

## LA TECNOLOGIA E L'INFORMATICA AL SERVIZIO DEL MUSEO

Nell'ultimo ventennio l'impiego delle risorse digitali in campo estetico ed espositivo ha comportato la necessità di adottare denominazioni diverse che non esprimono correnti espressive o pittoriche ma piuttosto un uso preferenziale e significativo di tecnologie e software che si sono susseguiti vorticosamente negli ultimi anni. Ognuno di questi, modificando la realtà tecnologica e il paesaggio mediatico, ha permesso di indagare nuove possibilità tecniche di ricerca e di conseguenza nuovi paesaggi percettivi.

La volontà del museo è quella di creare opportunità di apprendimento suggestive per tutti, rendendo accessibili al mondo le risorse delle quali dispone, competenze e ricerche, attraverso alleanze che estendono il sistema dei rapporti del museo e il suo profilo sia a livello nazionale che internazionale, portando l'ambiente museale ed il luogo di lavoro ad essere sempre più interconnessi con altre realtà collaboratrici e proiettandolo verso nuove sperimentazioni tecnologiche. L'idea è di fare del Mart un museo vitale e di respiro globale per rappresentare l'energia dei luoghi e delle persone, che gioca un ruolo attivo nella vita del paese nel presente e nel futuro, un museo che diventa un centro di eccellenza e una meta accogliente, ricca di emozioni, sorprendente e innovativa. Un museo aperto che promuove nuove idee, incoraggia il dibattito, gli scambi e le collaborazioni, un museo plurale che dà voce a opinioni e prospettive diverse attraverso programmi e attività che interpretano la complessità e la densità della società contemporanea, un museo internazionale e ad altissimo grado di connettività.

Il Mart di Rovereto, ponendosi come esponente all'avanguardia di tali cambiamenti, guarda con particolare attenzione alle tecnologie digitali come strumenti cognitivi che possono fornire diverse strategie interpretative e, idealmente, facilitare un nuovo modo di approcciarsi all'arte; l'Ufficio Informatico del museo, preposto non solo all'assistenza tecnica dei dipendenti ma anche alla progettazione e successiva messa in essere di nuove proposte espositive, oltre che alla gestione di eventi informativi e pubblici, riveste un ruolo fondamentale all'interno della realtà museale e si propone come il terreno ideale per i/le giovani affinché essi possano maturare competenze tecniche, manuali e sviluppare capacità comunicative ed organizzative. Non solo, la rapida evoluzione dei supporti tecnologici anche in campo lavorativo richiede un costante aggiornamento da parte del personale, possibile solo grazie ad un attento e puntuale monitoraggio da parte dello stesso Ufficio.

Il progetto sul quale verranno attivamente coinvolti/e i/le due giovani sarà legato alle tecnologie digitali e multimediali in relazione alle numerose attività espositive ed eventi del Mart e al loro utilizzo per promuovere la cultura e familiarizzare con il Museo. Riveste inoltre particolare importanza l'assistenza ai dipendenti, che spesso richiedono un intervento tecnico per problematiche connesse all'attività di ufficio ed il malfunzionamento di apparecchi o applicativi informatici.

Esso mira alla responsabilizzazione dei/delle giovani attraverso un percorso formativo ed educativo; allo stesso tempo, il progetto intende partire dalle competenze personali dei/delle giovani per valorizzarne le capacità e potenzialità.

I/Le due partecipanti verranno affiancati/e per i 12 mesi dall'OLP, specializzato nel settore informatico, e saranno seguiti nella fase formativa da un punto di vista teorico e pratico, coinvolti/e nella collaborazione alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione dei progetti che nell'arco dei 12 mesi richiedono la gestione della parte informatica museale, offrendo un proprio apporto personale allo sviluppo delle attività.

Il progetto vuole fornire precise competenze relative all'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e multimediali, oltre che alla gestione dell'infrastruttura di rete, consentendo di acquisire strumenti innovativi capaci di valorizzare e comunicare con un settore sempre più in crescita. Non solo, poiché lavorare a stretto contatto con gli altri dipendenti garantisce una crescita umana e personale, oltre che in campo pratico, facendo sì che i/le partecipanti maturino precise abilità di comunicazione e capacità di problem solving all'occasione.

Gran parte del tempo che trascorreranno al Mart rientrerà nella fase operativa, la fase in cui potranno "vivere" l'attività del Museo nella sua interezza, a fianco del personale preposto a queste attività. I/Le due

giovani in servizio civile saranno coinvolti/e nelle attività con una metodologia orientata al lavoro di gruppo, alla condivisione degli obiettivi ed alla progettazione di piani di azione efficaci e mirati.

È la fase in cui possono crescere professionalmente, acquisire nuove competenze e, in base alle loro specifiche attitudini e propensioni, sperimentare in modo autonomo attività legate all'universo informatico. Stando a contatto con professionisti di settore, svilupperanno competenze professionali di tipo informatico, organizzativo, miglioreranno la capacità comunicativa, approfondiranno tematiche del mondo digitale e multimediale e vivranno esperienze personali preziose per la crescita dell'individuo.

I/Le giovani saranno accompagnati/e nell'esperienza, seguendo personale esperto e consulenti del museo, testando poi gradualmente le varie attività seguiti dall'OLP e infine gestendole autonomamente.

Uno degli obiettivi del progetto è che al termine dell'esperienza di servizio civile i/le giovani siano cresciuti/e professionalmente ed abbiano maturato competenze e esperienze utili, sia in campo informatico che in campo relazionale, organizzativo e manuale. In questo periodo di grande cambiamento inoltre, l'infrastruttura di rete museale sta andando incontro a sostanziali modifiche che necessitano di continuo monitoraggio e gestione. Si tratta di una grande opportunità offerta ai/alle partecipanti del progetto, che potranno così entrare davvero nel vivo, sempre a stretto contatto e supervisionati dall'OLP, di ciò che sta dietro a quello che comunemente siamo abituati a vedere in qualsiasi ufficio moderno. Questi cambiamenti includono l'adeguamento al GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati) ed il rinnovo del sito Web del Mart.

#### **Obiettivi generali:**

Il progetto prevede di accogliere due giovani di Servizio Civile con l'obiettivo di:

- dare la possibilità di fare una coinvolgente esperienza di crescita umana, personale, culturale e professionale in un ambiente museale, acquisendo il significato del Servizio Civile Provinciale;
- accrescere il patrimonio di esperienze personali e professionali attraverso la fruizione dell'informazione culturale e formativa;
- contribuire alla progettazione e al mantenimento di infrastrutture e sistemi informatici/multimediali
- arricchire il servizio offerto dal Mart sul piano della sensibilizzazione e fruizione della proposta culturale presente nel museo anche attraverso l'uso di tecnologie digitali e multimediali;
- esplorare l'ambiente lavorativo museale anche da un punto di vista organizzativo e non solamente fruitivo.

#### **Obiettivi specifici:**

Nello specifico gli obiettivi del progetto sono:

- garantire un buon inserimento dei/delle partecipanti nell'ambiente lavorativo museale, tramite presentazione dei dipendenti ed una fase di accoglienza iniziale
- consapevolizzare i/le partecipanti riguardo il significato del Servizio Civile ed i diritti e doveri che ne conseguono, rispettando le compilazioni digitali dei documenti SCUP e partecipando alla formazione generale, anche on-line
- valorizzare le capacità e potenzialità individuali dei/delle giovani, spronandoli a condividere opinioni e instaurando dibattiti a cura dell'OLP in virtù di una valutazione personale
- coinvolgere attivamente i/le giovani nelle attività dell'Ufficio Informatico, prestando assistenza ai dipendenti e supportando l'OLP nel programma lavorativo quotidiano

- connettere i/le giovani a realtà esterne al museo e metterli in relazione con l'intero corpo organizzativo museale, interfacciandosi con gli altri uffici in merito a proposte e soluzioni e rivolgendosi a società esterne per risoluzioni di problemi e gestione dei materiali
- stimolare una crescita personale ed autonoma dei/delle partecipanti; l'OLP supervisiona continuamente i lavori svolti ma i/le giovani sono spronati a proporre soluzioni in autonomia, garantendo comunque un ambiente sicuro e protetto dove poter sperimentare
- sviluppare nei/nelle partecipanti la praticità e l'efficienza, elementi imprescindibili per poter affrontare il mondo di oggi; rimanendo sempre a stretto contatto con una realtà in continuo mutamento, i/le giovani sviluppano soluzioni efficaci e dirette per rispondere al meglio alle situazioni riscontrate.

#### **Attività affidate ai/alle giovani:**

Le attività affidate ai/alle giovani selezionati/e copriranno una panoramica di tutte le attività del Settore Informatico, a cui si aggiungeranno quelle previste dal presente progetto.

Concretamente ai/alle giovani verrà affidata, in sinergia con il personale dell'ufficio, la gestione delle suddette attività:

- Helpdesk telefonico e tramite mail
- Gestione delle richieste di intervento da parte dei dipendenti e risoluzione di problematiche
- Supporto all'organizzazione di eventi: gestione della logistica, predisposizione attrezzature informatiche per i relatori, supporto all'allestimento
- Supporto all'organizzazione di mostre: gestione della logistica, predisposizione attrezzature informatiche-multimediali, supporto all'allestimento
- Supporto all'attività ordinaria relativa alle mostre
- Supporto alla progettazione, all'organizzazione e alla gestione dei progetti che nell'arco dei 12 mesi richiedono la presenza di tecnologie digitali e multimediali
- Supporto all'attività ordinaria informatica del Museo
- Aggiornamento dei sistemi informativi del Mart
- Supporto alle tecnologie digitali utilizzate in Museo
- Supporto alla configurazione della rete informatica presente nel Museo.

I/Le giovani in SCUP si occuperanno anche di tenere aggiornato il form scheda diario, parte integrante di un personale "portfolio delle competenze", in cui verrà evidenziata la traccia dei contenuti dei momenti formativi, gli apprendimenti e le capacità acquisiti. Sarà compito dei/delle giovani, supportati dall'OLP, raccogliere e aggiornare i prodotti delle attività svolte e la documentazione necessaria a dimostrare nozioni e capacità appresi in vista dell'eventuale rilascio da parte della Fondazione De Marchi (formalmente incaricata dalla PAT) del "documento di trasparenza", riconoscimento formale delle competenze dimostrate che può essere allegato al proprio curriculum vitae.

I/le giovani useranno spesso gli applicativi Office. Useranno quotidianamente la posta elettronica per rispondere (gradualmente in maniera sempre più autonoma) alle numerose richieste collegate alle varie attività dell'Ufficio.

I/le giovani dovranno avere buone competenze organizzative per supportare la realizzazione delle varie iniziative.

#### **Candidati ideali e modalità di selezione:**

La selezione dei/delle candidati/e avverrà tramite colloquio individuale durante il quale sarà fatta una valutazione attitudinale del candidato sulla base dei seguenti elementi:

- conoscenza del progetto specifico
- condivisione degli obiettivi del progetto
- disponibilità all'apprendimento

- interesse e impegno a portare a termine il progetto
- capacità di lavorare in gruppo
- predisposizione e interesse per il modo informatico
- buona conoscenza degli applicativi Word, Excel, posta elettronica, Power Point
- buona conoscenza di browser per la consultazione di pagine interne
- motivazioni espresse durante il colloquio
- idoneità allo svolgimento delle mansioni.

I/Le candidati/e ideali per questo progetto sono persone versatili e socievoli che apprezzano le nuove tecnologie e l'informatica ma, soprattutto, possiedono una grande voglia di imparare cose nuove e di mettersi in gioco. Fondamentali saranno le motivazioni personali e professionali che i/le giovani illustreranno al colloquio, il modo di porsi e la consapevolezza del proprio ruolo.

#### **Risorse umane interne ed esterne:**

I/Le giovani selezionati/e potranno contare, oltre che sulla presenza di Stefano Manica in qualità di OLP, anche su Angela Gerosa, figura di riferimento del Settore Amministrativo del Mart, per ogni esigenza, sul personale del Museo.

Stefano Manica è diplomato perito elettronico; dal 2004 al 2008 è stato tecnico informatico presso DBF Informatica; dal 2008 è referente del Settore Informatico del Museo.

Angela Gerosa è diplomata analista contabile; dal 1989 al 2001 ha lavorato nel settore amministrativo della Provincia Autonoma di Trento; dal 2002 lavora presso l'Amministrazione del Mart in qualità di collaboratore amministrativo-contabile occupandosi in particolare dal 2007 della gestione amministrativa dei progetti di Servizio Civile presso il Mart.

I/Le giovani possono inoltre avvalersi di diversi servizi messi a disposizione da società esterne al Museo in modo da rispondere con quanta più efficienza e professionalità possibile alle problematiche o necessità riscontrate; Il Mart collabora inoltre con le altre realtà museali trentine (Muse e Museo degli Usi e Costumi della Gente Trentina) in modo da creare una rete interconnessa di relazioni proficue per tutti gli enti coinvolti con le quali il/la giovane può interfacciarsi e crescere in una ambiente sempre stimolante, promotore di cultura e scambi intergenerazionali.

#### **La figura dell'OlP:**

L'operatore locale di progetto si occuperà di:

- accogliere i/le giovani (li/le accompagnerà alla scoperta di ogni luogo del Mart; li/le presenterà al personale del Mart spiegandone il ruolo; li/le ascolterà ogni qualvolta i/le giovani ne avranno necessità)
- accompagnare i/le giovani durante tutta l'esperienza presso il Museo
- realizzare una continua formazione specifica e monitoraggio sfruttando shadowing e mentoring.  
Durante lo svolgimento del periodo di servizio l'OLP fornirà informazioni sull'andamento del progetto, cercherà di definire il percorso formativo realizzato, completandolo laddove fosse necessario valutando il livello delle competenze raggiunte dai/dalle giovani con un confronto franco e immediato su eventuali criticità che se affrontate sul nascere possono essere facilmente e positivamente risolte.

Per la buona riuscita del monitoraggio i/le giovani compileranno i forms on-line messi a disposizione dell'USC, comprendenti la "Scheda diario standard" (un diario mensile contenente le attività svolte e le competenze acquisite, che sarà poi letto dall' OLP), un form di metà ed uno di fine progetto.

La fase del monitoraggio è molto importante per la riuscita del progetto perché permette di:

- correggere o rimuovere eventuali ostacoli alla crescita personale e professionale dei/delle ragazzi/e;
- riflettere sulle competenze trasversali e professionalizzanti dei/delle giovani e promuoverne un miglioramento;
- renderli/le consapevoli dei progressi fatti;
- valorizzare abilità ed eventuali competenze già presenti e aiutare i/le giovani nella raccolta della documentazione necessaria alla creazione di un portfolio adeguato per l'eventuale processo di certificazione delle competenze professionali;
- far vivere loro al meglio l'esperienza di servizio civile;
- ottimizzare i tempi per il raggiungimento degli obiettivi;
- adattare il percorso formativo alle vere esigenze dei/delle giovani e migliorare le modalità di somministrazione della formazione.

#### **Formazione:**

La formazione generale, gestita dall'Ufficio Provinciale competente in materia di Servizio Civile, attualmente è articolata in incontri digitali della durata di 3 ore ciascuno. Tale formazione è finalizzata alla trasmissione delle competenze trasversali e di cittadinanza. L'orario di formazione è considerato forfetariamente come orario di servizio.

Per quanto riguarda la formazione specifica a carico dell'OLP, viene adottato un approccio di "shadowing" e "mentoring", piuttosto che delle sessioni di formazione frontale; i/le giovani già a partire dai primi approcci lavorativi, in quanto sempre a stretto contatto con la figura di riferimento, emulano ed imparano intuitivamente. Allo stesso tempo, un continuo monitoraggio e la sicurezza di un ambiente protetto garantiscono che i/le partecipanti possano sempre dare voce a dubbi e perplessità, certi di una pronta risposta da parte dell'OLP che, inoltre, affida compiti specifici tenendo conto di preferenze e attitudini individuali.

In un mondo mutevole come quello dell'informatica, tale approccio dinamico fa sì che si instaurino spontaneamente alcuni specifici processi cognitivi nei/lle giovani, come ad esempio un rapido problem solving in occasioni di urgenza e l'ottimizzazione dei tempi e degli spazi. Il tutto nel rispetto degli obiettivi del Servizio Civile.

Questo tipo di formazione copre in ogni caso tutte le aree previste dall'ambiente lavorativo in questione e garantisce una preparazione completa per tutto il periodo passato in servizio.

Inoltre per trasmettere ai/alle giovani tutte le competenze necessarie alla buona riuscita del progetto, sono comunque previste almeno 78 ore di formazione specifica, da effettuare nei primi tre mesi, relativa ai seguenti temi:

- Formazione sulla sicurezza – base e specifica (tot. 8 ore) – presso il Museo
- Funzioni e organizzazione di un Museo d'arte moderna e contemporanea (4 ore)
- Gestione del tempo e suddivisione del lavoro per priorità (6 ore)
- Le nuove tecnologie al servizio del patrimonio culturale (10 ore)
- L'importanza dell'Helpdesk informatico (10 ore)
- Formazione sui sistemi informativi (20 ore)
- Allestimenti mostre multimediali (20 ore).

#### **Risorse tecniche in dotazione:**

Ai/alle giovani verrà garantita una postazione con PC e telefono e potranno utilizzare tutti i supporti tecnici presenti in condivisione (stampanti, fotocopiatrici ecc.), oltre a tutto il materiale manutentivo ed espositivo presente nei vari magazzini.

**Eventuali risorse finanziarie aggiuntive investite dall'ente proponente:**

Il Mart provvederà a tutte le spese necessarie per la realizzazione dell'intero progetto.

Per il vitto il Mart offre l'utilizzo di buoni pasto del valore di € 6,00 (cadauno), per un importo complessivo di € 3.000,00 da utilizzare secondo le modalità che saranno indicate chiaramente dall'Ufficio Amministrativo del Museo nel corso del primo giorno di presa servizio.

In caso di trasferte, è previsto anche il rimborso delle spese di viaggio.

Nello specifico, il Museo destina alla realizzazione del progetto i seguenti importi:

500,00 euro per rimborsi relativi alle spese sostenute durante eventuali spostamenti legati al presente progetto; 3.000,00 euro per il vitto; 2.000,00 euro per l'acquisto di materiali specifici necessari alla realizzazione del progetto.

Per un totale di 5.500,00 euro.

Ai/alle giovani può essere richiesta, per particolari necessità connesse all'attività del Mart, la disponibilità alla flessibilità nell'orario giornaliero, a svolgere attività presso le sedi museali di Rovereto (Mart, Casa Depero) e di Trento (Galleria Civica) e all'impegno in giorni prefestivi e festivi. Sono, comunque, sempre garantiti due giorni di riposo a settimana.

**APPORTO DEGLI ATTUALI PARTECIPANTI:**

Nella stesura del presente progetto si è dimostrato fondamentale l'apporto fornito dagli attuali partecipanti al progetto, Giulio Todeschi e Gianluca Gatti. In particolare, i due giovani in Servizio Civile hanno fatto notare come gli obiettivi del presente progetto siano fondamentali, non solo per essere raggiunti, ma anche come stimolo e trampolino di lancio per porsi, in maniera sempre più autonoma, obiettivi sempre più impegnativi.

Per quanto riguarda le attività che vengono quotidianamente affidate ai giovani in Servizio Civile, Gianluca e Giulio hanno puntualizzato, ripensando alla loro esperienza, quanto sia importante la praticità e la creatività nella risoluzione di alcune problematiche. Inoltre, per vivere al meglio l'ambiente museale, il porsi in maniera adeguata con i colleghi dei vari uffici, nonché con le ditte ed il personale esterno al museo, diventa un punto cardine per godersi a pieno l'anno di Servizio Civile, oltre che per costruire solide relazioni che vadano oltre al mero aspetto lavorativo.

Anche per quanto riguarda l'aspetto della formazione, i due giovani in Servizio hanno voluto specificare come, nonostante la formazione preveda tempi e modalità specifiche, in realtà faccia parte della quotidianità. Questo è dovuto, secondo loro, alla vastità e alla diversificazione degli incarichi in mano ad un tecnico informatico. Anche per questo motivo, i ragazzi hanno voluto aggiungere una nuova formazione specifica, dal titolo: gestione del tempo e suddivisione del lavoro per priorità.

Ad ogni modo, l'intero progetto, a partire dall'introduzione e per finire con gli aspetti più pratici, è stato revisionato e controllato personalmente da entrambi i ragazzi.

**SITUAZIONE EMERGENZIALE DA COVID-19:**

L'epidemia da Covid-19 ha costretto il Mart, come del resto tutte le realtà pubbliche, alla modalità di lavoro chiamata smart working. Di conseguenza, dai primi giorni di marzo, anche Gianluca e Giulio non hanno più potuto recarsi in Museo. Al rientro, che è avvenuto solo all'inizio di maggio, in modalità alternata per evitare assembramenti e contatti ravvicinati, a tutto il personale sono stati forniti gli adeguati dispositivi di protezione (mascherine lavabili e mascherine usa e getta). Inoltre, il Museo ha previsto un maggiore distanziamento tra una postazione e l'altra (3 metri), oltre all'igienizzazione costante delle mani.

Durante il periodo di lockdown i giovani, inizialmente in permesso retribuito straordinario, si sono avvicinati allo smart working imparando, inizialmente a capirne il funzionamento per poter lavorare da casa e, successivamente, ad utilizzarlo anche per fornire assistenza al personale del Museo. Gianluca e Giulio, in questa fase, rimanendo in contatto grazie all'uso della più comune tecnologia, hanno redatto una lista di

“compiti” da poter svolgere, riuscendo così, pur non essendo operativi in museo, a dare comunque il loro contributo all’attività ordinaria dell’ufficio.

A causa dell’aumento dei contagi, questo nuovo modo di lavorare è risultato utile anche nella parte finale del loro percorso, permettendogli di alternare la presenza in museo al lavoro da casa. In particolare, i ragazzi hanno voluto sottolineare come, lo spirito di adattamento e la predisposizione personale, siano state caratteristiche fondamentali durante la fase emergenziale. Caratteristiche che, in questa particolare situazione, sono state sicuramente migliorate e rafforzate per essere spese, in maniera ancora migliore, nella vita di tutti i giorni.