 3 е целевата група на медиаторите, които на практика са основните партньори на проекта – професионални организации, социални партньори, неправителствени организации, средства за масово осведомяване, журналисти, избрани представители на регионално и местно ниво, лидери на общественото мнение, политици, информационни служби в рамките на министерства и общини.

Определянето на информационните нужди на целевите аудитории ще отчита мненията, знанията и нагласите на идентифицираните обществени групи по отношение наличието на информация, необходима за взимането на решения, свързани с ученето на възрастни в България.

Постигането на конкретните цели на настоящата стратегия зависи от планирането на обхвата и характера на основните послания, които да се отправят към приоритетните и кореспондентни целеви аудитории. Промените в съществуващите масови обществени нагласи налагат избор на стратегия за индиректен достъп до различни целеви аудитории. Насочената комуникация, която би могла да формира устойчиви представи и критерии за оценка сред представителите на приоритетните целеви групи, гарантира в много по-голяма степен постигането на крайните цели. За да бъде постигната трайна промяна в масовите нагласи е необходимо усилията да бъдат концентрирани към гарантирането на ефективна комуникация с целеви аудитории, които имат характера на референтни групи по отношение на значителни групи от населението. Чрез всяка една от референтните целеви групи ефективно могат да бъдат комуникирани различни части от общите послания на настоящата Стратегия. Работата с всяка от тези аудитории предполага специфични действия и комуникационни форми, които да гарантират

индивидуализацията на подхода и в същото време, координираността на усилията за постигане на крайните цели.

Целеви групи на проекта са представителите на различните заинтересовани страни, които участват в планирането, изпълнението и оценката на политиката за учене на възрастни на национално, регионално и местно ниво: националните, регионални и местни власти, институции на пазара на труда, доставчици на образование и обучение за възрастни, центрове за кариерно развитие на възрастни, работодатели, синдикати, организации на хора от уязвимите групи, професионални организации, браншови организации, организации на гражданското общество, възрастни настоящи и потенциални обучаеми, затворници, мигранти и др. Тези групи са пряко включени в процеса на консултации при анализиране на сектора за учене на възрастни, разработване на модела за мониторинг, както и при формулиране на бъдещи политики и програми, свързани с разработването на Националната стратегия за учене през целия живот за периода 2014-2020 г., в контекста на стратегията „Европа 2020“ и по-конкретно приоритетните области, определени в Европейската програма за учене на възрастни. Във фокуса на дейностите са нискоквалифицираните, неграмотните, възрастните хора в пенсионна възраст и други лица от уязвимите групи.

6. Анализ на ситуацията

На базата на наличната информация за развитието на проекта и работата на екипа за изпълнение могат да се направят някои аналитични обобщения за условията, в които се съставя и ще се изпълнява настоящата Комуникационна стратегия.

S

Силните страни

Идентифицирани са заинтересованите страни, които да участват във формирането на политиката за учене на възрастни;

Постигнато е разбиране по въпросите на доброто управление от заинтересованите страни на национално ниво;

Притежаване на известен опит за работа в областта на връзките с обществеността;

W

Слабите страни

Затруднения при поднасянето на информацията на ясен и разбираем език;

Недостатъчен опит по прилагане на цялостна стратегия за връзки с обществеността;

Липса на традиция за ефективно използване на средствата за масово осведомяване за провеждане на политиката за учене на възрастни.



Възможностите на външната среда, които съществуват за осъществяване на тази Стратегия, са:

Наличие на възможности за обмяна на опит и споделяне на добри практики в областта на комуникациите и управлението на ученето за възрастни на международно, национално, регионално и местно равнище;

Наличие на възможности за подкрепа на комуникационните дейности и участие в тях на заинтересованите страни и структурите на гражданското общество;

Наличие на механизми за партньорство на национално ниво за осъществяване на политиката за учене на възрастни;

Достъпни и ефективни канали за комуникация, посочени като предпочитани от широката общественост;

Подобряване на механизмите за координация в процеса на изпълнение на проекта.



Заплахите на външната среда, чието въздействие трябва да бъде минимизирано и предварително отчитано, са:

Недостатъчна заинтересованост на гражданите, НПО и др. структури на гражданското общество за участие при формирането на политиката за учене на възрастни и оказване на контрол върху дейността на администрацията.

Потенциална възможност от дестабилизация на цялостната социално-икономическа ситуация;

Завишени очаквания за ефекта за въздействие от изпълнението на проекта.

7. Дейности/послания на Комуникационната стратегия

Представени са конкретни дейности, както и послания към съответните целеви групи и заинтересовани страни.

Акцентът е поставен върху специфичните дейности, които съответстват на информационните потребности и обществените нагласи на широката българска общественост. Българските граждани трябва да притежават ясна представа за целите и ползите от дейността на ЕК в областта на ученето на възрастни, да се убедят в тяхната значимост и приложимост, за да допринесат и сътрудничат в този аспект.

Съществена задача на комуникационните дейности е информирането на ЕК, институциите – национални координатори за учене на възрастни на страните-членки на ЕС, европейските неправителствени организации, занимаващи се с учене на възрастни, както и широката общественост за резултатите, които се постигат в различните етапи на изпълнението на проекта.

Пред екипа за изпълнение на проекта стои огромното предизвикателство за създаване на положителен имидж на страната ни чрез гарантиране на изпълнението и прилагането на мерките, предприети за повишаване на участието на българските граждани в ученето през целия живот, което е най-ниското в ЕС, респективно степента на участие в ученето за възрастни. Комуникационните дейности в подкрепа на тези мерки ще допринесат за преодоляване на възможни негативни нагласи в България чрез предоставяне на информация и добри европейски и национални практики за учене на възрастни.

Дейностите за постигане на целите на проекта за учене на възрастни включват организирането на събития, насочени към специализирана аудитория – представители на държавната власт, обществените и деловите среди, медии и журналисти, представители на неправителствения сектор, на академичните и научните среди, на ЕК, на българските общности зад граница.

Чрез организирането на конференции на национално и регионално равнище, фокус групи и други прояви с широк публичен отзвук, ще продължи популяризиране на резултатите от етапното изпълнение на проекта, както и създаване на информирано обществено мнение и положителни нагласи в страната ни и влияние върху ЕК и общественото мнение в страните-членки. Ще бъде организирана учебна визита в страна от ЕС с висока степен на участие в ученето за възрастни с цел запознаване с добри практики в този сектор.

Трябва да бъде отбелязано, че ще се огласи съчетаването на инструментариума на проекта с общоевропейски и национални културни посещения, като важен елемент в ученето за възрастни.

Членове на екипа за изпълнение имат възможността да участват в общоевропейски прояви с публичен ефект, свързани с проектите за учене на възрастни на други страни-членки на ЕС.

Участието на организации от неправителствения сектор създава възможност за осъществяване на диалог и дебати по ключови въпроси на ученето за възрастни. Тяхното сътрудничество е особено ползотворно и съдейства за прилагане на принципите на

откритост, прозрачност и ефективност при провеждането на информационни кампании сред широката българска общественост. В този смисъл участието на НПО в провеждането на инициативи по Комуникационната стратегия осигурява непосредствен достъп до целевите групи и спомага за изграждането на траен обмен на обективна информация.

При провеждането на всички дейности по Комуникационната стратегия продължава усъвършенстването на механизма за мониторинг и оценка на провежданите инициативи за повишаване на ефективността на изпълнението и осъществяване на обратна връзка с целевите групи.

Да се създаде и поддържа кабинет по качество на ученето за възрастни като база на обучители с цел приложение нови технологии в учебния процес; да се подготвят електронни издания на учебници и учебни пособия, да бъдат разработени виртуални лаборатории и практически упражнения за участниците в процеса на учене на възрастни.

Да се привлекат професионалните, творческите и работодателските организации в информационния обмен, отнасящ се до изискванията към качеството на ученето на възрастни, както и до оценка на тяхната удовлетвореност чрез провеждане на специализиране на анкети (с работодатели, синдикалисти, обучавани), анализ на професионалната реализация на участвалите в ученето за възрастни; създаване на специални бази данни за обучените лица; съгласуване съдържанието на учебните планове и програми с квалификационните характеристики.

Взаимно партньорско оценяване на дейности и процеси, свързани с качеството на ученето за възрастни, обмен на информация и осигуряване на възможности за стимулиране на качествена работа.

Разработване и внедряване на национални стандарти и индикатори по качеството, съобразени с европейските критерии и добрите национални практики за учене на възрастни.

Разработване на национални документи за управление на качеството на ученето за възрастни.

Създаване на Национален съвет за учене на възрастни.

Проучване и анализиране на общественото мнение, както и на мнението на професионалните и работодателските организации за качеството на обучението на възрастни и за професионалната реализация на възрастните обучаеми.

Изграждане на единен информационен стандарт в диалога между заинтересованите страни и медиите.

Формиране на реалистични обществени представи за ефективността, дейността и възможностите за създаване на благоприятна среда за ученето за възрастни.

Създаване на партньорства с местните и регионалните медии

Публикуване и публично представяне на годишен отчет и на резултатите от прилагането на системата за мониторинг и оценка на изпълнението на проекта, на хартиен и електронен носител;

Участие в национални и международни форуми.

Извършване на проучване за осведомеността на широката общественост относно дейностите по проекта;

Създаване на положителни послания, статии, публикации и др.

Обвързаност на посланията в подкрепа на успеха на изпълнение на проекта – основното послание е залегнало в Резолюцията на Европейския парламент от 2008 г.: **НИКОГА НЕ Е ТВЪРДЕ КЪСНО ЗА УЧЕНЕ**, което в Европейската програма за учене на възрастни 2012 – 2014 г. придобива следните измерения:

- Превръщане на ученето през целия живот и мобилността в реалност;
- Подобряване на качеството и ефективността на образованието и обучението;
- Насърчаване на равнопоставеността, социалното сближаване и активното гражданско участие чрез ученето на възрастни;
- Засилване на творческия дух и новаторството у възрастните и в учебната им среда;
- Подобряване на базата знания, свързани с ученето на възрастни и на мониторинга в този сектор.

От друга страна е важно да се отправи посланието, че Европейската общност и България:

- Работят съвместно за благо на обучаемите възрастни;
- Преследват общи цели в областта на ученето на възрастни и
- Обединяват своите финансови ресурси в тази област.

8. Комуникационни инструменти и необходими ресурси

Ще бъдат представени комуникационните инструменти (пресконференции, прессъобщения, електронен бюлетин и др).

Комуникационната стратегия се гради на основата на адаптивност на комуникационните механизми и предварително заложен позитивизъм по отношение на лансираната същност на посланията. Стратегията е изградена върху разбирането, че медиите са равноправни участници в комуникационния процес, на които е определена ролята на медиатори.

В изпълнение на Комуникационната стратегия се използват следните инструменти:

Информационни кампании:

Активните информационни кампании, при които екипът за изпълнение на проекта лансира теми и своята гледна точка към тях в зависимост от своя дневен ред. Така МОН може да провокира публичен дебат по определени теми и да аргументира собствената си позиция, следвайки логиката на своята Комуникационна стратегия.

Провеждане на *Дни на отворените врати* в шестте района на страната.

Директна комуникация:

Фокусът се измества от провеждането на PR кампании към стимулиране на дискусиите и участието на заинтересованите страни и структурите на гражданското общество в изграждането на позиция по въпросите от национално значение.

Провеждане на 6 регионални конференции в страната във всеки един от шестте района за планиране; осъществяване на учебна визита в страна-членка на ЕС с цел запознаване с добри практики в ученето за възрастни.

Комуникация чрез масмедии: изготвяне на списък на контакти с медиите; организиране и участие в пресконференции, брифинги и съобщения за медиите; неформални работни срещи и разпространяване на информация в отдалечените райони с ниско ниво на потребление на другите медии; обмяна на опит с други страни-членки на ЕС по отношение на масмедии; периодично осведомяване на медиите за организиране на информационни събития и оповестяване на резултати по напредъка на ученето на възрастни; осигуряване на пресата с информационни материали, съдържащи копия от презентациите и от изказванията на гостите, както и актуализирано съобщение за пресата

Работа с НПО:

Комуникационната стратегия подкрепя инициативи на гражданското общество, насочени към групи, които трудно могат да се достигнат чрез средствата за масово осведомяване.

Интернет: използване на електронна поща; създадена интернет страница на проекта: <http://LLL.mon.bg/>; постоянно захранване на сайта на проекта с информационни материали; издаване на електронен бюлетин – 8 бр. за периода на проекта; създаване на интернет форум, който да бъде достъпен за всички посетители на интернет страницата на проекта - когато в този форум се получи въпрос, се публикува отговор на експерт от екипа за изпълнение; създаване на база данни за добри практики на уеб страницата на проекта.

Информационни материали: Печатни издания – брошури, дипляни, обосновки, указания и копия на основни документи; издаване на брошура и на дискове с информационни материали; създаване на филм, посветен на дейностите и посланията на проекта; разпространение на публикации; осигуряване на пакети с информационни материали за всички посетители на всяко събитие; осигуряване на баджове с имената на присъстващите; да се осигури снимков материал от провежданите мероприятия, който впоследствие да бъде качен на сайта на проекта.

По отношение на ресурсите ще се приложи списък на ресурсите, необходими за създаване на продуктите (ако е необходимо).

9. План за изпълнение на Комуникационната стратегия

Планът за изпълнение на Комуникационната стратегия определя начина на провеждане и управление на комуникационната кампания.

Целите на стратегията могат да се постигнат, като се приложат няколко основни подхода, съобразени със съответните целеви групи и характера на посланията, насочени към тези целеви групи.

Настоящият план обхваща двугодишния период на изпълнение на проекта 2012-2014 г., в който ще бъдат извършени основни дейности като:

- ☛ **Формиране на екип за изпълнение на Комуникационната стратегия в рамките на екипа за изпълнение на проекта за осъществяване на комуникационните кампании;**

- Стартиране на дейностите по определяне на окончателните параметри на кампанията чрез определяне на календар на основните събития, които да бъдат включени в общия план за осъществяване на планираните дейности в рамките на проекта.
- Осъществяване на целите на Комуникационната стратегия чрез определяне и изграждане на основни елементи от комуникационната кампания, избор на конкретни събития, изработване на специфични информационни и рекламни материали, съобразени с целевите групи и избраните комуникационни канали;
- Публикуване и публично представяне на годишен отчет и на резултатите от прилагането на системата за мониторинг и оценка на изпълнението на Стратегията;
- Участие в национални и международни форуми.

Планът се свързва с осигуряването на възможности за:

- Осигуряване на информация;
- Индентифициране на проблеми;
- Повишаване нивото на разбиране;
- Генериране на подкрепа за инициативата и програмите за повишаване на ученето на възрастни;
- Набиране и насочване на вътрешната подкрепа за развитието на дейности в рамките на проекта.

Дейностите – продукти на вложените ресурси

Съобразно тези ресурси и целевите групи, към които са насочени, дейностите в Плана за изпълнение на Комуникационната стратегия могат да бъдат групирани по следния начин:

- Информационните дейности са свързани с установяване на постоянен поток от информация, разработена в съответствие с информационните нужди на различните целеви групи; тяхната основна цел е нарастването на обществената осведоменост и осигуряването на прозрачност за действията на ЕС, както и запознаването на потенциалните бенефициенти и широката общественост с възможностите за финансиране на Програмата.
- Екипът за изпълнение на проекта информира УС за:
- Комуникационния план и напредъка по изпълнението му;

- Реализираните дейности по информация и публичност;
- Използваните средства за комуникация.
- Разяснителните дейности са свързани със запознаване на целевите групи с възможностите, условията, процедурите и др., свързани с участието им в процеса на ученето на възрастни;
- Образователните дейности целят да засилят знанията и търсенето на информация и услуги, свързани с определени теми на ученето на възрастни;
- Промоционалните дейности популяризират водещите идеи в стратегията в подкрепа на ученето на възрастни и са основен инструмент за разпространение на специфично насочена информация;
- Дейностите, тип „събития” включват празници, спортни състезания, концерти и др., които по своята същност са промоционални дейности.

Като част от комуникационната политика информационният поток между екипа за изпълнение на проекта и обществеността трябва да протича едновременно чрез формален и неформален обмен и постоянен диалог с открит, изчерпателен и надежден характер.

10. Мониторинг и оценка

Представени са методите за мониторинг и индикаторите за оценка на изпълнението на Комуникационната стратегия – количествени и качествени.

Необходимостта от създаването на действаща система за мониторинг се определя от една страна от факта, че тя трябва да послужи за основа на планирането и облика на информационните кампании, а от друга – поради необходимостта от нейното актуализиране в хода на самото им провеждане. Резултатността на Комуникационната стратегия може да се проверява чрез системата от индикатори за предвидените дейности, а също и чрез „обратна” връзка на базата на редовни проучвания сред заинтересованите страни. Обликът на информационните кампании и промените в начина им на провеждане трябва да се определят съобразно резултатите от тези проучвания.

Предвижда се регулярна оценка на степента на публична осведоменост и ефективност на използваните методи за комуникация.

Необходимо е провеждането на годишно информационно събитие за отразяване напредъка по проекта.

За да се провери ефективността и ефикасността на всички информационни и комуникационни дейности, те трябва да се оценяват преди, по време на и след тяхното изпълнение. Напредъкът по изпълнението на Комуникационния план ще бъде наблюдаван по време на целия програмен период и ще бъде оценяван в посока на постигане на заложените цели.

Наблюдението представлява системно и непрекъснато събиране, анализ и използване на информацията за целите на ежедневно управление и вземане на решения. Оценката е периодична и свързана с ефективността и въздействието на информацията.

В съответствие с нормативните изисквания се изготвя отчет за оценката на информационните събития по отношение на прозрачността на предоставената информация, степента на познаване на Програмата за учене на възрастни и приноса на ЕС.

Чрез система от показатели за наблюдение, които се използват за качествена оценка на резултатите от изпълнението на основните дейности, на ЕК се изпраща периодична информация за изпълнението на Комуникационния план.

Някои избрани показатели за оценка на резултатите и продукта:

Показател за оценка на резултатите	Мярка
Степен на информираност на обществото	%
Посещения на сайта на проекта	брой
Излъчвания в електронни медии	брой
Публикации в печатни медии	брой
Прессъобщения и брошури, отпечатани за нуждите на медиите	брой
Публикувани съобщения в Интернет страницата на проекта	брой
Информационни събития – пресконференции, брифинги, работни срещи, семинари	брой

Освен количествени измервания, измерването на качествените параметри ще бъде осъществявано посредством използването на следните качествени показатели:

За публикациите:

- ☛ Атрактивност;

- ☛ Яснота на изказа;
- ☛ Баланс между текста и изображенията;
- ☛ *Онлайн* и *офлайн* електронни продукти;
- ☛ Лесна ползваемост;
- ☛ Лесен достъп.

За мероприятията:

- ☛ Качество на организацията;
- ☛ Ниво на участие в обсъждането;
- ☛ Професионализъм, яснота и времетраене на изказванията;
- ☛ Качество на разпространената документация;
- ☛ Степен и достъп до мястото на провеждане на мероприятиято.

Оценката трябва:

- ☛ Да следи съдържанието на комуникациите;
- ☛ Да отразява потребностите на аудиторията;
- ☛ Да оценява дали изпратената информация е била получена и разбрана от целевата група;
- ☛ Да дава възможност за въздействие върху очакванията;
- ☛ Да се състои по различно време и да бъде извършвана по различни канали като: преглед на съобщенията по електронната поща; проучване сред членовете на екипа за изпълнение; желание и ентузиазъм за бъдещо участие.

За да бъде успешно общуването, то трябва да бъде двупосочно. Комуникационният екип трябва е в състояние бързо, професионално и ефективно да обработва, оценява и анализира новопостъпилата информация. У широката публика трябва да се изгради доверие, а гражданите да бъдат уверени, че техните мнения се оценяват и взимат предвид.

11. Очаквани резултати

Представени са очакваните резултатите от изпълнението на Комуникационната стратегия. Успешната реализация на проекта разширява разбирането и чувствителността на българската общественост към значението на ученето на възрастни и ще доведе до създаване на национална система за координирано взаимодействие между всички заинтересовани страни. В резултат на изпълнение на Комуникационната стратегия се очакват следните резултати:



- Огласяване чрез съответния инструментариум на участието на 500 представители на заинтересованите страни в конференции, семинари, кръгли маси, работни срещи, фокус-срещи;
- Представяне на широката общественост на резултатите от организирания електронния дискуссионен форум, в който се очаква да се включат най-малко 2000 потребители;
- 30 бр. лица да бъдат обучени чрез прилагане на модела за мониторинг на сектора за учене на възрастни и да придобият умения за мултиплициране на наученото;
- Поставяне на сайта на проекта на добри практики за неформално обучение на възрастни, създадени от 12 културни институции, доброволчески организации и предприятия за изграждане на Национална информационна система за учене на възрастни;
- Публикуване на сайта на проекта на ПМС на МС за създаването на Национален съвет за учене на възрастни;
- Представяне с посочения инструментариум на резултатите от участието на 12 експерти в учебна визита в страна-членка на ЕС;
- Информация в медиите за участието на 15 експерти в 5 събития, организирани от националните координатори на други страни-членки на ЕС;
- Популяризиране на изградената Национална система за мониторинг на сектора, осигуряваща условия за публично вземане на решения и отворени канали за общуване между заинтересованите страни;
- Превръщане на *Дните за учене на възрастни* в традиционна ежегодна практика за регионите.