

## ENTE

1) Denominazione e codice SU dell'ente titolare di iscrizione all'Albo SCU proponente il progetto (\*)

CITTA' METROPOLITANA DI CAGLIARI - SU00438

## CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

2) Titolo del progetto (\*)

DigitaMETCagliari per una PA più accessibile

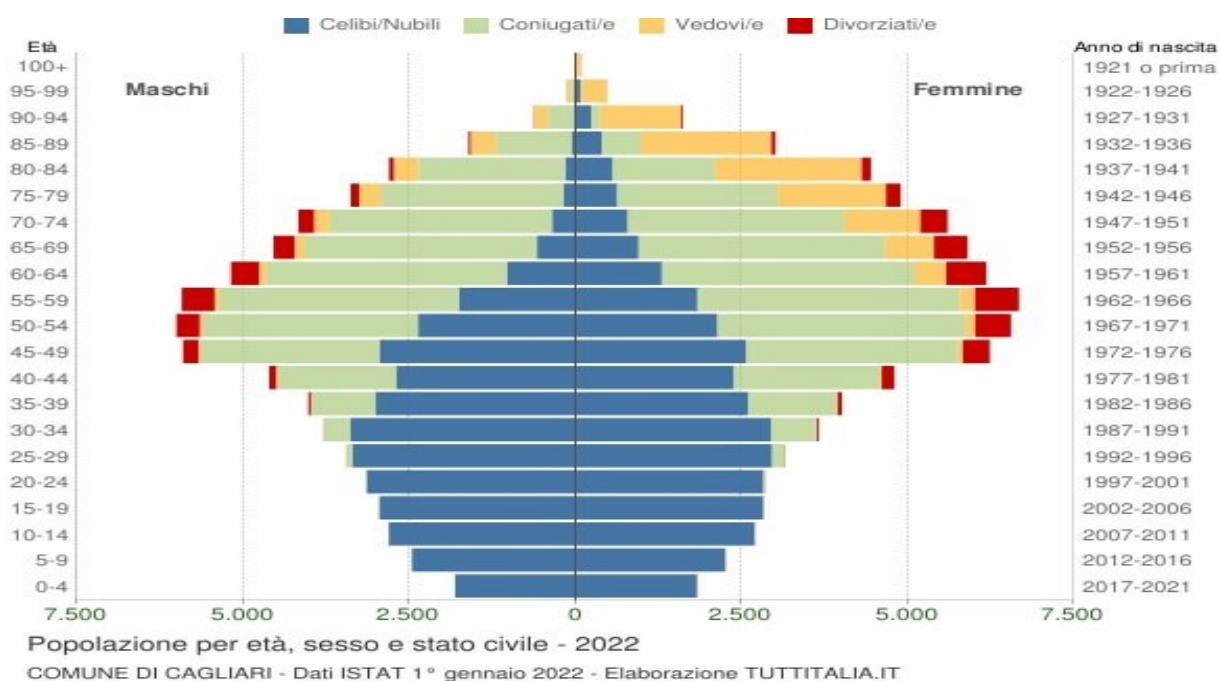
3) Contesto specifico del progetto (\*)

3.1) Breve descrizione del contesto specifico di attuazione del progetto (\*) max 4000 spazi inclusi

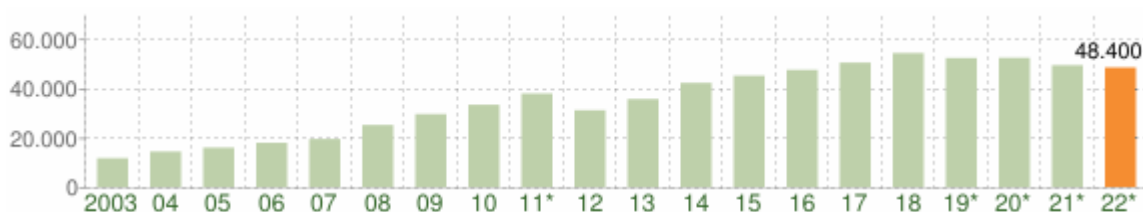
La Città Metropolitana di Cagliari è subentrata dal 1 Gennaio 2017 alla Provincia di Cagliari. Tale subentro amministrativo ha interessato solo 17 Comuni, ovvero il capoluogo e la sua conurbazione. Il consistente livello di urbanizzazione del territorio è espresso da una buona densità abitativa, superiore alla media nazionale, per una popolazione complessiva di 430.798 abitanti.

Tra i dati demografici più interessanti da rilevare rientrano il crescente invecchiamento della popolazione dell'area, la forte incidenza delle famiglie unipersonali, la scarsa natalità e una popolazione straniera ridotta rispetto alla media nazionale.

Il grafico di seguito riportato traccia l'andamento demografico: per classi quinquennali di età sull'asse Y, mentre sull'asse X sono riportati due grafici a barre a specchio con i maschi (a sinistra) e le femmine (a destra).



## Focus popolazione straniera



Andamento della popolazione con cittadinanza straniera - 2022

SARDEGNA - Dati ISTAT 1° gennaio 2022 - Elaborazione TUTTITALIA.IT

(\*) post-censimento

Questa base demografica deve confrontarsi con il nuovo approccio digitale della Pubblica Amministrazione.

Un report, rilasciato ad Agosto 2021 da Open Signal, una società indipendente, ha evidenziato un altissimo uso, rispetto alle altre Regioni italiane, dei dati mobile su dispositivi Smartphone. Eppure questo dato non è correlato a un pari utilizzo dei servizi pubblici digitali né ad un'avanzata capacità di usare le competenze digitali in ambiti lavorativi e sociali.

Proprio partendo da questo dato l'Ente ha presentato a valere sul Bando 2022 un progetto di servizio civile digitale, che ha avuto avvio nel mese di Dicembre 2022 con l'attivazione di uno Sportello di facilitazione digitale.

Tale servizio oltre ai quattro volontari selezionati ha richiesto il coinvolgimento di diverse professionalità interne all'Ente, tra cui l'URP ed ha creato un clima condiviso di entusiasmo e di attenzione verso i temi dell'accessibilità digitale.

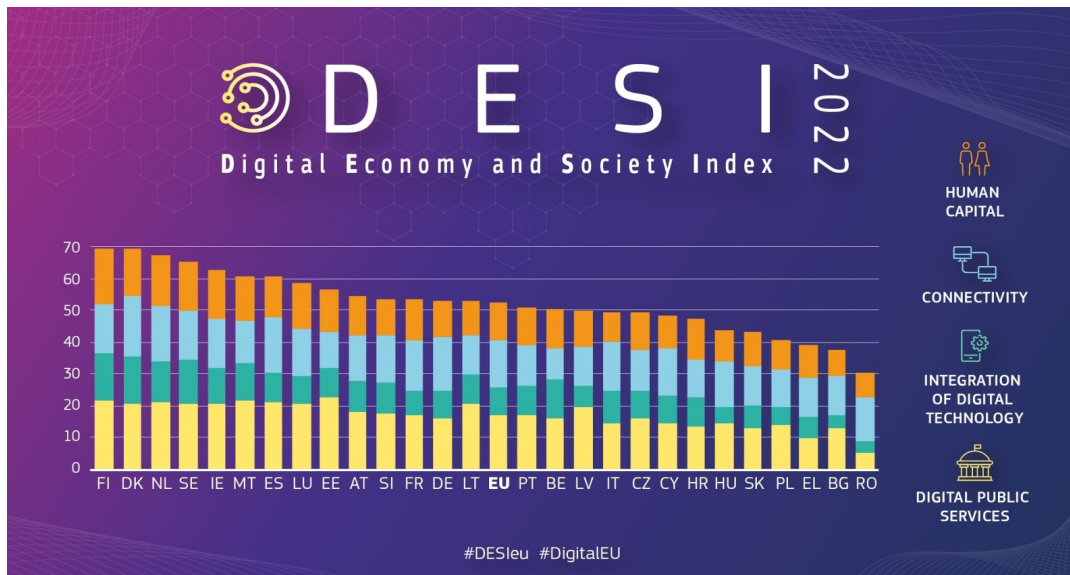
### ● **bisogni/aspetti da innovare**

Il progetto punta a aprire un dialogo con le persone che non conoscono o non sanno usare i servizi pubblici digitali per offrirgli uno strumento di aiuto e di contatto. Si vuole cogliere sia il bisogno espresso dai cittadini che non hanno dimestichezza con l'informatica, spesso perché non dispongono di un personale computer, che necessitano di un'assistenza anche in presenza, sia il bisogno, meno evidente ma assai diffuso tra tutte le fasce d'età, espresso da coloro che utilizzano internet nella loro vita sociale si limitano ad un approccio di tipo ricreativo, mentre non conoscono o, comunque, non usano, i molteplici strumenti offerti dall'amministrazione pubblica in termini di semplificazione delle procedure amministrative.

Solo soddisfacendo entrambi questi bisogni si ritiene possibile avviare l'auspicato ciclo virtuoso di generazione di un'accresciuta domanda capace che, a sua volta, stimola un'offerta innovativa e qualificata di servizi.

### ● **Indicatori (situazione ex ante)**

Di seguito si riportano due grafici, che indagano sull'utilizzo di internet a livello italiano e sardo, interessanti in quanto il mancato utilizzo di internet riduce la possibilità di dialogare con la Pubblica Amministrazione nelle forme digitali.



## Internet Sardegna

Dataset: Internet: accesso e tipo di utilizzo		2022								
Selezione periodo		famiglie per motivo per cui non dispongono di accesso a Internet da casa								
Territorio	Tipo dato	famiglie che dispongono di accesso a Internet da casa	famiglie per motivo per cui non dispongono di accesso a Internet da casa					altro		
			accede a Internet da altro luogo	internet non è utile, non è interessante	alto costo degli strumenti necessari per connettersi	alto costo del collegamento	nessuno sa usare internet	motivi di privacy, sicurezza	connessione a banda larga non disponibile nella zona	altro
Italia		83,1	7,8	21,5	6	7,5	59,9	2,4	1,7	4,4
Sardegna		81,6	15,1	23,1	6,4	5,8	56,5	3	3,2	5,7
centro area metropolitana		85,3	7,3	18,1	7,8	10	56,1	3,3	0,7	6,7
periferia area metropolitana		86,6	7,9	21,7	7,5	8,4	64,5	2,8	2,2	2,8

Dati estratti il 27 Mar 2023 11:17 UTC (GMT) da I.Stat

Per quanto riguarda la Città Metropolitana, la lettura dei dati prodotti dalla piattaforma delle “Istanze on Line”, che è il sistema informatico in cloud attraverso il quale l’Ente consente l’accesso ai propri servizi on-line, ha evidenziato la presenza di 3120 utenti SPID e 37 utenti CIE, con una crescita di richieste di assistenza per l’accesso alla piattaforma con conseguente aggravio del carico di lavoro sia per i dipendenti che devono istruire le domande di accesso ai diversi servizi offerti, sia per i dipendenti preposti all’URP e ai sistemi informativi.

Lo Sportello di facilitazione digitale della Città Metropolitana di Cagliari è attivo da pochi mesi e quindi i dati che ha prodotto sono insufficienti per costruire una base valida a livello statistico.

### 3.2) Destinatari del progetto (\*)

La Città Metropolitana di Cagliari, quale Ente territoriale di secondo livello non ha una popolazione propria ma, virtualmente, eroga i propri servizi alla popolazione residente nei Comuni che la compongono che, come detto in premessa, è pari a 430.798 abitanti. I destinatari del progetto non sono quindi individuati per fasce anagrafiche ma per il bisogno espresso: sono la quota parte di popolazione che ancora non è attiva nel mondo digitale della pubblica amministrazione perché fragile ( per età, situazione economica, provenienza) e la quota parte che, pur utilizzando la “rete”, manifesta difficoltà o disinteresse a interagire con i servizi online offerti dalla P.A. Destinatari sono quindi i cittadini metropolitani che non hanno gli strumenti (conoscenza e tecnologie) e quelli che hanno gli strumenti ma non li utilizzano per dialogare con la P.A.

#### 4) Obiettivo del progetto (\*)

##### 1. Tipologia

Il progetto prevede entrambe le azioni del Programma Quadro del Servizio civile digitale:

- Realizzazione di un servizio di “facilitazione digitale” presso l’Amministrazione metropolitana: attivazione di Servizi a Sportello, resi in presenza o con modalità di aiuto in remoto;
- Realizzazione o potenziamento di attività di “educazione digitale” attraverso seminari e comunicazione tramite social.

##### 2. Obiettivo

Il Piano Strategico Metropolitano, approvato nel 2021 ad esito di un processo partecipativo, descrive la *Vision* di una Città Metropolitana concepita come una comunità smart, fortemente vocata all’innovazione, come alla trasformazione digitale e alle nuove tecnologie.

La strategia che il Piano esprime è quella di promuovere un territorio a misura d’uomo attraverso azioni di sistema, una delle quali viene declinata dal seguente slogan “Favorire la creazione di un’identità metropolitana riconoscibile e partecipata attraverso l’istituzione di canali di dialogo permanenti con cittadini e stakeholder”. Questo obiettivo si integra perfettamente con i due specifici obiettivi dell’Agenda 2030: fornire un’educazione di qualità, equa e inclusiva, e un’opportunità di apprendimento per tutti (Obiettivo 4); ridurre l’ineguaglianza all’interno di e fra le Nazioni (Obiettivo 10) e con l’ambito di azione “rafforzamento della coesione sociale, anche attraverso l’incontro tra diverse generazioni e l’avvicinamento dei cittadini alle istituzioni”.

Il progetto realizza la visione strategica e i due obiettivi perché nelle attività di facilitazione ed educazione è inclusivo, sia in quanto mira a raggiungere il più ampio target dei destinatari sia in quanto diversifica gli strumenti utilizzati, cercando di mantenere un atteggiamento di apertura verso le nuove forme di comunicazione, tipiche ma non esclusive del mondo giovanile.

L’educazione digitale, centrale nel progetto, propone approcci innovativi accanto a quelli tradizionali per perseguire obiettivi di uguaglianza sostanziale. La messa in campo di strumenti educativi diversificati, rivolti a target diversi, individuabili trasversalmente in base a fasce di età e di competenza digitale, vuole consentire al cittadino di scegliere la modalità educativa più funzionale rispetto al suo substrato culturale, alla sua età, alla sua possibilità di accesso ma anche al suo interesse verso il modo digitale.

Il progetto è, infine, chiaramente dentro l’azione F) posto che la conoscenza delle offerte pubbliche in materia di contenuti digitale e - l’acquisizione di *expertises* è il primo step per avvicinare realmente i cittadini alle istituzioni - rendendo queste più efficienti e l’azione pubblica più efficace.

Rispetto **ai volontari di servizio civile**, acquisiranno, oltre alle competenze legate alla formazione anche nuove competenze nel processo di creazione di contenuti digitali, per cui proseguirà la collaborazione con il terzo settore (Unica radio).

Particolare attenzione sarà altresì data agli aspetti della comunicazione tramite i social.

Rispetto **ai destinatari del progetto**, gli obiettivi dell’Agenda 2030 sono declinati nelle seguenti azioni:

**1)** con il supporto della radio e TV dell’Associazione Unicaradio, che opera in convenzione con l’Università di Cagliari (vedi descrizione di seguito) si realizzeranno dei prodotti di comunicazione digitale audio e audiovisivi

- 2) verranno veicolati, tramite l'account Instagram dell'Ente, i "Reel" e i "Caroselli";
- 3) verranno realizzati dei momenti di formazione frontale, con la finalità di accorciare le distanze tra i contenuti offerti nelle piattaforme digitali e i bisogni dei cittadini che comunque devono ricorrere alla P.A. per ottenere i servizi.

Tale attività sarà resa possibile grazie alla collaborazione con i Comuni del territorio metropolitano, sia usufruendo della collaborazione dei Servizi Sociali per la creazione delle classi che frequenteranno i momenti formativi "tradizionali"

- 4) verrà attivato un punto di facilitazione digitale presso i locali dell'URP, dove la popolazione potrà recarsi per ricevere assistenza anche in presenza sulle problematiche relative agli strumenti per l'accesso alle pubbliche amministrazioni (SPID, CIE, app IO).

Con questa impostazione di lavoro la Città Metropolitana di Cagliari potrà avviare un percorso importante di inclusione sociale di diverse categorie di cittadini favorendo il percorso di modernizzazione continuo sull'uso dei servizi online pubblici.

### *3. Indicatori (situazione a fine progetto)*

L'utilizzo di strumenti di tracciamento in/out delle attività svolte dai volontari di servizio civile impegnati nelle attività di formazione digitale con i cittadini consentirà alla conclusione del progetto di poter ricavare un quadro sufficientemente chiaro del:

- n. di cittadini italiani/stranieri che dopo l'assistenza fornita dal punto di facilitazione digitale usufruiranno dei servizi digitali
- n. di cittadini italiani/stranieri che dopo il percorso di formazione con modalità tradizionale accederanno a servizi di facilitazione digitale
- incremento degli accessi alla piattaforma informatica della Città Metropolitana
- n. questionari somministrati ai partecipanti alla formazione "tradizionale"

### *5 Attività con relativa tempistica, ruolo degli operatori volontari e altre risorse impiegate nel progetto (\*)*

<b>5.1) Complesso delle attività previste per il raggiungimento dell'obiettivo (*)</b>
--

Il progetto di servizio civile digitale è realizzato nell'ambito del Servizio ICT della Città Metropolitana di Cagliari, che ha sede nello stabile metropolitano di Viale Ciusa 21. Per il miglior raggiungimento delle finalità progettuali è previsto l'impiego degli operatori volontari, per un periodo non superiore a sessanta giorni, anche presso

- le altre sedi accreditate della Città Metropolitana
- la sede di UNICA radio
- le sedi messe a disposizione dei Comuni metropolitani per i seminari

Tutte le attività prevedono il coinvolgimento degli operatori volontari affiancati da dipendenti dell'amministrazione (e dai soggetti partner del progetto) L'attività viene svolta totalmente in presenza. L'Ente ricorrerà all'attività "da remoto" solo in via eccezionale, in situazioni di emergenza che non consentano l'operatività presso le sedi.

## **1) Fase di orientamento e formazione**

I volontari, all'avvio del progetto, potranno usufruire della formazione generale e specifica. A decorrere dal primo mese i volontari fruiscono della formazione specifica di competenza della Città Metropolitana. Contestualmente verrà avviata la formazione generale che sarà svolta in modalità plenaria nel rispetto delle Linee Guida della

formazione generale di cui al Decreto Gennaio 2023. La fase formativa si svolgerà in un'unica tranche entro 180 giorni dalla data di avvio del progetto. Entrambe si svolgeranno nella sede metropolitana, accreditata, di Viale Ciusa. La sala riunione ivi presente è infatti abbastanza ampia da garantire il necessario distanziamento e, laddove fosse necessario effettuare attività formativa in remoto, è dotata della necessaria strumentazione tecnologica.

## **2) Fase di programmazione delle attività**

La fase della programmazione delle attività avrà avvio contestualmente al corso di formazione specifica. La programmazione iniziale potrà successivamente essere modificata e migliorata sulla base dei risultati del monitoraggio in itinere del progetto. Verranno contattati i comuni metropolitani per acquisire le necessarie informazioni sui servizi digitali forniti, quindi progettati e creati gli strumenti per l'attuazione delle azioni di comunicazione tramite newsletters, pagine social e verrà impostata un'immagine coordinata da utilizzare nelle locandine.

## **3) Fase di promozione e sensibilizzazione del progetto**

In avvio di progetto i volontari progetteranno, con l'ausilio dell'Ufficio stampa dell'Ente e del personale del Servizio ITC che gestisce il sito istituzionale, la campagna di diffusione dell'iniziativa progettuale che avverrà in attuazione del Sistema di comunicazione e coordinamento approvato in sede di accreditamento. Un veicolo efficace di promozione e sensibilizzazione saranno le locandine e comunicazioni da diffondere attraverso i mezzi social dell'Amministrazione metropolitana, scritti dagli stessi volontari. I Comuni metropolitani saranno inoltre sollecitati a diffondere l'iniziativa tramite i propri canali istituzionali e servizi. L'attività di comunicazione del servizio pertanto includerà:

- l'utilizzo di tutti i canali disponibili dell'Ente e dei Comuni metropolitani (sito web, pagine social, Consigli comunali) e del partner UnicaRadio.
- la diffusione di una locandina anche su carta e la creazione nel sito istituzionale di un focus sul progetto con la presentazione dei volontari e, in itinere, delle iniziative e attività.
- la diffusione di materiale informativo e promozionale utilizzando sia il Sistema di Biblioteche della Città Metropolitana e dei Comuni che la compongono che i luoghi di aggregazione dell'utenza potenziale, come centri anziani, centri sociali e ricreativi, centri sportivi.
- l'organizzazione di un incontro con la stampa di presentazione del progetto da parte del Sindaco della Città Metropolitana e dei Sindaci dei Comuni che partecipano al programma SCD della Città Metropolitana di Cagliari che illustreranno ai cittadini lo scopo, l'organizzazione, gli obiettivi del progetto. Il comunicato stampa preparato dall'Ufficio stampa della CMCA sarà inviato a tutte le testate giornalistiche per avere la massima diffusione. Per la diffusione saranno utilizzati tutti i canali disponibili degli Enti (sito web, pagine social, Consigli comunali) e delle associazioni quali UnicaRadio. Inoltre saranno coinvolti gli uffici comunali dei servizi alla persona per creare il giusto bilanciamento dei componenti che parteciperanno alle sessioni frontali.

Durante questa fase saranno presentati anche i form di contatto e un breve questionario che aiuterà le Amministrazioni coinvolte a inquadrare il fenomeno del divario digitale

tecnologico e culturale che preclude ai cittadini di fruire dei servizi offerti dalla PA. I questionari saranno disponibili anche nella sezione delle notizie che presenta l'iniziativa.

#### **4) Fase di realizzazione delle attività**

Le attività progettuali attuate in presenza dai volontari si svolgeranno all'interno dell'orario di apertura della Città Metropolitana di Cagliari, mentre se dovesse essere necessario realizzarle da remoto si concorderà con i volontari una fascia oraria di disponibilità e reperibilità, formalizzando, al di fuori di questa fascia oraria, il loro diritto alla disconnessione. Le attività progettuali sono riconducibili alle seguenti due macro aree.

### **Azione 4.1 realizzazione e diffusione dei contenuti digitali**

#### **4.1.1 i PODCAST**

Questa attività prevede la partecipazione dell'Associazione Studentesca Universitaria UnicaRadio (che ha aderito al progetto sottoscrivendo l'accordo di rete). L'Associazione supporta il progetto ospitando, nella propria sede in Via S.Giorgio a Cagliari, i volontari per la realizzazione di alcune delle attività di seguito descritte.

Tale attività si realizza attraverso i seguenti step:

##### **- STEP 1 - IDEAZIONE DEL PODCAST:**

Format, struttura grafica, grafica multimediale interattiva a indici. Grazie alla funzione indice sarà possibile per ogni utente che ha scaricato il podcast o che lo ascolta online di comandare il marcia avanti o il repeat della spiegazione seguendo il suo ritmo e senza forzare i tempi di apprendimento. Gli indici consentono anche di creare un contenuto molto frazionato a tempi finiti che combina le azioni passo passo senza mai forzare la velocità. Dal punto di vista della struttura ogni episodio prevede uno sviluppo accessibile dei contenuti al fine di poter includere il massimo numero di persone. Dal punto di vista della struttura si prevedono le seguenti sezioni:

- a) copertina animata con scritte e voce di presentazione
- b) premessa con aggancio alla lezione precedente
- c) inizio dell'azione con frame temporali di 15/30/60 secondi
- d) copertina finale

Tempo massimo della puntata: 7 minuti

Episodi per puntata: max 7

Numero max di puntate: 7

Questo Step sarà realizzato in coordinazione con UnicaRadio.

##### **- STEP 2 - FORMAZIONE TECNICA**

Per poter realizzare il progetto elaborato nella Fase1 i volontari dovranno impadronirsi di una serie di strumenti software - possibilmente open source tipo OBS Studio, Audacity - al

fine di creare il prodotto podcast. Questa fase di formazione sarà particolarmente intensa perché i Volontari proveranno a realizzare il progetto a cui hanno lavorato e sarà curata da UnicaRadio.

#### - STEP 3 - REGISTRAZIONE E CREAZIONE VIDEO

Registrazione audio e produzione contenuti video. Prevede la creazione dei testi, delle immagini, delle registrazioni dello schermo del computer. La registrazione del parlato audio sarà realizzata a parte e sincronizzata in un secondo momento in base al timing delle immagini aggiustando la velocità, il ritmo e il timbro di voce.

Potranno essere utilizzate sia la strumentazione di registrazione presente presso la CMCA che la sala di registrazione di UnicaRadio.

#### - STEP 4 - DIFFUSIONE DEI CONTENUTI

I contenuti video verranno diffusi utilizzando i canali social e istituzionali della Città Metropolitana di Cagliari, di UnicaRadio nonché dei Comuni metropolitani, preventivamente coinvolti nella fase di diffusione sia della campagna informativa che dei contenuti digitali.

Sono presenti sul territorio diversi operatori di web TV che, pur non avendo formalizzato la loro partecipazione, sarebbero comunque disponibili a trasmettere i contenuti prodotti.

#### **4.1.2. Contenuti su Instagram**

Utilizzando le competenze normalmente presenti nei giovani si intende sperimentare come strumenti educativi:

a) **I reel di Instagram** Si tratta di una tipologia di contenuto che permette di registrare ed editare video con suoni, effetti e scritte, con una durata massima di 60 secondi. La possibilità di creare brevi video accattivanti dal contenuto informativo e descrittivo è ciò che ha contribuito a rendere i reel uno strumento utile e diffuso per la divulgazione social.

Su Instagram è presente una sezione apposita con riproduzione continuativa, da cui è anche possibile registrarne subito uno dalla fotocamera apposita. L'algoritmo di Instagram inoltre tende a incoraggiare i reel nelle pagine principali degli utenti a discapito dei post, consigliando contenuti simili a quelli precedentemente visualizzati. Lo strumento, essendo utilizzato principalmente dalle fasce più giovani della popolazione potrebbe rivelarsi utile alla divulgazione di contenuti più tecnici e alla loro condivisione.

b) **I Caroselli** sono dei post Instagram in cui è possibile inserire più foto/grafiche (al massimo 10) e scorgerle con un dito. Il contenuto, ad alto tasso di salvataggio, induce le persone a fermarsi e scorrere le foto. L'utente ha la possibilità di gestire il tempo da dedicare alla lettura del contenuto, che essendo un testo scritto (in questo caso) può essere più elaborato, tanto da adattarsi all'educazione all'uso di strumenti digitali.

#### **Azione 4.2 Organizzazione incontri formativi rivolti alla cittadinanza**

Gli incontri in presenza saranno proposti a tutti i Comuni metropolitani con lo scopo di raggiungere quella quota di cittadini particolarmente fragili che non ha nessuna possibilità di accedere al mondo digitale, perché non dispone delle infrastrutture digitali ovvero non



ha alcuna curiosità/attitudine digitale.

Gli incontri formativi, gratuiti, della durata di circa 2 ore ognuno, verteranno sui Servizi digitali locali e nazionali. Verranno inoltre presentati i servizi attivati, oltre che dalla Città Metropolitana di Cagliari, dai Comuni partners del programma .

Sono concepiti come incontri in presenza, presso le strutture idonee dal punto di vista della sicurezza messi a disposizione dai Comuni. Non verranno previste limitazioni all'iscrizione, nei limiti della capienza autorizzata in ciascuna sala ospitante l'evento.

Verranno pubblicizzati tramite i canali indicati nella fase di comunicazione. Si potrà inoltre contare sul contributo e impegno divulgativo operato dagli Uffici per i Servizi alle persone dei Comuni metropolitani, che aiuteranno ad individuare, tra le categorie sociali più deboli, le persone interessate a seguire una formazione breve e agile in presenza o, nel caso vi fossero restrizioni normative rispetto agli assembramenti, con collegamenti in remoto. Tale attività si realizza attraverso i seguenti step:

1) creazione e diffusione di una locandina recante descrizione dell'evento, link per l'iscrizione;

2) individuazione in accordo con i servizi sociali comunali delle persone interessate per la realizzazione di uno o più incontri, anche attraverso l'utilizzo di un questionario finalizzato a rilevare i bisogni in ambito digitale dell'utenza .

3) avvio dei contatti con le amministrazioni comunali per concordare le date della formazione e per individuare gli spazi necessari. Se necessario si eseguiranno i sopralluoghi per approvare le location, che verranno individuate nei Comuni che, per la loro posizione, consentono di rendere agevole l'accesso da cittadini residenti in qualunque parte del territorio metropolitano.

4) al termine di ciascun incontro si procederà alla somministrazione di un questionario ai partecipanti, allo scopo di monitorare e migliorare il servizio e di acquisire dati sul fenomeno del divario digitale tra la popolazione. Con il questionario vengono rilevate le caratteristiche socio-demografiche degli utenti nonché il numero di contatti e di appuntamenti, la tipologia di servizi richiesti, il tasso di conversione e di fidelizzazione, il livello delle competenze digitali, il livello di gradimento del servizio;

### **Azione 4.3 Punto di facilitazione digitale**

La facilitazione digitale, attuata attraverso il servizio di Sportello, include nel processo di conoscenza e apprendimento sull'utilizzo dei servizi digitali della pubblica amministrazione quella parte di cittadinanza che preferisce un contatto "one to one" ovvero non è interessata all'uso degli strumenti sopra individuati.

L'utenza sarà ricevuta, previo appuntamento, per un'assistenza in presenza per tre mattine a settimana, mentre l'assistenza in remoto verrà garantita dal lunedì al venerdì in orario d'ufficio. Verrà attivato un indirizzo email dedicato al servizio. A titolo meramente esemplificativo le attività di assistenza verteranno sui seguenti argomenti:

SPID, CNS, CIE, AppIO, firma elettronica, istanze on line, e in generale sui servizi digitali offerti dalla pubblica amministrazione, quali ad esempio fascicolo elettronico sanitario, servizi INPS, servizi dell'Agenzia delle Entrate. Verrà data inoltre assistenza circa la piattaforma on line e i servizi della Città Metropolitana di Cagliari.

## FASE 5 - Fase di monitoraggio e verifica

Il monitoraggio e la verifica finale del progetto avverranno sulla base del Sistema di monitoraggio e valutazione approvati in fase di accreditamento.

### 5.2) Tempi di realizzazione delle attività del progetto descritte alla voce 6.1 (\*)

dodici mesi

Descrizione attività	mese											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
formazione generale	■	■										
formazione speciale	■	■	■	■	■	■						
programmazione	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
promozione	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
podcast e social progettazione			■	■	■	■	■					
podcast e social realizzazione						■	■	■	■	■	■	■
monitoraggio	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
comunicazione	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
incontri divulgativi								■	■	■	■	■

### 5.3 Ruolo ed attività previste per gli operatori volontari nell'ambito del progetto (\*)

I volontari saranno parte attiva in tutte le sopra descritte attività progettuali:

- 1) nella fase di *programmazione* delle attività saranno coinvolti nella comunicazione con i comuni metropolitani per acquisire le necessarie informazioni sui servizi digitali forniti e parteciperanno attivamente alla progettazione e creazione degli strumenti di comunicazione progetto;
- 2) nella fase di *promozione e sensibilizzazione* del progetto predisporranno le bozze delle locandine e brochure e avvisi attività che verranno poi approvate dall' Ufficio Stampa Città Metropolitana Cagliari per assicurare omogeneità rispetto al piano di comunicazione istituzionale.
- 3) nella fase di *realizzazione* delle attività

#### Azione 4.1 Realizzazione e diffusione dei contenuti digitali

##### Podcast:

*Step 1* i volontari saranno messi in condizione di elaborare il format audio e audiovisivo strutturato secondo le best practice che prevedono le tecniche podcasting.

*Step 2* La fase è totalmente destinata all'apprendimento dei volontari. Tuttavia non è quantificabile in un numero di ore perché dipenderà dalla velocità di apprendimento dei volontari. E' acquisita la piena disponibilità di UnicaRadio a supportare i volontari nel percorso.

##### *Step 3 Registrazione e creazione video*

I volontari, già formati per l'uso delle applicazioni software dedicate, si applicheranno per la creazione dei testi, delle immagini, delle registrazioni

**Instagram:** la creazione dei Reel e dei Caroselli sarà affidata totalmente ai volontari. Tuttavia i prodotti prima di essere pubblicati sull'account della CMCA e dei Comuni che aderiranno verranno approvate dall'Ufficio Stampa Città Metropolitana Cagliari per assicurare omogeneità rispetto al piano di comunicazione istituzionale.

#### Azione 4.2 Organizzazione incontri formativi rivolti alla cittadinanza fragile

I volontari saranno coinvolti, anche se non la gestiranno, nella fase propedeutica della creazione delle classi e gestiranno direttamente, seppure sotto la supervisione dell'OLP gli incontri formativi

**Azione 4.3** Punto di facilitazione digitale. I volontari svolgeranno l'attività di sportello, effettuata in persona o tramite mail, seppure sempre sotto la supervisione dell'OLP.

#### ***5.4) Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività progettuali previste (\*)***

Oltre all'OLP, un dipendente con qualifica di istruttore direttivo informatico, assegnato al Servizio ITC, collaboreranno alla realizzazione del progetto:

- n.1 dipendente istruttore informatico del servizio ITC che si occupa della gestione del sito istituzionale
- n. 1 dipendente istruttore direttivo amministrativo incaricato dell'Ufficio Stampa
- n.1 dipendente istruttore direttivo amministrativo responsabile dell'URP

Per le problematiche tecniche e le criticità che potessero evidenziarsi durante il progetto, potranno essere interessati trasversalmente tutti i dipendenti del Servizio ITC

#### ***5.5) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto (\*)***

Il Servizio ITC dispone delle seguenti apparecchiature per la realizzazione dei podcast:

- 1 computer per produzione e post-produzione: Processore INTEL CORE i7 32 GB Ram
- 1 videocamera compatta ultra hd 4k
- n. 1 mixer Rode Rodecaster completo di accessori
- n. 1 microfono dinamico palmare completo di braccio da studio professionale
- software open source LibreOffice
- software open source OBS Studio

Verranno altresì messi a disposizione per le attività del progetto in back office e per la produzione dei podcast/video/altri prodotti digitali:

- n. 2 telefoni di rete fissa
- n. 1 telefono portatile con sim voce/dati di servizio per garantire la reperibilità degli operatori di Sportello in remoto nei giorni in cui non viene garantita l'apertura al pubblico e l'attività sugli applicativi social
- n. 4 Postazioni computer complete di accessori (microfono e videocamera) e collegamento ad Internet con modulo posto lavoro scrivania e poltroncina disponibili per i volontari in Servizio Civile

La banda minima garantita di velocità di connessione 100 Mb bidirezionale.

I computer sono tutti di ultima generazione, dotati di adeguata RAM e scheda Video.

Di seguito le caratteristiche tecniche

Processore 1x 11th Generation Intel® Core™ i7-11700T vPro® Processor (Core™ i7-11700T vPro®) Memoria 1x 16GB DDR4 3200 Sistema operativo Windows 10 Pro 64(

Dischi fissi 1x 512GB G4p Rete wireless 1x Intel® Wi-Fi 6 AX201 2x2 AX vPro®; Bluetooth® 5.1 or above Porte 1x 2 USB 3.2 Gen 1 Type A (One support USB charging); 2 USB 3.2 Gen 2 (Type C); 1 DC power In; Global Headset/Mic Audion Jack; 1 USB 3.1 Gen2 (SUPPORT 2.1A CHARGER)(front); 1 x USB 3.2 Gen2 (Type C); Ethernet; integrated Display Port; 1 Integrated HDMI/DP/Type-C port; 1 optional DP port(back); 1 optional HDMI port(back); 1 optional integrated VGA port(back); 2 Serial Port; 1 TypeC+DP(back)

Grafica 1x NVIDIA® T600 4GB 1x Intel® UHD Graphics 750

- 1 Fotocopiatore multifunzione digitale collegato tramite rete ai 4 pc
- 1 Armadio/cassettiera destinati ai volontari
- Spazio attrezzato con tavoli e sedie
- Materiale di consumo, cancelleria, toner di ricambio

Lo Sportello di facilitazione sarà collocato in apposita stanza al piano terra dello stabile di Viale Ciusa, in contiguità rispetto all'URP, facilmente accessibile alle persone con disabilità

In tale spazio saranno realizzate due postazioni informatiche costituite da

- n.2 computer completi di accessori e software e accesso ad Internet con modulo posto lavoro scrivania e poltroncina disponibili per i volontari in Servizio Civile
- n. 1 stampante in rete
- 1 Armadio/cassettiera destinati ai volontari

***6 Eventuali particolari condizioni ed obblighi degli operatori volontari durante il periodo di servizio***

**non indicare nulla**

***7) eventuali partner a sostegno del progetto***

Associazione studentesca UnicaRadio. Inserita all'interno dell'ALBO delle associazioni universitarie con decreto rettorale, l'Associazione gestisce la radio degli studenti dell'Università di Cagliari ed è figlia di un progetto universitario nato nel 2007. L'emittente fa parte del network italiano delle radio universitarie italiane dell'associazione RadUni. Si caratterizza come una emittente sociale: sfrutta la rete e la tecnologia per comunicare con gli studenti, il territorio e con i giovani.

## ***FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI***

***8) Tecniche e metodologie di realizzazione (\*)***

Saranno adottate due metodologie per la formazione dei Volontari:

- di tipo frontale, che prevede la lezione impartita da un docente e la trasmissione di contenuti attraverso l'interazione e il continuo stimolo della discussione
- attraverso dinamiche non formali di apprendimento quali il case-work di gruppo e il learning by doing (metodologia dell'apprendere facendo). Il sistema della formazione prevede che si ricorra alle dinamiche non formali in misura non inferiore al 40% delle ore complessive di formazione.

I supporti a corredo della formazione tradizionale saranno il Pc, il videoproiettore e le slideshow predisposti per l'illustrazione dei contenuti. I supporti a corredo della formazione "informale" saranno il PC, i programmi applicativi utilizzati per le esercitazioni o per l'apprendimento di contenuti formativi specifici legati al progetto.

Non sono previsti strumenti di didattica a distanza, a meno che ciò non venga imposto da puntuali situazioni di emergenza.

***9) Moduli della formazione e loro contenuti con l'indicazione della durata di ciascun modulo (\*)***

***Modulo 1*** L'organizzazione della pubblica amministrazione focus sulle AutonomieLocali **2 h**;

***Modulo 2*** Organi , atti procedimenti focus sull'accesso agli atti **2 h**;

***Modulo 3*** Obiettivi e attività previste nel progetto, strumenti in dotazione, **2 h**;

***Modulo 4*** Formazione e informazione su rischi connessi l'impiego di operatori volontari in

progetti di servizio civile universale – parte generale (la norma) e specifica con focus sulle sedi metropolitane di progetto), **8 h**;

**Modulo 5** La Piattaforma metropolitana Istanze on line: presentazione della piattaforma sulle Istanze on Line e dei servizi che vengono erogati con una breve disamina anche sul modulo per la creazione delle istanze, **4 h**;

**Modulo 6** I servizi digitali nazionali: panoramica sui servizi digitali messi a disposizione per tutto il territorio nazionale, soffermandosi in particolare su PagoPa, SPID, CIE, firma elettronica, conservazione sostitutiva, PEC, **6 h**;

**Modulo 7** La comunicazione al cittadino applicata al mondo digitale con focus su tecniche di redazione news, **8 h**;

**10) Nominativi, dati anagrafici, titoli e/o esperienze specifiche del/i formatore/i in relazione ai contenuti dei singoli moduli (\*)**

<i>dati anagrafici del formatore specifico</i>	<i>titoli e/o esperienze specifiche (descritti dettagliatamente)</i>	<i>modulo formazione</i>
<i>Claudio Cabras</i>	<i>Dirigente Settore Affari Generali ICT  Laurea in Giurisprudenza</i>	<i>Modulo 1/2</i>
<i>Carlo Asunis</i>	<i>Dipendente Città Metropolitana di Cagliari  Laurea in ingegneria informatica  Istruttore direttivo informatico ITC</i>	<i>Modulo 3/6</i>
<i>Luca Milia</i>	<i>Dipendente Città Metropolitana di Cagliari  Laurea in economia e commercio  Funzionario con Posizione Organizzativa Ufficio ITC</i>	<i>Modulo 5</i>
<i>Roberto Loi</i>	<i>Dipendente Città Metropolitana di Cagliari Laurea Architettura delle</i>	<i>Modulo 4</i>

	<p><i>costruzioni</i></p> <p><i>dal 2014 a oggi</i>  <i>frequenza di numerosi</i>  <i>corsi e aggiornamenti</i>  <i>in materia di sicurezza</i>  <i>sui luoghi di lavoro di</i>  <i>cui al d.lgs. n. 81 del</i>  <i>2008 e successive</i>  <i>modificazioni o</i>  <i>integrazioni</i></p> <p><i>Aggiornamento per</i>  <i>RSPP e Formtore per</i>  <i>la Sicurezza (2023)</i></p>	
<i>Sandro Usai</i>	<p><i>collaboratore Città</i>  <i>Metropolitana di</i>  <i>Cagliari</i></p> <p><i>Esperto in</i>  <i>comunicazione</i></p>	<i>Modulo 7</i>