

## Il ruolo dell'ICT nella gestione e fruizione museale

### Sommario

Il ruolo dell'ict nella gestione e fruizione museale	1
Il contesto	2
Obiettivi generali	3
Obiettivi specifici	3
Attività affidate ai/alle giovani	4
Candidati ideali e criteri di selezione	4
Risorse umane interne ed esterne	5
La figura dell'Olp	5
Formazione	6
Risorse tecniche in dotazione	7
Eventuali risorse finanziarie aggiuntive investite dall'ente proponente	7
Piano orario	7
APPORTO DEI PRECEDENTI PARTECIPANTI	

7

## **Il contesto:**

Il Mart di Rovereto si è sempre distinto come un museo dinamico e di respiro internazionale, capace di esprimere l'energia dei luoghi e delle persone. Un centro di eccellenza che promuove nuove idee, stimola il dibattito, gli scambi e le collaborazioni, dando voce a opinioni e punti di vista differenti attraverso programmi e attività che riflettono la complessità della società contemporanea. L'obiettivo di questo progetto è offrire opportunità di apprendimento coinvolgenti per tutti, rendendo accessibili risorse e competenze grazie ad alleanze che ampliano la rete di relazioni del museo, elevandone il profilo a livello nazionale e internazionale. L'ambiente museale e il luogo di lavoro diventano sempre più interconnessi con altre realtà collaborative, aprendo la strada a nuove sperimentazioni tecnologiche.

Il museo dedica particolare attenzione alle tecnologie digitali, considerandole strumenti cognitivi capaci di offrire diverse chiavi di lettura e di favorire un nuovo approccio all'arte. L'Ufficio Informatico, responsabile non solo dell'assistenza tecnica al personale ma anche della realizzazione di sistemi espositivi, nonché della gestione di eventi informativi e pubblici, ricopre un ruolo cruciale all'interno della realtà museale. Questo ufficio si propone come un ambiente ideale per i giovani, offrendo loro l'opportunità di acquisire competenze tecniche, manuali e di sviluppare capacità comunicative e organizzative, con l'obiettivo di arricchirli sia dal punto di vista professionale che umano. Inoltre, la rapida evoluzione delle tecnologie anche nel contesto lavorativo impone un aggiornamento continuo del personale, che è possibile solo grazie a un costante e accurato monitoraggio da parte dell'Ufficio.

Il progetto che coinvolgerà attivamente i/le due giovani sarà incentrato sull'uso delle tecnologie digitali e multimediali, in relazione alle numerose attività espositive ed eventi del Mart, con l'obiettivo di utilizzare tali strumenti per promuovere la cultura e facilitare la familiarizzazione con il Museo. Un aspetto particolarmente rilevante sarà l'assistenza tecnica ai dipendenti, che spesso necessitano di supporto per risolvere problematiche legate alle attività di ufficio o ai malfunzionamenti di apparecchiature e applicativi informatici.

Partendo dalle competenze personali dei/delle giovani, cruciali sono gli obiettivi di valorizzazione delle potenzialità e responsabilizzazione attraverso un percorso formativo ed educativo. I/Le 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 mira a fornire competenze specifiche nell'utilizzo delle nuove tecnologie informatiche e multimediali, nonché nella gestione delle infrastrutture di rete, permettendo di acquisire strumenti innovativi utili per valorizzare e comunicare in un settore in continua espansione. Inoltre, lavorare a stretto contatto con gli altri dipendenti favorisce una crescita non solo pratica, ma anche umana e personale, consentendo ai/alle partecipanti di sviluppare abilità di comunicazione e capacità di problem solving in situazioni concrete.

I/Le giovani coinvolti/e nel progetto vivranno un'esperienza "operativa" al Mart, lavorando a fianco del personale del Museo. Saranno impegnati/e in attività orientate al lavoro di gruppo e alla progettazione di piani d'azione, con l'opportunità di acquisire competenze nel settore informatico, organizzativo e comunicativo. Accompagneranno il personale esperto, testando e gestendo progressivamente le attività in autonomia, favorendo così la loro crescita professionale e personale.

In un periodo di grande cambiamento, l'infrastruttura di rete museale sta subendo modifiche significative che richiedono un continuo monitoraggio e gestione. Questa rappresenta un'opportunità unica per i/le partecipanti, che avranno la possibilità di immergersi in queste attività, lavorando a stretto contatto e sotto la supervisione dell'OLP, scoprendo gli aspetti operativi di un ufficio tecnico in un museo di arte moderna e contemporanea.

### **Obiettivi generali:**

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

- Offrire un'esperienza di crescita umana, personale, culturale e professionale in un ambiente museale, comprendendo il significato del Servizio Civile Provinciale;
- Accrescere il patrimonio di esperienze personali e professionali attraverso l'accesso a informazioni culturali e formative;
- Contribuire alla progettazione e manutenzione di infrastrutture e sistemi informatici/multimediali;
- Arricchire il servizio offerto dal Mart, sensibilizzando e facilitando la fruizione della proposta culturale tramite l'uso di tecnologie digitali e multimediali;
- Esplorare l'ambiente lavorativo museale, comprendendolo anche da un punto di vista organizzativo e non solo 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;
- 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 tenendo conto delle attitudini umane e professionali dei/delle giovani.

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

- Help desk telefonico e tramite mail e gestione delle richieste di intervento da parte dei dipendenti ed eventuale risoluzione delle problematiche;
- Supporto all'organizzazione di eventi: gestione della logistica, predisposizione attrezzature informatiche e supporto all'allestimento;
- Supporto all'organizzazione di mostre: gestione della logistica, predisposizione attrezzature informatiche-multimediali e 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, tra cui aggiornamento dei sistemi informativi, supporto alle tecnologie digitali ed alla configurazione della rete informatica impiegate.

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 criteri 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 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 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, accompagnandoli/e alla scoperta di ogni area del Mart, presentandoli/e al personale del Museo e spiegandone il ruolo, oltre a fornire supporto ogni volta che i/le giovani ne avranno bisogno;
- Seguire i/le giovani durante tutta la loro esperienza al Museo. L'OLP affiancherà i/le giovani quotidianamente, trascorrendo con loro il 95% dell'orario previsto nell'arco della giornata;
- Offrire formazione continua e monitoraggio attraverso attività di shadowing e mentoring. Durante il servizio, l'OLP fornirà aggiornamenti sull'andamento del progetto, definirà il percorso formativo e, se necessario, lo integrerà, valutando il livello delle competenze acquisite dai/dalle giovani attraverso un confronto aperto e tempestivo, affrontando eventuali criticità per risolverle in modo efficace e positivo.

Per la buona riuscita del monitoraggio delle competenze acquisite 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 all'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, l'OLP adotta un approccio basato su "shadowing" e "mentoring" in alternativa a sessioni di formazione frontale. Fin dai primi approcci lavorativi, i/le giovani, essendo costantemente a contatto con la figura di riferimento, imparano in modo intuitivo ed emulativo. Inoltre, un continuo monitoraggio e la garanzia di un ambiente protetto consentono ai partecipanti di esprimere dubbi e perplessità, sapendo di ricevere risposte tempestive dall'OLP, che assegna anche compiti specifici in base alle preferenze e alle attitudini individuali.

In un contesto in continua evoluzione come quello dell'informatica, questo approccio dinamico favorisce lo sviluppo di processi cognitivi specifici nei giovani, come il problem solving rapido in situazioni di urgenza e l'ottimizzazione dei tempi e degli spazi. Il tutto sempre nel rispetto dello spirito e degli obiettivi Servizio Civile Provinciale.

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:

- Formazione sulla 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);
- Formazione sui 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 all'interno del registro presenze e fornito dal Servizio Civile, parte integrante di un personale "portfolio delle competenze", in cui verrà evidenziata la traccia dei contenuti dei momenti formativi, gli apprendimenti 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.

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

## **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 € 7,00 (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:**

Le ore annuali totali previste sono 1.440 che corrispondono ad una media di 30 ore settimanali.

Giorni di servizio a settimana: 5, dal lunedì al venerdì con orario indicativo dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 16.45; il venerdì dalle 9 alle 12.

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 e di Trento (Galleria Civica) e all'impegno in giorni prefestivi e festivi. Sono, comunque, sempre garantiti due giorni di riposo a settimana.

**APPORTO DEI PRECEDENTI PARTECIPANTI:**

Nella stesura del presente progetto si è dimostrato fondamentale l'apporto fornito da precedenti partecipanti al progetto così come il supporto della giovane in Servizio Civile Alessia Petrozzi. In particolare, i giovani hanno 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 è stato sottolineato 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, è stato specificato 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.