

SCHEDA PROGETTO PER L'IMPIEGO DI GIOVANI IN SERVIZIO CIVILE REGIONALE IN TOSCANA

ENTE

1) Ente proponente il progetto:

Comune di Firenze

CARATTERISTICHE PROGETTO

3) Titolo del progetto:

Nessun museo è lontano

4) Settore di intervento del progetto:

Valorizzazione dell'integrazione

4bis) Codice identificativo dell'area di intervento:

AREA GEN

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

Premessa

Firenze è una delle mete più significative per il turismo culturale. Il suo patrimonio culturale consta di decine di musei, palazzi, chiese e chiostri, altri complessi monumentali che nel loro insieme ne caratterizzano l'unicità e ne giustificano, assieme alla storia e all'attività culturale sviluppata nei secoli dalla città, il suo inserimento tra i siti del Patrimonio Mondiale riconosciuto dall'UNESCO.

In particolare i musei sono ricchissimi di oggetti e di manifestazioni artistiche molto spesso d'ispirazione religiosa o permeati di simbologie o metafore tipiche della cultura occidentale.

I pubblici che oggi visitano Firenze e i suoi musei hanno provenienze sempre più extraeuropee. I dati rilevati nel 2013 dal Servizio Statistica della Direzione Sviluppo Economico e Programmazione della Provincia di Firenze indicano un incremento sia degli arrivi (3,6%) sia delle presenze (pernottamenti + 2,9%). Il dato molto interessante è rappresentato dal fatto che l'incremento è dovuto in modo significativo dalla domanda straniera (+ 4,8%).

Oltre alla consolidata presenza del pubblico proveniente dagli USA, spicca per consistenza la presenza di visitatori provenienti dai cosiddetti Paesi **BRIC**: Brasile (+ 1,6%), Russia (+ 10,3%), **mercato cinese**

(+11,9%).

In particolare la presenza cinese è quintuplicata dal 2004 e negli ultimi anni ha subito un radicale cambiamento nella modalità con cui raggiunge il nostro paese. Mentre all'inizio il fenomeno turistico cinese era gestito da tour operator che inviavano i turisti in grandi gruppi dotati di guida cinese, negli ultimi anni si assiste sempre di più al fenomeno della organizzazione del viaggi attraverso la libera prenotazione di singoli. Dopo l'entrata in vigore della legge sul turismo sono crollati i viaggi di gruppo e crescono i viaggi indipendenti: dopo il primo mese il turismo dei gruppi è diminuito del 30% e quello indipendente è aumentato del 142%. Questo significa che i visitatori devono organizzarsi in prima persona le visite ai musei e quindi l'accesso ai contenuti diventa più problematico. L'aumento numerico dei turisti e il fatto che non necessariamente sono parte di un gruppo, rende sempre più cogente la necessità di far comprendere il messaggio del museo e delle sue opere.

Le prospettive di crescita del turismo cinese continuano ad essere buone nonostante il rallentamento nello sviluppo dell'economia cinese.

Guardando i dati emergono diversi segnali importanti:

- A viaggiare verso le mete estere non sono solo i ricchi, né solo gli uomini d'affari o i funzionari delle delegazioni, ma anzi sono sempre di più gli appartenenti alla classe media;
- A viaggiare verso l'estero non sono solo i residenti delle grandi città di Pechino, Shanghai e Canton (le città di prima fascia come dicono in Cina), ma aumentano significativamente i residenti delle altre città, anche grazie ad una politica dei trasporti intelligente;
- Il livello di informazione dei cinesi che arrivano in Europa è significativamente maggiore rispetto a quello del passato;
- Il sistema distributivo tradizionale cinese mostra di reagire alla concorrenza della rete cercando proposte più a tema, più in profondità e più su misura.

Inoltre lo shopping è sempre il tema chiave nei comportamenti del turista cinese internazionale, ma a fianco di altre motivazioni che aumentano anch'esse di importanza.

E' interessante capire quanto il Sistema Italia saprà approfittare di queste nuove opportunità. E i Musei devono assolutamente saper affrontare in modo adeguato queste nuove richieste.

Inoltre la Toscana conta su una numerosissima popolazione cinese residente, che spesso mostra problemi d'integrazione.

Il progetto si pone come obiettivo di servizio civile quello di creare ponti, costruire percorsi di comprensione che permettano alle varie culture di entrare in contatto attraverso il linguaggio dell'arte.

Il progetto vuole cercare e possibilmente trovare almeno alcune delle vie nascoste, dei livelli sotterranei, delle profondità dell'anima delle altre culture, per far comprendere a questi popoli il senso profondo del patrimonio artistico italiano ed europeo, di cui i nostri musei sono scrigni immensi, ma spesso incomprensibili per coloro che hanno background culturali, etnici, religiosi differenti.

Rendere contemporaneo il messaggio che viene dalle opere conservate nei musei deve necessariamente passare per la testa, ma deve arrivare al cuore dei visitatori.

Viviamo in mondo sempre connesso, dove distanze, presenze virtuali, tempo, non hanno più il medesimo significato. Ma la capacità di comprensione di un'opera, di un oggetto lontano nel tempo, lontano dall'idea che lo ha pensato e poi tradotto in materia, è ancora un percorso individuale, molto personale, che spesso i musei non riescono a far intraprendere ai visitatori in modo abbastanza suggestivo, coinvolgente, facendo diventare la visita e gli oggetti esposti parte di se, di un nuovo se del visitatore.

Pur nella persistenza della distanza tra culture differenti, comunicare l'opera conservata in un museo non è solo una questione di tradurre un contenuto in un determinato idioma. Pur nella migliore traduzione possibile, pur con l'uso delle tecnologie più sofisticate e hightech, se la museologia contemporanea non riuscirà a trovare il mezzo di comunicare (ben inteso non lo strumento per) avrà perduto la sua battaglia più importante: non sarà riuscita a colmare la distanza tra le culture e non sarà stata in grado di permettere a chiunque la comprensione del mondo dell'altro, della sua cultura, della lingua, di quel paese.

Il progetto è stato sviluppato grazie alla presa di coscienza dei contenuti espressi nelle comunicazioni e nelle conseguenti discussioni emerse nel congresso internazionale "Open museums and Smart Cities: Storytelling and Connected Culture" organizzato a Firenze nel febbraio 2014 nell'ambito della prima edizione europea di Museums and the Web. A questa edizione hanno partecipato più di 300 operatori provenienti da musei di tutto il mondo e tra i temi maggiormente discussi quello **dell'accessibilità dei contenuti** è stato uno dei principali. Accessibilità che in questo progetto si intende declinare nell'ambito della permeabilità dei contenuti sia in termini di tipologie di racconto (storytelling), di selezione dei contenuti (approfondimento sulle collezioni dei musei) e su come veicolare i contenuti stessi (new media e non solo).

Allo stato attuale il Servizio Musei Comunali – PO Ufficio Mostre, ha già organizzato una prima base di dati

costruita grazie alla ricerca condotta da 4 giovani inseriti in progetti europei *Leonardo Da Vinci* ed *Erasmus placement* (totale: 3 mesi/uomo: 12), creando un ambiente di lavoro già cosmopolita e multilingue. Il progetto è coordinato dalla PO Ufficio Mostre con la collaborazione di 3 curatori, di funzionario educativo culturale e di personale tecnico e amministrativo.

Target del progetto

I pubblici che oggi visitano Firenze e i suoi musei hanno provenienze sempre più extraeuropee. I dati rilevati dal Servizio Statistica della Direzione Sviluppo Economico e Programmazione della Provincia di Firenze indicano un incremento sia degli arrivi (3,6%) sia delle presenze (pernottamenti + 2,9%). Il dato molto interessante è rappresentato dal fatto che l'incremento è dovuto in modo significativo dalla domanda straniera (+ 4,8%). Oltre alla consolidata presenza del pubblico proveniente dagli USA, spicca per consistenza la presenza di visitatori provenienti dai cosiddetti Paesi **BRIC**: Brasile (+ 1,6%), Russia (+ 10,3%), **mercato cinese (+11,9%)**.

Il progetto considera in particolare due tipologie di pubblico: i visitatori provenienti dal **mercato cinese** perché in fortissima espansione e per la consistente popolazione cinese locale, e il pubblico di **credo mussulmano**. Quest'ultimo viene incluso nel progetto come target non tanto perché significativo come presenza turistica, ma perché il fenomeno migratorio ha ormai sedimentato una consistente fetta di popolazione come residente e stanziale in Italia.

In entrambi i casi, per creare migliori condizioni di integrazione, riteniamo che anche un maggiore grado di conoscenza e quindi di comprensione del patrimonio culturale italiano possa rappresentare un valido elemento nel percorso d'integrazione tra popoli.

Obiettivi:

- Miglioramento della qualità dei servizi erogati dai Musei Civici Fiorentini
- Integrazione le comunità residenti cinesi e mussulmane con percorsi espressamente dedicati a ragazzi e pubblico adulto
- Aumento della consapevolezza dell'apporto dei volontari che avranno contribuito a raccogliere ed elaborare i dati relativi alle tipologie di pubblico individuate.

Indicatori di risultato:

- Individuare elementi e metodologie operative ai volontari che potranno elaborare strategie personali per applicare contenuti teorici a contesti di concreta applicazione
- Verifica dei risultati ottenuti attraverso l'analisi di *customer satisfaction* somministrata dopo aver elaborato nuove strategie e comunicative.

Destinatari diretti: Visitatori e pubblico proveniente da differenti aree geografiche, culturali, etniche e religiose con particolare attenzione al pubblico cinese e di credo mussulmano.

Risultati attesi:

- incremento del livello di soddisfazione delle visite presso i Musei Civici Fiorentini (10%),
- incremento della presenza dei visitatori cinesi e mussulmani residenti (5%),
- aumento della reciproca comprensione e miglioramento dell'integrazione sociale.

Beneficiari indiretti:

- i servizi forniti potranno essere più dedicati e disegnati per particolari esigenze di comprensione degli utenti;
- gli operatori potranno garantire un migliore e più capillare servizio al pubblico che frequenta i musei;
- in generale, la cittadinanza fiorentina vedrà il proprio patrimonio culturale compreso e riconosciuto come significativo nel quadro del Patrimonio mondiale;
- per gli amministratori conseguente incremento della consapevolezza della necessità di conservare e valorizzare tale patrimonio e supporto da parte della popolazione residente ad investire in cultura.

6)Obiettivi del progetto:

Obiettivo generale

Firenze è un affermato luogo di attrazione per il turismo culturale. Tra i vari attrattori i musei rappresentano un elemento tra i più significativi. La caratteristica principale delle ricche collezioni artistiche dei musei fiorentini è rappresentata da soggetti che attengono in larga parte all'arte di ispirazione religiosa.

Oggi la tipologia e soprattutto la composizione e la provenienza del pubblico che visita i musei è in forte e continuo cambiamento. Stiamo osservando un rapido e sostanzioso incremento di visitatori provenienti da contesti culturali, etnici e geografici molto distanti dall'Italia e dall'Europa. A queste provenienze si associano

spesso anche spiritualità e credo religiosi differenti dalle radici ideologiche che sottendono la gran parte della produzione artistica italiana ed europea. Non si deve infatti dimenticare che una larga parte del patrimonio artistico italiano, soprattutto quello antecedente al Cinquecento, è frutto della committenza ecclesiastica o comunque nasce per una destinazione religiosa, ed è confluito nelle istituzioni museali o raccolte private in seguito alle soppressioni degli enti religiosi e alle dispersioni del loro patrimonio avvenute fra Sette e Ottocento. In Italia e in Europa l'osmosi tra la sfera religiosa e la vita quotidiana è pratica costante sia nel medioevo che nei secoli successivi fino e resta fondamentale fino al Romanticismo.

Rendere comprensibili i temi e i soggetti che compongono le opere conservate ed esposte nei musei contribuisce a fornire un servizio più adeguato alla richiesta contemporanea di "conoscenza" e ad aumentare la capacità dei musei di essere parte integrante di un percorso di crescita della popolazione che li visita.

I Musei Civici Fiorentini

Fra i Musei Civici Fiorentini rientrano infatti importanti chiese e conventi con i loro arredi, pervenuti al Comune di Firenze nel tardo Ottocento in seguito alle ultime soppressioni, alcuni dei quali si configurano come musei d'arte sacra, in special modo il Museo di Santa Maria Novella. Anche i Musei e le raccolte di formazione più strettamente civica o nati in seguito a disposizioni testamentarie di soggetti privati contengono un'elevata percentuale di opere di contenuto sacro.

L'arte di soggetto sacro risulta, insomma, predominante fino all'età rinascimentale e persino in seguito, quando viene affiancata da una consistente produzione di carattere profano, mantiene il suo primato. Del resto, per tutta l'età medievale e pre-moderna si assiste a una sorta di osmosi fra le due sfere, dato che il vissuto quotidiano era permeato in tutte le sue manifestazioni da una intrinseca componente di religiosità. Proprio per questa inestricabile condizione non può esserci una vera comprensione della produzione artistica occidentale senza la conoscenza del sostrato culturale, di matrice cristiana, da cui è scaturita.

Le opere e i manufatti di ambito sacro esposti nei nostri musei restano, agli occhi di osservatori privi dei rudimenti della cultura occidentale, privi di significato e, in quanto tali, muti.

Per far sì che essi parlino agli osservatori di altre culture è necessario corredarli di un supporto esplicativo che comunichi, in maniera semplice ma non approssimativa, la loro storia, funzione e significato; perseguendo però l'obiettivo di inquadrare queste testimonianze artistiche nel contesto culturale che le ha prodotte, quello appunto della cultura religiosa occidentale, con un approccio scevro da accenti confessionali e tale da non urtare la sensibilità dei pubblici di differente estrazione religiosa.

Educazione alla cittadinanza attiva

Il presente progetto si dedica alla creazione di un percorso metodologico atto a sviluppare linguaggi e modalità per rendere comprensibile a pubblici diversi il patrimonio artistico conservato nei musei fiorentini, al fine di migliorare o rendere più comprensibile a questa fetta sempre più ampia di pubblici differenti, gli oggetti esposti nei musei civici.

L'approccio metodologico che si intende sviluppare prevede 5 fasi:

-) acquisizione di dati sulle aspettative di due tipologie specifiche di pubblico (visitatori cinesi e pubblico musulmano)
-) redazione di un questionario in inglese e in mandarino, con domande a risposta multipla, accompagnato da intervista, orientato ad acquisire puntuali informazioni relative a richieste specifiche di queste tipologie di pubblico per comprendere il patrimonio artistico italiano ed europeo
-) analisi dei dati raccolti
-) elaborazione di strategie per la realizzazione di contenuti adeguati alle richieste emerse dal questionario
-) individuazione di strategie di comunicazione, inclusi i social media, per raggiungere i target generazionali e di provenienza delle due tipologie di provenienza geografica oggetto del presente lavoro.

Il progetto quindi non si limita ad una banale operazione di traduzione idiomatica di contenuti, ma vuole entrare in comunicazione con l'entroterra di quelle popolazioni. L'obiettivo è quello di trovare modalità ed elaborare strategie che consentano di trasferire a queste popolazioni con background culturali, etnici, religiosi differenti, il senso profondo del patrimonio artistico italiano ed europeo

Il progetto intende accrescere la capacità del volontario di orientarsi in un contesto molto differenziato, renderlo consapevole delle fasi che un'attività complessa come la creazione di una comunicazione dedicata richiede. L'attività condotta durante il periodo di servizio civile permetterà al volontario di compiere un percorso concreto seguendo e partecipando a tutte le fasi del progetto. Potrà così confrontarsi con le sue conoscenze di base (pre-requisiti), con la raccolta di dati di contesto e la loro elaborazione (1 fase della ricerca), con la redazione di proposte di approcci comunicativi e infine con la necessità di elaborare una

strategia per rendere la comunicazione più efficace e di maggiore gradimento per l'utente finale (visitatori provenienti da contesti differenti).

Obiettivo specifico

Il progetto intende accrescere la capacità del volontario di orientarsi in un contesto complesso, rendendolo consapevole della struttura organizzativa, dei processi lavorativi e decisionali e aumentando la capacità di confrontarsi con situazioni di particolare necessità, interessi e curiosità.

Dal punto di vista delle competenze trasversali, l'obiettivo tende a stimolare la capacità di comunicazione e di relazione, promuovere la capacità di osservazione e lo spirito critico, il senso di responsabilità e l'orientamento al miglioramento continuo, la valutazione delle proprie competenze e l'adeguatezza della capacità di adattare conoscenze e applicazione ad un contesto concreto, infine lo sviluppo delle proprie competenze.

Per quanto attiene alle competenze tecniche-professionali il progetto intende: formare nel volontario una capacità di orientamento nei confronti di questi particolari pubblici, delle loro necessità e di come proporre risposte a queste esigenze al fine di migliorare l'integrazione e la comprensione tra i popoli e le loro espressioni culturali.

Inoltre l'esperienza del volontario è volta a far conoscere ai giovani le attività dell'amministrazione comunale nei confronti di istanze informative e comunicative sempre più differenziate e che devono rispondere alle richieste di pubblici sempre più diversi per provenienza, età, grado di acculturazione etc.

7) Definizione sia dal punto di vista qualitativo che quantitativo le modalità di impiego delle risorse umane con particolare riferimento al ruolo dei giovani in servizio civile:

7.1 Risorse umane complessive necessarie per l'espletamento delle attività previste, specificando se volontari o dipendenti a qualunque titolo dell'ente (non prendere in considerazione i giovani in servizio civile regionale).

Numero	Professionalità
2	Funzionari Educativo Culturale
6	Amministrativi (tempo pieno)
3	Curatori
10	Personale di sorveglianza

Tutte le professionalità coinvolte sono dipendenti del Comune di Firenze o di ATI che operano in concessione con l'Amministrazione Comunale.

7.2 Ruolo ed attività previste per i giovani in servizio civile nell'ambito del progetto.

Musei Civici Fiorentini – valorizzazione e promozione di contenuti dedicati ai pubblici di diversa provenienza geografica, etnica e religiosa

L'impiego dei volontari in servizio civile nella Direzione Cultura è finalizzato a contribuire al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Collabora alle fasi di studio e ricerca sulle collezioni per mettere a disposizione della comunità locale, nazionale e mondiale il patrimonio esistente nei Musei Civici fiorentini anche attraverso le potenzialità dei nuovi linguaggi offerte sia dalla produzione di contenuti dedicati sia attraverso la loro veicolazione anche sui media digitali (web, cataloghi on-line e percorsi virtuali che facilitino e diffondano la conoscenza del patrimonio, la fruizione e la valorizzazione).
- Contribuisce allo sviluppo di strategie per integrazione dei contenuti sulla base delle informazioni ottenute nelle fasi di raccolta dati e analisi dei questionari offerti ai pubblici target (visitatori cinesi e mussulmani) offrendo una sinergia di interventi che mettano in rete musei e visitatori per sviluppare/migliorare la comprensione del patrimonio culturale italiano ed europeo da parte di pubblici con provenienze geografiche e culturali molto distanti dal contesto che ha permesso lo sviluppo dell'arte occidentale. L'obiettivo per i volontari sarà quello collaborare a creare gli strumenti per una migliore comprensione e sviluppare l'appartenenza alla comunità favorendo la tutela del patrimonio nelle future generazioni.
- Collabora alla predisposizione di un metodo per realizzare materiali di tipo informativo, divulgativo e esplicativo non solo in più lingue - rivolto ai turisti di varie provenienze- con particolare considerazione ai

pubblici cinesi e mussulmani – ma con attenzione al pubblico più giovane delle varie nazionalità ed etnie particolarmente distanti dal punti di vista geografico, etnico e religioso, per la sensibilizzazione alla tutela e al rispetto del patrimonio storico ed artistico di Firenze, anche in virtù del suo riconoscimento come Patrimonio dell'Umanità da parte dell'UNESCO.

- Coadiuvare nelle operazioni di predisposizione di materiale informativo per internet in varie lingue per diffondere la conoscenza del patrimonio dei Musei civici, promuovendo il turismo, lo scambio culturale, l'informazione anche informale tra i giovani di tutti i paesi del mondo.

8) Numero dei giovani da impiegare nel progetto (min. 2, max. 10):

5

9) Numero ore di servizio settimanali dei giovani (minimo 25, massimo 30):

30

10) Giorni di servizio a settimana dei giovani (minimo 4, massimo 6) :

5

11) Eventuali particolari obblighi dei giovani durante il periodo di servizio:

Essere presenti nelle sedi dei Musei Civici Fiorentini e nella sede della Direzione Cultura.

▪ E' richiesta la disponibilità alla guida di autoveicoli comunali o comunque a disposizione dell'ente Comune per l'attuazione degli interventi previsti dal progetto stesso. E' consentito inoltre al volontario porsi alla guida di veicoli sia di sua proprietà sia di terzi, in base ad una esplicita autorizzazione dell'ente e specifica dichiarazione di accettazione del volontario di rendere disponibile il mezzo privato nell'espletamento del servizio quando le circostanze lo rendano necessario per lo svolgimento dell'attività o per l'attuazione degli interventi programmati dal progetto

Verranno privilegiati i candidati in possesso di Laurea Magistrale in Storia dell'Arte; Conservazione dei Beni Culturali; Scienze della Comunicazione; con buona conoscenza dell'inglese (documentata da attestato rilasciato da autorità competente) e con conoscenza accertata dell'uso di programmi pacchetto Office, Photoshop, Power Point, Fogli Excel.

▪ L'orario di sei ore al giorno è articolato nella fascia oraria tra le ore 7.30 e le 20.00 ed è concordato con l'operatore di progetto in base alle esigenze di servizio.

▪ Il servizio può essere articolato in orario antimeridiano e in orario pomeridiano al fine di venire incontro alle esigenze dell'utenza e del servizio.

▪ Eccezionalmente per esigenze di servizio è richiesta la disponibilità nei giorni festivi o oltre la fascia oraria 7.30/20.00. Le ore in più saranno recuperate.

▪ Per motivi di servizio è richiesta la disponibilità a spostamenti sul territorio, a missioni fuori Comune o temporanea modifica della sede di servizio.

▪ Eccezionalmente i volontari possono essere impiegati presso altre sedi non coincidenti con la sede di attuazione del progetto al fine di dare attuazione ad attività specifiche connesse alla realizzazione del progetto medesimo e contribuire alla creazione della rete sociale dei servizi sociali territoriali

▪ E' obbligatoria la partecipazione attiva ai momenti di formazione e monitoraggio.

Il volontario è tenuto a rispettare tutte le norme che regolano il lavoro della struttura in cui è inserito e il segreto d'ufficio, ad adeguarsi alle modalità di lavoro e a un corretto rapporto con l'utenza e con i colleghi, ad attenersi alle disposizioni impartite dal referente operativo

10) Sede/i di attuazione del progetto (1):

N.	Sede di attuazione del progetto	Comune	Indirizzo (compresa eventuale partizione interna)	N. giovani per sede (2)
1	Direzione Cultura	Firenze	Via Ghibellina 30	3 (*)
2	Museo di Palazzo Vecchio	Firenze	Piazza della Signoria, 1	1
3	Museo Stefano Bardini	Firenze	Via dei Renai, 37	1
4	(*) Santa Maria Novella Cappella Brancacci Museo del 900	Firenze		(*)

