

Allegato A – Servizio Civile Universale Italia

SCHEDA ELEMENTI ESSENZIALI DEL PROGETTO ASSOCIATO AL PROGRAMMA DI INTERVENTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE – ITALIA - anno 2026

TITOLO DEL PROGETTO:

SCU tra dipinti e sculture nei musei milanesi 2026

SETTORE ED AREA DI INTERVENTO:

Settore: D - Patrimonio storico, artistico e culturale

4. Valorizzazione sistema museale pubblico e privato
5. Tutela e valorizzazione dei beni storici, artistici e culturali

DURATA DEL PROGETTO:

12 mesi

OBIETTIVO DEL PROGETTO:

Il paragrafo che segue presenta l'obiettivo progettuale comune a tutti gli Enti di accoglienza e correlato al programma, gli obiettivi di inclusione sociale e gli obiettivi specifici, riconducibili all'obiettivo del progetto, messi in relazione alla situazione di partenza in cui versa il singolo ente e la situazione di arrivo a cui si auspica.

Obiettivo progettuale comune e condiviso dagli Enti di accoglienza

Il progetto si pone l'obiettivo di **tutelare il patrimonio artistico del territorio da offrire e rendere fruibile al più vasto pubblico possibile**, in conformità con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 e l'ambito di azione del programma.

Il museo oggi, quale che sia la sua natura, non può essere solo un contenitore per la conservazione e l'esposizione ma deve organizzare azioni e servizi per la tutela, la fruizione e la valorizzazione dei beni in esso racchiusi, declinando specifici obiettivi in considerazione della propria storia e della natura delle collezioni.

I Musei parlano di noi. Lo fanno attraverso la storia, l'arte, il territorio. Posseggono un patrimonio vasto che deve essere tutelato, ma allo stesso tempo reso accessibile al visitatore. Ecco perché in quest'ottica i musei puntano a:

- tutelare il patrimonio conservato attraverso azioni di cura e gestione quotidiana
- formare un'utenza consapevole, che possa fruire del patrimonio culturale non solo da spettatore, ma da protagonista interagendo con il museo e il territorio;
- investire sulla relazione con le scuole, affinché i musei possano diventare veicolo di conoscenza e di apertura mentale, strumento per la formazione di un pensiero individuale e critico;

- uscire dalla logica del proprio orticello per costruire e tessere relazioni significative con le realtà territoriali (siano essi soggetti pubblici o privati, istituzioni, associazioni). In misura più ampia questo avviene tra alcuni musei affini per tipologia tematica: una logica di lavoro a rete per potenziare la propria capacità di attrattività. La parola d'ordine non è isolamento, ma collaborazione e promozione condivisa;
- comunicare con il mondo sapendo sfruttare di volta in volta il mezzo di comunicazione adeguato;
- promuovere il piacere dell'arte in tutte le sue forme e applicazioni;
- Migliorare l'accesso al patrimonio documentale di biblioteche e archivi e ai servizi offerti, dedicando più tempo di qualità agli utenti nel front-office, aumentando l'efficienza nell'evasione delle loro richieste e mantenendo costantemente il materiale in buono stato;
- proseguire il lavoro di catalogazione e archiviazione anche fisica.

RUOLO ED ATTIVITÀ DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Dal primo giorno di avvio del progetto l'operatore volontario sarà affiancato dall'OLP che gli fornirà tutte le indicazioni utili ad operare.

Dopo questo primo periodo potrà inserirsi in modo attivo e relativamente autonomo, se ritenuto necessario dall'Olp, nei servizi previsti, potendo sempre contare sul coordinamento e sulla supervisione del proprio operatore e del personale di riferimento dei servizi.

Le attività che gli operatori volontari svolgeranno in modo condiviso sono indicate nei punti precedenti e riguardano: l'accoglienza, la formazione, il monitoraggio, il tutoraggio, la certificazione delle competenze. Inoltre, come si evince dalle pagine che seguono, gli operatori volontari all'interno delle sedi di servizio svolgeranno attività comuni e attività particolarmente legate agli obiettivi e ai bisogni intercettati dalla sede di servizio.

Di seguito sono esplicitate, per ogni sede di attuazione del progetto e in relazione all'area di intervento, la descrizione del ruolo e delle attività previste per ciascuno dei volontari richiesti a seconda dei relativi servizi.

1. COMUNE DI MILANO – sede 167259 – Museo del Novecento

Obiettivo 1: Ridurre i potenziali rischi nei momenti di movimentazione delle opere

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione delle operazioni di prestito in uscita delle opere	1. Contatto con le istituzioni che chiedono il prestito di un'opera	Il volontario sarà coinvolto in tutte le attività connesse con il prestito delle opere, sia entrata che in uscita, del Museo. Nello specifico si occuperà delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • gestione della logistica; • gestione delle richieste burocratiche; • preparazione delle schede delle opere coinvolte; • preparazione degli adeguati imballaggi; presenza nei momenti di carico e scarico; supporto nella predisposizione degli spazi.
	2. Compilazione schede di prestito	
	3. Creazione documentazione fotografica delle movimentazioni delle opere	
	4. Creazione mappatura fotografica delle opere concesse in prestito	
	5. Realizzazione imballaggi morbidi	
	6. Riordino dei depositi	
	7. Monitoraggio della situazione delle opere in prestito	
2. Gestione delle	1. Contatto con le istituzioni e privati prestatori delle opere richieste in prestito	Il volontario sarà impegnato in tutte le attività che gravitano intorno agli

operazioni di prestito in entrata di opere per mostre temporanee	2. Creazione data base opere ricevute in prestito per la raccolta di informazioni per i trasportatori, e compagnie assicurative	spostamenti delle opere d'arte. In particolare, sarà fondamentale la sua presenza nei momenti in cui le opere verranno movimentate per assicurare la messa in sicurezza del patrimonio. In quest'ottica l'attività sarà legata a doppio filo alla gestione di tutte le attività burocratiche connesse con i prestiti: <ul style="list-style-type: none"> • contatto con le istituzioni e privati prestatori delle opere richieste in prestito; • creazione data base opere ricevute in prestito per la raccolta di informazioni per i trasportatori, e compagnie assicurative; • produzione di cronoprogramma per gestione movimentazioni, courier accompagnatori.
	3. Produzione di crono programma per gestione movimentazioni, courier accompagnatori	
	4. Assistenza all'allestimento delle opere in ingresso per mostre temporanee	
	5. Assistenza al controllo delle opere ricevute in prestito	
	6. Individuazione temi e contenuti per il catalogo	

2. COMUNE DI MILANO - sede 167203 – PAC

Obiettivo 1: Incrementare le azioni di valorizzazione e scoperta del patrimonio museale

AZIONI	ATTIVITA' PROGETTO	DI RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Profilazione dei visitatori	1. Raccolta e rielaborazione dei dati relativi all'afflusso dei visitatori	Il volontario, al fine di effettuare un'accurata profilazione dell'utenza nell'ottica di studiare nuove strategie comunicative mirate, ideerà dei questionari di gradimento e li sottoporrà ai visitatori, raccogliendo e rielaborando poi i dati ottenuti circa l'afflusso dei visitatori e stendendo infine dei report conclusivi.
	2. Realizzazione e somministrazione di questionari di gradimento	
	3. Raccolta e inserimento dei dati	
	4. Stesura di report conclusivo	
2. Gestione dei contenuti online	1. Analisi dei target dei diversi canali di comunicazione	Il volontario si occuperà di tutte le attività connesse alla promozione online. Anzitutto si occuperà dell'analisi dei target dei diversi canali di comunicazione per l'elaborazione della migliore strategia comunicativa. Successivamente, aggiornerà il sito istituzionale e i social network realizzando brevi testi per i post e fotografie per la condivisione delle immagini. Inoltre, sarà di supporto al personale nelle attività di progettazione e realizzazione dei comunicati stampa.
	2. Redazione di testi destinati al sito istituzionale e ai social network del PAC e di Palazzo Reale su indicazione dello staff	
	3. Gestione delle immagini digitali	
	4. Aggiornamento del sito web e dei social network	
	5. Realizzazione di contenuti di grafica	

	6. Affiancamento nelle attività di progettazione e realizzazione dei comunicati stampa	
3. Realizzazione di mostre ed eventi	1. Lavoro di richiesta opere, trasporto e allestimento	Il volontario collaborerà con il responsabile nella realizzazione delle attività necessarie all'organizzazione di mostre ed eventi (logistica, aspetti amministrativi, comunicazione, coordinamento con le varie figure coinvolte).
	2. Organizzazione della logistica	
	3. Realizzazione di segnaletica e materiali di grafica	
	4. Affiancamento alla gestione degli artisti e dei collaboratori vari	
	5. Gestione degli aspetti amministrativi necessari alla realizzazione degli eventi	
4. Promozione delle mostre e degli eventi	1. Realizzazione di contenuti per la promozione	Il volontario curerà anche la restante fetta della promozione, quella cartacea, realizzando in collaborazione con l'ufficio stampa volantini, brochure, dépliant informativi da distribuire all'utenza nel corso di mostre ed eventi.
	2. Contatto con uffici e agenzie di stampa	
	3. Stampa e diffusione del materiale prodotto	

3. COMUNE DI MILANO - sede 167256 - Palazzo Reale

Obiettivo 1: Migliorare la fruibilità del patrimonio di Palazzo Reale

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Aggiornamento della "Grande mappa dei dati"	1. Registrazione dei dati relativi a Palazzo Reale (affluenza, mostre, dati statistici, ecc.)	Il volontario parteciperà alla raccolta dei dati riconducibili agli aspetti della gestione di Palazzo Reale, al monitoraggio dell'affluenza di visitatori, raccolta e rielaborazioni statistiche dei dati relativi alle mostre. Potrà inoltre partecipare alla stesura ed elaborazione di report da poter mettere a disposizione dell'utenza. Potrà anche affiancare gli operatori del Palazzo per poter intervenire sulle nuove strategie di comunicazione e interventi.
	2. Collaborazione con gli uffici per la raccolta e la rielaborazione dei dati	
	3. Realizzazione di report	

Obiettivo 2: Organizzare e digitalizzare la catalogazione delle mostre di Palazzo Reale

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Aggiornamento dei cataloghi cartacei e online della biblioteca	1. Studio delle tecniche di catalogazione dei volumi conservati presso la Biblioteca	Il volontario sarà impegnato nell'aggiornamento costante dell'archivio digitale del patrimonio librario rappresentato dai cataloghi delle mostre prodotte dal Palazzo Reale e nelle altre sedi espositive. Innanzitutto, si curerà di apprendere le tecniche di catalogazione e sarà affiancato da un operatore, particolare per la prima fase. In un secondo momento, con maggiore autonomia, revisionerà i cataloghi già presenti e continuerà il nuovo aggiornamento.
	2. Controllo e revisione dei cataloghi già esistenti	
	3. Proseguimento nell'aggiornamento dell'archivio cartaceo e digitale	

Obiettivo 3: Incrementare e migliorare la comunicazione degli Uffici di Palazzo Reale

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione della corrispondenza mail e attività di supporto per gli Uffici competenti	1. Gestione della corrispondenza mail	<p>Il volontario parteciperà alle attività d'ufficio che, secondo le evenienze e le variazioni in corso, volta in volta si presenteranno durante la programmazione espositiva, si renderanno necessarie.</p> <p>Di particolare rilevanza sarà la gestione della corrispondenza che pertiene alla casella di posta elettronica istituzionale di Palazzo Reale, importante strumento di mediazione comunicativa tra Palazzo Reale ed i potenziali fruitori delle mostre: sarà competenza del volontario fornire a coloro che lo richiedono l'informazione necessaria per poter organizzare meglio la propria visita, oppure rispondere alle richieste delle persone che presenteranno reclami e suggerimenti.</p> <p>Tra le mansioni del volontario potrà rientrare anche la redazione di testi e documenti di supporto all'attività culturale e organizzativa degli Uffici di Palazzo Reale.</p>
	2. Redazione di testi di supporto per gli Uffici competenti	
	3. Coinvolgimento nelle attività che si presenteranno durante il programma espositivo	

Per il giovane con minori opportunità non sono previste ulteriori attività oltre quelle descritte sopra.

3. COMUNE DI MILANO - sede 167183 - Palazzo Marino

Obiettivo 1: Incrementare l'offerta qualitativa e quantitativa dei servizi promossi da Palazzo Marino con particolare riguardo per le scuole di ogni ordine e grado

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione del servizio di accoglienza e orientamento dei visitatori	1. Accoglienza ad hoc per le diverse fasce di visitatori: in particolare le scolaresche e i gruppi organizzati	<p>Il volontario sarà di supporto a tutte le attività di front office inerenti alla gestione del servizio di accoglienza e orientamento dei visitatori, in particolare le scolaresche, impegnandosi a gestire in almeno due lingue il momento dell'accoglienza. Fornirà accoglienza ai visitatori e illustrerà il percorso di visita, informando il pubblico circa l'utilizzo delle audioguide (all'occorrenza) e fornendo loro supporto se richiesto. Oltre all'attività di front office offrirà la sua presenza anche nella sorveglianza e custodia del patrimonio culturale e degli ambienti interessati alle visite.</p>
	2. Descrizione sintetica del percorso di visita	
	3. Supportare i giovani nell'utilizzo della strumentazione a disposizione	
	4. Gestione delle relazioni con i visitatori in almeno due lingue (italiano e inglese)	
	5. Sorveglianza e custodia del patrimonio culturale e degli ambienti interessati alle visite	
2. Gestione dell'organizzazione delle visite	1. Organizzazione delle visite dedicate alle diverse utenze, in particolare alle scuole del primo ciclo	Il volontario curerà in particolare tutte le attività legate all'organizzazione delle visite guidate, dalla progettazione di diversi percorsi di

	2. Organizzazione delle prenotazioni	visita strutturati ad hoc per le diverse utenze, in particolare all'orientamento della visita richiesto in relazione alla specificità della didattica degli Istituti scolastici milanesi, nazionali e internazionali, alla programmazione delle prenotazioni e ai contatti con le scuole di ogni ordine e grado. Si occuperà altresì di preparare il materiale informativo e guide relativamente al percorso di visita. Infine, sarà in grado di monitorare i dati relativi ai visitatori fornendo un report finale.
	3. Monitoraggio dei contatti con le scuole del territorio e anche di altre Regioni	
	4. Promozione delle visite per le scuole di ogni ordine e grado	
	5. Preparazione dei materiali (opuscoli informativi e guide)	
	6. Monitoraggio dei dati sui visitatori, rielaborazione degli stessi. Verifica del gradimento con le scuole	

4. COMUNE DI MILANO - sede 167260 - Palazzo Morando

Obiettivo 1: Rendere Palazzo Morando | Costume Moda Immagine il più possibile fruibile al pubblico

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Cura e gestione del patrimonio	1. Aggiornamento e/o creazione di schede cartacee e informatiche, relative alle manutenzioni, con verifica degli eventuali lavori effettuati	<p>Il volontario sarà coinvolto nelle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • supervisione e cura del patrimonio conservato; • supporto agli operatori durante il riordino fisico e la stesura di schede cartacee e/o digitali. • Nello specifico si occuperà delle seguenti attività: • aggiornamento e/o creazione di schede cartacee e informatiche, • riordino del patrimonio; • creazione di dossier; • monitoraggio delle zone espositive; • sorveglianza e custodia del patrimonio e degli ambienti; • coordinamento con altri servizi comunali per le eventuali manutenzioni; • ricognizione periodica dell'Istituto Culturale.
	2. Riordino del patrimonio	
	3. Creazione di dossier	
	4. Verifica delle condizioni di decoro delle zone espositive e museali	
	5. Sorveglianza e custodia del patrimonio e degli ambienti	
	6. Attività di relazione con altri servizi comunali per le eventuali manutenzioni che si rendano necessarie	
	7. Ricognizione periodica dell'Istituto Culturale in relazione al D.L. gs. 81/08 riferendone l'esito al Coordinatore all'emergenza	
2. Gestione del servizio di accoglienza	1. Accoglienza dei visitatori e orientamento ai servizi	<p>Il volontario sarà di supporto nelle attività di reference rivolte ai visitatori, orientandoli ai servizi del Museo.</p> <p>Sarà di supporto alla gestione delle prenotazioni delle visite, soprattutto i gruppi (es. scolaresche).</p>
	2. Gestione delle prenotazioni	
	3. Erogazione delle informazioni relative alle visite guidate per scolaresche e gruppi preorganizzati	

	4. Accompagnamento dei visitatori nelle sale espositive	Potrà essere anche di supporto alla guida stessa, accompagnando i gruppi nelle diverse sale.
3. Organizzazione di eventi, mostre e conferenze	1. Individuazione di temi e contenuti	Il volontario svolgerà inoltre le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • supporto nella gestione degli eventi organizzati, partecipando alla stesura di un calendario di incontri ed espletando le varie pratiche burocratiche; • il giorno dell'evento dovrà assicurare la sua presenza, predisporre i materiali informativi e promozionali precedentemente preparati (cartelle stampa, inviti ecc.), supportare gli operatori nella preparazione degli spazi (sala conferenze ecc.) e dell'attrezzatura tecnica necessaria prima, durante e dopo l'evento; • fornirà poi un report finale sull'evento stesso (nr. visitatori, documentazione fotografica ecc.)
	2. Definizione di un calendario di incontri	
	3. Gestione burocratiche delle attività (permessi, autorizzazioni, ecc.)	
	4. Predisposizione dei materiali utili allo svolgimento dell'evento	
	5. Preparazione delle sale interessate e dell'attrezzatura tecnica	
	6. Supporto tecnico/logistico agli operatori durante l'evento in corso	
	7. Presidio ed eventuale assistenza durante lo svolgimento dell'evento	
	8. Registrazione dei dati di affluenza attraverso l'utilizzo di software in uso all'Ente	
4. Promozione del patrimonio conservato e degli eventi organizzati	1. Realizzazione di contenuti per la promozione.	Il volontario supporterà l'OLP nella promozione del Museo e degli eventi organizzati. Contribuirà all'ideazione di materiale promozionale e informativo in formato cartaceo per la messa a disposizione dei visitatori. Inoltre, contribuirà alla produzione di contenuti web da pubblicare sul sito istituzionale e sulla pagina Facebook e Instagram, di contributi fotografici sul profilo Instagram, promuovendo in tal modo eventi, mostre e patrimonio di Palazzo Morando.
	2. Redazione di materiale informativo	
	3. Stampa e diffusione del materiale informativo	
	4. Realizzazione di contenuti e loro pubblicazione sul sito istituzionale e sui social	
	5. Pubblicazione del calendario degli eventi in formato digitale	
	6. Aggiornamento delle pagine Facebook e Instagram	

5. COMUNE DI MILANO – sede 226796 – Arte Urbana

Obiettivo 1: Promuovere il patrimonio di Arte Urbana cittadino e comunicare la realizzazione di nuove opere di arte pubblica

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Mappatura delle opere parte del patrimonio cittadino	1. Contatto con artista/committente per diritto uso immagine; ricezione immagini e produzione testi da fonti attendibili e tracciate	Il volontario sarà coinvolto in tutte le attività connesse alla mappatura delle opere che fanno parte del patrimonio cittadino.

	<p>2. Compilazione “scheda opera” su modello regionale</p> <p>3. Registrazione in archivio scheda e immagini</p> <p>4. Traduzione scheda in materiale per sito web arte pubblica</p> <p>5. Invio al webmaster materiale completo per pubblicazione online</p>	<p>Nello specifico si occuperà delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contatto con artista/committente per il diritto di uso dell’immagine; • Ricezione delle immagini; • Produzione di testi partendo da fonti attendibili e tracciate; • Compilazione della scheda opera secondo il modello regionale; • Registrazione del materiale nell’archivio; • Produzione di materiale per il sito web in base alle schede prodotte; • Invio del materiale al webmaster per la pubblicazione.
2. Gestione processi di comunicazione	<p>1. Confezionamento e trasmissione al webmaster di minimo 15 news/anno sul tema delle nuove opere di arte pubblica in città</p> <p>2. Confezionamento e rispetto di un piano di comunicazione per processi di Arte Pubblica</p>	<p>Il volontario si occuperà della progettazione di un piano di comunicazione per il progetto di Arte Urbana e ne seguirà gli sviluppi nonché le indicazioni per la produzione dei materiali stessi che andranno inviati al webmaster per procedere con la pubblicazione, con la frequenza di minimo 15 news/anno</p>

Obiettivo 2: Collaborare alla gestione dello “Sportello Arte Urbana

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Orientamento degli operatori in caso di primo contatto/riciesta rapida	<p>1. Presa di contatto con operatore secondo i tempi</p> <p>2. Diffusione delle linee guida vigenti e istruzioni su utilizzo corretto della procedura</p> <p>3. Compilazione puntuale archivio arte urbana</p>	<p>Il volontario si occuperà del primo contatto con gli operatori che si rivolgono allo sportello. Si occuperà quindi di utilizzare la cartella e-mail istituzionale condivisa, di conoscere le linee guida vigenti e di collaborare per la diffusione delle istruzioni per un corretto utilizzo della procedura; dovrà infine compilare puntualmente l’archivio di Arte Urbana.</p>
2. Affiancamento nella gestione di nuove proposte di arte urbana	<p>1. Presa di contatto con operatore e avvio istruttoria secondo i tempi</p> <p>2. Emissione nulla osta per nuove operazioni con rispetto tempi di istruttoria</p> <p>3. Compilazione puntuale archivio arte urbana</p>	<p>Il volontario dovrà prendere contatto con gli operatori e avviare l’istruttoria secondo i tempi previsti; emetterà il nulla osta per le nuove operazioni, sempre rispettando i tempi previsti dall’istruttoria.</p>

	4. Reportistica annuale sui dati di andamento dei nulla osta emessi	Dovrà controllare l'archivio di arte urbana, la raccolta delle fotografie e le schede tecniche dei materiali. Infine, si occuperà della reportistica annuale sui dati di andamento dei nulla osta emessi.
--	---	---

6. COMUNE DI MILANO - sede 167262 – GAM

Obiettivo 1: Incrementare il lavoro di tutela e conservazione del patrimonio

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione del patrimonio del Museo	1. Controllo e aggiornamento delle sequenze inventariali	Il volontario affiancherà i conservatori e il registrar nelle operazioni di aggiornamento degli inventari, dell'analisi del patrimonio già schedato e infine dell'aggiornamento di nuove schede conservative e scientifiche in formato digitale.
	2. Schedatura del patrimonio artistico	
	3. Implementazione e aggiornamento delle schede in formato digitale	
2. Salvaguardia del patrimonio	1. Monitoraggio dello stato di conservazione delle opere	Il volontario sarà coinvolto in tutte le attività mirate alla salvaguardia e tutela del patrimonio. Al volontario verrà chiesto di documentarsi sulle tecniche artistiche, di restauro e di catalogazione in modo da operare con il pregresso nozionistico. Sarà quindi poi impegnato nelle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio costante dello stato di conservazione delle opere; • piccoli interventi di pulizia delle opere; • controllo degli strumenti di monitoraggio; • controllo delle condizioni ambientali degli spazi espositivi; • ispezione delle strutture dell'edificio e dei locali dove sono conservate le opere (anche in deposito); • restauro e manutenzione programmata; • assistenza al personale incaricato nei lavori di sorveglianza e allo spostamento delle opere.
	2. Pulizia delle opere	
	3. Mantenimento in efficienza degli strumenti di monitoraggio	
	4. Controllo delle condizioni ambientali degli spazi espositivi	
	5. Ispezione delle strutture dell'edificio e dei locali dove sono conservate le opere (anche in deposito)	
	6. Restauro e manutenzione programmata	
	7. Movimentazione in sicurezza delle opere	
	8. Studio delle tecniche artistiche (ricerche di archivio, studi di restauro e delle tecniche di catalogazione)	
	9. Assistenza al personale incaricato nei lavori di sorveglianza e allo spostamento delle opere	

Obiettivo 2: Migliorare i servizi rivolti all'utenza

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Gestione e orientamento del pubblico che accede al Museo	1. Accoglienza visitatori (con attenzione per fasce deboli e minore età)	Il volontario sarà impegnato in tutte le attività connesse all'accoglienza e all'erogazione di informazioni ai

	<p>2. Erogazione di informazioni sui percorsi, le esposizioni, le sezioni e le opere del Museo</p> <p>3. Attivazione del servizio di mediazione culturale</p> <p>4. Assistenza al visitatore nelle sale espositive</p> <p>5. Monitoraggio e analisi dei flussi di visitatori</p> <p>6. Rilevazione dati gradimento utenza</p> <p>7. Supporto alla gestione delle prenotazioni delle visite guidate</p>	<p>visitatori sui percorsi, le esposizioni, le sezioni e le opere del Museo (con particolare attenzione per fasce deboli e minore età). Fornirà supporto al personale sia nell'accompagnamento e nell'assistenza del visitatore nelle sale espositive sia nella gestione delle prenotazioni delle visite guidate. Inoltre, sarà impegnato nella somministrazione all'utenza di questionari di gradimento e nella rilevazione e analisi dei dati sul flusso dei visitatori.</p>
2. Implementazione delle attività di didattica museale	<p>1. Collaborazioni con le scuole per la realizzazione di percorsi di visita e conoscenza del Museo personalizzati</p> <p>2. Organizzazione di Centri estivi</p> <p>3. Sviluppo delle attività di Atelier Gam</p> <p>4. Realizzazione del progetto "Guardare con le mani" visite guidate gratuite per persone non vedenti e ipovedenti</p> <p>5. Realizzazione di percorsi didattici e visite guidate (generali e a tema)</p>	<p>Il volontario affiancherà il personale nella gestione di tutti gli aspetti della didattica museale, innanzitutto collaborando con la sezione didattica della GAM e con le realtà esterne coinvolte nella realizzazione di iniziative didattiche. Oltre alle scuole, si occuperà di seguire eventuali progetti che potranno svilupparsi in modo più completo e mirato grazie anche alla sua presenza, quali il progetto "Guardare con le mani" (visite guidate gratuite per persone non vedenti e ipovedenti).</p>

Obiettivo 3: Potenziare la visibilità del Museo

AZIONI	ATTIVITA' DI PROGETTO	RUOLO E ATTIVITA' DEL VOLONTARIO
1. Organizzazione di eventi (conferenze, convegni, concerti, presentazioni, spettacoli teatrali)	<p>1. Rapporti con soggetti e istituzioni esterne (pubblici e privati)</p> <p>2. Gestione calendario</p> <p>3. Comunicazione integrata delle iniziative</p> <p>4. Accoglienza e sorveglianza degli eventi</p> <p>5. Produzione materiali informativi e divulgativi via Web, tramite il sito istituzionale e i social network Facebook e Instagram</p>	<p>Il volontario si occuperà dell'organizzazione e gestione degli eventi che la GAM realizza periodicamente (conferenze, convegni, concerti ecc), partecipando alla pianificazione, gestione del calendario e promozione degli eventi tramite i social network e il sito istituzionale. Inoltre, il volontario sarà coinvolto in attività di supporto allo svolgimento in sicurezza dell'evento in sede. Sarà suo compito la gestione dei canali social della GAM, l'aggiornamento costante, la produzione di un programma editoriale, l'interazione con gli utenti.</p>

SEDI DI SVOLGIMENTO:

REGIONE	PROV	ENTE DI ACCOGLIENZA	SETTORE	CODICE SEDE	INDIRIZZO	CIVICO	CAP	POSIZIONI TOTALI	DI CUI GMO
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	167203	Via PALESTRO	14	20121	2	1
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	167262	Via PALESTRO	16	20121	2	1
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	167260	Via SANT'ANDREA	6	20121	1	0
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	226796	Via TORTONA	56	20144	1	0
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	167183	Piazza DELLA SCALA	2	20121	2	0
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	167259	Via GUGLIELMO MARCONI	1	20123	2	1
Lombardia	MI	COMUNE DI MILANO	Cultura	167256	Piazza DEL DUOMO	12	20122	2	0
								14	3

POSTI DISPONIBILI, SERVIZI OFFERTI:

14 posti disponibili. Non sono previsti i servizi di vitto e alloggio.

EVENTUALI PARTICOLARI CONDIZIONI ED OBBLIGHI DI SERVIZIO ED ASPETTI ORGANIZZATIVI:

Tutti gli operatori volontari dovranno svolgere servizio 5 o 6 giorni a settimana con una media di 25 ore settimanali.

In tutte le sedi è richiesto:

Flessibilità oraria, in relazione alle esigenze del servizio.

Rispetto della privacy.

Rispetto dello Statuto Comunale e delle generali regole di comportamento valide per i dipendenti dell'Ente; rispetto delle normative nazionali e dei codici comportamentali.

Disponibilità a prestare servizio nel fine settimana, in giorni festivi e/o in orario serale in occasione di eventi e attività connesse al servizio.

Disponibilità a muoversi nel territorio per esigenze di servizio.

CARATTERISTICHE DELLE COMPETENZE ACQUISIBILI:

Eventuali crediti formativi riconosciuti

NO

Eventuali tirocini riconosciuti

NO

Il progetto prevede la Certificazione delle competenze professionali ai sensi del DLGS n.13/2013, la certificazione sarà rilasciata da AnciLab s.r.l. che è soggetto titolato. Le competenze professionali che potranno essere acquisite e quindi certificate sono pertinenti al settore progettuale e alle attività svolte dagli operatori volontari.

EVENTUALI REQUISITI RICHIESTI:

NESSUNO

DESCRIZIONE DEI CRITERI DI SELEZIONE:

Il sistema di selezione accreditato prevede:

- la valutazione dei titoli dichiarati dai candidati nella domanda di partecipazione;
- un colloquio in presenza oppure a distanza attraverso l'utilizzo di piattaforme on line;

È stata stimata in 20 minuti la durata congrua minima del colloquio individuale. All'occasione e secondo necessità potranno essere effettuati colloqui di gruppo previa informazione al candidato.

Durante i colloqui, oggetto di valutazione saranno i seguenti aspetti:

- Conoscenza delle finalità del servizio civile e del progetto da parte del candidato

- Esame generale della motivazione
- Idoneità del candidato rispetto alle mansioni previste dal progetto
- Capacità di relazione e profilo attitudinale

Per effettuare la valutazione si indagherà sulla conoscenza da parte dei candidati del contesto, del progetto, del servizio civile e della natura stesse dell'Ente che hanno individuato come sede di servizio. Inoltre, si valuterà l'attinenza formativa e personale dei candidati in relazione all'ambito progettuale scelto.

Nel corso del colloquio i selettori avranno a disposizione:

- una check list di domande da sottoporre al candidato per rilevare le esperienze professionali, la motivazione, le attitudini, la conoscenza del progetto e del servizio civile in generale;
- le sintesi dei progetti;
- il sistema on line informativo utile per inserire i punteggi e produrre le graduatorie.

Il processo si conclude con l'attribuzione dei punteggi e la conferma delle graduatorie.

FORMAZIONE GENERALE DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

Il percorso di formazione generale propone agli OV due giornate d'aula in presenza, una giornata a distanza in modalità sincrona e quattro moduli di FAD asincrona.

La formazione generale consisterà in un percorso comune a tutti i giovani di servizio civile avviati nello stesso bando.

A partire dal concetto di "difesa civile non armata e nonviolenta", la formazione avrà come contenuto generale l'elaborazione e la contestualizzazione sia dell'esperienza di servizio civile, sia dell'identità sociale del volontario, in relazione ai principi normativi fornendo una "cassetta degli attrezzi", in termini di informazioni e spunti di riflessione utili ad affrontare l'esperienza e a costruirne il significato.

1. Modalità

Il progetto prevede 30 ore totali di formazione generale di cui:

- Formazione in presenza: 16 ore (n. 2 giornate d'aula) presso la sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale (53% del totale delle ore di formazione generale).
- Formazione a distanza (FAD): 14 ore (meno del 50% delle ore complessive).

Modalità sincrona: 5 (17% del totale delle ore di formazione generale).

Modalità asincrona: 9 ore (30% del totale delle ore di formazione generale).

2. Tecniche e metodologia

I metodi e le tecniche sono riconducibili alle Linee guida (Decreto n. 88 del 31 gennaio 2023 Presidenza del Consiglio dei Ministri. Dipartimento per le politiche giovanili e il servizio civile universale)

La formazione offre alle/agli operatrici/operatori volontarie/i uno spazio di rilettura e rielaborazione dell'esperienza di servizio, che favorisce, da un lato, l'"imparare facendo" e, dall'altro, l'attuazione del potenziale formativo del servizio come esperienza in cui praticare ed apprendere i valori costituzionali, contribuendo alla loro disseminazione nella società.

In particolare, si farà ricorso a:

- **Lezioni interattive:** non solo lezione frontale, ma collaborazione con gli operatori volontari attraverso lavori di gruppo e discussioni, momenti di confronto tra i partecipanti, utilizzo di presentazioni, video e materiali di supporto. Questo aiuta a stimolare la riflessione a favorire lo scambio di idee e l'apprendimento reciproco.
- **Esercitazioni pratiche e simulazioni:** Per rendere più concreti alcuni concetti, vengono spesso proposte attività pratiche come role-playing, simulazioni di situazioni reali che i volontari potrebbero incontrare durante il servizio, o analisi di casi studio. Questo permette di sviluppare competenze e di mettersi alla prova in un ambiente protetto.

La formazione generale sarà erogata entro il 180° giorno dall'avvio del progetto con due approcci metodologici:

- **Formale (Lezione frontale):** coprirà il 30% del monte ore complessivo; è utile per introdurre un argomento e garantire a tutti informazioni condivise; consente di organizzare e veicolare i contenuti in modo organico;
- **Non formale:** corrisponde al 40% del monte ore complessivo. La situazione formativa che fa riferimento alle dinamiche di un gruppo è legata a risultati di facilitazione in modo che gli OV riescano a percepire e ad utilizzare le risorse interne al gruppo, costituite da ciò che ciascuno, come individuo e come parte di una comunità, porta come sua esperienza e patrimonio culturale, e dalle risorse che l'Ente mette a disposizione dei partecipanti in diversi modi e sotto diversi aspetti. Le tecniche utilizzate comprendono, in maniera ampia, la sinottica e il metodo dei casi, l'esercitazione, i giochi di ruolo, e, nel complesso, sia le tecniche di apprendimento, sia esperienze riconducibili alla formazione, alle relazioni in e di gruppo.
- **Formazione a distanza (FAD):** coprirà il 30% del monte ore complessivo del piano formativo. Questa metodologia offrirà agli OV la possibilità di approfondire e completare a distanza le tematiche affrontate attraverso la metodologia frontale e non formale, oltre ad approfondire argomenti e temi aggiuntivi rispetto ai contenuti d'aula. Gli OV avranno a disposizione contenuti audio, video e di testo caricati nell'apposita piattaforma dedicata e i test di verifica.

3. Risorse tecniche impiegate:

Aule attrezzate nella sede centrale e nelle sedi periferiche su base regionale e provinciale, PC e videoproiettore, manuali cartacei e dispense elettroniche, video, piattaforma FAD sincrona e asincrona, schede di verifica e valutazione del percorso formativo, sito internet.

Sede di realizzazione

Per la realizzazione della formazione generale si utilizzeranno aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Durata

La formazione generale prevede 30 ore totali modulate come segue:

- 16 ore di formazione d'aula in presenza;
- 5 ore di formazione on line in modalità sincrona;
- 9 ore di formazione a distanza in modalità asincrona.

FORMAZIONE SPECIFICA DEGLI OPERATORI VOLONTARI:

La formazione specifica “mette in situazione” l’operatore volontario nel contesto dell’Ente di accoglienza e del progetto. È erogata con tecniche che comprendono la lezione frontale e l’esercitazione con dinamiche non formali e la formazione a distanza. La formazione specifica consente all’operatore volontario di ricevere gli strumenti, le informazioni e le conoscenze necessarie allo svolgimento del suo servizio.

Il progetto prevede l’attivazione anche di moduli per la conoscenza dell’Ente di accoglienza nei suoi aspetti organizzativi e di funzionamento; si investirà sulla conoscenza delle tipologie dei destinatari del servizio e delle specifiche competenze utili per lo svolgimento delle attività di progetto anche attraverso lo studio di casi e i role playing.

La particolarità della formazione specifica è riferita a una programmazione che considera con attenzione le problematiche scaturite dalla concreta situazione in cui l’operatore volontario è inserito.

La funzione del formatore è quella di condurre l’operatore volontario all’interno dell’esperienza, di fornirgli riferimenti per il confronto, di indicare gli strumenti e i principi utili a interpretare le situazioni.

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d’aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all’impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

La formazione d’aula in presenza è utile per creare anche una relazione più efficace tra gli operatori volontari e i formatori e tra gli operatori volontari stessi. Con gli strumenti e i materiali fruiti in forma asincrona i volontari possono accedere alle informazioni secondo le proprie comodità, l’erogazione della formazione non necessita di una compresenza spazio temporale tra il formatore e il corsista. I due approcci hanno caratteristiche completamente diversi, è necessario scegliere in base alla natura dei contenuti del corso da erogare la modalità più idonea al soddisfacimento dei bisogni e al raggiungimento degli obiettivi. Si specifica che nel caso della formazione specifica in forma asincrona l’Ente ha investito su una piattaforma (Moodle), un set di contenuti progettati ad hoc per il servizio civile e docenti (e-moderator) in grado di gestire percorsi di FAD asincrona con estrema efficacia. La modalità attuata è già utilizzata per la formazione degli Amministratori locali e dei dipendenti e funzionari dei Comuni.

Tecniche e metodologie

Formazione specifica d’aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d’aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell’ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulative**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l’interpretazione e l’analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l’obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.

2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:

- favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
- permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
- consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
- sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
- mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.

3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

Formazione a distanza (21 ore complessive)

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

Segue la descrizione dei moduli della formazione specifica in riferimento sia alla formazione d'aula in presenza, sia alla formazione a distanza in modalità asincrona.

La **FORMAZIONE SPECIFICA D'AULA IN PRESENZA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 1

DURATA	8 ore d'aula in presenza
TITOLO	FORMAZIONE E INFORMAZIONE SUI RISCHI CONNESSI ALL'IMPIEGO DEGLI OPERATORI VOLONTARI IN PROGETTI DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE
CONTENUTI	<p>Il modulo presenta contenuti di carattere generale in materia di salute e sicurezza e contenuti di approfondimento per rischi correlati al luogo di lavoro ed al corretto impiego delle attrezzature di lavoro con informazioni specifiche sui rischi che l'operatore volontario può incontrare durante lo svolgimento delle attività nelle sedi di servizio.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • legislazione vigente in materia di salute e sicurezza sul lavoro; • rischi nel lavoro; • sistemazione del posto di lavoro; • luoghi e attrezzature di lavoro.

Modulo 2

DURATA	16 ore d'aula in presenza
TITOLO	IL FUNZIONAMENTO DEL MUSEO
CONTENUTI	<p>Il modulo ha l'obiettivo di accompagnare i partecipanti lungo i vari livelli che compongono il museo, dalla biglietteria alla contemplazione dell'opera d'arte.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • origine dell'idea di museo (Rivoluzione Francese), il museo come custode dell'identità; • tipologie dei musei (archeologia, arte, antropologia, storico, scientifico); • caratteristiche specifiche nell'ordinamento e nella presentazione al pubblico del Museo • la proprietà delle opere in museo e il loro meccanismo di ingresso acquisto, donazione, furto, sequestro, deposito; • comunicazione non verbale - l'allestimento museale, il ruolo di colori, materiali, luce e accostamenti tra opere; • comunicazione verbale - didascalie e pannelli, video e installazioni, visite guidate, visite animate; • la comunicazione istituzionale e social del Museo; • la didattica museale.

Modulo 3

DURATA	7 ore d'aula in presenza
TITOLO	ORGANIZZAZIONE EVENTI ED ELEMENTI DI MARKETING TERRITORIALE
CONTENUTI	Il modulo approfondisce i temi legati all'organizzazione di eventi culturali e al marketing territoriale legato anche alla promozione del turismo sostenibile.

Argomenti previsti:

- come organizzare e comunicare un evento;
- elementi di marketing territoriale;
- promozione del territorio e del turismo sostenibile.

Modulo 4

DURATA	4 ore d'aula in presenza
TITOLO	BIBLIOTECA E LUOGHI DI CULTURA PER TUTTI
CONTENUTI	<p>Il modulo vuole mettere in luce come la biblioteca pubblica e i luoghi di cultura concorrono a promuovere le condizioni che rendono effettivo il diritto all'informazione, allo studio, alla cultura, alla continuità formativa e all'impiego del tempo libero dei cittadini, allestendo e organizzando spazi e materiali in funzione dell'accessibilità e della fruizione dei servizi da parte di tutti i membri della comunità.</p> <p>Argomenti previsti:</p> <ul style="list-style-type: none">• la biblioteca di un ente locale: principi, storia e servizi;• i luoghi di cultura come importante servizio del territorio;• riferimenti normativi.

Modulo 5

DURATA	16 ore d'aula in presenza
TITOLO	MODELLI ORGANIZZATIVI DEI SERVIZI CULTURALI
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti sul tema dell'organizzazione dei servizi culturali. In particolare saranno trattati i seguenti temi:</p> <ul style="list-style-type: none">• Evoluzione normativa• Ruolo degli attori istituzionali• Macro aree di intervento dei servizi culturali (diversi target)

Tecniche e metodologie della Formazione specifica d'aula in presenza (51 ore complessive)

La formazione specifica d'aula, erogata da formatori esperti, seguirà prevalentemente tecniche attive di formazione, ovvero attività procedurali che coinvolgono attivamente il giovane nel processo di apprendimento.

Le proposte si collocano nell'ambito di tre metodologie e tecniche attive:

1. **tecniche simulate**, in cui troviamo ad esempio il role playing per l'interpretazione e l'analisi dei comportamenti e dei ruoli sociali nelle relazioni interpersonali. Il role playing consiste nella simulazione dei comportamenti e degli atteggiamenti adottati generalmente nella vita reale. I volontari devono assumere i ruoli assegnati dal formatore e comportarsi come pensano che si comporterebbero realmente nella situazione data. Questa tecnica ha l'obiettivo di far acquisire la capacità di impersonare un ruolo e di comprendere in profondità ciò che il ruolo richiede. Il role playing riguarda i comportamenti degli individui nelle relazioni interpersonali in precise situazioni operative per scoprire come le persone possono reagire in tali circostanze. Il role playing si conclude con una verifica degli apprendimenti.
2. **analisi della situazione** ci si avvale di casi reali, come ad esempio lo studio di caso in cui si sviluppano le capacità analitiche e le modalità di approccio ad una situazione o a un problema. Lo studio di caso consiste nella descrizione dettagliata di una situazione reale. Con esso si intende sviluppare nei volontari le capacità analitiche necessarie per affrontare sistematicamente una situazione complessa di cui sono fornite tutte le indicazioni fondamentali. L'obiettivo di questa tecnica non è quello di risolvere un problema, bensì quello di imparare ad affrontare le situazioni e i problemi, ad individuarli e a posizzarli. Accanto

allo sviluppo delle capacità analitiche, il metodo dello studio di caso presenta anche altri importanti aspetti formativi, se utilizzato come tecnica di gruppo. L'interazione tra gli operatori volontari infatti:

- favorisce la conoscenza delle altre persone, scoraggiando dall'emettere semplicistici giudizi nei loro confronti;
- permette di capire come le stesse situazioni o problemi possano essere valutati in modo diverso da persone diverse;
- consente di abbattere facili generalizzazioni, utili soltanto come difese individuali;
- sensibilizza e forma alla interazione e alla discussione creando condizioni che facilitano una migliore comprensione reciproca;
- mette in evidenza le difficoltà che presenta il pensare ad un problema reale e il giungere ad una eventuale soluzione di gruppo.

3. **produzione cooperativa**, tra cui troviamo il metodo del cooperative learning, per lo sviluppo integrato di competenze cognitive, operative e relazionali. L'apprendimento cooperativo è un metodo didattico-educativo di apprendimento costituito dalla cooperazione fra gli operatori volontari, ciascuno dei quali mette a disposizione del gruppo il suo sapere e le sue competenze. Apprendere in gruppo si rivela molto efficace non solo sul piano cognitivo, ma anche per quanto riguarda l'attivazione dei positivi processi socio-relazionali, ciascun componente, infatti, accresce la propria autostima, si responsabilizza nei processi di apprendimento, cresce nelle abilità sociali, imparando a cooperare per il conseguimento di un obiettivo comune.

La **FORMAZIONE SPECIFICA A DISTANZA IN MODALITA' ASINCRONA** sarà erogata secondo i seguenti moduli:

Modulo 6

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	IL SISTEMA COMUNE
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il funzionamento del Comune: organizzazione dell'ente, amministrazione, servizi, trasparenza, comunicazione. • Progetti speciali: focus sulla sostenibilità e sullo sviluppo sostenibile. Esperienze con diversi target nel settore di sviluppo del progetto. • Come monitorare la qualità dei servizi rivolti ai cittadini (servizi di qualità e customer satisfaction). <p>Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p>

Modulo 7

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	INNOVAZIONE E TECNOLOGIA NEI LUOGHI DI CULTURA
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti su quattro ambiti. Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Servizi culturali on line • Elementi di catalogazione • Elementi di archiviazione • Elementi di conservazione e registrazione

Modulo 8

DURATA	7 ore di FAD (in modalità asincrona)
TITOLO	LAVORO DI GRUPPO E DI EQUIPE
CONTENUTI	<p>Il modulo propone approfondimenti su tre ambiti. Ciascun ambito sarà presentato con lezioni multimediali, test di autovalutazione e documentazione testuale.</p> <ul style="list-style-type: none">• Elementi di organizzazione del lavoro• Rischi di stress lavoro correlato nei servizi culturali• Le dinamiche del lavoro in gruppo

Tecniche e metodologie della Formazione a distanza (21 ore complessive)

La formazione specifica a distanza in modalità asincrona si svolgerà sfruttando le potenzialità di un Learning Management System (LMS), cioè di un ambiente di lavoro che consente la preparazione e la gestione di percorsi formativi, consentendo anche l'interfaccia diretta tra il formatore e il volontario. Questo tipo di sistema permette di erogare diversi contenuti, tracciando il percorso dei singoli operatori volontari in piattaforma e registrando la "history" degli stessi. L'infrastruttura tecnologica di una piattaforma e-learning è caratterizzata da un software modulare. Questo tipo di architettura permette di creare una serie di moduli che costituiscono dei veri e propri "atomi di conoscenza". In ambito formativo definiamo i singoli moduli come "Learning Objects", ovvero ogni risorsa digitale che può essere riutilizzata per supportare l'apprendimento. I Learning Objects utilizzati per la FAD specifica degli operatori volontari sono tutti stati sviluppati ad hoc per il servizio civile. L'operatore volontario avrà accesso alla FAD attraverso credenziali personali fornite dall'Ente. La piattaforma contiene moduli specifici per le materie che si realizzano nel progetto e test di autovalutazione per la verifica degli apprendimenti, i tutor della FAD pubblicheranno in piattaforma anche i materiali di studio e approfondimenti legati all'argomento trattati negli altri moduli.

Sede di realizzazione

Per la realizzazione della formazione specifica saranno utilizzate aule attrezzate nelle sedi di:

- ANCI regionali coinvolte nei progetti;
- Enti di accoglienza dei progetti
- altre eventuali sedi periferiche individuate su base regionale e provinciale.

Durata

Il progetto prevede 72 ore totali di formazione specifica di cui:

- 51 ore di formazione d'aula in presenza, di cui 8 ore dedicate ai rischi connessi all'impiego degli operatori volontari nei progetti di servizio civile;
- 21 ore di formazione specifica on line in modalità asincrona.

I contenuti della formazione specifica sono correlati al progetto, in particolar modo al settore, all'area di intervento e alle attività previste.

La formazione specifica sarà erogata, relativamente a tutte le ore previste nel progetto, in due tranche, il 70% entro e non oltre 90 giorni dall'avvio dello stesso e il 30% entro il terz'ultimo mese.

TITOLO DEL PROGRAMMA DI INTERVENTO CUI FA CAPO IL PROGETTO:

Alla scoperta dei saperi, dei tesori e dei musei nei Comuni della Lombardia

OBIETTIVO/I AGENDA 2030 DELLE NAZIONI UNITE:

Obiettivo 4: Fornire un'educazione di qualità, equa ed inclusiva, e un'opportunità di apprendimento per tutti

Obiettivo 11: Rendere le città e gli insediamenti umani inclusivi, sicuri, duraturi e sostenibili

AMBITO DI AZIONE DEL PROGRAMMA:

Tutela, valorizzazione, promozione e fruibilità delle attività e dei beni artistici, culturali e ambientali

PARTECIPAZIONE DI GIOVANI CON MINORI OPPORTUNITA'

Numero posti previsti per giovani con minori opportunità 3

Tipologia di minore opportunità:

Difficoltà economiche

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

Documento che attesta l'appartenenza del giovane alla categoria individuata:

Certificazione ISEE INFERIORE O PARI ALLA SOGLIA DI 15.000 €

Azioni di informazione e sensibilizzazione che l'ente intende adottare al fine di intercettare i giovani con minori opportunità e di favorirne la partecipazione

Si metteranno in atto azioni di sistema finalizzate a favorire nella società la conoscenza del Servizio Civile Universale quale modalità di cittadinanza attiva e responsabile, di avvicinamento alle Istituzioni, di crescita personale e professionale e di inclusione sociale di tutti i soggetti con minori opportunità. Gli Enti coinvolti, in accordo alle attuali tendenze degli Enti Locali, si propongono di "fare rete" con realtà istituzionali e del privato sociale che hanno un ruolo significativo nel garantire una partecipazione democratica ai giovani con minori opportunità.

In particolare, i Comuni interessati intensificheranno la promozione delle posizioni per GMO nei centri per l'impiego, nei Patronati e presso enti ed organizzazioni che forniscono aiuti a famiglie in difficoltà economiche.

Un ruolo strategico l'avranno i servizi sociali dei Comuni che svolgeranno un ruolo di informazione e sensibilizzazione con l'utenza interessata attraverso:

- campagna di informazione sulle attività;
- informazione orientamento al progetto;
- supporto nella presentazione della domanda di servizio civile;
- attivazione di specifici interventi in rete per favorire la partecipazione al progetto.

Altri strumenti che saranno utilizzati sono:

- sito Internet e pagine social;
- comunicati e articoli su periodici locali;
- locandine e materiali informativi distribuiti in luoghi strategici frequentati da giovani e dalle loro famiglie (oratorio, CAG, biblioteca, Informagiovani, organizzazioni sportive, esercizi commerciali del territorio, Centri per l'impiego, Patronati);
- newsletter;
- incontri informativi presso scuole, centri di aggregazione, ecc.;
- distribuzione brochure divulgative;
- incontri promossi in collaborazione con gli enti "rete" e con i partner.

Indicazione delle ulteriori risorse umane e strumentali e/o delle iniziative e/o delle misure di sostegno volte ad accompagnare gli operatori volontari con minori opportunità nello svolgimento delle attività progettuali

Risorse umane e strumentali:

- Educatore professionale realizza interventi personalizzati in collaborazione con Assistente Sociale dell'Ente, OLP e altro personale coinvolto.
- OLP indicati nei progetti sono di sostegno alla realizzazione delle attività.
- L'Assistente Sociale fornirà attività di sostegno, supporto e monitoraggio. La risorsa è nell'organico dell'Ente di accoglienza.

A fronte di difficoltà saranno adottate diverse soluzioni:

- affiancamento nelle attività di formazione - tutor d'aula
- potenziamento monitoraggio del progetto
- sensibilizzazione del personale dell'Ente coinvolto nelle attività dei volontari
- strumenti per facilitare l'accesso al PC

Iniziative/misure di sostegno

Incontri aperti tra GMO e soggetti privati, aziende, portatori di interesse del mondo del lavoro e della formazione. I GMO saranno invitati a partecipare agli incontri con la possibilità di presentarsi e candidarsi alle posizioni aperte. L'invito è accompagnato da una scheda che definisce le competenze settoriali minime necessarie per la partecipazione. Sarà richiesta una forte propensione motivazionale e attitudinale per partecipare attivamente al workshop.

Formazione Educazione Finanziaria per fornire indicazioni utili ad effettuare scelte economiche più attente. Orienterà i GMO nel gestire i risparmi, affrontare gli imprevisti e pianificare il futuro. Il corso consente di acquisire consapevolezza, mettendo ordine alle risorse per progettare un futuro di benessere, fornisce gli strumenti necessari per mettere in atto comportamenti razionali e concreti.

Incontro per introdurre agli STEM

L'approccio STEM affronta le sfide emergenti con una prospettiva interdisciplinare intrecciando teoria e pratica per lo sviluppo di nuove competenze. Vengono indicate con 4C le competenze potenziate nell'approccio integrato STEM e sulle quali si punterà attraverso l'incontro:

- Critical thinking
- Communication
- Collaboration
- Creativity

Anche l'Agenda ONU 2030 (Ob. 4) prevede di incrementare le competenze scientifiche e tecnico-professionali della popolazione, di eliminare le disparità e favorire l'accesso a istruzione e formazione alle persone più vulnerabili, garantendo che la popolazione giovane acquisisca e consolidi competenze di base linguistiche e logico-matematiche.

Per favorire l'acquisizione si punterà sull'approccio esperienziale, attraverso attività pratiche e laboratoriali, modalità utili per l'apprendimento delle discipline STEM. Il coinvolgimento porrà i partecipanti al centro favorendo un atteggiamento collaborativo alla risoluzione di problemi e aiutandoli a:

- riflettere su processo e strategie di apprendimento
- individuare difficoltà
- applicare strategie per sviluppare consapevolezza delle proprie abilità e del proprio progresso

SVOLGIMENTO DI UN PERIODO DI TUTORAGGIO

Durata:

3 mesi

Ore di tutoraggio:

30 ore complessive

Tempi, modalità e articolazione oraria di realizzazione:

Il tutoraggio prevede 30 ore così distribuite:

- 24 ore di tutoraggio collettivo;
- 6 ore di tutoraggio individuale.

Le ore di tutoraggio delle "attività obbligatorie" ammontano a 26 ore di cui:

- 6 ore di tutoraggio individuale;
- 20 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio delle "attività opzionali" ammontano a 4 ore di cui:

- 4 ore di tutoraggio collettivo.

Le ore di tutoraggio saranno erogate come segue:

- 16 ore in presenza;
- 14 ore on line in modalità sincrona.

Per quanto riguarda le attività obbligatorie:

- gli incontri di tutoraggio individuale, on line in modalità sincrona, con il tutor si terranno il settimo mese e il dodicesimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo, in presenza, di orientamento sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro (2 giornate di 8 ore ciascuna) si terranno il settimo mese di servizio;
- gli incontri di tutoraggio collettivo on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, rete Eurodesk, Informagiovani) si terrà l'undicesimo mese di servizio.

Per quanto riguarda le attività opzionali:

- gli incontri di tutoraggio collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio si terranno l'undicesimo mese di servizio.

Attività obbligatorie:

Sono previste 26 ore di attività di tutoraggio obbligatorie:

- 6 ore individuali
- 20 ore collettive

TUTORAGGIO INDIVIDUALE

1. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - settimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Presentazione del percorso di tutoraggio
- Predisposizione di un dossier individuale e inserimento delle prime considerazioni (il volontario, entro la fine del servizio, dovrà compilare, per le parti di competenza, un documento riportando le esperienze significative svolte durante l'anno e dal quale prendere spunto per il bilancio finale)
- Somministrazione e rielaborazione di un questionario di orientamento professionale
- Analisi e valutazione dell'iter formativo/lavorativo

2. Incontro individuale online in modalità sincrona con il Tutor - dodicesimo mese - 3 ore

Argomenti previsti:

- Valutazione dell'esperienza
- Analisi delle abilità e delle conoscenze del volontario
- Confronto tra abilità e conoscenze possedute all'avvio del servizio e l'attuale stato di consolidamento o nuova acquisizione
- Condivisione del dossier individuale
- Spendibilità del pacchetto di competenze acquisite

TUTORAGGIO COLLETTIVO

1. Incontro collettivo in presenza sulle tecniche di ricerca attiva del lavoro - settimo mese - 2 giornate di 8 ore ciascuna

Un esperto di orientamento al lavoro illustrerà le modalità di approccio nei rapporti durante la ricerca del lavoro con aziende, imprese, enti pubblici e del terzo settore.

Saranno forniti strumenti e indicazioni su come redigere il CV, sulle modalità di gestione dei colloqui, sui canali per la ricerca del lavoro e sulla normativa vigente in tema lavoro e occupazione.

Nel dettaglio:

nella prima giornata, attraverso l'utilizzo di strumenti di autovalutazione, i volontari definiranno il loro "progetto professionale" a partire dai loro interessi e dalle loro competenze. Sulla base di quanto emerso saranno indicati metodi e tecniche per scrivere il proprio CV, sarà analizzato insieme a loro apportando eventuali modifiche e/o migliorie.

Argomenti previsti:

- interessi professionali
- variabili che definiscono un ruolo professionale
- costruzione del progetto professionale
- valorizzazione delle soft-skills
- organizzare la ricerca attiva del lavoro
- costruire il CV anche attraverso lo strumento dello Youthpass o dello Skills profile tool for Third Countries Nationals della Commissione europea
- lettera di accompagnamento

Nella seconda giornata saranno analizzate le modalità di gestione dei colloqui, i canali da utilizzare per la ricerca del lavoro (pagine web, motori di ricerca, bandi di concorso, LinkedIn, autocandidature, ecc.) e la normativa vigente in tema di lavoro e occupazione.

Argomenti previsti:

- prove di selezione (colloquio, test, colloquio di gruppo)
- simulazione di un colloquio, presentazione di profili professionali
- ricerca del lavoro su portali in rete (LinkedIn, Infojobs, ecc.)
- metodologie di risposta ad annunci di lavoro
- enti pubblici e privati preposti allo sviluppo dell'occupazione (Centro per l'Impiego, Servizi per il lavoro, ecc.)
- normativa in tema di lavoro e occupazione

2. Incontro on line in modalità sincrona con esperti di enti la cui mission è favorire l'accesso al mondo del lavoro (Centro per l'impiego, enti accreditati ai servizi al lavoro, Eurodesk, Informagiovani) - undicesimo mese - 4 ore

L'obiettivo è avvicinare i giovani alle realtà che si occupano di lavoro e formazione e di colmare il gap che separa molto spesso l'individuo dagli strumenti e dalle risorse già esistenti. Una parte dell'incontro sarà dedicata alla presentazione degli enti che offrono un supporto soprattutto informativo: Informagiovani, Eurodesk. L'altra parte sarà dedicata alla presentazione degli enti coinvolti nell'accompagnamento nel mondo del lavoro: Centro per l'impiego e enti accreditati ai servizi al lavoro.

Argomenti previsti:

- cosa sono Informagiovani, Eurodesk
- cosa sono i Centri per l'impiego, quali servizi erogano
- individuazione di un piano di azione per la ricerca attiva di lavoro

Attività opzionali

1. Incontro collettivo, on line in modalità sincrona, per favorire la conoscenza dei diversi servizi pubblici e privati e dei canali di accesso al mondo del lavoro operanti nel territorio - undicesimo mese - 4 ore

L'incontro si svolgerà con un esperto del settore, gli operatori volontari avranno modo di confrontarsi sui servizi presenti nel proprio territorio, producendo una sorta di mappa geograficamente delimitata.

Argomenti previsti:

- cosa sono DID e patto di servizio, il supporto del Centro per l'impegno
- mappatura territoriale dei servizi di orientamento lavorativo
- analisi delle opportunità formative sia nazionali che europee disponibili (testimonianze di Eurodesk)