

## La realtà museale dalla prospettiva dell'ICT

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 e il luogo di lavoro a essere sempre più interconnessi con altre realtà e proiettandolo verso nuove sperimentazioni tecnologiche. Il proposito è quello 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 diversità che caratterizzano la 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 dove maturare competenze tecniche, manuali e sviluppare capacità comunicative e organizzative che puntano ad arricchirli sia dal punto di vista professionale che umano. Non solo, la rapida evoluzione dei supporti tecnologici anche in campo lavorativo richiede un costante aggiornamento da parte del personale, possibile solo grazie a 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 e 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. Verranno 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 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, lavorare a stretto contatto con gli altri dipendenti garantisce una crescita umana e personale, oltre a quella in campo professionale, facendo sì che i/le partecipanti maturino precise abilità di comunicazione e capacità di problem solving.

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 e 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, cimentandosi poi gradualmente nelle varie attività seguiti dall'OLP e infine gestendole autonomamente.

Uno degli obiettivi del progetto è la crescita professionale dei/delle giovani e lo sviluppo di 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.

### **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 dell'organizzazione interna e non solamente della fruizione-

### **Obiettivi specifici:**

Nello specifico gli obiettivi del progetto sono:

- garantire un buon inserimento dei/delle partecipanti nell'ambiente lavorativo museale, tramite presentazione dei dipendenti e una fase di accoglienza iniziale;
- consapevolizzare i/le partecipanti riguardo il significato del Servizio Civile e 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 e autonoma dei/delle partecipanti: l'OLP infatti 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 la capacità di trovare 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 delle principali attività del Settore Informatico, tenendo conto delle attitudini umane e professionali dei/delle giovani.

Concretamente ai/alle giovani verrà affidata – con la costante supervisione e un supporto strutturato da parte del personale, affinché possano progressivamente apprendere le competenze necessarie e contribuire alla realizzazione delle attività – la gestione di:

- Help desk 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 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.

La competenza certificabile è la seguente: Repertorio regionale dell'Emilia Romagna, Tecnico informatico, UNITÀ DI COMPETENZA - 3. Conformazione sistemi hardware e software di base

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

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

- conoscenza del progetto specifico e condivisione dei suoi obiettivi;
- disponibilità all'apprendimento;
- interesse e impegno a portare a termine il progetto;
- capacità di lavorare in gruppo;
- predisposizione e interesse per il modo informatico;
- motivazioni espresse durante il colloquio, anche in riferimento allo svolgimento del Servizio Civile;
- 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 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.

La valutazione attitudinale sarà effettuata dall'OLP insieme alla Referente e coordinatrice del Servizio Civile Mart.

### **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 Denise Bernabè, referente e coordinatrice del Servizio Civile all'interno del Mart e, 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.

Denise Bernabè è laureata in Lettere Moderne e ha conseguito un master in Gestione dei Beni artistici e culturali; è stata docente presso scuole secondarie di primo e di secondo grado; dal 1999 al 2003 è stata collaboratrice della Sezione Didattica del Mart; dal 2003 al 2012 è stata responsabile dell'Area Formazione e consulenza della Sezione Didattica del Mart; è stata progettista, relatrice e direttrice di corsi di formazione, corsi di aggiornamento, seminari, percorsi di visita guidata, laboratori artistici; dal 2013 è responsabile della Mart Membership.

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 in occasione di mostre condivise 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 un 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 delle competenze acquisite i/le giovani compileranno i form 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 e 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 mensili della durata di 6 ore ciascuno. Tale formazione è finalizzata alla trasmissione delle competenze trasversali e di cittadinanza. L'orario di formazione effettivamente svolto viene considerato orario di servizio.

Per quanto riguarda la formazione specifica a carico dell'OLP, viene adottato un approccio di "shadowing" e "mentoring", invece di/al posto di 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 e 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 porta allo sviluppo di specifici processi cognitivi nei/le giovani, come ad esempio l'attitudine al 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 del servizio.

Inoltre, per trasmettere ai/alle giovani tutte le competenze necessarie alla buona riuscita del progetto, sono comunque previste almeno 84 ore di formazione specifica, da effettuare nei primi tre mesi, relativa ai seguenti temi:

- sicurezza base e specifica presso il Museo (4 ore);
- 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'help desk informatico (10 ore);
- sistemi informativi (20 ore);
- allestimenti mostre multimediali (20 ore);
- organizzazione e gestione di riunioni online tramite piattaforme di comunicazione (10 ore).

I/Le giovani in SCUP si occuperanno anche di tenere aggiornato un foglio di Google chiamato "formazione specifica", presente online e fornito dal Servizio Civile, all'interno del registro presenze, parte integrante di un personale "portfolio delle competenze", in cui verrà evidenziata la traccia dei contenuti dei momenti formativi, le competenze e le capacità acquisite. 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.

### **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 da Denise Bernabè 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.

**Piano orario:**

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 da uno degli ultimi partecipanti al progetto, Gianluca Gatti. Ha concluso la sua esperienza a novembre 2020 e quindi ben oltre i 24 mesi richiesti. Abbiamo comunque voluto coinvolgerlo perché è tuttora in contatto con il Mart e perché ha acquisito competenze che gli hanno consentito di trovare uno sbocco lavorativo nel settore. Importante quindi il suo duplice punto di vista, di chi ha svolto un anno di Scup nel settore specifico e di chi sta lavorando in esso e ha uno sguardo sulle priorità connesse.

In particolare, il giovane ha fatto notare come gli obiettivi del presente progetto siano fondamentali 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 ha puntualizzato, ripensando alla sua 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 e il personale esterno al museo, diventa un punto cardine per godersi a pieno l'anno di Servizio Civile e per costruire solide relazioni che vadano oltre al mero aspetto lavorativo.

Anche per quanto riguarda l'aspetto della formazione, Gianluca ha voluto specificare come, nonostante la formazione preveda tempi e modalità specifiche, in realtà faccia parte della quotidianità. Questo è dovuto, secondo lui, alla vastità e alla diversificazione degli incarichi in mano a un tecnico informatico.

Ad ogni modo, l'intero progetto, dall'introduzione agli aspetti più pratici, è stato revisionato e controllato personalmente da Gianluca.