

## **SCHEMA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI VOLONTARI IN SERVIZIO CIVILE IN ITALIA**

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**COMUNE DI FIRENZE**

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ01413**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**Albo Regionale della Toscana**

**3**

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

*Comunicazione e Catalogazione  
Servizio Musei Comunali – 2008*

5) *Settore ed area di intervento del progetto con relativa codifica (vedi allegato 3):*

**Settore:** *Patrimonio artistico e culturale*

**Area principale:** *Valorizzazione sistema museale pubblico e privato*

**Codice:** *D03*

6) *Descrizione del contesto territoriale e/o settoriale entro il quale si realizza il progetto con riferimento a situazioni definite, rappresentate mediante indicatori misurabili:*

#### **MUSEO BARDINI**

**Il Museo Bardini prende il nome dal suo donatore, Stefano Bardini, che, alla sua morte, nel 1922, legò il palazzo in Piazza de' Mozzi e le opere in esso contenute al Comune di Firenze con un lascito testamentario.**

**La collezione è il risultato di un cinquantennio di attività antiquariale condotta ai massimi livelli e con interlocutori nazionali ed internazionali di prestigio.**

**Nel 1881, divenuto famoso antiquario e stimato proprietario di una vasta e sceltissima raccolta, Bardini decise di creare una galleria privata, un vero e proprio SHOWROOM, in cui gli acquirenti potessero scegliere e comprare; da qui l'acquisto dell'ex convento di San Gregorio alla Pace e dei locali annessi, che**

### **ancora oggi ospitano il Museo.**

La collezione Bardini è ricca ed eterogenea. Comprende infatti sculture di varie epoche, dipinti su tavola prevalentemente rinascimentali, tappeti, cuoi, camini, armi, strumenti musicali, e numerosi oggetti di arte minore.

Il Museo Bardini ospita anche un secondo nucleo di opere: la collezione Corsi. Essa è frutto della donazione che Fortunata Carobbi fece al Comune di Firenze nel 1937, facendosi interprete della volontà del defunto marito. Si tratta circa 600 opere, prevalentemente dipinti in tela e tavola e alcuni elementi di mobilio.

Il Comune di Firenze ha in previsione la riapertura parziale del Museo Bardini, nel mese di marzo 2009. Questa operazione permetterà di restituire al pubblico più di 1000 opere.

Attualmente è già terminato il riallestimento del piano terreno e della Sala d'Armi, mentre i prossimi lavori interesseranno la Sala del Cristo, lo Scalone Monumentale e tre saloni del primo piano, in modo da consentire un itinerario compiuto del Museo.

La successione dei lavori così individuata permetterà al pubblico di fruire di un suggestivo percorso, capace di trasmettere il senso della ricchezza, della qualità della collezione Bardini e della potenza scenografica e museografica dei suoi allestimenti, che così largamente influenzarono musei e collezionisti in tutto il mondo.

Le linee guida del progetto di riallestimento trovano la loro base nella volontà di ricostruire, il più fedelmente possibile, lo stato del museo così come testimoniato dall'inventario notarile redatto nell'anno della morte di Bardini. Nell'ultimo periodo della sua vita egli aveva infatti curato personalmente un nuovo allestimento in previsione della donazione.

Le attività che attualmente si progettano e si svolgono all'interno del Museo riguardano quindi diversi ambiti. Si svolge un'intensa attività di catalogazione e schedatura delle opere, molte delle quali sono ad oggi inedite o poco studiate. Consistente è il numero di opere Bardini interessate da restauri e richieste per esposizioni nazionali e internazionali in atto o in fase di progettazione. Questo richiede un'attenta attività di monitoraggio sullo stato delle opere e la redazione della verbalistica relativa alla loro movimentazione.

La riapertura del Museo chiuso dal 1999 inoltre, sarà preceduta e accompagnata da un articolato progetto di Comunicazione Interna ed Esterna, tale da permettere la migliore valorizzazione del patrimonio e la sua più efficace fruizione.

### **QUARTIERI MONUMENTALI DI PALAZZO VECCHIO**

Il museo ha sede nell'edificio storico che da oltre sette secoli è il simbolo del potere civile della città di Firenze. Costruito tra la fine del XIII e l'inizio del XIV secolo per ospitare i Priori delle Arti e il Gonfaloniere di Giustizia, ovvero il supremo organo di governo della città, nel corso del tempo il Palazzo è stato oggetto di numerosi interventi di ampliamento e trasformazione. Il suo aspetto attuale si deve in massima parte alle grandiose opere di ristrutturazione e decorazione degli interni eseguite per adeguarlo alla nuova funzione di reggia ducale alla quale Cosimo de' Medici lo aveva destinato nel 1540. A questa fase della sua storia risalgono i fastosi cicli pittorici che decorano palchi e pareti, una parte del corredo di sculture del Salone dei Cinquecento e varie altre importanti opere d'arte a tutt'oggi visibili negli ambienti monumentali dell'edificio.

Molte delle opere d'arte mobili che arredano Palazzo Vecchio, in realtà, non vi sono state ricollocate che in epoca relativamente recente. A dare inizio alla progressiva spoliazione degli apparati ornamentali dell'edificio furono i Medici stessi che a partire dagli ultimi decenni del XVI secolo se ne servirono per arredare la Galleria degli Uffizi e la nuova reggia di Palazzo Pitti. Dopo il trasferimento della corte a Palazzo Pitti, per circa tre secoli, l'edificio svolse prevalentemente la funzione di sede di uffici granducali. Successivamente ospitò il Governo Provvisorio della Toscana e negli anni di Firenze capitale del Regno d'Italia (1865-1871), la Camera dei Deputati e il Ministero degli Affari Esteri. Il Comune di Firenze ne acquisì la proprietà, per stabilirvi i propri uffici, nel 1871.

Quando l'amministrazione fiorentina intraprese il recupero dell'assetto cinquecentesco dei suoi ambienti monumentali, tra la fine del XIX secolo e l'inizio del successivo, molte delle opere d'arte mobili che in antico arredavano Palazzo Vecchio erano ormai integrate nelle collezioni dei musei statali della città e solo per alcune di esse sarebbe stata concessa la ricollocazione nelle sedi originarie, a titolo di deposito. Il primo nucleo del museo fu

inaugurato nel 1909, ma l'allestimento delle sale, secondo il criterio della ricostruzione d'ambiente, non fu completato che diversi anni più tardi. Gli apparati originali furono integrati con arredi analoghi, per stile ed epoca, provenienti dal mercato antiquario, da diverse raccolte comunali o di altri enti, da lasciti e da donazioni. Tra le opere sistemate in Palazzo Vecchio in questo contesto è la pregevole raccolta di pitture, sculture e mobili antichi donata al Comune di Firenze dal collezionista americano Charles Alexander Loeser e dal 1933 ubicata nel Quartiere del Mezzanino.

Attualmente è in corso di svolgimento un programma di ricognizione del patrimonio mobile presente nei quartieri monumentali del Palazzo finalizzato al recupero dell'esatta provenienza e pertinenza dei vari beni di interesse storico artistico di cui il museo si è progressivamente dotato nei suoi primi cento anni di vita. La revisione inventariale che ne conseguirà costituirà la base del progetto di riordino dell'assetto del museo cui si dovrà dare inizio nel 2009, in previsione del trasferimento di molti degli uffici a tutt'oggi presenti nell'edificio nella nuova sede comunale del Palazzo di San Firenze. Contestualmente sarà avviata la progettazione del nuovo nucleo del Museo della Città che occuperà l'area degli scavi archeologici nei seminterrati dell'edificio e parte degli ambienti lasciati liberi dagli uffici comunali.

E' in corso di definizione l'avvio di un progetto coperto da sponsorizzazione che prevede per il 2009, al termine di una campagna di interventi di restauro in fase di completamento, la pubblicazione del nuovo catalogo della Donazione Loeser e la progettazione del riallestimento della medesima raccolta. Queste due attività dovranno essere accompagnate da un consistente programma di comunicazione, diretto a valorizzare il fondamentale contributo che lo sponsor sopra citato sta apportando da alcuni anni al recupero e alla conoscenza della collezione Loeser.

#### 7) *Obiettivi del progetto:*

##### **Il Progetto si propone le seguenti finalità:**

- continuare la sperimentazione della legge sul Servizio Civile Volontario, convinti che la valorizzazione del patrimonio culturale nazionale possa e debba costituire per essi un'occasione di crescita civile, di cittadinanza e di responsabilità.
- promuovere e diffondere anche attraverso la conoscenza di un pezzo della propria storia locale, con vaste relazioni internazionali, una cultura ispirata al rispetto delle differenze ed alla conoscenza reciproca.
- valorizzare, anche attraverso riconoscimenti formali, l'esperienza svolta in questo settore dai volontari, per cogliere e sviluppare risorse e capacità, quale investimento per il futuro.

##### **Il Progetto fa riferimento ai seguenti obiettivi generali:**

- promuovere la migliore valorizzazione e fruizione del patrimonio artistico conservato nel Museo Bardini e nel Museo di Palazzo Vecchio, sviluppando le potenzialità insite in due collezioni così ricche e singolari, diffondendo una mentalità ispirata al rispetto ed alla tutela attraverso la riapertura parziale del Museo Bardini e l'offerta di percorsi conoscitivi e di approfondimento mirati.
- contribuire a sensibilizzare le fasce giovanili in merito alla conservazione ed alla valorizzazione dei beni culturali.

##### **Obiettivi specifici del progetto sono:**

- realizzare l'incontro tra due bisogni: il primo riguardante la valorizzazione di un ampio patrimonio culturale legato al territorio, e l'altro rappresentato dal desiderio dei giovani con interessi orientati alla Storia dell'Arte, alla Storia del Collezionismo, nonché alla didattica, di misurarsi "sul campo" con tematiche pertinenti.

##### ***Indicatori correlati agli obiettivi descritti***

**Rispetto all'attività museale:**

- realizzare al meglio l'incontro tra il patrimonio museale e la cittadinanza in occasione della riapertura del Museo Bardini e l'avvio del riassetto del Museo di Palazzo Vecchio e rendere i progetti culturali e didattici elaborati il più efficaci possibile rendendoli coinvolgenti ed alla portata di ampie fasce d'utenza.

**Rispetto ai giovani volontari:**

- partecipare in maniera attiva da parte del volontario alle attività proposte.
- acquisire autonomia nello svolgere le mansioni a lui affidate.
- Acquisire di capacità di collaborazione con l'equipe operativa
- partecipare a momenti di progettazione di iniziative ed eventi
- acquisire di competenze specifiche e certificazione delle competenze
- ottenere eventuali crediti formativi

8) *Descrizione del progetto e tipologia dell'intervento che definisca dal punto di vista sia qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei volontari in servizio civile:*

**8.1 Piani di attuazione previsti per il raggiungimento degli obiettivi****8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione**

Il Piano attuativo del progetto pone particolare attenzione all'esperienza del volontario, alla maturazione delle sue competenze e della sua capacità relazionale.

Il piano per il raggiungimento degli obiettivi attesi vede la realizzazione di 7 fasi strettamente interrelate, individuate sulla base dei seguenti descrittori: "durata", "attività", "risultati attesi".

**FASE I – ATTIVITA' PROPEDEUTICHE**

Durata: 1 mese

Attività:

- A cura dell'Ufficio Servizio Civile: informazione e sensibilizzazione dei potenziali volontari sul sistema di servizio civile finalizzate alla raccolta del maggior numero di candidature
- A cura dell'organismo di accoglienza del volontario:
  - analisi dello scenario di riferimento
  - analisi dei bisogni specifiche dell'attività corrente e definizione di dettaglio degli ambiti d'intervento
  - individuazione delle figure professionali coinvolte nel progetto di servizio civile
  - definizione del programma formativo di dettaglio e del piano di inserimento dei volontari.

Risultati attesi: pianificazione efficace delle attività per la realizzazione del progetto, predisposizione degli elementi fondamentali per la riuscita dell'iniziativa.

**FASE II – SELEZIONE E ASSEGNAZIONE**

Durata: 1 mese

Attività a cura del Ufficio Servizio Civile:

- raccolta delle candidature
- costituzione della Commissione di Selezione
- disamina dei requisiti d'ingresso
- colloqui di selezione con i partecipanti finalizzati alla verifiche delle motivazioni, attese/aspettative, esperienze pregresse dei candidati
- pre-assegnazione dei candidati alla sede di servizio

Risultati attesi: individuazione del gruppo di volontari aventi le caratteristiche e motivazioni necessarie per portare avanti con successo il percorso di servizio civile come delineato in fase progettuale.

### **FASE III – ACCOGLIENZA E FORMAZIONE**

Durata: 1 mese

Attività:

- A cura dell'Ufficio servizio civile: organizzazione e realizzazione delle attività di prima accoglienza e di formazione generale (42 ore) rivolta a tutti i volontari che partecipano ai progetti gestiti dal Comune di Firenze.
- A cura dell'organismo di assegnazione del volontario: progettazione di dettaglio, organizzazione e gestione della formazione specifica che avrà carattere itinerante (72 ore complessive).

Risultati attesi: sviluppo nei volontari delle conoscenze e competenze necessarie per svolgere un consapevole percorso di servizio civile e operare efficacemente all'interno della sede di assegnazione. Sviluppo della motivazione e del coinvolgimento attivo del singolo partecipante, quale vero protagonista del proprio percorso. Socializzazione tra i partecipanti.

### **FASE IV – VERIFICA DELL'ASSEGNAZIONE**

Durata: 15 giorni

Attività: verifica delle assegnazioni effettuate, sulla base di elementi/criticità emersi durante la formazione, di concerto tra l'Ufficio Servizio Civile e l'organismo di assegnazione.

Risultati attesi: garanzia di maggiore corrispondenza tra le caratteristiche/attese del volontario e la tipologia di servizio che andrà a svolgere.

### **FASE V – INSERIMENTO**

Durata: 15 giorni

Attività a cura dell'organismo di assegnazione del volontario:

- Definizione di un piano individuale sulla base delle attitudini, dei desiderata e delle competenze pregresse
- gestione del processo di inserimento del volontario nel contesto di operatività;
- individuazione delle figure interne di riferimento per ciascun volontario per le attività di affiancamento;
- assegnazione di una postazione di lavoro e verifica della strumentazione informatica;
- visita degli spazi in cui si realizzeranno le attività;
- incontri conoscitivi con il gruppo di lavoro.

Risultati attesi: maggiore efficacia del processo di inserimento, quale processo conoscitivo graduale finalizzato a fornire al volontario tutti quegli elementi e riferimenti operativi necessari per orientarsi efficacemente nel contesto lavorativo.

### **FASE III - OPERATIVITA'**

Durata: 10 mesi

#### Attività:

- a cura dell'organismo di assegnazione del volontario:
  - incontri con il gruppo di lavoro per l'illustrazione dello stato dell'arte e la programmazione delle attività nelle quali verrà coinvolto il volontario;
  - Individuazione degli obiettivi, dei tempi e metodi di lavoro;
  - Definizione dei risultati da raggiungere;
  - Attuazione del programma di attività e verifiche relative allo stato di avanzamento;
  - Reporting periodico del volontario al suo referente circa le attività svolte.
- a cura dell'Ufficio Servizio Civile: supervisione delle attività, incontri di monitoraggio delle attività con i volontari, i referenti interni, l'OLP e il Tutor, somministrazione questionari.

Risultati attesi: Effettuazione di un percorso di servizio civile soddisfacente per entrambe le parti, professionalizzante e di servizio alla collettività.

#### **FASE IV - VERIFICHE DEI RISULTATI E CHIUSURA DELLE ATTIVITA'**

Durata: Ultimo mese del servizio civile

Attività a cura dell'Ufficio Civile: incontri finali di monitoraggio, somministrazione questionari finali di gradimento, realizzazione processo di certificazione delle competenze (formazione auto-analisi delle competenze, somministrazione questionari di auto-analisi, incontri di verifica con i volontari), chiusura con manifestazione conclusiva.

#### ***8.3 Risorse Umane complessive necessarie all'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'Ente***

Il progetto si avvarrà della collaborazione dei Curatori dei Musei, che svolgeranno in parte la formazione specifica e rivestiranno il ruolo di operatori locali di progetto. Sarà coinvolto nel progetto anche il personale operante all'interno dei Musei, che fornirà un indispensabile avviamento e supporto all'attività dei volontari.

#### ***8.4 Ruolo e attività previste per i volontari nell'ambito del progetto.***

I Musei svolgono, attraverso specifiche e professionali competenze, attività di conservazione, ordinamento e studio dei materiali e delle opere appartenenti alle collezioni, progettano attività didattiche e divulgative, gestiscono biblioteche interne specializzate.

Sedi di impiego dei volontari:

Museo Bardini - Piazza de' Mozzi n. 1  
OLP: Antonella Nesi

Quartieri Monumentali di Palazzo Vecchio - Piazza della Signoria  
OLP: Antonella Nesi

#### 5 volontari con le seguenti mansioni:

- collaborazione alle attività di catalogazione e schedatura delle opere.
- collaborazione allo svolgimento della attività ordinaria di conservazione e manutenzione (riordino dei materiali, inventariazione manuale e informatica).
- collaborazione alla realizzazione delle attività di comunicazione ed espositive.
- supporto alle attività di accoglienza al pubblico e reception.
- supporto alla segreteria organizzativa e amministrativa.
- collaborazione all'attività didattica e divulgativa (supporto nello svolgimento di percorsi rivolti alle scuole o a particolari categorie di utenti, predisposizione materiali per iniziative didattiche e divulgative, riordino degli stessi, visite guidate).

- collaborazione alla redazione della verbalistica correlata allo stato di conservazione e alla movimentazione delle opere in occasione del riallestimento, di restauri e di partecipazione a mostre.

9) *Numero dei volontari da impiegare nel progetto:*

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

12) *Numero posti con solo vitto:*

13) *Numero ore di servizio settimanali dei volontari, ovvero monte ore annuo:*

14) *Giorni di servizio a settimana dei volontari (minimo 5, massimo 6) :*

15) *Eventuali particolari obblighi dei volontari durante il periodo di servizio:*

- L'orario di sei ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 19.30 ed è concordato con l'operatore locale di progetto in base alle esigenze di servizio.
- Il servizio può essere articolato parte in orario antimeridiano e parte in orario pomeridiano.
- Eccezionalmente per la partecipazione a manifestazioni o eventi culturali, eventuale disponibilità in orario serale e nei giorni festivi.
- E' richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede per motivi di servizio.
- E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.
- Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro, ad un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo.

## CARATTERISTICHE ORGANIZZATIVE

### 16) Sede/i di attuazione del progetto ed Operatori Locali di Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	Nominativi degli Operatori Locali di Progetto		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
	Direzione Cultura	FIRENZE	Via Ghibellina n.30	28472	5	Nesi Antonella	31/01/55	NSENNL55A71F648E

### 17) Altre figure impiegate nel Progetto:

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo	Cod. ident. sede	N. vol. per sede	TUTOR			RESP. LOCALI ENTE ACC.		
						Cognome e nome	Data di nascita	C.F.	Cognome e nome	Data di nascita	C.F.
	Direzione Cultura	FIRENZE	Via Ghibellina n.30	28472	5	Pini Serena	04/06/68	PNISRN68H44D612V	Gherpelli Giuseppe	15/03/47	GHRGPP47C15H223G

18) *Eventuali attività di promozione e sensibilizzazione del servizio civile nazionale:*

Il Comune di Firenze intende realizzare la seguente campagna promozionale che riguarda la complessiva proposta di servizio civile:

In occasione dell'apertura del bando:

- Pubblicazione di tutti i progetti e del bando di selezione sul sito internet [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it). La pubblicazione durerà dall'apertura del bando fino alla sua chiusura per trenta giorni. Inoltre sulla rete civica dell'ente esiste un link che permette agli interessati di trarre in ogni momento tutte le informazioni utili sul servizio civile.
- comunicati stampa e inserzioni su alcuni giornali locali dalla pubblicazione del bando alla sua chiusura per trenta giorni;
- campagna radio sulle frequenze Lady Radio, Controradio, Radio Toscana Network, Novaradio che iniziano con la pubblicazione del bando sul sito dell'U.N.S.C. fino alla sua chiusura per trenta giorni a cura dell'ufficio di Comunicazione interno all'Ente **Comune Network**;
- locandine, manifesti e depliant informativi collocati nei principali punti informativi dell'Amministrazione Comunale, nei Centri per l'Impiego, negli Informagiovani, nei centri di associazioni giovanili, nelle facoltà universitarie dell'Ateneo Fiorentino, nelle mense universitarie e in ogni altro centro di aggregazione periodicamente nel corso dell'anno.

Inoltre periodicamente nel corso dell'anno vengono distribuiti segnalibri informativi e video/CD, che raccontano le esperienze di servizio civile nel Comune di Firenze, alle classi quarte e quinte delle scuole superiori di Firenze.

Si realizzano stand informativi in occasione di particolari eventi/iniziative rivolte anche ad un pubblico giovanile, quali la Festa della Toscana ( mese di novembre 2008) e Terra Futura (mese di aprile/Maggio 2008) ;

E' stato istituito, a cura dell'Assessorato al Servizio Civile, un Forum attivo dedicato specificatamente al servizio civile sul sito [www.comune.fi.it](http://www.comune.fi.it). Il Forum nasce quale occasione per i volontari in servizio di tenersi in contatto, condividere le proprie esperienze, scambiarsi riflessioni e come opportunità di informazione per i giovani interessati a svolgere in futuro questa esperienza.

L'articolata campagna di diffusione e di promozione del progetto prevede un monte ore superiore alle 20 ore

19) *Eventuali autonomi criteri e modalità di selezione dei volontari:*

Viene istituita una commissione costituita dai referenti del progetto, che valuta i titoli e sottopone a colloquio i volontari, adottando per la selezione i criteri stabiliti dall'U.N.S.C. e approvati dal Direttore Generale con la determinazione del 30/05/2002.

20) *Ricorso a sistemi di selezione verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

No

## 21) Piano di monitoraggio interno per la valutazione dei risultati del progetto:

Il Sistema di Monitoraggio Interno è stato strutturato in modo da verificare il livello di soddisfazione di tutte le componenti (con particolare riferimento al volontario) coinvolte durante lo svolgimento del progetto di servizio civile e da valutare il raggiungimento degli obiettivi dichiarati. L'obiettivo principale è quello di aumentare l'efficacia e l'efficienza del servizio, individuando e le situazioni critiche che possono verificarsi nel corso dell'esperienza e definendo soluzioni adeguate. Ulteriore finalità è rappresentata dall'individuazione di strategie specifiche di miglioramento globale del servizio civile per gli anni successivi.

Il responsabile del Monitoraggio Interno in fase di avvio del progetto dovrà definire un piano di monitoraggio di dettaglio, verificare l'attuazione del piano, analizzare ed elaborare i dati raccolti al termine dell'attività, anche in vista del miglioramento generalizzato del sistema di servizio civile.

I soggetti coinvolti nel sistema di monitoraggio sono, oltre al responsabile della formazione, gli Operatori Locali di Progetto e i tutor, i volontari.

Gli strumenti utilizzati dal sistema di monitoraggio sono:

- incontri strutturati di monitoraggio, finalizzati all'individuazione, analisi e soluzione delle criticità emerse;
- somministrazione di questionari;
- elaborazione di schede di valutazione.

Il Sistema di Monitoraggio prevede tre livelli di indagine:

1. livello di soddisfazione dei volontari;
2. Attività svolte dell'OLP e del Tutor;
3. Valutazione dell'attività dei volontari da parte dell'OLP

I dati raccolti confluiranno in un report finale di monitoraggio.

### **1) MONITORAGGIO LIVELLO DI SODDISFAZIONE VOLONTARI**

Il monitoraggio in itinere si svolge attraverso sei incontri di sei ore che si svolgono presso diverse sedi del progetto di Servizio Civile.

Gli incontri sono obbligatori e coordinati dal responsabile della formazione dell'Ente e sono centrati sulla discussione in aula di tutte le problematiche emerse durante il servizio.

Su indicazione dei volontari o in riferimento a quanto emerso durante la riunione, inoltre, vengono organizzati incontri a tema, finalizzati ad affrontare particolari criticità o necessità di approfondimento, eventualmente alla presenza di esperti di settore.

Il livello di soddisfazione dei volontari verrà monitorato attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento, tre volte durante l'arco di svolgimento del servizio civile (alla conclusione del primo trimestre, del secondo trimestre e al termine delle attività).

Il questionario, strutturato secondo le tecniche della ricerca quantitativa e sottoposto a tutti i volontari, indagherà i seguenti items, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo):

- attinenza dell'attività svolta rispetto al progetto per il quale il volontario è stato selezionato
- Qualità e frequenza dei rapporti con gli utenti
- Utilità del servizio alla cittadinanza
- Rispondenza del servizio alle aspettative
- Utilità del servizio in una prospettiva di sviluppo professionale
- Qualità del clima interno
- Efficienza dell'organizzazione del lavoro
- Qualità dei rapporti con il tutor e con l'OLP
- Livello di disponibilità del tutor e dell'OLP

- Qualità dei rapporti con l'ufficio civile
- Livello di coinvolgimento e motivazione

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- suggerimenti per il miglioramento delle attività di servizio civile.

## **2) MONITORAGGIO ATTIVITA' OLP E TUTOR**

Si prevedono tre incontri nell'arco dell'anno, condotte dal responsabile della formazione, con l'obiettivo di monitorare le seguenti attività:

- Pianificazione delle azioni previste
- Individuazione di aree di sviluppo
- Realizzazione di specifiche fasi progettuali
- Stato di attuazione del progetto
- Raggiungimento degli obiettivi quantitativi e qualitativi
- Problemi e criticità

Nell'ultimo mese viene effettuato un incontro di verifica finale e di riprogettazione, al termine del quale il coordinatore della formazione elabora un documento in cui vengono messi in evidenza:

- Il raggiungimento degli obiettivi prefissati
- Le azioni previste comparate con quelle realizzate
- I nodi critici
- Le risorse impiegate
- I dati dei questionari somministrati

All'OLP e al Tutor, inoltre, verrà somministrato un questionario (alla conclusione primo semestre e alla conclusione delle attività) che indagherà sui seguenti items:

- Utilità del ruolo svolto in relazione all'attività professionale?
- Risposta alle attese iniziali
- Ore settimanali dedicate ai volontari
- La presenza dei volontari quanto ha portato qualcosa di nuovo nella tua attività?
- Qualità dei rapporti con i volontari
- Qualità dei rapporti con l'Ufficio Servizio Civile
- Qualità dei rapporti con le diverse figure coinvolte nel servizio civile
- Livelli di criticità riscontrati
- Qualità/tempi di risposta alle criticità emerse

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- suggerimenti per il miglioramento delle attività di servizio civile.

## **3) MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELL'ATTIVITA' PRESTATI DAI VOLONTARI**

La valutazione delle attività prestate dal volontario viene effettuata dall'OLP in tre diversi momenti del servizio (alla conclusione del primo trimestre, alla conclusione del secondo trimestre e al termine delle attività).

A tal fine viene somministrato un questionario, utilizzando un criterio di assegnazione di punteggi da 1 a 10, che indagherà sui seguenti aspetti:

- Puntualità
- Spirito di iniziativa e autonomia operativa
- Capacità organizzativa del proprio lavoro
- Capacità di adattamento a situazioni diverse da quelle previste
- Capacità di risoluzione dei problemi
- Capacità di comunicazione e di lavorare in gruppo
- Livelli di competenza raggiunti

--

22) *Ricorso a sistemi di monitoraggio verificati in sede di accreditamento (eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio):*

No	
----	--

23) *Eventuali requisiti richiesti ai candidati per la partecipazione al progetto oltre quelli richiesti dalla legge 6 marzo 2001, n. 64:*

<ul style="list-style-type: none"><li>- iscrizione o laurea presso una facoltà ad indirizzo storico-artistico, o comunque legata all'ambito dei beni e delle attività culturali, oppure a scuole o corsi attinenti (restauro, grafica, catalogazione, ecc..).</li><li>- in sede di colloquio di selezione, saranno inoltre presi in considerazione i seguenti requisiti:<ul style="list-style-type: none"><li>- capacità relazionale</li><li>- conoscenza informatica di base del pacchetto Office e di Internet</li><li>- conoscenza di una lingua straniera</li><li>- conoscenze relative a materie attinenti e responsabilità nell'approccio con oggetti di alto valore artistico e materiali attinenti (imballaggi, schede, cataloghi,..)</li></ul></li></ul>
---

24) *Eventuali risorse finanziarie aggiuntive destinate in modo specifico alla realizzazione del progetto:*

<p>Ogni anno all'interno delle previsioni di bilancio viene costituito un fondo complessivo che sarà utilizzato per i volontari in servizio civile di tutti i progetti</p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Spese diverse, trasferte, biglietti autobus, partecipazione a corsi, seminari, convegni, etc. € 10.000,00</li><li>➤ Spese di pubblicità e promozione: € 35.000,00</li><li>➤ Spese per la formazione specifica: € 17.000,00</li></ul> <p>Il Comune di Firenze ha stipulato con la Fondiaria Assicurazione una polizza con la quale vengono estese anche ai volontari le garanzie in materia di responsabilità civile personale per danni involontariamente cagionati a terzi nello svolgimento delle attività e per infortuni subiti durante il servizio.</p>
---

25) *Eventuali copromotori e partners del progetto con la specifica del ruolo concreto rivestito dagli stessi all'interno del progetto:*

<p><u>Per le attività del Museo Bardini</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Università di Pisa e Firenze: il Museo Bardini collabora con i Dipartimenti storico-artistici di queste due Università. Essi svolgono attività di ricerca complementari ai programmi e alle attività in svolgimento all'interno del Museo, sotto forma di tesi di laurea o di dottorato, in occasione di progetti espositivi, o di ricerche finalizzate a cicli di conferenze.</li><li>- Fondazione Strozzi: il Museo Bardini collabora con la Fondazione alla realizzazione di Mostre ed Esposizioni</li></ul>
---

- Fondazione Horne, Kunsthistorisches Institut, Villa I Tatti: The Harvard University Center for Italian Renaissance Studies, sono soggetti con cui il Museo Bardini collabora ai fini di attività di ricerca.

Per le attività del Museo di Palazzo Vecchio

1. Associazione Charles Loeser in via dei Cerretani n.2 a Firenze: collabora con il Museo di Palazzo Vecchio, con attività di fund raising per la conservazione e valorizzazione delle opere d'arte e degli arredi della Donazione Loeser alla città di Firenze e partecipando attivamente alla realizzazione dei relativi programmi attraverso un apposito comitato scientifico ( vedi note che si allegano )
2. Cooperativa Opera d'Arte con sede in piazza dei Maccheroni n. 1 a Firenze: collabora alla catalogazione informatizzata dei musei comunali e inventariazione del patrimonio di interesse storico e artistico di Palazzo Vecchio, sia per incarico diretto, che nell'ambito della Convenzione tra il Servizio Musei Comunali del Comune di Firenze e il Consorzio di Servizi Culturali CICLAT a r.l. con sede in Bologna in via della Vigna ( vedi convenzione allegata )

I volontari affiancheranno il personale di queste associazioni per partecipare alle attività concernenti il Museo di Palazzo Vecchio.

*26) Risorse tecniche e strumentali necessarie per l'attuazione del progetto:*

Le risorse tecniche e strumentali richieste per la realizzazione del progetto sono quelle generalmente in uso per le attività di ufficio, di formazione e di diffusione delle informazioni: spazi e arredi idonei al lavoro, aule di formazione, postazioni di lavoro, attrezzature e sistemi informatici e telematici multimediali; supporti didattici e materiale informativo. Tutte le risorse necessarie sia alle fasi di formazione generale e specifica sia alla realizzazione delle attività di servizio saranno messe a disposizione dei volontari con modalità e tempi differenti a seconda delle sedi coinvolte e delle specifiche azioni del progetto.

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

*27) Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

L'Università degli Studi di Firenze ha recepito la nota n. 2626 del 09.07.04 del Ministro dell'Istruzione, dell'Università e delle Ricerche e, pertanto, riconosce agli studenti universitari in servizio civile crediti formativi universitari fino a un massimo di 18 complessivamente, nell'ambito delle attività di cui alla lett. d e f dell'art.10 D.M. 509/99

*28) Eventuali tirocini riconosciuti :*

In relazione alla **Convenzione di Tirocinio di Formazione e Orientamento del 24.05.02** tra il Comune di Firenze e l'Università degli Studi di Firenze, ogni facoltà dell'Università degli studi di Firenze riconosce il servizio civile volontario come attività di tirocinio ai fini del conseguimento della laurea.  
Il corso di laurea in Lettere della facoltà di Lettere e Filosofia dell'Università di Firenze

riconosce ai volontari del servizio civile due crediti formativi come tirocinio nella misura stabilita dal Regolamento del corso di laurea. ( vedi allegato ).

29) *Competenze e professionalità acquisibili dai volontari durante l'espletamento del servizio, certificabili e validi ai fini del curriculum vitae:*

Il Servizio Civile aiuterà il volontario a migliorare la conoscenza del valore delle persone, a riflettere sulla centralità della figura umana e sui concetti di dignità di ogni cittadino.

A conclusione del progetto si ritiene che i volontari abbiano acquisito le seguenti competenze.

**Competenze di base**

Essere in grado di:

- Utilizzare in modo consapevole il PC e i principali software informatici
- Analizzare, elaborare, rappresentare dati e informazioni
- Gestire la posta e i contatti in rete
- Effettuare ricerche anche complesse di informazioni, documenti ed opportunità sul web
- Individuare le caratteristiche del settore in cui opera l'organismo/ente ospitante, i servizi e l'utenza di riferimento
- Descrivere i principali elementi organizzativi che definiscono dell'ente/organismo ospitante
- Definire le principali funzioni organizzative dell'azienda/organizzazione ospitante
- Riconoscere e applicare le regole osservate nel contesto di riferimento: linguaggio, atteggiamento, rispetto degli orari e altre norme comportamentali;
- Agire in vista dell'ottimizzazione dei tempi, dei mezzi e risorse a disposizione;
- Applicare i principi fondamentali della prevenzione e collaborare al mantenimento delle condizioni di sicurezza sul luogo di lavoro

**Competenze tecnico professionali**

Essere in grado di:

- elaborare semplici schedature delle opere
- riconoscere lo stato di conservazione delle opere
- collaborare con gli specialisti in merito alle attività di ricerca, raccogliendo materiale documentario e iconografico per la realizzazione di opuscoli e tavole informative.
- collaborare all'allestimento e smontaggio di mostre e degli eventi correlati
- riconoscere i materiali e le tecnologie da impiegare per l'allestimento di un'esposizione
- partecipare all'organizzazione degli spazi e dei percorsi espositivi e alla predisposizione dei relativi supporti informativi
- raccogliere ed elaborare dati e materiali per attività didattiche
- proporre percorsi culturali rispondenti alle richieste di varie tipologie di visitatori
- utilizzare tecnologie informatiche per la gestione di dati, archivi, indirizzari
- coordinare le attività di prenotazione e successivo accoglimento dei gruppi in visita.

**Competenze Trasversali**

Essere in grado di:

- Adottare stili e strategie comunicative differenziate, adeguate al contesto e agli scopi della comunicazione, anche in vista della risoluzione di problemi comunicativi
- Lavorare in gruppo per affrontare problemi, progettare soluzioni, produrre risultati collettivi
- Assumere un atteggiamento collaborativo e disponibile
- Agire in modo da ottimizzare i tempi e i costi
- Svolgere i propri compiti con correttezza ed riservatezza
- Prestare attenzione al livello di precisione e di qualità del lavoro svolto
- Avere sensibilità per le esigenze del cliente/utente finale
- Potenziare l'autoapprendimento, migliorando le proprie competenze e prestazioni

lavorative

- Affrontare e risolvere problemi ovvero pianificare strategie di azione per fronteggiare situazioni e risolvere problemi di diversa natura tenendo conto delle logiche di contesto
- Adattarsi alle situazioni differenti da quelle previste mostrando flessibilità e spirito propositivo anche in condizioni non routinarie
- Esprimere capacità di osservazione/sintesi per focalizzare le problematiche e rapportarle in maniera puntuale a chi prende le decisioni

### **SISTEMA DI RILEVAZIONE E CERTIFICAZIONE DELLE COMPETENZE ACQUISITE**

L'Ufficio Servizio civile ha elaborato, in collaborazione con l'agenzia formativa CESVIP accreditata alla regione Toscana (codice d'accreditamento 285), un sistema di certificazione/riconoscimento delle competenze in uscita che tenga in considerazione le attività svolte dal volontario e le abilità sviluppate durante il servizio civile.

Il sistema impiantato prevede la realizzazione delle seguenti fasi:

#### **Fase I – Somministrazione questionario in entrata**

Il questionario di auto-analisi si basa su una piattaforma di competenze che il volontario dovrebbe possedere al termine dell'esperienza di servizio civile, costruita prendendo in considerazione le attività previste dal progetto. Le tipologie di competenza cui si fa riferimento sono tre:

- Le competenze di base, intese come i saperi minimi e abilità fondamentali per l'accesso al mercato del lavoro e per l'aumento del proprio livello di occupabilità;
- le competenze tecnico-professionali; costituite dalle abilità e tecniche che caratterizzano la specifica attività svolta durante il servizio civile e il processo lavorativo in cui si è stati inseriti;
- le competenze trasversali, relative ai comportamenti e gli atteggiamenti sul lavoro, non legati ad uno specifico contesto professionale, che consentano fornire prestazioni lavorative più efficaci.

Compilando il questionario in entrata viene chiesto al volontario di indicare per ogni competenza la misura in cui ritiene di possedere quella specifica competenza.

I risultati del questionario avranno vedranno due differenti tipologie di utilizzatori:

- l'Ufficio Servizio Civile, dall'OLP e dal Tutor per la progettazione di dettaglio delle attività di formazione e per impostare un efficace inserimento lavorativo del tutor;
- gli esperti di bilancio delle competenze per misurare lo scarto tra le competenze dichiarate in entrata e le competenze dichiarate in uscita nel momento in cui verrà riproposto il questionario al termine del servizio civile.

#### **Fase 2 – Formazione**

Alla conclusione del servizio civile si prevede l'effettuazione di una giornata di formazione (8 ore), condotta da un docente-facilitatore esperto, focalizzata sull'autoanalisi delle competenze, il potenziamento dell'autoapprendimento, l'utilizzo di tecniche per il riconoscimento e la valorizzazione delle capacità/abilità acquisite (anche di ordine relazionale) in modo da aumentarne la spendibilità nel mondo del lavoro. L'obiettivo è far sì che il volontario abbia piena consapevolezza del percorso effettuato e sia in grado di capitalizzare al meglio l'esperienza compiuta, supportato dal docente incaricato di facilitare questo processo.

Al termine della giornata di formazione viene somministrato il questionario di auto-analisi delle competenze.

#### **Fase 3 – Somministrazione questionario in uscita**

Il questionario somministrato nella fase I viene riproposto ai volontari con qualche modifica. La modifica consiste nell'utilizzo di un ulteriore elemento di indagine. Per ogni competenza, infatti, viene chiesto di indicare, oltre la misura in cui ritiene di aver acquisito quella specifica competenza, anche la significatività (rilevanza, spendibilità) attribuita alla stessa in relazione al proprio progetto di sviluppo personale/professionale. Tale doppio canale di acquisizione di dati permette di definire oltre ai livelli di competenze, le aree di miglioramento sui cui il volontario potrà intervenire in futuro.

**Fase 4 – Analisi delle schede di valutazione**

I risultati del questionario di auto-analisi verranno letti congiuntamente alle schede di valutazione dell'operato del volontario compilate a cura dell'OLP, al quale eventualmente potranno essere richieste integrazioni e specificazioni.

**Fase 5 – Colloqui con i volontari**

Gli esperti di bilancio delle competenze effettueranno incontri di verifica (2 ore) e condivisione dei risultati con i volontari che hanno effettuato il test. L'obiettivo è commentare insieme al volontario il quadro emerso dal test, ripercorre il percorso effettuato, valutare eventuali incongruenze emerse e giungere alla definizione della piattaforma di competenze acquisite.

**Fase 6 – Dichiarazione delle competenze**

La fase finale prevede l'elaborazione di matrice sintetica e una dichiarazione di competenze che potrà essere utilizzata e valorizzata dal volontario all'interno del proprio curriculum vitae (i volontari verranno spinti ad utilizzare il format di CV europeo).

## Formazione generale dei volontari

*30) Sede di realizzazione:*

Comune di Firenze, Ufficio Servizio Civile via Palazzuolo n.12.

*31) Modalità di attuazione:*

Il corso, progettato e curato dall'Ufficio Servizio Civile verrà coordinato dal formatore accreditato, che si avvarrà della collaborazione di docenti interni, qualificati nelle diverse materie trattate. Inoltre l'ente intende avvalersi di formatori dell'Università degli Studi di Firenze.

*32) Ricorso a sistemi di formazione verificati in sede di accreditamento ed eventuale indicazione dell'Ente di 1^ classe dal quale è stato acquisito il servizio:*

No

*33) Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Le metodologie utilizzate durante le attività di formazione saranno le seguenti:

**1. metodologie innovative di formazione.**

Durante la formazione specifica i docenti verranno stimolati ad utilizzare metodologie finalizzate a stimolare la partecipazione attiva, evitando il più possibile la lezione frontale di tipo classico. Le metodologie didattiche quindi saranno di natura partecipativa ed esperienziale quali esercitazioni di gruppo, simulazioni, analisi di casi, dibattiti, confronti e condivisione di esperienze.

**2. ruolo attivo dei volontari**

Durante le attività di formazione verranno utilizzate metodologie aventi carattere aperto con l'obiettivo di favorire il più possibile il coinvolgimento e la partecipazione dei formandi, di esaltare le forme di interazione e di comunicazione tra corsisti, tra corsisti e tutor, tra corsisti e i docenti. La creazione di "reti di interazione e di scambio" costituisce, infatti, un supporto fondamentale per l'ottimizzazione del processo di apprendimento.

### **3. ruolo attivo dei gruppi di lavoro**

I gruppi di lavoro sono intesi sia come rete di collegamenti funzionale al raggiungimento degli obiettivi formativi generali, sia come situazione di apprendimento individuale. L'assunto di base è che il lavoro di gruppo rappresenta la variabile strategica per la gestione delle complessità insite nel contesto di riferimento, per la rilevazione dei problemi specifici e la ricerca delle soluzioni più adeguate. Il gruppo rappresenta un luogo privilegiato per lo sviluppo di apprendimento individuale e collettivo in quanto consente la discussione, lo scambio intersoggettivo, il trasferimento di esperienze e competenze. Il gruppo di lavoro, inoltre, agisce da stimolo sui livelli di motivazione e sull'orientamento al miglioramento continuo.

#### *34) Contenuti della formazione:*

La formazione generale ha lo scopo di trasmettere ai volontari una maggiore conoscenza e consapevolezza relativamente al sistema del Servizio Civile, della sua storia e ed evoluzione nel tempo, dei principi che lo caratterizzano, le sue sfaccettature sociali e culturali.

La formazione è attuata direttamente dall'Ufficio Servizio Civile del Comune di Firenze, il quale si avvale della collaborazione di relatori/docenti interni ed esterni. La formazione generale è articolata in sei giornate formative, alle quali devono partecipare obbligatoriamente tutti i volontari ammessi al servizio.

Obiettivo primario dell'articolazione previsto per la formazione generale è l'incremento della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, con preciso riferimento alle tematiche previste dalla Circolare prot. UNSC 44807/II/I del 08/09/2003.

#### **PRIMA GIORNATA - Sede via Palazzuolo n.12**

##### **Contenuti Docente Ore**

Accoglienza e introduzione

*Sergio Dell'Olio* - Coordinatore formazione Servizio Civile Comune di Firenze

Ordinamento e normativa del servizio civile nazionale

*Maria Bucciery* – Responsabile Ufficio Servizio Civile Comune di Firenze

## **SECONDA GIORNATA - Sede Montesenario**

### **Contenuti Relatore Ore**

Comune di Firenze e volontariato: una sinergia consolidata

*L. De Siervo* - Assessore al Terzo Settore Comune di Firenze

4

Servizio civile volontario e promozione sociale

*M. Mordini* - Responsabile P.O. Promozione Sociale Comune di Firenze

Servizio civile nel comune di Firenze: ci serve/ti serve?

*S. Dell'Olio* - Coordinatore formazione servizio civile comune di Firenze

Dove siamo - visita al convento

*Frate Priore di Montesenario*

Organizzazione della pubblica amministrazione

*F. Ceccatelli* - Ufficio segreteria generale comune di Firenze

Essere pacifici 1  
(Interventi/Dibattito)

*S. Saccardi* - Direttore della rivista "Testimonianze"

*S. Siliani* - Redattore della Legge Regionale sul Servizio Civile

4

### TERZA GIORNATA - Sede Convento di Montesenario

**Contenuti  
Relatore  
Ore**

Confronti sulle esperienze di volontariato dei presenti.  
Incontro con i volontari nei vari settori del Comune di Firenze

Conduttore: *S. Dell'Olio* – Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

4

Fare volontariato  
*G. Bellini* – Coordinatrice Nazionale della Tavola della Pace

Storia dell'Obiezione di coscienza  
*A. Barbaro* – Esperto di Ordinamento e Storia dell'obiezione di coscienza

Relazioni Umane  
(Interventi/Dibattito)  
Padre Bruno Zanirato  
*P. Meringolo* – Docente di Psicologia di Comunità - Università degli Studi di Firenze

4

### QUARTA GIORNATA - Sede Convento di Montesenario

**Contenuti  
Relatore  
Ore**

Vivere l'ambiente - Un ambiente da vivere  
*F. Ferruzza* – Direttore Regionale Lega Ambiente

4

La partecipazione attiva alla società civile – Le pari Opportunità  
(dibattito)

*N. Baracani* – Docente di Sociologia della Devianza e del Lavoro - Università degli Studi di Firenze

ESSERE PACIFICI 2

D. *Maselli* – Docente di Storia del Cristianesimo e delle Religioni - Università degli Studi di Firenze

4

**QUINTA GIORNATA - Sede via Palazzuolo n.12**

**Contenuti  
Relatore  
Ore**

La legge 626: introduzione generale alla normativa

**A. Allegri – Ufficio Promozione Sociale Comune di Firenze**

6

La rete civica del comune di Firenze

A. Miola – *Direzione Organizzazione – Area Comunicazione Comune di Firenze*

G. Vannuccini – *Direzione Sistemi Informativi Comune di Firenze*

Le politiche giovanili nazionali e quelle del comune di Firenze

A. Bracco – *Direzione Istruzione, Politiche Giovanili - Comune di Firenze*

**SESTA GIORNATA - Sede via Palazzuolo n.12**

**Contenuti  
Relatore  
Ore**

Rivisitazione della formazione generale: valutazione e dibattito

Conduttore: S. Dell'Olio

Coordinatore Formazione Servizio Civile Comune di Firenze

6

**ALTRE OCCASIONI FORMATIVE OFFERTE AI VOLONTARI NEL CORSO DELL'ANNO DI SERVIZIO:**

- ❑ Rassegna Regionale **Dire & Fare**, Firenze o Massa Carrara, la quale propone spazi di approfondimento sulle politiche sociali, sullo sviluppo sostenibile e le tecnologie per il *digital divide*;
- ❑ Rassegna **Terra Futura**, Firenze, mostra- convegno internazionale delle buone pratiche di sostenibilità, per conoscere progetti, esperienze ed iniziative in campo economico, sociale e ambientale.
- ❑ Visita **Museo Storico della Resistenza a Sant'Anna di Stazzema**, Lucca, dove si consumò la strage di 393 civili da parte dei nazi-fascisti il 12 agosto 1944;
- ❑ Visita **Centro di Documentazione don Milani** e Scuola di Barbiana a Vicchio, Firenze, per conoscere la figura di don Milani e il suo messaggio educativo.
- ❑ **FORUM sulla Pubblica Amministrazione**, Roma, per conoscere le nuove tecnologie, l'informatizzazione, la digitalizzazione, come fattori abilitanti del cambiamento della P.A., i sistemi integrati di servizi on line, l'interscambio, la cooperazione applicativa e la condivisione dei dati tra le Pubbliche Amministrazioni;
- ❑ EURO P.A., Rimini, appuntamento nazionale dedicato al mondo delle autonomie locali per un confronto diretto tra pubblica amministrazione locale e centrale, industrie, fornitori di servizio, operatori economici, imprese e cittadini;
- ❑ Organizzazione di una **rassegna cinematografica di film d'autore** e a tema che si svolge nella sala predisposta presso la sede dell'Ufficio Servizio Civile del Comune di Firenze.

35) *Durata:*

42 ore

## **Formazione specifica (relativa al singolo progetto) dei volontari**

36) *Sede di realizzazione:*

Via Ghibellina n.30, Palazzo Vivarelli – Colonna, FIRENZE

37) *Modalità di attuazione:*

Formazione gestita direttamente da personale dell'Assessorato con possibile intervento di esperti e collaboratori esterni

38) *Nominativo/i e dati anagrafici del/i formatore/i:*

- Nesi Antonella, nata Firenze il 31/1/1955
- Pini Serena, nata a Firenze il 4/6/1968
- Bigi Luana, nata a Firenze il 25/06/1944

39) *Competenze specifiche del/i formatore/i:*

Nesi Antonella – laurea in Lettere e Filosofia presso l'Università degli Studi di Firenze ( vedi curriculum)  
Pini Serena – laurea in Lettere presso l'Università degli Studi di Firenze ( vedi curriculum)  
Bigi Luana – laurea in Scienze Politiche presso l'università degli Studi di Firenze ( vedi curriculum)

40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

Lezioni frontali, visite guidate, lavori di gruppo, partecipazione a convegni e seminari.

41) *Contenuti della formazione:*

La formazione specifica è finalizzata all'acquisizione delle conoscenze e competenze specifiche (teoriche e pratiche) necessarie per un efficace inserimento nell'organismo in cui il volontario svolgerà il suo percorso di servizio civile.

La formazione specifica deve essere strutturata in modo da incrementare la crescita della consapevolezza dell'importanza dell'essere cittadini attivi, della partecipazione democratica nonché riguardo le attività che i Quartieri svolgono nei vari settori ove è previsto l'intervento dei volontari. Regolamento dei Consigli di Quartiere. Progetti rivolti ai giovani, visite e sopralluoghi, colloqui con gli operatori dei servizi attivi in ciascun quartiere. Nozioni sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

**MODULO I – IL CONTESTO DI RIFERIMENTO**

Durata: 16 ore

Obiettivo: Fornire allo volontario gli elementi conoscitivi per orientarsi efficacemente all'interno del contesto di inserimento

Contenuti:

- Organigramma e funzioni della Direzione cultura
- Descrizione degli Uffici coinvolti nel progetto: ruoli e funzioni
- Il quadro legislativo di riferimento: normativo nazionale e regionali
- Descrizione degli uffici Servizio Attività Culturali
- Descrizione degli uffici Servizio Musei Comunali
- Sicurezza, Qualità e Sistemi informativi

**MODULO II – IL PROCESSO LAVORATIVO , METODI E STRUMENTI**

Durata: 48 ore

Obiettivo: Fornire al volontario una panoramica dei processi lavorativi nei quali viene inserito, delle figure professionali con le quali si troverà ad interagire e dei flussi di comunicazione interni. Favorire lo sviluppo della capacità di utilizzo da parte del volontario delle tecniche e gli strumenti di lavoro necessari per operare efficacemente, portare avanti le attività assegnate e raggiungere i risultati attesi.

Contenuti:

- L'organizzazione per processi
- I macro processi lavorativi
- Figure professionali e organizzazione del lavoro: fasi, attività, risultati attesi
- Il processo lavorativo nel quale il volontario viene inserito
- I flussi di comunicazione interna
- Compiti, responsabilità e ambiti di autonomia del volontario
- Elementi di Museologia e Museografia, rilette in rapporto alle specificità del Museo Bardini e del Museo di Palazzo Vecchio ed in rapporto ad altre Istituzioni museali correlate (spiegazione e visita di un Museo e di una mostra)
- Articolazione dei percorsi espositivi delle raccolte; aspetti e problemi relativi

- all'allestimento, ai supporti informativi per il pubblico (didascalie, schede di sale, programmi informatici)
- Elementi di biblioteconomia e gestione degli scambi bibliografici, in rapporto al patrimonio librario del Museo
- Gli archivi cartacei: gestione e aggiornamento
- Gli strumenti informatici utilizzati
- Monitoraggio finale dei volontari

### **MODULO III – COMUNICAZIONE E LAVORO DI GRUPPO**

Durata: 8 ore

Obiettivo: Sviluppare le capacità di individuazione delle corrette strategie comunicative, sulla base del destinatario della comunicazione, del contesto e degli obiettivi da raggiungere, di interpretazione e decodificazione della comunicazione altrui. Sviluppare la propensione alla collaborazione e al lavoro di gruppo.

Contenuti:

- Modelli comunicativi
- Il processo comunicativo e le barriere che lo ostacolano
- Contestualizzazione della comunicazione, il destinatario e le finalità
- Il ruolo dell'emittente
- Le tecniche di presentazione
- La comunicazione come processo organizzativo, la conflittualità nei luoghi di lavoro
- Leadership e coaching
- La dinamica comunicativa all'interno di gruppo
- Coinvolgimento e persuasione
- Comunicazione verbale e non verbale
- La mediazione e la negoziazione

42) *Durata:*

72 ore

## **Altri elementi della formazione**

43) *Modalità di monitoraggio del piano di formazione (generale e specifica) predisposto:*

### **MONITORAGGIO DELLA FORMAZIONE**

Il monitoraggio relativo alle attività formative realizzate durante il servizio civile utilizzerà verrà realizzato attraverso i seguenti strumenti:

- verifiche informali effettuati dal responsabile della formazione, finalizzato alla rilevazione di criticità e all'individuazione di soluzioni in corso d'opera;
- somministrazione di un questionario gradimento al termine della formazione generale;
- somministrazione di un questionario di gradimento della formazione specifica.

### **FORMAZIONE GENERALE - QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Il questionario di gradimento relativo alla formazione generale, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), indagherà sui seguenti ambiti:

- accoglienza e adeguatezza dei spazi/locali utilizzati per la formazione generale;
- chiarezza espositiva dei relatori riguardo al sistema di servizio civile, alla normativa di riferimenti, ai diritti e doveri del volontario

- livello di conoscenza pregresso del funzionamento interno della pubblica amministrazione
- livello di conoscenza del funzionamento delle pubblica amministrazione in seguito alla formazione
- livello di interesse e coinvolgimento riguardo ai temi trattati (pace, ambiente, etc.)
- livello di conoscenza acquisito riguardo alle dinamiche del volontariato e alla partecipazione attiva alla società civile
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito, alla discussione e al confronto con i docenti e i colleghi volontari
- Valutazione generale sul percorso formativo effettuato

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- punti di forza e punti di debolezza delle formazione generale
- suggerimenti per il miglioramento della formazione generale

### **FORMAZIONE SPECIFICA – QUESTIONARIO DI GRADIMENTO**

Il questionario di gradimento relativo alla formazione specifica, utilizzando una scala che va da 1 (minimo accordo) a 5 (massimo accordo), indagherà sui seguenti ambiti:

- accoglienza e adeguatezza dei spazi/locali utilizzati per la formazione specifica;
- Relatori: chiarezza espositiva, disponibilità all'interazione e ad adeguare i contenuti alle esigenze emerse
- Adeguatezza del tempo dedicato al dibattito, alla discussione e al confronto con i docenti e i colleghi volontari
- livello di interesse e coinvolgimento riguardo ai temi trattati
- Livello di immediata applicabilità di quanto appreso in aula
- valutazioni generale sul percorso formativo effettuato

La seconda parte del questionario è dedicata ai commenti liberi riguardanti:

- considerazioni personali sull'attività svolta
- punti di forza e punti di debolezza della formazione specifica
- suggerimenti per il miglioramento della formazione specifica

Firenze,

Il progettista: Giuseppe Gherpelli

Il Responsabile del Servizio Civile Nazionale: delegata Marzia Mordini