



UNIVERSA
UNIVERSIS
PATAVINA
LIBERTAS

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI PADOVA

DIREZIONE AMMINISTRATIVA
Servizio programmazione e sviluppo progetti

Un modello organizzativo per la gestione dei volontari

Dott.ssa Mimma De Gasperi

Servizio programmazione e sviluppo progetti

Università degli Studi di Padova

Nella relazione si presenteranno i passi fondamentali per la realizzazione di un progetto relativo alla gestione di volontari all'interno di un Museo.

Lo schema proposto sarà quello seguente:

- l'idea progettuale
- la pianificazione delle attività da realizzare
- gli esempi.

La decisione di avere e gestire volontari all'interno di un Museo implica necessariamente:

- l'esistenza di un progetto
- la scelta di una sfida con noi stessi, poiché generalmente si sottostimano gli impegni di tempo, di energie e di risorse che sono invece vitali per la realizzazione dei nostri intenti
- sapere che un progetto è caratterizzato da un ciclo di vita e che è suddiviso in fasi successive fino al raggiungimento dei risultati finali e degli obiettivi prefissati; ciascuna fase è a sua volta contraddistinta dai processi di gestione, attraverso i quali è possibile pianificare, eseguire e controllare lo stato del progetto durante tutto il suo sviluppo.

Le fasi di un progetto sono quattro:

1. ideazione
2. pianificazione
3. esecuzione
4. conclusione

Nella relazione ci si concentra particolarmente sulle due fasi iniziali, ovvero l'ideazione e la pianificazione, approfondendo gli aspetti che si delineano di seguito.

Ideazione

Rappresenta il momento in cui, per effetto di una "necessità" rilevata nell'ambiente, nel territorio o nella comunità, si pensa ad azioni finalizzate a soddisfarla.

In questa fase si disegna la visione futura, si descrive il risultato atteso in termini di comportamenti da tenere o evitare, miglioramenti da raggiungere, benessere da acquisire e, quindi, in termini di prodotti e/o servizi da erogare. L'aspetto più delicato è rappresentato dalla definizione degli obiettivi da raggiungere.

Le domande che bisogna porsi riguardano:



UNIVERSA
UNIVERSIS
PATAVINA
LIBERTAS

- i motivi per cui si dovrebbero avere volontari
- l'impatto che la nostra organizzazione potrebbe avere sui volontari
- quali regole comportamentali, responsabilità e relazioni devono essere instaurate
- quali risorse umane e strumentali possono essere messe in campo
- quali sono gli impedimenti possibili

Pianificazione

Se, dopo la fase di ideazione, la decisione è stata “Sì, vogliamo realizzare il progetto volontari”, si deve pensare a:

1. creare il gruppo di lavoro
2. definire il programma ideale di utilizzo e gestione dei volontari (quali volontari e con quali aspettative, quanti volontari, cosa faranno i volontari, che formazione/benefit daremo ai volontari, come recluteremo i volontari, piani di monitoraggio)
3. eliminare gli impedimenti
4. definire il sistema di comunicazione/informazione
5. definire i costi

Verranno infine forniti:

- esempio di scheda progetto
- esempio di application form
- esempio di collaborazione tra gli Atenei di Padova e Bologna



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Un modello organizzativo per la gestione dei volontari

Mimma De Gasperi

Servizio programmazione e sviluppo
progetti

e-mail: mimma.degasperi@unipd.it



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Decidere di avere volontari....

Implica necessariamente:

- l'esistenza di un **progetto**
- la scelta di una sfida con noi stessi, poiché generalmente si sottostimano gli impegni di tempo, di energie e di risorse che sono invece vitali per la realizzazione dei nostri intenti.



Cos'è un progetto

Un progetto è uno sforzo temporaneo intrapreso per sviluppare un prodotto od un servizio unico.

[Definizione del PMI, Project Management Institute]



Stakeholder

- Sono i soggetti interessati al progetto stesso, letteralmente i “portatori di interesse” (1963)
- Insieme dei soggetti che hanno un interesse nei confronti di un'organizzazione e che con il loro comportamento possono influenzarne l'attività (1984)

Nel nostro caso:

- la comunità (scuole, cittadinanza ecc.)
- il nostro museo
- i turisti
- gli studiosi
- i musei analoghi
- le organizzazioni delle quali fa parte il nostro museo
- noi stessi
- i nostri superiori
- i nostri collaboratori
- ecc.



Il ciclo di vita di un progetto

- Un progetto è caratterizzato da un ciclo di vita, che è suddiviso in **fasi** successive fino al raggiungimento dei risultati finali e degli obiettivi prefissati.
- Ciascuna fase è a sua volta contraddistinta dai processi di gestione, attraverso i quali è possibile pianificare, eseguire e controllare lo stato del progetto durante tutto il suo sviluppo.
- Le attività svolte per raggiungere gli obiettivi di un progetto non sono solamente quelle di sviluppo, ma anche quelle di gestione.

Le fasi di un progetto sono quattro:

1. **ideazione**
2. **pianificazione**
3. **esecuzione**
4. **conclusione**



Torniamo a noi

Restringiamo l'argomento di discussione alle prime due fasi, ovvero all'**ideazione** e alla **pianificazione**.



Ideazione (1)

- Rappresenta il momento in cui, per effetto di una “necessità” rilevata nell’ambiente, nel territorio o nella comunità, si pensa ad azioni finalizzate a soddisfarla.
- In questa fase si disegna la visione futura, si descrive il risultato atteso in termini di comportamenti da tenere o evitare, miglioramenti da raggiungere, benessere da acquisire e, quindi, in termini di prodotti e/o servizi da erogare.
- L’aspetto più delicato in questa fase è rappresentato dalla definizione degli obiettivi da raggiungere.



Ideazione (2) - L’obiettivo

Un obiettivo, per essere tale, deve essere chiaro e comprensibile e quindi:

- ❖ definito e scritto in termini di risultato quantitativo e qualitativo, cioè evidenziando in che termini e con quali caratteristiche si vuole arrivare al prodotto finito
- ❖ costruito sui fatti e sulle risorse disponibili
- ❖ articolato in compiti dettagliati
- ❖ realizzabile.



Ideazione (3)

*La presenza di volontari rappresenta la scelta migliore
per il vostro Museo?*

Questa è la domanda principale che dobbiamo porci.

Spesso l'entusiasmo ci induce a riflettere poco e a trascurare il motivo per cui stiamo pensando ai volontari e, soprattutto, ci porta a sovrastimare il numero di volontari di cui abbiamo realmente bisogno.



Ideazione (4)

Dopo esserci posti la domanda principale, passiamo a ragionare su:

- motivi per cui dovremmo avere volontari
- impatto che la nostra organizzazione potrebbe avere sui volontari
- regole comportamentali, responsabilità e relazioni
- risorse disponibili e/o attivabili
- impedimenti possibili



Ideazione (5) - Motivi per cui dovremmo avere volontari

- Perché li vogliamo?
- La presenza di volontari aderisce alla mission del museo?
- Che ruolo possono avere i volontari rispetto agli obiettivi che ci poniamo?
- Cosa possono dare al Museo i volontari?
- Cosa può offrire il Museo ai volontari?
- Cosa succederebbe se i volontari non riuscissero ad essere coinvolti nelle attività?



Ideazione (6) Impatto che la nostra organizzazione potrebbe avere sui volontari

- Che impressioni e quali comportamenti si attiverrebbero presso i vostri collaboratori qualora ci fossero dei volontari (nuovi e gestiti con un progetto)?
- Che opinione hanno i vostri collaboratori dei volontari in generale?
- L'atmosfera è formale o informale?



Ideazione (7) - Regole comportamentali, responsabilità e relazioni

- C'è spazio per altre persone oppure il lavoro del museo viene svolto adeguatamente dallo staff di dipendenti?
- Il ruolo dei volontari sarebbe definito chiaramente, compreso e condiviso?
- I volontari sono in grado di ottemperare alle regole e di assumersi le responsabilità che intendiamo assegnare loro?
- Nella nostra organizzazione le relazioni sono tali da garantire fiducia interpersonale?
- La nostra organizzazione è in grado di recepire input nuovi e fuori standard?
- Che margine rileviamo di possibili cambiamenti in positivo nelle relazioni interne con l'arrivo di volontari?



Ideazione (8) - Risorse disponibili e/o attivabili

Spesso i volontari sono considerati risorse aggiuntive a costo zero, mentre un "progetto volontari" richiede una serie di risorse inerenti a:

- **personale** → organizzazione, gestione, coordinamento
- **tempo** → formazione, supporto, monitoraggio
- **logistica** → postazioni di lavoro, materiali di lavoro
- **costi aggiuntivi** → telefono, fax, assicurazioni ecc.



Ideazione ⁽⁸⁾ - Impedimenti possibili

Osservando le tipologie di personale e, soprattutto, le diverse situazioni lavorative del nostro museo, dobbiamo chiederci quali problemi potrebbero incontrare i volontari:

- culturali
- di accesso
- di comunicazione
- di inserimento



Pianificazione ⁽¹⁾

- ❖ È il lavoro di traduzione degli obiettivi individuati nella fase di pianificazione in una struttura organizzata in modo tale da consentirne il raggiungimento.
- ❖ Consiste quindi nel reperimento delle risorse, nella definizione delle azioni da compiere e della loro sequenzialità anche temporale e infine nella attribuzione di ruoli, responsabilità, competenze



Pianificazione (2)

Se, dopo la fase di ideazione, abbiamo deciso per il “Sì, vogliamo realizzare il progetto volontari”, dobbiamo pensare a:

1. creare il gruppo di lavoro
2. definire il programma ideale di utilizzo e gestione dei volontari (quali volontari e con quali aspettative, quanti volontari, cosa faranno i volontari, che formazione/benefit daremo ai volontari, come recluteremo i volontari, piani di monitoraggio)
3. eliminare gli impedimenti
4. definire il sistema di comunicazione/informazione
5. definire i costi



Pianificazione (3) Creare il gruppo di lavoro

Il gruppo di lavoro dovrebbe essere composto da un numero ristretto di persone in grado di fornire visioni diverse in merito all'impiego di volontari e che siano “entusiaste” di lavorare con i volontari stessi.



Pianificazione (4) – Quali volontari

Età scolare	Motivazione dei volontari
Fino alla scuola dell'obbligo e comunque durante la scuola superiore	Mandati dagli insegnanti Interesse personale per la tipologia di museo Inserimento in un'organizzazione culturale Esperienza lavorativa Desiderio di mettersi alla prova
Diplomati non universitari	Interesse personale per la tipologia di museo Apprendimento di abilità lavorative Esperienza lavorativa Contatto con adulti al lavoro Formazione aggiuntiva Accrescimento c.v.
Universitari	Interesse personale per la tipologia di museo Accrescimento del c.v. Riconoscimento di crediti formativi Presa di contatti per lavoro futuro Esperienza lavorativa Formazione aggiuntiva Verifica degli apprendimenti pregressi
Post-universitari (PhD. Master ecc.)	Interesse personale per la tipologia di museo Ricerca Inserimento lavorativo



Pianificazione (4) – Quali volontari

Età lavorativa	Motivazione dei volontari
Disoccupati	Accrescimento c.v. Ricerca di lavoro
Lavoratori part-time o con tempo libero	Interesse personale per la tipologia di museo Desiderio di mantenimento di contatti culturali propri
Lavoratori in cerca di cambiamenti	Ricerca di una seconda possibilità
Specialisti del settore	Passione per un'area specifica
Età post-lavorativa	Motivazione dei volontari
Pensionati del settore (Prof., ecc.)	Mantenimento degli interessi personali Possibilità di utilizzo delle proprie competenze Sentirsi utili
Pensionati non del settore	Desiderio di esperienze nuove Sentirsi utili



Pianificazione (4) Cosa faranno i volontari

- Guardianie
- Mostre temporanee
- Catalogazioni
- Pubblicazioni didattiche
- Visite guidate
- Marketing
- Merchandising
- Siti web
- Altro



Pianificazione (4) Che formazione/benefit daremo ai volontari

Argomento	Ore
La comunicazione: principi fondamentali, modelli comunicativi, applicazione pratica nella gestione di una visita guidata	4
La qualità dei servizi: principi teorici di riferimento, <u>customer satisfaction</u>	4 + 4 laboratorio
Analisi delle necessità di persone con esigenze speciali: la disabilità e l'invecchiamento	4 + 4 laboratorio
I volontari: tipologie, attività, responsabilità, esperienze internazionali	4
Lavorare per progetti: gruppo, gruppo di lavoro, lavoro di gruppo e raggiungimento degli obiettivi	4 + 2 laboratorio
Il Museo: definizioni, finalità, legislazione, realtà locali, nazionali e internazionali	Da definire
Il Museo di	Da definire



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Pianificazione (4) **Che formazione/benefit daremo ai volontari**

- Rimborso spese
- Ingressi gratuiti
- Eventi sociali (cena annuale ecc.)
- Crediti universitari
- Crediti spendibili nel c.v. come attestati delle attività svolte
- Coinvolgimento umano
- Altro



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Pianificazione (4) **Come recluteremo i volontari**

- Predisporre una application form
- Pubblicizzare il progetto su free press, media locali, scuole, circoli ricreativi, ecc. indicando chiaramente dove consegnare le domande
- Raccogliere tutti i documenti necessari a comprendere gli aspiranti volontari (documento di identità, c.v., attestati)
- Stilare una graduatoria sui titoli
- Organizzare i colloqui motivazionali personali
- Stilare la graduatoria definitiva



Pianificazione (4) Piani di monitoraggio

Monitoraggio formazione:

- al termine di ogni modulo formativo rivolto a volontari, viene distribuito e raccolto un questionario a risposte chiuse finalizzato alla verifica della validità del metodo adottato e della abilità del formatore
- utilizzando i risultati degli incontri di monitoraggio della formazione con i referenti, vengono ridefiniti contenuti e metodologia e organizzati nuovi momenti di formazione laddove sia emersa da volontari e personale dell'organizzazione qualche esigenza di approfondimento rispetto ai moduli o ai corsi già realizzati



Pianificazione (4) Piani di monitoraggio

Monitoraggio servizio volontari:

- A periodi stabiliti il personale incaricato incontra i volontari per aree di intervento per fare il punto sulla situazione, riflettere sull'esperienza, analizzare i problemi emersi e raccogliere proposte, critiche e domande. In ogni incontro vengono somministrati questionari a risposte chiuse e questionari di autovalutazione
- Dopo un periodo sufficientemente lungo viene chiesto ai volontari di riscrivere, sulla base delle loro esperienze, il progetto
- al termine del servizio, nel caso qualche volontario interrompa l'attività, viene chiesta una relazione conclusiva che identifichi criticità e positività del progetto ed elenchi le acquisizioni individuali
- i risultati degli incontri e le valutazioni sui questionari statistici vengono discussi con il Responsabile del Museo, il quale si preoccuperà di parlarne con l'intero staff
- in caso di rilevazione di gravi carenze nell'espletamento di una o più attività, il responsabile dei monitoraggi convoca una riunione con i soggetti interessati per risolvere le criticità



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Pianificazione (5)

Eliminare gli impedimenti

- Il gruppo di lavoro dovrebbe essere in grado di individuare gli eventuali impedimenti alla realizzazione degli obiettivi prefissati e quindi di eliminarli
- Teniamo presente che potranno sempre insorgere ostacoli non prevedibili a priori, ma pensare prima alle eventualità più immediate consente di economizzare le risorse



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

Pianificazione (6)

Definire il sistema di comunicazione/informazione

Ricordiamo che il buon passaggio delle informazioni assicura il buon esito dell'impresa, qualunque essa sia.

Nella pianificazione del sistema comunicativo dobbiamo focalizzare l'attenzione sul metodo con cui comunicano:

- i volontari tra loro, con il personale e con il Responsabile del museo
- il personale con i volontari
- il Responsabile del museo con i volontari

Alcuni metodi comunicativi immediati sono:

- riunioni periodiche
- e-mail personali e con mailing list
- newsletters



Pianificazione (7) - Definire i costi

Costi specifici

- Formazione dei volontari
- Eventuale formazione del personale
- Assicurazioni
- Eventi speciali
- Eventuali elementi di riconoscimento dei volontari (divise o altro)
- Materiali
- Promozione pubblicitaria
- Rimborsi spese (es. abbonamenti autobus o treno)
- Iscrizioni

Costi generici

- Telefono
- Fax
- Internet
- Postazioni informatiche
- Arredi
- Elettricità
- Fotocopie
- Stampe (carta, toner)
- Manutenzione postazioni



Diritti e responsabilità

Diritti dei volontari	Responsabilità dei volontari
Descrizione chiara e dettagliata del lavoro da svolgere	Analizzare le proprie motivazioni e verificare che siano coerenti con l'essere volontari
Considerazione delle aspettative, competenze esperienze personali	Condividere gli obiettivi dell'organizzazione
Essere trattati come collaboratori e non come manovalanza a costo zero	Condividere e rispettare le regole
Conoscere l'organizzazione nel suo complesso	Mantenere atteggiamenti consoni al luogo
Formazione iniziale e in itinere (formale e non formale)	Essere corretti
Essere accompagnato da professionisti di riferimento	Partecipare alle attività formative
Lavorare in condizioni adeguate	Accettare i monitoraggi e parteciparvi attivamente
Avere possibilità di confronto	Lavorare con lo spirito di un collaboratore e non come passatempo



Diritti e responsabilità

Diritti dell'organizzazione	Responsabilità dell'organizzazione
Disporre seriamente dell'impegno lavorativo dei volontari	Predisporre un progetto realizzabile prima di reclutare volontari
Avere ottime prestazioni	Selezionare correttamente i volontari
Poter contare sulla condivisione degli obiettivi	Fornire indicazioni scritte e dettagliate ai volontari
Poter esporre liberamente critiche costruttive ai volontari	Illustrare il funzionamento dell'organizzazione ai volontari
Poter ricevere critiche costruttive dai volontari	Garantire la formazione iniziale e in itinere ai volontari e al personale dedicato
	Coinvolgere i volontari anche nei processi decisionali (qualora vi fosse l'opportunità)
	Monitorare le attività e registrare gli eventi
	Riconoscere il merito dei volontari in modo sia formale sia informale
	Analizzare il feed back e riprogettare



Vantaggi per l'organizzazione

- Acquisizione di abilità manageriali
- Risparmio economico
- Volontari motivati
- Continuità operativa per ridotto turn-over
- Integrazione territoriale e realizzazione di reti di cittadinanza attiva



SCHEDA PROGETTO

1. Titolo del progetto

2. Breve descrizione del progetto: (in cui vanno evidenziati anche i punti indicati)

Obiettivi:
Situazione esistente:
Criticità:
Motivazione:
Attività previste (sia intese come compiti dei volontari sia come formazione erogata, monitoraggi effettuati ecc.)
Strutture coinvolte:
Competenze necessarie:
Risorse umane necessarie (indicare nominativi e ruoli):

3. Destinatari

4. Costi stimati (dettagliare se per strumentazione, personale, formazione, rimborsi spese ecc.)



5. Rischi stimati

6. Benefici previsti (tangibili, intangibili)

7. Risultati attesi

8. Tempistica (indicare le fasi relative a ciascuna attività)

9. Responsabile

Al Museo di

.....
.....

DOMANDA DI AMMISSIONE PER ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO

Il/La sottoscritto/a:

Cognome..... Nome

CHIEDE

di essere ammesso/a a prestare servizio come volontario/a presso il Museo di,

A tal fine, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute negli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n° 445 e consapevole delle conseguenze derivanti da dichiarazioni mendaci ai sensi dell'articolo 76 del predetto D.P.R. n° 445/2000, sotto la propria responsabilità

DICHIARA DI

essere nato/a: Prov.: il.....

Cod. Fisc. e di essere residente a Prov.....

in via..... n..... cap.....

Telefono..... cellulare.....

indirizzo e-mail

- di non aver riportato condanne penali per reati e/o delitti non colposi;
- di essere disponibile a svolgere le attività previste a seguito di rinuncia o impedimento da parte dei volontari già attivi, qualora in seguito alle selezioni effettuate risulti idoneo non selezionato,
- di possedere il seguente titolo di studio:.....
- conseguito presso il
- di essere iscritto al ... anno della scuola media-superiore:
- di essere iscritto al ... anno accademico del corso di laurea in presso l'Università
- di essere in possesso dei seguenti altri titoli (1).....
- di aver effettuato i seguenti corsi e/o tirocini:
- di aver avuto le seguenti esperienze
- di possedere le seguenti altre conoscenze e professionalità (2).....

Autorizzo la trattazione dei dati personali ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196.

Data

Firma



N.B :

Accludere curriculum vitae, copie dei titoli in possesso e ogni altra documentazione significativa.

Note per la compilazione

- (1) Indicare eventuali titoli di specializzazione, professionali o di formazione di cui si è in possesso.
- (2) Indicare altre competenze tecniche, informatiche, scientifiche, sanitarie, ecc.



La sperimentazione degli Atenei di Padova e Bologna

Nel 2007 le Università di Padova e Bologna hanno firmato un accordo di collaborazione che prevede, tra l'altro:

- studiare le forme più idonee per promuovere la formazione e l'aggiornamento del personale scelto in grado di valorizzare al meglio il patrimonio museale
- proporre un programma di iniziative da realizzarsi in un'ottica di condivisione, integrazione e valorizzazione delle risorse professionali e culturali dei due singoli Atenei
- individuare progetti finalizzati all'incremento e alla fruizione dei beni culturali, naturalistici, tecnico-scientifici e promuovere la collaborazione internazionale nel settore



UNIVERSITÀ
DEGLI STUDI
DI PADOVA

La sperimentazione degli Atenei di Padova e Bologna

In seguito a tale accordo, oltre ad una serie di iniziative congiunte, partirà nel mese di gennaio 2008 il primo corso di formazione dedicato ai volontari composto dai moduli formativi visti in precedenza.

Il numero di volontari coinvolti è pari a 40.

Al prossimo appuntamento vi sapremo dire com'è andata!