



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

### **ENTE**

1) *Ente proponente il progetto:*

**COMUNE DI PRATO**

2) *Codice di accreditamento:*

**NZ. 01939**

3) *Albo e classe di iscrizione:*

**ALBO REGIONE TOSCANA**

**3**

### **CARATTERISTICHE PROGETTO**

4) *Titolo del progetto:*

**PORTE APERTE AL MUSEO**

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

**D: Patrimonio artistico e culturale – 03 Valorizzazione sistema museale pubblico e privato**

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

## **Premessa**

Prato rappresenta con i suoi 185.000 abitanti la seconda città della Toscana.

La sua storia, strettamente legata alla nascita e all'evoluzione dell'industria tessile, è ancora oggi fortemente caratterizzata da questo settore produttivo che ha plasmato molti aspetti della vita sociale ed economica e della struttura urbanistica della città stessa.

A partire dalla prima industrializzazione e sino al 1960 circa, la produzione dell'area pratese si è espressa quasi esclusivamente attorno al settore della produzione e lavorazione di tessuti in lana di bassa o media qualità ottenuti con la lavorazione della lana rigenerata e destinati al mercato internazionale.

Con i primi anni Cinquanta alcune crisi di sovrapproduzione mostrano la totale inadeguatezza dei lanifici pratesi a ciclo completo, portando a una trasformazione della struttura che anticipa le forme dell'odierno distretto pratese.

Negli anni Sessanta l'apertura a nuovi mercati porta la città ad un progressivo rinnovamento della produzione, sia dal punto di vista della qualità che delle materie prime, aprendosi all'introduzione delle fibre estive come il cotone ed il lino, e ad un incremento della lavorazione delle fibre chimiche.

Sul finire degli anni Settanta, la nascita della fiera campionaria Prato Expo, e l'avvio negli anni Ottanta di un'importante collaborazione delle aziende pratesi con i nomi dello stilismo di moda italiani ed internazionali, porta ad un fondamentale rinnovamento del volto produttivo della città.

Il sistema, caratterizzato da una frammentazione della filiera tessile attraverso la collaborazione verticale di aziende piccole e aziende a forte specializzazione produttiva, è dotato di una grande flessibilità che permette di adeguarsi velocemente ai mutamenti continui del mercato mantenendo una posizione di forza nel mercato internazionale. Prato diviene sinonimo di creatività e sperimentazione applicata al tessile.

Gli anni Novanta vedono innescarsi una grande crisi produttiva, dovuta a molteplici fattori collegati alla situazione economica internazionale: il settore tessile comincia a perdere addetti, accelerando quel processo di diversificazione economica fisiologicamente avviatosi negli anni precedenti. Il tessile continua ad essere il principale settore economico dell'area, ma accanto ad esso cominciano a prendere forza anche altre attività (soprattutto terziario e terziario avanzato).

La monocultura produttiva cede gradualmente il passo, pur rimanendo il settore economicamente trainante.

In questo contesto la città scopre una nuova vocazione che riversa una forte attenzione ai bacini culturali urbani ed extraurbani avviando intense campagne di restauri di opere d'arte e strutturando e potenziando la propria offerta museale.

Le tappe di questo percorso sono ben evidenti e scritte nella storia culturale della città: 1988: apertura del Centro per l'arte contemporanea Luigi Pecci; 1996: apertura del Museo di Pittura Murale presso il Convento di San Domenico; 1997: apertura del Museo del Tessuto di Prato presso i locali di Piazza del Comune; 1999: apertura del percorso visitabile della Quadreria Comunale presso il Palazzo comunale.

Di lì a poco iniziano i lavori di adeguamento del Museo Civico di Prato, ancora oggi chiuso al pubblico ma la cui riapertura è prevista per l'anno 2010.

L'offerta culturale della città – già molto qualificata nel settore dello spettacolo attraverso il lavoro ormai consolidato dei teatri Metastasio e Fabbricone – si arricchisce notevolmente e le strutture museali si affermano progressivamente nel contesto toscano diventando importanti motori di interesse culturale sia per i cittadini che per i primi turisti.

Il volto della città inizia a trasformarsi affiancando al modello di città fabbrica il modello di città fabbrica di cultura con una programmazione culturale di alto livello che lancia Prato nel novero delle città d'arte toscane.

Sviluppo d'infrastrutture d'accoglienza (agriturismi), potenziamento dell'offerta dei musei, spostamento delle fabbriche e riappropriazione del centro storico sono elementi che riqualificano l'identità culturale della città e fanno nascere il turismo, grazie anche alla posizione geografica della città, posta tra due mete consolidate del turismo come Firenze e Pistoia.

### **La città che cambia riscoprendo la propria tradizione**

La fine della monocultura tessile pratese ha dunque influito negli ultimi anni su una ridefinizione del volto e della mentalità della città, sempre più orientata verso la valorizzazione del proprio territorio, della propria cultura e del turismo, visto come importante risorsa per il consolidamento della diversificazione produttiva dell'area.

Pur mantenendo un'importanza strategica, l'industria tessile - principale motore di sviluppo dell'area da circa nove secoli - sta gradualmente ridimensionando il suo ruolo economico a favore di altri settori, quali ad esempio il terziario.

Il completamento della riqualificazione del centro storico, grazie all'ormai completa delocalizzazione delle unità produttive tessili nelle aree industriali dei Macrolotti, inizia a modificare la percezione esterna della città, che da città della produzione e del lavoro (la cosiddetta Manchester della Toscana) si trasforma progressivamente in città fabbrica di cultura.

Al turismo d'affari comincia ad affiancarsi il turismo culturale, complice anche il progressivo successo della vocazione turistica del territorio provinciale, incentrata sulla valorizzazione delle risorse naturali, paesaggistiche e gastronomiche.

Istituzioni come il Centro per l'Arte Contemporanea Luigi Pecci e il Teatro Metastasio, legate al ruolo di capitale creativa e sperimentale del tessuto di qualità, fanno della città di Prato l'avamposto toscano verso la modernità e la cultura contemporanea.

### **Il Museo del Tessuto: specchio del distretto che cambia e dello sviluppo della vocazione turistico-culturale**

È nel contesto della riscoperta della propria identità culturale che nel 1975 nasce il Museo del Tessuto presso l'Istituto Tecnico Industriale Statale Tullio Buzzi, spostato poi nel 1997 presso la sede temporanea nei locali del Palazzo Comunale.

Trasferito dal 2003 nella sua sede definitiva presso la ex fabbrica Campolmi, gioiello di archeologia industriale tessile del XIX secolo, il Museo si consolida, grazie anche al suo prestigioso contenitore ed i suoi 2.000 mq di esposizione, come il più importante centro culturale per la valorizzazione del tessuto antico e contemporaneo in Italia.

Il patrimonio del Museo del Tessuto ammonta attualmente a circa 6.000 frammenti tessili, frutto di successive acquisizioni e donazioni di collezioni pubbliche e private.

Il suo ricco patrimonio di tessuti e macchinari rilancia il Museo in realtà storicamente lontane, partendo da tessuti archeologici sino ad arrivare a tessuti d'autore del '900; al contempo mantiene forte l'attenzione sulla realtà tessile contemporanea con la *Sezione Contemporanea* (che conta oggi più di 1.000 esemplari) frutto della stretta collaborazione con il consorzio Pratotrade.

Come istituzione votata al recupero della memoria produttiva, ma anche vera e propria interfaccia culturale del distretto produttivo operante, il Museo del Tessuto

è divenuto in breve tempo un importante polo di attrazione della città e del territorio provinciale, in quanto luogo privilegiato di lettura della storia della città e della sua industria nonché realtà settoriale unica nel suo genere in Italia.

Il Museo dedica una particolare attenzione all'attività d'accoglienza sia del flusso turistico che del pubblico generico della città, lavorando al continuo miglioramento della fruibilità del proprio patrimonio a scopo educativo, culturale, ricreativo in modo consona e adeguato alle varie e diversificate fasce d'utenza.

La vocazione alla promozione del tessile e della sua storia nei confronti di un pubblico, sia interno che esterno alla realtà cittadina, ha avuto un grande sviluppo negli anni recenti con la creazione di un ampio spettro di attività educative che attraggono ogni anno flussi turistici di non trascurabili entità collegati al turismo scolastico.

Oggi il Museo rappresenta un centro d'eccellenza nell'ambito della didattica museale a livello regionale, accogliendo ogni anno circa 230 classi nel periodo compreso tra ottobre e giugno.

Inoltre la presenza di un programma di educazione permanente rivolto agli adulti, che si concretizza ogni anno nell'organizzazione di congressi e conferenze, laboratori pratici, aperture straordinarie e visite guidate gratuite della struttura, rende il Museo un'istituzione fortemente presente e coinvolgente nella realtà della città di Prato: il 70% degli attuali 11.000 visitatori del Museo è infatti rappresentato dai cittadini di Prato.

Oggi il Museo eroga un servizio di attività per adulti strutturata con scadenze saltuarie, raggiungendo con circa 15 attività l'anno (tra laboratori, corsi, conferenze) un totale di 400 partecipanti.

L'attenzione rivolta dal Museo alla trasformazione delle esigenze dei cittadini pratesi e del turismo è alla base del continuo aggiornamento effettuato al fine di individuare potenziali fasce d'utenza emergenti e relative esigenze.

Il Museo risulta invece meno preparato nei confronti del turismo generico non disponendo di un'adeguata accoglienza specifica e consolidata per varie tipologie di pubblico generico, quali le famiglie, gli anziani, i disabili; oppure quali un pubblico più di settore collegato agli itinerari di archeologia industriale, oppure ancora di quello collegato alle grandi mostre e alle città d'arte.

### **Il Museo del Tessuto e il Servizio Civile: un primo anno di esperienza**

L'esperienza di Servizio Civile svolta presso il Museo del Tessuto negli anni 2007 e 2008 ha dato frutti davvero insperati, sia in termini di qualità che di quantità dell'offerta culturale e dei servizi ad essa connessi.

La somministrazione sistematica di questionari per la rilevazione della provenienza dei visitatori e del grado di soddisfazione hanno permesso un'analisi puntuale della tipologia di visitatori e delle loro esigenze, dando un grande contributo al Museo che – assieme ai volontari – ha utilizzato le informazioni ricevute per migliorare i suoi servizi ed articularli assecondando le richieste del pubblico.

Un importante risultato pratico è stata la progettazione prima e l'erogazione poi di un kit didattico per bambini accompagnati dalle famiglie, attraverso il quale questa particolare fascia di visitatori può "avventurarsi" da sola nella visita del Museo compiendo lungo il percorso giochi ed attività pratiche finalizzate ad approfondire in modo ludico alcuni oggetti o tematiche in esposizione.

La predisposizione di veri e propri spazi attrezzati (tavoli bassi per bambini dotati di illuminazione ad hoc e carrelli contenenti attrezzature per il disegno ecc.) per lo svolgimento di attività lungo il percorso ha reso più confortevole la fruizione dei kit didattici. Tutti i miglioramenti apportati in questo nuovo settore di attività sono stati sviluppati assieme ai volontari del servizio civile, che assieme allo staff del Museo, hanno assistito le famiglie partecipanti dando spiegazioni, offrendo aiuto e raccogliendo le loro opinioni al fine di migliorare ulteriormente materiali e servizi.

Questa esperienza, già di per sé molto positiva, ha fatto capire quanto strategico per il Museo sia l'essere in grado di proporre servizi sempre nuovi, ma anche intraprendere percorsi di costante rimodulazione e miglioramento in progress, basati sia sull'esperienza degli operatori museali sia sulle impressioni e sui suggerimenti del pubblico.

Oggi il kit didattico per famiglie è diventato un'importante infrastruttura informativa del Museo ed il suo sviluppo lo si deve alla piena condivisione e collaborazione dello staff del Museo con quello dei Volontari del Servizio Civile.

Altro banco di prova di questa efficace collaborazione tra il personale del Museo e i Volontari è stato il mese di agosto, notoriamente il mese più critico per tutti i musei del territorio pratese.

Grazie all'impegno e alla professionalità oramai acquisita dai Volontari è stato possibile avviare un progetto di apertura totale alla città e ai turisti che ha garantito l'apertura gratuita del Museo per tutto il mese.

Distribuzione gratuita dei kit didattici, info point e accoglienza turisti stranieri, distribuzione gratuita di gelato, organizzazione di visite guidate: queste alcune delle azioni svolte nell'ambito del progetto.

I Volontari sono stati i protagonisti principali nel garantire ai 717 visitatori che in agosto hanno visitato il Museo (in 26 giorni sono stati registrati 717 visitatori con una media di circa 27 visitatori al giorno, dato che ha fatto registrare il picco più alto di visitatori mai raggiunto nel mese di agosto, superando anche il "record" del 2003 – anno dell'inaugurazione della nuova sede presso la Campolmi – con 655 presenze) un'accoglienza efficace e qualificata, operando affinché il Museo potesse diventare un punto di riferimento importante per i cittadini e i turisti.

Numeri che fanno riflettere se si pensa che in agosto 2007 si sono registrati solo 242 visitatori.

Nell'autunno prossimo il Museo sarà uno dei protagonisti principali del grande progetto espositivo organizzato dalla Provincia di Prato: una grande mostra che nascerà dalla collaborazione con il prestigioso museo russo dell'Hermitage di San Pietroburgo.

Un'iniziativa che mobilerà non solo le istituzioni culturali della città, ma anche i principali attori economici e commerciali del territorio.

Il Museo dovrà perciò prepararsi ad accogliere non solo l'iniziativa in sé, ma soprattutto il flusso di turisti e cittadini attesi, predisponendo le strategie che renderanno il più possibili efficaci i servizi di ospitalità, accoglienza, orientamento, etc..

## 7) *Obiettivi del progetto:*

### **Il Servizio civile e gli obiettivi strategici del Museo del Tessuto**

#### Miglioramento costante e continuo dei servizi di accoglienza

Alla base della proposta di sviluppare ulteriormente l'esperienza del servizio civile presso la sede del Museo del Tessuto c'è la precisa volontà di creare e seguire nel suo crescere, assieme a tutto lo staff, uno studio e un aggiornamento delle conoscenze e degli strumenti operativi specifici nell'ambito dell'accoglienza del visitatore e dei servizi ad esso e per esso erogati.

L'obiettivo principe è quello di sensibilizzare maggiormente, accrescere la cultura dell'accoglienza e le potenzialità turistiche del Museo mirando al raggiungimento di un più vasto raggio possibile di pubblico e dei suoi target, partecipando così, da un lato all'arricchimento e allo sviluppo della vocazione turistica della città di Prato, ma soprattutto mirando ad un coinvolgimento sempre maggiore della cittadinanza e dei turisti nelle attività culturali organizzate dal Museo.

Le figure dei Volontari del Servizio Civile assumono un ruolo estremamente importante per la realizzazione degli obiettivi espressi nel progetto.

Per il raggiungimento di un livello di eccellenza nell'ambito dell'accoglienza al Museo, la quantità di lavoro richiesta è tale da non poter essere assolta completamente dallo staff del Museo del Tessuto, costituito da un gruppo di giovani molto motivati, ma esiguo nel numero e occupato a svolgere le molteplici funzioni richieste dalla complessa realtà museale .

In questo senso, l'apporto dei Volontari del Servizio Civile potrà rappresentare, in una piena integrazione con lo staff del Museo, un valore aggiunto non irrilevante al raggiungimento degli obiettivi del presente progetto.

I Volontari del Servizio Civile avrebbero nell'ambito dell'accoglienza la parte fondamentale della loro attività all'interno della struttura; il Museo infatti riserva a questa, quale interfaccia dell'istituzione verso il proprio pubblico, un ruolo ed un'attenzione assolutamente particolare.

L'attitudine al rapporto con il pubblico si identifica quindi come componente fondamentale per lo svolgimento della sfaccettata attività di front office che viene richiesta ai Volontari. Questa è diversificata nelle fasi di prima accoglienza; di servizio di biglietteria; di assistenza puntuale e adeguata alle necessità dei singoli utenti (famiglie, disabili, etc); di attenzione alla gestione dei servizi commerciali interni al Museo (bookshop); di sensibilizzazione alla fidelizzazione al Museo; di raccolta di dati per il rilevamento del grado di soddisfazione del servizio offerto; di un'offerta strutturata e diversificata di informazioni, passante attraverso la distribuzione di materiale divulgativo, come anche attraverso l'offerta di una breve presentazione al Museo e agli ambienti all'interno dei quali si sviluppa il percorso espositivo.

#### Miglioramento della visibilità turistica del Museo

Il fatto di considerare come titolo preferenziale per la selezione dei Volontari la frequentazione di percorsi scolastici ed universitari del settore turistico permetterà inoltre al Museo di mettere a valore le competenze e gli studi di settore dei Volontari, integrandoli con la preparazione eminentemente museale degli operatori del Museo, che spesso difetta proprio nella conoscenza dei meccanismi e dei canali di promozione turistica dell'offerta culturale.

L'altro aspetto fondamentale su cui si concentrerà il progetto sarà infatti quello di acquisire strumenti e know how per strutturare e potenziare la capacità di dialogare con "l'universo" del turismo e della promozione turistica.

Importanti attori come tour operator, agenzie di incoming, strutture alberghiere, associazioni di categoria del settore, operano con modalità, tempi e strumenti dai quali i musei sono totalmente avulsi. Essendo strutture fondamentali per intercettare il turismo indirizzato a Prato o di passaggio, risulta chiaro che le interazioni del Museo con questi attori potranno far scaturire interessanti iniziative in grado di attirare flussi turistici altrimenti forse poco interessati al Museo, oppure quanto meno diffondere nel Museo la conoscenza di meccanismi, prassi, modi operandi di un settore tangente a quello eminentemente culturale, ma strategico in termini di miglioramento quantitativo della fruizione museale.

#### Conoscenza del visitatore e delle sue necessità

**Allo stato attuale, il Museo del Tessuto conta circa 10-11.000 visitatori annui**, trovando in questi e nell'alto numero di pubblico potenziale una delle sue primarie ragioni d'essere.

Il coinvolgimento dei Volontari nell'ambito dell'accoglienza va dunque ad avvalersi del loro sostegno e della loro competenza (qualora ne avessero già acquisita) per il raggiungimento di un obiettivo operativo fondamentale ed in costante aggiornamento; la miglioria del servizio offerto infatti passa, in maniera imprescindibile, attraverso un'esatta conoscenza del proprio interlocutore.

Strumento fondamentale per il raggiungimento dell'obiettivo esposto consiste dunque nella sempre migliore conoscenza delle varie categorie d'utenza del Museo, al fine di individuarne la provenienza, le motivazioni della visita, le attese nei confronti del Museo stesso e il loro giudizio, al fine di costituire una ricca banca dati, la cui rielaborazione permetta di distinguere per ogni categoria la forma di servizi più idonea da offrire.

In questo senso l'attività d'indagine, mirante alla pianificazione di migliorie del servizio offerto, ha la prospettiva di avvalersi della scheda di rilevazione sui visitatori, e conseguentemente di inserirsi nell'ambito del progetto regionale che lavora ad una normalizzazione dei dati e all'inserimento di questi in un Sistema Informativo Regionale dei Musei, al fine di individuare più chiaramente il pubblico cui è rivolto il servizio museale.

Di pari importanza è inoltre, sulla base dei risultati ottenuti, sperimentare e sviluppare azioni che siano funzionali, da un lato all'aumento della soddisfazione dei visitatori, dall'altro al loro aumento numerico.

A questo scopo un ambito di indagine poco approfondito è rappresentato dall'individuazione del così detto pubblico potenziale. Un grande bacino d'utenza, infatti, rappresentato da pubblico giovanile o adulto ancora molto lontano non solo dal Museo stesso, ma anche dalla ricca offerta culturale della città. Obiettivo estremamente importante al fine di allargare il proprio pubblico è, dunque, l'individuazione del "non pubblico", dell'assenza di motivazione, ma soprattutto la definizione di una modalità di approccio e avvicinamento a questa categoria d'utenti strutturando diversificate strategie di comunicazione e coinvolgimento.

Accanto alla qualificazione dell'accoglienza e alle fasi di studio del pubblico e dei

servizi sopra elencati, l'attività dei Volontari del Servizio Civile prevede anche una intensa fase di progettazione, pianificazione, realizzazione, erogazione e promozione di un nuovo programma culturale strutturato nell'offerta di nuovi servizi e basato sull'utilizzo di strumenti innovativi.

#### Progettazione ed erogazione di servizi culturali

Un altro aspetto molto importante dell'attività è costituito dalla partecipazione alla pianificazione, organizzazione ed erogazione di servizi ed attività culturali che grazie ai loro contenuti, all'utilizzo di modalità e strumenti innovativi, attraggono un numero maggiore di visitatori e offrono un'esperienza museale di qualità. In questo settore specifico la giovane età dei Volontari può costituire un grande valore aggiunto sia in termini di freschezza di idee che di individuazione di tipologie di attività e modalità di comunicazione particolarmente appetibili per il pubblico giovane.

Il Museo si propone, avvalendosi della collaborazione dei giovani Volontari coadiuvata al proprio staff, di ampliare la propria offerta nell'ambito della didattica scolastica e di quella permanente; e di creare una più strutturata e specifica offerta educativa e culturale mirata al pubblico locale delle famiglie, dei disabili, degli anziani, ecc. Una diversificazione dell'offerta che passa attraverso l'organizzazione di eventi serali quali conferenze, concerti, aperture straordinarie, percorsi di approfondimento pratico e teorico, nuove dotazioni informative e didattiche nel percorso.

Alcuni esempi pratici:

- Ulteriore miglioramento del kit didattico per famiglie con articolazione delle attività per fasce di età; miglioramento della fruibilità delle aree gioco per le famiglie
- Progettazione all'interno del percorso espositivo di aree informative supplementari (distribuzione supporti per schede di approfondimento ecc.)
- Sviluppo di punti informativi multimediali
- Realizzazione di una nuova brochure multilingue di promozione del Museo
- Realizzazione di un programma di attività innovative per aumentare l'attrattiva del Museo nei mesi estivi

#### Miglioramento della promozione delle attività

Un altro aspetto fondamentale è la promozione delle varie iniziative sul territorio. La progettazione e l'organizzazione di attività risulterebbero vane senza il supporto di un'efficace campagna di comunicazione e promozione, in primis sul territorio in cui esse si svolgono.

Il Museo intende quindi rafforzare i propri canali di comunicazione e di promozione, ma anche indagare nuove strategie e nuovi mezzi di comunicazione.

Obiettivo importante sarà inoltre rafforzare la rete di collaborazioni avviate in occasione della mostra Superhuman Performance, durante la quale sono state ampliate le convenzioni e le agevolazioni con molte istituzioni del territorio.

Questo permetterebbe di aprire dei canali preferenziali di promozione attraverso i quali raggiungere target di pubblico mirati, consentirebbe di sviluppare progetti specifici per le diverse categorie di pubblico e assicurerebbe una minore dispersione in termini di tempo, energia e materiali nell'ottica di una diffusione capillare sul

territorio.

### Indicatori

Con il prezioso apporto dei Volontari del Servizio Civile il Museo mira ad allargare il proprio bacino d'utenza portandolo, con la diversificazione dell'accoglienza, con il riconoscimento del pubblico potenziale, con la pianificazione, strutturazione e promozione di nuovi servizi, **al numero di 15.000 visitatori per l'anno in cui il progetto potrebbe avere sviluppo (+ circa 20%).**

A conclusione del progetto sarà importante individuare le modalità e le motivazioni di un eventuale cambiamento della percentuale del pubblico del Museo (nella diversificazione turista-cittadino di Prato), con particolare attenzione all'indicatore riferito all'afflusso del pubblico locale.

Particolarmente importante sarebbe riuscire attraverso il progetto a mantenere ai livelli attuali l'utenza scolastica (circa 230 classi) aumentando la percentuale dei visitatori "altri" (lo scorso anno sono stati registrati circa 7.900 visitatori "altri") rispetto all'utenza scolastica, visto che questa rappresenta da sempre una parte importantissima del volume di utenti della struttura museale (lo scorso anno hanno visitato il Museo più di 4.000 studenti di ogni ordine e grado).

Sul fronte del turismo, si ritiene soddisfacente per il Museo anche soltanto la presa di contatto della struttura con le realtà operanti nel settore e l'eventuale sviluppo sinergico di iniziative o proposte sperimentali miranti ad inserire il Museo in pacchetti turistici, convenzioni ecc.

Avvalendosi della collaborazione dei giovani Volontari del Servizio Civile, il Museo mira inoltre ad un incremento della tipologia di offerta educativa e culturale verso i diversi target, ma soprattutto ad un incremento nell'erogazione di servizi culturali maggiormente strutturati verso il pubblico dei giovani al di fuori del contesto scolastico, degli adulti e delle famiglie, con **l'obiettivo di coinvolgere circa il 30% in più degli attuali partecipanti alle attività (passando da 400 a circa 520 partecipanti).**

La presenza dei Volontari permetterà inoltre la costante distribuzione al pubblico del Museo di questionari per il monitoraggio. A fine del progetto sarà dunque rilevato (su un campione stimabile almeno del 25 % dei visitatori) il dato molto significativo relativo al grado di soddisfazione del pubblico nei confronti dei servizi offerti.

Inoltre, **affiancando i Volontari al proprio staff, il Museo mira ad incrementare del 10% la quantità di ore di apertura** migliorando la fruibilità della struttura, delle sue collezioni e dei servizi didattici offerti **(passando dai 285 giorni di apertura ordinaria a 310).**

- 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*

Per il raggiungimento degli obiettivi generali enunciati, si ritiene che le fasi attuative del progetto possano essere riassunte in cinque stadi di intervento:

- 1) Fase di familiarizzazione, formazione, condivisione degli obiettivi, pianificazione del lavoro, creazione dei gruppi di lavoro
- 2) Fase di analisi e studio del contesto generale (provincia, città) e del contesto particolare (il Museo del Tessuto di Prato)
- 3) Fase di partecipazione attiva alla progettazione, organizzazione, erogazione e promozione di attività e servizi
- 4) Fase di sintesi, progettazione, sperimentazione
- 5) Conclusione del progetto

Trasversali a tutte le fasi sono le attività di monitoraggio dello stato di attuazione del programma (previste alla conclusione di ciascuna delle 5 Fasi di intervento e realizzate sulla base della verifica collettiva degli indicatori di risultato) e di comunicazione all'esterno dello stato di attuazione del progetto (inizio, fasi intermedie, conclusione)

#### *8.2 Complesso delle attività previste per la realizzazione dei piani di attuazione.*

##### **Attività previste per la Fase 1:**

- Avvio della formazione generale dei Volontari
- Avvio della formazione specifica rivolta ai Volontari, che vedrà anche la partecipazione dello staff coinvolto nel progetto; familiarizzazione staff - Volontari, condivisione degli obiettivi, realizzazione di un cronogramma delle azioni, individuando assieme i tempi di realizzazione e gli indicatori di risultato per ciascuna fase; nomina dei responsabili dei gruppi di lavoro e individuazione di un calendario esecutivo delle diverse fasi
- Comunicazione al pubblico, alle istituzioni, alle associazioni di categoria, ai media di inizio attività valorizzando l'apporto dei Volontari del Servizio Civile: conferenza stampa e comunicazione tramite ufficio stampa dedicato; stampa di materiale informativo

##### **Attività previste per la Fase 2:**

- Studio e approfondimento dell'Atto di indirizzo sui criteri tecnico scientifici e sugli standard di funzionamento dei Musei, con particolare attenzione all'Ambito VII relativo ai Rapporti del Museo con il Pubblico e relativi servizi.
- Analisi delle politiche di sviluppo del settore della cultura enunciate attraverso gli strumenti di programmazione regionale, provinciale e comunale, per garantire piena coerenza del progetto con gli obiettivi generali

dei territori

- Analisi e studio del progetto proposto dal Settore Musei della Regione Toscana relativamente alla rilevazione dei visitatori dei musei al fine di individuare più chiaramente le categorie d'utenza del settore
- Analisi e studio del progetto regionale Edumusei per conoscere la realtà toscana relativa all'ambito della didattica museale
- Analisi e confronto circa i sistemi di monitoraggio della qualità d'accoglienza utilizzati da altre istituzioni culturali della Regione Toscana, al fine di individuare le modalità più idonee per il raggiungimento dell'eccellenza nell'ambito dei servizi al pubblico
- Analisi approfondita della diversificazione del pubblico delle istituzioni culturali della Provincia di Prato avvalendosi degli strumenti e degli studi disponibili (ad esempio, le rilevazioni numeriche e tipologiche dell'afflusso turistico e delle permanenze in loco effettuate dall'Agenzia per il Turismo della Provincia di Prato, gli studi di settore, ecc.),
- Analisi dell'offerta turistica del territorio, con particolare riferimento al turismo culturale
- Analisi e studio delle forme di fidelizzazione ai musei, con particolare attenzione alla Sezione Volontari dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali e all'Associazione Amici del Museo del Tessuto
- Monitoraggio dello stato di attuazione e dei risultati della fase a cura di tutto lo staff di progetto e comunicazione intermedia valorizzando l'apporto decisivo dei Volontari del Servizio Civile

### **Attività previste per la Fase 3:**

Fase centrale del progetto, che viene realizzata per tutta la durata dello stesso, in parallelo a quella della Fase 2.

- Momento di sperimentazione pratica dei nuovi strumenti e delle nuove metodologie di accoglienza al pubblico della struttura: front office, attività di biglietteria e informazioni, gestione del bookshop, conoscenza e organizzazione del materiale informativo, distribuzione di materiale di rilevazione della soddisfazione degli utenti.
- Affiancamento allo staff del Museo nella definizione di un progetto mirante al raggiungimento e coinvolgimento delle varie categorie d'utenza attraverso una diversificazione dell'offerta di servizi: ovvero attività di pianificazione, organizzazione ed erogazione e promozione di servizi didattici per il pubblico generico e le sue categorie (famiglie, singoli visitatori, anziani, disabili, turista straniero, ecc.) nelle forme di conferenze, concerti, aperture straordinarie, percorsi di approfondimento pratico e teorico, kit didattico, ecc.; oppure definizione di strumenti di supporto al singolo visitatore con la pianificazione e realizzazione di percorsi e dispositivi aggiuntivi alla visita.
- Affiancamento allo staff del Museo nella programmazione ed erogazione di servizi didattici rivolti al pubblico scolastico, e nel rilevamento del grado di soddisfazione dei giovani visitatori attraverso un loro attenta analisi comportamentale
- Momento di confronto con il pubblico del Museo del Tessuto e degli altri musei della città, per individuare il pubblico potenziale e il "non pubblico" del Museo
- Attività di benchmarking e raffronto con altre realtà sia del territorio che al

di fuori di esso (attraverso ricerca di casi di eccellenza) negli ambiti della didattica e dell'accoglienza. Strutturazione e sperimentazione di una scheda di monitoraggio che, elaborata in parallelo alle esperienze di altre realtà aderenti al progetto Edumusei, permetta la definizione di un percorso comune nell'attività di rilevamento del gradimento delle offerte didattiche. Rielaborazione dei dati delle schede di monitoraggio per il settore della didattica e per il pubblico generico del Museo. Conseguente organizzazione e programmazione di una offerta più mirata alle nuove esigenze rilevate

- Monitoraggio dello stato di attuazione e dei risultati della fase a cura di tutto lo staff di progetto e comunicazione intermedia valorizzando l'apporto decisivo dei Volontari del Servizio Civile

#### **Attività previste per la Fase 4:**

- Sintesi delle precedenti fasi di analisi e stesura di un documento finale contenente l'analisi complessiva del contesto e le linee guida per un piano di miglioramento della qualità dei servizi e d'implementazione dell'offerta culturale del Museo in forma integrata con il territorio
- Sperimentazione di alcune delle soluzioni migliorative e dei servizi aggiuntivi ritenuti strategici, come momento applicativo di un più generale piano di marketing culturale e turistico del Museo del Tessuto di Prato
- Sperimentazione di introduzione di nuovi strumenti tecnologici: visita guidata multimediale tramite palmare; questionari di valutazione dell'esperienza sui visitatori
- Monitoraggio dell'efficacia delle soluzioni adottate e formulazioni di ipotesi migliorative
- Monitoraggio dello stato di attuazione e dei risultati della fase a cura di tutto lo staff di progetto e comunicazione intermedia valorizzando l'apporto decisivo dei Volontari del servizio civile

#### **Attività previste per la Fase 5:**

- Realizzazione di un piano operativo di miglioria del servizio d'accoglienza del pubblico del Museo del Tessuto, che contenga indicazioni pratiche basate e suffragate dalle fasi di analisi e sperimentazione svolte nell'ambito del progetto
- Monitoraggio finale del progetto
- Ampio piano di comunicazione relativo al termine del progetto, evidenziando, il ruolo dei Volontari del Servizio Civile e diffondendo i risultati concreti ottenuti
- Perennizzazione dei risultati attraverso l'adozione in forma stabile delle soluzioni operative emerse nell'arco del progetto

*8.3 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente.*

Per l'espletamento del progetto si prevede un forte coinvolgimento di 4 dipendenti prescelti tra lo staff del Museo e della società di servizi che coadiuva il Museo nella gestione dei servizi al pubblico. Inoltre parte attiva per la formazione e l'attuazione del progetto (come ben ricavabile dalle lettere allegate al progetto) sarà

rappresentata dalla Sezione Volontari dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali (4 Volontari) e dei Volontari dell'Associazione Amici del Museo del Tessuto di Prato (4 Volontari), che da anni coadiuvano il personale del Museo nell'organizzazione di eventi, nell'accoglienza e assistenza visitatori ecc.

#### *8.4 Ruolo ed attività previste per i Volontari nell'ambito del progetto.*

I quattro Volontari del Servizio Civile e i quattro dipendenti del Museo/della società di servizi daranno vita ad un gruppo di lavoro unitario, che sotto la guida del coordinatore organizzeranno e condurranno tutte le fasi di realizzazione previste dal progetto. Il gruppo di lavoro si riunirà almeno una volta ogni 15 giorni durante gli orari di servizio, per verificare lo stato di avanzamento delle fasi attuative e ricevere orientamenti e istruzioni dal coordinatore. Il gruppo di lavoro verrà inoltre suddiviso in 4 sottogruppi, costituiti da un Volontario del Servizio Civile e da un dipendente della struttura; ciascuno dei 4 sottogruppi avrà la responsabilità operativa di singole azioni che verranno pianificate nell'ambito delle 4 fasi di intervento (specificatamente, dalla 2 alla 5, visto che la 1 è introduttiva e assorbita dalla formazione). Tutti i membri del gruppo di progetto parteciperanno così ad ogni fase, sentendosi responsabili per la totalità del lavoro e non soltanto per un solo segmento di esso.

I Volontari delle associazioni coadiuveranno il gruppo di lavoro nelle fasi indicate al punto 3 e parteciperanno ad alcune delle riunioni di verifica e programmazione.

Le attività cui prenderanno parte i Volontari del Servizio Civile sono state analiticamente illustrate al punto 8.2.

Si tratta comunque di attività di front office e rapporto diretto con i visitatori nell'ambito della somministrazione dei servizi al pubblico erogati dal Museo, ricerca informazioni e reperimento documentazione, somministrazione questionari e interviste, analisi e progettazione, stesura di questionari, partecipazione a riunioni di coordinamento, preparazione report e documenti di programmazione, monitoraggio, verifica, oltre a tutto quanto espressamente indicato al punto sopra citato.

Particolarmente importante risulta il rapporto diretto dei Volontari con il pubblico del Museo nell'espletamento dei servizi al pubblico previsti dalle attività.

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

4

10) *Numero posti con vitto e alloggio:*

0

11) *Numero posti senza vitto e alloggio:*

4

12) *Numero posti con solo vitto:*

0

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

30

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

6

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

Viene richiesto ai Volontari di fare il possibile per integrarsi con lo staff del Museo e tenersi costantemente aggiornati sul programma in fase di svolgimento.

E' inoltre indispensabile che partecipino attivamente alle attività connesse al contatto diretto con il pubblico ed i visitatori.

Sono inoltre tenuti a partecipare attivamente alle attività di monitoraggio e di verifica intermedie del progetto.

Dovranno essere disponibili a svolgere il servizio anche nei fine settimana e – ove necessario – anche durante le ore serali, nel caso di organizzazione di eventi serali.





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

Il Comune di Prato, regolarmente, ogni anno organizza una attività di promozione del Servizio Civile Nazionale. Nel periodo febbraio – maggio, si tengono, infatti, nelle V classi delle scuole superiori della Città di Prato incontri con gli studenti al fine di promuovere, oltre ai valori del servizio civile, anche i contenuti dei progetti presentati dall'Ente ed in corso di valutazione per l'eventuale approvazione. L'obiettivo è quello di costituire, attraverso questa particolare attività di sensibilizzazione portata avanti da idonei operatori inseriti fra le figure accreditate, un humus favorevole all'attecchimento della successiva specifica campagna di promozione dei progetti del Comune di Prato entrati nel Bando.

Durata della distinta attività di promozione nelle scuole: **ore 18**

Durante la primavera viene organizzata una festa presso i locali di Officina Giovani, della durata di una intera giornata, con il preciso scopo di promuovere valori e progetti del servizio civile anche attraverso una valorizzazione dell'esperienza accumulata dai volontari entrati in servizio nell'autunno 2008.

Durata in ore dell'iniziativa: **12 ore**.

Inoltre per la promozione dei progetti entrati nel bando vengono redatte e stampate cartoline ad hoc. Diffusi comunicati stampa, inviate cartoline informatiche a varie mailing list.

**Totale ore promozione: 30**

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

Utilizzo dei criteri di selezione dei volontari previsti dalla **Determinazione del Direttore Generale dell'UNSC emanata in data 30 maggio 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:*

Per procedere al monitoraggio sull'andamento del progetto si prevede l'utilizzo di un collaudato sistema di controllo concomitante che, secondo la periodicità prevista dallo stesso progetto, proceda alla verifica del grado di conseguimento dei risultati stabiliti, segnali eventuali disfunzioni, evidenzi le criticità da risolvere, proponga le opportune correzioni alle modalità operative per garantire l'effettivo raggiungimento dei risultati finali del progetto medesimo.

Si prevede, inoltre, la somministrazione di due tipi di questionario, che in tempi diversi, a metà percorso ed a fine progetto, registrino la valutazione autonoma e personale dei protagonisti del progetto stesso (volontari). L'elaborazione ex post dei medesimi questionari in forma aggregata, assieme alla disamina puntuale delle relazioni prodotte dagli OLP, verranno utilizzate anche per tarare il ruolo e la progettazione dell'Ente nelle stagioni successive.

A parte, ma parallelamente al monitoraggio del progetto, a tutti i volontari dello stesso verrà proposto di effettuare un proprio bilancio di competenze come strumento di analisi dei saperi specifici e della propria pratica formativa e professionale. Il Bilancio verrà redatto in funzione dei seguenti aspetti:

- Le conoscenze acquisite nel percorso di vita;
- Il passato formativo/professionale;
- La propria personalità;
- Gli interessi extralavorativi.

Per il monitoraggio si procederà con il seguente schema:

**Progetto: “PORTE APERTE AL MUSEO”**

**Verifica al...**

Valutazione sui risultati in corso di conseguimento

*Il progetto si sta sviluppando in linea con quanto preventivato?*

- SI*   
*NO*   
*IN PARTE*

Attività svolte alla data della verifica

(Breve relazione dell'OLP referente del progetto)

Eventuali criticità da segnalare

Eventuali correttivi da apportare alle modalità di attuazione del progetto

**VERIFICHE :**

<u>Indicatori di risultato</u>	<u>Valore obiettivo</u>	<u>Valore al termine</u> 1° trim.	<u>Valore al termine</u> 2° trim.	<u>Valore al termine</u> 3° trim.	<u>Valore al termine</u> 4° trim.	<u>Cause eventuali scostamenti</u>

---

**SCHEMA QUESTIONARIO**

1) Il progetto si sta sviluppando/si è sviluppato secondo le tue attese?

SI   
NO   
IN PARTE

2) Con poche parole dai un giudizio sui rapporti all'interno del gruppo.

.....

3) Definisci con un aggettivo il tuo OLP di riferimento.

.....

4) In generale cosa ne pensi del Progetto?

.....

5) E del servizio civile nazionale in generale?

.....

**Domande finali**

6) Se le norme lo consentissero ripeteresti l'esperienza?

.....

7) Consigliaresti ad un amico di fare domanda per un progetto analogo in attuazione in futuro nel Comune di Prato?

SI   
NO   
IN PARTE

8) Avendone la possibilità: fra le seguenti condizioni oggettive costituenti il servizio civile nazionale, quale modifichereesti?

	+	-
Indennità economica mensile	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orario minimo settimanale	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durata del servizio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

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:*

- Possesso del Diploma di scuola superiore.
- Verranno considerati titoli preferenziali per la partecipazione al progetto i seguenti requisiti:
- Diploma di scuola superiore in istituti ad indirizzo turistico
  - Iscrizione al Corso di Laurea in Scienze Turistiche presso la Facoltà di

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

1. Fondazione Museo del Tessuto di Prato:

- fornitura di docenze per la formazione specifica (5 moduli per 30 ore + due visite e due verifiche per 12 ore = 42 ore ) a cura del personale interno, al costo orario lordo di Euro 24,5 orarie lorde. **Tot. Euro 1029,00**

- **Euro 900,00** per sostegno di costi di retribuzione 15 ore docenze per la formazione specifica (Prof. Lorenzo Gai, Corso di Laurea in Scienze Turistiche: 15 ore ad euro 60 l'ora)

2. Quote di costi sostenuti dal Comune di Prato, imputati al presente progetto e previsti in specifici capitoli di bilancio per:

- Personale del proprio "Ufficio servizio civile nazionale" .....€ **2000,00**
- Formazione generale dei Volontari .....€ **560,00**
- Promozione e organizzazione eventi di sensibilizzazione....€ **320,00**

**TOTALE COMPLESSIVO € 4.809,00**

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

APT Agenzia per il Turismo della Provincia di Prato:

- coordinamento delle fasi di ricerca e analisi del settore turistico della Provincia di Prato
- fornitura di una docenza specifica, a titolo gratuito

Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali e Associazione Amici del Museo del Tessuto di Prato:

- i 4 Volontari per ciascuna delle due associazioni copromotrici prendono parte attivamente alla realizzazione del progetto nella fase di formazione circa le forme di fidelizzazione ai musei (con la fornitura di una docenza specifica a titolo gratuito); e nelle fasi di attuazione relativamente alla somministrazione dei questionari, front office, interviste, così come nelle sperimentazioni ad esempio delle tecnologie multimediali

Si vedano in allegato le lettere di sostegno e copromozione dei tre enti  
ALLEGATI n. 2, 3, 4

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

- Computer portatile adibito al progetto collegato alla rete internet e dotato di tutti i

più importanti programmi

- Computer da tavolo, telefono e fax
- Indirizzo di posta elettronica dedicata: serviziocivile@museodeltessuto.it
- Pagina internet sul sito del Museo espressamente dedicata al progetto ed allo stato di avanzamento dello stesso (ed ai risultati finali in fase conclusiva)
- Biblioteca del Museo a disposizione per studio e consultazione

## CARATTERISTICHE DELLE CONOSCENZE ACQUISIBILI

27) *Eventuali crediti formativi riconosciuti:*

Nessuno

28) *Eventuali tirocini riconosciuti :*

La partecipazione al progetto di Servizio Civile ha la validità di tirocinio formativo nell'ambito della laurea di primo livello in Scienze Turistiche, Facoltà di Economia dell'Università di Firenze (vedi allegato n. 5)

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

Le professionalità e competenze che i Volontari acquisiranno nell'ambito delle attività previste dal progetto sono le seguenti:

- capacità relazionali e competenze di lavoro in gruppo
- professionalità nel rapporto con il pubblico locale e straniero (front office)
- competenze nella gestione di servizi al pubblico in ambito culturale e museale (biglietteria e bookshop)
- responsabilizzazione nella gestione degli incarichi
- competenze di ricerca e analisi strategica nell'ambito del settore turistico e culturale
- competenze di indagine di mercato e customer satisfaction su target specifici
- competenze di sperimentazione di applicazione di nuove tecnologie in ambito culturale
- competenze di progettazione di un piano di marketing turistico

Le suddette competenze verranno certificate dall'ente attuatore

## Formazione generale dei volontari

30) *Sede di realizzazione:*

Comune di Prato c/o Officina Giovani Piazza dei Macelli, 3 – 59100 Prato

31) *Modalità di attuazione:*

Formazione Generale in proprio presso l'Ente con formatori dell'Ente

**Inoltre, viene prevista la presenza di tutti i volontari del progetto alla formazione aggiuntiva programmata dalla Regione Toscana (criteri aggiuntivi approvati con delibera della Giunta Regionale Toscana n. 712 del 15/09/2008)**

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:*

**Premessa**

Il corso di formazione generale periodico risulta essere la vera base “culturale” del Servizio Civile Nazionale. E' attraverso questa serie di incontri periodici che dovrebbero auspicabilmente essere trasmessi i valori a cui l'esperienza storica e culturale del servizio civile fa indiscutibilmente riferimento, valori che a nostro avviso sono sempre più da conservare ed anzi da rilanciare.

Al fine di far ciò, risulta particolarmente indicata la frequenza di un incontro (*modulo*) a settimana della durata di 5 ore. Il corso di formazione si articolerà in 4 mesi di frequenza, per circa 50 ore di attività. Ogni singolo incontro dovrà avere i seguenti obiettivi:

- trattare l'argomento previsto;
- rinnovare periodicamente la relazione tra i corsisti ed il formatore di riferimento, requisito indispensabile per la buona riuscita del percorso di apprendimento;
- valutare l'andamento del progetto di Servizio Civile dal punto di vista dei giovani coinvolti nel progetto stesso, tramite l'ascolto di eventuali vissuti problematici dei ragazzi con la finalità di rielaborazione degli stessi ed eventualmente con l'obiettivo di recare feedback in merito alle altre figure coinvolte nel progetto di Servizio Civile.

**Finalità**

- Valorizzazione dell'esperienza, nella prospettiva di un coinvolgimento non episodico dei giovani all'impegno civile.
- Formazione di una coscienza critica e di un pensiero libero.

## **Obiettivi**

- Conoscenza a approfondimento delle grandi tematiche del mondo odierno, dal punto di vista sociologico, psicologico, antropologico, sociale, etico.
- Miglioramento dei servizi erogati, attraverso un maggior coinvolgimento ed una maggior consapevolezza da parte dei giovani in servizio civile.
- Far sì che l'esperienza di servizio civile diventi occasione di confronto e di crescita per l'ente.

## **Particolari modalità di attuazione**

### *Introduzione*

Tenendo presente che il soggetto principale della fase formativa è il giovane in servizio civile, risulta quindi essenziale da una parte un suo coinvolgimento ed una sua responsabilizzazione, dall'altra un offerta di un contesto nel quale egli possa esprimersi secondo le proprie competenze ed aspirazioni. Gli obiettivi precedentemente elencati non possono quindi essere raggiunti se non tramite alcune specifiche modalità di attuazione della formazione generale stessa, modalità che per la loro ampiezza travalicano anche lo specifico *setting* formativo per attivare proposte ulteriori e quindi ancor più qualificanti la formazione stessa. Qui di seguito è possibile dare alcune indicazioni.

### *1) Consensualità del percorso formativo*

I contenuti ed i metodi precedentemente elencati sono ovviamente il risultato sia della specificità del percorso formativo che delle necessarie indicazioni della normativa vigente. Tuttavia, risulta comunque essenziale il coinvolgimento dei ragazzi nel processo decisionale circa i contenuti ed i metodi della formazione stessa, in modo da farli sentire *partecipi* in prima persona. Periodicamente sarà cura del formatore cercare di rendere esplicite alcune eventuali richieste di ulteriori contenuti aggiuntivi a quelli già previsti, come pure talune modifiche alle tecniche formative utilizzabili.

### *2) Proposte di integrazione delle attività formative*

Lungo il percorso formativo verranno proposte ai giovani in servizio civile specifiche attività, che possano sia rientrare nel loro orario di servizio che svolgersi

facoltativamente a prescindere da esso. C'è la volontà di proporre via via nel cammino ulteriori spunti che possano arricchire la formazione dei ragazzi, come ad esempio:

- visite ad alcune importanti realtà territoriali sul tema della pace;
- conoscenza di singole realtà territoriali di volontariato e di associazionismo legate al servizio civile da una condivisione di valori;
- informazioni su eventi rilevanti circa i temi trattati agli incontri di formazione (cineforum, incontri pubblici con esperti ...)
- proposte di attivazione circa le più importanti campagne sui temi della pace, della giustizia sociale e della cittadinanza attiva.

### *3) Accompagnamento personale e di gruppo;*

Reputando fondamentale il crearsi di un buon rapporto relazionale fra i giovani in servizio civile e il formatore\i per la buona riuscita del progetto, risulta altresì essenziale lo sfruttare questo rapporto per accompagnare i ragazzi\e lungo tutto il loro percorso e valutare, congiuntamente con gli altri responsabili, le varie questioni riguardanti il loro servizio civile.

### *4) Verifica delle attività.*

Oltre ai vari momenti colloquiali già precedentemente menzionati, anch'essi finalizzati alla valutazione del percorso formativo generale, sarà cura del formatore far compilare ai ragazzi, circa a metà e a fine del corso di formazione, un questionario per valutare la loro soddisfazione circa il percorso formativo stesso.

### **Tecniche e metodologie di realizzazione previste:**

- incontri frontali;
- lavori e/o discussioni di gruppo;
- brainstorming;
- giochi interattivi e role-playing;
- simulate;
- materiale video- fotografico;

### *34) Contenuti della formazione:*

## **Linearità e circolarità del percorso formativo**

Il percorso formativo al Servizio Civile Nazionale è pensato principalmente per la sua progressione specifica e per la sua circolarità, al fine di dare il più possibile un *continuum* importante di contenuti e di valori. In questo senso, il corso seguirà il filo logico descritto dalla seguente tabella:

TEMPISTICA

CONTENUTI

FINALITA' E MODALITA'

Modulo 1

- L'identità del gruppo in formazione
- Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà

Nel primo incontro di formazione è molto importante la conoscenza reciproca, ed altrettanto importante partire dal capire cosa è stato il servizio civile in passato e la rilevanza dell'esperienza dell'obiezione di coscienza al servizio militare.

Modulo 2

- “L'armadio della vergogna” e le stragi del secondo conflitto mondiale:  
S. Anna di Stazzema

Nel secondo incontro reputiamo altrettanto importante un “tuffo nel passato” per capire le conseguenze della guerra attualizzandole anche nel proseguio degli incontri. In tal senso, risulta indicata la trattazione delle stragi nazifasciste del secondo conflitto mondiale ed in particolare quella avvenuta a S. Anna di Stazzema (Toscana) nell'agosto del 1944.

Moduli 3-10

- Contenuti obbligatori previsti dalla normativa
- Giustizia e legalità
- Le guerre attuali

In questa fase è importante integrare, anche seguendo le sensibilità del gruppo in formazione, i contenuti obbligatori e contenuti aggiuntivi, in particolare quelli relativi ai temi della legalità e della giustizia, uniti alla trattazione ad ampio raggio del tema della guerra passate e attuali.

Moduli aggiuntivi ed integrativi

- (vedi paragrafo successivo)

- contenuti ulteriori concordati con i ragazzi in Servizio Civile Nazionale

La fase aggiuntiva della formazione, concordata con i giovani in Servizio Civile Nazionale e con i loro responsabili, potrà trattare i temi indicati successivamente e si svolgerà dalla fine delle ore obbligatorie di formazione fin quasi al termine del Servizio Civile.

Moduli conclusivi

- Visita al Museo della Pace di S. Anna di Stazzema
- Visita a Barbiana

Previa disponibilità dei ragazzi, gli ultimi incontri saranno dedicati a delle visite a luoghi importanti sui temi della pace e della nonviolenza, come il Museo della Pace di S. Anna di Stazzema e Barbiana, con l'esperienza di Don Lorenzo Milani. Questi incontri avranno la finalità di “chiudere il cerchio” rispetto all'inizio del corso di formazione, in modo da dare ad esso una sua coerenza ed una sua circolarità di valori e di esperienze.

### **Approfondimenti sulle visite guidate**

BARBIANA

Barbiana (frazione di Vicchio), un piccolo borgo sperduto sui monti della diocesi di Firenze, stato luogo di un'esperienza educativa avviata da Don Lorenzo Milani negli anni '50. La scuola sconcertò e stimolò il dibattito pedagogico degli anni '60.

Don Milani fu inviato quale priore di Barbiana a causa di alcuni dissapori con il cardinale di Firenze. Qui incominciò un'esperienza educativa unica e rivolta ai giovani di quella comunità che, anche per ragioni geografiche ed economiche, erano fortemente svantaggiati rispetto ai coetanei di città. La scuola sollevò immediatamente delle eccezioni e molte critiche, gli attacchi ad essa furono tanti, dal mondo della chiesa (né Giovanni XXIII né Paolo VI intervennero mai a suo favore) e da quello laico. Nonostante ciò, l'innovazione dell'esperienza di Barbiana parte da alcuni presupposti unici ed originali e da un principio sintetizzato nel motto della scuola *I care*, in inglese "mi sta a cuore".

Da questo motto parte il principio per cui la scuola è fatta nelle ore più impensate dopo i lavori nei campi, impegnando i ragazzi praticamente tutto il giorno e sette giorni la settimana. È una scuola aperta, dove il programma è condiviso dagli allievi, le idee proposte dal maestro sono spesso rivoluzionarie e per l'epoca ritenute pericolose.

## S.ANNA DI STAZZEMA

L' eccidio di Sant'Anna fu un crimine contro l'umanità commesso dai tedeschi del 16° battaglione SS della 16. SS-Freiwilligen-Panzergranadier-Division "Reichsführer SS", con a capo il maggiore Walter Reder (1915 - 1991) il 12 agosto 1944 e continuato in altre località fino alla fine del mese.

In poco più di tre ore vennero massacrati 560 innocenti, in gran parte bambini, donne e anziani. I nazisti li rastrellarono, li chiusero nelle stalle o nelle cucine delle case, li uccisero con colpi di mitra e bombe a mano, compiendo atti di efferata barbarie. Infine il fuoco, a distruggere e cancellare tutto. Non si trattò di rappresaglia. Come è emerso dalle indagini della Procura Militare della Spezia, si trattò di un atto terroristico, di una azione premeditata e curata in ogni minimo dettaglio. L'obiettivo era quello di distruggere il paese e sterminare la popolazione per rompere ogni collegamento fra le popolazioni civili e le formazioni partigiane presenti nella zona.

La ricostruzione degli avvenimenti, l'attribuzione delle responsabilità e le motivazioni che hanno originato l'Eccidio sono state possibili grazie al processo svoltosi al Tribunale militare della Spezia e conclusosi nel 2005 con la condanna all'ergastolo per dieci ex SS colpevoli del massacro; sentenza confermata in Appello nel 2006 e ratificata in Cassazione nel 2007.

Il Parco Nazionale della Pace, che al suo interno contiene il Museo Storico della Resistenza, e' stato istituito con la Legge 381 del 2000 con l'obiettivo di mantenere viva la memoria storica dei tragici eventi dell'estate del 1944 ed educare le nuove generazioni ai valori della pace, della giustizia, della collaborazione e del rispetto fra i popoli e gli individui. Sant'Anna diviene luogo simbolo della memoria per la diffusione di una cultura di pace, attraverso iniziative, manifestazioni, mostre, convegni, a livello nazionale ed internazionale.

### **Moduli formativi previsti dalla normativa vigente**

Saranno attuati anche in collaborazione con le altre figure previste dai progetti approvati, i seguenti moduli formativi previsti dalle normative:

1. L'identità del gruppo in formazione

2. Dall'obiezione di coscienza al servizio civile nazionale: evoluzione storica, affinità e differenze tra le due realtà
3. Il dovere di difesa della Patria
4. La difesa civile non armata e nonviolenta
5. La protezione civile
6. La solidarietà e le forme di cittadinanza
7. Servizio civile nazionale, associazionismo e volontariato
8. La normativa vigente e la Carta di impegno etico
9. Diritti e doveri del volontario del servizio civile
10. Presentazione dell'Ente
11. Il lavoro per progetti

### **Moduli formativi previsti per il raggiungimento del minimo di ore previsto dal progetto**

Oltre ai moduli obbligatori secondo la normativa vigente, viene reputata importante l'attuazione di ulteriori moduli formativi, alcuni dei quali di seguito elencati. Ognuno di essi potrà prevedere dai due ai quattro incontri per la sua trattazione, secondo la durata di ogni singolo incontro e secondo la risposta dei ragazzi agli stimoli dati in ogni incontro.

#### **Modulo 1**

- La guerra nel mondo attuale e il commercio delle armi
- L'11 settembre e la guerra in Afghanistan
- La guerra in Iraq e la nuova tecnologia delle armi

#### **Modulo 2**

- La mafia e le stragi del 1992-1993
- Giustizia e legalità

### **Moduli formativi ulteriori**

Dopo il raggiungimento del minimo di ore previste dalle legge, a discrezione del formatore ed auspicabilmente seguendo anche le indicazioni dei volontari in servizio civile potranno essere trattati alcuni tra i seguenti contenuti:

l'informazione e il giornalismo: i contenuti e i mezzi di informazione alternativi

- l'informazione e il giornalismo: i contenuti e i mezzi di informazione alternativi
- la trasformazione nonviolenta dei conflitti,
- il turismo responsabile e la cooperazione internazionale;
- la cultura e l'intercultura;
- l'immigrazione;
- la globalizzazione e la cittadinanza planetaria ;
- il consumo critico;
- la finanza etica.

Inoltre, per l'attuazione delle dinamiche non formali, oltre alle tematiche trattate nel percorso di formazione, che verranno riprese e approfondite ove necessario, si intende affrontare i concetti di :

- relazione sociale con coetanei e superiori;
- leadership, modalità decisionale e metodo del consenso;
- regole e ruoli;
- autorità.

Con gli obiettivi di:

- fornire, attraverso l'ascolto, una lettura tecnica dei vari casi riportati dai partecipanti, di episodi con utenti, con responsabili superiori, con tutor, ecc.. ;
- riprendere e approfondire puntualmente gli argomenti già trattati con il formatore e/o proporre di nuovi, anche su richiesta diretta dei partecipanti;
- contestualizzare l'esperienza del servizio civile nell'ottica della quotidianità e della ricaduta sociale delle competenze acquisite;
- favorire il dialogo e la condivisione delle esperienze tra i partecipanti.

Dalle esperienze precedenti, abbiamo infatti rilevato la necessità dei ragazzi di essere incanalati e guidati nella fitta rete dei rapporti sociali, hanno spesso presentato, tra le altre, difficoltà nella relazione con le autorità di riferimento, o nella gestione dei ruoli; non mancheranno negli incontri, quindi, riferimenti a concetti quali: conflitto, frustrazione, cooperazione, problem solving, dialogo, autostima, ascolto reciproco, motivazione, aspettative per il futuro, autovalutazione, empatia.

35) *Durata:*

50 ore

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

36) *Sede di realizzazione:*

Museo del Tessuto di Prato, Via Santa Chiara, 24 59100 Prato

37) *Modalità di attuazione:*

Formazione specifica in proprio, presso l'Ente, con

- formatori dell'Ente ed esperti tecnici dell'Ente anche essi in veste di formatori della specifica;
- formatori scelti tra i volontari dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali e dell'Associazione Amici del Museo del Tessuto;
- formatore dell'Agenzia per il Turismo della Provincia di Prato;

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

Il corso di formazione specifica dei volontari sarà tenuto da esperti tecnici coordinati da un formatore accreditato, in possesso dei requisiti previsti dalla Circolare 10/11/2003 e successive integrazioni.

### **Formatore:**

Leonardo Nunziati

C.F. : NNZ LRD 76B 14G 999M

Data e luogo di nascita: 14 febbraio 1976 a Prato

Residenza : Via di Nebbiaia, 67 Prato

Titolo di studio: Licenza Scientifica

### **Esperti tecnici:**

GUARINI FILIPPO, nato a Roma il 29 / 01 / 1968, Direttore del Museo del Tessuto di Prato

DEGL'INNOCENTI, nata a Prato il 12 / 11 / 1964, Conservatrice del Museo del Tessuto di Prato

LASTRUCCI CHIARA, nata a Prato il 31 /07/ 1977, responsabile delle attività educative, della comunicazione, della sicurezza della Fondazione Museo del Tessuto di Prato

ALBERTO PERUZZINI, nato a Pesaro il 11/01/1971, direttore dell'Agenzia per il Turismo della Provincia di Prato

LORENZO GAI, nato a Firenze. il 26/04/1968, docente Straordinario presso il

Corso di laurea in Scienze Turistiche, Facoltà di Economia dell'Università di Firenze

Volontari:

Volontari dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali delegati direttamente dal presidente dell'Associazione Sig. Franco Gravina; e dell'Associazione Amici del Museo del Tessuto delegati direttamente dal presidente dell'Associazione Sig. Guido Pugi

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

- **Nunziati Leonardo**

Esperto operatore sociale, con alle spalle una pluriennale esperienza nei settori dell'accoglienza, disabilità e dei minori. Relazioni, docenze e tutoraggio in vari corsi sui temi del volontariato, non violenza e servizio civile.

Formatore del servizio civile, dall'anno 2000, per obiettori e volontari, per conto del privato sociale e di Enti Pubblici

- Dott. Filippo Guarini, direttore del Museo del Tessuto di Prato; esperto in organizzazione e gestione di strutture culturali e museali

- Dott.ssa Daniela Degl'Innocenti, conservatrice del Museo del Tessuto; esperta di storia del tessuto e della moda

- Dott.ssa Chiara Lastrucci, responsabile delle attività didattiche e della comunicazione del Museo del Tessuto; esperta nell'organizzazione di attività educative e comunicazione in ambienti culturali

- Dott. Alberto Peruzzini, Direttore dell'Agenzia per il Turismo della Provincia di Prato; esperto in Scienze Turistiche

Dott. Lorenzo Gai, docente Straordinario presso il Corso di Laurea in Scienze Turistiche, Facoltà di Economia dell'Università di Firenze

Si inserisce, di seguito, il curriculum di Nunziati:

**Nome:** Leonardo Nunziati

**Data di nascita:** 14 febbraio 1976

**Luogo di nascita:** Prato

**Titolo di studio:** Licenza Scientifica

**Attività e collaborazioni lavorative pregresse**

- operatore supplente presso l'istituto "Santa Rita", dalla primavera del 2000 all'autunno del 2000, con impieghi in strutture per disabili e per minori;
- operatore di ruolo nel progetto "Aquilone" della Cooperativa Sociale "Pane e Rose", dal novembre 2000 al giugno del 2001;
- operatore presso "Casa Accoglienza Malati Stranieri Convalescenti" della

- Caritas Diocesana di Prato, dal maggio del 2001 al giugno del 2004;
- responsabile del Servizio Civile Nazionale della Caritas Diocesana di Prato dal marzo del 2003 all'aprile del 2004;
  - incontri nelle scuole medie superiori per il meeting sui diritti umani della Regione Toscana degli anni 2000 e 2001;
  - collaboratore al corso "Dentro il conflitto" nella scuola media superiore "Francesco Datini" (autunno 2001-primavera 2002);
  - operatore nel progetto "Mosaico" della Cooperativa Sociale "Pane e Rose" (autunno 2001-primavera 2002)
  - tutor del corso CeSVoT "Verso i corpi civili di pace", durante il 2002;
  - relatore per il corso di aggiornamento della Regione Toscana per responsabili di enti di servizio civile, nell'autunno del 2002;
  - relatore e responsabile degli incontri nelle scuole medie superiori per il progetto CeSVoT "La nostra solidarietà", nella primavera del 2003;
  - docenze al "Corso di formazione per operatori del volontariato del Servizio Civile" denominato "Arianna", presso la Caritas Diocesana di La Spezia, dal settembre al dicembre del 2003;
  - docente alle prime due edizioni del corso di "Pre-formazione al lavoro" (2003-2004) organizzato dalla "Fondazione Istituto Andrea Devoto" ONLUS di Firenze, per giovani e adulti esposti a forme di esclusione o di autoesclusione educativa e sociale, adulti espulsi dal mercato del lavoro, immigrati e minoranze etniche.

**Attività e collaborazioni lavorative in corso:**

- responsabile dei corsi di formazione per gli obiettori di coscienza per l'associazione "Eticonomia" Onlus, dalla primavera del 2000 (enti che hanno partecipato ai corsi: Comune di Prato, Caritas di Prato, Comune di Montemurlo, Comune di Poggio a Caiano, ANMIC, ANFFAS, CSI); attualmente responsabile dei corsi di formazione per gli obiettori di coscienza per l'associazione "Eticonomia" Onlus anche dei giovani in Servizio Civile Nazionale del Comune di Prato
- operatore presso la struttura di accoglienza "Sosta sulla Strada" della "Solidarietà Caritas" Onlus, dal luglio del 2004;

**Esperienze di volontariato pregresse e in corso:**

- presso l'associazione "Giorgio la Pira" Onlus – Mensa dei poveri, dal febbraio del 1998 al settembre del 2003;
- presso l'associazione "Il Colibrì" Onlus, come collaboratore alla rivista omonima e all'attività associativa, dalla primavera del 2000;
- presso la Caritas di Prato, come responsabile della formazione degli obiettori di coscienza, dal maggio del 2001 al maggio del 2004;
- presso l'associazione "Orsa Minore" dall'autunno del 2000, collaborando all'attività associativa;
- socio donatore presso l'associazione "AVIS" (sede di Prato) dal giugno del 2001;
- presso l'Istituto "Santa Rita" di Prato, in modo saltuario dal gennaio del 2000 (successivamente allo svolgimento del Servizio Civile), periodicamente dall'ottobre del 2003.

**Seminari e corsi di formazione:**

- corso sulla formazione degli obiettori presso L'Università della Pace di Rovereto (novembre-dicembre 2000);
- corso CeSVoT sul tema della nonviolenza (primavera 2001)
- seminario circa la nuova legge sul servizio civile presso la Fondazione Zancan (giugno 2001);
- corso CeSVoT "L'etica del volontariato" (dicembre 2001/gennaio-febbraio 2002)
- corso CeSVoT "Volontari a scuola" (autunno 2002)
- corso di Counseling (riconosciuto a livello nazionale dalla S.I.Co.) presso la Scuola di Psicoterapia Comparata di Firenze: attualmente al secondo anno di frequenza;

**Attività varie, pregresse e in corso:**

- svolgimento del Servizio Civile presso il centro diurno per minori a rischio "Meucci" dell'Istituto "Santa Rita", dal febbraio al dicembre del 1999;
- incontri di sensibilizzazione nelle scuole medie e superiori per le campagne dell'Orsa Minore "Bambini nella polvere" (primavera 2000) e "Campagna Africa" (primavera 2001);

- breve soggiorno a Korogocho, slum di Nairobi, nel settembre del 2001, al fine di toccare con mano la tragica realtà di una delle tante baraccopoli del mondo;
- laboratorio per la pace presso la scuola media “Puccini” di Prato (primavera 2002)
- formatore Caritas a livello regionale per il Servizio Civile Nazionale dal novembre del 2002 al maggio del 2004;
- incontri di sensibilizzazione sul tema della guerra in varie scuole medie superiori di Prato (gennaio-marzo 2003);
- attività presso il Coordinamento degli Enti di Servizio Civile di Prato, in qualità di coordinatore, dall’aprile del 2003;
- breve soggiorno in Brasile, nel febbraio del 2004, per conoscere alcuni progetti di cooperazione internazionale della “Rete Radìe Resch”;
- breve soggiorno in Kenia (Nairobi e dintorni) alla fine di giugno 2004, in partecipazione al “1° Colloquio internazionale sull’informazione nel sud del mondo” organizzato dalla rivista “Nigrizia”, Dall’agenzia di informazione “Misna” e dalla rivista “New People”(Nairobi) con l’obiettivo del confronto con giornalisti ed operatori dell’informazione provenienti da nazioni africane.

**I curricula degli esperti tecnici sono stati allegati in forma cartacea al progetto**  
**ALLEGATI DA 6 A 10**

#### 40) *Tecniche e metodologie di realizzazione previste:*

La formazione specifica verrà tenuta attraverso le seguenti tecniche e metodologie:

- La formazione vedrà anche la partecipazione del personale del Museo e dei volontari delle associazioni coopartner, rendendo così il momento formativo un’importante occasione di socializzazione e di conoscenza reciproca, presupposto fondamentale per l’instaurarsi di una buona collaborazione
- Lezioni frontali intervallate da momenti di dialogo con i docenti e con lo staff del Museo
- Il modulo sui contenuti e le attività del Museo verrà svolto attraverso lezioni sul campo all’interno dei diversi ambienti funzionali del Museo, comprendendo anche momenti di confronto allargato con il resto dello staff
- Visite ad altri musei del territorio e all’Agenzia per il Turismo della Provincia di Prato
- Esercitazioni esplicative e di verifica intermedia

La formazione persegue come obiettivo principale quello di fornire ai Volontari gli strumenti idonei per lo svolgimento delle attività previste dal progetto, oltre che

essere un importante momento di ambientazione e conoscenza della struttura in cui i Volontari andranno ad operare; è chiaro quindi che è opportuno che essa si concentri nella fase iniziale di avvio del progetto.

41) *Contenuti della formazione:*

Moduli 1 e 2: Storia del Museo del Tessuto di Prato e delle sue collezioni (esperto: Daniela Degl'Innocenti)

Visita interna

Modulo 3: le modalità di gestione del Museo del Tessuto (esperto: Filippo Guarini) e le altre strutture culturali di Prato

Visita esterna

Modulo di verifica intermedia/esercitazione

Moduli 4 e 5: i programmi, le attività, i servizi, i dati quantitativi e qualitativi dell'afflusso; la promozione e la comunicazione; gli adempimenti legge 626: il piano di emergenza e di gestione del rischio del Museo del Tessuto (esperto: Chiara Lastrucci)

Modulo di verifica intermedia/esercitazione

Modulo 6: il panorama della domanda e dell'offerta turistica della Provincia di Prato e gli strumenti di monitoraggio e programmazione (esperto: Alberto Peruzzini)

Modulo di verifica intermedia/esercitazione

Visita esterna

Moduli 7 e 8: strategie di analisi, gestione operativa di strutture turistiche con attenzione al ruolo dei servizi specifici e alla promozione commerciale dei servizi (esperto: Prof. Lorenzo Gai)

Modulo di verifica intermedia/esercitazione

Modulo 9: panorama delle forme di fidelizzazione ad istituzioni culturali, cultura dell'accoglienza, particolare riferimento alla realtà del Museo del Tessuto (Volontari dell'Associazione Pratese Amici dei Musei e dei Beni Ambientali e dell'Associazione Amici del Museo del Tessuto )

Organizzazione dei gruppi di lavoro, condivisione del programma e del calendario in preparazione dell'avvio delle attività.

42) *Durata:*

78 ore complessive di formazione specifica così articolate:

Moduli 1-9 di 6 ore ciascuno = 54 ore

Moduli di verifica/esercitazione = 4 di 3 ore ciascuno = 12 ore

Visite interne ed esterne: 3 di 3 ore ciascuna = 9 ore

Organizzazione dei gruppi di lavoro = 1 di 3 ore = 3 ore  
**TOTALE 78 ore**

## Altri elementi della formazione

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

Il Piano di rilevazione sull'andamento e la verifica del percorso formativo viene approntato facendo ricorso a schede tipo predisposte e da utilizzare per tutti i progetti di servizio civile del Comune di Prato, sia per la formazione generale che per quella specialistica.

.. .. .. .. .. .. .. .. ..

### Corso di formazione generale:

#### **SCHEDA VALUTAZIONE A CURA DEL PARTECIPANTE**

PROGETTO \_\_\_\_\_

SEDE DEL CORSO: \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

NOME DEL VOLONTARIO \_\_\_\_\_

MODULO \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

OBIETTIVO DEL MODULO \_\_\_\_\_

DOCENTE \_\_\_\_\_

1. Il corso ha soddisfatto le sue aspettative iniziali?

LE HA SUPERATE

SI

IN PARTE

NO

2. Esprima una valutazione in merito ai contenuti e al grado di approfondimento degli argomenti trattati nel corso.

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

3. Esprima una valutazione rispetto alle competenze e capacità didattiche del Formatore e degli esperti ausiliari.

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

4. Come valuta l'organizzazione complessiva del modulo?

SCARSA

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

5. Ritiene che i temi trattati e i concetti acquisiti nel modulo formativo siano serviti per meglio comprendere il valore del servizio civile?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

6. Suggestimenti

---

---

---

---

---

---

---

Data

\_\_\_\_\_  
FIRMA

.. .. .. .. .. .. .. .. .. ..  
.. .. .. .. .. .. .. .. .. ..

**Corso di formazione specifica:**

**SCHEDA VALUTAZIONE A CURA DEL PARTECIPANTE**

PROGETTO \_\_\_\_\_

SEDE DEL CORSO: \_\_\_\_\_

DURATA IN ORE \_\_\_\_\_

NOME DEL VOLONTARIO \_\_\_\_\_

1. Il corso ha soddisfatto le sue aspettative iniziali?

LE HA SUPERATE

SI

IN PARTE

NO

2. Esprima una valutazione in merito ai contenuti e al grado di approfondimento degli argomenti trattati nel corso.

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

3. Esprima una valutazione rispetto alle competenze e capacità didattiche dei docenti.

NON SUFFICIENTE

DISCRETO

BUONO

OTTIMO

4. Come valuta la sede delle lezioni?

NON ADEGUATA

BUONA

OTTIMA

5. Come valuta la dotazione dei supporti didattici ?

SCARSA

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

6. Come valuta l' organizzazione complessiva del corso?

SCARSA

SUFFICIENTE

BUONA

OTTIMA

7. Ritiene che i concetti acquisiti al corso siano utilizzabili nello svolgimento quotidiano del progetto?

PER NIENTE

POCO

ABBASTANZA

MOLTO

Data

FIRMA									
..	..	..	..	..	..	..	..	..	..

Data 20 ottobre 2008

Il Progettista  
Dott.ssa Francesca Silipo

Il Rappresentante legale dell'Ente  
Dott.ssa Rosanna Tocco